

مساهمة المعرفة في تعزيز رأس المال الفكري

أ. خلفلاوي شمس ضيات

جامعة عنابة

الملخص:

تناولت هذه الدراسة مساهمة المعرفة في تعزيز رأس المال الفكري لوحدة تعاقدية الحبوب والبقول الجافة CCLS بالحجار، وذلك من خلال التعرف على مدى إدارة المعرفة لدى تعاقدية الحبوب والبقول الجافة وقياس أبعاد تنمية رأس المال الفكري، ودراسة العلاقة بين دور المعرفة وتنمية رأس المال الفكري.

أولاً: اشكالية الدراسة:

إن الميزة الأساسية للعصر الذي نعيش فيه هي انتشار المعلومات بسرعة في مختلف جوانب الحياة مما جعلها تحتل مكاناً رئيسياً في كل الإدارات لأنها بمثابة الدم الذي يزود نشاط الجسم. فالإدارة من دون معرفة تصبح مجرد هياكل لذلك فإن معظم الإدارات في حاجة ماسة إلى توفير المعلومات والمعرفة باعتبارها أهم عنصر مشترك في كل الوظائف، وفي كل مراحل عمل الإدارة فهي بمثابة الركن الأساسي لكل قرار اقتصادي، سياسي، إداري، واجتماعي إلا أنه لا يكفي توفير المعلومات بقدر ما تهم القدرة على الاستفادة منها والتعامل معها بشكل متكامل، سواء عن طريق تحليلها أو التحكم الجيد فيها أو إنتقائها قصد توفير قاعدة واسعة من المعرفة حيث تحولت إلى سلاح أساسي لكل دولة ولكل إدارة، ومن ثم فهي سلاح في يد كل شخص يملكها، فهي بالنسبة للسياسي مصدر قوة وأداة سيطرة، وبالنسبة للمدير أداة لدعم اتخاذ القرارات، وبالنسبة للموظف فهي وسيلة لإرتقاءه الوظيفي، وبالنسبة للباحث أو المستشارين وسيلة لحل المشاكل ومادة لتوليد المعرفة الجديدة¹.

تعد المعرفة العصب الحقيقي لمنظمات اليوم ووسيلة إدارية هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر، إذ أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل معطياته الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية، كالعولمة والخصخصة وثورة المعلومات واتساع رقعة المجتمعات الإنسانية المختلفة²، وتعاضم دور المعرفة التي تستند إلى أصول غير مادية وغير ملموسة في إحداث التطورات الكبيرة والحديثة، الأمر الذي أدى إلى ظهور مفهوم رأس المال الفكري Intellectual capital الذي يتصف برغم الأهمية الكبيرة التي بدأ يكتسبها في مجال تقدم وتطور المنظمات، أنه غير ملموس ويصعب قياسه وتقييمه³، مما أدى إلى دفع المورد البشري الذي يبحث عن صناعة مستقبلية إلى أن يزيد من فهمه لرأس المال، وأن يعي أن في عقله وفي روحه وفي نفسه وفي بدنه وفي علاقته مع الآخرين وفي البيئة التي يتعامل معها وفي أحلامه، رأس المال يمكن أن ينمي ويطور ويستثمر، وهذا بدوره يشير إلى ضرورة تطوير والحفاظ على تنمية رأس المال الفكري.

وحتى مع بداية ظهور الاهتمام بالأصول غير الملموسة، لم يعطي الباحثون والمؤلفون وعلماء الإدارة تلك الأصول الأهمية التي تستحقها، باستثناء التعامل مع بعضها، والتي لم يكن بالإمكان تجاهل وجودها وتأثيرها في عمل المنظمات، مثل: براءات الاختراع، والعلامات التجارية، والملكية الفكرية، ويعود السبب في عدم الاهتمام بتحديد وتوضيح وتناول تلك الأصول، وتحديد مفهوم رأس المال الفكري إلى:

1- الطبيعة المميزة والخاصة بصعوبة قياسه وتحويله إلى رأس مال حقيقي.

2- الخوف من الخوض في موضوع يتسم بالغموض وعدم الوضوح ، حيث أن رأس المال الفكري من اللاملموسات التي يصعب اقتفاء وتحديد تأثيرها بشكل واضح في زيادة قيمة المنظمات.

وبسبب التطورات الكبيرة والمهمة في مجال الحاسوب وما يسمى بثورة المعلومات وتعاضم وتنامي دور المعرفة وزيادة التركيز على قدرات ومهارات ومعارف الأفراد باعتبارها المولد الحقيقي للقيمة والإبداع والابتكار، واعتبار الأفراد هم (صناع المعرفة) والذي

أصبح ينظر إليهم على أنهم شركاء وليسوا مستخدمين في المنظمة، كل هذا أدى إلى بدء الاهتمام برأس المال الفكري، خصوصا في الشركات عالية التكنولوجيا والتي تعتبر معارف الأفراد أساس تميزها⁴.

وتشكل المعرفة نوعا جديدا من رأس المال القائم على الفكر والخبرة، وتعتبر أساس رأس المال هذا هو الفكر الذي يتجدد ويتطور باستمرار. وقد أصبح الاقتصاد الجديد قائما على المعرفة بشكل أساسي وأصبحت المعرفة القابلة للنقل والتشارك إلى جانب المعرفة (ضمنية) يصعب إيصالها إلى الآخرين في مكان العمل ومحيطه فهي أيضا ثمينة للغاية وممتلك فريد يصعب على منظمات أخرى استنساخها أو تقليده، كل ذلك يجعلها أساسا للتميز، ومن الأمور الحاسمة للمنظمة هي الكشف عن المعرفة الضمنية المخزونة لدى عامليها وقطافها بهدف إدارة رأس مالها الفكري⁵.

عليه فإن رأس المال الفكري يصنع تحديا بين الدول المتقدمة والنامية سواء، من حيث الإعداد أو التأهيل أو الاستثمار. هذه المشكلة نجدها ماثلة في قضية رأس المال الفكري وربطها باستراتيجيات الموارد البشرية ومن ثم البحوث والاستشارات والتدريب، هذه القضية تشير في مضمونها إلى أنه بالرغم من أهمية تنمية الموارد البشرية بشكل عام إلا أنه ينبغي أن يوجب الاهتمام إلى فئة خاصة من الموارد البشرية يقوم عليها في الغالب نماء وازدهار المنظمات والمجتمعات. هذه الفئة تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية بما يجعل تميزها واستثمارها والحفاظ عليها أمر مطلوب في ظل التنافس الشديد على الكفاءات البشرية، بل يمكن القول إن النظرة إلى إعداد وتأهيل الموارد البشرية في ظل ظهور مفهوم رأس المال الفكري، يجب أن تتحول استراتيجيا نحو النظرة إليهم باعتبارهم أحد مصادر الاستثمار التي يمكن استكشافها ورصد مقوماتها وتصديرها⁶.

والجزائر كغيرها من دول العالم عرف اقتصادها انفتاحا خاصا بعد تبنيتها النظام الاقتصادي لرأس المال الذي يدعم دور القطاع الخاص والعام المحلي، ورغم من هذا الانفتاح إلا أنه هناك إغفال كبير من المؤسسات الاقتصادية لمفهوم وأهمية رأس المال الفكري باعتباره المورد المهم والمؤثر في تحقيق كفاءة وقيمة عالية للمؤسسات وكذلك دور المعرفة باعتبارها المورد الإستراتيجي في معرفة التنافس على البقاء والاستمرار للمؤسسات الاقتصادية.

فارتأينا إلى إقامة دراسة ميدانية بوحدة التعااضدية الفلاحية الاقتصادية للحبوب والبقول الحافة CCLS بالحجار لولاية عنابة وتعتبر كوحدة جهوية تابعة للديوان الجزائري المهني للحبوب OAIC التي تسهر التعااضدية على توزيع مخزون الحبوب والبقول الحافة على جميع ولايات الشرق الوطني كما تضطلع بمهمة التخزين الجيد لهذه الحبوب. كما تحاول وتحسن النوعية الجيدة للبذور المنتقاة والحصول على مردود جيد وتقديم يد المساعدة للمنتجين المتواجدين داخل منظمة نشاطها بطاقم مهندسيها وتقنييها في الميدان كما تضع تحت تصرف هؤلاء المنتجين كل الوسائل الموجودة.

وعليه أخذنا هذه الوحدة كنموذج لتوضيح هذين المتغيرين وتحديد الأثر الناتج عن هذا الإغفال، وهذا ما دفعنا لمعالجة هذا الموضوع من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم المعرفة في تعزيز رأس المال الفكري؟.

ثانياً: الإطار المنهجي للدراسة:

أ. المنهج المستخدم: قد تم توظيف المنهج الوصفي كونه الأكثر ملاءمة، لتوضيح العلاقة الارتباطية بين المتغيرين وتحليل البيانات والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها وتنميتها لرأس المال الفكري التي تتوصل من خلال تحليل البيانات إلى النتائج المتوصل إليها ومحاولة تطبيقها في الواقع.

ب. مجتمع البحث وعينة الدراسة: يتكون مجتمع البحث من عمال وحدة تعااضدية الحبوب والبقول الحافة بحج عطوي صالح بدائرة الحجار لولاية عنابة والتي تضم 434 عاملا وعاملة ما بين نبابة المديرية التقنية، ونبابة المديرية الإدارية. أخذنا بنسبة 20% من مجتمع البحث وبعملية حسابية $100 / (434 \times 20) = 86$ مفردة وحصلنا تقريبا على 86 مفردة وهي عينة الدراسة.

ج. أداة الدراسة: لغرض تحقيق أهداف الدراسة، اعتمدنا على بناء استمارة بحث تتكون من أربعة محاور:

المحور الأول: يتضمن خصائص عينة الدراسة في ضوء المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية) .

والمحور الثاني: يتضمن فقرات التي نقيس بها المتغير المستقل المعرفة ويتضمن (تشخيص المعرفة، توليد، تخزين، توزيع، تطبيق المعرفة).

والمحور الثالث: يتضمن فقرات قياس المتغير التابع لتنمية رأس المال الفكري وتتضمن (استقطاب رأس المال الفكري، صناعة ، تنشيط، المحافظة ، الاهتمام برأس المال الزبوني).

المحور الرابع: يتضمن الإسهامات المعرفية في تنمية رأس المال الفكري.

ثالثاً: الاطار التطبيقي:

محور لقياس أهم مؤشرات عمليات المعرفة:

أ.تحليل الخصائص المتعلقة بتشخيص المعرفة:

1. إن المصادر الداخلية تتمثل في خبرات أفراد المؤسسة المتراكمة حول مختلف الموضوعات وقدراتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات والمؤسسة ككل وعملياتها والتكنولوجيا المعتمدة، هو ما دفعنا إلى محاولة معرفة ما إذا كان الأفراد يقومون بتحديد المصادر الداخلية لدى المؤسسة.

من تحليل البيانات يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة وبنسبة 69,77% أقرروا بالموافقة على أن المؤسسة تقوم بتحديد المصادر الداخلية وذلك عن طريق إكتساب المعارف من أفراد لديهم الخبرة الوظيفية والذين يتمتعون بكفاءة وخبرة متخصصة في مجال عملهم وهذا يساعد في عملية انتقال المعرفة من فئة عمالية إلى أخرى بالإضافة إلى الاعتماد على مصادر داخلية أخرى ألا وهي الاجتماعات أسبوعية وشهرية وطارئة أحيانا يرأسها المدير العام مع مسؤولي المصالح ، ومسؤولي المصالح مع الموظفين ، لتبادل المعارف حول موضوع مهم بالنسبة للمؤسسة.

2. المصادر الخارجية هي تلك المصادر التي تظهر في البيئة المحيطة بالمؤسسة والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المؤسسات الأخرى الرائدة في الميدان التي تسهل عليها عملية استنساخ المعرفة⁷. مما أدى إلى محاولة معرفة ما إذا كان أفراد العينة يقومون بتحديد المصادر الخارجية في البيئة المحيطة بها.

من خلال النتائج المتحصل عليها وجدنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة وبنسبة 47,67% أقرروا بالموافقة على أن المؤسسة تقوم بتحديد المصادر الخارجية المتمثلة في التعامل مع الزبون مباشرة كما تحاول التعرف على مشاكلهم واقتراحاتهم ومساعدتهم حتى في مجال أعمالهم، وهذا لإحتكاك العمال مع الزبون يؤدي إلى إكتساب معارف جديدة، كما أن المؤسسة بدورها توفر لهم طاقم من المهندسين لتتبع الفلاح من عملية اقتناء البذور وغيرها من الأعمال ، كما تقدم لهم آلات ومعدات للزراعة وذلك بكلفة تساعدتهم وجني المحصول وقد تقوم بشراء المحصول منهم وبيعه مرة أخرى.

في حين صرح وبشدة مايقارب 2,33% على انه يتم تحديد المصادر الخارجية للمؤسسة، وتتكون هذه الفئة من المهندسين الفلاحين باعتبارهم رأس مال بالنسبة للمؤسسة كما يتمتعون بمعارف في هذا المجال ويعملون على تطوير معارفهم عن طريق الممارسة الميدانية التي تساعدتهم في تحسين الإنتاج.

وتوصلت إحدى الدراسات إلى ان المصادر الخارجية في المرتبة الأخيرة بين الفقرات من قبل أفراد العينة مما يدل على أن لجوء العاملين للمصادر الخارجية قليل وقد يعود ذلك لعدم استخدام إستراتيجية الاستقدام المعرفي الخارجي في مساعيها لتطوير المعرفة مما يتطلب المزيد من التشجيع نحو عقد ورش العمل والمؤتمرات العلمية والأيام الدراسية للاستفادة من الخبرات الخارجية⁸ .

نستنتج مما سبق بأن التعاضدية ترصد معارفها من البيئة المحيطة بها (زبائنها) من اجل التصدي للأخطار واغتنام الفرص لتحقيق أهدافها.

ب. تحليل الخصائص لتوليد المعرفة:

إن توليد المعرفة يتم من خلال مشاركة الأفراد وفرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس المال الفكري جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة، كما تزود المؤسسة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية. وهو ما دفعنا إلى محاولة معرفة ما إذا كان الأفراد يتمتعون بالبيئة التي تحفزهم وتدعم نشاطاتهم لتوليد المعرفة.

نلاحظ من خلال النتائج أن ما يقارب 36,05% أقرروا بالموافقة على أن هناك بيئة مناسبة وتعمل المؤسسة على تحفيز أفرادها في حل مشاكلهم، كما تقوم بإقامة اجتماع مصغر بين أفراد تلك المصلحة لتبادل الآراء ، والنقاش وحل مشاكل عملهم يتولد تحت طياتها معرفة لديهم، بهذه الطريقة لطرح مشاغلهم وحلها في أقرب فرصة كانت والعمل على تحفيزهم من اجل تحديد إستراتيجية مناسبة للعمل.

وتأتي نسبة 18,60% من افراد العينة الذين أقرروا بعدم الموافقة على وجود البيئة المناسبة التي تحفز الأفراد وتدعم نشاطاتهم لتوليد المعرفة وهذا راجع لعدم الاستقرار داخل المؤسسة من جهة بسبب الصراعات بين الموظفين الذي يتولد عليها الحفاظ بالمعرفة وإحتكارها وعدم تقاسمها مع الآخرين. ومن جهة اخرى عدم التفاعل بين أعضاء التنظيم مما يجعل من الصعب توليد تلك المعرفة التي تكمن في عقل المورد البشري وهذا ما ينجر عنه حب الذات وانتشار الأنانية.

نستنتج مما سبق بأن هناك موارد بشرية لديها روح الإبداع والابتكار وخلق معارف جديدة وذلك بالتواصل مع الآخرين وتفاعل فيما بينهم عن طريق تبادل المعارف من أجل القيام بأعمال دقيقة والحفاظ على رأس المال الفكري بالتوفير له بيئة مناسبة تساعده على صقل مواهبه في تطوير أداها.

كما أكدت دراسة بأن: "تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض لإيجاد حلول للمشكلات المطروحة وتوليد أفكار جديدة، ويتشاركون المعرفة ويستفيدون من كل ما حصلوا عليه من معلومات جديدة لوضع حلول مناسبة ومبتكرة للمشكلات المختلفة التي تواجههم في أعمالهم"⁹ هذا يعتبر دليلا على التقدم المعرفي لدى العاملين.

ج. تحليل خصائص تخزين المعرفة:

تعتبر عملية تخزين المعرفة بمثابة جسر يربط بين جمع المعرفة واسترجاعها، لذا فإن التركيز في عملية تخزين المعرفة يجب أن يكون حول حجم السياق الذي سيتم احتواؤه ، أما مستودعات المعرفة فإنها تشكل محورا مركزيا في المنظمات المعتمدة على المعرفة، إذ تلجأ المنظمات إلى الإشراف على المخزون المعرفي وإدارته كمطلب لمواجهة فرص تغيرات المستقبل.

مما أدى إلى محاولة معرفة ما إذا كان أفراد العينة يقومون بتخزين المعرفة الموثقة لدى المؤسسة

بالنظر إلى النتائج المتضمنة وجدنا ما يقارب 65,12% أكدوا بالموافقة على تخزين المعرفة الموثقة لدى المؤسسة ، وهذا ما يسمى " بالذاكرة التنظيمية " التي يمكن الرجوع إليها والاعتماد عليها في حل المشكلات التي يتعرض لها التنظيم، ويمكن دمج مجموعة مختلفة من المعرفة للوصول إليها على المدى الطويل وتبادلها مع أفراد المؤسسة ويمكن أن تصبح معرفة جديدة.

في حين أن نسبة 13,95% أقرروا بالموافقة بشدة على تخزين المعرفة الموثقة لدى المؤسسة، وذلك عن طريق الحاسب الآلي ، التي يتم جمع المعلومات بكميات هائلة وتكوين أرشيف تسهيل عملية الوصول إلى المعرفة المطلوبة مرة أخرى.

وقد اكدت العديد من الدراسات على أهمية تخزين المعرفة ، التي تؤدي إلى سهولة العمل والتقليل من هدر الوقت والجهد¹⁰ من خلال تنظيم المعلومات والأفكار وتخزينها بطريقة يسهل الرجوع إليها.

د. تحليل خصائص توزيع المعرفة:

يعتمد توزيع المعرفة على وجود آليات فعالة تتيح ذلك، هذه الآليات يمكن أن تكون رسمية مثل التقارير وأدلة العمل والتدريب والاجتماعات الرسمية المخطط والتعلم أثناء العمل ، أو غير رسمية كالاتتماعات والندوات والحلقات النقاشية، ولذا فإن الجمع بين الآليات الرسمية وغير الرسمية من شأنه أن يؤدي إلى فعالية أكبر في نقل المعرفة وتقاسمها.

من النتائج المتحصل عليها يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة وبنسبة 85% أقرروا بالموافقة على أن المؤسسة تقوم بعقد بالاجتماعات وندوات وورش عمل داخلية وهي من أهم المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة من اجل تقاسم المعارف وانتقالها بين أعضاء التنظيم والتفاعل فيما بينهم للوصول إلى النتائج المطلوبة.

والبعض الآخر ابدوا تحفظهم على أن هناك اجتماعات تعقد بصفة دورية، وهذا راجع إلى إنعدام التواصل في بعض المصالح مع ضعف استجابة العاملين لتوزيع المعرفة والتشارك فيها ، حيث يعود ذلك لتخوف أصحاب المعرفة من أن يفقدوا سلطتهم وقوتهم كنتيجة لحصول الآخرين على ما يمتلكونه من معارف.

هـ. تحليل خصائص تطبيق المعرفة:

إن تطبيق المعرفة تعد من أبرز العمليات، وهذا يعني جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها، استنادا إلى أنه من المفترض أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للمعرفة للاستفادة منها بعد إيداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين.

مما أدى إلى محاولة معرفة ما إذا كان أفراد العينة يقومون بنشر ثقافة المؤسسة لتدعيم عملية التطبيق الفعال للمعرفة. بالنظر إلى النتائج المتضمنة في التحليل وجدنا ما يقارب 41,86% من أفراد العينة غير موافقون على فكرة نشر ثقافة المؤسسة لتدعيم عملية التطبيق الفعال للمعرفة وهذا راجع لعدم الوعي لحقيقة المعرفة ، وهناك فئة الموظفين الجدد الذين يملكون المعرفة ولكن لا يعرفون تطبيقها ، مما يتولد ضعف استجابة العاملين لتطبيق المعرفة في أعمالهم وأنشطتهم.

في حين نسبة 25,58% أكدوا بالموافقة على نشر ثقافة المؤسسة لتدعيم عملية تطبيق المعرفة من أفراد العينة إن المعرفة تأتي من العمل والتعلم يأتي من التدريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها في كامل أنشطته وأعماله داخل المؤسسة.

نستنتج أن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها، ولن تقود عمليات تشخيص ، توليد، تخزين، توزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تفعل عملية تطبيق المعرفة لذلك فالمعرفة قوة إذا طبقت¹¹.

محور لقياس أهم مؤشرات رأس المال الفكري: وتشمل النقاط التالية:

أ. تحليل الخصائص المتعلقة باستقطاب رأس المال الفكري:

إن العاملين في المنظمة يمثلون موردا ثميناً يتفوق في أهميته على باقي الموارد التي تسيطر عليه المنظمة وأن رأس المال الفكري هو أصل غير ملموس الأكثر أهمية ، فيما أن العنصر الأساسي لنمو المنظمات لكون المعرفة مرتبطة به فأصبحت تهتم بهذا العنصر وتسعى إلى امتلاكه وتوفير البيئة الملائمة له لكي يبدع و يبتكر، وبدأ ينظر له كقائد لعملية التطوير والنجاح.

مهما حاولنا معرفة إذا كانت المؤسسة تعمل على استقطاب الموارد البشرية الذين يملكون مهارات وخبرات وكفاءات للمواقع الإدارية، يتبين من النتائج أن مانسبته 54,88% صرحت بالموافقة على أن المؤسسة تعمل على استقطاب الموارد البشرية الذين يملكون مهارات وخبرات وكفاءات للمواقع الإدارية المتمثلة في فئة الشباب الذين يملكون شهادات عليها (ليسانس) ويتم توزيعهم حسب اختصاصهم وما تحتاج إليه المؤسسة.

في حين صرح مانسبته 13,94% من أفراد عينة الدراسة أنه هناك عملية استقطاب العمال حسب طبيعة عملهم وهم يتمتعون بكفاءة ومهارة لكن المؤسسة لم توفر البيئة المناسبة التي تسمح بالعمل بها وهذا ما يؤثر بالسلب على مردودية المؤسسة.

نستنتج من خلال ملاحظتنا بأن هناك قدرات وكفاءات و أفراد متميزين في المؤسسة وبأنها تعمل على استقطاب وكسب عناصر جديدة ذات خبرات معرفية وهذا حسب طبيعة عملهم ولكنها لا تمتلك بيئة مناسبة وإمكانيات متاحة للتشجيع والتحفيز على العمل.

ب. تحليل خصائص المتعلقة بصناعة رأس المال الفكري:

من النتائج المتوصل اليها وجدنا أغلب أفراد العينة ونسبة 57,91% اقروا بالموافقة على تنمية روح العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم. بما يساعد على خلق نسيج معرفي، هناك بعض المصالح بوحدة تعاضدية الحبوب والبقول الجافة يعملون على التفاعل فيما بينهم ويتوصلون لخلق أنسجة فكرية وتمثل في التعاون بين مجموعة من أفراد التنظيم على أعمالهم مما يكونون معرفة مشتركة والعمل على نشرها بين أوساط المجموعة.

في حين أقر مانسته 27,91% من أفراد عينة الدراسة بعدم الموافقة في تشارك أفراد مجموعة العمل من معارف لدى بعضهم وهذا راجع لصراع داخل المصلحة مما يؤثر على تدفق المعارف فيما بينهم.

نستنتج مما سبق إن تواجد الصراعات والمشاكل بين أعضاء التنظيم يتسبب في قتل روح العلاقات الاجتماعية والتعاونية وضياح رأس مالها الفكري.

ج. تحليل الخصائص المتعلقة بتنشيط رأس المال الفكري:

أغلب أفراد عينة الدراسة ونسبة 65,23% أكدوا على الموافقة ولكن بدرجة اقل على عملية تحفيز المؤسسة لروح الإبداع والابتكار لدى العاملين فيها، من خلال الأخذ بالأفكار المتميزة للعاملين لتحسين إستراتيجية التعاضدية لتطوير قدراتها على النجاح في مهامها.

في حين ونسبة 25,58% أكدوا على عدم الموافقة على أن المؤسسة تقوم بتحفيز روح الإبداع والابتكار لدى عاملها لرفع مستوى الأداء ، وهذا راجع لقلة الإمكانيات التكنولوجية مما ينعكس على قتل روح الإبداع ويهبط هم العاملين بها . نستنتج مما سبق بأن التعاضدية تحاول تنشيط رأس المال الفكري بما لديها من إمكانيات لتتيح فرصة للعمال بتوليد طاقة إبداعية وابتكارية فيها باستمرار¹² .

د. تحليل الخصائص المتعلقة بالمحافظة على رأس المال الفكري:

مايعادل 45,58% من أفراد عينة الدراسة اقروا بعدم الموافقة على محافظة التعاضدية الحبوب والبقول الجافة على المكانة الاجتماعية لموظفيها مما تسبب في مغادرة المتميزين ذوي كفاءة متخصصة حسب مواقعهم الإدارية وهذا ينعكس على التعاضدية بالسلب.

في حين وجدنا 23,25% من أفراد عينة الدراسة أكدوا بالموافقة وبدرجة اقل على أن المؤسسة تعمل بالمحافظة على المخزون المعرفي لدى موظفيها من خلال تحفيزهم ماديا ومعنويا.

نستنتج مما سبق بأن التعاضدية الحبوب والبقول الجافة تعمل على صيانة العنصر البشري وتطويره ومراعاة اهتمامات الموظفين ورغبتهم في العمل وأن يتم الاهتمام الفردي بالمتميزين في مختلف مواقعهم¹³ .

هـ. تحليل الخصائص المتعلقة بالاهتمام برأس المال الزبوني:

بالنظر إلى النتائج المتضمنة في الدراسة وجدنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة ونسبة 45,35% أكدوا موافقتهم فيما يتعلق بمحاولة التعاضدية وباستمرار على تحقيق زيادة في عدد زبائنها الجدد من خلال حسن معاملة الزبون ومراعاة مقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار مع تحسين جودة المنتج وتخفيض في أسعارهم.

كما أن نسبة 19,77% من أفراد عينة الدراسة اقروا بالموافقة بشدة على محاولة تعاضدية الحبوب والبقول الجافة في المحاولة باستمرار على تحقيق زيادة في عدد زبائنها الجدد وتقديم الخدمات اللازمة لهم وتعريف بمنتجاتها والعمل على إرضائهم.

نستنتج مما سبق بأن تعاضدية الحبوب والبقول الجافة تهتم بآراء زبائنهم ومقترحاتهم وتأخذ بعين الاعتبار رغباتهم ومحاولة إرضائهم. محور لقياس الإسهامات المعرفية في تنمية رأس المال الفكري:

أ. تشجيع الحلقات النقاشية:

بالنظر إلى النتائج المتوفرة 29,07% من أفراد العينة أكدوا على عدم الموافقة وبشدة على تشجيع المنظمة لإقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين، هذا راجع إلى عدم اهتمام المسؤولين بهذه العملية التي قد تكون سبب في نجاح أهدافها ، إذ من خلال النقاشات تتولد أفكار جديدة، وتطرح من خلالها المسائل التي تعيق مسار الأعمال لإيجاد حلول في اقرب الآجال ، وتؤثر كذلك على الإستراتيجية المعمول بها، وهذا ما أدت إليه النقاشات المغلقة بين المدير ومسؤولين من المصالح وتهميش الفئة العاملة وينجر عنها قتل روح التواصل والتفاعل والتعاون مع بعضهم البعض.

بالمقابل وجدنا 20,93% أكدوا وبالموافقة على إقامة حلقات نقاشية وهذا يشمل الموظفين المعنيين ذوي خبرة طويلة في المؤسسة وتشجيعهم على تقاسم المعارف ومشاركتها وتطويرها، وهذه الأخيرة أي إقامة الحلقات النقاشية والاجتماعات الأسبوعية والشهرية والطارئة يفتح فيها المجال بالشرح المعمق لتقارير، وبناء إستراتيجية تقوم عليها المؤسسة وكذلك حل المشكلات وتنظم أيضا إنشغالات الموظف، مما تعزز قدراته المعرفية¹⁴.

ب. بين استثمار الطاقات الفكرية في المجالات المعرفية:

وجدنا أن 27,91% من الفئة العاملة اقروا بالموافقة بأن تعاضدية الحبوب والبقول الجافة تقوم بالاستثمار في الطاقات الفكرية في المجالات المعرفية بحيث تحاول جذب الانتباه إلى أهمية العنصر البشري ، ترجع تحديد تكلفة مالية لتحقيق هذا الاستثمار بشكل مناسب ويرى أصحاب هذه الفئة بأنهم يمثلون المهندسين و التقنيين والإطارات الذين يقومون بمهمة متابعة المحصول الزراعي منذ غرسه إلى غاية عملية الحصاد والتخزين، إلا أنهم يقومون بصقل أعمالهم بما لديهم من أفكار لتحسين كفاءتهم وقدراتهم وخبرتهم العلمية وكذلك لتحسين مستوى الأعمال وتحسين جودة المنتج.

أما نسبة 26,74% من افراد عينة الدراسة أكدوا عدم موافقتهم فيما يخص استثمار الطاقات البشرية من طرف المؤسسة ، وهذا راجع لعدم توفير البيئة المناسبة وكذلك عدم توفر الامكانيات المطلوبة في تطبيق معارفهم على ما يرام وخاصة العاملين الجدد الذين يملكون عقد قصير المدى، كما تخصص لهم تكاليف برامج تدريبية للوصول إلى أهداف المؤسسة، وحسب ما توصل إليه " ستوليز" في نظريته بأنه جميع الموارد البشرية ذات إمكانيات متميزة على الوظائف الإدارية والفنية والتي لديها القدرات الإبداعية والإبتكارية والتفوقية ، وتشمل هذه على معارف العاملين المتطورة وخبراتهم المتراكمة على التجارب العلمية، ومهاراتهم الثقافية والفنية فضلا عن رضاهم ومعنوياتهم وتماسكهم كفريق عمل متكامل، وقسم العمال إلى أربع فئات كالآتي: النجوم والعقول (75%)، المتعلمون الجدد (25%) ، العاملون الطبيعيون (20%)، العاملون صعيبي المراس (2,5%)¹⁵.

إن هذه الفئات تأثر وتتأثر بالسلب أو الإيجاب في تطبيق أعمالهم ونشاطاتهم اليومية ، وإغفال المؤسسة على جذب رأس المال الفكري والاستثمار فيه.

ج. بين توفير المنظمة الأنترنت لتسهيل نقل الأفكار والمعرفة بين كافة المصالح والأفراد:

لحاولنا معرفة ما إذا كان أفراد عينة الدراسة توفر لهم وحدة التعاضدية الأنترنت لتسهيل نقل الأفكار والمعرفة بين كافة المصالح والأفراد. فوجدنا نسبة 37,21% من افراد العينة أكدوا على عدم الموافقة بشدة، بأن التعاضدية لا توفر الأنترنت بصورة واسعة لجميع المصالح إذ أصبحت حكرا لمصلحة واحدة فقط مما يصعب التواصل وتناقل الأفكار والخبرات مع الخبراء ذوي المعرفة في مجال عملهم وكذلك مع زبائنهم ومورديهم إذ يسبب ضغط على العامل في القيام بالأعمال وتواصل مع المصادر المعرفية داخل وخارج المؤسسة.

في حين أن نسبة 11,63% من افراد العينة أكدوا بالموافقة على استخدام الأنترنت في تبادل الأفكار بين عمال التعااضدية وعمال الديوان الجزائري المهني مما تسهل عملية التواصل وتوفر الوقت والجهد، ويتولد عنها معارف جديدة وتدعم رأس المال الفكري في تنمية معرفية لتحقيق أهداف المنظمة.

نستنتج مما سبق بأن شبكة الأنترنت لها أهمية كبرى داخل المؤسسة مما ينعكس عليها بالإيجاب، لكن للأسف فإن مؤسساتنا تعاني من نقص في استعمال التكنولوجيا الحديثة مما سبب عائق كبير في تبادل وتقاسم المعارف على توفير نظام فعال لتكنولوجيا المعلومات رغم أنها تسهل عليها تبادل المعلومات وتوليد المعرفة والاستفسار عن المنتج¹⁶.

رابعاً: نتائج الدراسة:

1. تركز تعااضدية الحبوب والبقول الجافة على توفير مصادر للحصول على المعلومات التي تساعد العاملين على وضع حلول للمشكلات التي تواجهها.

2. نقص في تواجد التكنولوجيا الحديثة التي تعيق مسار تناقل المعارف وصعوبة الحصول عليها.

3. تشجع التعااضدية للعاملين فيها على عقد اجتماعات وورش عمل الأمر الذي يزيد من خبراتهم ومهاراتهم بما يمكنهم من المساهمة في التطوير والإبداع في أعمالهم.

4. تفاعل محتشم بين عمال التعااضدية مع بعضهم البعض لتوليد أفكار جديدة تخدم أهداف المؤسسة.

5. تقوم التعااضدية بتخزين البيانات والمعلومات المتوفرة بطرق متنوعة ضمن معايير تتناسب مع طبيعة أعمالها وحسب إمكانياتها.

6. لا تعمل تعااضدية الحبوب والبقول الجافة على نشر الثقافة التنظيمية لتدعيم عملية التطبيق الفعال للمعرفة أو اعتمادها كمنهج لإنجاز العاملين لمهامهم وهذا الجانب ما زال يتطلب المزيد من الجهد.

7. تعتمد تعااضدية الحبوب والبقول الجافة على استقطاب رأس مالها الفكري الذي لديه قدرة على الإضافة والإبداع وتحسين طرائق العمل بما يساهم في اقتناص الفرص ودرء التهديدات.

8. عدم اهتمام المؤسسة بصناعة رأس المال الفكري وهذا راجع للإمكانيات المحدودة في إقامة دورات تدريبية وتكوين لموردها البشري.

9. محافظة التعااضدية على رأس مالها الفكري لما يملكونه من قدرات وأفكار تجعل منهم فئة متميزة تعتمد عليها في نشر وتوزيع المعرفة وتحسين وضعها.

10. الاهتمام والتواصل مع الزبون لأنه يمثل عصب العمل.

11. فشل التعااضدية في كسر حاجز الروتين في إنجاز أعمالها وقتل روح الإبداع والابتكار لدى رأس المال الفكري.

12. لا تشجع التعااضدية على إقامة حلقات نقاشية بين موظفيها مما يؤدي إلى صعوبة توليد أفكار جديدة تخدم إستراتيجيتها.

13. أظهرت الدراسة قلة المعلومات المتعلقة برأس المال الفكري لدى التعااضدية وعدم وجود قاعدة بيانات ملائمة تساعد هذه الأخيرة على استقطابه أو صناعته أو تنشيطه والحفاظة عليه كما تبين ضعف وعدم ملائمة أساليب تقييمه وقياسه.

خامساً: الخاتمة: ارتأينا أن تكون الخاتمة في شكل توصيات أهمها:

1. ضرورة تبني المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي للمؤسسة، إذ من خلالها تحقق المؤسسة فوائد من أهمها زيادة قدراتها على التكيف مع ما يحدث في محيطها من تغيرات، زيادة قدراتها على تلبية احتياجات المجتمع المحيط بها علاوة على زيادة قدراتها على الإبداع والابتكار.

2. العمل على خلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة لإنتاج المعرفة ومشاركتها، وتأسيس بيئة تنظيمية تقوم على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة للمشاركة وتقاسم وتبادل المعرفة.

3. ضرورة تخصيص فريق مهني متخصص يكون نشاطه وعمله الأساسي هو إدارة الأنشطة وجهود المعرفة ضمن معايير محددة تتناسب مع طبيعة عمل احتياجات هذه المؤسسة.
 4. توفير التكنولوجيا الحديثة، والاهتمام بتطبيق المعرفة من خلال المشاركة في شبكات المعلومات الداخلية والخارجية وتنمية مهارات العاملين، وزيادة قدراتهم على استخدام هذه الشبكات فيما يتعلق بإيجاد المعرفة ونقلها، ونشرها وتبادلها والاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية وما يتوافر فيها من معلومات قيمة وحديثة تساعده في تطويرهم الذاتي باستمرار.
 5. زيادة الاهتمام بعناصر رأس المال الفكري وإدارته كما يدار الموجود النقدي، لكونه مصدراً مهماً للتوجيه الاستراتيجي للمؤسسة ، مما يدعو هذه المؤسسة إلى التفتيش عن القدرات المعطلة فيها وتحريكها (تنشيط رأس المال الفكري) لتكون فاعلة، وإنشاء فرق متخصصة تعمل جاهدة من أجل ضمان استثمار رأس المال الفكري بعناصره المختلفة وذلك للوصول لمراحل الإبداع والتفوق المؤسسي فيها .
 6. الاهتمام في صناعة رأسمائها الفكري بتوفير السياسات والبرامج المتمثلة في تكوين وتدريب من أجل توسيع طاقاته الفكرية ، تحسين مستوى أداء الأعمال.
 7. على المؤسسة الحفاظ على الموارد البشرية لديها خاصة المبدعة منها من خلال توفير جو العمل المناسب ومنحهم رواتب وحوافز مجزية.
 8. زيادة اهتمام المؤسسة بزيائنها والعمل على إرضائهم وتنفيذ آرائهم ورغباتهم.
- التهميش والمصادر:**
1. أحمد زاردومي: "أهمية المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية"، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 10 سبتمبر 2010، جامعة منتوري، قسنطينة، ص 191.
 2. حمود خضير: منظمة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 54.
 3. ناصر محمد سعود جرادات، أحمد إسماعيل المعاني وآخرون: إدارة المعرفة ، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 221.
 4. ناصر محمد سعود جرادات، نفس المرجع، ص 222.
 5. نضال محمد الزطمة: "إدارة المعرفة وأثرها على تنمية الأداء"، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، درجة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص 21.
 6. سراج وهيبة، سبيتي عبد الحميد: "رأس المال الفكري (البشري، الاجتماعي و التنظيمي في المنظمات)"، الملتقى الدولي الخامس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011، ص 02.
 7. سالم بن سعيد الخطاوي: "إدارة المعرفة وتطبيقاتها في قطاع العام السعودي الواقع والمأمول"، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، مؤتمر دولي للتنمية الإدارية 15 - 4 نوفمبر 2009، ص 06.
 8. نضال محمد الزطمة، مرجع سابق، ص 137 .
 9. نضال محمد الزطمة، مرجع سابق، ص 139.
 10. بدر يسرى: "تطوير مهارات المدارس الثانوية في محافظات غزة في ضوء مفهوم إدارة المعرفة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2010، ص 173.
 11. ملاك ساهرة، والأثري أحمد: "إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية في المنظمات"، مجلة مستقبل الترقية العربية، المجلد 8، العدد 26، 2002، ص 143.
 12. محمود الروسان، محمود العجلوني: "اثر راس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية"، كلية الدراسات الاقتصادية والإدارية ، مجلة جامعية ، دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني، 2010، ص 51.

13. محمود علي الروسان، محمود محمد العجلوني، نفس المرجع ، ص 52.
14. نضال محمد الزطمة، مرجع سابق، ص 95.
15. سعد علي العتري، أحمد علي صالح: إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 233.
16. بوركوة عبد المالك: "إدارة المعرفة كمدخل لتدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوي، 2011 – 2012، ص 135.