

دور الاستثمار في رأس المال الفكري على عمليات إدارة المعرفة:

دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة

The role of investment in intellectual capital on knowledge management processes: Case study of The Algerian Telecommunications Company in Msila

عبد المطلب ببيصار⁽¹⁾ الهاشمي بن واضح⁽²⁾

جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر abdelmoutaleb.bissar@univ-msila.dz⁽¹⁾

جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر hachemi.benouadah@univ-msila.dz⁽²⁾

تاريخ الاستلام: 2019/05/30؛ تاريخ القبول: 2020/02/28؛ تاريخ النشر: 2020/06/30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز دور الاستثمار في رأس المال الفكري على عمليات إدارة المعرفة، حيث تناول البحث دراسة شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة، ولتحقيق ذلك من الناحية العملية وفق منهجية علمية، تم جمع ومعالجة وتحليل آراء (38) عاملا من العاملين الإداريين المتواجدين في فروع الشركة بولاية المسيلة، وتم جمع البيانات عن طريق إستمارة تم تصميمها كأداة لقياس نموذج الدراسة، واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاختبار فرضياتها، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة أن هناك اهتمام بالاستثمار في رأس المال الفكري وكذا عمليات إدارة المعرفة للشركة محل الدراسة، كما توجد علاقة تأثير وارتباط قوية وموجبة وذات دلالة إحصائية بين الإستثمار في رأس المال الفكري وبين تحقيق عمليات إدارة المعرفة، وأوصت الدراسة بتدعيم العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وعمليات إدارة المعرفة في المنظمة، وتعظيم العلاقة المتبادلة بينهما بما يخدم الشركة والعاملين.

كلمات مفتاحية: رأس المال الفكري، المعرفة، إدارة المعرفة

تصنيفات JEL : J2، D83.

Abstract:

The aim of this study is to try to highlight the role of investment in intellectual capital in knowledge management processes. The research dealt with the study of Algeria Telecom in the state of Msila. In order to achieve this in practical terms according to scientific methodology, the data were collected by means of a questionnaire designed to measure the study model. The study used descriptive and descriptive statistical methods to test its hypotheses. One of the main findings of the study is that there is an interest in investing in intellectual capital as well as managing the ID The company under study, and there is the effect of the relationship and strong correlation is positive and statistically significant differences between the investment in intellectual capital and the achievement of knowledge management, the study recommended the strengthening of the relationship between the investment in intellectual capital and knowledge management processes in the organization, and to maximize their mutual relationship to serve the company and employees.

Keywords: intellectual capital, knowledge, knowledge management.

Jel Classification Codes: J2, D84.

Résumé:

L'objectif de cette étude est d'essayer de mettre en évidence le rôle de l'investissement dans le capital intellectuel dans les processus de gestion de la connaissance, notamment dans le cadre de l'étude d'Algérie Telecom dans l'État de Msila. Les données ont été recueillies au moyen d'un questionnaire conçu comme un outil de mesure du modèle d'étude, qui a utilisé des méthodes statistiques descriptives et descriptives pour vérifier ses hypothèses. L'étude a recommandé de renforcer la relation entre l'investissement dans le capital intellectuel

et les processus de gestion des connaissances au sein de l'organisation et de maximiser la relation mutuelle entre eux pour servir l'entreprise. Et des ouvriers.

Mots-clés: capital intellectuel, connaissances, gestion des connaissances.

المقدمة:

لقد كان من أهم نتائج ثورة العلم والتقنية وحركة متغيرات العولمة، أن بدأت ظاهرة جديدة في التجلي وهي إرتفاع الأهمية النسبية للأصول غير الملموسة أو رأس المال الفكري ضمن المنظمات، إذ أصبحت تمثل النسبة الأكبر في أصولها.

من أجل ذلك أصبحت المنافسة الحقيقية بين المنظمات تتركز على مدى قدرتها على معرفة رأس مالها الفكري بجميع أشكاله غير الملموسة والمحافظة عليه بكل الوسائل الممكنة، تلك الوسائل تطورت مع تطور رأس المال الفكري، حيث ظهرت في هذا السياق دراسات عديدة ومختلفة تسعى لتحديد مكوناته وكيفية إدارته والتحكم فيه داخل المنظمة، إضافة إلى أهم الطرق والنماذج التي تسهم في قياسه وتقييمه، إضافة إلى طرق استثماره.

والواقع أنه ومنذ أوائل القرن العشرين قد حدثت نقلة في الفكر الاقتصادي والإداري إذ اعتبرت المعرفة عاملاً أساسياً في تحديد نجاح الشركات والأمم في المنافسة الصناعية وازداد التركيز على عنصر المعرفة، وقد أضحى المفكرون والممارسون على حد سواء يقررون بشكل لا يأتيه الشك بأن المعرفة ووليدها الابتكار، يلعبان دوراً رئيسياً حاسماً في تحقيق النجاح في المنافسة وأصبح التعبير "حاملو المعرفة" أو "منتجو المعرفة" Knowledge Workers تعبيراً شائعاً ومعترفاً به في المنظمات .

من هذا المنطلق يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور الاستثمار في رأس المال الفكري على عمليات إدارة المعرفة لدى شركة

اتصالات الجزائر بولاية المسيلة؟

وينبثق عن التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:

- هل يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل شركة اتصالات الجزائر بولاية

المسيلة بالاستثمار في رأس مالها الفكري عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$ ؟

- هل يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة بعمليات إدارة المعرفة الحديثة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$ ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وعمليات إدارة المعرفة لشركة اتصالات بولاية المسيلة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$ ؟

ولمعالجة إشكالية البحث تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري لشركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة على عمليات إدارة المعرفة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$.
وتتفرع عنها فرضيات فرعية بمثابة حلول محتملة قابلة للاختبار بناء على الإشكالية الموضوعية:

- يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة بالاستثمار في رأس مالها الفكري عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$.
- يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة بعمليات إدارة المعرفة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وعمليات إدارة المعرفة لشركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$.

1.1 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية البحث من الضرورة القصوى التي أصبح يكتسبها موضوع رأس المال الفكري، لتحديد مدى مساهمته في خلق قيمة لمنظمات الأعمال في الاقتصاديات الحديثة المبنية على المعرفة، فكل المهتمين بمجال التسيير في الوقت الحاضر يبحث عن مصدر القيمة في المنظمة لخلق التميز، وعليه تستمد الدراسة أهميتها من:

- أهمية المتغيرات المبحوثة والتي تتمثل في الإستثمار في رأس المال الفكري وكذا إدارة المعرفة، بوصفهما من المتغيرات المعاصرة في الأدب الإداري مما يسهم في إفادة ومنح إضافة للشركة محل الدراسة.

- توضيح دور مكونات الاستثمار في رأس المال الفكري (الاستثمار في رأس المال البشري، الاستثمار في رأس المال الهيكلي، الاستثمار في رأس المال الزبوني على عمليات إدارة المعرفة للشركة محل الدراسة.
- تستمد الدراسة أهميتها من النتائج التي ستتوصل لها والتي ستجعل مركز القرار للشركة محل الدراسة تدرك أهمية الاستثمار في رأس مالها الفكري كسبيل لتطوير عمليات إدارة المعرفة لديها.

2.1 المنهج المستخدم:

لمعالجة إشكالية البحث تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لكونهما يتناسبان مع طبيعة الموضوع، كما تم الاستعانة بالادوات الإحصائية في الجانب التطبيقي لاختبار فرضيات الدراسة.

3.1 حدود الدراسة: تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة من جانفي إلى بداية شهر مارس من سنة 2019، واقتصرت على العاملين الإداريين لدى شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة.

الإطار المفاهيمي للاستثمار في رأس المال الفكري

تعددت وكثرت مفاهيم رأس المال الفكري، فقد تناولتها الدراسات من وجهات نظر ورؤى وأيضاً من اتجاهات وزوايا مختلفة، فبعض منها ركز على تفسير وتوضيح العناصر المكونة له، وأخرى ألقت الضوء على أهمية قياسه محاسبياً والافصاح عنه. وجدير بالذكر إلى أن مصطلح رأس المال الفكري من المصطلحات المركبة والمتداخلة التي تحتاج إلى الإجهاد في تفسيرها وفهمها، ويؤكد على ما سبق استقراء الفكر المحاسبي في هذا الشأن، حيث يشير إياه إلى أنه لا يوجد مفهوم عام متفق عليه لرأس المال الفكري حتى وقتنا هذا⁽¹⁾.

1.2 مفهوم رأس المال الفكري

(1) رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري: التنظير العلمي والتطبيق العملي، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، ص 13.

لقد تعددت وجهات النظر حول تحديد دلالة لمفهوم رأس المال الفكري باعتباره أحد المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور إقتصاد المعرفة وإدارتها، حيث يراه البعض على أنه قدر من المعرفة يتوافر لدى بعض العاملين بالمنظمة، بينما ينظر إليه آخرون على أنه مزيج من القدرات والمهارات التي يتمتع بها العاملين في المنظمة، في حين يراه فريق ثالث على أنه نشاط بعض الأفراد في إحداث تطوير ورفع للقيمة المضافة للمنظمة.⁽¹⁾

ويرى البعض بأنه "قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة، تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة".⁽²⁾

وضمن الرؤية السابقة لمفهوم رأس المال الفكري كقدرة متفردة، يرى " G. Hamel and C. Prahalad " بأن "رأس المال الفكري هو قدرة متفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها، والتي تتحقق من خلال تكامل مهارات مختلفة وتسهم في زيادة القيمة المقدمة للمشتري، وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية"،⁽³⁾ والملاحظ أن هذا التعريف ركز على القدرة المتفردة للمنظمة من أجل تحقيق التنافس.

ويرى "العززي ونعمة" أن رأس المال الفكري هو "المقدرة العقلية على توليد الأفكار الجديدة والمناسبة، القابلة للتنفيذ، والتي تتمتع بمستوى عال من الجودة، وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل بين المكونات المختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة".⁽⁴⁾ ومن خلال ما سبق يمكن القول أن رأس المال الفكري يرتكز على رأس المال البشري مدعما بالقدرات المعرفية والتنظيمية والمادية، والتي تمنح المنظمة ميزة تنافسية عن

(1) الهلالي الشربيني الهلالي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، عدد22، جامعة المنصورة، مصر، 2011، ص20.

(2) Youndt .M.A, Snell S.A., Dean J.W., Lepak, D.P, Human Resource Management Manufa -cturing Strategy and Firm Performance, Academy of Management Journal, Vol39, August, 1996, p839.

(3) G. Hamel and C. Prahalad , Competing for The Future, Harvard Business Review, Vol9,1994,p19.

(4) سعد العززي، نغم حسين نعمة، رأس المال الفكري مفاهيم ومداخل، مجلة دراسات اقتصادية، العدد الثاني، السنة الثالثة، بيت الحكمة، بغداد، 2001، ص33.

طريق الابداع والمساهمات الفكرية من أجل تحسين الأداء، كما أن رأس المال الفكري لا يتواجد في مستوى إداري معين، إنما قد يتواجد في جميع المستويات التنظيمية.

2.2 مكونات رأس المال الفكري

يمكن التعرض بإيجاز لمكونات رأس المال الفكري كما يلي:

1.2.2 رأس المال البشري: إن أصل رأس المال البشري يعود إلى الاقتصادي

الأمريكي "Schultz" في عام 1961 وهو أول من أنشأ هذا المصطلح.

ويكتنف تحديد مفهوم رأس المال البشري صعوبة واضحة بسبب تباين وجهات نظر الباحثين والكتاب إتجاهه، فيعرفه "Schultz" على أنه "مجموعة الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها في استغلال مجمل الموارد الاقتصادية"⁽¹⁾.

كما يمثل رأس المال البشري "المجموع الكلي والكمي والنوعي من القوى البشرية المتاحة في المجتمع، إذ يشمل الكفاءات الذهنية والمستويات التعليمية للسكان، ويتم تحديده من خلال المستوى التعليمي المرتبط بالخبرة والمعرفة للمجتمع الكلي"⁽²⁾.

كما ينظر إلى رأس المال البشري "على أنه المعرفة التي يمتلكها ويولدها الأفراد والعاملون، بضمها المهارات والخبرات والابتكارات"⁽³⁾.

ومما سبق يمكن القول على أن رأس المال البشري هو مجموع القدرات والخبرات والمهارات البشرية المتباينة في مستوى أدائها، العاملة في المنظمة حالياً أو التي تتهيأ للعمل مستقبلاً أو المعطلة منها بسبب الحوادث وإصابات العمل، وتقع عليها مسؤولية تنفيذ الأهداف العامة للمنظمة، كما أن رأس المال البشري يمكن أن يترك المنظمة عندما يغادرها العاملون فيها.

2.2.2 رأس المال الهيكلي: إذا كان رأس المال المالي هو الذي يصنع الوجود المادي

للمنظمة وقيمتها الدفترية في القيود المحاسبية، فإن رأس المال الفكري هو الذي يصنع

(1) راوية حسين، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص 65.

(2) عدنان داود محمد العذاري، هدى زوير مخلف الدعوي، الاقتصاد المعرفي وإنعكاساته على التنمية البشرية، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 116.

(3) حسين عجلان حسين، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص 134.

القيمة السوقية في السوق وهو الأكثر تأثيرا في صنع مكانة وسمعة المنظمة، في حين يصنع رأس المال الهيكلية معرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة⁽¹⁾.

ومن وجهة نظر (roos et al,1997-42) فإن رأس المال الهيكلية هو "ما يتبقى في المنظمة عندما يغادرها العاملون بعد انتهاء الدوام"⁽²⁾.

فرأس المال الهيكلية هو الذي يعبر عن الموجودات المعرفية التي تبقى في دائرة المنظمة عندما لا يؤخذ رأس المال البشري-والذي يعد من الخواص الفردية بعين الاعتبار-، فعلى النقيض من رأس المال البشري فإن هذا النوع من رأس المال تمتلكه المنظمة، ولها القدرة على الإتجار به، فهو يتمثل في المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة (قدرات المنظمة التنظيمية)، وهو ما يبقى في المنظمة بعد إطفاء أضوائها في نهاية العمل.

3.2.2 رأس المال العلائقي: يعد رأس المال الزبائني المكون الثالث من مكونات رأس المال الفكري، ويطلق على هذا المكون عدة تسميات منها رأس المال العلائقي ورأس المال الخارجي، فرأس المال الزبائني يتواجد خارج المنظمة، ويتمثل في علاقة المنظمة مع الأطراف الخارجية التي تشمل الزبائن والمنافسين وأسواق الأسهم والحكومة، وهذه الأطراف لا يمكن للمنظمة أن تسيطر عليها أو تؤثر بها عن طريق اتفاقيات التعاون. ويمكن القول أن رأس المال الزبائني "هو قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم، والمتمثلة في رضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ به من خلال الاهتمام بمقترحاته، ومعالجة الشكاوى المقدمة من جانبه، وتلبية احتياجاته ورغباته بالسرعة الممكنة ومد جسور التعاون معه"⁽³⁾.

3.2 مفهوم الاستثمار في رأس المال الفكري

(1) نجم عبود نجم، إدارة اللاموسات: إدارة ما لا يقاس، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010، ص 294.
 (2) Roos G et al, Intellectual Capital-Navigating in the New Business Landscape, University Press, New York, NY, 1997, p42.
 (3) سلطان عبد الرحمن فتحي، أثر مكونات رأس المال الفكري في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة -دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الشركات الصناعية في محافظة نينوى، كلية الإدارة والإقتصاد، المجلد السادس، العدد (12)، جامعة البصرة، بغداد، ص 179.

يعتقد "Stewart" أن العديد من المنظمات بذلت الكثير لكي تستثمر المعرفة، فلقد كانت تؤشر وتستنسخ أفضل الممارسات، ومن أجل الوصول إلى استثمار حقيقي لرأس المال الفكري يتوجب البدء بطرح الأسئلة وتحديد المشاكل بشأن المعرفة في المنظمات، كما يرى بأن المنظمات الناجحة هي التي تستثمر ما تعرفه ونقل تلك المعرفة عبر قنوات المنظمة، واستخدامها للاستفادة منها في العمليات الإنتاجية، وفي السلع والخدمات وتجديد المنظمة نفسها.⁽¹⁾

ويعرف الاستثمار في رأس المال الفكري بأنه "تلك المدخلات التي تقوم بها المنظمات في ميدان تدعيم المواهب البشرية، وترقية وتطوير التقنيات والمهارات التي تعزز المنافع التنافسية، وتسمح بتكوين قيمة فريدة تبقى بعيدة عن منال المؤسسات الأخرى، وهذا يعني أن الاستثمار في تعليم العاملين وترقية مهاراتهم هو طريقة جديدة لخلق سوق عمل داخلي أساسي تركز عليه المؤسسة في بناء مواردها البشرية".⁽²⁾

ويرى حسين عجلان حسن أن الاستثمار في رأس المال الفكري "يشير إلى توظيف الأموال من قبل المؤسسة في الأصول الثابتة أو المتداولة، بغية الحصول على الموارد المعرفية التي تتمثل في الحصول على الموارد البشرية العالية التخصص في مجال المعرفة، وإعادة تأهيل وتدريب العاملين في مجال المعرفة وتكوين الخبرات المعرفية"⁽³⁾

أساسيات حول إدارة المعرفة

1.3 مفهوم المعرفة وأهميتها

يعد مصطلح المعرفة من بين المصطلحات الأكثر استعمالاً في أدبيات اقتصاد وإدارة المعرفة، ويصعب تعريفه تعريفاً دقيقاً لأنه غالباً ما يستخدم في تعريف مصطلح البيانات والمعلومة، فالبيانات هي عبارة عن حقائق وأرقام في شكلها الخام، يمكن اكتسابها

(1) سعد العنزي، نغم حسين نعمة، مرجع سابق، ص37.

(2) مؤيد الساعدي، مستجدات فكرية معاصرة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص289.

(3) حسين عجلان حسن، مرجع سابق، ص159.

وتخزينها، أما المعلومات كما يعرفها "Wiig" بأنها "حقائق وبيانات منظمة تصف مشكلة معينة"⁽¹⁾، ويشار إلى الحكمة بأنها "استعمال المعارف المتراكمة والتي تأتي من الخبرة"⁽²⁾. كما يمكن القول أن المعرفة "هي نتيجة معالجة البيانات التي تخرج لمعلومات، اذ تصبح معرفة بعد فهمها واستجابتها، وان تكرار التطبيق في الممارسة يؤدي الخبرة التي تقود الحكمة"⁽³⁾.

وعرفت المعرفة "على أنها مزيج من الخبرات والمعلومات وتتضمن عوامل بشرية وغير بشرية مثل الحقائق والمعتقدات والرؤى والمفاهيم والأحكام والتوقعات والمهارات والبراعة"⁽⁴⁾. ويمكن القول أن المعرفة ما هي إلا تركيب البيانات والمعلومات وهي الايمان الذي يزيد من قدرة الوحدة الادارية على العمل الفعال، وهي عبارة عن ذلك المزيج من الخبرة، والتعلم التراكمي والمعلومات المنظمة والتي تم تحليلها، لتصبح مفهومة وقابلة للتطبيق في موقف قراري.

من جانب آخر فان أكثر الموجودات قيمة في المؤسسات القرن الحادي والعشرون هم عمال المعرفة وإنتاجيتهم، وأن أكبر مساهمات الادارة ستكون في زيادة الانتاجية من خلال عمال المعرفة.⁽⁵⁾

2.3 مفهوم إدارة المعرفة وأبعادها

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الأساسية الحديثة التي تسعى المنظمات على

(1)- هيثم علي الحجازي ، إدارة المعرفة مدخل نظري، الطبعة الأولى، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان الأردن ، 2005 ، ص 23.

(2)- جوجو مصطفى، الاستثمار في رأس المال الفكري كأداة لتطوير أداء المنظمات المتعلمة : دراسة حالة قطاع الاتصالات اللاسلكية بالجزائر،

(رسالة دكتوراه)، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية الاقتصاد، جامعة أبي بكر بالفايد، 2016 ، ص 45.

(3)عبد الرحمان الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الاعمال وعلاقتها بالمداخل الادارية الحديثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص ص 30-31.

(4)- احمد علي الحاج محمد، اقتصاد المعرفة واتجاهات تطوره، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 77.

(5)عبد الستار العلي، واخرون، مدخل إلى ادارة المعرفة، دار مسيرة، عمان، الأردن، 2016، ص 26.

اختلاف أنواعها إلى تطبيقها والأخذ بمبادئها، وذلك أن إدارة تلك المعرفة بشكل جيد يساعد هذه المنظمات على تحقيق مزايا تنافسية تمكنها من التفوق على المنافسين وضمان بقائها وتطورها.

1.2.3 مفهوم إدارة المعرفة: لقد تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من زوايا عدة، فمنهم من تناولها من منظور تقني ومنهم من تناولها من جانب ثقافي أو إجتماعي كل حسب رأيه وتوجهه.

فإدارة المعرفة هي التخطيط والتنظيم والتحفيز ومراقبة الموارد البشرية والعمليات والنظم في المنظمة لتضمن أصول المعلومات ذات العلاقة، لأجل تطوير الكفاءات البشرية⁽¹⁾ كما ينظر إلى إدارة المعرفة على أنها "عبارة عن وظيفة تسييرية تتضمن التوجيه، التنظيم، التنسيق ومراقبة الأنشطة والإجراءات الموجهة لتوزيع، استعمال، خلق وتكوين المعرفة ضمن حقل المؤسسة، وبالتالي على هذه الأخيرة تثنين معارفها المتمثلة في المعلومات والخبرات الكامنة لدى مواردها البشرية بغية تنمية الإبداع والإبتكار، وتنمية روح المبادرة والتعاون بين أفراد المؤسسة بهدف تنمية كفاءتها بما يحقق ميزة تنافسية مستدامة"⁽²⁾.

وبتحليلنا لهاته التعاريف فانه يمكننا استخلاص أن إدارة المعرفة:

— لا تختصر فقط بالمعرفة الظاهرة، بل تتعدى أيضا إلى المعرفة الضمنية، ومنه إلى الكفاءات.

— تعتبر نظاما هادفا يستجيب لأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

— تعد نظاما تسييريا ترتكز على معطيات مجسدة في شكل رأس مال فكري ذو قيمة.

2.2.3 أبعاد إدارة المعرفة: تتمثل أبعاد إدارة المعرفة حسب (Grover) فيما يلي:⁽³⁾

— التركيز على الأفراد: أي تحقيق المشاركة بين الأفراد بالمعرفة المتاحة وتوسيعها؛

(1) William R.king, knowledge and organization learning, koits graduate, shoog of business, vniv of pittsbug,p04.

(2) حمزة بعلي، دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص18.

(3)Managementof,Journalknowledge management, V ,davenport ,T, General perspectives on Grover- Information system, vol 18, no 1,pp 5-12.

- التركيز على إدارة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات: يجري هنا التركيز على المعرفة المرتبطة بإدارة المعلومات وتكنولوجيا؛
- التركيز على الأصول الفكرية ورأس المال الفكري: توفير رأس المال الفكري الذي يحقق ميزة تنافسية دائمة تكفل نجاحا طويل الأمد؛
- التركيز على فاعلية المنظمة: استخدام المعرفة إلى تطوير وتحسين الفاعلية التشغيلية والتنظيمية؛

3.3 عمليات إدارة المعرفة

تبرز أهم عمليات إدارة المعرفة وفق آراء بعض الباحثين في الجدول الآتي
الجدول 1: تصنيفات وتقسيمات الباحثين لعمليات إدارة المعرفة

المؤلف	عمليات إدارة المعرفة
Nonakand Teckuchi, 1995	- تنشئة المعرفة - تجسيد المعرفة - ضم المعرفة - تدوير المعرفة.
Delong, 1997	- التقاط المعرفة - نقل المعرفة - استخدام المعرفة
Gold et al, 2001	- اكتساب المعرفة - تحويل المعرفة - تطبيق المعرفة - حماية المعرفة.
Alavi and Leinder, 2001	- خلق المعرفة - خزن واسترجاع المعرفة - نقل المعرفة - تطبيق المعرفة.
Bouthillier et al, 2002	- اكتشاف المعرفة - اكتساب المعرفة - خلق المعرفة - خزن المعرفة - تنظيم المعرفة - تشارك المعرفة - استخدام وتطبيق المعرفة.
Fernandez et al, 2004	- اكتشاف المعرفة - التقاط المعرفة - تشارك المعرفة - تطبيق المعرفة -
Selim and khalil, 2011	- اكتساب المعرفة - خلق المعرفة - توثيق المعرفة - نقل المعرفة - نقل المعرفة - تطبيق المعرفة.

المصدر: سوزان وليد عبد القادر، "اثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري"، (رسالة ماجستير)، تخصص إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014، ص 25.

ونظر لتعدد واختلاف وجهات نظر الباحثين لعمليات إدارة المعرفة وما يناسب هذه الدراسة فقط، يمكن التركيز على العمليات التالية:

1.3.3 تشخيص المعرفة: يعد تشخيص المعرفة من الأمور المهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، لأن من نتائج عملية التشخيص تحديد نوع المعرفة المتوافرة ومقارنتها بما هو مطلوب معرفته لتحديد الفجوة المعرفية والجهد الذي تحتاجه المنظمة للاستمرار في عملية الاستثمار المعرفي الجديد.⁽¹⁾

2.3.3 توليد المعرفة: إن عملية توليد المعرفة تبدأ بفكرة يقدمها الفرد الذي حصل عليها، هذا ما أشار إليه (Coffee) عندما أكد أن أعلى درجة من المعرفة تكمن في عقول المستخدمين، لكن من الممكن أن يتم توليد معرفة جديدة من خلال أقسام البحث والتطوير والتفكير الإبداعي، يتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد ومن الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالتوليد هو أن المعرفة تنتشر بسرعة أكبر هذه الأيام وأصبح التنافس كبير عليها، لذلك تعتبر المعرفة والقدرة على توليد المعرفة واستخدامها من المصادر الأكثر أهمية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة، وأن عملية توليد المعرفة يجب ألا تقتصر على إدارة البحث والتطوير بل يجب أن تمتد إلى كل المجالات العمل والخبرة⁽²⁾

3.3.3 تخزين المعرفة: بعد تمكن المنظمات من توليد أقصى حد من المعرفة التي تحتاجها، تسعى جاهدة بكل ما أتيت من قوة إلى ترميز تلك الكنوز المعرفية وتوثيقها بطريقة تضمن حفظها من التلف أو الضياع بغية تفعيلها واستخدامها لاحقاً. ويتم خزن المعرفة في مخازن المعرفة التي تتسع لكل أشكال المعرفة وفق أشكال متنوعة للتخزين وبمرورها على مصافي لتكريره وتنظيمها لتتجسد في النظم الخبيرة، قواعد المعرفة، الإجراءات والعمليات الموثقة، شبكات العمل، وكل هذا يشكل الذاكرة التنظيمية للمنظمة. كما تعتبر عملية تخزين المعرفة جسراً بين توليد المعرفة

(1) عبد الرزاق فوزي، حسناوي بلبار، إدارة المعرفة وإشكالية تحسين أداء المنظمات في ظل الذهنيات المعاصرة، بحث منشور في المجلة العلوم الإنسانية، العدد 42، الجزائر، نوفمبر 2015، ص 377.

(2) حمزة بعلي، مرجع سابق، ص 28-29.

4.3.3 توزيع المعرفة: توفير المعرفة الصحيحة للشخص الصحيح في الوقت المناسب يعتبر جوهر عملية التوزيع، وتستخدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات نشر المعرفة وتوزيعها كالأنترنيت والأنترنات، كما وتشمل أيضا نقل الخبرات المعرفية إلى العاملين الجدد عن طريق التدريب وتقنيات تقديم النصح والإرشاد. وتنتقل المعرفة عبر المنظمات إذا توفرت لها وسيلة النقل التي تكون متفهمة لهذه المعرفة وقادرة على نقلها، وكذلك وجود الحافز وإزالة المعوقات والحواجز التي تحول دون هذا النقل وتنتقل المعرفة بشكل تصميم، أو تنتقل على شكل آلة عن طريق معرفة مكونات وكيفية عملها وتصنيفها، أو تنتقل هجرة العقول البشرية من خلال السفر أو الأنتقال من وظيفة إلى أخرى.⁽¹⁾

5.3.3 تطبيق المعرفة: إن تطبيق المعرفة وتقييم نتائجه يردم الفجوة بين إمتلاك المعرفة النظرية وتطبيقها، وتقوم العديد من المنظمات قبل التطبيق الكلي للمعرفة بتطبيقها على جزء أو قسم من أقسام المنظمة ليتم اكتشاف الأخطاء ومعرفة أماكن القوة والضعف وبعدها يعمم التطبيق على باقي إدارات وأقسام المنظمة.⁽²⁾

الإطار الميداني للدراسة

1.4 مجتمع الدراسة: يحتوي مجتمع البحث على العاملين الإداريين لدى شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة بكل فروعها، سواء العاملين في مجال الانترنت أو الهاتف الثابت (قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية).

2.4 أدوات وأساليب الدراسة الميدانية

1.2.4 بناء الإستبانة: بالاعتماد على بعض الدراسات والمراجع، تم تصميم استبيان لغرض جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، ثم توزيعها على العاملين الإداريين في

(1) حسن بوزرنانق، إدارة المعرفة ودورها في بناء الاستراتيجيات التسويقية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013، ص13.
(2) عبد الرحمان الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 108.

الشركة محل الدراسة حيث تم توزيع أربعين (40) استمارة استرجعت منها ثمانية وثلاثون (38) استمارة صالحة للتحليل

وتضمنت أداة الدراسة ثلاثين (30) عبارة مقسمة على محورين، يحتوي كل محور على خمسة عشر (15) عبارة، واعتمد في تحديد درجاتها على مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق تمام، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماما).

2.2.4 ثبات الإستبانة: تم استخدام معامل ارتباط ألفا كرونباخ (Alpha Chronbach)، وذلك حرصا على انسجام وارتباط فقرات كل محور بعضها ببعض، والتحقق من صلاحية الاستبيان كأداة للدراسة مرة أخرى أو في ظروف مغايرة، ويوضح الجدول التالي نتائج ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان.

الجدول 2: فحص ثبات الاستبيان

المتغيرات	الأبعاد	عدد	ألفا كرونباخ
المتغير المستقل	الاستثمار في رأس المال	15	0.867
المتغير التابع	إدارة المعرفة	15	0.936
جميع عبارات الاستبيان			0.943

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح وجود ثبات داخلي بين متغيرات الدراسة حيث بلغت كل النسب أكثر من 70% وبالتالي يتضح أن هنالك إتساق في الأسئلة الموضوعية لدراسة المتغيرات.

وللتأكد من صدق الاستمارة تم الاعتماد على صدق المحكمين الذي يشمل مجموعة من الأساتذة المحاضرين بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة الجزائر.

3.2.4 إختبار طبيعية التوزيع: حتى يتسنى لنا التحليل باستخدام الاختبارات المعلمية يجب أن نختبر طبيعية التوزيع باستخدام Kolmogorov smirnov، ومن خلال النتائج المتحصل عليها، يتضح لنا أن جميع قيم sig لإحصائية Kolmogorov smirnov أكبر من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 5%، وهنا نستنتج أن جميع عبارات الإستبيان تتوزع توزيعا طبيعيا مما يعني أنه يمكن استخدام الاختبارات المعلمية في تحليل الإستبيان.

3.4 تحليل نتائج الدراسة

1.3.4 تحليل وتفسير استجابات أفراد العينة نحو فقرات المحور الأول:

يتناول هذا الجزء آراء واستجابات أفراد الدراسة (العاملين الإداريين في شركة اتصالات الجزائر بالمسيلة) نحو واقع الاستثمار في رأس المال الفكري، وفي سبيل ذلك تم استخدام التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك للتعرف على آراء أفراد الدراسة نحو كل عبارة من العبارات تحت هذا المحور، كما تم استخدام اختبار (ت) في حالة مجموعة واحدة للتعرف على درجة إستجابة أفراد الدراسة وتم دمج جدول ت وجدول المتوسطات في جدول واحد كما يلي:

الجدول 3: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع الاستثمار في رأس المال

الفكري

الرقم	العبارات	X	Ecart type	t	Sig.
01	تعمل المنظمة على استقطاب الأفراد ذوي الكفاءات العالية.	3,66	,966	23,334	,000
02	تبذل المنظمة قصارى جهدها للاحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرات العالية.	3,26	1,245	16,155	,000
03	تعمل إدارة المنظمة على مكافأة الموظفين عند المبادرة بفكرة	3,00	1,185	15,600	,000
04	تركز الإدارة العليا للمنظمة على التدريب والتطوير المستمر	3,87	,777	30,688	,000
05	تناسب مؤهلات الموظفين مع الوظائف التي يشغلونها	2,74	1,178	14,318	,000
	الاستثمار في رأس المال البشري	3,1974	,85059	23,172	,000
06	تخصص المنظمة ميزانية كافية لدعم أنظمة البحث والتطوير	3,1316	1,06976	18,046	,000
07	يتميز الهيكل التنظيمي للمنظمة بالمرونة والوضوح	3,2368	1,05098	18,985	,000
08	تتابع المنظمة آخر التطورات في مجال الاتصالات العالمية	3,9211	1,23860	19,515	,000
09	لدى المنظمة نظام معلومات فعال ومن السهل استعماله	3,9474	,98495	24,705	,000
10	تركز المنظمة اهتمامها بشكل كبير على الاستثمار في تكنولوجيات الإعلام والاتصال	3,8947	1,00779	23,823	,000
	الاستثمار في رأس المال الهيكلي	3,5132	,88139	24,571	,000
11	لدى المنظمة العديد من الموردين المتميزين	3,3947	,91650	22,833	,000
12	لدى المنظمة قنوات اتصال متنوعة مع مختلف ذوي المصالح (جميع الجهات التي لها علاقة بالمؤسسة)	3,5000	,79695	27,072	,000

13	تعمل المنظمة على إنشاء علاقات طويلة الأمد مع عملائها وتوسعي إلى المحافظة عليها	3,7105	,98387	23,248	,000
14	تقوم المنظمة بإنشاء علاقات طويلة الأمد مع مختلف الهيئات	3,7368	,86005	26,784	,000
15	تعتبر المنظمة الزبائن مصدرا للتعليم	3,3684	,91300	22,743	,000
	الاستثمار في رأس المال الزبائني	3,3816	,67217	31,012	,000
	الاستثمار في رأس المال الفكري	3,5132	,74875	28,923	,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة البحث موافقون على ما جاء في محور "واقع الاستثمار في رأس المال الهيكلي"، وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاء ت = 28.923 ومستوى الدلالة المحسوب (sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 0.05)، في حين بلغ المتوسط الحسابي العام (3.5132) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة التي يتجه أفرادها إلى الموافقة، كما أن قيمة الاختبار تدل على أن أفراد عينة البحث يتجهون إلى القبول (لأن ت المحسوبة أكبر من الجدولية)، وبانحراف معياري قدره 0.74875 الذي يظهر تشتت ضعيف، مما يدل على تمركز الإجابات وعدم تشتتها، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسات تولي اهتماما كافيا للاستثمار في رأس مالها الفكري من خلال الاستثمار في مكوناته، حيث جاء الاستثمار في رأس المال الهيكلي في المرتبة الأولى بمتوسط قدره 3.5132 الذي يشير إلى الخيار موافق، وهو منطقي بالنسبة لنا كون أن الشركة محل الدراسة تركز على البرامج والمكونات القاعدية لعملياتها، واستخدام التكنولوجيا الحديثة، ثم يأتي الاستثمار في رأس المال الزبائني في المرتبة الثانية بمتوسط قدره 3.3816 التي تشير إلى الحياد، لكن اختبارت يقر بقبول أفراد عينة الدراسة لما جاء في فقرات هذا البعد، مما يعني أن الشركة تولي اهتماما بزبائنها وتعمل على رضاهم والحل السريع لمشاكلهم.

ويأتي الاستثمار في رأس المال البشري بمتوسط قدره 3.1974 وحسب اختبارات فأفراد عينة البحث يتجهون إلى قبول ما جاء في فقرات هذا البعد، مما يعني أن الشركة تولي اهتماما بالتدريب والتكوين والاستقطاب وغيرها من الآليات التي تدعم الكادر البشري في الشركة.

ولقد جاءت العبارتين رقم 08 و 09 في المراتب الأولى، وهو أمر منطقي من وجهة نظرنا، كون أن الشركة محل الدراسة هي شركة لابد عليها من مواكبة التطورات

التكنولوجية واستخدام برامج مفهومة لدى عاملها.

2.3.4 تحليل وتفسير استجابات أفراد العينة نحو فقرات المحور الثاني:

يتناول هذا الجزء آراء واستجابات أفراد الدراسة (العاملين الإداريين في شركة اتصالات الجزائر بالمسيلة) نحو واقع إدارة المعرفة، وكانت النتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول 4: استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع إدارة المعرفة

الرقم	العبارات	X	Ecart type	T	Sig.
01	تشجع إدارة المنظمة الاتصالات بين الافراد ونقل الخبرات	3,71	,867	26,380	,000
02	تشارك جميع المستويات الإدارية في عملية توليد المعرفة	3,16	,973	20,000	,000
03	يضم قسم البحث والتطوير كفاءات قادرة على توليد المعرفة	3,34	,878	23,453	,000
04	يتم تحديث وسائل خزن المعرفة وفقا للتطورات الحاصلة	3,89	,953	25,202	,000
05	تعتمد منظمتي على الذاكرة التنظيمية في تخزين المعارف	3,58	,948	23,268	,000
06	تقوم المنظمة بتوثيق التجارب والخبرات التي بحوزة الموظفين	3,32	1,068	19,137	,000
07	تشجع إدارة المنظمة على تشارك المعرفة بين أفرادها	3,92	,912	26,508	,000
08	تدعم المنظمة بناء فرق العمل الجماعي	3,74	,891	25,856	,000
09	تدعم ثقافة المنظمة تشارك معارف وخبرات الأفراد	3,68	,842	26,984	,000
10	تسعى إدارة المنظمة لاعتماد أفضل الممارسات والوسائل في مجال تطبيق المعرفة	3,8158	,80052	29,384	,000
11	يتم اشراك العاملين بدورات تطويرية في مجال تطبيق المعرفة	3,6842	,70155	32,372	,000
12	تتوافر المنظمة على الكفاءات القادرة على تطبيق المعرفة في الأداء الإداري وإمكانية تخزينها واسترجاعها في الوقت الملائم	3,7632	,81983	28,296	,000
13	يمكن لكل العاملين في المنظمة الاطلاع على تجارب المنظمة	3,3158	,98927	20,662	,000
14	تقيم المنظمة كل ما يوضع من أفكار في صندوق الأفكار، ووثائق الاقتراحات داخل المنظمة	2,9737	1,07771	17,009	,000
15	تعمل المنظمة على تطبيق نظام تقييم أداء عاملها بجدية	3,74	1,032	22,332	,000
	إدارة المعرفة	3,7237	,87532	26,224	,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة البحث موافقون على ما جاء في محور "واقع إدارة المعرفة"، وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاء $t=26.224$ ومستوى الدلالة المحسوب ($\text{sig}=0.000$) أقل من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 0.05)، في حين بلغ المتوسط الحسابي العام (3.7237) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة التي يتجه أفرادها إلى الموافقة، كما أن قيمة الاختبارات تدل على أن أفراد عينة البحث يتجهون إلى القبول (لأن ت المحسوبة أكبر من الجدولية)، وبانحراف معياري قدره 0.87532 الذي يظهر تشتت ضعيف، مما يدل على تمركز الإجابات وعدم تشتتها، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسات تولي إهتماما كافيا بإدارة المعرفة لديها من خلال الاهتمام بعملياتها، فلقد جاءت العبارة رقم 07 في الترتيب الأول بمتوسط قدره 3.92 مما يدل على أن الشركة تولي اهتماما بالغا بتشارك المعرفة بين أفرادها، كما أنها تعمل على توليد المعرفة وتخزينها، لتصل في الأخير تقييم عاملها.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث: يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري لشركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة على عمليات إدارة المعرفة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$ ، تم الاعتماد على ثلاث فرضيات فرعية، وقد استعمل المتوسطات واختبار ستيردنت "t" في اختبار الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية، واستعمل نموذج الإنحدار البسيط ومعامل التحديد وANOVA لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

1.4.4 اختبار الفرضية الفرعية الأولى: من خلال الجدول 3 وتحليل مدى

استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع الاستثمار في رأس المال الفكري، اتضح أن هناك قبول على ماجاء في فقرات هذا المحور، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ $3,5132$ الذي يدل على القبول، ونستنتج رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة بالاستثمار في رأس مالها الفكري عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$

2.4.4 اختبار الفرضية الفرعية الثانية: من خلال الجدول 4 وتحليل مدى

استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع إدارة المعرفة، اتضح أن هناك قبول على ماجاء في فقرات هذا المحور، ومنه نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم، أي

يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة بعمليات إدارة المعرفة الحديثة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha = 0.05$.

3.4.4 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لإختبار مدى صحة الفرضية الفرعية الثالثة " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وعمليات إدارة المعرفة لشركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha = 5$ " تم حساب معامل الارتباط بين المتغيرين الاستثمار في رأس المال الفكري الذي يعتبر متغير مستقل والمتغير التابع المتمثل في إدارة المعرفة. حيث تم الحصول على النتائج التالية:

جدول 5: معامل الارتباط بين المتغيرين

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,245	,558		2,232	,032
المحور الأول: الاستثمار في رأس المال الفكري	,706	,155	,604	4,543	,000

a. المحور الثاني: إدارة المعرفة : Variable dépendante :

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

بما أن $\text{sig} < 0.05$ نستنتج أن المعلمتان معنويتان، مما يدل على أن النموذج ذو

جودة

فإذا رمزنا لإدارة المعرفة بالرمز Y ، والاستثمار في رأس المال الفكري بالرمز: x تكون صيغة الارتباط بين المتغيرين حسب نتائج الجدول السابق كما يلي: $Y = 1.245 + 0.706X$ وهي علاقة تدل على وجود ارتباط بين المتغيرين.

كما يتضح من خلال حساب معامل التحديد أن 36.40 % من التغيرات في إدارة المعرفة ناتجة عن التغير في الاستثمار في رأس المال الفكري، و63.60% الباقي ناتجة عن عوامل أخرى، كما هو واضح في الجدول الموالي.

جدول 6: معامل التحديد

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,604 ^a	,364	,347	,70748

a. Valeurs prédites : (constantes), رأس المال الفكري، الاستثمار في رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

وبالاستعانة بجدول تحليل التباين ANOVA يتضح لنا أن مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة النظري ($\text{sig}=0.00 < 0.05$) مما يدل على وجود تأثير ذو معنوية إحصائية للاستثمار في رأس المال الفكري على إدارة المعرفة كما يوضحه الجدول الموالي

الجدول رقم (11): جدول ANOVA^a

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	10,330	1	10,330	20,638	,000 ^b
1 Résidu	18,019	36	,501		
Total	28,349	37			

a. Variable dépendante : إدارة المعرفة

b. Valeurs prédites : (constantes)، الاستثمار في رأس المال الفكري،

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss

وهنا يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة، ونستنتج أنه توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وعمليات إدارة المعرفة لشركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha = 0.05$ ، مما يؤول إلى رفض فرضية العدم.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن هناك دور فعال للاستثمار في رأس المال الفكري بمكوناته (الهيكلية، الزبائنية، البشرية) على مستوى شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة، يؤدي إلى تطوير عمليات إدارة المعرفة لديها (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، تشارك المعرفة، تجسيد المعرفة، تقييم المعرفة) مما يثبت صحة تحقق

الفرضية الرئيسية، أي أن هناك علاقة وأثر للاستثمار في رأس المال الفكري لشركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة على إدارة المعرفة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$.

خاتمة

أصبح الإهتمام باستثمار رأس المال الفكري من خلال استحضار كل الطاقات والإمكانات المتاحة، واستنفار القدرات العقلية الخلاقة أحد الطرق الذي يجعل بالإمكان بناء منظمة تتمتع بمستوى أداء يميزها عن باقي المنظمات، فلكي تحقق منظمات الأعمال نجاحا في أدائها ينبغي أن تكون المعرفة المستثمرة ذات قيمة ومغزى بالنسبة للزبائن وتحظى برضاهم، وبدون ذلك تفقد المعرفة أهميتها وقيمتها، فأهميتها تتوقف على مدى ما تسهم في تحقيقه من الأهداف النهائية للمنظمة، فالمنظمات التي تبقى وتدوم هي فقط التي تكون لديها طاقة كامنة متمثلة بالقدرات العقلية الخلاقة، وتبرز أهم نتائج الدراسة في:

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن الشركة محل الدراسة لديها إهتمام بالإستثمار في رأس مالها الهيكلي، يلها الإستثمار في رأس المال الزبوني ثم الإستثمار في رأس المال البشري وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
 - هناك اهتمام كبير للشركة بالمعرفة الضمنية، وهي المعرفة المخزنة داخل عقول الأفراد ويصعب نقلها إلى شخص آخر عن طريق الكتابة أو التعبير عنها لفظيا؛
 - أظهرت نتائج الدراسة أن الشركة تولي اهتمام بعمليات إدارة المعرفة، كما أنها تعمل على تشجيع تشارك المعرفة بين أفرادها؛
 - أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة وأثر للاستثمار في رأس المال الفكري بمكوناته على عمليات إدارة المعرفة عند مستوى دلالة يقدر بـ $\alpha=0.05$ وهذا من وجهة العاملين الإداريين لدى شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة.
- في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، يمكن إقتراح عددا من الإقتراحات التي يمكن أن تسهم في تطوير الإستثمار في رأس المال الفكري للمؤسسات بغية الوصول نحو تحسين عمليات إدارة المعرفة لديها، وهذه الإقتراحات هي:

- زيادة الإهتمام بمفهوم وأهمية رأس المال الفكري لزيادة تصور أهميته في كيفية القياس والإفصاح عنه في القوائم المالية.
- التوجه نحو امتلاك الخبرات العملية والمعرفة والموارد المعرفية والعلاقات مع الزبائن والمهارات الإبداعية الاحترافية لتكوين مزايا تنافسية، وذلك عن طريق استثمار الأموال في رأس المال الفكري ووضع خطة للمحافظة على رأس المال الفكري من خلال برامج التحفيز المادي والمعنوي والبحث عن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية، وتوفير الأجواء الملائمة لجذب الخبرات والمهارات والكفاءات.
- تدعيم العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وبرامج إدارة المعرفة في المنظمة، وتعظيم العلاقة المتبادلة بينهما بما يخدم الشركة والعاملين.