

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-

أ.نادية حماش أ.د عمر الشريف

جامعة باتنة

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات الباحثين في شركة الاسمنت عين التوتة بباتنة، حول دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري، ومعرفة دورهما في إمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وتقوم الدراسة على مجموعة من الافتراضات الرئيسية تتمثل في أن عمليات إدارة المعرفة بعملياتها الرئيسية والمتمثلة في: (خلق المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) لها علاقة بمكونات رأس المال الفكري الرئيسية والمتمثلة في: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات)، وكل منهما له علاقة في إمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام استبانة لجمع البيانات، وزعت على عينة تتكون من 90 إطار، وكان عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل 78 استبانة، ولتحليل البيانات تم الاعتماد على التحليل الإحصائي الوصفي، وتحليل التباين للانحدار، تحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين الأحادي ANOVA واختبار T-test، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والميدانية وبالاستناد عليها تم تقديم توصيات.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات، إدارة الجودة الشاملة.

Abstract :

The aim of this study to know The interrogators trends in cement company appointed in Batna, On the role of the knowledge management in the investment of intellectual capital and their role in the possibility of adopting the philosophy of total quality management, The study on a group of key assumptions that the operations of the Department of knowledge of the main operations represented in: (create knowledge and store of knowledge, the distribution of knowledge, the application of knowledge) has nothing to do with the components of intellectual capital key represented in: (human capital, structural capital, capital of relations) , Each of them has nothing to do with the possibility of adopting the philosophy of total quality management, in order to achieve the objectives of the search using The Claim Form data collection, distributed on a sample of 90 within the framework of the number of returned questionnaires, analysis 79 questionnaires, The analysis of the data is reliance on statistical analysis descriptive, and analysis of the variance incline, regression analysis simple variance analysis ANOVA unilateral and Testing T-test and reached the study to a set of conclusions theory and field on the basis of the recommendations.

Keywords: Knowledge Management, of intellectual capital, human capital, structural capital, capital of relations and total quality management.

مقدمة:

في بداية تسعينيات القرن الماضي بدأت تدرك المؤسسات أهمية العديد من القوى المؤثرة في كافة مناحي الحياة الاقتصادية، وتتمثل هذه القوى في العولمة، والتكنولوجيا المعقدة، والمنافسة الشديدة، والتغير في الهياكل التنظيمية، بالإضافة إلى الانتشار الواسع والتطور الكبير في الاتصالات والتكنولوجيا وثورة المعلومات، وألقت تلك القوى بظلالها على منظمات الأعمال، والتي ساعدت كثيراً في التحول الاقتصادي إلى اقتصاد المعرفة المبني على المعرفة والجودة، هذا الاقتصاد الذي أضحت فيه المعرفة والجودة عاملان أساسيان في توليد الثروة وتحقيق الرفاهية على المستوى العالمي، ويعد تطبيق أسلوب إدارة المعرفة في المنظمة الحديثة من أهم وأنجع الأساليب الإدارية الحديثة، إذ يعتبر رأس المال الفكري عصب العملية الإدارية وقلب المعرفة

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

الناضب، وقد ظهر مفهوم رأس المال الفكري كنتيجة حتمية تقود الفكر الإداري الجديد نحو استثماره وتنميته، لإضافة قيمة مضافة جديدة لتحقيق إستراتيجيات النجاح لدى المؤسسات بالإستكانة إلى رأس مالها الفكري وخبراته ومهاراته التي يمتلكها التي تجعله متميزا عن الآخرين والتي يمكن أن تُوضَع للاستخدام لتكون منتجات أو خدمات حيوية. حيث إن لعمليات إدارة المعرفة ومكونات رأس المال الفكري دور رئيسي في إمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، لذا يفترض تحقيق التكامل والارتباط بين المنفذين لعمليات إدارة المعرفة ومكونات رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة كهدف تريد المؤسسة الوصول إليه، حيث وأن لإدارة المعرفة تأثيرات على أبعاد إدارة الجودة الشاملة، من خلال بناء إطار نظري يدرج عمليات إدارة المعرفة، بهدف تحسين الأداء لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من الاستمرار والبقاء في عالم الأعمال.

أولاً: اشكالية الدراسة

إن الانفجار التكنولوجي والتقدم المعرفي أفضى إلى العديد من المشاكل الإدارية والاقتصادية وأصبح لازماً على منظمات الأعمال أن تواكب وتستجيب لهذه التغيرات بإجراء المزيد من التعديلات للتعامل معها، وكلما ازدادت هذه التعقيدات كلما زادت المنظمات من تصميمها على النجاح لتحقيق أهدافها الإستراتيجية بالاعتماد على مناهج وأساليب إدارية جديدة تتلاءم وطبيعة تلك التغييرات الحاصلة، ولأهمية إدارة المعرفة في تطوير البنية الأساسية للمنظمات وإكسابها الخبرة التنافسية في بيئتها كان لا بد من الاعتماد على رأس المال الفكري الذي هو أساس العملية من أجل توليد المعرفة وخلق الإبتكار والإبداع وتقديم الأداء المتميز، حيث تعتبر إدارة المعرفة إحدى المقومات الأساسية لاستثمار رأس المال الفكري، مما تدفع بالقيادات الإدارية لتبني روح التحدي وتنشيط الإبتكار والإبداع لإمكانية تبني وتطبيق الجودة الشاملة، وقد برزت اختلافات جوهرية لدى الدول النامية وعلى رأسها الجزائر في كيفية اختيار ما هو أنسب وأجود في المفاهيم الحديثة منها على سبيل المثال مفهوم إدارة المعرفة، رأس المال الفكري، إدارة الجودة الشاملة، ففي المجتمعات المتقدمة نجد هناك اهتمام أكبر وعناية أكثر بهذه المفاهيم وحرصاً أفضل على كيفية استغلالها، ويقل هذا الإهتمام والحرص والعناية في الجزائر على الرغم من إنها تتمتع بوفرة الموارد المالية والبشرية، لذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة طبيعة العلاقة والأثر الذي تتركه إدارة المعرفة في العلاقة بين رأس المال الفكري من جهة وإدارة الجودة الشاملة من جهة أخرى في شركة الاسمنت عين توتة -باتنة- كمثال للمؤسسات الجزائرية.

ويمكن التعرف على مضامين المشكلة من خلال طرح الاسئلة التالية:

- 1- ما دور مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري في الشركة المبحوثة؟
- 2- هل هناك دور لإدارة المعرفة في إمكانية تبني وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوثة؟
- 3- هل هناك دور لمكونات رأس المال الفكري في إمكانية تبني وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوثة؟

ثانياً: أهمية الدراسة

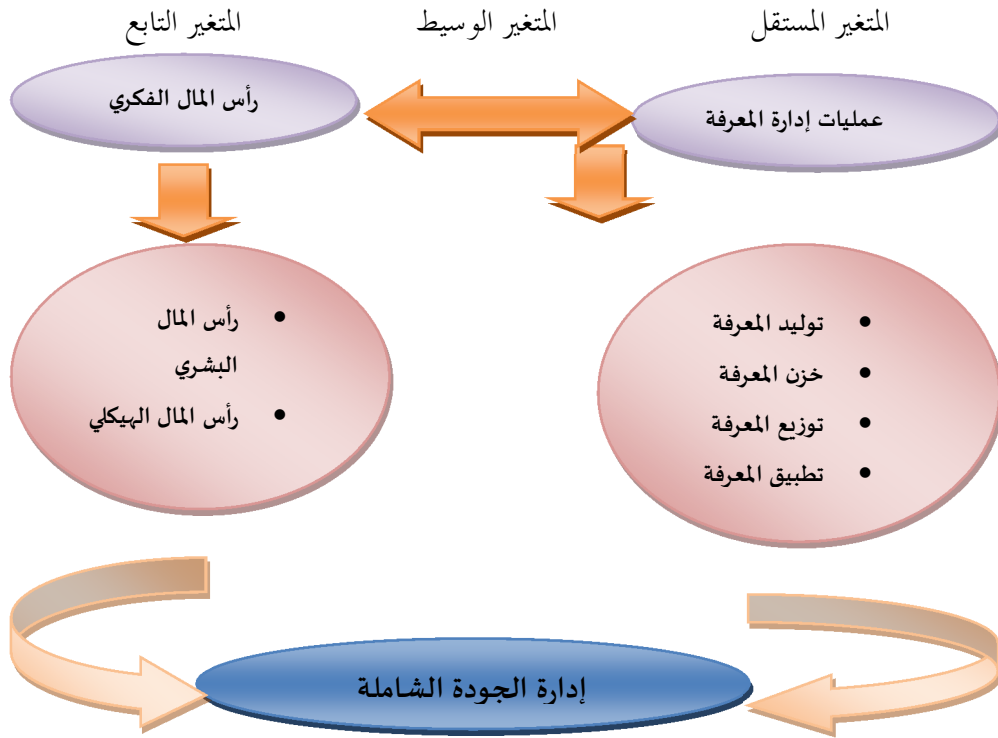
تكمن أهمية هذا البحث في أنه يتناول موضوعاً حيويًا متكامل قابل تطبيقه لجميع المؤسسات، حيث تشكل إدارة المعرفة أحد التطورات الفكرية المعاصرة، حيث تعاضد دورها في تحقيق الميزة التنافسية في مجال منظمات الأعمال، من خلال التعرف على كيفية وضع آلية جاهزة للتطبيق للحد من ضياع المعلومات الحيوية، وإستثمار رأس المال الفكري بمكوناته الرئيسية: "رأس المال البشري" وما يتضمنه من قدرات ومهارات من خلال تطويره ورفع قدراته وكفاءته، إذ يعتبر أهم مورد من موارد المؤسسة، وهو في الأصل من أهم عناصر نجاح أو فشل المؤسسات، "رأس المال الهيكلي" وما يتضمنه من

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

قدرات تنظيمية ونقل المعرفة وتعزيزها في الموجودات الفكرية الهيكلية، "رأس المال العلاقات" وما يتضمنه من علاقات التي تقيمها المؤسسة مع الأطراف الخارجية المتعاملة معها، كما وأن الاستعمال المنظم لعمليات إدارة المعرفة، يعمل على توظيف المعرفة داخل المؤسسات التي تبنت فلسفة إدارة الجودة الشاملة، حيث نجحت في التحسين المستمر لعمالياتها باستعمال المعرفة.

ثالثا: أهداف الدراسة: تسعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد مدى إدراك العاملين في شركة الاسمنت عين التوتة لمفهوم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.
 2. التعرف على العلاقة ونوع التأثير بين إدارة المعرفة و رأس المال الفكري في إمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة.
 3. المقصود بمفهوم إدارة المعرفة وعلاقته بمفهوم رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة .
 4. مدى توافر متطلبات تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الشركة المبحوثة.
- رابعا: أنموذج الدراسة: استنادا إلى الإطار النظري وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها تم تشكيل نموذجا يوضح أهداف الدراسة وأبعادها، ويوضح الشكل الموالي نموذج الدراسة الذي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل، الوسيط والمتغير التابع.



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على بعض المراجعات الأدبية.

خامسا: فرضيات الدراسة

قامت هذه الدراسة على ثلاث فرضيات رئيسية، وانبثق عن الفرضية الرئيسية الأولى مجموعة من الفرضيات الفرعية والموضحة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة ومكونات رأس المال الفكري عند مستوى دلالة 0.05 لدى شركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-، وينبثق عن هذه الفرضية الفرعية التالية:

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة ورأس المال الهيكلي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة ورأس المال العلاقات.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.

وفي هذا الإطار تأتي هذه الدراسة لتبيان أهمية وحاجة المنظمات لبناء رأس المال الفكري يخدم رسالتها الخاصة ويحقق أهدافها فيما يخص التنمية الاقتصادية والاجتماعية وكذا تحقيق الربحية، وتأتي معالجة ذلك من خلال المحاور الأساسية التالية:

المبحث الأول: مفهوم إدارة المعرفة.

المبحث الثاني: أهمية رأس المال الفكري وعلاقته بإدارة المعرفة بالنسبة للمنظمات

المبحث الثالث: نموذج العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة.

المبحث الرابع: دراسة حالة بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-

المبحث الأول: إدارة المعرفة

إن إدارة المعرفة علم جديد يعتمد على الخبرات الافراد في التعامل مع المواقف والأحداث، وحسن التصرف والتعامل مع هذه الأحداث، وحسن استغلال الموارد المتاحة وحسن قيادة الناس نحو العمل بإتقان، وتعد من أهم المقومات العلمية لاتخاذ القرارات، وأنها من أحد الركائز الأساسية للقرارات السليمة، كما أنها تضيف قيمة للأصول الفكرية والمؤسسة وتسعى لتحقيق الميزة التنافسية.

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

تتضمن إدارة المعرفة تحقيق عملية الإدامة للمعرفة ولرأس المال الفكري، واستغلالها واستثمارها ونشرها، كما أن إدارة المعرفة يجب أن تؤدي إلى توفير التسهيلات اللازمة لتحقيق مضامين هذه الإدارة.

وعرفها سكايرم على أنها: "الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها باستحداثها وتحديد مكانها، وجمعها والحصول عليها وتنظيمها، ونشرها، واستخدامها، والتعلم من خلالها، وتطبيقها واستغلالها وحماتها، وأخيراً تقييمها. وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة متداولة يمكن التشارك فيها بشكل جلي من خلال المنظمة."¹

وتعرف إدارة المعرفة أيضاً بأنها: "تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة وكافة الأمور المتعلقة برأس المال الفكري والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية لتحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة بالإضافة على العمل على إدامة المعرفة واستغلالها ونشرها وتوفير التسهيلات اللازمة لها مثل أفراد المعرفة والحاسبات والشبكات،... إلخ"²

ثانياً: عمليات إدارة المعرفة

تتكون عمليات إدارة المعرفة من خلق المعرفة، والمشاركة بالمعرفة ومن ثم توزيعها ونشرها وحفظها بأرشيف داخل المنظمة وتطبيقها، تركّز إدارة المعرفة على فهم هذه العمليات وكيفية استغلالها وتخزينها داخل المؤسسة، وأن الاستخدام الفعال

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

لها يسهل عمليات المنظمة الداخلية للعمل للمؤسسة، ولقد اختلف الباحثون في حقل إدارة المعرفة في عدد وترتيب ومسميات هذه العمليات وإن كان أغلبهم قد أشار إلى العمليات الجوهرية وهي تشخيص المعرفة، تحديد أهداف المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة ثم تطبيق المعرفة.

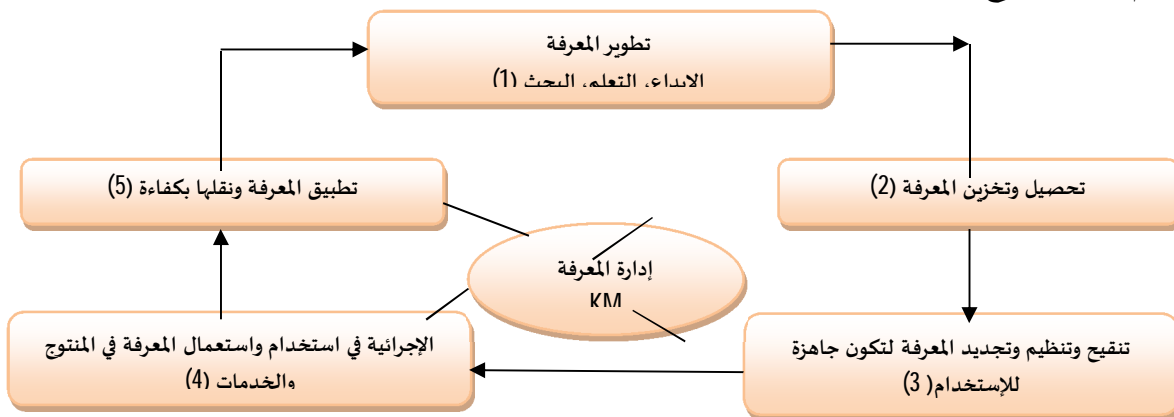
1- توليد المعرفة: تشير عملية توليد المعرفة إلى تلك العمليات التي تعني شراء، امتصاص، اسر، ابتكار، اكتشاف، اكتساب، واستحواذ المعرفة، فالشراء يشير إلى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر أو عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف، والامتصاص يشير إلى القدرة على الفهم والاستيعاب للمعرفة الظاهرة، والأسر يشير إلى الحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين، والابتكار يشير إلى توليد معرفة جديدة غير مكتشفة، والاكتشاف يشير إلى التعرف على المعارف والكفاءات المفيدة والتي تحتاج المنظمة لإدارتها، وخاصة الكشف عن المعرفة الضمنية الموجودة لدى الكفاءات العاملة بالمنظمة.³

2- تخزين المعرفة: باتت عملية تخزين المعرفة والاحتفاظ بها مهمة جدا لا سيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الصريحة فتبقى مخزونة وموثقة في قواعدها، كالذاكرة التنظيمية التي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الالكترونية والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموقعة، ويعتبر التوثيق في الذاكرة التنظيمية طريقة ملائمة للمحافظة على المعرفة الظاهرة، أما المعرفة الضمنية فيتم الاحتفاظ بها وتخزينها عن طريق التدريب والحوار.⁴

3- توزيع المعرفة: إن تخزين المعرفة والاحتفاظ بها عملية مهمة جدا وخاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال التي تتسم بظاهرة دوران العمل العالية والتي تواجه خطر فقدان المعرفة وخاصة الضمنية عند مغادرة الأداء للمنظمة، وأهم وسيلة تقنية لتخزين المعرفة هو استخدام القرص المغنط إذ يمكن ثراء المخزون فيه لسنوات طويلة، لذلك أشار البعض ان قيمة المعرفة لا تعتمد على لحظة توليدها وإنما على القيمة البعيدة للمعرفة لذلك يجب إدامة مستودعات المعرفة والحفاظ عليها.⁵

4- تطبيق المعرفة: إن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمنظمة وهذا التطبيق هو ابرز عملياتها، وتشير هذه العملية إلى مصطلحات الاستعمال، إعادة الاستعمال، الاستفادة، والتطبيق. إن تطبيق المعرفة يسمح بعمليات التعلم الفردي الجماعي الجديدة والتي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة، ومن هنا جاءت تسمية عمليات إدارة المعرفة بالحلقة المغلقة (Closed cycle).⁶

والشكل رقم (01) يوضح دورة تطور المعرفة الشمولية



دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

Source : wiig .karlm, comprehensive knowledge management, working paper knowledge research institute, Arlington, texas, 1999, p.3.

ونستنتج مما تقدم أن إدارة المعرفة عبارة عن دور عمليات خلق وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة لفهم واستيعاب الخبرات التنظيمية التي تركز في مجملها على رأس المال الفكري كأهم مصادر المعرفة المتضمن العديد من المهارات والخبرات والإبداعات التي لها القدرة على تحقيق التجاوب السريع مع متطلبات التغيير في البيئة والتنافسية، وبالتالي يعزز أداء المنظمات ويجعلها أكثر قدرة على التطور والتقدم والبقاء في بيئتها.

المبحث الثاني: أهمية رأس المال الفكري وعلاقته بإدارة المعرفة بالنسبة للمنظمات

يعتبر رأس المال الفكري عصب العملية الإدارية وقلب المعرفة النابض الذي يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية إن أحسن إدارته واستثماره، وتنمية رأس ماله البشري، لإضافة قيمة مضافة جديدة لتحقيق إستراتيجيات النجاح لدى المنظمات.

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري

وقد ظهر مفهوم رأس المال الفكري نتيجة التطورات الحاصلة في التكنولوجيا وتمازجها وتفاعلها مع العلوم الإنسانية وخصوصاً الإدارية منها، حيث يمثل رأس المال الفكري مجموعة الطاقات البشرية والمادية التي يمكن استغلالها من جانب المنظمة، والتي يمكن تطويرها وتعزيزها بشكل مستمر من خلال استراتيجيات محددة المعالم، لتحقيق أداء متميز ومبتكر.

1- رأس المال البشري: يعد رأس المال البشري العنصر الهام في رأس المال الفكري لكونه يعد محرك الإبداع والمورد الحاسم للقيمة غير الملموسة في عمر المعرفة ويتمثل في القوى العاملة التي تمتلك القدرة والتفكير والتجديد والابتكار وذلك بفعل المعرفة الضمنية الكامنة في أذهان العاملين.⁷

2- رأس المال الهيكلي: ويمثل المعرفة التنظيمية وهو مملوك من قبل المنظمة ويمكن استنساخه وتقاسمه وتداوله مع المنظمات الأخرى، بالإضافة إلى أنه كل ما يتركه الموظف في نهاية الدوام مثل الأنظمة والبرمجيات، وقواعد البيانات، وإجراءات العمل، ونماذج الأعمال، والبحث والتطوير، وحقوق الملكية.⁸

3- رأس المال العلاقات: يمثل المعرفة التي تتضمن العلاقات الخارجية، وأنه عامل مهم وضروري للنجاح، بالإضافة إلى ذلك أنه يتأثر بالمنظمة وبالأطراف الخارجية التي تلعب دوراً في العلاقة معها، وأخيراً أنه يمثل كل العلاقات مع العملاء والموردين والشركاء الإستراتيجيين والمستثمرين.⁹

ثانياً: علاقة رأس المال الفكري بإدارة المعرفة

فضلاً عما تقدم فإن إدارة المعرفة تنظم عمليات بيع أو تطبيق وتنفيذ براءات الاختراع التي تعد أحد مخرجات رأس المال الفكري، وبذلك ستحقق المؤسسات أرباحاً كبيرة جراء ذلك.¹⁰

ومن أبرز أوجه العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة ما يلي:¹¹

1- إن كل من إدارة المعرفة وإدارة رأس المال الفكري يعد نوعاً من المنافسة المعتمدة على الفرد وعلى قوة العقل الفردي، وهذه القوة بحاجة إلى إطار تتحرك فيه، كما هي الحاجة إلى سياق من التعاون والثقة يشكل أساساً لها.

2- إن إدارة المعرفة تسعى لإيجاد السياق المجتمعي والسياسي التنظيمي، والعمليات الأساسية لإنتاج المعرفة ليتم استثمار رأس المال الفكري بالشكل المناسب، ومن جهة أخرى فإن العمليات النوعية لإدارة المعرفة لا يمكن أن يؤديها إلا رأس المال الفكري المتميز.

3- إن استقطاب العقول (رأس المال الفكري) أصبح ساحة للصراع العالمي، وكثير من الدول والشركات حققت التفوق المعرفي والاقتصادي والعلمي بعقول مستقطبة من دول أخرى.

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

4- إن إدارة رأس المال الفكري تتعامل مباشرة مع العقول المميزة ونتائجها الفكرية، وتسعى لإظهارها وإدارتها، وتحويل معرفتها إلى منتج، ومنتجها إلى أرباح، وأساس فكرة رأس المال الفكري هو الذكاء الفردي والقدرة الإبداعية والابتكارية والخبرة المميزة، هذا هو رأس المال الفكري، وعندما ترغب المؤسسة أو المجتمع في نشر معطيات الذكاء وتلك القدرات وفق منظومة شاملة، فإنهم عندئذ يقومون بإدارة المعرفة مستندين إلى رأس المال الفكري سواء في المنظمات أو المجتمعات تشكل في الواقع البنية الأساسية لعمليات إدارة المعرفة، وبدون إدارة رأس المال الفكري لن تؤدي إدارة المعرفة ثمارها المرجوة.

5- إن تحويل الثروة المعرفية إلى رأس المال معرفي، وتوظيف رأس المال المعرفي بكفاءة في إنتاج معارف جديدة، عمليتان مجتمعيتان مترابطتان، محور الأولى نشر المعرفة المتاحة بينما تنصب الثانية على العمليات المباشرة لإنتاج معارف جديدة.

6- إن إدارة رأس المال الفكري تنصب على العامل الإنساني المنتج للمعرف، فيما ينصب اهتمام إدارة المعرفة على الأنشطة المحيطة.

إن إدارة المعرفة تعمل على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المنظمة، وحتى المستفيدين من خارجها، حيث تركز على الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في ورفع كفاءة رأس المال الفكري والاستفادة القصوى من المهارات والقدرات الفردية الكامنة في عقول الافراد.

المبحث الثالث: أتمودج العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة.

أصبح الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة ظاهرة عالمية، وأصبحت منظمات الأعمال في العالم توليها اهتماما خاصا، حيث أصبحت إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة القائمة على مجموعة من المبادئ لذا تسعى كل منظمة إلى تحقيق أعلى مستوى للجودة الشاملة، تمكنها من الحصول على ميزة تنافسية في ظل المتغيرات السريعة.

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

يختلف الباحثون في تعريف إدارة الجودة الشاملة ولا غرابة في ذلك فقد سئل رائد الجودة (Deming Edward) عنها فأجاب بأنه لا يعرف، وذلك دليل على شمول معناها، ولذا فكل واحد من الباحثين له رأيه في فهمها وتعريفها.

يعرف (Philip Crosby) إدارة الجودة الشاملة بأنها: "الطريقة المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي خطط لها مستقبلا، كما أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات وذلك من خلال التشجيع على السلوكيات الجيدة وكذلك الاستخدام الأمثل لأساليب التحكم التي تحول دون حدوث هذه المشكلات وتجعل منها أمرا ممكنا".¹²

في حين عرفها (Jablanski) بأنها: "شكل تعاوني لإنجاز الأعمال بالاعتماد على الجهود المشتركة بين الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وبشكل مستمر".¹³

كما يراها (Oakland) بأنها منهج شامل لتحسين التنافسية والفاعلية والمرونة في المنظمة من خلال التخطيط والتنظيم، وفهم كل نشاط، وإشراك كل فرد في أي مستوى تنظيمي في المنظمة.¹⁴

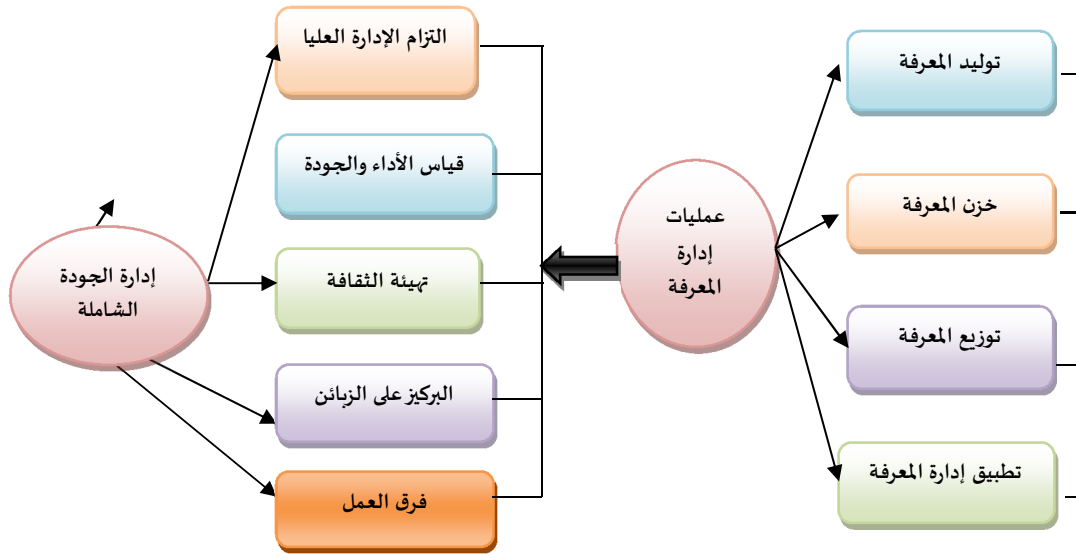
من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة هدفها التركيز على الجودة من خلال اشراك جميع العاملين في المنظمة، لتطوير جودة المنتجات والخدمات المقدمة في كافة المستويات والوحدات، وذلك بالسعي إلى التحسين المستمر في العمليات.

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

ثانياً: نموذج علاقة إدارة المعرفة بإدارة الجودة الشاملة

تتشارك عمليات إدارة المعرفة مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة فيما يلي:

الشكل رقم (02): نموذج علاقة عمليات إدارة المعرفة لإدارة الجودة الشاملة



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على بعض المراجعات الأدبية.

ونظراً لتداخل مبادئ الجودة الشاملة بصورة واضحة مع متطلباتها، ذلك لأن كل مبدأ له متطلبات أو أكثر من متطلب، لذا فإن الباحثان سيركزان على أكثرها تكراراً في أدبيات الدراسات وتمثل في الآتي:

1- القيادة: يتطلب من القيادة القيام بالبحث والتقصي عن أعمال المنظمة كافة والاستماع إلى المشكلات العاملين وتدريبهم على التقنيات الجديدة وإقامة شبكة اتصالات مع أقسام المنظمة ككل. بما يضمن تحقيق تحسين فعال في أداء العاملين، كما أن إتباع منهج الإدارة على المكشوف الذي يقوم على مبدأ مصارحة العاملين على اختلاف مستوياتهم بمهامهم أهداف المنظمة وما تصبوا إليه من أهداف سواء تعلقت بتحقيق أعلى الأرباح أو رضا الزبون... إلخ، ويعد منهجاً في غاية الأهمية لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، لذا فإن القيادة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة تعني القدرة على الحث الأفراد وتشجيعهم على أن تكون لديهم الرغبة والقدرة في إنجاز الأهداف.¹⁵

2- التركيز على العميل: إن الهدف الأساسي من تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو إرضاء العميل وإسعاده، وبالتالي إقناع الإدارة والعاملين بالتوجه نحو العميل مطلب أساسي، وبالإضافة إلى ذلك فعلى الإدارة أن توفر قاعدة بيانات كبيرة عن العملاء واحتياجاتهم وأن تفعل من نظام التغذية العكسية.¹⁶

3- التركيز على العمل-3 تشكيل فرق العمل: وذلك بتشكيل فريق عمل في مدينة التدريب يضم ما بين (5-8) من العاملين الذين تتوفر لديهم الرغبة في العمل الجماعي والتفاعل والاستعداد لبذل جهود لتحسين جودة البرامج التدريبية في مدينة التدريب من خلال تحليل عمليات العمل، والتعرف على المشكلات والتعاون في إيجاد الحلول المناسبة لها، وتحديد الأولويات الخاصة بتحسين جودة برامج التدريب الأمني.¹⁷

4- قياس الأداء للإنتاجية والجودة: لا بد من توفير نظام للقياس دقيق يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد التفاوت غير الإيجابي في إنجاز وأداء العمليات والمهام، الذي يُسهل القضاء على التفاوت في إنجاز تلك الأعمال والمهام بشكل كامل.¹⁸

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

5- تهيئة الثقافة التنظيمية وبيئة العمل: إن نجاح إدارة الجودة الشاملة معقود بتهيئة المؤسسة إلى بيئة عمل وبشكل خاص الثقافة التنظيمية وجعلها متناسبة ومتناغمة مع فلسفة تطبيق إدارة الجودة الشاملة. والتي يمكن أن نطلق عليها بثقافة إدارة الجودة الشاملة والتي تشمل المعتقدات والقيم المتعلقة بمختلف أبعاد وبيئة تنظيم العمل وأسلوب العمل وممارسة السلطة والمسؤولية وتقييم الأداء وغيرها.¹⁹

إن المؤسسات التي تبنت فلسفة إدارة الجودة الشاملة هي التي نجحت في التحسين المستمر للعمليات باستعمال المعرفة (أي عمليات إدارة المعرفة)، حيث أن العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة هو الاستعمال المنظم لإدارة العمليات الذي يعمل على توظيف المعرفة في كافة المستويات التنظيمية للمؤسسة.

المبحث الرابع: دراسة حالة بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-

تم تطبيق الدراسة في شركة الاسمنت عين التوتة -باتنة- من خلال توزيع استمارة استبيان خاصة بموضوع البحث.

أولاً: عينة ومجتمع الدراسة

تم إنجاز هذه الدراسة باستخدام إحدى الأساليب الإحصائية المتعددة التي تستعمل لتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها بعد القيام بالدراسة التطبيقية، والمتمثلة في توزيع استبيان به مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة وذلك من أجل استقصاء آراء إطارات شركة الاسمنت عين التوتة -باتنة- من مجتمع الدراسة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيتها. ثانياً: تحليل عبارات ومحاور الدراسة.

وفيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لجميع متغيرات الدراسة، والعبارات المكونة لكل متغير، لتحليل عبارات الاستبيان.

- تحليل عبارات المحور الأول (عمليات إدارة المعرفة).

1- مجال توليد المعرفة.

جدول رقم (01): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية

النسبية ومستوى الدلالة لمجال توليد المعرفة من محور عمليات إدارة المعرفة.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
توليد المعرفة				
1	يتم توليد المعرفة داخل الشركة بوضع برامج تدريبية تعمل على توليد معارف جديدة.	3.83	0.780	موافق
2	تقوم الشركة باستئجار خبراء لتشارك في المعرفة التي يمتلكونها.	3.62	1.035	موافق
3	تعمل الشركة على إيجاد برامج البحث والتطوير لتوليد معارف جديدة.	3.74	0.932	موافق
4	يتم توليد المعرفة داخل الشركة بناء على إبداع العاملين.	3.90	0.616	موافق
	مجموع عبارات توليد المعرفة	3.77	0.500	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (01) إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتوليد المعرفة، تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.62 - 3.90). بمتوسط مقداره 3.77 على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى الموافق لتوليد المعرفة بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-، وهذا يعني أن عناصر مجال توليد المعرفة تعد واضحة نتيجة

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

لارتفاع مستوى إدراكهم لهذا المتغير كونه من العمليات المهمة لإدارة المعرفة، حيث أن الاتجاه العام يشير إلى (موافق)، وهذا يعني توليد المعرفة مطبقة في الشركة المبحوثة بدرجة مقبولة وفقا لوجهة نظر المبحوثين.

2- مجال خزن المعرفة.

جدول رقم (02): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية ومستوى الدلالة لمجال خزن المعرفة من محور

عمليات إدارة المعرفة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
خزن المعرفة				
1	تعتمد الشركة في تخزين المعرفة على السجلات والوثائق المكتوبة.	4.00	0.483	موافق
2	تعتمد الشركة في تخزين المعرفة على الحاسوب.	3.77	0.805	موافق
3	تعتمد الشركة في تخزين المعرفة على الأفراد المتميزين وتوثيق الخزين المعرفي لديهم.	3.50	1.078	موافق
	مجموع عبارات خزن المعرفة	3.75	0.517	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول رقم (02) إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بخزن المعرفة، تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.52 - 4.00). بمتوسط مقداره 3.75 على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى الموافق خزن المعرفة بشركة الاسمنت عين التوتة - باتنة-، وهذا يعني أن عناصر مجال خزن المعرفة تعد واضحة نتيجة لارتفاع مستوى إدراكهم لهذا المتغير كونه من العمليات المهمة لإدارة المعرفة، حيث أن الاتجاه العام يشير إلى (موافق)، وهذا يعني خزن المعرفة مطبقة في الشركة المبحوثة بدرجة مقبولة وفقا لوجهة نظر المبحوثين.

3- مجال توزيع المعرفة.

جدول رقم (03): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية ومستوى الدلالة لمجال توزيع المعرفة من محور

عمليات إدارة المعرفة.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
توزيع المعرفة				
1	تعمل الشركة على توزيع المعرفة على جميع الأفراد العاملين في مختلف المستويات الإدارية.	3.83	0.769	موافق
2	اعتماد الشركة على فرق العمل لتبادل وتقاسم الخبرة والمعرفة بين أفراد الشركة.	3.99	0.254	موافق
3	يتم توزيع المعرفة داخل الشركة من خلال النشرات والدوريات ومختلف أنواع المطبوعات المختلفة.	3.33	1.089	موافق
	مجموع عبارات توزيع المعرفة	3.71	0.454	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

يشير الجدول رقم (03) إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتوزيع المعرفة، تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.33- 3.99). بمتوسط مقدراه 3.71 على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى الموافق لتوزيع المعرفة بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-، وهذا يعني أن عناصر مجال توزيع المعرفة تعد واضحة نتيجة لارتفاع مستوى إدراكهم لهذا المتغير كونه من العمليات المهمة لإدارة المعرفة، حيث أن الاتجاه العام يشير إلى (موافق)، وهذا يعني خزن المعرفة مطبقة في الشركة المبحوثة بدرجة مقبولة وفقا لوجهة نظر المبحوثين.

3-تطبيق المعرفة

جدول رقم (04): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية ومستوى الدلالة لمجال توزيع المعرفة من محور عمليات إدارة المعرفة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
توزيع المعرفة				
1	تعامل الشركة على توزيع المعرفة على جميع الأفراد العاملين في مختلف المستويات الإدارية.	3.83	0.769	موافق
2	اعتماد الشركة على فرق العمل لتبادل وتقاسم الخبرة والمعرفة بين أفراد الشركة.	3.99	0.254	موافق
3	يتم توزيع المعرفة داخل الشركة من خلال النشرات والدوريات ومختلف أنواع المطبوعات المختلفة.	3.33	1.089	موافق
	مجموع عبارات توزيع المعرفة	3.71	0.454	موافق

يشير الجدول رقم (04) إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتطبيق المعرفة، تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.96- 4.00). بمتوسط مقدراه 3.98 على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى الموافق لتطبيق المعرفة بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-، وهذا يعني أن عناصر مجال تطبيق المعرفة تعد واضحة نتيجة لارتفاع مستوى إدراكهم لهذا المتغير كونه من العمليات المهمة لإدارة المعرفة، حيث أن الاتجاه العام يشير إلى (موافق)، وهذا يعني خزن المعرفة مطبقة في الشركة المبحوثة بدرجة مقبولة وفقا لوجهة نظر المبحوثين.

- تحليل عبارات المحور الثاني (رأس المال الفكري).

1- مجال رأس المال البشري.

جدول رقم (05): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية ومستوى الدلالة لمجال رأس المال البشري من محور رأس المال الفكري.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
رأس المال البشري				
1	تقوم الشركة دائما على استقطاب الكفاءات لتحقيق مستويات عالية من الأداء.	3.87	0.543	موافق
2	تعامل الشركة على اكساب العاملين مهارات جديدة في مجال تخصصهم.	3.65	0.865	موافق
3	تحفز الشركة العمال القدامى على تعليم العمال الجدد تقنيات أداء العمل.	3.71	0.824	موافق
4	تحافظ الشركة على الخبرات المتراكمة لدى موظفيها لتطويرها بشكل مستمر.	3.85	0.626	موافق
	مجموع عبارات رأس المال البشري	3.76	0.547	موافق

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول رقم (05) إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة رأس المال البشري، تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.65 - 3.87). بمتوسط مقدراه 3.76 على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى الموافق لوجود رأس المال البشري بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-، وهذا يعني أن عناصر مجال رأس المال البشري تعد واضحة نتيجة لارتفاع مستوى إدراكهم لهذا المتغير كونه من أهم مكونات رأس المال الفكري، حيث أن الاتجاه العام يشير إلى (موافق)، وهذا يعني رأس المال البشري له أهمية كبيرة في الشركة المبحوثة بدرجة مقبولة وفقا لوجهة نظر المبحوثين.

2- مجال رأس المال الهيكلي.

جدول رقم (06): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية ومستوى الدلالة لمجال رأس المال الهيكلي من محور رأس المال الفكري.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
رأس المال الهيكلي				
1	يزود الهيكل التنظيمي العاملين بالشركة التسهيلات اللازمة لأداء العمل بشكل متميز.	3.85	0.605	موافق
2	يساعد الهيكل التنظيمي الفعال علة انتقال العلم والمعرفة والخبرات بين المستويات التشغيلية والمستويات الأخرى.	3.79	0.671	موافق
3	يساعد فريق نظم المعلومات على جمع وتوفير المعلومات المناسبة.	3.88	0.534	موافق
4	تحرص الشركة على تهيئة برامج متكاملة تزيد من معرفة العاملين.	3.74	0.729	موافق
	مجموع عبارات رأس المال الهيكلي	3.81	0.526	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول رقم (06) إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة رأس المال الهيكلي، تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.74 - 3.88). بمتوسط مقدراه 3.81 على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى الموافق لوجود رأس المال الهيكلي بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-، وهذا يعني أن عناصر مجال رأس المال الهيكلي تعد واضحة نتيجة لارتفاع مستوى إدراكهم لهذا المتغير كونه من أهم مكونات رأس المال الفكري، حيث أن الاتجاه العام يشير إلى (موافق)، وهذا يعني رأس المال الهيكلي له أهمية كبيرة في الشركة المبحوثة بدرجة مقبولة وفقا لوجهة نظر المبحوثين.

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

3- مجال رأس المال العلاقات.

جدول رقم (07): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية ومستوى الدلالة لمجال رأس المال العلاقات من محور رأس المال الفكري.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
رأس المال العلاقات				
1	لدى الشركة سياسة واضحة تجاه المحافظة على علاقاتها مع زبائنها وبناء جسور الثقة والولاء.	3.76	0.793	موافق
2	تعتبر الشركة المورد شريكا لها وعنصرا فعالا في بناء الجودة وتطويرها.	3.87	0.543	موافق
3	تعمل الشركة على إقامة التحالفات الاستراتيجية مع شركات أخرى لإنجاز أعمالها.	3.99	0.354	موافق
	مجموع عبارات رأس المال العلاقات	3.87	0.430	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول رقم (07) إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة برأس المال العلاقات، تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.76 - 3.99). بمتوسط مقداره 3.87 على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى الموافق لوجود رأس المال العلاقات بشركة الاسمنت عين التوتة - باتنة-، وهذا يعني أن عناصر مجال رأس المال العلاقات تعد واضحة نتيجة لارتفاع لمستوى إدراكهم لهذا المتغير كونه من أهم مكونات رأس المال الفكري، حيث أن الاتجاه العام يشير إلى (موافق)، وهذا يعني رأس المال العلاقات له أهمية كبيرة في الشركة المبحوثة بدرجة مقبولة وفقا لوجهة نظر المبحوثين.

- تحليل عبارات المحور الثالث (إدارة الجودة الشاملة).

جدول رقم (08): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية ومستوى الدلالة لمحور إدارة الجودة الشاملة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	تسعى الشركة إلى وضع المصلحة العليا لزبائنها في المرتبة الأولى.	3.99	0.197	موافق
2	يلتزم الأفراد العاملين في الشركة بالتحسين المستمر في جميع مراحل الإنتاج وكافة العمليات.	3.99	0.254	موافق
3	لدى الشركة سياسة واضحة تساعد على التحسين المستمر لمنتجاتها باستمرار.	3.99	0.254	موافق
4	يرتكز أسلوب العمل في الشركة على فرق العمل المدارة ذاتيا.	3.86	0.528	موافق
5	تتم الشركة بقيمة العمل الجماعي (فرق العمل) من أجل التطبيق والاستفادة من المعارف والخبرات في وضع الخطط الاستراتيجية.	3.92	0.352	موافق
	مجموع عبارات إدارة الجودة الشاملة	3.94	0.189	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول رقم (08) إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.86 - 3.99). بمتوسط مقداره 3.94 على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى الموافق لوجود إدارة الجودة الشاملة بشركة الاسمنت عين التوتة - باتنة-، وهذا يعني أن عناصر مجال إدارة الجودة الشاملة

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

تعد واضحة نتيجة لارتفاع مستوى إدراكهم لهذا لأهمية هذا المتغير ، حيث أن الاتجاه العام يشير إلى (موافق)، وهذا يعني إدارة الجودة الشاملة له أهمية كبيرة في الشركة المبحوثة بدرجة مقبولة وفقا لوجهة نظر المبحوثين.

خامسا: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

لا يوجد دور مباشر ذات دلالة معنوية لعمليات إدارة المعرفة ورأس المال الفكري (رأس المال البشري، الهيكلي، العلاقي) بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول رقم (09): نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد لدور عمليات ادارة المعرفة في الاستثمار المال الفكري بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-

المتغير التابع	R	R ²	F	DF	مستوى معنوية (SIG)	B	T	مستوى معنوية (SIG)
				درجات الحرية		معامل الإنحدار	المحسوبة	
رأس المال الفكري	0.687	0.535	1.524	بين الجامع	4	توليد المعرفة	3.575	0.000
				البواقي	73	حزن المعرفة	1.762	0.082
				المجموع	77	توزيع المعرفة	4.115	0.000
						تطبيق المعرفة	3.586	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (09) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى أي أن المعطيات تؤكد وجود دور لأبعاد عمليات إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة، وذلك عند مستوى $\alpha = 0.05$ وتعتبر العلاقة قوية لأن قيمة معامل الارتباط R (0.687) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، أما معامل التحديد R² فقد بلغ (0.535)، أي أن ما قيمته (0.535) من التغيرات في عمليات إدارة المعرفة بشركة الاسمنت عين التوتة-باتنة- ناتج عن التغير في استثمار رأس المال الفكري، كما بلغت درجة التأثير B (0.302) بالنسبة لتوليد المعرفة، حزن المعرفة (0.271)، توزيع المعرفة (0.424)، تطبيق المعرفة (0.404) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (20.019) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبما أن قيمة Sig أقل من قيمة (0.05) نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد دور مباشر ذات دلالة معنوية لعمليات إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$.

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

لا توجد دور مباشر ذات دلالة معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$.

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

الجدول رقم (10): نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد لدور عمليات ادارة المعرفة في إمكانية تبني إدارة الجودة الشاملة

بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-

مستوى معنوية (SIG)	T المحسوبة	B معامل الإنحدار	مستوى معنوية (SIG)	DF درجات الحرية	F	R ²	R	المتغير التابع	
0.000	3.751	0.202	توليد المعرفة	2	بين المجموع				
0.050	1.971	0.178	تخزين المعرفة	113	البواقي	17.06	0.443	0.566	إدارة الجودة الشاملة
0.001	3.400	0.322	توزيع المعرفة	116	المجموع				
0.002	3.301	0.343	تطبيق المعرفة						

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (10) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى أي أن المعطيات تؤكد وجود دور لأبعاد عمليات إدارة المعرفة في إمكانية تبني وتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة، وذلك عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ وتعتبر العلاقة قوية لأن قيمة معامل الارتباط $R (0.566)$ عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.443) ، أي أن ما قيمته (0.443) من التغيرات في عمليات إدارة المعرفة بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة- ناتج عن التغير في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما بلغت درجة التأثير $B (0.202)$ بالنسبة لتوليد المعرفة، خزن المعرفة (0.178) ، توزيع المعرفة (0.322) ، تطبيق المعرفة (0.343) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (17.06) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبما أن قيمة Sig أقل من قيمة (0.05) نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد دور مباشر ذات دلالة معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$.

3- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

لا توجد دور مباشر ذات دلالة معنوية بين مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، الهيكلي، العلاقتي) وإدارة الجودة الشاملة بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول رقم (11): نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد دور رأس المال الفكري في تبني إدارة الجودة الشاملة بشركة

الاسمنت عين التوتة -باتنة-

مستوى معنوية (SIG)	T المحسوبة	B معامل الإنحدار	مستوى معنوية (SIG)	DF درجات الحرية	F	R ²	R	المتغير التابع	
0.000	4.751	0.302	رأس المال البشري	2	بين المجموع	16.05	0.433	0.537	إدارة الجودة الشاملة
0.040	2.978	0.271	رأس المال الهيكلي	112	البواقي				
0.001	3.400	0.320	رأس المال العلاقتي	115	المجموع				

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (11) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى أي أن المعطيات تؤكد وجود دور لأبعاد إدارة رأس المال الفكري في إمكانية تبني وتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة، وذلك عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ وتعتبر العلاقة قوية لأن قيمة معامل الارتباط $R (0.537)$ عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.433) ، أي أن ما قيمته (0.433) من التغيرات في رأس المال الفكري بشركة الاسمنت عين التوتة -باتنة- ناتج عن التغير في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما بلغت درجة التأثير $B (0.302)$ بالنسبة لرأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي (0.271) ، ورأس المال العلاقي (0.320) ، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (16.05) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبما أن قيمة Sig أقل من قيمة (0.05) نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد دور مباشر ذات دلالة معنوية بين مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، الهيكلي، العلاقي) وإدارة الجودة الشاملة بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الاستنتاجات:

- أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الشركة المبحوثة كانت اغلبها بدرجة موافق، وهذا يعني أن الشركة في حالة جيدة كما وينبغي على الشركة الاهتمام أكثر بتطبيق عمليات إدارة المعرفة حتى تصل إلى مستويات أحسن.

- أظهرت نتائج الدراسة أن تجسيد رأس المال الفكري في الشركة المبحوثة كانت اغلبها بدرجة موافق أيضا، وهذا يعني أن الشركة في حالة جيدة، كما وينبغي على الشركة الاهتمام أكثر برأس مالها الفكري حتى تصل إلى الاستثمار الفاعل لرأس مالها الفكري.

- أظهرت نتائج الدراسة أن إمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوثة كانت اغلبها بدرجة موافق، وهذا يعني أن الشركة في حالة جيدة، وكلما كان الاهتمام أكثر كلما مكن الشركة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

- توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين كل من توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة كمتغيرات فرعية مستقلة مكونة للمتغير الرئيسي عمليات إدارة المعرفة والاستثمار في رأس المال الفكري كمتغير تابع بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة.

- يوجد دور مباشر ذات دلالة معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$.

- يوجد دور مباشر ذات دلالة معنوية بين مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، الهيكلي، العلاقي) وإدارة الجودة الشاملة بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$.

التوصيات:

من خلال أدبيات الدراسة التي تم استعراضها، بالإضافة إلى الجانب التطبيقي وما تم التوصل إليه من نتائج، خلص الباحثان إلى التوصيات التالية:

- ينبغي على الشركة أن تعمل على استثمار رأس المال الفكري عن طريق تبني عمليات إدارة المعرفة.

- تفعيل عمليات إدارة المعرفة التي تؤدي إلى إمكانية تبني وتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوثة.

دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري لإمكانية تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة

- ضرورة الاهتمام برأس المال الفكري داخل الشركة المبحوثة، من خلال التدريب والتكوين المستمر، وتحديد الاحتياجات التدريبية وفق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ضرورة الاهتمام الشركة المبحوثة بعمليات إدارة المعرفة لتحقيق الاستثمار الفعال في رأس مالها الفكري وبالتالي إمكانية تبني وتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة.
- المراجع:

- ¹ المللكاوي ابراهيم الخلوف، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق، الأردن، 2006، ص ص 74-75.
- ² حسين عجلان حسين، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 28.
- ³ صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005، ص 76.
- ⁴ محمد داود، إدارة المعرفة كوسيلة لتطوير المنظمات، دار بيروت لطباعة والنشر، بيروت، 2011، ص 183.
- ⁵ Wiig, Karl, Knowledge Management Foundations (Arlington: Schema Press, 2003) p 07 .
- ⁶ Uliana , E. , Gtant , P. and Macey , J. , (2005) , Towards Reporting Human Capital, Meditari Accountancy Research , Vol. 13 , No. 2 .
- ⁷ Sharabati, A.A., Jawad, S., &Bontis, N. (2010). Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector of Jordan. Management Decision, Vol. 48, No. 1, 2010, p 29.
- ⁸ Sharabati, A.A., Jawad, S., &Bontis, Op.Cit, p 29..
- ⁹ العتري وصالح، سعد وصالح، علي، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص ص 406-407.
- ¹⁰ محيا بن خلف عيد المطيري، إدارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة، أطروحة دكتوراه، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2007، ص 141.
- ¹¹ Robert fey, Jean marie Gogue, la maitrise de la qualité, les édition d'organisation, Paris, 1998, p 31.
- ¹² Jablonski,J., Implementing Total Quality Management, U.S.A., 1991, P 30.
- ¹³ رعد عبد الله الطائي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008، ص 75.
- ¹⁴ محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 63.
- ¹⁵ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، 2004، ص ص 207-208.
- ¹⁶ محمد عبد الوهاب العزاوي، مرجع سبق ذكره، ص 63.
- ¹⁷ عبد الرحمان توفيق، الجودة منهج الجودة الشاملة : إدارة الشاملة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 2004، ص ص 36-37.
- ¹⁸ قاسم نابف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001:2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، عمان 2005، ص ص 104 - 106
- ¹⁹ عبد الرحمان توفيق، مرجع سبق ذكره، ص ص 36-37.