

رأس المال البشري كمورد غير ملموس وعلاقته بإدارة المعرفة

دراسة حالة المؤسسة الصناعية للمواد والبناءات الحديدية باتيميتال وحدة عين الدفلى .

Human capital as an intangible resource and his relationship with knowledge management - study of Batimital company Ain Defla-

كلتوم واكلي* 1

¹ جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة (الجزائر)، k.ouakli@univ-dbk.m.dz

تاريخ الارسال: 2022/03/19؛ تاريخ القبول: 2022/05/18؛ تاريخ النشر: 2022/06/08

ملخص:

يعتبر رأس المال البشري المحرك الرئيسي للمؤسسة خاصة في ظل ما يعرف بإقتصاد المعرفة ، سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية دراسة علاقة رأس المال البشري بأبعاده المختلفة (المعرفة، المهارات والقدرات، الخبرة، الابتكار) بإدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية و الظاهرية .
من أجل تحقيق أهداف البحث قمنا باستخدام المنهج الوصفي لعرض الإطار النظري لمتغيرات البحث ، كما تم إستخدام برنامج SPSS لمعالجة البيانات من ثم تحليلها وإستخلاص نتائج الدراسة .
خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى رأس المال البشري السائد في المؤسسة محل الدراسة كان مرتفعا بالنسبة لكل الأبعاد ماعدا بعد القدرات والمهارات الذي جاء متوسطا، كما كان مستوى إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرية مرتفعا، مع وجود علاقة ارتباطية طردية قوية وأثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري بأبعاد المختلفة (المعرفة، المهارات و القدرات، الخبرة، الابتكار) في إدارة المعرفة بنوعيتها .
كلمات مفتاحية: رأس المال البشري، إدارة المعرفة، معرفة ضمنية، معرفة ظاهرية.
رموز تصنيف jel: J24; M1; O34 .

Abstract:

Human capital is the main driver of the organization especially in the knowledge management ,We will try through this research paper to study the relationship of human capital and its various dimensions (knowledge, skills and abilities, experience, innovation) with the knowledge management, and its implicit and apparent types.

To achieve the objectives of the research, we used the descriptive method in The theoretical part and We used SPSS to process the data and analyzed and extract the results of the study.

The study concluded that the level of human capital in the organization was high for all dimensions except the abilities and skills, the level of knowledge management with its implicit and apparent types was high, with a strong correlation and impact of human capital and its different dimensions (knowledge, skills and abilities, experience, innovation) in the management of knowledge

Keywords: Human capital; knowledge management; tacit knowledge; apparent knowledge.

Jel Classification Codes : J24; M1 ;O34.

تمهيد :

في ظل التحول إلى ما يعرف باقتصاد المعرفة، والذي تزايد معه الاهتمام بالموارد الغير ملموسة وتعددت أنواعها وأشكالها وآثارها، وتعاظم دورها في خلق القيمة وبناء المزايا التنافسية، حيث أصبحت مصدرا جديدا لثروة المؤسسة، و رأس مال لا يقل أهمية وقيمة عن رأس المادي والذي أضحت فيه المعرفة عنصرا هاما من عناصر الإنتاج و التي يجب إدارتها بشكل جيد للإستفادة من مزاياها وذلك لن يتم إلا من خلال وجود عنصر مهم ألا وهو المورد البشري الذي يعد الركيزة الأساسية و المحرك الرئيسي لباقي الموارد الأخرى المادية والتقنية والمعلوماتية وتفعيلها.

ومن بين العناصر المكونة للرأسمال اللامادي نجد رأس المال البشري الذي يتجلى أساسا في المعارف والكفاءات التي يستطيع الفرد التحكم فيها والتي تتجمع طوال فترة تعليمه ومختلف التكوينات التي يتلقاها والخبرات التي يكتسبها، بالإضافة مواصفات الأفراد من الذكاء و غيرها . بناءا على ما سبق يمكن صياغة إشكالية بحثنا على النحو التالي:

ما علاقة رأس المال البشري بأبعاده (المعرفة، القدرات والمهارات ، الخبرة الإبتكار) وما أثره في إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية و الظاهرية ؟.

للإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة الفرضية الرئيسة التالية :

• **الفرضية الرئيسية (H^0):** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري بأبعاده المختلفة (المعرفة، القدرات والمهارات ، الخبرة، الإبتكار) وإدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوي الدلالة ((0.05.

الفرضيات الفرعية:

• لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعرفة و إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوي الدلالة 0.05.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات و المهارات و إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية و الظاهرية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة و إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية و الظاهرية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكار و إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05.

أهمية وأهداف الدراسة :

يعنى رأس المال البشري بأهم الأصول التي من شأنها إحداث الفرق في حياة المنظمة، ألا وهي المعرفة الكامنة داخل الكفاءات البشرية والتي تعتبر حجر الأساس لخلق القيمة، كما أصبح يعتبر مصدر مهم من مصادر قوة للمؤسسة وبقيائها واستمرارها في ظل بيئة تنافسية شديدة، من جهة أخرى تعد المعرفة موردا استراتيجيا و سبيلا للتقدم يجب التركيز على إدارتها بشكل جيد كما يجب التأكيد على أهمية إدارة المعرفة ودورها في الإبداع وإنتاج معارف جديدة وتجميعها و مشاركتها وتطبيقها.

نهدف من خلال هذا البحث إلى التعرف مفهوم رأس المال البشري، أهميته وأبعاده وكذا التعرف على مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها ودور رأس المال البشري بمختلف أبعاده في إدارتها، والتعرف على مستوى أبعاد رأس المال البشري وعلاقته بإدارة المعرفة وأثره عليها في المؤسسة محل الدراسة.

I- الإطار النظري للدراسة :

1.I- ماهية رأس المال البشري :

تعريف رأس المال البشري:

حظي مفهوم رأس المال البشري باهتمام كبير من طرف الباحثين وذلك لما يلعبه من أهمية في بناء المنظمات وكيفية تشغيلها ونجاحها واستمراريتها. ومن بين تعاريفه نذكر ما يلي :

يعرف بأنه مجموعة الأفراد الذين يمتلكون مهارات وإمكانات معرفية وقابليات تسهم في زيادة القيمة الاقتصادية لمنظمات الأعمال¹.

يعرف بأنه المعرفة الشخصية والخبرات العلمية والعملية والمهارات والقدرات الإبداعية والابتكارات التي يمتلكها العاملون في المنظمة وتذهب عندما يغادر الموظفون أعمالهم².

يعرف أيضا على انه المعارف والمؤهلات والكفاءات وكل المميزات الأخرى التي يكتسبها الإنسان أو يمتلكها والتي من شأنها أن تمدد بمزايا اجتماعية واقتصادية وشخصية، وتحقق له الرخاء الفردي والاجتماعي والاقتصادي.³

رأس المال البشري هو مجموعة الأصول التي يجلبها الفرد معه إلى المنظمة مثل التعليم والتدريب في الوظائف السابقة والعمر والخبرة المهنية وغيرها، وهي في مجموعها وتراكمها (من مجموعة الأفراد العاملين في المنظمة) يطلق عليها رأس المال البشري وهذه الأصول أو العناصر (التي يجلبها كل فرد معه إلى المنظمة) يفترض أنها تؤدي إلى إحداث تأثيرات إيجابية وإلى تحقيق التقدم المهني وتؤدي إلى زيادة قيمة الأفراد في نظر إدارة المنظمة.⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن رأس المال البشري هو مجموعة من المهارات والقدرات والإمكانيات والخبرات التي يكتسبها أو يرثها الفرد وتمكنه من المشاركة في الحياة الاقتصادية واكتساب الدخل والتي يمكن تحسينها من خلال الاستثمار في التعليم والرعاية والصحة والتدريب وغيرها من أشكال الاستثمار الأخرى.

أهمية رأس المال البشري: تتجلى أهمية رأس المال البشري من خلال دوره الفاعل في حياة المنظمات، كونه أحد أهم العناصر في العملية الإنتاجية، ويساعد على الابتكار والإبداع وتحقيق الميزة التنافسية وتنبؤ من خلال الآتي:⁵

المورد البشري هو أساس الإبداع والابتكار والتي تعتبر أساس التنافسية

- العنصر البشري هو أساس التنظيم والتنسيق بين مختلف عناصر الإنتاج المادية والبشرية.
- أنه أحد المصادر المهمة والفريدة والتي تؤثر على الأداء.
- يساعد على خلق المعرفة الجديدة.
- يعد المورد الذي يصعب على الآخرين تقليده.
- يساعد على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- يساعد على زيادة كفاءة الأصول، وتحقيق إنتاجية أعلى وأفضل خدمة للزبائن.
- يمثل رأس المال البشري الثروة المتميزة الوحيدة التي لا يمكن أن تقلد بسهولة، كالمهارات والموهبة والحافز والخبرة، فهو الطريق الوحيد للتنافس في ظل اقتصاد المعرفة اليوم، كما يساهم بشكل كبير في خلق القيمة للمؤسسة.

خصائص رأس المال البشري : يمكن التعرض إلى خصائصه كما يلي:⁶

- إن الرأس المال البشري لا ينفصل أبدا عن مالكه، وهو ملازم له في كل مكان وزمان، ولا يمكن تكوينه إلا بالمشاركة الفعلية والشخصية للأفراد
- إن إمكانية تراكم رأس المال البشري ترتبط ارتباطا وثيقا بالقدرات الجسمية والعقلية للفرد، ولأن تكلفة الاستثمار تتزايد مع مرور الوقت فإن تحصيل عوائد الاستثمار محدود بدورة حياة الفرد
- عدم رؤية الرأس المال البشري: أي أن المعارف والقدرات المملوكة من قبل الأفراد، لا يمكن رؤيتها أو معرفتها و هي غير ملموسة.
- صعوبة قياسه بدقة.
- إن رأس المال البشري يتزايد بالاستعمال.
- يمكن الاستفادة منه في مراحل متعددة وعمليات مختلفة في وقت واحد.
- سهولة حمله وتوفر الاستعداد لحامله.
- سرعة زيادته وسرعة فقدانه تبعا للشخص المتجسد فيه.

يتكون الرأس المال البشري من جزئيين: جزء فطري وجزء مكتسب كما يصنف إلى صنفين أساسيين: عام ينشأ من إكتساب المعارف والكفاءات العامة مثل معرفة القراءة والكتابة والحساب وخاص ينشأ من اكتساب معارف وكفاءات خاصة بوظيفة أو مهنة معينة أو مؤسسة بحد ذاتها.⁷

أبعاد رأس المال البشري:

يختلف الكتاب والباحثون في تحديد أبعاد رأس المال البشري لكننا إرتائنا التطرق لأهم مكوناته متمثلة في المعرفة ، القدرة والمهارة ، والخبرة، الابتكار و التي إعتمدنا عليها في أداة البحث :⁸

المعرفة: تتضمن المعرفة المهنية والمعرفة الفنية والمعرفة المتخصصة، المعرفة التي تناسب الصناعة المعنية وترتبط بها المعرفة العملية، الفهم والإدراك الواسع لبيئة الأعمال المتغيرة وأخيرا المعرفة باستخدام التكنولوجيا.

المهارات والقدرات:

المهارة : هي معرفة أسلوب أو طريقة العمل أو القيام بالأعمال بأسرع وقت بإتقان و دقة وأقل جهد و كلفة .

القدرة : هي الطاقات والإستعداد العام عند الفرد العامل لأداء العمل نتيجة عوامل داخلية أو خارجية تهيئ له ذلك .

الخبرة : هي كل ما يكتسبه العامل ويزيد من قدرته على الإكتشاف حيث يتشكل رصيد الخبرة ويتعزز من خلال التجميع والنقل من مختلف موارد الخبرات العلمية والعملية ،الناجمة عن التعلم من خلال التدريب، فالخبرة الفعلية ليست موهبة فطرية بل هي قدرة مكتسبة .

الإبتكار : هي القدرة على تقديم أفكار وحلول جديدة للمؤسسة وتنميتها وتطبيقها.

I.2- ماهية إدارة المعرفة:

تزداد أهمية إدارة المعرفة في المؤسسة مع ازدياد حجم الدور الذي تلعبه المعلومات والمعارف التي يمتلكها الأفراد داخل المؤسسة كأهم مدخلات في العملية الإنتاجية، وقبل التطرق إلى تعريف إدارة المعرفة نرجع أولاً على تعريف المعرفة.

تعريف المعرفة:

عرفها (Drucker) بأنها : القدرة على ترجمة المعلومات إلى الأداء والانجاز لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء محدد وهذه القدرة لا تكون إلا عند البشر في العقول والمهارات الفكرية والبدنية.⁹ كما عرفت بأنها : " المعلومات التي تتجسد مع الخبرة والمحتوى والتطبيق وهي شكل من المعلومات ذات قيمة عالية تمنحها القدرة على اتخاذ القرارات وانجاز الأعمال.¹⁰

أنواع المعرفة:

قدمت تصنيفات عديدة من قبل المختصين في إدارة المعرفة، وذلك باختلاف معايير تقسيمها حسب شكلها ومستوياتها وكذا حسب معيار المصدر، وستتطرق فيما يلي إلى أهم صنفين هما:¹¹

المعرفة الظاهرية: هي المعرفة المنتظمة التي يسهل التعبير عنها بشكل واضح وكتابتها ونقلها إلى الآخرين ونشرها بينهم بسهولة بشكل وثائق أو عن طريق وسائل التعليم والاتصال وتتعلق المعلومات الظاهرة بالمعلومات الموجودة والمخزنة في نظام المعلومات في المنظمة ومنها

الإجراءات ، المستندات ، معايير العمليات وهي المعرفة التي قد يكون رقمية وواضحة مثل وسائل الإعلام، والأشكال المطبوعة.. الخ ولكنها تشمل المعرفة غير الرسمية وغير المصنفة حيث تشير إلى المعرفة التي تحتوي على العناصر الشخصية الغير مهيكلة مثل الاتصالات بواسطة البريد الالكتروني أو المناقشات ومن خلال الانترنت، وهي أيضا المعرفة الواضحة الأقل درجة في الهيكلية والتي تبنى على أشكال التفاعل بين الإنسان والآلة التي يزداد نصيبها في أنشطتها اليومية، فالمعرفة الظاهرية تكون مدونة.

المعرفة الضمنية: هي المعرفة المبنية بالأساس على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية المكتسبة لأداء العمل ولذلك هي معرفة يصعب تحويلها بالتكنولوجيا بل إنها تنتقل بالتفاعل الاجتماعي.

تعريف إدارة المعرفة : هناك تعدد في التعاريف المقدمة لإدارة المعرفة و لا يوجد تعريف واحد متفق عليه ومن بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:

عملية استخلاص المعرفة من الأفراد، وذلك باستخدام الأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة، بهدف إكتساب المعرفة والقيام بتحليلها وإعادة تشكيلها وتطويرها، و تخزينها في شكل وثائق مطبوعة أو إلكترونية، وتوزيعها وعكسها الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف.¹²

هي مجموعة عمليات تحسين نشاط ومهارات المؤسسة التي تعتمد على دوران و رسملة المعارف المطبقة بواسطة تكنولوجيا المعلومات.¹³

هي تخطيط تنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة والأصول المرتبطة بالرأس المال البشري والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية بحيث يجري تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في النتائج الميزة التنافسية.

هي إدارة نظامية وصریحة وواضحة للأنشطة والممارسات والسياسات والبرامج داخل المؤسسة والتي ترتبط وتتعلق بالمعرفة.¹⁴

تعرف أيضا بأنها : مدخل نظامي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل أصول معلومات المنظمة بما في ذلك قواعد البيانات، الوثائق، السياسات والإجراءات، بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها الأفراد العاملين.

إذن إدارة المعرفة هي مجموعة الأنشطة والعمليات التي تهدف إلى تشخيص، توليد، نشر، وإستخدام المعرفة في أنشطة المنظمة وعملياتها المختلفة لدمجها في المنتجات المختلفة، فهي عملية يتم بموجبها تجميع وإستخدام الخبرات المتراكمة الموجودة في أي مكان في الأعمال سواء كان في الوثائق أو القواعد البيانات أو في عقول العاملين لإضافة القيمة للمنظمة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبقة، وكذا لإحداث أكبر قدر ممكن من التأثير الإيجابي على الميزة التنافسية للمنظمة.

أهمية إدارة المعرفة: تكمن في كونها : 15

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمؤسسات لتخفيض التكاليف ومجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.

- تعزز قدرة المنظمة على الاحتفاظ بالأداء المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

- تتيح للمؤسسة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.

- تعد أداة فاعلة في المنظمات لاستثمار رأسمالها البشري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.

- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.

- تساهم في تجهيز المؤسسات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية.

- تحقق التكامل بين القدرات البشرية المبدعة من ذوي المعرفة ومتطلبات وتقنيات الاتصالات والمعلومات حتى تصبح للمنظمة القدرة على رصد المعرفة من مختلف المصادر ومعالجتها والتحديث وإنتاجها للإستخدام الفعال في صياغة وتنفيذ الاستراتيجيات وتشغيل الأنظمة والوظائف والعمليات.

- تهيئ فرص تطور المنظمة بمعدات متناسبة مع قدراتها والفرص المتاحة لها من خلال الاستغلال المكثف لنتائج المعرفة ومننتاجاتها الثقافية المتجددة إلى جانب الخبرة المتراكمة لدى الأفراد.

القدرة على تحسين واستخدام الموارد المعرفية وتأكيد الإبداع في جميع أرجاء المنظمة لتعزيز أدائها من خلال اكتسابها القوة والميزة التنافسية

عمليات إدارة المعرفة:

تتطلب عملية إدارة المعرفة ثلاث عمليات أساسية توليد المعرفة، و مشاركتها أي جعلها متوفرة في المكان والوقت المناسبين، وأخيرا تطبيقها فبدون هذه المرحلة لا يمكن للمنظمة تحقيق القيمة من المعرفة التي تم توليدها ومشاركتها.

I. 3 دور رأس المال البشري في إدارة المعرفة

إن العقل المفكر يتميز بإنتاجية المعرفة الضرورية لبقاء المؤسسة وتطورها، كما أنه من أهم متطلبات إدارة المعرفة و نجاحها من خلال :¹⁶

• مساهمة رأس المال البشري في توليد المعرفة.

رأس المال البشري ضروري لإنشاء المعرفة بحيث قدرة الأفراد داخل المؤسسة على توليد معارف جديدة تسهم في زيادة قدرة المؤسسة ككل على الفهم والتصرف و انجاز العمل بطريقة فاعلة ، بمعنى ترجمة المعرفة بعد فهمها واستيعابها إلى نشاطات وممارسات قادرة على خدمة المؤسسة تميزها.

• مساهمة رأس المال البشري في المشاركة بالمعرفة.

كلما كان هناك رأس مال بشري في المؤسسة أدى ذلك إلى توافر معارف مهمة ، الأمر الذي من شأنه أن يزيد من قدرات الأفراد على المشاركة بالمعارف التي يمتلكونها ، باعتبار أن المعرفة تتولى التركيز على العقل المنظم الذي يضمن نقل المعرفة من عقل لآخر وتحويل المعلومات إلى معرفة من خلال تنمية رأس المال البشري.

• مساهمة رأس المال البشري في تطبيق إدارة المعرفة.

يعد الرأس المال البشري المساهم الأول في تطبيق المعرفة ، فالأفراد في المؤسسة هم الذين يملكون المعارف، وهم الذين يكتسبونها سواء من خلال التدريب ، أو التعليم أو حتى من العملاء والمحيط الخارجي ، سواء كانت هذه المعارف مخزنة في رؤوسهم على شكل معارف ضمنية أو ظاهرة مخزنة في التكنولوجيا ، والوثائق، والتي يشكل ذاكرة تنظيمية للمؤسسة ، فرأس المال البشري سواء ، كان منتجا للمعرفة أو مكتسبا لها فهو الذي يعمل على تطبيقها لانجاز مهامها.¹⁷

II - الطريقة والأدوات:

قمنا باستخدام المنهج الوصفي لعرض الإطار النظري لمتغيرات البحث و التحليلي لتحليل ومعالجة

البيانات وإستخلاص نتائج الدراسة، و قد تم الاعتماد في معالجة البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS, version 16، وتمثلت أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في : المتوسط الحسابي لجميع أسئلة الإستبيان ، الإنحراف المعياري، معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان، معامل الارتباط لقياس قوة و نوع العلاقة بين المتغيرين ، معامل الإنحدار الخطي لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

II. 1. حدود ، مجتمع وعينة البحث:

أنجرت الدراسة الميدانية في مؤسسة BATIMETAL وحدة عين الدفلى المختصة في إنتاج المواد الحديدية ، والصناعات النحاسية و البناءات المعدنية خلال شهر سبتمبر من سنة 2021. وتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بالمؤسسة البالغ عددهم 239 عامل (42 إطار و 75 عمال تحكم والإشراف و 122 أعوان التنفيذ) ولقد تم توزيع 60 إستبيان على عينة مختارة بطريقة عشوائية إسترجع منها 45 إستبيان.

II. 2. أداة الدراسة مكوناتها و اختبار ثباتها: تكونت أداة الدراسة من :

● **البيانات التعريفية بالمبحوثين(أفراد العينة):** و قد تم تحديدها بأربعة فقرات إشتملت الجوانب التالية: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة.

● **فقرات الإستبيان:** و تكونت من جزأين أساسيين هما:

الجزء الأول: خاص بفقرات متغير رأس المال البشري و يتكون من 23 عبارة موزعة على مختلف أبعاده كالتالي 6 عبارات للمعرفة، القدرات و المهارات 5، الخبرة 6، الابتكار 6.

الجزء الثاني: خاص بفقرات متغير إدارة المعرفة و يتكون من 12 عبارة مقسمة على صنفها، 6 للمعرفة الضمنية و 6 للمعرفة الظاهرية.

وقد تم تلمس إجابات أفراد العينة على فقرات الإستبيان من خلال مقياس ليكارت الثلاثي .

صدق و ثبات الأداة :

الصدق الظاهري : تم التأكد من صحة الإستبيان من خلال عرضه على مجموعة من الزملاء من أساتذة مختصين حيث قدمو ملاحظاتهم حول مدى وضوح الفقرات وسلامتها من ناحية الصياغة اللغوية، ومدى ملائمة الفقرات لتحقيق أغراض الدراسة.

صدق المحتوى : لتحقيق ذلك استخدام معامل الفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات أداة القياس و جذره لقياس صدق الأداة.

من خلال الجدول رقم 1 (أنظر الملاحق)، نلاحظ أن نسبة معامل ألفا كرونباخ جيدة لأنها أكبر من 60%، لكل من رأس المال البشري و إدارة المعرفة ، كما أن معامل الصدق مرتفع و هذا دليل على الثبات والاتساق الداخلي للعبارة مما يعني أن إستبانة البحث بمقاييسها المختلفة صالحة للقياس.

III- النتائج ومناقشتها :

نقوم فيما يلي بعرض النتائج المتوصل إليها بالاستخدام الأدوات الإحصائية و البرنامج المستعمل في معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان.

III - 1 عرض النتائج الخاصة برأس المال البشري بمختلف أبعاده والمتمثلة في المعرفة ، المهارات والقدرات ، الخبرة، الابتكار .

من خلال الجدول 2 (أنظر الملاحق) يمكن تلخيص النتائج التالية :

● **بعد المعرفة:** نلاحظ أن الوسط الحسابي الكلي لبعده المعرفة بلغ **2.466** بإنحراف معياري **0.650** مما يدل على وقوعه في درجة موافق، حيث كان مستوى القبول مرتفعاً في معظم العبارات ماعدا العبارتين 5 و 6 التي جاء فيها متوسطاً ، و منه يمكن القول أن مستوى المعرفة في المؤسسة محل الدراسة يعتبر مرتفعاً إلا أنه في بعض يشعر العاملون بالحاجة للبحث عن المعرفة لأداء مهامهم بشكل جيد.

● **بعد المهارات والقدرات:** نلاحظ أن الوسط الحسابي الكلي لبعده المهارات والقدرات بلغ **2.32** بإنحراف معياري **0.666** مما يدل على وقوعه في درجة محايد، حيث كان مستوى القبول بالنسبة لتوفر مهارات وقدرات لدى العاملين في المؤسسة في حين جاءت العبارات المتبقية متوسطة و هذا ربما يعود لعدم إهتمام المؤسسة على التدريب و التعليم و التطوير المستمر و إهمال جانب الحوافز كغاية لتنمية مهارات الأفراد.

● **بعد الخبرة:** نلاحظ أن الوسط الحسابي الكلي لبعده الخبرة بلغ **2.522** بإنحراف معياري

0.601 مما يدل على وقوعه في درجة موافق، حيث كان مستوى القبول مرتفعاً في معظم العبارات ماعدا العبارتين 5 و 6 التي جاء فيها متوسطاً ، وهذا يعني أن مستوى الخبرة لدى العاملين بالمؤسسة مرتفع إلا أنه في بعض الأحيان لا تتناسب الوظيفة التي يشغلونها مع خبراتهم العلمية مما لا يعطيهم فرصة لاستثمار خبراتهم.

● **بعد الابتكار:** نلاحظ أن الوسط الحسابي الكلي لبعد الابتكار بلغ **2.385** بإنحراف معياري

0.621 مما يدل على وقوعه في درجة موافق، حيث تبين النتائج أن هناك نوع من الإستعداد لدى العاملين لإبداء آرائهم وأفكارهم كما أنها مهتمة بالاحتفاظ بالموظفين ذوي القدرات الابداعية إلا أن هنك تقصير من جانب التحفيز و الدعم.

III - 2 عرض النتائج الخاصة بإدارة المعرفة: حيث تبرز مدى إرتكاز إدارة المعرفة على كل

من المعرفة الظاهرية والمعرفة الضمنية على الشكل التالي أنظر جدول (3):

● **بعد المعرفة الضمنية:** نلاحظ أن الوسط الحسابي الكلي لبعد المعرفة الضمنية بلغ **2.522**

بإنحراف معياري **0.694** مما يدل على وقوعه في درجة موافق، ويمكن تفسير ذلك بإهتمام عملية إدارة المعرفة بالمعرفة الضمنية من خلال إتاحة فرص التواصل والاحتكاك بين الأفراد والجماعات لكن هناك تقصير في تثمين وتشجيع أصحاب المبادرات الناجحة .

● **بعد المعرفة الظاهرية:** نلاحظ أن الوسط الحسابي الكلي لبعد المعرفة الظاهرية بلغ

2.551 بإنحراف معياري **0.664** مما يدل على وقوعه في درجة موافق، حيث كان مستوى القبول مرتفعاً في معظم العبارات ويمكن تفسير ذلك بإهتمام عملية إدارة المعرفة بالمعرفة الظاهرية من خلال نشر ثقافة التعاون والمشاركة المعرفية بين الأفراد في مختلف المجالات و كذا تمكين العاملين من النفاذ لمختلف المصادر المعرفية بغرض الاستغلال والتطوير.

III - 3 إختبار فرضيات الدراسة و تفسيرها :

لقد قمنا بإختبار فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة (5 %)، و قد إستخدام النظام الإحصائي SPSS16 لإيجاد قيمة كل من الارتباط، معامل التحديد، قيمة (T) ، قيمة (F) و مستوى الدلالة ، و مقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية المعتمدة لقبول أو رفض الفرضيات كما يأتي (أنظر الجدول 4) :

• **إختبار الفرضية الرئيسية (H^0):** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري بأبعاده المختلفة (المعرفة، القدرات و المهارات ، الخبرة، الابتكار) و إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية و الظاهرية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05) .

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة طردية قوية بين رأس المال البشري و إدارة المعرفة حيث بلغ ($r=0.968$)، كما بلغت النسبة التي يفسرها المتغير المستقل من التابع 93.7% ، و كانت كل من قيمة قيمة (t) المحسوبة و قيمة (F) المحسوبة بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، و منه نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة (H^1) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري بأبعاده المختلفة (المعرفة، القدرات و المهارات ، الخبرة، الابتكار) و إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية و الظاهرية، فلا يمكن تصور إدارة معرفة من دون رأس مال بشري ، فنجاحها يعتمد على المورد البشري و ما يمتلكه من معارف و مؤهلات و كفاءات .

• **إختبار الفرضية الفرعية الأولى (H^{0-1}):**

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة طردية المعرفة و إدارة المعرفة حيث بلغ ($r=0.983$)، كما بلغت النسبة التي يفسرها المتغير المستقل من التابع 96.7% ، كانت كل من قيمة قيمة (t) المحسوبة و قيمة (F) المحسوبة بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، و منه نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة (H^{1-1}) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعرفة و إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية و الظاهرية.

• **إختبار الفرضية الفرعية الثانية (H^{0-2}):**

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة طردية القدرات و المهارات و إدارة المعرفة حيث بلغ ($r=0.94$)، كما بلغت النسبة التي يفسرها المتغير المستقل من التابع 88.5% ، و كانت كل من قيمة قيمة (t) المحسوبة و قيمة (F) المحسوبة بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، و منه نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة (H^{1-2}) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات و المهارات و إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية و الظاهرية.

• اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (H^{0-3}):

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة طردية الخبرة و إدارة المعرفة حيث بلغ ($r=0.958$)، كما بلغت النسبة التي يفسرها المتغير المستقل من التابع 91.8%، و كانت كل من قيمة قيمة (t) المحسوبة و قيمة (F) المحسوبة بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، و منه نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة (H^{1-3}) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة و إدارة المعرفة بنوعيهما الضمنية و الظاهرية.

• اختبار الفرضية الفرعية الرابعة H^{0-4} :

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة طردية الابتكار و إدارة المعرفة حيث بلغ ($r=0.927$)، كما بلغت النسبة التي يفسرها المتغير المستقل من التابع 86%، و كانت كل من قيمة قيمة (t) المحسوبة و قيمة (F) المحسوبة بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، و منه نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة (H^{1-4}) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكار و إدارة المعرفة بنوعيهما الضمنية و الظاهرية.

الخلاصة:

من خلال ما تقدم يمكن تلخيص الإستنتاجات التالية :

- يعد رأس المال البشري من ابرز موارد المؤسسة بما يملكه من معارف ومهارات وخبرات علمية وهو المسؤول عن إدارتها الموارد الأخرى .
- تعتبر المعرفة بنوعيهما الضمنية و الظاهرية حجر الأساس لنجاح المؤسسات لكن من الضروري إدارتها و إستغلالها بشكل جيد للإستفادة من مزاياها و إلا تصبح بدون فائدة .
- هناك موافقة على وجود مستوى مرتفع من رأس المال البشري في المؤسسة محل الدراسة بالنسبة لكل الأبعاد ما عدا بعد القدرات والمهارات الذي جاء متوسطا، كما كان مستوى إدارة المعرفة بنوعيهما الضمنية و الظاهرية مرتفعاً.
- وجود علاقة إرتباطية طردية قوية و أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري بأبعاد

المختلفة (المعرفة، المهارات والقدرات، الخبرة، الابتكار) في إدارة المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة.

- هناك نوع من التقصير في تحفيز ودعم الأفكار المبدعة ، بالإضافة إلى أنه بعض الأحيان لا تتناسب الوظيفة التي يشغلها العاملون مع خبراتهم العلمية مما لا يعطيهم فرصة لاستثمار خبراتهم.

بناء على النتائج السابقة يمكن تقديم عدد من التوصيات:

- من الضروري على كل مؤسسة أن تضع الشخص المناسب في المكان المناسب حتى تتيح للعامل فرص الابتكار المتواصل في مجاله.
- ضرورة تحفيز وتقديم المكافآت لمن يساهم في تقديم أفكار جديدة و العمل على دعمها .
- الاهتمام بالعمال ذوي المعرفة والخبرة العالية والمهارات والقدرات الكبيرة.
- ضرورة العمل على تشجيع التنافس العلمي وتكريم المبدعين.
- ضرورة تكثيف الدورات التدريبية والتعليمية لزيادة كفاءة رأس المال البشري.

ملاحق :

الجدول رقم (1): معاملات صدق و ثبات الأداة

المتغير	العبارات	معامل الثبات الفكرونيباخ	معامل الصدق
رأس المال البشري	23	0.987	0.993
إدارة المعرفة	12	0.984	0.991
المجموع	35	0.985	0.992

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

جدول رقم(2): الوسط الحسابي والانحراف المعياري و مستوى القبول للإجابات المتعلقة برأس المال البشري بمختلف أبعاده والمتمثلة في المعرفة ، المهارات والقدرات، الخبرة، الابتكار .

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
بعد المعرفة :				
		2.466	0.650	مرتفع
1	يتوفر لدى العاملين معرفة بالمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بشكل أفضل .	2.733	0.539	مرتفع
2	تبذل المؤسسة جهدا للاحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة العالية بمواصفات عمل.	2.489	0.757	مرتفع
3	تستقطب المؤسسة الأفراد ذوي المعارف وحملات الشهادات الأكاديمية والمهنية.	2.556	0.693	مرتفع
4	يتشارك العاملون في المعرفة من خلال ما يقدمه الموظفون القدامى من خبرات لازمة للموظفين الجدد.	2.533	0.625	مرتفع
5	لا يشعر العاملون بالحاجة للبحث عن المعرفة اللازمة لأداء مهامهم بالشكل المطلوب.	2.267	0.654	متوسط
6	يتملك العاملون الذين يتولون المناصب المهمة معارف وخبرات كافية فيها.	2.222	0.635	متوسط
بعد المهارات والقدرات				
		2.32	0.666	متوسط
1	مهارات ومؤهلات العاملون في المؤسسة تصل إلى المستوى الذي يتطلبه أداء مهامهم.	2.689	0.514	مرتفع
2	تتركز المؤسسة على التجربة والتدريب و التعليم و التطوير المستمر كوسيلة لاكتساب المهارات العلمية و العملية المتنوعة.	2.333	0.674	متوسط
3	لا يتكرر وقوع العاملون في نفس الأخطاء عند أداء مهامهم.	2.445	0.692	مرتفع
4	يتلاءم العمل الذي تقوم به مع مؤهلاتك العلمية ومهاراتك الإبداعية.	2.111	0.745	متوسط
5	توجد حوافز موضوعية في المنظمة لغاية تنمية مهارات الأفراد.	2.04	0.705	متوسط
بعد الخبرة				
		2.522	0.601	مرتفع
1	يتملك العاملون خبرة عالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم.	2.778	0.471	مرتفع
2	يؤدي العاملون مهامهم بأفضل ما يكون وبشكل ثابت.	2.80	0.504	مرتفع
3	تبذل المنظمة قصارى جهدها للاحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرات العالية بمواصفات العمل.	2.556	0.693	مرتفع
4	تعتمد المنظمة في شغل الوظائف المهمة على العاملين من ذوي الخبرة أصحاب الخدمة الطويلة فيه.	2.689	0.568	مرتفع
5	تتاح لك الفرصة لاستثمار خبراتك.	2.133	0.726	متوسط
6	تناسب الوظيفة التي تشغلها مع خبراتك العلمية.	2.178	0.649	متوسط
بعد الابتكار				
		2.385	0.621	مرتفع

1	يتحمس العاملون لطرح وإبداء آرائهم في المناقشات الجماعية .	2.60	0.617	مرتفع
2	تسعى المؤسسة الى تحفيز موظفيها على التطوير والتغيير بشكل مستمر .	2.445	0.502	مرتفع
3	تعمل المؤسسة على تعزيز الجهود للاحتفاظ بالموظفين ذوي القدرات الابداعية المتميزة.	2.378	0.684	مرتفع
4	عمال المؤسسة متحفزون وملتزمون بالمشاركة في تقديم الأفكار الجديدة للمؤسسة	2.423	0.722	مرتفع
5	تحرص الإدارة على تشجيع العمال على تقديم أفكار جديدة .	2.245	0.608	متوسط
6	هناك إستجابة ودعم من الإدارة العليا لمن يشارك بأفكار جديدة ومقترحات	2.223	0.598	متوسط

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

جدول رقم (3) : الوسط الحسابي والانحراف المعياري مستوى القبول للإجابات المتعلقة إدارة المعرفة

بنوعيتها الظاهرية والضمنية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
	تتم عملية إدارة المعرفة بالمعرفة الضمنية من خلال :	2.522	0.694	مرتفع
1	إتاحة فرص التواصل والاحتكاك بين الأفراد والجماعات	2.711	0.548	مرتفع
2	رسم وتصميم خرائط معرفية بحسب الأنشطة والمهن والوظائف.	2.512	0.726	مرتفع
3	العمل على تجربة واختبار الأفكار الإبداعية المميزة.	2.645	0.608	مرتفع
4	تكثيف اللقاءات والاجتماعات بين العاملين للتعبير عن الاقتراحات والمبادرات .	2.622	0.649	مرتفع
5	تأمين وتشجيع أصحاب المبادرات الناجحة .	2.312	0.962	متوسط
6	تطوير أساليب وطرق لقياس الإنتاجية المعرفية.	2.333	0.674	متوسط
	تتم عملية إدارة المعرفة بالمعرفة الظاهرية من خلال:	2.551	0.664	مرتفع
1	نقل وتداول الممارسات والتجارب الناجحة	2.467	0.694	مرتفع
2	الحفاظ على الإطارات الحاملة للخبرات والمهارات المعرفية المتقدمة .	2.511	0.758	مرتفع
3	استخدام الأساليب والأدوات التقنية الحديثة لاستخلاص، تنظيم وتخزين المعارف .	2.533	0.684	مرتفع
4	نشر ثقافة التعاون و المشاركة المعرفية بين الأفراد في مختلف المجالات المهنية بحماية السجلات والمدونات والتقارير .	2.60	0.579	مرتفع
5	ضبط وتحديد مواطن المعرفة الداخلية والخارجية .	2.578	0.657	مرتفع
6	تمكين العاملين من النفاذ لمختلف المصادر المعرفية بغرض الاستغلال والتطوير.	2.622	0.613	مرتفع

المصدر : من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

الجدول رقم (4): نتائج اختبار فرضيات الدراسة وفقاً لمعامل الارتباط بيرسون، معامل التحديد (r^2) و قيمة (T) و قيمة (F).

Regression Coefficient		Pearson Correlation		مقاييس الاختبار متغيرات الدراسة
قيمة (F) ومستوى الدلالة	قيمة (T) ومستوى الدلالة	قيمة معامل التحديد (r^2)	قيمة معامل الارتباط (r)	
637.232	25.243	0.937	0.968	المتغير المستقل رأس المال البشري
0.000	0.000			
1261.681	35.520	0.967	0.983	بعد المعرفة
0.000	0.000			
329.373	18.149	0.885	0.94	بعد المهارات والقدرات
0.000	0.003			
481.484	21.943	0.918	0.958	بعد الخبرة
0.000	0.000			
264.064	16.24	0.860	0.927	بعد الابتكار
0.000	0.000			

من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

الهوامش والمراجع :

- ¹: مروى كساب محمد الدعجة ، (2013) ، تحليل العلاقة بين رأس المال البشري وتطبيقات الجودة الشاملة واثراً على الأداء التنافسي دراسة تطبيقية في الشركات الأردنية لصناعة الأدوية البشرية .رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن ، ص 16
- ²: عبد الرحمن خالد راضي، (2013)، أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية إدارة الأعمال ، قسم الأعمال الالكترونية ،الأردن، ص8.
- ³: إبراهيمي نادية،(2013) ، دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة :دراسة حالة جامعة المسيلة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة مسيلة ، ص 4.
- ⁴: نجم عبود، (2008)، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، ط2 ، الأردن، دار الورق للنشر، ص ص 29-30

- 5: راجع : - سناء جابر، (2017) ، دور رأس المال البشري في تحقيق الأداء المتميز الجامعي دراسة حالة :جامعة محمد خيضر بسكرة ، مذكرة في علوم التسيير تخصص تسيير موارد البشرية ، جامعة بسكرة ، ص 24.
- معمري ربيحة، (2015)، رأس المال البشري ودوره في تحقيق الابتكار التنظيمي، مذكرة تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص ص 4-5.
- 6: راجع : - بن عمار حسينية، (2009)، تكوين الموارد البشرية في المنظومة التربوية الجزائرية، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة ، ص 18.
- محمد نعمة محمد الزبيدي، (2011) ، بيئة الاستثمار في رأس المال البشري ونمو الصناعة، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، مجلد 13 (3) ، ص 126.
- 7: راوية حسن،(2005)، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية ، ص 82-84.
- 8: راجع : سناء جابر، (2017) ، دور رأس المال البشري في تحقيق الأداء المتميز الجامعي دراسة حالة :جامعة محمد خيضر بسكرة ، مذكرة في علوم التسيير تخصص تسيير موارد البشرية ، جامعة بسكرة ، ص ص 26-28..
- معمري ربيحة، (2015)، رأس المال البشري ودوره في تحقيق الابتكار التنظيمي، مذكرة تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 5.
- 9: هالة صبري، (2003)، العرب والمعرفة والمستقبل، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العلمي السنوي الدولي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، ص 5.
- 10: انتصار أحمد جاسم الشمري، (2006)، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 11، ص. 385-388.
- 11: سناء جابر، (2017) ، دور رأس المال البشري في تحقيق الأداء المتميز الجامعي دراسة حالة :جامعة محمد خيضر بسكرة ، مذكرة في علوم التسيير تخصص تسيير موارد البشرية ، جامعة بسكرة ، ص ص 25-26..
- 12: الفارس سلمان ،(2009)، دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات :دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، مجلد 26 (102) ، ص 68.
- 13: صباح ترغني، (2011)، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين، مذكرة ماجستير في علوم التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة ، ص 13.
- 14: نعيم إبراهيم الظاهر، (2009) ، إدارة المعرفة، الأردن، عالم الكتاب الحديث للنشر و التوزيع ، ص 55.
- 15: الكبسي صلاح الدين، (2005) ، إدارة المعرفة، مصر ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ص 42
- 16: محمد ناصر سعود جردات ، (2011) ، إدارة المعرفة ،الأردن، الإثراء للنشر و التوزيع ، ص 244
- 17: محمد عواد، (2008) ، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الأردن، دار الصفاء للنشر و التوزيع، ص 20.