



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITE LARBI TEBESSI - TEBESSA

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي: / 2021

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (LMD)

دفعة: 2021

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

دور الرأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة
دراسة حالة - جامعة العربي التبسي -

إشراف الدكتورة:

من إعداد الطالبتين:

- بوطرفة صورية

- شيماء عريبي

- هبة الرحمان بوزغاية

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بوحنك هدى	أستاذة محاضرة -أ-	رئيسا
بوطرفة صورية	أستاذ محاضرة -أ-	مشرفا ومقررا
شوكال عبد الكريم	أستاذ محاضر -ب-	ممتحنا

السنة الجامعية: 2021/2020

الله أكبر
لا إله إلا الله
محمد رسول الله



شكر وتقدير

الحمد لله حمدا يبلغ مرضاه... وصلى الله على أشرف من إجتباه...

وعلى من صاحبه ووالاه... وسلم تسليما لا يدمرك منتهاه...

بتوفيق من الله عز وجل، تم إتمام هذا العمل المتواضع، الذي نسأل الله ألا يحرمنا أجره. اعترافا منا بالفضل لأهله

عملا بقول رسول الله صلى الله عليه وسلم:

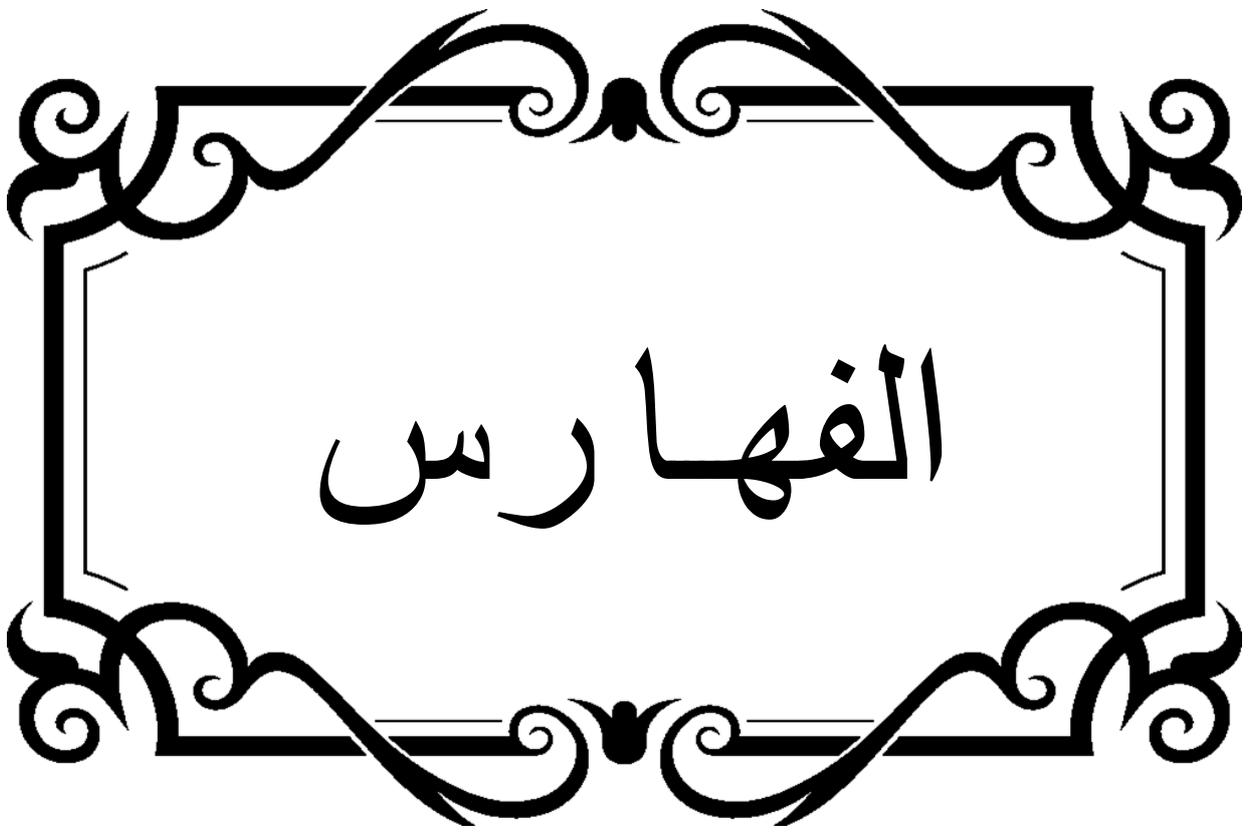
"لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

تتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى أستاذتنا المشرفة "بوظرفة صومرية" على الجهد المجهد

والنصح الرشيد الذي قدمته لنا من أجل إنجائنا وإتمام هذا البحث ونسأل الله العظيم أن يبارك

لهافي علمها ويوقفها لكل خير كما تتقدم بالشكر الجزيل إلى كافة الأساتذة الذين

أسهموا في تقديم النصح والتوجيه والإرشاد وجزاها الله عنا خير الجزاء.



الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
أ- و	مقدمة عامة
أ	• أولاً: إشكالية الدراسة
ب	• ثانياً: التساؤلات الفرعية
ج	• ثالثاً: نموذج الدراسة
ج	• رابعاً: فرضيات الدراسة
د	• خامساً: أهمية الدراسة
هـ	• سادساً: أهداف الدراسة
هـ	• سابعاً: صعوبات الدراسة
هـ	• ثامناً: منهج وأدوات الدراسة
هـ	• تاسعاً: حدود الدراسة
و	• عاشراً: تقسيمات الدراسة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مدخل نظري حول رأس المال الفكري
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول رأس المال الفكري
3	• أولاً: تعريف رأس المال الفكري
4	• ثانياً: أهمية رأس المال الفكري
5	• ثالثاً: خصائص رأس المال الفكري
6	• رابعاً: أبعاد رأس المال الفكري
6	المطلب الثاني: مكونات رأس المال الفكري
6	• أولاً: رأس المال البشري (المعرفي)
7	• ثانياً: رأس المال الهيكلي (التنظيمي)
7	• ثالثاً: رأس مال العلاقات
10	المطلب الثالث: مداخل رأس المال الفكري
10	• أولاً: مدخل كل شيء لا ملموس

10	• ثانيا: المدخل التحليلي
10	• ثالثا: مدخل الخدمات
10	• رابعا: المدخل الإستراتيجي
11	• خامسا: المدخل الوظيفي
11	• سادسا: مدخل رأس المال الفكري
11	المطلب الرابع: دور رأس المال الفكري
11	• أولا: أدوار دفاعية
11	• ثانيا: الدور الهجومي
12	المبحث الثاني: مدخل نظري لإدارة المعرفة
12	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول إدارة المعرفة
12	• أولا: تعريف المعرفة
12	• ثانيا: بعض المصطلحات المرتبطة بالمعرفة
14	• ثالثا: نشأة وتطور إدارة المعرفة
15	• رابعا: تعريف إدارة المعرفة
16	• خامسا: أهمية وأهداف إدارة المعرفة
17	• سادسا: أبعاد إدارة المعرفة
17	• سابعا: العوامل المؤثرة على إدارة المعرفة
19	المطلب الثاني: أساسيات إدارة المعرفة
19	• أولا: أدوات ومجالات إدارة المعرفة
20	• ثانيا: عمليات إدارة المعرفة
23	• ثالثا: متطلبات إدارة المعرفة
24	• رابعا: إستراتيجيات إدارة المعرفة
25	• خامسا: مداخل إدارة المعرفة
26	المطلب الثالث: علاقة رأس المال الفكري بإدارة المعرفة
27	المبحث الثالث: الدراسات السابقة للدراسة وأوجه الاختلاف والتشابه
27	المطلب الأول: الدراسات السابقة (رأس المال الفكري)
27	• أولا: الدراسات السابقة باللغة العربية
31	• ثانيا: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

32	المطلب الثاني: الدراسات السابقة (إدارة المعرفة)
32	• أولاً: الدراسات السابقة باللغة العربية
34	• ثانياً: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
35	المطلب الثالث: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والحالية 3
36	• أولاً: الدراسة الأولى
36	• ثانياً: الدراسة الثانية
37	• ثالثاً: الدراسة الثالثة
37	• رابعاً: مدى الاستفادة من الدراسات السابقة
38	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار الميداني لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسة-	
40	تمهيد
41	المبحث الأول: التقديم بمكان الدراسة
41	المطلب الأول: تقديم عام لجامعة العربي التبسي - تبسة
41	• أولاً: نشأة وتطور جامعة العربي التبسي - تبسة
42	• ثانياً: الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي - تبسة
43	المطلب الثاني: مهام جامعة العربي التبسي - تبسة - وأهدافها
43	• أولاً: مهام جامعة العربي التبسي - تبسة
44	• ثانياً: أهداف جامعة العربي التبسي - تبسة
45	المطلب الثالث: التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
46	المبحث الثاني: الجانب المنهجي للدراسة
46	المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة
46	• أولاً: عينة الدراسة
47	• ثانياً: أدوات الدراسة
48	المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية للبيانات الشخصية
48	• أولاً: اثبات أداة الدراسة
48	• ثانياً: تحليل البيانات الشخصية
53	المطلب الثالث: تحليل البيانات الأساسية لرأس المال الفكري وإدارة المعرفة
53	• أولاً: وصف وتحليل أبعاد رأس المال الفكري
57	• ثانياً: وصف وتحليل أبعاد إدارة المعرفة
59	المبحث الثالث: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
59	المطلب الأول: اختبار صحة الفرضية الفرعية رقم 01

62	المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية الفرعية رقم 02	
62		• أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي
63		• ثانياً: اختبار التعددية الخطية
63	• ثالثاً: اختبار صحة الفرضية رقم 02	
64	المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضية الفرعية رقم 03	
64		• أولاً: اختبار صحة الفرضية 1.3
65		• ثانياً: اختبار صحة الفرضية 2.3
66		• ثالثاً: اختبار صحة الفرضية رقم 3.3
68	خلاصة الفصل	
70	الخاتمة العامة	
70		• أولاً: نتائج الدراسة
71		• ثانياً: التوصيات
72		• ثالثاً: آفاق الدراسة
74	قائمة المراجع والمصادر	
79	الملاحق	

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
47	عدد الاستبيانات المعتمدة في الدراسة	01
48	نتيجة حساب معامل ألفا كرونباخ	02
49	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	03
50	توزيع عينة الدراسة حسب السن	04
51	تكرار ونسبة اختيار اللغات المتقنة	05
51	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	06
52	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة المهنية	07
53	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد المعرفة	08
54	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد الابتكار	09
55	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد الخبرة العملية	10
55	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد المهارات والقدرات	11
56	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد فرق العمل	12
57	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارة عمليات إدارة المعرفة	13
59	علاقة الارتباط بين متغير رأس المال الفكري ومتغير إدارة المعرفة	14
59	علاقة الارتباط بين متغير بعد المعرفة ومتغير إدارة المعرفة	15
60	علاقة الارتباط بين متغير بعد الابتكار ومتغير إدارة المعرفة	16
60	علاقة الارتباط بين متغير بعد الخبرة العلمية ومتغير إدارة المعرفة	17
61	علاقة الارتباط بين متغير بعد المهارات والقدرات ومتغير إدارة المعرفة	18
62	نتائج نموذج الانحدار البسيط	19
62	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	20
63	معامل تضخم التباين للمتغيرات المستقلة	21
64	نتائج نموذج الانحدار البسيط	22
65	نتائج اختبار T-Test	23
66	نتائج اختبار One way ANOVA	24
67	يوضح نتائج اختبار One way ANOVA	25

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
09	مكونات الرأس المال الفكري حسب نموذج مؤشر رأس المال الفكري (IC-) (Index)	01
09	مكونات رأس المال الفكري حسب تصنيف (Sveiby.K)	02
14	المسار المنطقي للمعرفة	03
22	عمليات إدارة المعرفة	04
43	الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي - تبسة	05
46	أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	06
49	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	07
50	توزيع عينة الدراسة حسب السن	08
52	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	09
53	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة المهنية	10

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
79	استمارة الاستبيان	01
83	نتائج الدراسة واختبار الفرضيات لبرنامج SPSS 26	02
89	استمارة التربص	03



مقدمة:

شهد العالم في الفترة الماضية تغيرات واسعة وعميقة جد هامة تمثلت في الثروة المعلوماتية والمعرفية في كافة الاتجاهات الاقتصادية وذلك نتيجة التطور الهائل في العولمة الذي شهدته مرحلة نهاية القرن العشرين تحقق نوع من التراكم المعرفي حازته الدول المتقدمة في الغالب، هذا التراكم المعرفي واكبه وانبثق عنه تطورات في غاية الأهمية أولهما التراكم الرأسمالي والآخر السرعة في التقدم العلمي والتكنولوجي، واللذان كان لهما الأثر المباشر على المؤسسة التي تعتبر الوحدة الأساسية لتكوين المجتمع الاقتصادي، هذا ما أدى إلى تحويل الاقتصاد من اقتصاد مادي إلى اقتصاد المعرفة.

وفي خضم هذا التحول إلى اقتصاد المعرفة أدركت المؤسسات أهمية العنصر البشري حيث أصبح هو المؤثر الحقيقي في نجاح المؤسسات وتغيرت المفاهيم الاقتصادية التقليدية وظهرت أخرى جديدة تعتمد على المعرفة، وأن الاهتمام برأس المال الفكري يؤدي مع الأصول الرأسمالية بالمؤسسة إلى زيادة قيمة الناتج النهائي. وتبنت الإدارة في جميع المؤسسات اليوم مبدأ الاهتمام بالرأس المال الفكري كأحد المؤثرات القوية التي تعطي ميزة تنافسية خاصة مع دخول القرن الواحد والعشرين الذي يركز على اقتصاد المعرفة، ويعتبر أن إنتاجية الرأس المال الفكري هو المحرك الرئيسي في إطالة بقاء أي مؤسسة ناجحة تحقق أرباحاً في السوق وأساس أي اقتصاد ناجح في العالم، فهو يعتبر المؤشر الحقيقي لتمييز أي منظمة ومصدر لنجاحها وتفوقها ونظراً لأهميته تسعى المنظمات جاهدة إلى استقطاب أفضل الموارد البشرية والعمل على تطويرها وزيادة رصيدها المعرفي والمحافظة عليها لضمان استمراريتها، وأصبحت القوة الدافعة لتلك المؤسسات هي الأفراد ذوي المعارف والذكاء والمهارات التي تتلاءم مع متطلبات القرن الحالي.

ويعد تطوير الرأس المال الفكري وتنميته ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر الحديث، لأجل ذلك سعت منظمات الأعمال إلى تبني مفهوم إدارة المعرفة والتي تستند إلى مجموعة من العمليات التي تساعد على تطوير وتنمية الرأس المال الفكري وذلك من خلال القيام بعمليات إعادة وتعميم القوى العاملة وتدريبها.

أولاً: إشكالية الدراسة

ولدراسة موضوع البحث وإبراز دور رأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة العربي التبسي - بنبسة تم طرح الإشكالية الآتية:

- هل يساهم رأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة العربي التبسي - بتبسة؟

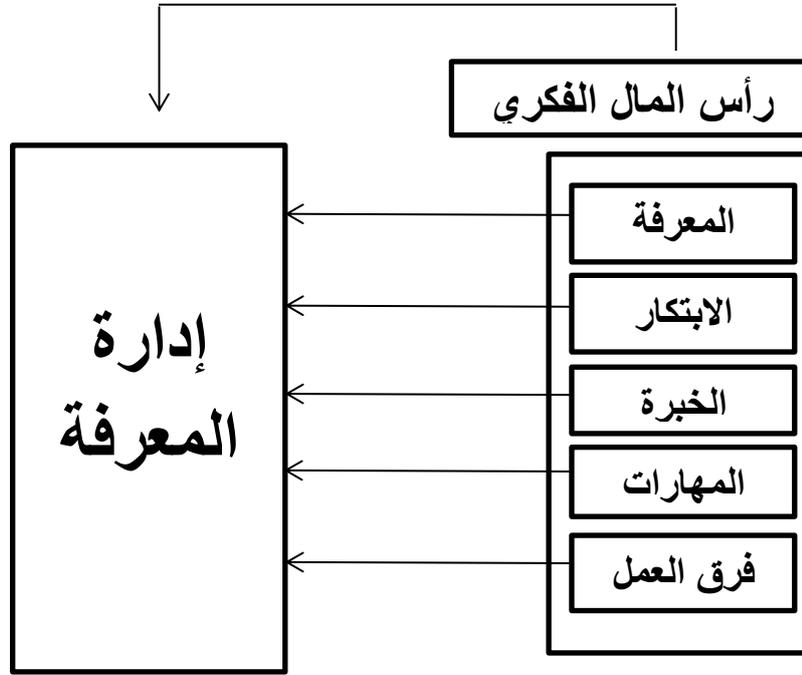
ثانياً: التساؤلات الفرعية

ولفهم الإشكالية أعلاه تم صياغة مجموعة من الأسئلة الفرعية والتي هي كالآتي:

- 1- هل توجد علاقة ارتباط بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 1-1 هل توجد علاقة ارتباط بين المعرفة وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 1-2 هل توجد علاقة ارتباط بين الابتكار وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 1-3 هل توجد علاقة ارتباط بين الخبرة العملية وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 1-4 هل توجد علاقة ارتباط بين المهارات والقدرات وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 1-5 هل توجد علاقة ارتباط بين فرق العمل وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
- 2- هل يؤثر رأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 2-1 هل تؤثر المعرفة في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 2-2 هل يؤثر الابتكار في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 2-3 هل تؤثر الخبرة العملية في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 2-4 هل تؤثر المهارات والقدرات في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 2-5 هل تؤثر فرق العمل في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
- 3- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعود لمتغيرات (الجنس، الرتبة المهنية، العمر) عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 3-1 هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعود لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 3-2 هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعود لمتغير الرتبة المهنية عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟
 - 3-3 هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعود لمتغير العمر عند مستوى دلالة $a=0.05$ ؟

ثالثا: نموذج الدراسة

إستكمالا لمعالجة الإشكالية وتحقيقا لأهدافها، تم إعداد نموذج إفتراضي للدراسة والذي يعكس علاقة التأثير بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (إدارة المعرفة).



رابعا: فرضيات الدراسة

وللإجابة عن إشكالية البحث يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

يساهم رأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة العربي التبسي - بتبسة.

ومن خلال الفرضية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- توجد علاقة ارتباط بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 1-1 توجد علاقة ارتباط بين المعرفة وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 2-1 توجد علاقة ارتباط بين الابتكار وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 3-1 توجد علاقة ارتباط بين الخبرة العملية وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 4-1 توجد علاقة ارتباط بين المهارات والقدرات وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 5-1 توجد علاقة ارتباط بين فرق العمل وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.

- 2- يؤثر رأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 2-1- تؤثر المعرفة في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 2-2- يؤثر الابتكار في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 2-3- تؤثر الخبرة العملية في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 2-4- تؤثر المهارات والقدرات في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 2-5- تؤثر فرق العمل في تنمية إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 3- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعود لمتغيرات (الجنس، الرتبة المهنية، العمر) عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 3-1- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعود لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 3-2- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعود لمتغير الرتبة المهنية عند مستوى دلالة $a=0.05$.
- 3-3- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعود لمتغير العمر عند مستوى دلالة $a=0.05$.

خامسا: أهمية الدراسة

- لدراسة الحالية أهمية كبيرة سواء من الناحية الموضوعية أو التطبيقية، سيتم توضيحها على النحو التالي:
- 1- **الأهمية الموضوعية:** تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا جديدا ذو أهمية بالغة، إذ أن هنالك ندرة في الدراسات حول موضوع رأس المال الفكري وإدارة المعرفة والتي تعتبر من المفاهيم الإدارية المعاصرة والتي لا يزال هناك حاجة لدراسة جوانبها المختلفة وخاصة كيفية إسهامها في تطوير الكفاءات البشرية في المؤسسات عامة وفي البيئة الجزائرية خاصة الدراسة تناولت متغيرين لم يتم التطرق لهما معا بكثرة، حيث يعتبر مفهوم الرأس المال الفكري من المفاهيم الهامة في أدبيات إدارة المعرفة خاصة إذا ما استخدم بشكل فعال في المؤسسات الاقتصادية وكذا الإدارية حيث يعتبر من أهم الركائز الأساسية اليوم لتحقيق أكبر العوائد للدولة.
 - 2- **الأهمية التطبيقية:** تظهر الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من خلال العمل على سد الفجوة التطبيقية لهذا الموضوع، وأن هناك حتما احتياج حقيقي لمثل هذه الدراسات للاستفادة من نتائجها

وتوصياتها، وأيضاً التعرف على مدى توفر أبعاد الرأس المال الفكري لدى المديرين في المؤسسات الاقتصادية والإدارية الجزائرية ودورها في تنمية إدارة المعرفة.

سادساً: أهداف الدراسة

تكمن أهداف الدراسة فيما يلي:

- تحديد المفاهيم والعناصر المتعلقة بالرأس المال الفكري وكيفية تطويرها؛
- تحديد المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة؛
- التوصل إلى توصيات من خلالها يتم تشجيع المؤسسات على ضرورة الاهتمام بالرأس المال البشري وتطويره.

سابعاً: صعوبات الدراسة

أثناء إعداد هذه الدراسة تم التعرض لجملة من الصعوبات كانت كالاتي:

- الضغط الهائل جراء الأوضاع الصحية السائدة إثر تفشي فيروس كورونا وضيق الوقت لإجراء هذه الدراسة؛
- كثرة المراجع والمعلومات الخاصة بإدارة المعرفة وصعوبة الالمام بالموضوع؛
- صعوبة الحصول على المعلومات من المؤسسة محل الدراسة.

ثامناً: منهج وأدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المناهج التالية:

- 1- المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من أجل توضيح المفاهيم المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.
- 2- كما تم الاعتماد على منهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي، وذلك من أجل الوقوف على واقع رأس المال الفكري ودوره في تنمية إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة العربي التبسي- بتبسة، كما تم تقديم استبانة كأداة لهذه الدراسة.

تاسعاً: حدود الدراسة

من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها المختلفة تم تحديد مجال الدراسة فيما يلي:

- 1- **الحدود الموضوعية:** تركزت الدراسة بصفة عامة نظريا وتطبيقيا على توضيح دور الرأس المال الفكري كمتغير مستقل في تنمية إدارة المعرفة كمتغير تابع في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية تبسة؛
- 2- **المجال المكاني:** إن المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بالدراسة الميدانية هو كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية تبسة، باعتبارها مؤسسة تسعى إلى تطوير وتنمية الرأس المال الفكري بالاستعانة على إدارة المعرفة؛
- 3- **المجال الزمني:** من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة والوصول إلى نتائج موضوعية تم الاطلاع على واقع المؤسسة محل الدراسة، وقد تم إجراؤها في الموسم الجامعي 2020 / 2021.

عاشرا: تقسيمات البحث

بناء على الأهداف الأساسية لموضوع الدراسة والفرضيات الموضوعية سابقا وحدود الإشكالية المطروحة، تم تقسيم البحث إلى فصلين هما:

- 1- **الفصل الأول:** تضمن الإطار النظري والدراسات السابقة: تناول كل من المفاهيم الخاصة برأس المال الفكري كمبحث أول بينما في المبحث الثاني تم التطرق فيه ماهية إدارة المعرفة، أما في المبحث الثالث ضم أهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وأوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.
- 2- **الفصل الثاني:** تضمن الجزء التطبيقي: ومن أجل إسقاط الجانب النظري على حالة واقعية تم القيام بدراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسة- ويتناول الإطار المنهجي للدراسة ثم عرض نتائج الدراسة الميدانية في المؤسسة محل الدراسة ومناقشتها.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية

تمهيد

انقل العالم إلى مرحلة الابداع في انتاج السلع والخدمات من خلال اهتمامه بتطوير رأس المال الفكري و يعتبر قدرة الفرد على استيعاب وإدراك ما يدور حوله من حقائق، والوعي في الحصول على المعلومات واكتسابها من خلال القيام بالتجارب أو بالملاحظة والتأمل، ويرتبط مقدار المعرفة بسرعة البديهة والسعي الدؤوب في البحث عن الأشياء المجهولة واكتشافها وكشف أسرارها، وتنمية القدرات الفردية بالاعتماد على الاستنتاجات، من أجل الزيادة في الحصة السوقية الأكبر وبذلك عرض منتجاتها الفريدة للحصول على ميزة تنافسية مستدامة بين المتنافسين.

حيث يعتبر أن رأس المال الفكري من أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين؛ في جانب، وقيمة رأس المال المعرفي للمجتمع ومؤسساته في جانب آخر لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم، فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة. بناء على ما سبق سوف يتم التطرق الى المباحث التالية:

- المبحث الأول: مدخل نظري حول رأس المال الفكري؛
- المبحث الثاني: مدخل نظري لإدارة المعرفة؛
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة وأوجه الاختلاف والتشابه بينها.

المبحث الأول: مدخل نظري حول رأس المال الفكري

إن الاتجاهات المعاصرة في الإدارة الحديثة وعمل المؤسسات في ظل العولمة والمعرفة تتجه نحو معالم موضوع جديد يهتم بالموجودات الفكرية أكثر من الموجودات المادية، أعطى مكانة وإمكانية كبيرة للموارد غير الملموسة لخلق وتعظيم القيمة بالمؤسسات، مما يكسبها مزايا تنافسية دائمة وعالمية.

وقد ظهر مصطلح رأس المال الفكري ليعبر عن المعارف وعن الموارد غير الملموسة التي تستعملها المؤسسات، حيث إنه يضم كل مصادر المعرفة التي يمكن للمؤسسة استغلالها وتحويلها إلى منتجات تنافسية. حيث أصبح رأس المال الفكري الآن من أهم المصادر لتعظيم الموجودات الأخرى في المنظمات والشركات.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول رأس المال الفكري

يعد مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الإدارية المعاصرة، فلقد شاع استخدام هذا المصطلح في تسعينيات القرن العشرين، حيث تم اعتباره عاملاً مهماً من العوامل التي تعطي المنظمة القدرة على الاستمرارية في امتلاك القدرة التنافسية والتطور وتحقيق النجاح، لذلك يسعى المهتمون بالمنظمة بشكل دائم إلى معرفة كيفية الوصول إليه وهذا الأخير يبني على المعرفة. وكغيره من المفاهيم الاقتصادية فإنه لا يوجد اتفاق واضح بين الباحثين حوله، لذلك سنستعرض مجموعة من المفاهيم الخاصة برأس المال الفكري.

أولاً: تعريف رأس المال الفكري

نظراً لتعدد الأفكار ووجهات نظر المفكرين والباحثين سنعرض مجموعة من التعاريف ونستخلص تعريف شامل:

- تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية رأس المال فكري بأنه "القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكل) ورأس المال البشري للمنظمة¹، وحصر هنا تعريف رأس المال الفكري الى عنصرين فقط هما رأس المال البشري ورأس المال التنظيمي للمنظمة.
- يرى (Edvinsson 1997) رأس المال الفكري على أنه "يتضمن الموارد (الموجودات) غير الملموسة التي يمكن أن تستخدمها المنظمة لإيجاد القيمة عن طريق تحويلها إلى عمليات جديدة وخدمات"، لذا

¹ - نهال أحمد الجندي، قياس وتقييم رأس المال الفكري: أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة - نموذج مقترح، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد 65، 2005، ص: 118.

فإن رأس المال الفكري هو المعرفة والخبرة والقوة للعاملين فضلا عن الموارد المعرفية المخزونة في قاعدة معلومات المنظمة، والعمليات، وثقافتها، وفلسفتها.¹

- عرفه (العنزي 2001) بأنه: "المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة، ويعد الفكر الذي يكمن في ذهن الأفراد، لا يمكن لمسه، ولا رؤيته أو قياسه أو تقديره بثمن".²

- أما سيد جاد الرب فقد عرفه على أنه: " يعكس كل الجوانب الفكرية للعقول البشرية عالية التميز، والتي تعكس الجوانب غير الملموسة في المنظمة، وهي الأكثر تأثيرا وفاعلية نحو التقدم والتميز العالي من الجوانب والأصول الأخرى الملموس".³

• على ضوء ما تقدم من تعاريف سابقة للرأس المال الفكري، رأينا أنها تختلف باختلاف وجهات النظر لهذا المفهوم ولكنها في مجملها تتفق على أنه عبارة عن : مورد رئيسي يساعد على نجاح المنظمة وتحقيق ميزة تنافسية ويمثل مجموعة من أفراد المنظمة العاملين فيها الذين يمتلكون الخبرات والمهارات والمعارف، وأيضا مجموعة أفراد مبدعة ومبتكرة لكل ما هو متميز بالنسبة للمنظمة، هذه الأخيرة عليها أن تعمل على توظيف هذه المهارات من أجل زيادة الإنتاجية وتحقيق ميزة تنافسية لها ، لأنه بمثابة السلاح التنافسي لها الذي يضمن لها البقاء في عالم الأعمال وهو شيء ثمين وغير مرئي، يمكن المنظمة من تكوين ثروة كبيرة دون أن تظهر في قوائم الميزانية.

ثانيا: أهمية رأس المال الفكري

إن الأفكار التي يأتي بها الإنسان هي تلك التي تعطي القدرة التنافسية للمنظمة أو البلد في ظل الاقتصاد المعرفي، فالمعرفة قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء فهي محرك للإنتاج والنمو الاقتصادي .

يساهم رأس المال الفكري في زيادة القيمة السوقية للمنظمة باعتباره يمثل الثروة الحقيقية، ويلعب الدور القيادي في عملية التحسين، كما يعد الركيزة الأساسية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة .

¹ - فرحاتي لويذة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، 2016، ص: 65.

² - سعد العنزي، الرأس مال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة العراق، 2001، ص: 10.

³ - حازم محمد عبد الفتاح، تكنولوجية تطبيق رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص: 22.

كما تأتي أهمية الرأس المال الفكري من كونه أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين لأنه يمثل قوة عملية قادرة على ادخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلا عن ابتكاراتهم المثلى المتلاحقة.¹

ثالثا: خصائص رأس المال الفكري

ويمكن ايجاز بعض الخصائص فيما يلي:²

- رأس مال غير ملموس؛
- صعوبة قياسه بدقة؛
- سريع الزوال والفقدان؛
- يتزايد بالاستعمال؛
- يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت؛
- يتجسد في أشخاص لديهم الاستعداد لحمله؛
- له تأثير كبير على المؤسسة.

وأضافوا بعض الكتاب مجموعة أخرى من الخصائص التي تميز الرأس المال الفكري أهمها:³

- ✓ القدرة على التقييم العلمي وهي القدرة على تطبيق مبادئ مهنية للوصول إلى حلول فريدة وتحتاج الإدارة العليا الى مثل هذه القدرة؛
- ✓ توافر القدرات الميكانيكية خاصة الأعمال الوظائف الفنية مثل أعمال المهندسين ومصممي الآلات وتجميع الأجهزة والسيارات؛
- ✓ سرعة الفهم والادراك خاصة في وظائف إنتاج وإدارة المعلومات وفي وظائف برمجة الحاسبات الآلية؛
- ✓ القدرة على التحليل والتصور، وتحتاج الوظائف الفنية الى مثل هذه القدرة وأعمال الهندسة والتصميم؛

¹- مصطفى رجب علي شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص: 41.

²- محمد عواد أحمد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص: 281.

³- سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار النهضة الغربية للنشر والتوزيع، 2009، ص: 204-205.

✓ القدرة على حل الفهم الاستنباطي وهي القدرة على فهم العلاقات بين الظواهر العديدة واستخلاص نتائج عامة، من العديد من المعلومات، وتظهر أهمية هذه القدرة في الوظائف الفنية والمهنية، المالية مثل وظائف المديرين والباحثين والوظائف الفنية التخصصية.

رابعاً: أبعاد الرأس المال الفكري

تتمثل الأبعاد الرئيسية لرأس المال الفكري في النقاط التالية:¹

- 1- **استقطاب رأس المال الفكري:** يركز هذا البعد على الخبرات المتقدمة وجذب المهارات التقنية العالية بالاعتماد على نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب.
- 2- **صناعة رأس المال الفكري:** يشتمل هذا البعد على تعزيز قدرات الكفاءات البشرية وتقليل معارضتها مع خلق الانسجام الفكري بينها.
- 3- **تنشيط الرأس المال الفكري:** من خلال استخدام آليات كعصف الأفكار مع الكفاءات وتشجيع الجماعات الحماسية والاهتمام بأراء العاملين.
- 4- **المحافظة على الرأس المال الفكري:** بالاستثمار في التعليم والتدريب، والتطوير، والتحفيز المادي، والمعنوي.

المطلب الثاني: مكونات رأس المال الفكري

إن تحديد عناصر ومكونات الرأس المال الفكري يعتبر من الأمور الجوهرية التي تساعد في تقييمه، كما أن التعرف على مكونات الرأس المال الفكري يمثل أحد العناصر الرئيسية اللازمة للتعرف على مصادر ومسببات خلق القيمة في المنظمات بشكل أكثر تحديداً ولذا سيتم التطرق لأهم تصنيفات مكونات الرأس المال الفكري، يتكون الرأس المال الفكري من:

أولاً: رأس المال البشري (المعرفي): يعتبر من أهم مكونات رأس المال الفكري والعنصر المؤثر بالدرجة الأولى على الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة، لصعوبة تقليده من قبل المنافسين بالإضافة إلى اعتباره أهم عناصر الإبداع والابتكار والتنمية، ويتضمن المهارات وحق المعرفة وخبرة وكفاءات الأفراد داخل المنظمة.

¹ - سملاي يحضة، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2005، ص ص: 125، 126.

ثانياً: رأس المال الهيكلي (التنظيمي): يعد رأس المال الهيكلي العنصر الثاني من عناصر رأس المال الفكري وهو عبارة عن آليات عمل وهياكل المنظمة التي تمكن العاملون من تحقيق مستوى متميز من الأداء، وهذا يعني أن المنظمات التي تمتلك رأس مال هيكلي قوي ستكون لها ثقافة مشجعة وداعمة للابتكار والإبداع من خلال منح العاملين الحرية في طرح آرائهم و فرصة التجربة و الفشل و النجاح والتعلم ويتجسد رأس المال الهيكلي في تخزين المنظمة المعرفي من قواعد البيانات، الخرائط التنظيمية، الإستراتيجيات، أي الإجراءات والممارسات التنظيمية المختلفة و الممتلكات الفكرية مثل العلامات التجارية وبراءات الاختراع.

ثالثاً: رأس المال العلاقات: ويعبر عن طبيعة العلاقات مع الأفراد ذوي الصلة بالمنشأة خارج المنظمة مثل العلاقات الجيدة مع الموردين والعملاء، أي أن رأس مال الزبوني يمثل القيمة المشتقة من الزبائن الراضين ذوي الولاء، والموردون المعول عليهم، والمصادر الخارجية الأخرى التي تقدم قيمة مضافة للمنظمة جراء علاقتها المتميزة بها. وهو عكس طبيعة العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها ومنافسيها، أو أي طرف آخر ساعد في تطوير وتحويل الفكرة إلى منتج أو خدمة.

وقد قدمت نماذج عديدة لمكونات الرأس المال الفكري من أهمها ما يلي:

1- نموذج (Scandia Navigator): الخاص بشركة التأمين السويدية الذي طوره ادفينسون ومالون

(leif advinsson and malone) والذي تضمن خمس مجموعات من المكونات الأولى تتعلق

بالجوانب المالية، والأربعة الأخرى تكون الرأس المال الفكري وهي الرأس المال البشري، الرأس المال

الزبوني، الرأس المال الابتكاري، ورأس مال العملية بحيث:¹

- رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي
- Intellectual Capital = Human Capital + Structural Capital
- رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي
- Structural Capital = Customer Capital + Organizational Capital
- رأس المال التنظيمي = رأس المال الابتكاري + رأس مال العملية
- Organizational Capital = Innovation Capital + Process Capital
- رأس المال الابتكاري = الملكية الفكرية + الأصول غير الملموسة
- Innovation Capital = Intellectual Property + Intangible Assets

¹ - Edvinsson, Malone, Intellectual capital, Harper business, New York, 1997, p10.

ويمتلك Edvinsson القدرة على قياس الموجودات التي لا تظهر في الميزانية من خلال تحويل القيم الخفية الى قيم ملموسة تتخذ صوراً يمكن وضعها، ومن خلال محادثة موجزة معتمداً على ثلاثة مبادئ توجه تفكيره، وهي:

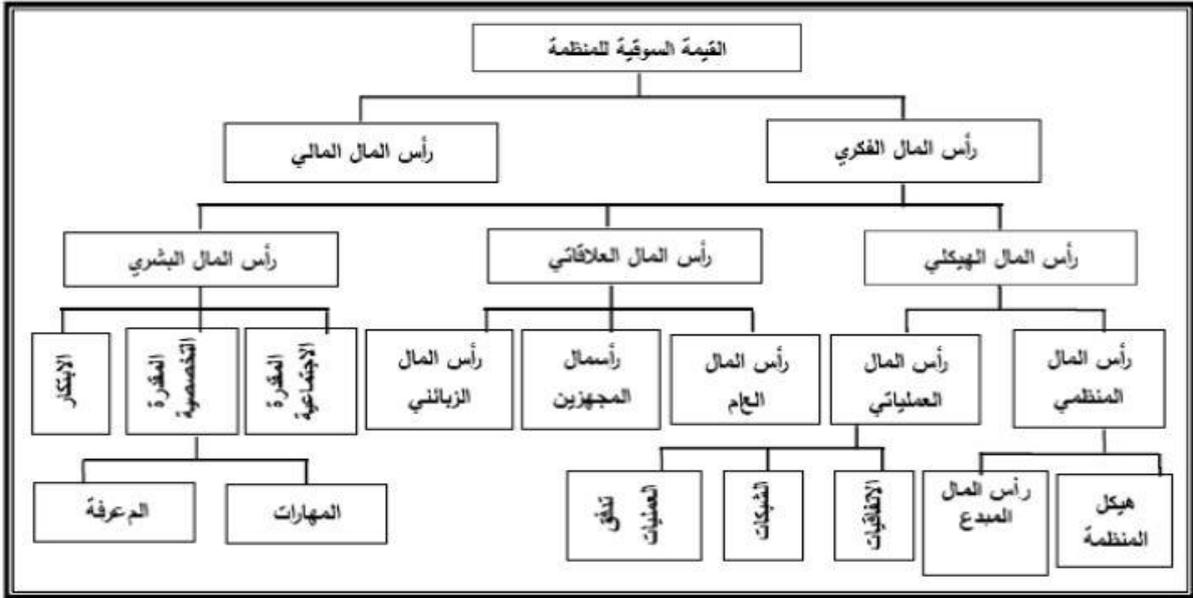
- إن قيمة الموجودات الفكرية تتجاوز قيمة الموجودات الملموسة بعدة مرات؛
- إن رأس المال الفكري هو المادة الخام التي تتولد منها النتائج المالية؛
- إن رأس المال الفكري يتكون من رأس مال بشري ورأس مال هيكلي، وإن رأس المال البشري هو مصدر الابتكار والإبداع والتجديد.¹

2- نموذج مؤشر رأس المال الفكري (IC-Index): يلخصه الدكتور عبد الكريم محسن باقر فيما يلي:²

قدم هذا النموذج من قبل (Roos, Roos, DragoneHi & Edvinsson) (1997)، "يركز هذا النموذج على مراقبة التغير الحركي الذي يتحقق في رأس المال الفكري، يعتمد مؤشر قياسي واحد (Single Index) مؤلف من أربعة مؤشرات، قام النموذج بجمعها ضمن المؤشر المنفرد بالاستناد على علاقة الارتباط بين التغيرات التي تحصل في رأس المال الفكري والتغيرات التي تحصل في السوق، والمتغيرات الأربعة هي: رأس مال العلاقات، ورأس المال البشري، ورأس المال البناء التحتي، ورأس المال الإبداع. وبذلك فإن تعاضد جميع المؤشرات المنفردة يمثل الخصائص/ المميزات والمكونات الفكرية بمؤشر واحد. إن التغيرات التي تحصل في المؤشر القياسي تربط بعد ذلك بالتغيرات التي تحصل في القيمة السوقية للشركة. وكما في النماذج الأخرى، فإن هذا النموذج يعتمد على الحكم والتقدير الشخصي في تحديد القيمة. يأخذ الأداء الماضي بنظر الاعتبار وقد يتأثر بالتحولات والأحداث الرئيسة التي حدثت للمنظمة في سنوات سابقة، والشكل الموالي يبين ملخص لمكونات الرأسمال الفكري:³

- 1- سلمان عبيد، أثر الاستثمارات برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة رسالة مقدمة كجزء مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014، ص 70.
- 2- عبد الكريم محسن باقر، قياس وإدارة المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، دون ذكر سنة النشر، ص 08.
- 3- ناظم جواد، ندى اسماعيل: رأس المال الفكري كأداة إستراتيجية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 02، العدد 14، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2009، ص 133.

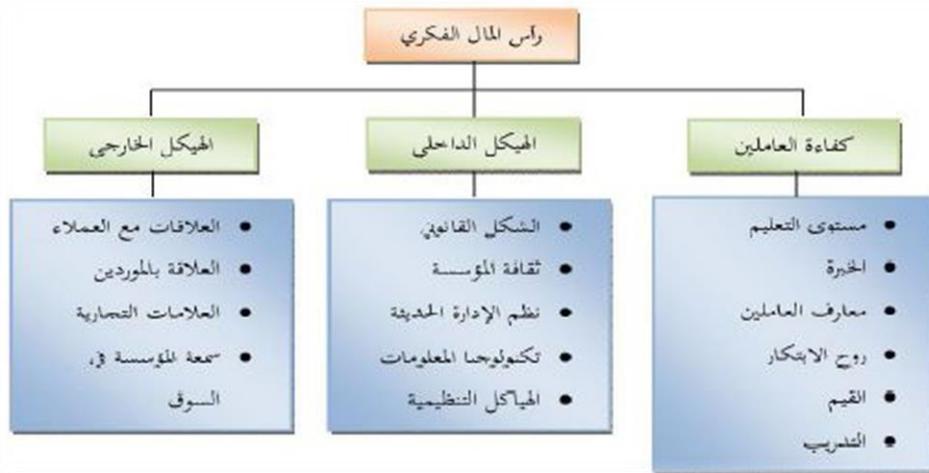
الشكل رقم 01: مكونات الرأس المال الفكري حسب نموذج مؤشر رأس المال الفكري (IC-Index)



المصدر: ناظم جواد و أ. ندى اسماعيل: رأس المال الفكري كأداة إستراتيجية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 02، العدد 14، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2009، ص 133.

3- تصنيف (Sveiby.K) ويقسم هذا التصنيف رأس المال الفكري الى ثلاثة أجزاء أساسية هي: كفاءة العاملين، الهيكل الداخلي و الخارجي، كما يتضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم 02: مكونات رأس المال الفكري حسب تصنيف (Sveiby.K)



المصدر: دحماني عزيز، مساهمة الانفاق على الرأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2015، ص 32.

من الشكل الذي سيق يمكن استنتاج ما يلي: ¹

✓ هناك ترابط وتكامل بين كفاءة العاملين والهيكل الداخلي والهيكل الخارجي هناك علاقة تأثر وتأثير وتفاعل فمثلا لا تستطيع المؤسسة خلق ميزة تنافسية مع مؤسسات أخرى إذا لم يكن لدى عاملهم روح الابداع والابتكار والمنافسة وعلى المدى الطويل الميزة التنافسية المستدامة وذلك طبعا لا يكتمل من دون استعمال طرق الإدارة الحديثة التي تساعد العمال على التقدم.

ان كفاءة وفعالية الرأس المال الفكري لا يمكن تحقيقها بمجرد تظافر الجهود الداخلية للمؤسسة، بل يجب أن يكون هناك دعم أيضا من الإدارة وكذا البيئة الخارجية.

المطلب الثالث: مداخل رأس المال الفكري

يمثل المدخل منهجية إعادة بناء المعرفة والخبرة المتعلقة بموضوع ما على وفق نظريات، أو مسارات منظمة ومنتطورة تكفل زيادة سيطرة الباحث أو تحكمه في المعرفة والخبرة، ويتضح من ذلك أن المدخل يمثل طريق لتناول موضوع ما وتحليل أركانه، وعلى هذا الأساس قد يكون لكل موضوع مدخل أو أكثر لدراسته، ويشير، Bounfour إلى أن هناك العديد من المداخل لإدارة رأس المال الفكري هي: ²

أولاً: مدخل كل شيء لا ملموس: ويقوم على التأكيد بأن كل شيء في المنظمة يميل لأن يصبح غير ملموس.

ثانياً: المدخل التحليلي: والذي يركز على مكونات الأصول غير الملموسة حيث تم تحديد مجالات الاستثمار في الأصول غير الملموسة في خمس مجموعات وهي: الاستثمار في التكنولوجيا، واستثمارات التمكين، وتنظيم واستغلال السوق، والبرمجيات وأنظمة المعلومات.

ثالثاً: مدخل الخدمات: والذي يركز في تحليل الأصول غير الملموسة على أنشطة الخدمات الموردة داخليا أو خارجيا، وفي مجال المعرفة فإن هذه الخدمات كأصناف من الأنشطة ذات علاقة بالعملية الابتكارية.

رابعاً: المدخل الإستراتيجي: وهذا يركز على دور الأصول غير الملموسة في تحقيق الميزة التنافسية

¹ - دحماني عزيز، مساهمة الانفاق على الرأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2015، ص32.

² - أحمد محمد الفيومي، أثر الأصول غير الملموسة في تحقيق الميزة التنافسية في ظل تبني معايير الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010، ص ص: 19-20.

خامسا: المدخل الوظيفي: ويركز على عملية تخصيص الموارد على المستوى الوظيفي، سواء وظائف القيمة أو وظائف الموارد.

سادسا: مدخل رأس المال الفكري: وهذا المدخل انبثق في منتصف التسعينات مع تزايد الاهتمام بإدارة المعرفة حيث رأس المال الفكري المتضمن رأس المال الهيكلي، ورأس المال البشري، ورأس المال المرتبط بالعملاء.

المطلب الرابع: دور رأس المال الفكري

تحدد المؤسسات مجال الأدوار لتحصيل القيمة من رأس مالها الفكري وبينما يميل معظم الأفراد الى التفكير في دور رأس المال الفكري على أنه جميع الإيرادات فقط، فإن هناك مجالات أخرى يمكن توظيفها ومنها:¹

أولاً: أدوار دفاعية

- حماية المنتجات والخدمات المتحققة من ابتكارات رأس المال الفكري للمؤسسة؛
- حرية التصميم والابداع؛
- تجنب التقاضي القانوني (تخفيف حدة الصراعات وتجنب الشكاوى ورفع الدعاوى).

ثانياً: الدور الهجومي

- جميع الإيرادات من المنتجات والخدمات والأصول والملكية الفكرية للمؤسسة (عن طرق: المنتجات والخدمات الحاصلة عن إبداعات رأس المال الفكري، الملكية الفكرية للمنظمة، الموجودات الفكرية للمنظمة، حماية حرية التصميم والإبداع، تخفيف حدة الصراعات وتجنب الشكاوى ورفع الدعاوى).
- خلق المعايير في أسواق جديدة أو منتجات وخدمات جديدة؛
- الحصول على حق استخدام تكنولوجيا الآخرين؛
- الحصول على نصيب في أسواق جديدة؛ خلق عوائق لدخول منافسين جدد.
- تحديد أساس لتحالفات جديدة الأعمال؛

¹ - رواية حسن، **مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2011، ص 384-385.

- دعم أنشطة الأعمال للوحدات الاستراتيجية للأعمال؛

ويمكن انتقال رأس المال الفكري من الأدوار الهجومية إلى الأدوار الدفاعية والعكس صحيح وهذا الانتقال يكون محسوب وعن سابق دراية وليس انتقال عشوائي.¹

المبحث الثاني: مدخل نظري لإدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة من المفاهيم المعاصرة نوعاً ما التي ظهرت في علم الإدارة والتي تعتبر من أهم العناصر الحيوية للأنشطة التي تؤثر على نوعية وجودة العمل، خاصة بعد ما أبرزته من أهمية واضحة في تعزيز الفرص التنافسية والتي ينظر إليها بأنها واحدة من أهم ركائز النجاح في المجتمعات المعاصرة المليئة بالنشاط ولإزالة الغموض عن هذا المفهوم، سيتم التطرق في هذا المبحث التطرق لأهم المداخل النظرية التي تسلط الضوء على إدارة المعرفة من نواحيها المختلفة.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول إدارة المعرفة

إن إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة التي تناولها الباحثون من مداخل ومنظورات متعددة تبعا لاختلاف اختصاصهم وخلفياتهم العلمية والعملية، ويعود ذلك إلى سببين رئيسيين وهما أن ميدان إدارة المعرفة واسع جداً وإلى ديناميكية هذا الموضوع بمعنى التغيرات المتتالية والسريعة في المجالات التي يغطيها والعمليات التي يشملها. وقبل التطرق لمفهوم إدارة المعرفة وجب التوقف عند المعرفة التي أصبحت اليوم تشكل ثروة حقيقية فامتلاكها المعرفة والحصول عليها بات الهاجس الوحيد للمؤسسات لضمان كل من بقائها واستمرارها، فهي مصدر لتمييزها وأساس ارتقائها.

أولاً: تعريف المعرفة

تعددت وتنوعت التعريفات الموضحة لمفهوم المعرفة بتنوع الكتاب والباحثين في هذا المجال ولم يتم التوصل إلى تعريف محدد متفق عليه لمفهوم المعرفة بشكل دقيق.

1- التعريف اللغوي:

ويعود الأصل في كلمة معرفة حسبما جاء في (قاموس المحيط): أنها مشتقة من الفعل (عرف)، ومعرفة الشيء إدراكه¹، أي أن المعرفة هي " إدراك وفهم الشيء على ما هو عليه"

¹ - نفس المرجع السابق، ص: 385.

2- التعريف الاصطلاحي:

✓ تعرف المعرفة على أنها: " حصيلة مهمة لاستخدام المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين".²

✓ أيضا هي: " الفهم المكتسب من خلال الخبرات والدراسة، إنها معرفة كيف؟ أي كيف تعمل الأشياء التي تمكن شخص من إنجاز مهمة خاصة؟ وقد تكون حقائق تراكمية، أو توجيهات".³

✓ كذلك عرفت المعرفة على أنها: "عبارة عن معلومات بالإضافة إلى روابط سببية تساعد في إيجاد معنى للمعلومات وتتولى إدارة المعرفة إيجاد هذه الروابط أو تفصلها".⁴

• مما سبق يمكن القول إن المعرفة هي عبارة عن تراكم المعلومات المكتسبة من قبل الفرد نتيجة الممارسات والمهارات والخبرات عبر الزمان والتي تتجسد في فعل الأشياء بالجودة والكفاءة المطلوبة.

ثانيا: بعض المصطلحات المرتبطة بالمعرفة

يختلط مصطلح المعرفة لدى الكثير بمصطلحين آخرين وهما البيانات والمعلومات، وهنا لابد من التوضيح لفهم طبيعة الاختلاف بين المصطلحات الثلاثة:

1- **البيانات:** مادة الخام للمعلومات والتي تكون عادة مبهمه وغير مفهومة للجنس البشري حيث إنها تمثل أحداث وقعت في الشركة ولم يتم تنظيمها وترتيبها بشكل مناسب.⁵

2- **المعلومات:** ومفردها معلومة وهي أصغر وحدة في المعلومات وهي ناتج معالجة البيانات من خلال إخضاعها لعمليات خاصة بذلك مثل التحليل والتركيب من أجل استخلاص ما تتضمنه البيانات من مؤشرات وعلاقات، ومقارنات، ومعادلات، وموازنات.

3- **العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة:** إن العلاقة المتواجدة بين البيانات، والمعلومات والمعرفة هي علاقة تكاملية فالبيانات هي المعطيات والمادة الخام التي يتم معالجتها يدويا أو عن طريق

1 - قاموس المحيط، المجلد الثاني، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، الطبعة 2، 1996، ص: 595.

2 - فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2008، ص: 65.

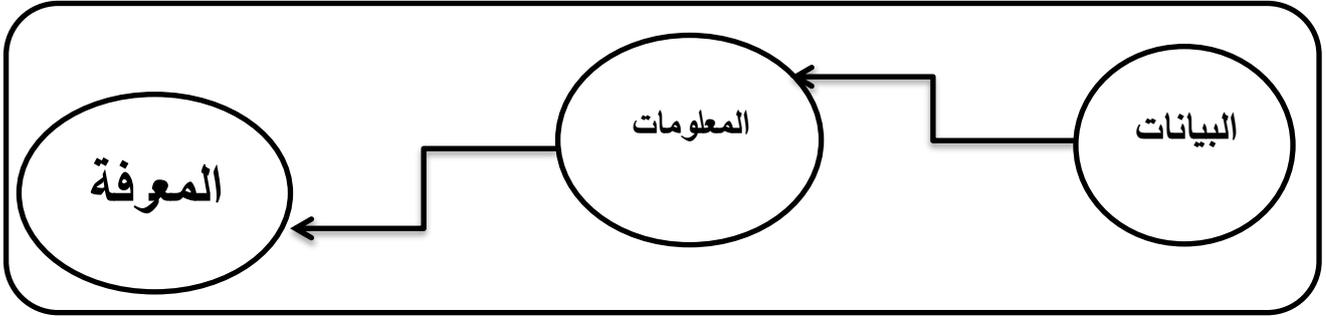
3 - فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد، عمان، الأردن، الطبعة 2، 2007، ص: 20.

4 - عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 2، 2009، ص: 25.

5 - خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2010، ص: 20.

الحاسوب أو كلاهما معا لخلق قيمة المعطيات الجديدة والمتمثلة في المعلومات، والتي يجب أن تمثل لنا المعرفة.¹

الشكل رقم 03: المسار المنطقي للمعرفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نموذج (Marquardt 2002)

ثالثا: نشأة وتطور إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في نفس الوقت، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، ولكن الاهتمام بغزارة المعرفة بهيكله أماكن العمل هي جديدة نسبيا. ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية، ومنذ مطلع التسعينيات من القرن المنصرم حيث في عام 1980 وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي أشار إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة" منذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه "هندسة المعرفة" ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي "مهندس المعرفة"، وفي عام 1997 ظهر حقل جديد نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو "إدارة المعرفة" وقد تبع هذا التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع من بينهم كمثال: تغيير عنوان مجلة وإعادة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة. وفي النصف الأخير من التسعينيات أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الساخنة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة.²

¹ - إبراهيم الخلوف المكاوي، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق، عمان، الطبعة 1، 2006، ص ص: 24-22.

² - نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، دار جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 75.

رابعاً: تعريف إدارة المعرفة

- عرفت إدارة المعرفة على أنها " العملية التي تقوم من خلالها المنظمة باستخدام ذكائها الجماعي لتحقيق أهدافها الإستراتيجية".¹
- حسب CROSS "فإن إدارة المعرفة هي نظام توليد عمل مزدهر وبيئة تعلم من شأنه تشجيع توليد كل من المعرفة الشخصية والمعرفة التنظيمية وتجميعها، واستخدامها وإعادة استخدامها سعياً وراء قيمة جديدة للأعمال".²
- وتعرف كذلك: "بأنها عبارة عن العمليات التي تساعد المؤسسات على توليد والحصول على المعرفة، اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويلها بما تتضمنه من بيانات ومعلومات وخبرات إلى منتجات، واستخدام مخرجاتها في صناعة القرارات وحل المشكلات".³
- كما أنها " تلك الإدارة التي تعمل على التعرف على ما لدى الأفراد سواء موظفين أو مستشارين أو مستفيدين من معارف كامنة في عقولهم وأذهانهم، أو جمع وإيجاد المعرفة الظاهرة في السجلات والوثائق، وتنظيمها بطريقة تسهل استخدامها والمشاركة فيها بين منسوبي المؤسسة بما يحقق رفع مستوى الأداء وإنجاح العمل بأفضل الأساليب وبأقل التكاليف الممكنة".⁴
- انطلاقاً من جملة التعاريف السابقة يمكن القول أن إدارة المعرفة ظاهرة حديثة ومعقدة تتمثل في عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لمختلف المعارف والمهارات لتوليدها ونقلها ونشرها بين مختلف العاملين في المؤسسة، كما أنها عملية منظمة ومنهجية ترتبط بعمليات توليد واكتساب المعرفة، حفظها وتخزينها لتسيير استرجعتها، توزيعها وتشاركتها واستخدامها والاستفادة منها لغرض حل المشكلات، اتخاذ القرارات، الابتكار، التخطيط الإستراتيجي.

¹- غسان قاسم، أميرة شكر، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص:179.

²- هيثم على حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 1، 2014، ص: 51.

³- علاء فرج الطاهر، إدارة المعلومات والمعرفة، دار الراية، عمان، الطبعة 1، 2010، ص: 93.

⁴- علي نيب الأكلبي، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2008، ص: 26.

خامسا: أهمية وأهداف إدارة المعرفة

1- أهمية إدارة المعرفة

إن لإدارة المعرفة أهمية بالغة في حال تطبيقها، ويمكن إيجاز أهميتها في النقاط التالية:¹

- التحول الجيد في بيئة الأعمال الذي يفرض على المؤسسات التميز بقدرات جديدة تتلخص في بعد النظر والتفوق في الأداء والإبداع والقدرة على التكيف؛
- التطور في التقنية وما ينتج عنه من تغير في المفاهيم وتأثير في التكلفة؛
- ربط كل تلك المعارف والخبرات بما يمكن من تطوير المؤسسة ككيان تفاعلي؛
- دعم شبكات المعارف وجماعات تقاسم الممارسات؛
- تحديد هوية رأس المال الفكري (براءات الاختراع، الشهرة، العلامات التجارية) وإعادة تشكيل الكفاءات الحيوية إضافة إلى تطوير مراكز الكفاءات.

2- أهداف إدارة المعرفة

وتتمثل أهداف إدارة المعرفة في الآتي:

- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية؛
- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفعالية أكبر؛
- تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات؛²
- جعل الإستراتيجية خيارا دائم الحضور في كل عمليات إدارة المعرفة إنتاجا وتطبيقا، تبادلا وتسويقا، متابعة وتقويما، وجعلها أساسا لتعزيز الموجودات الفكرية في المؤسسة؛
- تهيئة بيئة تنظيمية تمكن من تحويل المؤسسة من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة؛
- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها، والمتاجرة بالابتكارات؛
- تدريب العاملين في المؤسسة وتوفير فرص التعلم، لتحسين قدراتهم ومهاراتهم والتعرف على حاجات الزبائن ورغباتهم والعمل على تلبيةها باستمرار، والمحافظة على الموقع التنافسي المتميز في السوق.¹

¹ - نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سابق، ص: 91-92.

² - الدريديري أحمد إسماعيل مدني، دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 24، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2017، ص: 153.

سادسا: أبعاد إدارة المعرفة

تتمثل أبعاد إدارة المعرفة في ثلاثة أبعاد أساسية للمعرفة وهي:²

1- البعد التكنولوجي: ومن أمثلة ها البعد محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.

2- البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة: هذا البعد يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها. حيث يتعلق هذا البعد بتحديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.

3- البعد الاجتماعي: هذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناع المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.

سابعا: العوامل المؤثرة على إدارة المعرفة

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة على إدارة المعرفة ويشير Wiig إلى عاملين هما:³

1- عوامل خارجية: وتشير إلى العناصر البيئية التي تعمل في ظلها المؤسسة والتي تؤثر في أعمالها وليس للمؤسسة بديل سوى التكيف مع هذه المتغيرات والعوامل والاستجابة لمتطلباتها وأهم هذه العوامل ما يلي:

1- غضبان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص: اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، 2018، ص: 93.

2 - العربي عمران، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس 01، سطيف، 2013 ص: 32.

3 - إبراهيم الخلوف الملكاوي، مرجع سابق، ص: 107-108.

1-1- العولمة: التي ظهرت بسبب تقدم وسائل الاتصال التي جعلت من العالم قرية صغيرة، الأمر الذي أدى إلى تشابك المصالح العالمية وظهور الشركات متعددة الجنسيات لتنفيذ العديد من المشاريع الكبرى في العديد من الدول الأمر الذي أدى إلى ظهور المنافسة الشديدة بين المؤسسات العالمية الكبرى حيث لا تستطيع البقاء سوى المؤسسة الأكثر فعالية، حيث برزت هما أهمية إدارة المعرفة القادرة على توفير المعرفة اللازمة للمؤسسات الراغبة بالبقاء والمنافسة وكسب الميزة التنافسية.

1-2- زيادة التطور والتعقيد في حاجات ورغبات المستهلك: وذلك بسبب التطورات التي يشهدها العالم الأمر الذي انعكس على رغبات المستهلك مما زادها تنوعاً وتعدداً مما يعني تعقيدها وهذا يعزز من أهمية إدارة المعرفة لمواجهة هذه الحالات.

1-3- زيادة حدة التنافس (المنافسة): حيث تشهد المؤسسات تنافساً شديداً في طرح منتجات وخدمات جديدة وتطويرها باستمرار واستخدام التقنيات الحديثة وهذا يحتاج إلى بناء عمليات تعلم مستمر وسريعة لبناء خبرة تنافسية قادرة على مواجهة.

1-4- زيادة مستوى التطور والتعقيد في عمليات التوريد: حيث يسعى الموردون إلى مجارات عمليات التطور في حاجات ورغبات المستهلك، والمنافسة العالمية، لذا تسعى دائماً إلى تطوير وتحديث عملياتها وقدراتها باستمرار وتسهم في عمليات الإبداع والابتكار لتقديم أفضل المنتجات والخدمات وإشراك الموردين في ذلك، الأمر الذي يزيد من أهمية إدارة المعرفة وضرورة المشاركة فيها.

2- عوامل داخلية: وتتوفر هذه العوامل داخل المؤسسة حيث تسهم تطور إدارة المعرفة ومن أبرزها ما يلي:

1-2- حدوث اختناقات في فاعلية المؤسسة: حيث إن من ضمن العوامل التي تسهم في فاعلية المؤسسة تدفق العمل وحجم المعلومات وقدرة المؤسسة في التغلب على الاختناقات باستخدام التقنيات الحديثة، وطاقم عمل يتمتع بمهارات عالية ومتطورة وقادرة على تنظيم العمل بشكل أفضل وهذا لا يتم إلا بوجود إدارة المعرفة لتتنبأ وتخطط بشكل عام.

2-2- تزايد القدرات التقنية: حيث أسهمت الإمكانيات التقنية مثل الحاسبات والبرمجيات في تعدد مداخل إدارة المعرفة وكان لتقنية المعلومات (تكنولوجيا المعلومات) ونظم إدارة المعلومات الأثر البالغ في ذلك.

2-3- فهم الوظائف المعرفية: حيث يتولى ذلك الأفراد المؤهلون عمليا وعلميا وهو الأمر الذي زاد من فاعلية إدارة المعرفة.

المطلب الثاني: أساسيات إدارة المعرفة

أولا: أدوات ومجالات إدارة المعرفة

1- أدوات إدارة المعرفة

وعليه فإن أدوات المعرفة ما يلي:

- العقل البشري: الذي يمثل الركيزة الأساسية في إنتاج المعرفة، وهم الناس أو من يسمون بأفراد المعرفة وهم الأشخاص القادرين على توليد وإنتاج المعرفة وتطبيقها، من خلال القيام بالنشاطات العقلية واستخدام الوسائل التقنية المساعدة المؤدية جميعها إلى المعرفة.
- تقنية المعلومات: ويقصد بها تكنولوجيا المعلومات إذ تلعب دورا أساسيا ومحوريا في برامج إدارة المعرفة، من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة وتساعد أيضا في جمع وتنظيم معرفة الجماعات لجعل المعرفة متوفرة على أساس المنظمة.¹

2- مجالات إدارة المعرفة

تستخدم إدارة المعرفة في المجالات التنظيمية للمؤسسة وأبرز تلك المجالات ما يلي:

- اتخاذ القرارات في جميع المجالات: حيث تساعد إدارة المعرفة متخذي القرارات في الحصول على المعلومات المطلوبة كافة لاتخاذ قرار معين والتي تمكن نتخذ القرار من فهم جميع جوانب الموضوع وأبعاده وانعكاساته كافة.
- التخطيط الإستراتيجي: حيث إن الشخص الذي يتمتع بالمعرفة والخبرة أقدر على التخطيط من غيره وبالتالي فإن المعرفة تفيد بشكل كبير في وضع وتطوير الخطة الإستراتيجية.
- تخطيط العمليات وإعادة هندستها: أي إعادة تصميم العمليات وإجراء العمل.
- الاتصالات: حيث تسهل عملية الاتصال من أجل نقل المعلومات بدقة أكبر حول قيمة المنتج.
- إضافة قيمة للمنتج أو الخدمة؛
- مجالات البحث والتطوير.¹

¹ - نفس المرجع السابق، ص ص: 107-109.

ثانيا: عمليات إدارة المعرفة

وعليه فعمليات إدارة المعرفة الأساسية هي:

1- تشخيص المعرفة: أكبر عائق بالنسبة للمنظمات هو صعوبة الوصول إلى المعرفة المطلوبة، لذلك نجد أن تشخيص المعرفة من الأمور المهمة لأن نجاحها يتوقف على دقة التشخيص الذي يقدم به المعرفة، وغيابه هو جوهر مشكلة المنظمات المعرفية. لذلك إذا أرادت المنظمة أن ترصد قدراتها المعرفية عليها أن تتحرك في محورين وهما أن تعرف المعرفة الداخلية التي تتمثل فيما لدى المنظمة من إمكانات، وما لدى أفرادها من معلومات وخبرات ذات فائدة للمنظمة ومستقبلها، وثانيا التعرف عليها من مصادرها الخارجية التي تتمثل في البيئة المعرفية المحيطة بالمنظمة والتي يجب رصدها بدقة وفقا لاهتمامات المنظمة في إطار سعي المنظمة للارتباط معها.²

2- اكتساب المعرفة: بعد الانتهاء من تحديد المعرفة المطلوب الحصول عليها يتم العمل على اكتسابها وبلوغها، ونجد مصطلحات عديدة استعملت للدلالة على هذه العملية منها امتصاص، تحصيل، جمع، أسر وغيرها وجميعها تدل على العملية التي بمقتضاها يتم الحصول واقتناء معرفة جديدة أو معرفة كانت قبلا، ولكنها لم تستعمل لأمرها لم تكن متاحة، ويكون الاكتساب مهمة أفراد المنظمة. ويتم اكتساب المعرفة من مختلف مصادرها الداخلية والخارجية وبالنسبة للمنظمة وبيئتها ومهما تعددت أنواعها وأشكالها وهذه المصادر قد تكون وثائق، بحوث، مستودعات معرفة، عاملين، موردين وغيرهم، وتستخدم العديد من الوسائل في اكتساب المعرفة بالمنظمة أو في إكسابها بالنظر إلى الجهة المسؤولة بحسب حاجة وإمكانات المنظمة، وفيما يخص الأفراد المنتمين إلى مجتمع المنظمة يتم الاستثمار فيهم باعتبارهم رأس مال بشري كتحفيزهم وتشجيع الإبداع والتغيير في سبيل زيادة قدراتهم ومهاراتهم في اكتساب المعرفة.³

3- توليد المعرفة: يتزايد الاهتمام بتوليد المعرفة داخل المنظمات بمعدل لا مثيل له، ومن الأسباب التي تدعو إلى ذلك هو أن المعرفة تنتشر بسرعة أكبر من في الأسواق التي يحتدم فيها التنافس المعتمد إلى حد كبير على المعرفة، لذلك تعتبر المعرفة والقدرة على توليد المعرفة واستخدامها من المصادر الأكثر أهمية لتحقيق أداء متميز ومستدام للمنظمة. إن عملية توليد المعرفة تتحقق من خلال مشاركة فرق العمل

1 - نفس المرجع السابق، ص: 109.

2 - محمد زرقون، الحاج عرابة، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد 01 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014، ص: 123.

3- عامر خيضر الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 49.

وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة، تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة. ويجب الإشارة إلى أن عملية توليد المعرفة يجب ألا تقتصر على إدارات البحث والتطوير، بل يجب أن تمتد إلى كل مجالات العمل والخبرة بالمنظمة، فالكل مسؤول عن عملية التوليد، ولكي تستطيع المنظمة توفير البيئة الملائمة لتوليد المعرفة سواء على المستوى الفردي أو على المستوى الجماعي، يجب توافر العناصر الآتية:

- الاتصال والتفاعل بين الأفراد؛

- الشفافية وتقليل الحوافز؛

- التكامل بين الخبرات.¹

4- تخزين المعرفة: قد تبذل المؤسسة جهدا كبيرا في اكتساب المعرفة، إلا أنها قد تكون عرضة لأن تفقدها سواء بالنسيان أو تعثر سبل الوصول إليها، ومن هنا فإن تخزين المعرفة واسترجاعها عند الحاجة يشكل عنصرا هاما من عناصر إدارة المعرفة، ويشار إلى هذا العنصر غالبا باسم الذاكرة التنظيمية والتي عرفها Zwas & Steen بأنها الطرق التي من خلالها تؤثر معرفة الماضي وخبراته وأحداثه في الأنشطة التنظيمية الحالية، ويمكن تصنيفها إلى نوعين هما: الذاكرة اللفظية وتشير إلى المعرفة الصريحة مثل: أرشيف المؤسسة وتقاريرها السنوية وما شابه ذلك والنوع الثاني هو الذاكرة العرضية ويقصد بها المعرفة المحددة المرتبطة بمواقف معينة كاتخاذ قرار معين ونتائجه في زمان ومكان محددين.²

5- توزيع المعرفة: وتشمل عملية توزيع المعرفة كلا من تقاسم المعرفة ونشرها ونقل المعرفة وتشاركها، حيث تعتبر إتاحة المشاركة في المعرفة أو وضعها في إطار نظام وإجراءات تسمح بتوزيعها على كافة المهتمين بها، أمرا حيويا للمنظمة التي تمتلك هذه المعرفة، حيث يؤدي ذلك إلى استفادة كل من له علاقة بها أو بأي جزء منها، ومن ثم تحقق المصلحة العامة، ويعتمد نقل المعرفة وتقاسمها على وجود آليات فعالة تتيح ذلك وهذه الآليات يمكن أن تكون رسمية مقل التقارير والندوات والحلقات النقاشية التي لا تأخذ طابعا رسميا مقننا، وتتم عادة في غير أوقات العمل إنما الآليات الغير رسمية فيمكن أن تكون فعالة في الجماعات صغيرة الحجم، إلا أن من شأنها أن تؤدي إلى فقدان جزء من المعرفة وعلى الجانب الآخر يمكن للآليات الرسمية أن تكون أكثر فعالية وأن تتضمن نقلا أكبر للمعرفة إلا أنها تعوق

¹ - محمد زرقون، الحاج عرابة، مرجع سابق، ص: 124.

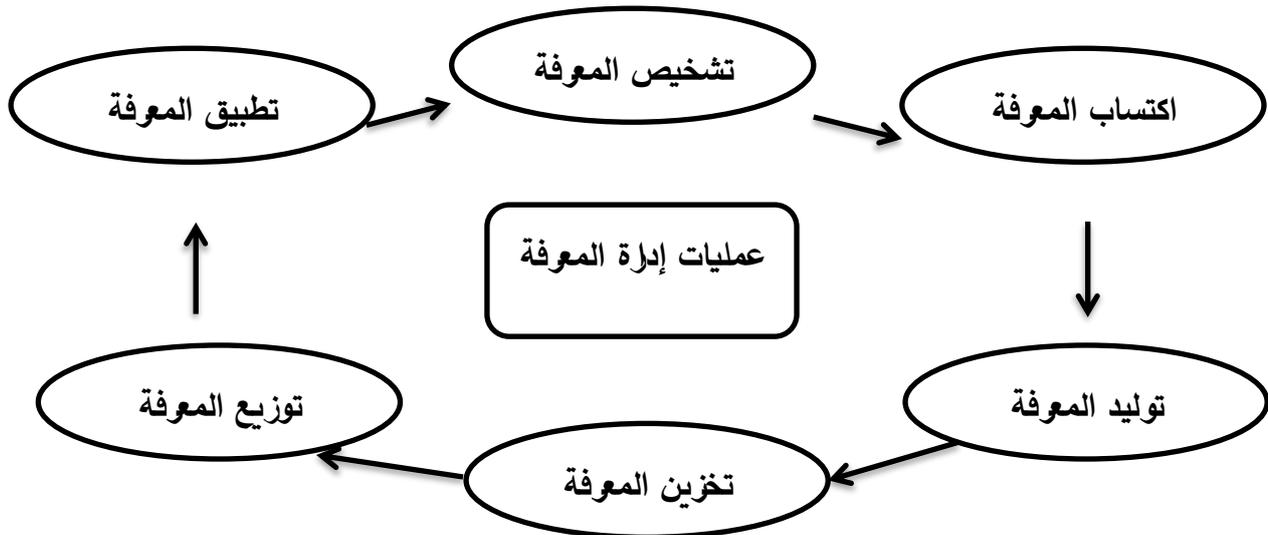
² - حسن العلواني، إدارة المعرفة: المفهوم والمداخل النظرية، التحديات المعاصرة للإدارة الحديثة، القيادة الإبداعية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2006، ص ص: 317-318.

عملية الابتكار، وعليه فإن الجمع بين الآليات الرسمية وغير الرسمية من شأنه أن يؤدي إلى فعالية أكبر في نقل المعرفة وتقاسمها.¹

6- تطبيق المعرفة: هي غاية المعرفة وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب واستثمار فرصة تواجدها في المؤسسة بحيث توظف في المشكلات التي تواجه المؤسسة ويجب أن يستهدف تطبيق المعرفة لتحقيق أهداف وأغراض المؤسسة.²

حيث تعد عملية تطبيق المعرفة من بين أبرز عمليات إدارة المعارف وتشير هذه العملية إلى المصطلحات التالية: الاستعمال، إعادة الاستعمال، الاستفادة والتطبيق، حيث إن التسيير الناجح للمعارف هو الذي يستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب ودون أن يفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة، إضافة إلى ذلك يجب أن يستهدف تطبيق المعارف تحقيق الأهداف والأغراض الواسعة التي تحقق للمؤسسة النمو والتكيف. ولتحقيق ذلك ينبغي على المديرين أن يبذلوا جهوداً جبارة لنشر ثقافة مؤسسة تدعو إلى تطبيق فعال للمعرفة.³

الشكل رقم 04: عمليات إدارة المعرفة



المصدر: غضبان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص: اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، 2018، ص: 104.

¹ - محمد زرقون، الحاج عرابية، مرجع سابق، ص: 124.

² - عبد الكريم ساسي، حورية الهادي مفتاح، دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسات التعليمية، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد 09، صرمان، 2019، ص: 04.

³ - ليلي غضبان، مرجع سابق، ص: 125-126.

ثالثاً: متطلبات إدارة المعرفة

لبناء نظام لإدارة المعرفة لابد أن تتوفر المقومات والمتطلبات الأساسية لذلك والتي نوجزها فيما يلي:

1. **الثقافة التنظيمية:** هي بطاقة تعريف المنظمة للمجتمع، وهي المكونة لشخصية المنظمة، ولا بد أن تكون منفردة ومتميزة في نظر العاملين والعملاء، فهي توفر صورة متكاملة والتي تعكس القيم والمعتقدات حول أين كانت المنظمة، ما هو مركزها الآن، وكيف ستكون في المستقبل. نجاح نظام إدارة المعرفة يتوقف على وجود ثقافة تنظيمية تدعم جهود وأنشطة العاملين في المنظمة لبناء وتطوير المعارف التي يمكن استخدامها لتحسين أداء العمل وهذا يتطلب من المنظمة تكوين وإيجاد ثقافة تعزز وتساند بناء المعرفة وتقاسمها والتعاون بين الأفراد، والتشجيع على قضاء بعض الوقت في التعلم، ومكافأة السلوك الإيجابي.¹
2. **الهياكل التنظيمية:** إذ يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما تحويه من مفردات قد تقيد الحرية بالعمل وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين، لذا لا بد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد الطاقة، حيث تتحكم بكيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها ويتعلق أيضاً بتحديد وتجديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة وكفاءة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.
3. **توفر البنية التحتية اللازمة:** والمتمثلة بالتقنية (التكنولوجيا) اللازمة لذلك والتي قوامها الحاسوب الآلي والبرمجيات الخاصة لذلك مثل البرمجيات ومحركات البحث الإلكتروني وكافة الأمور ذات العلاقة، وهذه تشير بطريقة أو بأخرى إلى تكنولوجيا المعلومات وأنظمة المعلومات.
4. **دور القيادة في إدارة المعرفة:** مما لا شك فيه أن القيادة عنصر مهم في تبني وتطبيق إدارة المعرفة، فالقائد يعتبر قدوة للآخرين في التعلم المستمر. فإدارة المعرفة تتطلب نمط غير عادي من القيادة يمكن من قيادة الآخرين، لتحقيق أعلى المستويات من الإنتاجية في المنظمة.²

¹ - عيسوي وهيبة، **أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي**، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: حوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011، ص: 17.

² - إبراهيم الخلوف الملكاوي، **مرجع سابق**، ص: 85-86.

5. **الموارد البشرية:** إدارة المعرفة تستلزم توفر موارد بشرية مبدعة وقادرة على توليد المعارف وتبادلها مع الآخرين، وبالأخص مع شيوخ استخدام فرق العمل في إنجاز المهام التنظيمية، فعالم المعرفة يتطلب من العاملين في المنظمة امتلاك القدرة على استخدام المعلومات خارج إطار الأساليب المعيارية، الأمر الذي يتطلب امتلاك قدرة على تحديد المعلومات المطلوبة أولاً واستخدام تلك المعلومات المطلوبة بشكل دقيق ثانياً، وفهم نتائج الاستخدام ثالثاً. فالتغير في محتوى العمل يتطلب أن تكون الموارد البشرية متطورة بما يواكب المستجدات البيئية، وعملية خلق المعرفة الجديدة تعتمد على نوع العلاقات بين الأفراد العاملين في المنظمة، وبينهم وبين قيادة المنظمة، أي أنها تتطلب بيئة اجتماعية تشجع الإبداع والابتكار.¹

رابعاً: إستراتيجيات إدارة المعرفة

ويمكن التمييز بين إستراتيجيات إدارة المعرفة كالتالي:

1- الإستراتيجية الترميزية مقابل الإستراتيجية الشخصية: ونميز بين نوعين كما يلي:

1-1- الإستراتيجية الترميزية: تعتمد هذه الإستراتيجية على المعرفة الصريحة بوصفها معرفة قياسية، رسمية قابلة للوصف والتحديد والقياس والنقل والتقاسم ويمكن تحويلها بسهولة إلى قواعد بيانات وقاعدة معرفة قياسية يمكن تعميمها من خلال شبكة المنظمة على جميع العاملين من أجل الاطلاع عليها واستيعابها وتوظيفها في أعمال المنظمة المختلفة.

1-2- الإستراتيجية الشخصية: تركز هذه الإستراتيجية على المعرفة الضمنية وهي المعرفة غير القابلة للترميز القياسي وهي غير رسمية لأنها تكون حوارية تفاعلية في علاقات الأفراد وجها لوجه، غير قابلة للوصف والنقل والتعليم والتدريب وإنما قابلة للتعلم بالملاحظة المباشرة والمعايشة المشتركة والتشارك في العمل والفريق والخبرة، هذه الإستراتيجية تسمى أيضاً بنموذج شبكة المعرفة لا تحاول أن ترمز أو تستخرج المعرفة من الأفراد وبدلاً من ذلك فإن الأفراد الذين يمتلكون المعرفة يتقاسمونها فيما بينهم أثناء اتصالاتهم وتفاعلاتهم وعملهم المشترك. وتتجه منظمات الأعمال الناجحة لاستخدام الإستراتيجيتين معاً، ولكن بنسب متفاوتة بمعنى إن إحدى الإستراتيجيتين تكون داعم للأخرى.²

¹ - أحمد الخطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة 1، 2009، ص ص: 13-14.

² - حسن عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة 1، 2008، ص ص: 112-113.

2- إستراتيجية العرض مقابل إستراتيجية الطلب: وتضم النوعين الآتيين:

2-1- إستراتيجية جانب العرض: التي تميل إلى التركيز فقط على توزيع ونشر المعرفة الحالية للمؤسسة تبعا لذلك تركز على آليات المشاركة في المعرفة ونشرها، تصلح للمؤسسات الاستشارية التي تسوق الحلول المعتمدة على المعرفة.

2-2- إستراتيجية جانب الطلب: تركز على تلبية حاجة المؤسسة إلى معرفة جديدة، هذه الإستراتيجية تتجه نحو التعلم والإبداع، أي التركيز على آليات توليد المعرفة، تصلح للمؤسسات الصناعية التي تنتج السلع. جدير بالذكر أن الفصل بين الإستراتيجيتين صعب في عالم الأعمال، لذا فخير الدمج بينهما أفضل.¹

خامسا: مداخل إدارة المعرفة

تتعرض الرؤى المختلفة للمعرفة وطبيعتها على مداخل إدارتها وفي هذا الإطار يمكن أن يميز بين أربعة مداخل وهي:

1- المدخل الاقتصادي ينطلق من كون المعرفة موردا محدودا من موارد المؤسسة يتعين الاستفادة منها، وأن المعرفة هي القدرة الفعل، ومن ثم فإنه يجعل إدارة المعرفة مرادفا لرأس المال الفكري، ويؤكد روز وزملائه أنه يمكن تتبع رأس المال الفكري في اتجاهين أولهما هو الإستراتيجية ويكون التركيز فيها على دراسة تكوين واستخدام المعرفة والعلاقة بينهما وبين نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، أما الاتجاه الثاني هو القياس ويركز على الحاجة إلى تطوير نظم جديدة للمعلومات وقياس البيانات غير المالية جنبا إلى جنب مع البيانات المالية التقليدية، أي أن المدخل الاقتصادي يقوم على التعامل مع المعرفة على نحو مشابه للأصول الأخرى، ويؤكد على كيفية قياس عناصرها مفترضا أنه يمكن التحكم فيها واعتبارها إحدى عوامل الإنتاج الأساسية.

2- المدخل الاجتماعي: ينطلق هذا المدخل من كون المعرفة حالة مستمرة للتعرف على شيء ما، أي أنها عملية التعلم في الإطار الاجتماعي، ومن ثم ينظر لإدارة المعرفة على أنها عملية تركز على تدفق المعرفة ويتشابه على المدخل إلى حد كبير مع مفهوم التعليم التنظيمي على أساس أن الهدف من التعليم التنظيمي هو التطوير المستمر للمعرفة التنظيمية، وأن الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو تكوين وتخزين

¹ - محمد عواد أحمد الزيادات، مرجع سابق، ص: 146.

المعرفة والتشارك فيها وتوزيعها بين أجزاء المؤسسة ويفترض الارتباط بينها وبين العمليات الاجتماعية بالمؤسسة.

3- مدخل تكنولوجيا المعلومات: يقوم على دمج البرمجيات مع البنية الأساسية من الأجهزة لدعم إدارة المعرفة ويعتبر هذا المدخل من الاتجاهات المتعاقبة في هذا العصر ويساهم في رفق وتعزيز العملية الإبداعية التنظيمية لما يقدمه من توفير الوقت والجهد والمال وزيادة الفاعلية والكفاءة في عمليات نقل المعلومة وتبادلها والرقابة الإدارية والتحكم في العملية الإنتاجية وضبط جودتها.¹

المطلب الثالث: علاقة رأس المال الفكري بإدارة المعرفة

يتفق كل من (Rastogi و Stevenson) على أن العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة علاقة وطيدة باعتبارهما نوعين من المنافسة المعتمدة على الفرد وعلى قوة دماغ الأفراد، وتلك القوة لا يمكن استخدامها في حالة فقدان النسيج الاجتماعي الذي يمثل مزيجا من الثقة والتعاون، والإخلاص، والمساعدة، والاهتمام.

على هذا الأساس فإن أولى مهام إدارة المعرفة هي مسؤوليتها عن استخراج المعرفة الضمنية لرأس المال الفكري، وتمثل هذه المعرفة من وجهة نظر Deft الخبرات الشخصية والقواعد البديهية المكتسبة لأداء عمل ما والأحكام التي يتوصل إليها الإنسان ويتمرس عليها بعد مرور مدة على أدائه لها، لذلك فهي ليست من النوع الذي يمكن التعبير عنه بسهولة ويصعب بذلك نقلها إلى الآخرين. ويتم استخراج تلك المعرفة من خلال إجراء المحاوره عن طريق تحقيق لقاءات تجمع النخبة التي تمثل رأس المال الفكري وخلق بيئة تسمح بالتحاور وبالتالي نقل الخبرات من شخص لآخر.

ويؤيد Miller ما بقوله إحدى الشركات: "إن إحدى الشركات تعاني من مشاكل وتسعى لإيجاد حلول لها تساهم في تقليل كلف التسويق والإنتاج لتضمن بقاء منتجاتها في الأسواق، لذا دعت إلى مؤتمر ضم 120 عالما منهم 20 من خارج الشركة، وطرحت المشكلة عليهم وطولبوا بإيجاد الحلول لها. واستطاع هؤلاء العلماء بعد خمسة أيام من النقاش حل مشاكل الشركة بسبب روح التحدي الذي طرحته الشركة عليهم وساهم مساهمة فاعلة في تعاونهم فكريا من خلال استخراج معارفهم الفنية واستثمارها لإيجاد الحلول"

¹ - حامى حسان، إستراتيجية التدريب في إطار متطلبات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: علم اجتماع العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2016، ص: 80-82.

كما تتجسد العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة في قيام إدارة المعرفة باستثمار معطيات رأس المال الفكري وتطبيقها مباشرة لكسب الزيادة وتحقيق التفوق التنافسي وخلق الأبواب بوجه المنافسين لاستثمار هذه المعطيات، أما إذا لم تتحقق هذه العلاقة فستكون النتائج عكسية تماما وهذا ما أشار له Brown بقوله: "اكتشف أحد صانعي الساعات السويسرية إمكانية استخدام الكوارتز بدلا من اللولب، ولكن من استفاد من هذا الاكتشاف؟ شركة سايكو اليابانية وشركة تكساس الأمريكية اللتان صنعتا ملايين الساعات منها وأغرقتا السوق، فهنا رأس المال الفكري منجم ذهب، ولكن لا بد من تعدينه" وهي إشارة واضحة أن إدارة المعرفة هي المسؤولة عن تعدين رأس المال الفكري باعتباره منجم ذهب.

فضلا عما تقدم فإن إدارة المعرفة تنظم عمليات بيع أو تطبيق وتنفيذ براءات الاختراع التي تعد أحد مخرجات رأس المال الفكري، وبذلك ستحقق المنظمات أرباحا كبيرة جراء ذلك.¹

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للدراسة وأوجه الاختلاف والتشابه

المطلب الأول: الدراسات السابقة (رأس المال الفكري)

أولاً: الدراسات السابقة باللغة العربية

1- دراسة شرقي جمعة، كواشي مراد بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الشامل دراسة حالة لمؤسسة الاسمنت - تبسة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، 2019.

هدفت الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الشامل في المؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال توزيع 103 استبيان لجمع البيانات، وكان عدد الاستبيانات المستردة 86 استبيان، من بينها 83 صالحة للتحميل والدراسة. كما تم استخدام برنامج SPSS في التحليل الإحصائي لبيانات. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها التأكيد على ضرورة الاستثمار في كل مكون من مكونات رأس المال الفكري على حدي لتحسين الأداء الشامل. وقد أوصت هذه الدراسة بضرورة اسراع مؤسسة الاسمنت - تبسة - لإعداد مخطط سنوي للاستثمار في رأس المال الفكري وعدم التركيز على رأس مالها البشري فقط، وإيجاد سبل لتنشيط رأس مالها الزبوني من أجل زيادة مبيعاتها وتحسين أدائها الشامل.

¹ - عائشة شفرور، استثمار رأس المال الفكري ودوره في تحقيق إدارة المعرفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص: نظم المعلومات وإدارة المعرفة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص ص: 177-178.

2- دراسة فرحاتي لويذة بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة- باتنة-رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص تنظيم الموارد البشرية 2016.

تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، وهدفت الدراسة الحالية إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي). وقد تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS وقد أظهرت التحليلات عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة، حيث وضحت الدراسة توفر أبعاد كلا من رأس المال البشري والهيكلية بدرجة كبيرة وتغوق توفر أبعاد رأس المال الزبوني، حيث يسهم كل منهما في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال الزبوني. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق التميز، وضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاحها خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال؛

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة؛

- الفرق بين القيمة الاسمية للمنظمة والقيمة الدفترية لها يتمثل في رأس المال الفكري الذي تحوز عليه، وهو مصدر التفوق التنافسي والميزة التنافسية.

3- دراسة عدوكة لخضر، وآخرون بعنوان: منظور رأس امال الفكري وطرق قياسه، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي جامعة المسيلة، المجلد 03، العدد 01، دون ذكر سنة النشر.

هدفت الورقة البحثية إلى تحقيق إبراز مفهوم وأهمية رأس المال الفكري ودوره في المنظمات؛ التعرف على المكونات الأساسية للرأس المال الفكري بالإضافة إلى التعرف على الطرق المستخدمة لقياس رأس المال الفكري.

نستنتج من خلال هذه الورقة البحثية أن رأس المال الفكري هو مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والمنجزات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها، وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم، وذلك بتحويل هذه المعارف إلى قيمة مما يكسب المؤسسة ميزة تنافسية. كما

نستنتج كذلك أن هناك اتفاق على مكونات الرأس المال الفكري، ويمكن تشبيه عناصر الرأس لمال الفكري بمجموعة مترابطة ومجموعة من المعارف، كل فرد ينظر إلى جانب المعرفة الذي يدخل في دائرة اهتماماته، وأن مكونات الرأس المال الفكري تنحصر بشكل أساسي في ثلاث مكونات وهي الرأس المال البشري، والذي يمثل المهارات والقدرات العقلية ومستوى التدريب وغيرها، ورأس المال الهيكلي ويعبر على القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة، ورأس المال العلاقات ويشمل علاقة المنظمة مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها والموردين أو الحلفاء الاستراتيجيين. لقياس رأس المال البشري، وجدت ثلاث مداخل رئيسية متمثلة في مدخل محاسبة الموارد البشرية، مدخل التعلم التنظيمي، وكذا مدخل الملكية الفكرية.

كما نستنتج أيضا أن المنظمات تسعى بكافة السبل للعمل على الاهتمام بالأفكار والمعرفة والخبرات الكامنة داخل المنظمة، سواء من خلال العاملين فيها أو المتعاملين معها من عملاء، ومحاولة الاستفادة من كم المعلومات والأفكار الواردة منها، وإعادة صياغتها بشكل يخدم أهداف هذه المنظمات، كما يجب أن تدرك المنظمات بأن هذه المعلومات والخبرات باتت تمثل الآن ثروة ورأس مال فكري لها.

4- دراسة عبد المطب ببصار بعنوان: دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، 2017.

هدفت الدراسة الى ابراز دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية. حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لاستيعاب الإطار النظري وكذا أدوات لجمع البيانات من مصادرها الأولية (استمارة، مقابلة، ملاحظة، أدوات إحصائية، ...) ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يعتبر مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة والذي أصبح يحظى باهتمام العديد من المنظمات باختلاف أنواعها، لاسيما في ظل تطور أهمية المعرفة ودور الأصول غير الملموسة في المنظمة والمتضمنة الموارد الفكرية والذي يمكن أن يكون له دورا مهما في خلق الثروة للمنظمة والمتمثلة بالمنافسة والربحية والإنتاجية؛

- لا يزال مفهوم رأس المال الفكري في مرحلة النمو والتطور والتبلور، فهو يعتبر مفهوم دائم التجدد والتطور يعبر عن الأصول المعرفية للمؤسسات، وهذا راجع إلى سرعة التغير في البيئة المحيطة بالمؤسسة؛

- تعمل المؤسسات الاقتصادية على استقطاب العاملين ذوي المهارات والمعارف المتنوعة، مما يزيد من كفاءة وفاعلية الاستثمار في رأس المال البشري لديها؛
- تتناسب مؤهلات العاملين مع الوظائف الموكلة والمنوطة بهم؛
- لا تشجع إدارة المؤسسات محل الدراسة المشاركة الجماعية في حل المشكلات، مما يدل على وجود نوع من المركزية في اتخاذ القرارات.

5- دراسة وردة بن حيزية بعنوان: دور إدارة المعرفة في تطوير الرأس المال الفكري دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر -وكالة أم البواقي-، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص أعمال المؤسسة، 2017. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري في مؤسسة بريد الجزائر ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استبيان بغرض جمع البيانات المطلوبة وقد اخترنا طريقة العينة العشوائية البسيطة لتحديد أفراد عينة الدراسة حيث تكونت هذه العينة من (30) فرد، وبعد جمع الاستبيانات الموزعة وتحميل البيانات التي تضمنتها ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة مايلي:

- يعد رأس المال الفكري عنصرا فعالا في تعظيم عوائد المنظمة وتعزيز مركزها التنافسي؛
- رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة ونجاح المنظمات بصفة خاصة؛
- ليس هناك دور ذو دلالة معنوية لعملية تشخيص واكتساب المعرفة في تطوير رأس المال الفكري لمؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي عند مستوى دلالة 0.5، وهذا ما يثبت نفي الفرضية الأولى؛
- هناك دور ذو دلالة معنوية لعملية توليد المعرفة في تطوير رأس المال الفكري لمؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي عند مستوى دلالة (0.5) وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

6- دراسة محمد علي الروسان ومحمود محمد العجلوني بعنوان: أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية - دراسة ميدانية، مقال منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 2010. حيث حاول الباحثان معالجة إشكالية الاهتمام الذي توليه المصارف الأردنية لموضوع رأس المال الفكري وذلك من خلال عمليات (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، والاهتمام بالزبائن) وعلاقة ذلك بالقدرات الإبداعية لدى العاملين في هذه المصارف، حيث اخترت ثمانية مصارف

أردنية كعينة للبحث، وتم توزيع استبيان لرأس المال الفكري (الصناعة، التنشيط والمحافظة) معاً إيجاباً على رؤساء أقسامها.

وقد لخصت الدراسة إلى أن الاهتمام برأس المال الفكري ما زال بحدود متواضعة، وأن هناك تأثيراً كبيراً في القدرات الإبداعية، وغابت هذه العلاقة الإيجابية لرأس المال الفكري (الاستقطاب والاهتمام بالزبائن) في تنمية القدرات الإبداعية. وبناء على ذلك، فقد أوصى الباحثان بضرورة الاهتمام بالموجودات المعرفية وإعطاء جهود التنمية البشرية بعداً استراتيجياً.

7- دراسة الباحث ناصر ساجد الناصر الشمري بعنوان: أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال في جامعة الشرق الأوسط، 2013.

حيث حاول الباحث الإجابة عن الإشكالية التالية: هل يوجد أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت في ظل عوامل البيئة الخارجية للأعمال؟ ومن أجل جمع البيانات اللازمة تم تطوير استبيان وتوزيعه على موظفي شركات الاتصالات الكويتية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية حيث إن التأثير الأول كان لمكون رأس مال العلاقات يليها رأس المال البشري ثم رأس المال الهيكلي. وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بمكونات رأس المال الفكري الثلاث من أجل تحسين أداء هذه الشركات.

ثانياً: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1- Mohamed Ali Boujelbene, Habib Affes, Perceptions Du Capital Intellectuel Par Les Managers Etude Empirique Dans Le Contexte Tunisien, 34ème Congrès de l'Association Francophone de Comptabilité (AFC), Montréal, 2013.

الهدف من هذا العمل البحثي الاستكشافي هو فحص مدى اعتراف مفهوم رأس المال الفكري في السياق التونسي والتعرف على تصورات المديرين نحو الاعتراف والكشف عن هذا المفهوم الخفي. وكان مسح استبيان أجريت مع 51 مديراً.

يذكر هذا الاستطلاع نتائج المتمثلة في أن غالبية المستجيبين أكدوا أن عناصر رأس المال الفكري تعتبر كعوامل النجاح الرئيسية لنجاح الأعمال. وأظهرت هذه الدراسة أيضاً أن المديرين هم على دراية

بأعطال النظام المحاسبي الدراسات الحالية والموافقة عليها اقترح الكشف عن المعلومات الطوعية المتعلقة برأس المال الفكري كحل للتعويض عن فقدان أهمية المعلومات المحاسبية التقليدية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة (إدارة المعرفة)

أولاً: الدراسات السابقة باللغة العربية

1- دراسة عادل غزالي بعنوان: دور إدارة المعرفة في الرفع من أداء التنظيم الصناعي الجزائري دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف02، 2016.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير إدارة المعرفة في الرفع من أداء التنظيم الصناعي الجزائري، والوقوف على مدى توفر الإمكانيات الحقيقية للمؤسسات الصناعية الجزائرية بتطبيق المبادئ التي تقوم عليها إدارة المعرفة، ومدى قدرتها على تطبيق هذه الإدارة خصوصاً من خلال المتطلبات التي يجب توفيرها للسير وفق هذا التوجه الجديد.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من أجل توضيح المفاهيم المتعلقة بالموضوع محل الدراسة، إضافة إلى أن الدراسة استعانت كذلك بالطريقة الإحصائية وذلك بشكل محدود من خلال حساب بعض النسب، وكذا الاستعانة ببعض البيانات الإحصائية وكل ذلك تحديداً في استخراج العينة تحليل البيانات الميدانية. من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى أن هناك فعلاً دور إيجابي تلعبه إدارة المعرفة في حال تطبيقها بصورة فعالة في التنظيمات على الرفع من أداء هذه التنظيمات سواء على الجانب الفردي أو الجماعي حيث إنها تستهدف إلى تطوير المنتج وتحسينه وفق ما يطلبه الزبون، إضافة إلى العمل على تطوير الإجراءات المختلفة التي تحكم العمل بما في ذلك العملية الإدارية.

2- دراسة بن باير حبيب، بلغوم فريد، بعنوان: دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، يومي 13-14 ديسمبر 2011.

هدفت المداخلة إلى تشخيص دور إدارة المعرفة في تنمية قدرات الموارد البشرية من خلال تحديد الأسس التي تربط هذه العلاقة والعوامل المساعدة في نجاحها. من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

كما أفرزت الدراسة مجموعة من النتائج مفادها: تبيين الأثر الكبير الذي تلعبه إدارة المعرفة في تطوير القدرات الفكرية والعملية للمستخدمين عن طريق توفير وسائل دعم وابتكار ونشر المعرفة من جهة، وتأسيس بيئة داخلية تشجع على نمو الموارد المعرفية من جهة أخرى، حيث أصبح تطوير الرأس المال البشري وتنمية قدرات التعلم وتحفيز المستخدمين على الإبداع من أولويات إدارة المعرفة والمؤسسة الجزائرية اليوم مطالبة بكسب هذا الرهان إذا ما أرادت أن تبقى في واجهة المنافسة، خاصة وأن المؤسسات الأوروبية قطعت أشواطاً مهمة في تأسيس ثقافة إدارة المعرفة.

3- دراسة ريما علي حلاق بعنوان: دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات من وجهة نظر المديرين والمدرسين في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق، مذكرة ماجستير في التربية المقارنة والإدارة التربوية، جامعة دمشق 2014.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات من وجهة نظر مديري ومدرسي التعليم الثانوي العام في مدينة دمشق. اعتمدت الباحثة في بحثها على المنهج الوصفي التحليلي لما يحققه من دراسة وعرض الحقائق والبيانات عن موضوع البحث، كما صممت استبانة لرصد الواقع بناءً على التحليل السابق وتطبيقها على عينة البحث، ثم تبويب وتحليل هذه البيانات باستخدام المعالجات الإحصائية اللائمة واستخلاص النتائج. والتي تتمثل أهمها في الآتي:

- إن واقع ممارسة إدارة المعرفة في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق جاء مرتفعاً من وجهة نظر المديرين والمدرسين.
- إن واقع ممارسة عملية اتخاذ القرارات في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق جاء مرتفعاً من وجهة نظر المديرين والمدرسين.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين واقع ممارسة إدارة المعرفة وواقع ممارسة عملية اتخاذ القرارات في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق من وجهة نظر المديرين والمدرسين.

4- دراسة سليمان الفارس بعنوان: دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات، دراسة ميدانية على الشركات الصناعية التحويلية الخاصة بدمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني، 2010.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين مستوى الأداء وتعزيزه، وقد طبقت ذلك على عشر شركات، حيث اعتمد الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتبويبها وعرضها

وتحليلها وتفسيرها واستخدم لجمع البيانات والمعلومات المصادر المكتبية والإنترنت في الجزء النظري، وأسلوب المقابلات المحددة مع ذوي الاختصاص والمديرين في المستويين الأعلى والأوسط من التنظيم، وقد كان التركيز على أسلوب الاستبانة وقد وزعت استبانة مؤلفة من ثلاثة أجزاء على عينة الدراسة.

وتم من خلال الدراسة التوصل إلى نتائج أقرت بوجود علاقة ارتباط قوية بين إدارة المعرفة والأداء ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدراسة، إذ أن أي تحسين في تطبيق أصول إدارة المعرفة ومبادئها لا بد أن ينعكس إيجاباً على رفع كفاءة الأداء ومن جهة أخرى بينت الدراسة على وجود علاقة بين كل عنصر من عناصر إدارة المعرفة وبين كل محور من محاور الأداء.

5- دراسة غضبان ليلي بعنوان: دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية بمجمع صيدال، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة باتنة، 01 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بمجمع صيدال، وهذا من خلال التركيز على واقع التعلم التنظيمي، قبول التغيير التنظيمي، الرضا الوظيفي. كما اعتمدت صاحبة الدراسة على المنهج الاستقرائي، حيث تم تحليل المعلومات والمعطيات التي تم الوصول إليها في الدراسة التطبيقية باستخدام نظام التحليل الإحصائي للحزم الاجتماعية SPSS V.20 وبرنامج تحليل الهيكل اللحظي Amos إصدار 20. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى أداء الموارد البشرية بمجمع صيدال كان جيداً وفقاً لمقياس الدراسة المعتمد مع وجود علاقة تأثير بينهما، كما أن تصورات الباحثين بصفة عامة حول مستوى توفر كل من قبول التغيير التنظيمي والرضا الوظيفي جاءت متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة.

ثانياً: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1- Abdel Nasser H. Zaied and others, The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance, College of Computers and Informatics, Zagazig University, Egypt, VOL 05, October (2012).

تهدف الدراسة إلى: الوقوف على الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في تعزيز الأداء التنظيمي في بعض المنظمات المصرية. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث تحلل هذه الدراسة الدراسات السابقة وتقيس عناصر إدارة المعرفة للتحقق من الارتباط بين إدارة المعرفة (البنية التحتية والعمليات) والأداء التنظيمي، ولتحقيق الهدف هذا العمل البحثي تم تصميم استبيان لجمع المعلومات المطلوبة.

أظهرت نتائج الدراسة أن جميع عناصر قدرات إدارة المعرفة لها علاقة إيجابية معنوية مع جميع مقاييس الأداء عند مستوى 1% من المعنوية. وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباط كبيرة بين قدرات إدارة المعرفة والأداء التنظيمي في المنظمات محل الدراسة

2- Min Basadur and Garry A. Gelade, The Role of Knowledge Management in the Innovation Process, Blackwell Publishing, Vol 15, N01, (2006).

تهدف الدراسة إلى: إبراز الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في عملية الابتكار من خلال محاولة إزالة الغموض عن المفاهيم المختلفة لإدارة المعرفة والابتكار من خلال دمجها في نهج مبسط يركز بشكل خاص على تحسين الأداء التنظيمي على المدى القصير والطويل، حيث استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي. حيث أثبتت الدراسة: أنه لا تزال العديد من الشركات تعتبر الابتكار مصدر إزعاج، وهو أمر يعيق "العمل الحقيقي بالرغم من الدور الإيجابي الذي تلعبه، إلا أن إقناع الموظفين بفهم والالتزام بتعميم هذه العملية والتشجيع المستمر من كبار المديرين أكسبتهم في النهاية قبولهم للعملية.

3- D. E. Smith & others, Linking e-business and operating processes: The role of knowledge management, IBM SYSTEMS JOURNAL, US, VOL 40, N 04, (2001).

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المركزي الذي تلعبه إدارة المعرفة في تشخيص وإدارة التغييرات التي تحركها الأعمال الإلكترونية في المؤسسات. معتمدين في ذلك على الأسلوب الوصفي التحليلي.

فكانت نتيجة الدراسة تؤكد وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة حيث توفر إدارة المعارف إطاراً تنظيمياً - عملاً يساهم بشكل كبير في فهم وتوجيه تحول الأعمال الإلكترونية لعمليات التشغيل.

المطلب الثالث: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

من خلال العرض لأهم الدراسات السابقة التي تطرقت لمتغيري الدراسة الحالية والمتمثلين في "رأس المال الفكري وإدارة المعرفة" والتي يمكن مقارنتها مع الدراسة الحالية سنكتفي ذكر بعضها منها وتناول أوجه الاختلاف والتشابه بينها وبين الدراسة الحالية على النحو التالي:

أولاً: الدراسة الأولى

دراسة فرحاتي لويذة "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه بباتنة.

1- أوجه الاختلاف

- تختلف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية في الإطارين المكاني والزمني؛
- الربط بين ثلاث متغيرات في الدراسة السابقة بينما في الدراسة الحالية تم الربط بين متغيرين فقط؛
- تختلف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية في أنها أجريت في مؤسسة اقتصادية.

2- أوجه التشابه

- الدراسات أجريت في مؤسسات من القطاع العمومي؛
- تم اختبار الفرضيات وإظهار نتائج التحليلات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS؛

ثانياً: الدراسة الثانية

دراسة ناصر ساجد الناصر الشمري " أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية "مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الكويت.

1- أوجه الاختلاف

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في أنها أجريت في الجزائر عكس الدراسة السابقة التي أجريت في الكويت؛
- تختلف الدراستين في أن كل دراسة انطلقت من مشكلة رئيسية مختلفة عن الأخرى؛
- تختلف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية في أنها أجريت في مؤسسة اقتصادية؛
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث عدد عينات الدراسة والاستمارات الموزعة.

2- أوجه التشابه

- استخدام التحليل الإحصائي للبيانات؛
- تم إجراء الدراستين في مؤسسات خدمتية؛

ثالثا: الدراسة الثالثة

دراسة عادل غزالي " دور إدارة المعرفة في الرفع من أداء التنظيم الصناعي الجزائري " أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه بسطيف.

1- أوجه الاختلاف

- تباينت وتنوعت أهداف الدراساتين حيث إن لكل دراسة أهدافها التي تخدم موضوع الدراسة؛
- تختلف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية على أنها ركزت على دراسة متغير إدارة المعرفة كمتغير مستقل وليس تابع كما هو الحال في الدراسة الحالية؛
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في طبيعة عينات الدراسة والحدود المكانية لها.

2- أوجه التشابه

- تتشابه الدراساتين في طريقة معالجة الموضوع؛
- تم إجراء الدراساتين في مؤسسات خدماتية؛

رابعا: مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

وقد حاولنا في دراستنا هذه الاستفادة من الدراسات السابقة من خلال ما يلي:

- المساعدة على تكوين محصلة علمية عن متغيري البحث ألا وهما رأس المال الفكري وإدارة المعرفة؛
- المساعدة وبشكل كبير في التأسيس لموضوع البحث خاصة في جانبه النظري؛
- توجيه الطالبين في تصميم أداة الدراسة ألا وهي الاستبانة؛
- اختيار الوسائل الإحصائية الملائمة لتحليل البيانات وتحديد الوسائل اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة.

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق يمكن القول إن رأس المال الحقيقي للمؤسسات في الوقت الراهن هو رأس مالها الفكري الذي يمكنها من مواجهة المنافسة والمحافظة على مكانتها السوقية والارتقاء بها، فالمعرفة أصبحت الموجود الجوهري غير الملموس الذي تنامي دوره في نجاح المؤسسات، وكذلك الميزة التنافسية الأنسب لعصر المعرفة التي يصعب تقليدها، ولا يمكن الاستفادة منها إلا إذا توفرت المؤسسة على نظام جيد لإدارتها ونشرها بما يتيح الاستفادة منها وتحقيق الأهداف المرجوة من خلالها.

الفصل الثاني: الإطار الميداني لكلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسة

تمهيد:

بعد أن تم التطرق في الجانب النظري من هذه الدراسة في الفصل الأول إلى مختلف المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري وإدارة المعرفة، وتبيان مدى وجود علاقة بين هذين المتغيرين نظرياً، سيتم في هذا الفصل محاولة القيام بإسقاط هذه المفاهيم على المؤسسة محل الدراسة وترجمة الجانب النظري إلى معطيات وحقائق ملموسة والتعرف على واقع رأس المال الفكري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة العربي التبسي - ومساهمته في تنمية إدارة المعرفة. وعليه تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث هي كالآتي:

- المبحث الأول: التقديم بمكان الدراسة
- المبحث الثاني: الجانب المنهجي للدراسة
- المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: التقديم بمكان الدراسة

انتهجت الجامعة ثقافة خاصة بها وذلك لما له من مزايا تساهم في الرقي بمستوى عال من المعرفة، وتعمل على خلق روح الإبداع لدى الرأس المال البشري، وإتاحة الفرصة لهم للتعبير وبناء ديناميكية جديدة للعمل تولد شعورا بالمسؤولية لديهم، واتجاه المؤسسة للبقاء والصمود في ظل التغيرات المحيطة بهم.

المطلب الأول: تقديم عام لجامعة العربي التبسي - تبسة -

يمكن من خلال هذا المبحث التعرف على نشأة جامعة العربي التبسي - تبسة - وتطورها وهيكلها التنظيمي، وبعض المهام والأهداف التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها.

أولا: نشأة وتطور جامعة العربي التبسي - تبسة -

إن انتهاج الجزائر لسياسة التنمية الشاملة في الثمانينات دفعها إلى التوسع واللامركزية في جميع القطاعات الإستراتيجية ومنها التعليم العالي، وقد تم فتح معاهد وطنية في عدة ولايات من بينها ولاية تبسة، حيث نشأت جامعة تبسة سنة 1985 على هيئة معاهد وطنية الآتية الذكر:

- المعهد الوطني للتعليم العالي في المناجم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 85-189 المؤرخ في 16 جويلية 1985؛

- المعهد الوطني للتعليم العالي في علوم الأرض بموجب المرسوم التنفيذي رقم 88-181 والمعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 88-184 المؤرخين في 27 سبتمبر 1988 تمت ترقية المعاهد الوطنية إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92-297 المؤرخ في 06 محرم عام 1413 الموافق 07 يوليو سنة 1992؛

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-272 الصادر في 16 أوت 2006 تمت هيكلة المنظمة باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد؛

في هذه المرحلة تم إضافة عدد كبير من التخصصات والشعب في العلوم الأساسية والتقنية والبيولوجية والعلوم الإنسانية، وفي الدخول الجامعي 2002-2003 شهد افتتاح ملحق للعلوم الإنسانية وبسرعة كبيرة أصبح الحرم الجامعي يضم العديد من المعاهد والأقسام (كالعلوم القانونية والإدارية، الآداب والعلوم الإنسانية، علم الاجتماع، البيولوجيا والهندسة المعمارية، الهندسة المدنية)

في 12 أكتوبر 2008 في الافتتاح الرسمي للموسم الجامعي 2008-2009 تحت إشراف فخامة رئيس الجمهورية بجامعة تلمسان أبو بكر بلقايد أعلن السيد عبد العزيز بوتفليقة عن المركز الجامعي تبسة كجامعة رسمية؛

تأسست جامعة تبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-08 الصادر في 07 محرم 1430 الموافق ل 04 يناير 2009 ونشرت في الجريدة الرسمية تحت رقم 02 من 11 يناير 2009.

وقد جاء الإعلان عن ترقية المنظمة إلى مصف جامعة تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها على مدار سنوات متواصلة، وتضم جامعة العربي التبسي - تبسة ست (06) كليات وهي كالآتي:

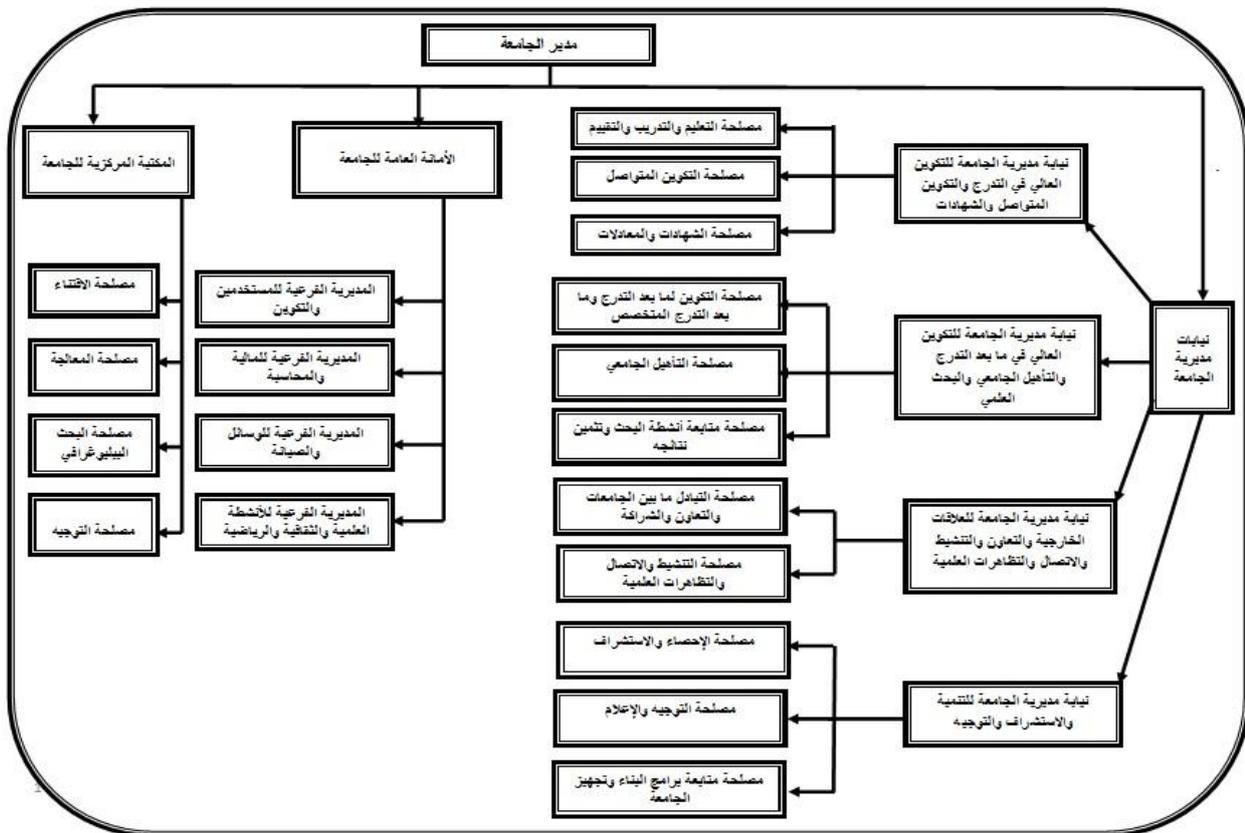
- كلية الآداب واللغات؛ كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة؛ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؛ كلية الحقوق والعلوم السياسية؛ كلية العلوم والتكنولوجيا؛ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تم استحداثها بموجب المرسوم التنفيذي 12-363 المؤرخ في 22 ذو القعدة 1433 الموافق ل 08 أكتوبر 2012.

إضافة إلى وجود مكتبة على مستوى كل كلية، ومخابر بحث متعددة التخصصات.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي -تبسة-

يعتبر الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي -تبسة- أداة تساعد على ضمان حسن التنظيم والتسيير، كما أنه يعد مرجعا أساسيا لمعرفة مختلف الهياكل والمستويات الإدارية للجامعة والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي -تبسة-



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المرسوم التنفيذي رقم 03-279 مؤرخ في 24 جمادى الثانية 1424 الموافق لـ 23 مارس، 2003 يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، الجريدة الرسمية، العدد 62، ص ص: 19-20.

المطلب الثاني: مهام جامعة العربي التبسي -تبسة- وأهدافها

لكل مؤسسة مهام وأهداف مختلفة، ووضوح الأهداف يجعل الأفراد العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها، وينطبق ذلك على تحديد المهام، فحين يعرف كل فرد دوره ومكانته في العمل، تسير المنظمة بنظام وسلاسة وانسجام، ويقبل الصراع، وبالتالي ينمو ويتطور الأداء لدى الفرد نحو هذه المنظمة.

أولاً: مهام جامعة العربي التبسي - تبسة -

في إطار مهام المرفق العمومي للتعليم العالي، فإن الجامعة تتولى مهام التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، وتتمثل المهام الأساسية للجامعة في مجال التكوين العالي على الخصوص فيما يلي:

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية للبلاد؛

- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث؛
- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها؛
- المشاركة في التكوين المتواصل.

أما المهام الأساسية للجامعة في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي تتمثل على الخصوص

فيما يلي:

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي؛
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها؛
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية؛
- تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني؛
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

ثانيا: أهداف جامعة العربي التبسي -تبسة-

تعتبر جامعة العربي التبسي كأي مؤسسة أو أي جامعة تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف تمكنها

من:

- الاستمرار ومواكبة التغيرات، ومن بين هذه الأهداف ما يلي:
- التحكم في المعارف من الجانب العلمي والتكنولوجي والإنساني بالابتعاد على التطوير المناسب للبحث العلمي؛
- تمكين الطالب من اكتساب المعارف وتعميقها وتنويعها في اختصاصات مختلفة؛
- تمكين الطالب من تقييم قدراته في استيعاب الأسس العلمية اللازمة لكل نمط من التكوين واكتساب جملة العناصر المساعدة في اختيار مهني معين؛
- تشجيع البحث العلمي وتوفير الإمكانيات اللازمة لتجسيد هذه المشاريع على أرض الواقع؛
- تكوين إطارات يستفاد من خبراتهم في عملية التحول الاقتصادي؛
- تكوين نخبة قادرة على أخذ دور الريادة في عملية التغيير الاجتماعي.

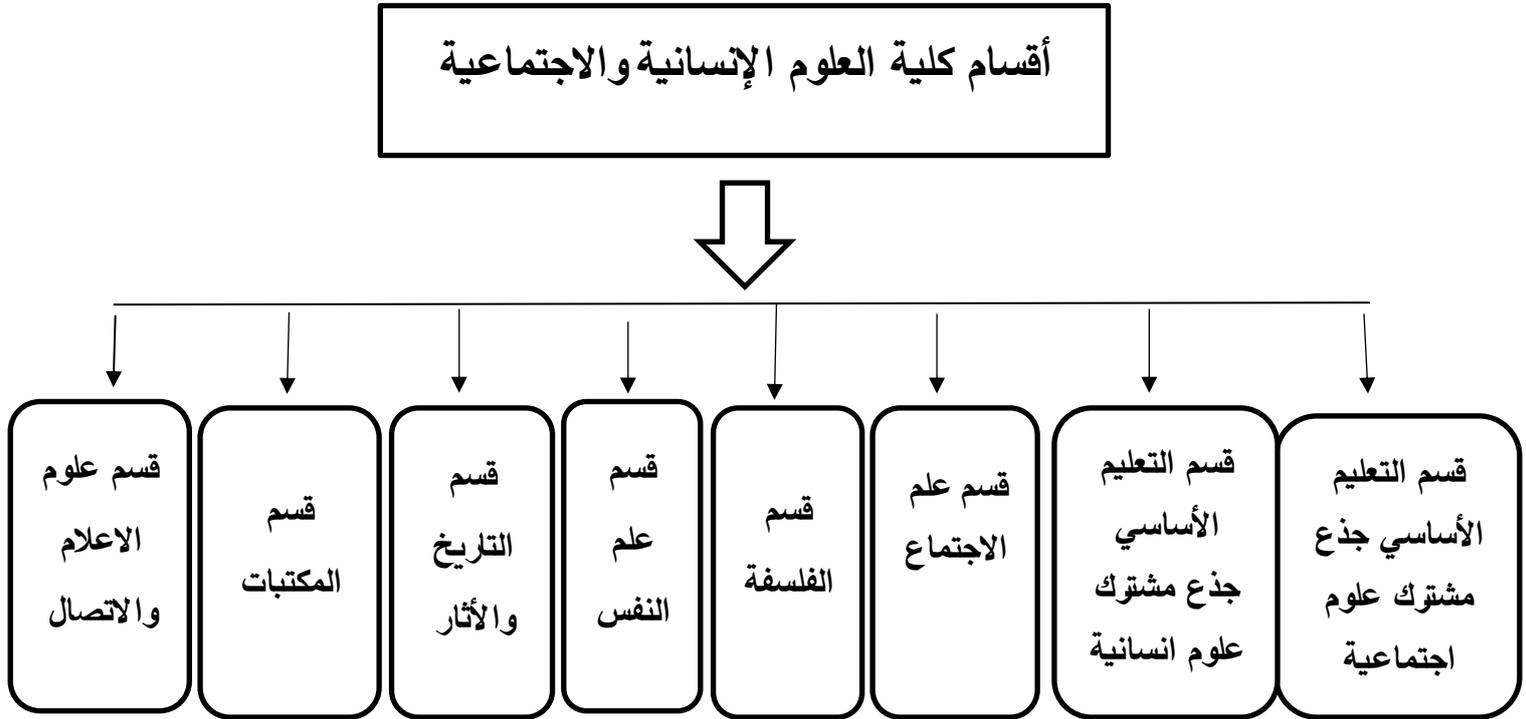
المطلب الثالث: التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تأسست كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 363/12 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق ل 08 أكتوبر 2012 وتضم الكلية حاليا شعبتان: شعبة العلوم الإنسانية وشعبة العلوم الاجتماعية وقد بلغ التعداد الإجمالي للطلبة المتمدرسين على مستوى الكلية 4000 طالب كما يلي:

- 2873 طالب ليسانس؛
- 1609 طالب ماستر؛
- طلبة الدكتوراه الطور الثالث.
- وبلغ عدد العاملين في مختلف الرتب كالاتي:
- عدد الموظفين: 94 موظف (50 اداريين، 44 متعاقدين)؛
- عدد الأساتذة 123 أستاذ؛
- عدد العمال الذين لهم مناصب نوعية: 9 موظفين اداريين؛
- عدد الأساتذة الذين لهم مناصب نوعية: 14 أستاذ؛
- 8 أساتذة برتبة بروفيسور؛
- 34 أستاذ محاضر قسم -أ-؛
- 40 أستاذ محاضر قسم -ب-؛
- 36 أستاذ مساعد قسم -أ-؛
- 05 أستاذ مساعد قسم -ب-.

تضم الكلية العديد من الهياكل البيداغوجية المهيأة والمجهزة بأحدث التقنيات قصد توفير جميع الظروف الملائمة والمساعدة للطالب على التحصيل العلمي، ويوجد 3مدرجات، إضافة الى 25 قاعة للأعمال الموجهة و04 قاعات محاضرات ومدرج في مكتبة الكلية، والمكتبة وقاعات الإعلام الآلي. وللكلية 08 أقسام وفق القرار الوزاري رقم: 38 المؤرخ في 18 جانفي 2016 مينة كما يلي:

الشكل رقم (06): أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مطوية قدمت من طرف الكلية

المبحث الثاني: الجانب المنهجي للدراسة

لكل بحث علمي إطاره المنهجي الذي من خلاله يقوم الباحث بحصر جوانب البحث في مجموعة من المراحل لتسهيل تتبع هذه الدراسة ولعرض النتائج والتحليلات اللازمة والإيجابية عن مختلف التساؤلات في البحث والتحقق من الفرضيات المقدمة.

المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة

أولاً: عينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الأساتذة الذين يعملون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تبسة-، دراسة حالة: الأساتذة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

بما أن مجتمع الدراسة يعتبر غير محدود، وبالتالي قمنا بدراسة العينة، حيث قمنا بتوزيع الاستبيان على الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والذي بلغ عدد 123 أستاذاً، وبعد جمع الاستبيانات اعتمدنا 36 للدراسة، كما هو موضح:

الجدول رقم (01): عدد الاستبيانات المعتمدة في الدراسة

الاستبيان	الموزعة	المستبعدة	الصالحة للتحليل
العدد	36	00	36

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الاستبيان.

ثانيا: أدوات الدراسة

لجأنا إلى استخدام مجموعة من الأدوات بهدف جمع البيانات اللازمة للدراسة وذلك تماشيا مع نوعية الموضوع وتتمثل في:

1- **المقابلة:** يقصد بالمقابلة تلك الوسيلة المستعملة لدراسة سلوك فرد أو مجموعة أفراد للحصول على الإجابة للأسئلة، وقد اعتمدنا في بحثنا المقابلة مع الأمين العلم للكلية وذلك بهدف جمع المعلومات حول مدى دور الرأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة بالكلية السيد عباسي حسان.

2- **الوثائق والسجلات:** تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالجانب التاريخي للمؤسسة وإمكانياتها، والبيانات الخاصة بالهيكل التنظيمي.

3- **الاستبيان:** تقتضي أهداف الدراسة وما طرحه من تساؤلات ضرورة الاستعانة باستبيان موجه إلى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية للإجابة عليها.

4- **الهدف من الاستبيان:** يهدف الاستبيان إلى التعرف إلى مدى دور الرأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

وهذا من خلال الأجزاء التي يتكون منها تصميم الاستبيان كما يلي:

- **الجزء الأول:** معلومات عامة يتعلق الجزء الأول من الاستبيان بالعوامل الديموغرافية للعينة من حيث الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية وطبيعة نشاط، الحالة الاجتماعية.

- **الجزء الثاني:** يهتم الجزء الثاني من الاستبيان استقصاء حول الرأس المال الفكري وإدارة المعرفة في الكلية وذلك من خلال 36 عبارة.

5- **مقياس الاستمارة:** لتحويل إجابات الدراسة إلى بيانات كمية تم استخدام نظام الـ SPSS 26 لكونه أكثر تعبيرا وتنوعا وباعتباره يعطي مجالات أوسع.

6- صدق الأداة وثباتها

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها وقد تم التحقق من ذلك عن طريق عرضها على عدد من المحكمين من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -تبسة-، وفي ضوء الملاحظات المطروحة تم تعديل الاستمارة.

المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية للبيانات الشخصية

قصد تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها. بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي باستعمال الـ SPSS 26

أولاً: اثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أنها تعطي نفس النتيجة في حالة إعادة توزيعها أكثر من مرة في نفس الظروف والشروط، ويتم التحقق من ذلك بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (02): نتيجة حساب معامل ألفا كرونباخ

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	الاستبيان ككل
0.963	0.928	36	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (02) يتضح أن قيمة α للاستبيان بلغت (0.928) أي بنسبة 91% وهي أعلى من 60% وهذا يعكس ثبات الاستبيان، وبلغت قيمة معامل الصدق (0.963) وهي قيمة مرتفعة، وبالتالي نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان مما يجعلنا على ثقة تامة بصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار الفرضيات.

ثانياً: تحليل البيانات الشخصية

سيتم عرض نتائج وتحليل البيانات عن طريق مجموعة من الجداول والأشكال.

1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

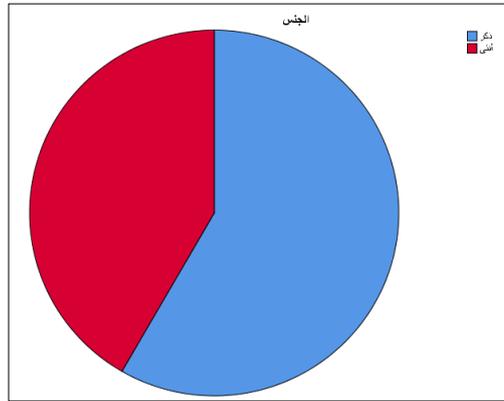
يمثل الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
58.3	21	نكر
41.7	15	أنثى
100	36	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26

شكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يوضح الجدول رقم (03) والشكل رقم (07) بأن أعلى نسبة لأفراد العينة تمثلت في 58.3%

للذكور، بينما الإناث كانوا بنسبة 41.7%.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

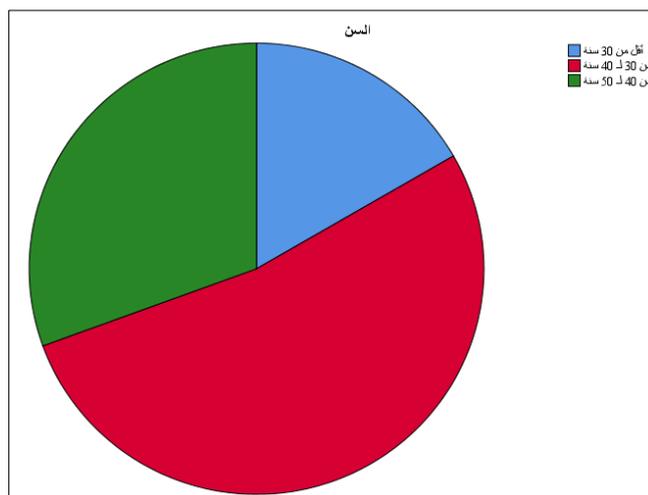
يمثل الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
16.7	6	أقل من 30 سنة
52.8	19	من 30 لـ 40 سنة
30.6	11	من 40 لـ 50 سنة
100	36	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

شكل رقم (08): يبين توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يوضح الجدول رقم (04) والشكل رقم (08) بأن النسبة الأكبر للفئة العمرية التي تمثل أفراد العينة كانت 52.8% لأفراد كم 30 لـ 40 سنة، تليها فئة 40 إلى 50 سنة بنسبة 30.6%، وأخيرا فئة أقل من 30 سنة بنسبة 16.7%.

3. تكرار ونسبة اللغات التي يتقنها أفراد العينة

يمثل الجدول الموالي تكرار ونسبة اختيار اللغات المتقنة من طرف أفراد العينة:

جدول رقم (05): تكرار ونسبة اختيار اللغات المتقنة

النسبة %	التكرار	اللغة
44.4	36	اللغة العربية
33.3	27	اللغة الفرنسية
18.5	15	اللغة الإنجليزية
3.7	3	لغة أخرى
100	81	مجموع الاختيارات

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يوضح الجدول رقم (05) أن اللغة العربية كانت اللغة الأكثر اختياراً بنسبة 44.4% من مجموع الاختيارات، تليها اللغتان الفرنسية والإنجليزية على التوالي بنسبة 33.3% و 18.5%، أما اختيار لغة أخرى جاء بنسبة 3.7%.

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية

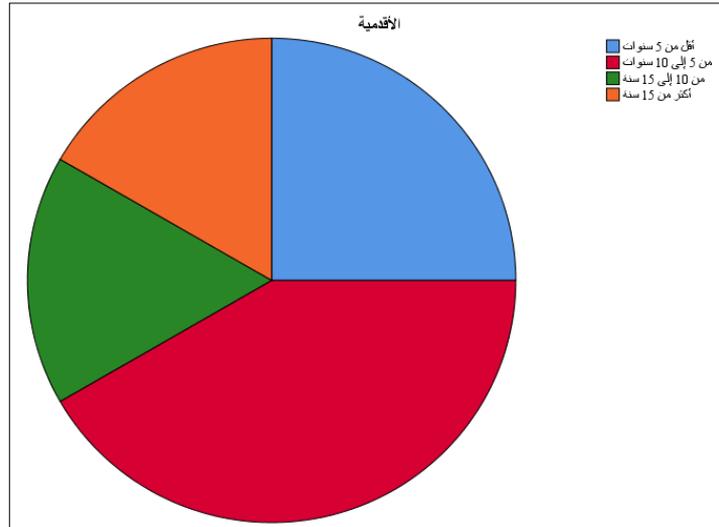
يمثل الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية:

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

النسبة %	التكرار	الأقدمية
25	9	أقل من 5 سنوات
41.7	15	من 5 إلى 10 سنوات
16.7	6	من 10 إلى 15 سنة
16.7	6	أكثر من 15 سنة
100	36	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

شكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يوضح الجدول رقم (06) والشكل رقم (09) بأن أغلب أفراد العينة يملكون أقدمية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 41.7% أما الفئة أقل من 5 سنوات بنسبة 25%، وجاءت الفئتان من 10 إلى 15 سنة وأكثر من 15 سنة بنسبة متساوية قدرها 16.7%.

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة المهنية

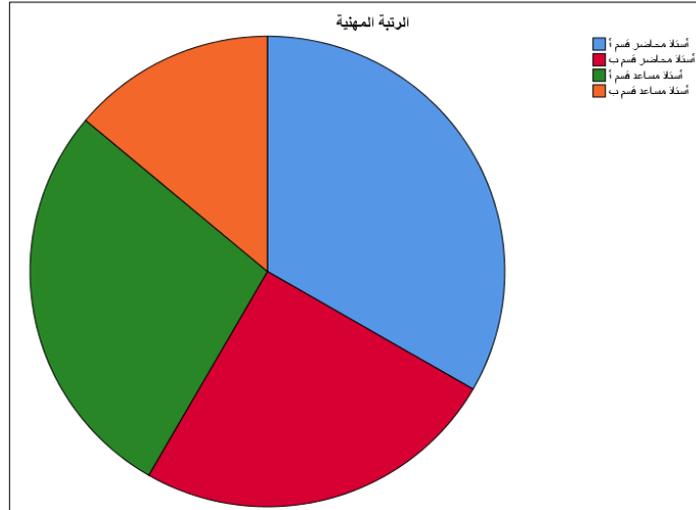
يمثل الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة المهنية:

جدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
33.3	12	أستاذ محاضر قسم أ
25	9	أستاذ محاضر قسم ب
27.8	10	أستاذ مساعد قسم أ
13.9	5	أستاذ مساعد قسم ب
100	36	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

شكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يوضح الجدول رقم (07) والشكل رقم (10) بأن النسبة الأكبر لأفراد العينة برتبة أستاذ محاضر قسم أ بنسبة 33.3%، أما الرتب أستاذ محاضر قسم ب، أستاذ مساعد قسم أ وأستاذ مساعد قسم ب فجاءت التوالي بالنسب: 25%، 27.8%، 13.9%.

المطلب الثالث: تحليل البيانات الأساسية لرأس المال الفكري وإدارة المعرفة

وسيتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي: (3.67 ≤)، مستوى تقييم مرتفع)، (من 3.66 إلى 2.34، مستوى تقييم متوسط)، (2.33 ≥، مستوى تقييم منخفض)، وذلك وفقا للمعادلة التالية: (القيمة العليا-القيمة الدنيا) ÷ عدد المستويات، أي: (5-1) ÷ 3 = 1.33 وهذه القيمة هي طول الفئة، وبذلك يكون:

✓ مستوى تقييم منخفض: $1.33 + 1 = 2.33 \geq$

✓ مستوى تقييم متوسط: $1.33 + 2.34 = 3.67$ ، أي من 2.34 إلى 3.67.

✓ مستوى تقييم مرتفع: من 3.68 إلى 5.

أولاً: وصف وتحليل أبعاد رأس المال الفكري

سيتم التطرق إلى آراء أفراد عينة الدراسة لعبارات أبعاد رأس المال الفكري.

1. بعد المعرفة:

الجدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد المعرفة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم العبارة
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
2	1.108	3.03	8.3	3	27.8	10	22.2	8	36.1	13	5.6	2	1
1	1.158	3.47	2.8	1	27.8	10	5.6	2	47.2	17	16.7	6	2
3	1.046	2.64	8.3	3	50	18	13.9	5	25	9	2.8	1	3
/	0.695	3.04	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء المعرفة										

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول (08) أن إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 1 من بعد المعرفة جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.03 ما يعبر عن درجة موافقة متوسطة، كما جاءت إجاباتهم بالنسبة للعبارة 2 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.47 ما يعبر عن درجة موافقة متوسطة، وأيضاً إجاباتهم بالنسبة للعبارة 3 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.64 وهو ما يعبر عن درجة موافقة متوسطة، وجاءت العبارة 2 في الرتبة الأولى بما أن لها المتوسط الحسابي الأكبر.

وكلل جاءت إجابات أفراد العينة عن بعد المعرفة بدرجة موافقة متوسطة والتي يعكسها متوسطها

الحسابي 3.04.

2. بعد الابتكار:

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد الابتكار

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم العبارة
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
1	0.871	3.39	2.8	1	11.1	4	36.1	13	44.4	16	5.6	2	4
2	1.121	2.67	13.9	5	36.1	13	25	9	19.4	7	5.6	2	5
3	1.178	2.61	22.2	8	25	9	25	9	25	9	2.8	1	6
/	0.780	2.88	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الابتكار										

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول (09) أن إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 4 من بعد الابتكار جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.39 ما يعبر عن درجة موافقة متوسطة، كما جاءت إجاباتهم بالنسبة للعبارة 5 بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.67 ما يعبر أيضا عن درجة موافقة متوسطة، كذلك إجاباتهم بالنسبة للعبارة 6 التي جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.61 وهو ما يعبر عن درجة موافقة متوسطة، وجاءت العبارة 4 في الرتبة الأولى بما أن لها المتوسط الحسابي الأكبر.

وكل جاءت إجابات أفراد العينة عن بعد الابتكار بدرجة موافقة متوسطة والتي يعكسها متوسطها

الحسابي 2.88.

3. بعد الخبرة العملية:

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد الخبرة العملية

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم العبارة
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
1	1.022	3.61	2.8	1	13.9	5	19.4	7	47.2	17	16.7	6	7
3	1.180	2.75	16.7	6	27.8	10	25	9	25	9	5.6	2	8
2	0.939	3.56	2.8	1	13.9	5	16.7	6	58.3	21	8.3	3	9
/	0.753	3.30	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الخبرة العملية										

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول (10) أن إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 7 من بعد الخبرة العملية جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.61 ما يعبر عن درجة موافقة متوسطة، كما جاءت إجاباتهم بالنسبة للعبارة 8 بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.75 ما يعبر أيضا عن درجة موافقة متوسطة، كذلك جاءت إجاباتهم بالنسبة للعبارة 9 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.56 يعبر كذلك عن درجة موافقة متوسطة، وجاءت العبارة 7 في الرتبة الأولى بما أن لها المتوسط الحسابي الأكبر.

وكل جاءت إجابات أفراد العينة عن بعد الخبرة العملية بدرجة موافقة متوسطة والتي يعكسها متوسطها

الحسابي 3.30.

4. بعد المهارات والقدرات:

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد المهارات والقدرات

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم العبارة
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
1	0.845	4.03	0	0	5.6	2	16.7	6	47.2	17	30.6	11	10
2	1.182	3.44	8.3	3	13.9	5	19.4	7	41.7	15	16.7	6	11
3	1.009	2.31	19.4	7	47.2	17	19.4	7	11.1	4	2.8	1	12
/	0.575	3.25	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبع المهارات والقدرات										

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول (11) أن إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 10 من بعد المهارات والقدرات جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.03 ما يعبر عن درجة موافقة مرتفعة، كما جاءت إجاباتهم بالنسبة للعبارة 11 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.44 ما يعبر عن درجة موافقة متوسطة، أما إجاباتهم بالنسبة للعبارة 12 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.31 يعبر عن درجة موافقة منخفضة، وجاءت العبارة 10 في الرتبة الأولى بما أن لها المتوسط الحسابي الأكبر.

وكل جاءت إجابات أفراد العينة عن بعد المهارات والقدرات بدرجة موافقة متوسطة والتي يعكسها متوسطها الحسابي 3.25.

5. بعد فرق العمل:

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات بعد فرق العمل

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم العبارة
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
3	1.180	2.92	8.3	3	36.1	13	22.2	8	22.2	8	11.1	4	13
2	1.241	2.94	13.9	5	25	9	25	9	25	9	11.1	4	14
1	1.253	3.03	11.1	4	27.8	10	22.2	8	25	9	13.9	5	15
/	1.129	2.96	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبع فرق العمل										

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول (12) أن إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 13 من بعد فرق العمل جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.92 ما يعبر عن درجة موافقة متوسطة، كما جاءت إجاباتهم بالنسبة للعبارة 14 بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.94 ما يعبر عن درجة موافقة متوسطة أيضاً، وإجاباتهم بالنسبة للعبارة 15 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.03 يعبر كذلك عن درجة موافقة متوسطة، وجاءت هذه العبارة في الرتبة الأولى بما أن لها المتوسط الحسابي الأكبر.

وككل جاءت إجابات أفراد العينة عن بعد فرق العمل بدرجة موافقة متوسطة والتي يعكسها متوسطها

الحسابي 2.96.

ثانياً: وصف وتحليل عبارات عمليات إدارة المعرفة

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات عمليات إدارة المعرفة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم العبارة
			ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
16	0.994	2.39	22.2	8	30.6	11	33.3	12	13.9	5	0	0	16
12	1.222	2.64	19.4	7	33.3	12	16.7	6	25	9	5.6	2	17
4	1.204	3.08	11.1	4	19.4	7	33.3	12	22.2	8	13.9	5	18
8	1.125	2.86	11.1	4	30.6	11	25	9	27.8	10	5.6	2	19
5	1.121	3.00	13.9	5	13.9	5	36.1	13	30.6	11	5.6	2	20
10	1.117	2.69	13.9	5	33.3	12	27.8	10	19.4	7	5.6	2	21
14	1.158	2.53	19.4	7	36.1	13	22.2	8	16.7	6	5.6	2	22
6	1.131	2.92	11.1	4	27.8	10	25	9	30.6	11	5.6	2	23
9	1.149	2.78	13.9	5	33.3	12	16.7	6	33.3	12	2.8	1	24
3	1.199	3.14	11.1	4	22.2	8	16.7	6	41.7	15	8.3	3	25
2	1.054	3.44	5.6	2	16.7	6	13.9	5	55.6	20	8.3	3	26
11	1.069	2.67	13.9	5	33.3	12	27.8	10	22.2	8	2.8	1	27
7	1.116	2.89	8.3	3	33.3	12	27.8	10	22.2	8	8.3	3	28
15	1.052	2.42	22.2	8	30.6	11	33.3	12	11.1	4	2.8	1	29
1	0.893	3.94	0	0	11.1	4	8.3	3	55.6	20	25	9	30
13	1.293	2.61	25	9	22.2	8	30.6	11	11.1	4	11.1	4	31
/	0.713	2.87	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات عمليات إدارة المعرفة										

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول رقم (13): أن:

إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 16 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.39 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 17 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.64 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 18 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.08 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 19 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.80 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 20 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.00 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 21 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.69 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 22 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.53 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 23 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.92 ودرجة موافقة مرتفعة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 24 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.78 ودرجة موافقة مرتفعة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 25 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.14 ودرجة موافقة مرتفعة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 26 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.44 ودرجة موافقة مرتفعة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 27 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.67 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 28 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.89 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 29 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.42 ودرجة موافقة متوسطة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 30 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.94 ودرجة موافقة مرتفعة.
 إجابات أفراد العينة بالنسبة للعبارة 31 جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.61 ودرجة موافقة متوسطة.
 وككل جاءت إجابات أفراد العينة عن عبارات عمليات إدارة المعرفة بدرجة موافقة متوسطة والتي يعكسها متوسطها الحسابي 2.87.

وجاءت العبارة رقم 30 في الرتبة الأولى بما أن لها المتوسط الحسابي الأكبر.

المبحث الثالث: نتائج اختبار الفرضيات:

المطلب الأول: اختبار صحة الفرضية الفرعية 1

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغير رأس المال الفكري ومتغير إدارة المعرفة والجدول (14) يوضح ذلك:

الجدول رقم (14): علاقة الارتباط بين متغير رأس المال الفكري ومتغير إدارة المعرفة

إدارة المعرفة		
0.814**	معامل الارتباط بيرسون	رأس المال الفكري
0.000	مستوى الدلالة (Sig)	
36	N	
**دال عند مستوى 0.01 2-tailed		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية وقوية جدا ذات دلالة معنوية عند $\alpha = 0.05$ بين متغير رأس المال الفكري ومتغير إدارة المعرفة حيث بلغت 0.814 أو تقريبا 81%. ومنه نقبل صحة الفرضية البحثية الفرعية رقم 1.

1- اختبار صحة الفرضية الجزئية رقم 1.1

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد المعرفة ومتغير إدارة المعرفة والجدول رقم (15) يوضح ذلك:

الجدول رقم (15): علاقة الارتباط بين متغير بعد المعرفة ومتغير إدارة المعرفة

إدارة المعرفة		
0.524**	معامل الارتباط بيرسون	المعرفة
0.001	مستوى الدلالة (Sig)	
36	N	
**دال عند مستوى 0.01 2-tailed		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية وقوية جدا ذات دلالة معنوية عند $\alpha = 0.05$ بين بعد المعرفة ومتغير إدارة المعرفة حيث بلغت 0.524 أو تقريبا 52%.

ومنه نقبل صحة الفرضية البحثية الجزئية رقم 1.1.

2- اختبار صحة الفرضية الجزئية رقم 2.1

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد الابتكار ومتغير إدارة المعرفة والجدول رقم (16) يوضح ذلك:

الجدول رقم (16): علاقة الارتباط بين متغير بعد الابتكار ومتغير إدارة المعرفة

إدارة المعرفة		
0.740**	معامل الارتباط بيرسون	الابتكار
0.000	مستوى الدلالة (Sig)	
36	N	
** دال عند مستوى 0.01 2-tailed		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية وقوية جدا ذات دلالة معنوية عند $\alpha = 0.05$ بين بعد الابتكار ومتغير إدارة المعرفة حيث بلغت 0.740 أو تقريبا 74%.

ومنه نقبل صحة الفرضية البحثية الجزئية رقم 2.1.

3- اختبار صحة الفرضية الجزئية رقم 3.1

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد الخبرة العملية وإدارة المعرفة والجدول رقم (17) يوضح ذلك:

ذلك:

الجدول رقم (17): علاقة الارتباط بين متغير بعد الخبرة العلمية ومتغير إدارة المعرفة

إدارة المعرفة		
0.445**	معامل الارتباط بيرسون	الخبرة العملية
0.007	مستوى الدلالة (Sig)	
36	N	
* دال عند مستوى 0.01 2-tailed		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباط ايجابية وقوية جدا ذات دلالة معنوية عند

$\alpha = 0.05$ بين بعد الخبرة العملية ومتغير إدارة المعرفة حيث بلغت 0.445 أو تقريبا 45%.

ومنه نقبل صحة الفرضية البحثية الجزئية رقم 3.1.

4- اختبار صحة الفرضية الجزئية رقم 4.1

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد المهارات والقدرات ومتغير إدارة المعرفة والجدول رقم (18)

يوضح ذلك:

الجدول رقم (18): علاقة الارتباط بين متغير بعد المهارات والقدرات ومتغير إدارة المعرفة

إدارة المعرفة		
0.368*	معامل الارتباط بيرسون	المهارات والقدرات
0.027	مستوى الدلالة (Sig)	
36	N	
* دال عند مستوى 0.05 2-tailed		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباط ايجابية وقوية ذات دلالة معنوية عند $\alpha = 0.05$

بين بعد المهارات والقدرات ومتغير إدارة المعرفة حيث بلغت 0.368 أو تقريبا 37%.

ومنه نقبل صحة الفرضية البحثية الجزئية رقم 4.1.

5- اختبار صحة الفرضية الجزئية رقم 5.1

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد فرق العمل ومتغير إدارة المعرفة والجدول رقم (19) يوضح ذلك:

جدول رقم (19): نتائج نموذج الانحدار البسيط

إدارة المعرفة		
0.809**	معامل الارتباط بيرسون	فرق العمل
0.000	مستوى الدلالة (Sig)	
36	N	
**دال عند مستوى 0.01 2-tailed		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباط ايجابية وقوية جدا ذات دلالة معنوية عند $\alpha =$

0.05 بين بعد فرق العمل ومتغير إدارة المعرفة حيث بلغت 0.809 أو تقريبا 80%.

ومنه نقبل صحة الفرضية البحثية الجزئية رقم 5.1.

المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية الفرعية رقم 2

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي Shapiro-Wilk

سنعرض اختبار (Shapiro-Wilk) - بما أن العينة أقل من 50 - لمعرفة هل تتبع البيانات

التوزيع الطبيعي أم لا، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (20): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	Shapiro-Wilk	Sig
إدارة المعرفة	0.965	0.313
رأس المال الفكري	0.989	0.972

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول أعلاه تبين أن درجة المعنوية لـ Shapiro-Wilk لكلا متغيري الدراسة أكبر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ومنه نستطيع أن نقوم بدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ثانياً: اختبار التعددية الخطية Multicollinearity

قبل إجراء اختبار الفرضيات لابد من التأكد من ملائمة البيانات لتحليل الانحدار، ويتم ذلك من خلال اختبار التعددية الخطية بين المتغيرات الفرعية المستقلة، حيث يجب أن يكون معامل تضخم التباين VIF أقل من 3، وقيمة التباين المسموح به أكبر من 0.05، والجدول رقم (21) يوضح ذلك:

جدول رقم (21): معامل تضخم التباين للمتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
المعرفة	0.630	1.588
الابتكار	0.537	1.862
الخبرة العلمية	0.655	1.526
المهارات والقدرات	0.681	1.468
فرق العمل	0.528	1.895
المتغير التابع: إدارة المعرفة		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من خلال الجدول رقم (21) أن قيمة معامل تضخم التباين لجميع المتغيرات المستقلة أقل من 3 وتتراوح قيمته بين (1.468-1.895)، كما أن قيمة التباين المسموح كانت أكبر من 0.05 وتراوحت بين (0.528-0.681)، ومنه نستنتج عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة وأن البيانات ملائمة لاختبار الانحدار.

ثالثاً: اختبار صحة الفرضية رقم 2

لاختبار صحة الفرضية رقم 2 تم الاعتماد على نموذج الانحدار البسيط Linear regression للتأكد من وجود تأثير للمتغير المستقل رأس المال الفكري على المتغير التابع إدارة المعرفة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (22): نتائج نموذج الانحدار البسيط

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	11.805	1	11.805	66.815	0.000
الخطأ	6.007	34	0.177		
الإجمالي	17.813	35			
المتغير	β	الخطأ المعياري	معامل β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	-0.167	0.379		-0.442	0.661
رأس المال الفكري	0.984	0.120	0.814	8.174	0.000
معامل الارتباط: 0.814		معامل التحديد: 0.663		المتغير التابع: إدارة المعرفة	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا إلى قيمة F المحسوبة والبالغة 66.815 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (رأس المال الفكري وإدارة المعرفة) بقيمة 0.814 وهذا يدل كما ذكر سابقا على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.663 وهذا يعني أن 66.3% من التباين الحاصل في إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العوي التبسي يعود إلى تغيرات حاصلة في رأس المال الفكري، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 8.174 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، وبلغت قيمة معامل β 0.814.

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار كالاتي:

$$y = -0.167 + 0.984x$$

وبناء على هذه النتائج فإننا نقبل الفرضية البحثية رقم 2 التي تنص على أنه يوجد تأثير لرأس المال الفكري على إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضية الفرعية 3

أولاً: اختبار صحة الفرضية 1.3

لاختبار صحة الفرضية رقم 1.3 تم استعمال اختبار T-Test للفروق في إجابات العينة حسب متغير الجنس، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (23): نتائج اختبار T-Test

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
إدارة المعرفة	ذكر	21	2.87	0.798	0.000	1.000
	أنثى	15	2.87	0.600		
رأس المال الفكري	ذكر	21	3.08	0.635	-0.119	0.906
	أنثى	15	3.10	0.541		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

يتضح من بيانات الجدول رقم (23) أن متوسط إجابات أفراد العينة من الذكور حول إدارة المعرفة بلغ 2.87 وهو ما يعادل متوسط إجابات أفراد العينة من الإناث، كما جاءت نتيجة اختبار t بـ 0.000 وقيمة احتمالية 1.000 أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات إجابات أفراد العينة من الذكور والإناث حول إدارة المعرفة.

كما يتضح من بيانات نفس الجدول أن متوسط إجابات أفراد العينة من الذكور حول رأس المال الفكري بلغ 3.08 وهو ما يقارب متوسط إجابات أفراد العينة من الإناث والذي بلغ 3.10، كما جاءت نتيجة اختبار t بـ -0.119 وقيمة احتمالية 0.906 أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات إجابات أفراد العينة من الذكور والإناث حول رأس المال الفكري.

ومنه ننفي صحة الفرضية البحثية رقم 1.3.

ثانياً: اختبار صحة الفرضية 2.3

لاختبار صحة الفرضية رقم 2.3 تم استعمال اختبار One way ANOVA للفروق في إجابات

العينة حسب متغير الرتبة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (24): نتائج اختبار One way ANOVA

المتغير	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
إدارة المعرفة	أستاذ التعليم العالي	0	0	0.671	0.576
	أستاذ محاضر قسم أ	2.77	0.607		
	أستاذ محاضر قسم ب	3.15	0.933		
	أستاذ مساعد قسم أ	2.73	0.735		
	أستاذ مساعد قسم ب	2.88	0.462		
رأس المال الفكري	أستاذ التعليم العالي	0	0	1.099	0.364
	أستاذ محاضر قسم أ	2.98	0.430		
	أستاذ محاضر قسم ب	3.39	0.693		
	أستاذ مساعد قسم أ	3.04	0.724		
	أستاذ مساعد قسم ب	2.90	0.338		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26

يتضح من الجدول أعلاه وبالنسبة لمتغير إدارة المعرفة أن قيمة F بلغت 0.482 وبقية احتمالية 0.576 وهي أكبر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول إدارة المعرفة بالنسبة لمتغير الرتبة المهنية.

كما ويتضح من الجدول نفسه بالنسبة لمتغير رأس المال الفكري أن قيمة F بلغت 1.099 وبقية احتمالية 0.364 وهي أكبر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول رأس المال الفكري بالنسبة لمتغير الرتبة المهنية.

❖ ومنه ننفي صحة الفرضية البحثية 2.3.

ثالثاً: اختبار صحة الفرضية 3.3

لاختبار صحة الفرضية رقم 3.3 تم استعمال اختبار One way ANOVA للفروق في إجابات العينة حسب متغير العمر، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (25): يوضح نتائج اختبار One way ANOVA

المتغير	الخبرة المهنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
إدارة المعرفة	أقل من 30 سنة	3.37	0.691	1.989	0.153
	من 30 لـ 40 سنة	2.82	0.707		
	من 40 لـ 50 سنة	2.69	0.670		
رأس المال الفكري	أقل من 30 سنة	3.26	0.524	0.580	0.565
	من 30 لـ 40 سنة	3.11	0.603		
	من 40 لـ 50 سنة	2.95	0.621		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 26

يتضح من الجدول أعلاه وبالنسبة لمتغير إدارة المعرفة أن قيمة F بلغت 1.989 وبقيمة احتمالية 0.153 وهي أكبر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول إدارة المعرفة حسب متغير العمر.

كما ويتضح من الجدول نفسه بالنسبة لمتغير رأس المال الفكري أن قيمة F بلغت 0.580 وبقيمة احتمالية 0.565 وهي أكبر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول رأس المال الفكري حسب متغير العمر.

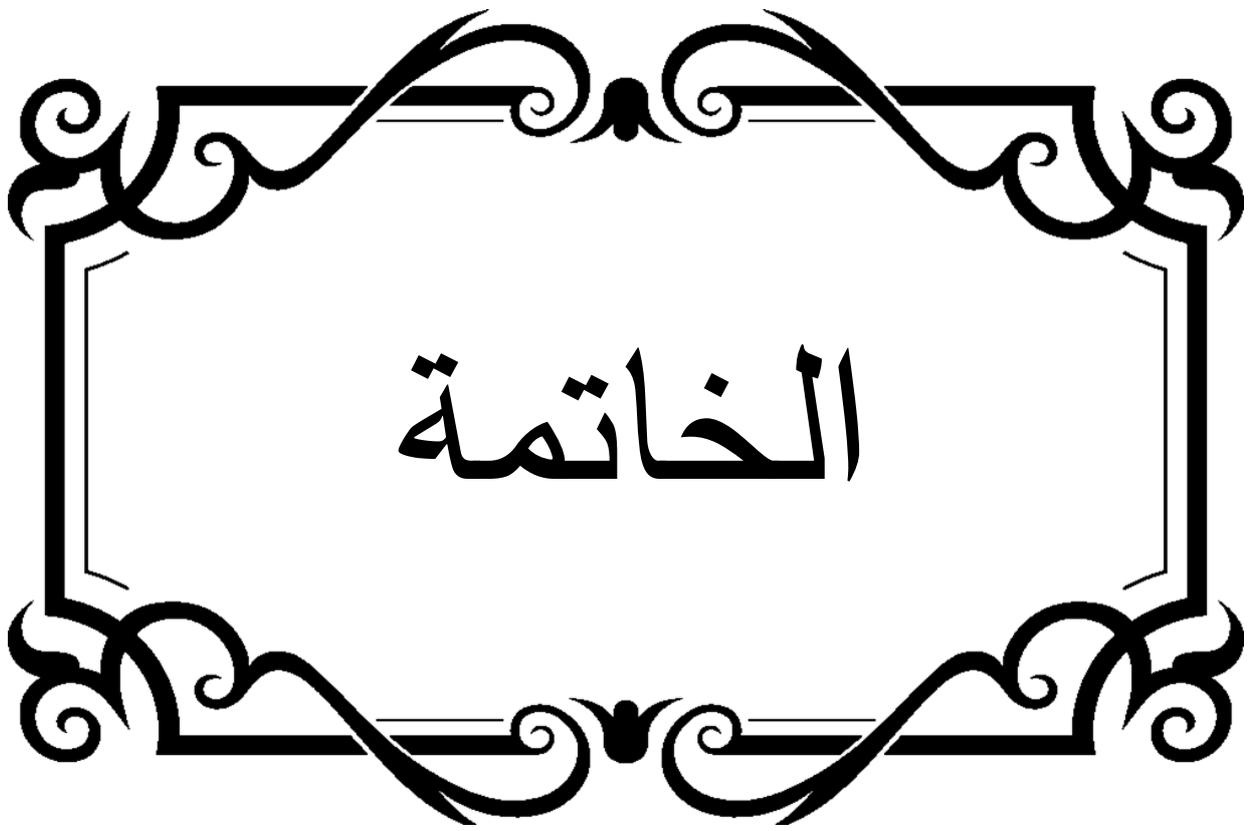
❖ ومنه ننفي صحة الفرضية البحثية رقم 3.3

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل الذي أجريناه تم إسقاط الجانب النظري لمتغيري الدراسة على الواقع العملي وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي قدمناها لاكتشاف دور رأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العوي التبسي - تبسة-

ومن أجل ذلك قمنا بدراسة اتجاهات وآراء الأساتذة بمختلف الرتب في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العوي التبسي - تبسة-.

ومن خلال الربط بين متغيري الدراسة المستقل والتابع، والتحليل لعبارات الاستبيان، والدراسة الإحصائية لنتائج توصلنا إلى وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة، حيث اتضح أن لرأس المال الفكري دور مهم في تنمية وتطوير إدارة المعرفة.



الخاتمة

الخاتمة:

من خلال ما تطرقنا إليه في دراستنا، وما تم استخلاصه من الجانب النظري تبين أن لعملية استثمار رأس المال الفكري أو تنمية الموارد البشرية دورا مهما في تعزيز إدارة المعرفة، لذا وجب الاهتمام بهذه الثروة التي تتبع منها القوة الحقيقية لنجاح أي منظمة وبذلك تضمن بقاءها واستمرارها. حيث تعتبر إدارة المعرفة من المعارف العلمية المعاصرة التي أحدثت تغييرا في المؤسسات الإنتاجية منها والخدمية وذلك لما يميزها عن غيرها من القوى المادية أو التكنولوجية ويعود السر في هذه القوة كون إدارة المعرفة تعتمد بشكل كبير على رأس المال الفكري التي يعتمد على الإبداع والابتكار وما يمتلكه الأفراد من طاقات كامنة يتم استثمارها في العمل داخل المنظمات والذي يكون عن طريق رفع معنويات الأفراد العاملين وتحفيزهم وكذا التدريب والتعليم حتى تكون هناك إنتاجية أكبر والأسمى من ذلك هو تبادل وتقاسم المعارف والخبرات بين الأفراد من أجل ضمان استمرارية المنظمة وارتقائها.

كما ارتئينا تقسيم البحث إلى فصلين، تطرقنا في أوله إلى الإطار النظري لمتغيري الدراسة حيث ألمنا فيه بماهية رأس المال الفكري، وكذا ماهية إدارة المعرفة واختتمناه بأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، واحتوى الثاني على إسقاط الجانب النظري على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسة- ، حيث كانت الاستمارة أداة للدراسة تم تحليل نتائجها إحصائيا بغية الإجابة على الإشكالية الرئيسية " هل يساهم رأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة العربي التبسي - بتبسة؟"، حيث نصت الفرضية الرئيسية على أن هناك علاقة طردية بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة ، الأمر الذي قادنا للوصول إلى مجموعة من النتائج.

أولا: نتائج الدراسة

حيث تم التوصل إلى العديد من النتائج تتمثل في الآتي:

1- النتائج النظرية

- يعد رأس المال الفكري عنصرا فعالا في تعظيم عوائد أي مؤسسة وتعزيز مركزها التنافسي؛
- يركز مفهوم رأس المال الفكري على أهمية الإنسان، وباعتباره أهم مورد لجميع نواحي الحياة بشكل عام وللمؤسسات بكل أشكالها بشكل خاص؛

- يعتبر رأس المال الفكري أهم دعامة لإدارة المعرفة لأنه هو من يملك المعرفة ولديه القدرة على تطبيقها في الجانب الميداني؛
- أن إدارة المعرفة عبارة عن مجموعة من العمليات المتكاملة والمستمرة فيما بينها (تشخيص، توليد، تخزين نشر وتطبيق)؛
- أن أكبر سبب في فشل العديد من المؤسسات هو إهمال دور العنصر البشري وعدم إعطائه المكانة اللائقة به؛

2- النتائج التطبيقية (الميدانية)

بعد دراسة واقع رأس المال الفكري ودوره في تنمية إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسة- تم التوصل إلى ما يلي:

- أشارت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة (أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية) حول بعد المعرفة؛ كانت متوسطة؛ ثم نفس الشيء بالنسبة لباقي أبعاد رأس المال الفكري + بعد عمليات إدارة المعرفة.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية (طردية) وقوية جدا ذات دلالة معنوية بلغت 81% عند مستوى دلالة 0.05. ثم نفس الشيء لباقي العلاقات الارتباط؛
- اتضح من خلال عملية التحليل الاحصائي وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري على إدارة المعرفة عند مستوى دلالة 0.05؛
- عدم وجود اختلاف (فروقات) ذات دلالة احصائية في إجابات العينة حول متغيري الدراسة باختلاف (الجنس، الرتبة والعمر) عند مستوى دلالة 0.05.

ثانيا: التوصيات

وعلى ضوء النتائج السابقة سيتم تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة تعامل الجامعة عامة والكلية محل الدراسة خاصة مع رأس مالها الفكري على أنه مورد إستراتيجي تمتلكه المنظمة، والحفاظ عليه وتطويره بشكل مستمر، لأنه العنصر الجوهرى والفعال في النجاح خاصة في ظل التطورات الهائلة التي تعرفها البيئة المحيطة؛

- ضرورة الاهتمام بتقديم الدعم المالي والمعنوي لكل عمل أو إنجاز يقدم فيه الإبداع والتميز والابتكار أو أي تجديد وكذلك في مجال التأليف وإنجاز البحوث العلمية؛
- الاهتمام الكبير والملح ببناء بنية تحتية سائدة لاحتضان رأس المال الفكري؛
- يقترح بإجراء تقييم دوري للمعرفة لدى الأفراد كلا على انفراد وربط نتائج التقييم بنظام الحوافز والمكافآت والترقية؛
- زيادة الاهتمام بالموظفين والعاملين في المؤسسة فكريا عن طريق التدريب وتعزيز الإمكانيات اللازمة لذلك؛
- زرع وتحفيز ثقافة نشر ومشاركة المعرفة وتطبيقها في الكلية؛
- الاهتمام بتحديث البرامج والخطط باستمرار بما يتوافق والمستجدات العلمية في حقل الاختصاص من خلال تبادل المعارف والخبرات مع الكليات المناظرة والمتميزة سواء على المستوى المحلي أو العالمي؛
- على الكلية أن تعطي أهمية أكثر لأسلوب العصف الذهني، وتركز على استخدامه كوسيلة للحصول على أكبر قدر من الأفكار؛
- ضرورة استخدام وسائل تقنية وتكنولوجية حديثة لتوزيع وتطبيق المعرفة؛

ثالثا: آفاق الدراسة

- يعتبر ميدان رأس المال الفكري وكذلك إدارة المعرفة مجالا خصبا للكثير من البحوث الحديثة والمستقبلية وللارتقاء بالأداء البحثي يمكن اقتراح ما يلي:
- أثر رأس المال الفكري على إنتاجية المنظمة؛
 - ثقافة المؤسسة ودورها في تفعيل إدارة المعرفة؛
 - دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات؛
 - أثر إدارة المعرفة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.



قائمة المصادر والعراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

أ- الكتب باللغة العربية

1. إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق، عمان، الطبعة 1، 2006.
2. أحمد الخطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة 1، 2009.
3. حازم محمد عبد الفتاح، تكنولوجية تطبيق رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.
4. فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2008.
5. حسن العلواني، إدارة المعرفة: المفهوم والمداخل النظرية، التحديات المعاصرة للإدارة الحديثة، القيادة الإبداعية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2006.
6. حسن عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة 1، 2008.
7. خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2010.
8. روية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2011.
9. سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار النهضة الغربية للنشر والتوزيع، 2009.
10. عامر خيضر الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2005.
11. عبد الستار العلي، عامر قنديجلي، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 2، 2009.

قائمة المصادر والمراجع

12. عبد الكريم محسن باقر، قياس وإدارة المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، دون ذكر سنة النشر.
13. علاء فرج الطاهر، إدارة المعلومات والمعرفة، دار الرياء، عمان، الطبعة 1، 2010.
14. علي زيب الأكلبي، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2008.
15. غسان قاسم، أميرة شكر، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
16. فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد، عمان، الأردن، الطبعة 2، 2007.
17. فرحاتي لويظة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، 2016.
18. فؤاد الشرابي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2008.
19. محمد عواد أحمد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
20. نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، دار جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
21. هيثم على حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 1، 2014.
- ب- الكتب باللغات الأجنبية

1. Edvinsson, Malone, Intellectual capital, Harper business, New York, 1997.

ثانياً: المجالات

1. الدريديري أحمد إسماعيل مدني، دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 24، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2017.
2. سعد العنزي، الرأس مال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة العراق، 2001.
3. عبد الكريم ساسي، حورية الهادي مفتاح، دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسات التعليمية، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد 09، صرمان، 2019.

قائمة المصادر والمراجع

4. ناظم جواد، ندى اسماعيل: رأس المال الفكري كأداة إستراتيجية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد02، العدد 14، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2009.
5. نهال أحمد الجندي، قياس وتقييم رأس المال الفكري: أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة- نموذج مقترح، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد 65، 2005.

ثالثاً: الرسائل والمذكرات

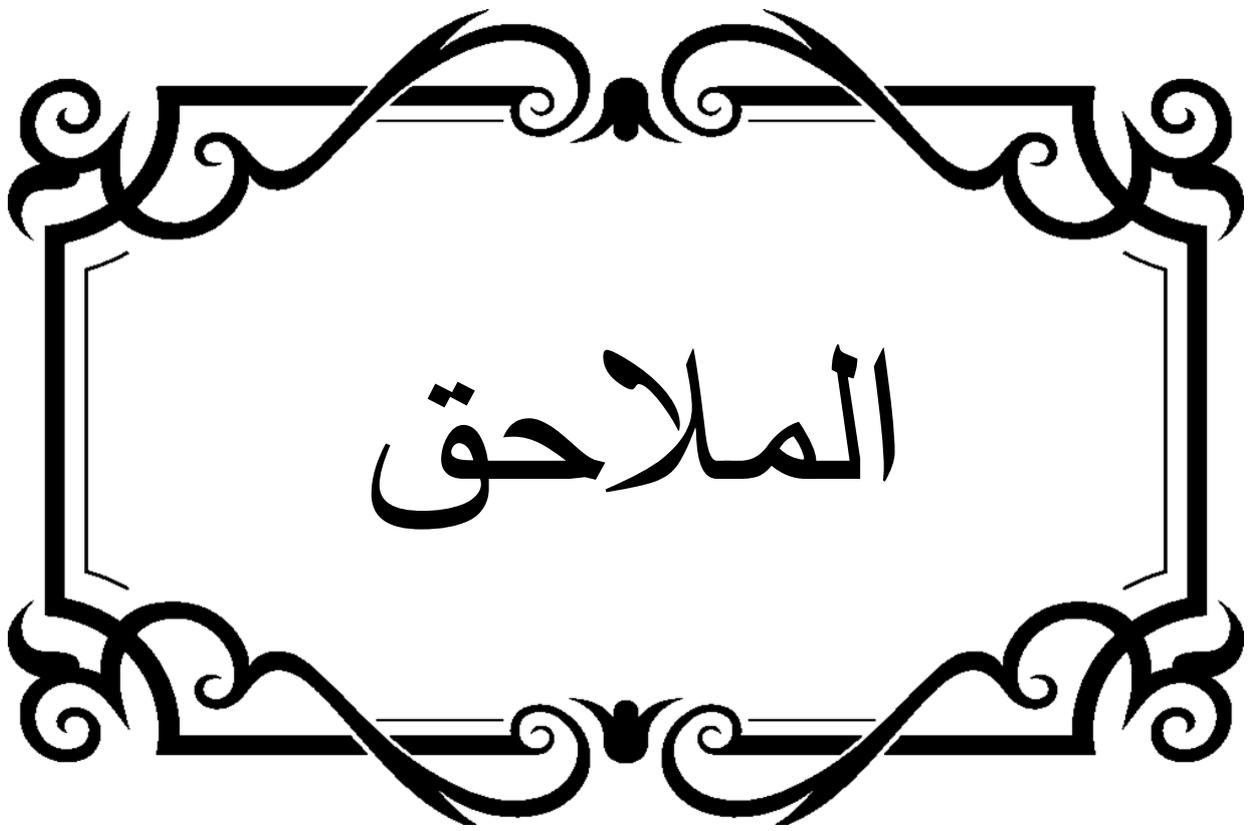
1. أحمد محمد الفيومي، أثر الأصول غير الملموسة في تحقيق الميزة التنافسية في ظل تبني معايير الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010، ص ص: 19-20.
2. العربي عمران، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس 01، سطيف، 2013.
3. حامي حسان، إستراتيجية التدريب في إطار متطلبات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: علم اجتماع العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2016.
4. دحماني عزيز، مساهمة الانفاق على الرأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2015.
5. سلمان عبيد، أثر الاستثمارات برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة رسالة مقدمة كجزء مكمّل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014.
6. سملاي يحضة، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2005.

قائمة المصادر والمراجع

7. عائشة شفرور، استثمار رأس المال الفكري ودوره في تحقيق إدارة المعرفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص: نظم المعلومات وإدارة المعرفة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
8. عيساوي وهيبية، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: حوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011.
9. غضبان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص: اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، 2018.
10. محمد زرقون، الحاج عرابية، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد 01 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014.
11. مصطفى رجب علي شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.

رابعا: الموسوعات والقواميس

- 1- قاموس المحيط، المجلد الثاني، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، الطبعة 2، 1996.



جامعة العربي التبسي
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال
استبيان

السادة الأفاضل؛

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

في إطار الدراسة المكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، فإننا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تم إعدادها وفقاً لمقتضيات البحث العلمي، بهدف جمع المعلومات اللازمة لإتمام مذكرة الماستر والتي جاءت بعنوان: "دور رأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة - دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بجامعة العربي التبسي - تبسة- " راجين منكم الإجابة عن الأسئلة بكل دقة وموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة حول الموضوع المذكور أعلاه.

نشكركم على تعاونكم وتخصيص جزء من وقتكم، علماً أن جميع المعلومات التي سنتزود بها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير

إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبتين:

- د. بوطرفة صورية

- بوزغاية هبة الرحمان

- عربي شيماء

السنة الجامعية: 2020-2021

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية

ملاحظة: يرجى وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة.

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: [أقل من 30 سنة] [40-30] [50-40] [أكثر من 50 سنة]
- اللغة التي تتقنها: اللغة العربية اللغة الفرنسية اللغة الإنجليزية لغة أخرى
- الرتبة المهنية: أستاذ مساعد "ب" أستاذ مساعد "أ" أستاذ محاضر "ب" أستاذ محاضر "أ" أستاذ تعليم عالي
- الأقدمية: [أقل من 05 سنوات] [10-05] [15-10] أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: فقرات الاستبيان

يرجى من سيادتكم وضع علامة (X) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيكم وتتنطبق على مؤسستكم.

المحور الأول: رأس المال الفكري

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المعرفة						
01	تعمل الكلية على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.					
02	تتناسب مؤهلات الأفراد (شهادات علمية في الاختصاص المطلوب، الخبرة، المهارات الشخصية والوظيفية) مع الوظائف الموكلة لهم.					

					03	تحرص الكلية على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية.
الابتكار						
					04	يمتلك الأفراد القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.
					05	تشجع الكلية الأفراد على الإبداع والتطوير بشكل مستمر.
					06	يمتلك الأفراد الشجاعة الكافية للقيام بأعمال ابتكارية بمساعدة الكلية.
الخبرة العملية						
					07	يمتلك الأفراد في الكلية خبرة طويلة في مجال عملهم.
					08	تركز الكلية على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة.
					09	تساعد الخبرة التي يمتلكها الأفراد على حل مشاكل العمل.
المهارات والقدرات						
					10	تتطلب الوظيفة في الكلية امتلاك مهارات علمية لإنجاز العمل بشكل متميز، إضافة الى مهارات أخرى (التواصل، النقد البناء، القيادة، المسؤولية، القدرة على إيصال المعلومة).
					11	يتوفر لدى الأفراد القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل.
					12	تركز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة.
فرق العمل						
					13	تكرس الكلية أساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين أفرادها.
					14	تستفيد الكلية من عمل أفرادها كفريق عمل واحد
					15	يشارك الأفراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة.

المحور الثاني: عمليات إدارة المعرفة (اكتساب، تخزين، تشارك، تطبيق)

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
16	تعمل الكلية على تصميم خريطة للموجودات المعرفية داخلها.					
17	تدعم الكلية برامج البحث والتطوير.					
18	تشجع الكلية الأساتذة على المشاركة في إقامة اتفاقيات علمية متبادلة مع الجامعات الأخرى.					
19	تسعى الكلية لاكتساب معارف جديدة من مصادر خارجية.					
20	تعمل الكلية على تخزين المعرفة بشكل كفي.					
21	تمتلك الكلية قواعد بيانات مزودة بمعلومات حول المستجدات المعرفية.					
22	تهتم الكلية بالأفراد ذوي الخبرة والذين يكتسبون مخزون معرفي متميز.					
23	تحرص إدارة الكلية على نشر المعرفة وتوزيعها داخل الأقسام.					
24	تمتلك الكلية شبكة معلومات داخلية للوصول إلى قواعد البيانات (أجهزة الحاسوب، أرشيف).					
25	تساعد شبكات الاتصال والتواصل على نقل وتبادل المعارف بين إدارة الكلية ومستخدميها.					
26	تنشر الكلية المستجدات والقرارات من خلال الندوات والاجتماعات وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي.					
27	توفر الكلية مستلزمات تطبيق المعرفة والأفكار الجديدة.					
28	تقوم الكلية بتطبيق المبادرات والبرامج الجديدة.					
29	تدعم الكلية القدرات الإبداعية لمستخدميها.					
30	يطبق الأساتذة معارفهم وخبراتهم ويستفيدون منها في أعمالهم اليومية.					
31	يتم تشجيع الأساتذ على تطبيق المعارف والخبرات والإفادة منها من خلال الاعتراف بأعمال الفرد.					

الملحق رقم 02: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات لبرنامج SPSS 26

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس السن الأقدمية الرتبة_ المهنية
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /PIECHART FREQ
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes	
Output Created	12-MAY-2021 11:32:02
Comments	
Input	Data C:\Users\Anouar\Desktop\ هبة.sav Active Dataset DataSet1 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 36
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing. Cases Used Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=الجنس السن الأقدمية الرتبة_ المهنية /STATISTICS=STDDEV MEAN /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time 00:00:04.31 Elapsed Time 00:00:03.46

Statistics					
		الجنس	السن	الأقدمية	الرتبة المهنية
N	Valid	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.42	2.14	2.25	3.22
Std. Deviation		.500	.683	1.025	1.072

Frequency Table

الجنس					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	21	58.3	58.3	58.3
	أنثى	15	41.7	41.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	
السن					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	6	16.7	16.7	16.7
	من 30 لـ 40 سنة	19	52.8	52.8	69.4
	من 40 لـ 50 سنة	11	30.6	30.6	100.0

سنة					
Total		36	100.0	100.0	
الأقدمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	9	25.0	25.0	25.0
	من 5 إلى 10 سنوات	15	41.7	41.7	66.7
	من 10 إلى 15 سنة	6	16.7	16.7	83.3
	أكثر من 15 سنة	6	16.7	16.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	
الرتبة المهنية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أستاذ محاضر قسم أ	12	33.3	33.3	33.3
	أستاذ محاضر قسم ب	9	25.0	25.0	58.3
	أستاذ مساعد قسم أ	10	27.8	27.8	86.1
	أستاذ مساعد قسم ب	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Pie Chart

RELIABILITY

Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	31

Correlations

Correlations			
		رأس المال الفكري	عمليات إدارة المعرفة
رأس المال الفكري	Pearson Correlation	1	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	36	36
عمليات إدارة المعرفة	Pearson Correlation	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations			
		المعرفة	عمليات إدارة المعرفة
المعرفة	Pearson Correlation	1	.524**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	36	36
عمليات إدارة المعرفة	Pearson Correlation	.524**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

T-Test

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عمليات إدارة المعرفة	ذكر	21	2.8750	.79893	.17434
	أنثى	15	2.8750	.60041	.15502
رأس المال الفكري	ذكر	21	3.0825	.63593	.13877
	أنثى	15	3.1067	.54149	.13981

Independent Samples Test					
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
عمليات إدارة المعرفة	Equal variances assumed	.052	.821	.000	34
	Equal variances not assumed			.000	33.876
رأس المال الفكري	Equal variances assumed	.250	.620	-.119	34
	Equal variances not assumed			-.122	32.853

Correlations

Correlations			
		عمليات إدارة المعرفة	الإبتكار
عمليات إدارة المعرفة	Pearson Correlation	1	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	36	36
الإبتكار	Pearson Correlation	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Descriptives						
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean
		Lower Bound				
عمليات إدارة المعرفة	أستاذ محاضر قسم أ	12	2.7760	.60740	.17534	2.3901
	أستاذ محاضر قسم ب	9	3.1597	.93391	.31130	2.4419
	أستاذ مساعد قسم أ	10	2.7313	.73542	.23256	2.2052
	أستاذ مساعد قسم ب	5	2.8875	.46225	.20672	2.3135
	Total	36	2.8750	.71339	.11890	2.6336
رأس المال الفكري	أستاذ محاضر قسم أ	12	2.9889	.43002	.12414	2.7157
	أستاذ محاضر قسم ب	9	3.3926	.69318	.23106	2.8598
	أستاذ مساعد قسم أ	10	3.0400	.72432	.22905	2.5219
	أستاذ مساعد قسم ب	5	2.9067	.33862	.15144	2.4862
	Total	36	3.0926	.59035	.09839	2.8928

Descriptives				
		95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum
		Upper Bound		
عمليات إدارة المعرفة	أستاذ محاضر قسم أ	3.1620	1.13	3.50
	أستاذ محاضر قسم ب	3.8776	1.69	4.56
	أستاذ مساعد قسم أ	3.2573	1.19	3.75
	أستاذ مساعد قسم ب	3.4615	2.44	3.63
	Total	3.1164	1.13	4.56
رأس المال الفكري	أستاذ محاضر قسم أ	3.2621	2.27	3.73
	أستاذ محاضر قسم ب	3.9254	2.20	4.47
	أستاذ مساعد قسم أ	3.5581	1.73	4.13
	أستاذ مساعد قسم ب	3.3271	2.60	3.27
	Total	3.2923	1.73	4.47

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
عمليات إدارة المعرفة	Between Groups	1.055	3	.352	.671	.576
	Within Groups	16.758	32	.524		
	Total	17.813	35			
رأس المال الفكري	Between Groups	1.140	3	.380	1.099	.364
	Within Groups	11.058	32	.346		
	Total	12.198	35			

Regression

Model Summary							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.814 ^a	.663	.653	.42034	.663	66.815	1
Model Summary							
Model	Change Statistics			df2	Sig. F Change		
	1					34	
a. Predictors: (Constant), رأس المال الفكري							
ANOVA ^a							
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	11.805	1	11.805	66.815	.000 ^b	
	Residual	6.007	34	.177			
	Total	17.813	35				
a. Dependent Variable: عمليات إدارة المعرفة							
b. Predictors: (Constant), رأس المال الفكري							
Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.167	.379		-.442	.661	
	رأس المال الفكري	.984	.120	.814	8.174	.000	1.000
a. Dependent Variable: عمليات إدارة المعرفة							

Correlations

Correlations						
		عمليات إدارة المعرفة	الخبرة العملية			
عمليات إدارة المعرفة	Pearson Correlation	1	.445**			
	Sig. (2-tailed)		.007			
	N	36	36			
الخبرة العملية	Pearson Correlation	.445**	1			
	Sig. (2-tailed)	.007				
	N	36	36			
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
عمليات إدارة المعرفة	Between Groups	1.916	2	.958	1.989	.153
	Within Groups	15.896	33	.482		
	Total	17.813	35			
رأس المال الفكري	Between Groups	.414	2	.207	.580	.565
	Within Groups	11.784	33	.357		
	Total	12.198	35			
Correlations						
		عمليات إدارة المعرفة	المهارات والقدرات			
عمليات إدارة المعرفة	Pearson Correlation	1	.368*			
	Sig. (2-tailed)		.027			
	N	36	36			
المهارات والقدرات	Pearson Correlation	.368*	1			

	Sig. (2-tailed)	.027	
	N	36	36

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations			
		عمليات إدارة المعرفة	فرق العمل
عمليات إدارة المعرفة	Pearson Correlation	1	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	36	36
فرق العمل	Pearson Correlation	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	36	36

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		VIF	
1	(Constant)		
	المعرفة		1.588
	الإبتكار		1.862
	الخبرة العملية		1.526
	المهارات والقدرات		1.468
	فرق العمل		1.895

a. Dependent Variable: عمليات إدارة المعرفة

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
عمليات إدارة المعرفة	.131	36	.123	.965	36	.313
رأس المال الفكري	.088	36	.200*	.989	36	.972

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

الرقم: /ق.ع.ت/ك.ع.إ.ق.ت.ع.ت/ح.ت/2021

اتفاقية التربص

المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية ، والعلوم التجارية ، وعلوم التسيير

مع المؤسسة : **جامعة العربي التبسي - تبسة (كلية العلوم الاقتصادية والإحصائية)**

مقرها في : **تبسة - طريق قسنطينة 12002**

ممثلة من طرف : **حفظ الله**

الرتبة : **د. قسنطين**

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم :

1- **قسنطين**

2- **بونخامة عبد الرحمان**

3- **قسنطين**

4- **قسنطين**

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-88 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تدبير الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص: **ما حثت عليه إدارة الأعمال**

المادة الثالثة :

التربص التطبيقي يجرى في :مد لحة **المستة**

الفترة من : **2021 / 04 / 18** إلى : **2021 / 05 / 02**

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى بيان الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تنمية إدارة المعرفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسة- ، ولتحقيق هذا الهدف وللإجابة على سؤال البحث استعرضنا في الجانب النظري أدبيات كلا من المتغيرين (رأس المال الفكري وإدارة المعرفة)، ليتم بعد ذلك التطرق إلى الفصل التطبيقي الذي اعتمدنا فيه على استمارة الاستبيان والموزعة على أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي، حيث قمنا بعملية التحليل إحصائياً باستعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 26 ، والخروج بنتائج موافقة وبشكل كبير لفرضيات الدراسة، حيث توصلت الدراسة إلى وجود أثر لرأس المال الفكري في تحقيق وتنمية إدارة المعرفة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، إدارة المعرفة، تنمية، عمليات إدارة المعرفة، دور

Abstract:

This study aimed to show the role played by intellectual capital in the development of knowledge management in the Faculty of Humanities and Social Sciences at Larbi tébessi University -Tebessa-, and to achieve this goal and answer the question of research, in the theoretical side we presented the literature of both variables (intellectual capital and knowledge management), to then address the practical chapter in which we relied on the questionnaire form distributed to the professors of the Faculty of Humanities and Social Sciences at Larbi tébessi University -Tebessa-, then we did the process of statistical analysis using the SPSS 26 statistical package for social sciences, and came up with results that are largely in agreement with the hypotheses of the study, where the study found that there is an impact of intellectual capital in achieving and developing knowledge management.

Keywords: intellectual capital, knowledge management, development, knowledge management processes, the role.