

دور ممارسات عمليات إدارة المعرفة في تطوير وتعزيز رأس المال البشري دراسة استطلاعية

د. تقاوي العربي¹

Abstract :

the study seeks to identify the content of the practices of knowledge management processes and the extent of its contribution to achieving the goals of organizations, particularly those relating to the further strengthening and development of the role of human capital, by knowing the extent of his loyalty and affiliation of the organization, and he benefited from training operations and the rate of rotation ... etc., and therefore the study on a set of assumptions was that knowledge management processes and enhance the calendar to keep and preserve the human capital in organizations operations.

To achieve the objective of this study was built Default model shows the relationship between the variables of the study developed a set of hypotheses so for the purpose of testing was used to design a questionnaire so and analyzed using SPSS system The study found a set of conclusions of the most important of increased interest based on the search to promote the participation of human capital variables in the search for new knowledge and work to embody within the organization, it has recommended the need to encourage investment in the areas of human resources for the development of intellectual and cognitive skills and support research and advisory centers and houses of expertise, which is defined as output and help organizations to maintain the capital of knowledge, helping them to move into the ranks of organizations educated.

Keywords: knowledge management, knowledge management processes, human capital.

المخلص:

تسعى الدراسة إلى التعرف على مضمون ممارسات عمليات إدارة المعرفة ومدى مساهمتها في تحقيق غايات المنظمات لا سيما ما تعلق منها بزيادة تعزيز وتطوير دور رأس المال البشري، من خلال معرفة مدى ولاء وانتماء للمنظمة، واستفادته من العمليات التدريبية ومعدل دورانه... الخ، وبالتالي تقوم الدراسة على مجموعة من الفرضيات تمثل في أن عمليات إدارة المعرفة تعزز وتقويم عمليات الإبقاء والمحافظة لرأس المال البشري في المنظمات. ولتحقيق الهدف من هذه الدراسة تم بناء نموذج افتراضي يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة ووضعت مجموعة من الفرضيات لذلك ولغرض اختبارها تم الاستعانة بتصميم استبيان لذلك وتحليل باستخدام نظام SPSS وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها زيادة الاهتمام بمتغيرات المعتمد في البحث لتعزيز مشاركة رأس المال البشري في البحث عن المعارف الجديدة والعمل على تجسيدها داخل المنظمة، وقد أوصت بضرورة تشجيع الاستثمار في مجالات الموارد البشرية لتنمية مهاراتهم الفكرية والمعرفية ودعم المراكز البحثية والاستشارية وبيوت الخبرة التي تعد المعرفة كأحد مخرجاتها وتساعد المنظمات على المحافظة على رأس مالها المعرفي مما يساعدها على الانتقال إلى مصاف المنظمات المتعلمة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، رأس المال البشري

1- المقدمة:

نتيجة للتحويلات العالمية التي تشهدها الساحة الاقتصادية ظهرت العديد من الافتراضات الأساسية لقيام اقتصاديات الدول، فقد ظهرت إدارة المعرفة والوصول الفكرية والمعنوية وإدارة الأصول اللاملموسة... الخ، أثار جدلاً كبير بين الباحثين في كيفية تفعيلها ضمن القطاعات التنظيمية ومنظمات الأعمال هذا الأمر دعاهم إلى التفكير في كيفية الاستفادة من مخرجات المفاهيم الإدارية الحديثة لا سيما منها إدارة المعرفة في تعزيز من ممارسات رأس المال البشري من حيث خلقه وتكوينه والمحافظة عليها. حيث أن بقاء المنظمات في مجال التنافسية أصبح مرهون بقدرتها على إدارة معارفها التي تساهم بشكل كبير في تعزيز موقعها التنافسي من حيث امتلاكها للموارد بشرية يصعب تقليدها.

2- إشكالية الدراسة:

تتضح إشكالية الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

1. ما الإطار التعريفي لممارسات عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري في المنظمات الحديثة؟
2. ما مدى مساهمة عمليات إدارة المعرفة في خلق وتكوين رأس المال البشري ذا كفاءة عالية يعتمد عليه في الإدارة؟
3. ما تصور آراء العينة عن ممارسات عمليات إدارة المعرفة في المنظمة المدروسة؟
4. هل هناك جدوى لممارسات عمليات إدارة المعرفة لتعزيز وتقوية رأس المال البشري في المنظمة قيد الدراسة؟

3- أهداف الدراسة:

- 1- تقديم إطار نظري عن ممارسات عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري في المنظمات الحديثة.
- 2- إبراز وتوضيح مدى مساهمة تفعيل ممارسات عمليات إدارة المعرفة في تحسين وتمكين الرأس المال البشري.
- 3- التعرف على مدى إدراك الأفراد عينة الدراسة في المنظمات المبحوثة لأهمية تفعيل ممارسات عمليات إدارة المعرفة في تعزيز رأس المال البشري.
- 4- تقديم مجموعة من التوصيات تفيد القيادات الإدارية في عملية تفعيل وتنشيط عمليات إدارة المعرفة لتسهيل فهم البيئة التي تعمل بها المنظمة وللتعزيز وتمكين رأس مالها البشري.

4- فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار صحة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى:** توجد فروقات ذات دلالة معنوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ممارسات عمليات إدارة المعرفة تعزي لمتغيري الخبرة العملية والتخصص مجتمعة معاً عند مستوى معنوية (0.05).
- الفرضية الثانية:** توجد فروقات ذات دلالة معنوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تعزيز رأس المال البشري تعزي لمتغيري الخبرة العملية والتخصص مجتمعة معاً عند مستوى معنوية (0.05).

الفرضية الثالثة: توجد علاقة أثر ذات دلالة معنوية بين ممارسات عمليات إدارة المعرفة وبين تعزيز رأس المال البشري عند مستوى معنوية (0.05).

محاوير الدراسة:

المحور الأول: الإطار النظري للدراسة.

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة.

أدت التطورات الأخيرة التي شهدتها ميادين الأعمال، إلى تحول اقتصاديات الدول إلى اقتصاديات قوامها المعرفة، فقد تناول العديد من الباحثين مفهوم إدارة المعرفة من زوايا مختلفة تبعاً لاتجاهاتهم الفكرية، من خلال الدراسات التي قدموها في هذا الموضوع، مما نتج عن هذا تباين في مفاهيم إدارة المعرفة، والسبب في ذلك يعود إلى صعوبة التسليم بوجود مفهوم جامع، يمكن أن يعطي مفهوم أشمل لإدارة المعرفة، أو إلى شمولية ميدان إدارة المعرفة، أو إلى ديناميكية إدارة المعرفة، التغيرات السريعة في المجالات التي يشملها والعمليات التي يقوم بها. وكحل لهذه المشكلة ترى الدراسة ضرورة الولوج إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة وفقاً للكتابات الحديثة التي تناولت هذا الموضوع، إن إدارة المعرفة مفاهيم عديدة ينظر إليها من عدة اتجاهات ويتم التركيز على الاتجاه القائم على الممارسة وهي:¹

وفق هذا الاتجاه تعرف إدارة المعرفة على أنها " عملية تنظيمية متكاملة من أجل توجيه نشاطات المنظمة للحصول على المعرفة، وخبزنها، ومشاركتها، وتطويرها، واستخدامها من قبل الأفراد والجماعات من أجل تحقيق أهداف المنظمة"² .

أي أنها " العملية التي تهدف إلى البحث عن المعرفة وامتلاكها، وخبزنها، والقيام بعملية نشرها مع ضمان تنفيذها داخل المنظمة"³.

أو مجموعة الجهود المبذولة من المديرين لغرض تنظيم وبناء رأس مال المنظمة من الموارد المعلوماتية، أو ما يمكن إن نسميه برأس المال الفكري الذي تملكه المنظمة، ويرى احدهم أن إدارة المعرفة هي حقل معرفي يعامل رأس المال الفكري على انه أصول، موجودات يمكن إدارتها.

وعلى المستوى العملي يرى (Karabadse) بأن إدارة المعرفة هي مجموعة العمليات لضبط وبناء واستيعاب المعرفة ونشرها واستغلالها للوصول إلى أهداف المنظمة، أو هي " مشاركة ما تعرفه مع الآخرين"⁴.

¹Annemette Kjaergaard, Karlheinz Kautz, " **A process model of establishing knowledge management: Insights from a longitudinal field study** ", Omega 36, 2006, pp 282 297 www.elsevier.com/locate/omega

² عادل حرحوش، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2003، ص18

³ Mohammad Jaradat, Houari Maaradj, " **Integration of Learning and Knowledge Management** ", the conference scientific about action and distinction at originations and government, at 08-09 march 2005, university ourgla, 2005,p4

⁴ OSD comptroller I center, " **Knowledge Management Maximing Human Potential** ", www.dtic.mil/comptroller/, 2002, p2

و أنها " تتضمن إيجاد بيئة مثيرة في المنظمة تسهل عملية إبداع ونقل ومشاركة المعرفة، بالتركيز على إيجاد الثقافة التنظيمية الداعمة، وبدعم من القيادة العليا ذات الرؤية الثقافية، وتحفيز العاملين، والعمل على زيادة ولاء الزبون"¹

أما البعض يرون أنها العمل على رفع كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشاط الأعمال، بحسن استغلال الطاقات الكامنة الموجودة سواء داخل المنظمة أو خارجها، وذلك بتشبيك وربط أفضل الأنظمة عن طريق المشاركة الجماعية والتفكير الجماعي.

أما المفهوم الشامل لإدارة المعرفة هو أن إدارة المعرفة هي ذلك المصطلح المعبر عن العمليات، الأدوات، والسلوكيات التي يشترك بصياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب، و تخزين، وتوزيع المعرفة، وعكسها في عمليات الأعمال، للوصول إلى أفضل التطبيقات، بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف، وعرفت على أنها تقوم بوظيفة تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، واستثمار المعرفة المتاحة بطريقة فعالة تسمح بنجاحها حاضراً، وتضمن لها استمرار هذا النجاح، وربما تفوقها في المستقبل القريب، وقد ربط هذا المفهوم باكتساب الميزة التنافسية وتعظيم القيم المضافة للمنتجات وخدمات المنظمة،

وأشار الزامل على أنها " تلك العمليات التي تساعد المنظمة على توليد المعرفة واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، وأخيراً تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعد ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات، والتعلم، والتخطيط الإستراتيجي"² وغالباً ما تشمل إدارة المعرفة من الناحية العلمية على مايلي:³

- 1- التعريف بالأصول الفكرية داخل المنظم وتطبيقها.
 - 2- استحداث معرفة جديدة لتحقيق الميزة التنافسية.
 - 3- إتاحة الكميات الهائلة من المعلومات للاستخدام والاشتراك بها.
 - 4- المشاركة بأفضل الممارسات والتقنيات التي تمكن من كل ما ذكر أعلاه.
- ونستنتج من خلال التعاريف السابقة، أن إدارة المعرفة هي:

" عملية استخدام تقانة المعرفة للقيام بعملية توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها، التي يقوم بها فريق المعرفة لتحقيق التميز والتفوق والريادة".

ثانياً: ممارسات عمليات إدارة المعرفة:

يقصد بالعمليات مجموعة الأنشطة التي تتم من خلالها إدارة المعرفة، إلا أن العديد من الباحثين في إدارة المعرفة تناولوا عمليات وأنشطة إدارة المعرفة من وجهات نظر مختلفة حسب مداخل متعددة، وذلك ما أدى

¹ عبد الستار قنديلجي العلي، عامر إبراهيم العمري، غسان، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2006، ص 27

² ريم الزامل، إدارة المعرفة لمجتمع عربي قادر على المنافسة، مجلة الجزيرة، العدد 16، 13 أبريل 2003، ص 1

³ نعيمة حسن جبر رزوقي، إدارة المعرفة وهندستها لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، العدد 117،

أبريل (مايو) يونيو 2005، ص 152

إلى وجود تباين في مجال إدارة المعرفة على عدد عمليات إدارة المعرفة وترتيبها، فمنهم من حدد عملياتها بـ (الحصول على المعرفة، إنشاء المعرفة، تقاسم المعرفة، توزيع المعرفة)، وحدد توربان وزملاؤه (Turban, et al) هذه العمليات في "إنشاء المعرفة الجديدة، الاستحواذ عليها، التنقيح، حفظها، الإدارة العلمية لها، ونشرها"¹ والبعض الآخر قسمها إلى ستة أقسام وهي "تحديد المعرفة، واقتناءها، وتطويرها، وتوزيعها، واستخدامها، وحفظها"² وميز البعض ثلاث عمليات وهي القدرة على اكتساب المعرفة، والمشاركة فيها، والاستفادة منها، وقد حددها البعض في توليد المعرفة، و تخزينها، وتوزيعها، وتطبيقها، أما (نجم عبود) فأكد إن " جوهر تحسين إدارة المعرفة يتمثل في تحسين عملياتها الممثلة في الاستقطاب، أو الاستحواذ على المعرفة، إنشاء وتوليد المعرفة، وتقاسمها، وتوزيعها"³ وأشار البعض إلى وجود خمس مراحل لعمليات إدارة المعرفة وهي " امتلاك المعرفة، وانتزاع المعرفة، وتخزينها، ومعرفة تجديد المعرفة، و الاشتراك في المعرفة"⁴ ويرى كل من البعض بأن العمليات الأساسية في إدارة المعرفة تتمثل في أربع عمليات تعمل بمجملها في إطار عمل مشترك وهي تكوين المعرفة، اقتناؤها، وتنظيم المعرفة، وتخزينها، وتوزيع المعرفة، وبتها، وتطبيقها. أما بالنسبة لكل من (Lee & Kim)، فإنهما يريان بأن عمليات إدارة المعرفة مختلفة وإنها تتحرك بفعل الأحداث والمشكلات التي تواجهها المنظمة، فطلب المعرفة والإمساك بها وتخزينها والمشاركة بها واستخدامها هي أهم هذه العمليات التي غالبًا ما يقوم أفراد المنظمة المعنيون بالبحث عنها. بل قد " تلجأ المنظمة أحيانًا إلى استدعاء خبراء للحصول على أفكارهم المعرفية وآرائهم ومقترحاتهم من أجل توليد أفكار جديدة أو حلول للمشكلات التي تواجهها"⁵ وهناك من يربط عمليات إدارة المعرفة بتكنولوجيا المعلومات وتطورها فهذه العمليات تجد في البنية التحتية لإدارة تكنولوجيا المعلومات وأنظمتها الداعمة في عمليات الاستحواذ والترميز للمعرفة والتقاسم والتوزيع.

¹ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والعمليات والاستراتيجيات، مؤسسة الوراق للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2005، ص ص 100 101

² بروبست، جليبرت ورواب، ستيفن ورومهارت، كاي، إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح، ترجمة: صبحي، حازم حسن، المكتبة الاكاديمية الطبعة الأولى ، مصر، 2001، ص 12

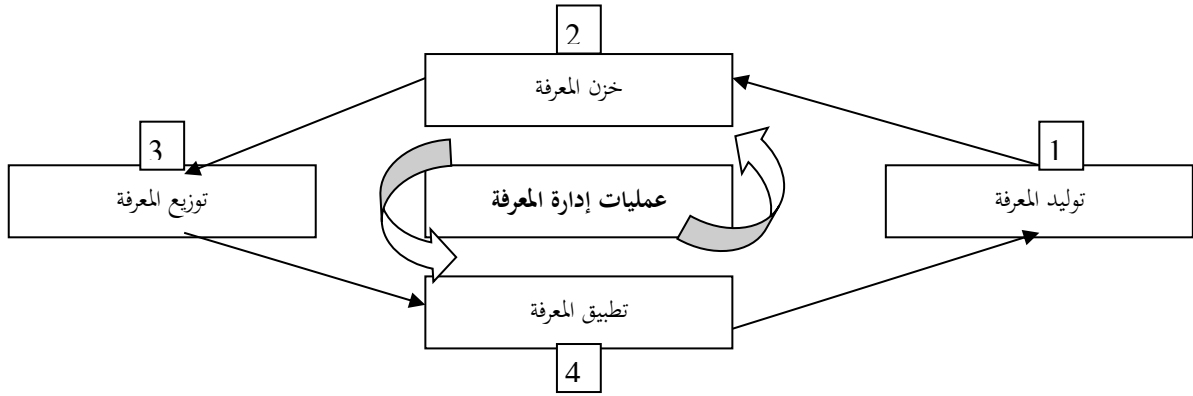
³ نجم، عبود نجم، الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 419

⁴ Yu-Cheng Lin , Lung-Chuang Wang, H. Ping Tserng , " Enhancing knowledge exchange through web map-based knowledge management system in construction", Lessons learned in Taiwan, Automation in Construction 15, 2006, pp 696 697 www.elsevier.com/locate/autcon

⁵ نعيمة حسن جبر رزوقي، الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها، مجلة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، المجلد العاشر، العدد الثاني، 2004، ص 280

يتبين لنا رغم الاختلاف في عدد وترتيب عمليات إدارة المعرفة انه توجد نقاط تشترك لعمليات إدارة المعرفة، وقد اتفق عليها بعض الباحثين منهم (العلي وآخرون، 2006)¹ و(نجم، 2005)، و(باسردي، 2006)، في أنها تتمثل في توليد المعرفة، وخبزنها وتوزيعها، وتطبيقها، ويمكن توضيحها في الشكل الآتي:

الشكل(01): عمليات إدارة المعرفة.



المصدر: من إعداد الباحث

المحور الثاني: الدراسة التطبيقية:

أولاً: إجراءات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة حول ممارسات عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري من خلال الاعتماد على أربع متغيرات رئيسة لممارسات عمليات إدارة المعرفة، والمتمثل في توليد المعرفة شملت (04) فقرات، وشملت تخزين المعرفة (03) فقرات، توزيع المعرفة (06) فقرات، أما تطبيق المعرفة فشملت (04) فقرات، أما بالنسبة إلى رأس المال البشري فقد اعتمدت الدراسة على تخصيص 22فقرة لذلك.

وقد تم توزيع 60 استبيان على مفردات العينة وقد تم جمعها كلها، وبغرض التحليل الإحصائي تم قبول 40 استبيان لصلاحيتها لدراسة وقد تم تفرغها وفق مقياس ليكرت ذو خمس درجات والتي مثلت نسبة (66.67%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة مما يمكن من مواصلة هذه الدراسة.

¹ عبد الستار وآخرون، مرجع سابق، ص 40

1- خصائص العينة المبحوثة:

الجدول (01): خصائص أفراد العينة المبحوثة

المتغير	البيان	التكرار	النسبة%
الجنس	ذكر	16	40
	أنثى	24	60
العمر	أقل من 25 سنة	24	60
	من 25- إلى أقل من 35	10	25
	من 35- إلى أقل من 45	6	14
	من 45 سنة فأكثر	00	00
التخصص الوظيفي	نائب مدير	7	17.5
	رئيس قسم	16	40
	موظف	17	42.5
	مهني	00	00
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	22	55
	من 5- إلى أقل من 7 سنوات	10	25
	من 7 إلى أقل من 10 سنوات	2	5
	10 سنوات فأكثر	6	15

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

1-1- بالنسبة لمتغير الجنس:

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن 60 % من المجيبين على الاستبيان يمثلون الإناث والباقي يمثلون الذكور ويدل هذا على الإقبال الواسع إلى الوظائف في الشركات الخاصة من قبل فئة الإناث ويمثلون فئة الإداريين في الغالب.

1-2- التحليل الوصفي لمتغير العمر:

يلاحظ أن أغلبية الفئة التي قدمت إجابتها على أسئلة الدراسة تمثل فئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 25 و أقل من 35 سنة بنسبة 60% و 25% أما باقي الفئات فشهدت إجابات ضعيفة نسبياً ويدل هذا على استقطاب الفئة الشابة المتخرج من المعاهد والجامعات.

1-3- التحليل الوصفي لمتغير التخصص الوظيفي:

يلاحظ أن أغلبية المبحوثين كان تخصصها الوظيفي يمثل فئة الإداريين بنسبة 42.5% وتليها فئة رؤساء الأقسام بنسبة 40% وبينما أقل مشاركة شهدتها فئة نواب المدير حيث بلغت نسبتهم 17.5% ويدل هذا على سياسة التوظيف المتبعة من قبل الشركة المدروسة.

1-4- التحليل الوصفي لمتغير الخبرة المهنية:

يلاحظ أن غالبية المبحوثين كانت خبرتهم المهنية في مجال التسيير أقل من 5 سنوات بنسبة 55% وتليها الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات وكانت أقل نسبة للذين قضاوا خدمة في الشركة المدرسة تمثل أقل من 15 سنة وأكثر من 5 سنوات.

ثانياً: ثبات مقياس رأس المال الفكري بطريقة ألفا كرونباخ.

لمعرفة مدى ثبات لمكونات رأس المال الفكري في الشركة المدروسة تم قياس معامل ألفا كرونباخ من خلال ثلاثة مكونات لكل مكون على حده والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (02): معامل الثبات أداة الدراسة

المحور	محتوى المحور	المتغيرات الفرعية	عدد العبارات	معامل ألفا
الأول	عمليات إدارة المعرفة	توليد المعرفة	4	0.332
		تخزين المعرفة	3	0.669
		توزيع المعرفة	6	0.645
		تطبيق المعرفة	4	0.834
		الكلية	17	0.831
الثاني	رأس المال البشري	الكلية	22	0.879
		الاستبيان ككل	39	0.908

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

1- محور ممارسات عمليات إدارة المعرفة:

انطلاقاً من الجدول السابق يتبين مقدار ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمكونات متغير ممارسات عمليات إدارة المعرفة ويتبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (0.332)، و(0.834) لكل مكون من مكونات ممارسات عمليات إدارة المعرفة التي تشير جميعها إلى وجود ثبات قوي لأداة الدراسة مما يؤكد على جودة أداة الدراسة وحسن قياسها لإجابات أفراد العينة. وبشكل كلي بلغ معامل الثبات 83.1% وهذا يدعم ما سبق.

2- محور رأس المال البشري:

انطلاقاً من الجدول السابق يتبين مقدار ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمتغير رأس المال البشري يتبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 87.9% مما يدل على وجود ثبات قوي لأداة الدراسة وجوده في قياس مستوى تواجد رأس المال البشري مما يؤكد على جودة أداة الدراسة وحسن قياسها لإجابات أفراد العينة. وبشكل كلي بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبيان ككل 90.8% مما يدل على دعم أداة الدراسة وصدقها وأنها تقي بأغراض الدراسة وتفيد البحث في التحقق من فرضياته.

ثالثاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

تشير النتائج أدناه إلى نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض متوسط العبارات وانحرافاتها المعيارية عن قيمة المتوسط الحسابي المحسوب بالإضافة إلى معرفة مدى الانسجام في تلك العبارات بحساب معامل الاختلاف، والاستعانة بمعرفة معنوية **Sig** للعبارات باستخدام اختبار ستودنت.

1- نتائج التحليل الخاصة بعمليات إدارة المعرفة:

كانت نتائج ممثلة في الجدول التالي:

الجدول (03): نتائج التحليل الوصفي لبند ممارسات عمليات إدارة المعرفة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	Sig
1- توليد المعرفة					
X1	يكتسب الأفراد العاملين بالشركة المعرفة من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها.	4,1250	1,0423	0,2526	0.000
X2	تكتسب المعرفة من خلال المشاركة في حل المشكلات وتطوير الخدمات.	4,0250	,97369	0,2419	0.000
X3	تقوم الشركة بجمع وتصنيف المعرفة المتجددة من البيئة الخارجية (زبائن.موردين. منافسين... الخ).	3,0750	1,3085	0,4255	0.000
X4	تكتسب الشركة معرفتها من خلال التبصر في تجارب وخبرات العاملين.	3,4000	1,2152	0,3574	0.000
2- تخزين المعرفة					
X5	تعتمد الشركة على المعرفة المكتوبة أو الموثقة في وسائط التخزين لديها في ذاكرتها التنظيمية.	3,3500	1,4060	0,4197	0.000
X6	تلجأ الشركة إلى خزن المعلومات بالاستعانة بالحاسوب ووسائط خزن المعلومات الرقمية.	3,7000	1,2649	0,3418	0.000
X7	تحافظ الشركة على الأفراد ذوي المعرفة العالية والموهوبين.	3,4250	1,4121	0,4123	0.000
3- توزيع المعرفة					
X8	تنمى المعرفة داخل الشركة من خلال البرامج التدريبية المستمرة.	3,5500	1,2184	0,3432	0.000
X9	تنقل المعرفة التنظيمية إلى الأفراد باللجوء إلى التعليم وتنمية المهارات.	3,9750	,94699	0,2382	0.000
X10	تساهم جماعات الممارسة وفرق العمل في تطوير المعرفة ونشرها داخل الشركة.	3,6000	1,1940	0,3316	0.000
X11	تنقل المعرفة إلى الزبائن عن طريق الخدمات المقدمة لهم من الشركة.	3,4250	1,1958	0,3491	0.000

0.000	0,3211	1,1319	3,5250	X12 توزع المعرفة من خلال تصفح قواعد البيانات بالوسائط الرقمية.
0.000	0,3716	1,2544	3,3750	X13 توزع المعرفة من خلال الوثائق والنشرات
4- تطبيق المعرفة				
0.000	0,4666	1,4464	3,1000	X14 تتأكد الشركة من إدراك العاملين لأهمية المعلومات التي يمتلكونها وقدرتهم على إيجاد معنى لها.
0.000	0,4286	1,3502	3,1500	X15 تعين الشركة مدراء للمعرفة لسعي وراء التطبيق الجيد لها.
0.000	0,4930	1,4176	2,8750	X16 تمنح الشركة الحرية للعاملين في استخدام معارفهم الشخصية وتطبيقها بما يحقق أهدافها التنافسية.
0.000	0,4538	1,3387	2,9500	X17 تزيل الشركة كل العوائق التي تحول دون وصول المعرفة للأفراد والوحدات الإدارية.
	0,1955	,67167	3,4354	القيم الإحصائية الإجمالية لمتغير عمليات إدارة المعرفة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

بصفة عامة يشير الجدول أعلاه أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع عبارات ممارسات عمليات إدارة المعرفة تعد ايجابية وذلك لأن جميع الأوساط الحسابية تفوق الوسط الحسابي النظري (3.000) وهو يتراوح ما بين (4.125) كأعلى وسط حسابي تمثله العبارة (X1) وبانحراف معياري (1.042)، و(2.875) كأدنى وسط حسابي وبانحراف معياري (1.417) تمثله العبارة (X16)، وهذا يدل على شبه الاتفاق التام بين أفراد العينة على أن الأفراد العاملين بالشركة المدروسة يكتسبون المعرفة من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها، وذلك من خلال تطبيقهم لمبدأ المشاركة الجماعية في حل المشكلات وتطوير الخدمات، كما أن إجاباتهم تتفق حول قيام الشركة المبحوثة بالاحتفاظ بالمعلومات المتعلقة بالعملاء والاستعانة بها عند الحاجة إليها، إلا أنه إجاباتهم تميل إلى عدم التأكد والتدني حول أن الشركة تمنح الحرية للعاملين في استخدام معارفهم الشخصية وتطبيقها بما يحقق أهدافها، أو أنها تقوم بإزالة كل العوائق التي تحول دون وصول المعرفة للأفراد والوحدات الإدارية وفي صعوبة إيجاد معنى لها.

كما يشير الجدول أعلاه إلى أن معامل الاختلاف لجميع عبارات ممارسات عمليات إدارة المعرفة ينحصر ما بين (23.82%) كأدنى قيمة لمعامل الاختلاف مثلتها العبارة (X9)، و(46.66%) كأعلى قيمة لمعامل الاختلاف مثلتها العبارة (X14)، مما يدل على توافق عالي بين إجابات أفراد العينة حول عبارات فقرة ممارسات عمليات إدارة المعرفة. وتشير القيمة الاحتمالية (Sig) إلى (0.000) في جميع عبارات هذه الفقرة وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) أي أن كل العبارات لفقرة عمليات إدارة المعرفة معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

وبصفة إجمالية فإن اتجاهات أفراد عينة الدراسة المبحوثة حول فقرة ممارسات عمليات إدارة المعرفة ايجابية كما يشير الجدول أعلاه حيث يفوق وسطها الحسابي (3.43) وبانحراف معياري (0.671)، كما أن معامل

الاختلاف لا يشكل إلا نحو (19.55%) ويدل هذا على الانسجام الكبير بين إجابات أفراد العينة حول عبارات فقرة عمليات إدارة المعرفة. وتشير القيمة الاحتمالية (Sig) إلى (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) أي أن كل عبارات فقرة عمليات إدارة المعرفة تعد معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

2- نتائج التحليل الخاصة بتعزيز رأس المال البشري:

كانت النتائج موضحة في الجدول التالي.

الجدول(04): نتائج التحليل الوصفي لبند رأس المال البشري.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	Sig
Y1	تكون سعادتني بالغة إذا ما قضيت بقية حياتي الوظيفية في هذه الشركة.	3,1250	1,58822	0,508229	0.000
Y2	يشعر العامين بان مشكلات الشركة تعتبر مشكلاتهم الخاصة.	3,6250	1,33373	0,367926	0.000
Y3	أعتقد إنني ارتبط وجدانياً بمحل عملي مما يبقيني في هذه المستشفى.	3,4750	1,44980	0,417208	0.000
Y4	يبذل جميع العاملين في هذه الشركة جهود تجعلهم متميزين على مستوى القطاع ككل.	3,9250	1,07148	0,272989	0.000
Y5	أعتقد أنه ليس من السهل أن أرتبط بشركة أخرى كارتباطي بهذه الشركة.	3,1000	1,49872	0,483457	0.000
Y6	أتحدث عن شركتي مع أصدقائي خارج العمل على أنه مكان جدير بأن أعمل فيه.	3,0500	1,35779	0,445176	0.000
Y7	ترى إدارة الشركة أن التدريب هو أفضل سبيل لاكتساب المهارات العملية.	3,9250	1,14102	0,290705	0.000
Y8	تقوم إدارة الشركة بمراجعة مستمرة لتحديد احتياجات القوى البشرية لاستفادة من التدريب والتطوير.	3,6000	1,25678	0,349104	0.000
Y9	تتلاءم البرامج التدريبية التي تلقيتها مع احتياجاتي التدريبية.	3,2750	1,39574	0,426178	0.000
Y10	أفادتني أغلب التدريبات التي قدمت لي في العمل.	3,8500	1,18862	0,308732	0.000
Y11	تهتم إدارة الشركة بتنمية مهارات وكفاءات القوى البشرية منذ تعيينهم وحتى نهاية خدمتهم.	2,9000	1,49872	0,516799	0.000
Y12	تبذل إدارة الشركة قصارى جهدها للاحتفاظ بالقوى البشرية ذوي المعرفة العالية بمتطلبات العمل.	2,9000	1,44648	0,498786	0.000
Y13	لا يشكل ترك بعض الأفراد العمل بشكل مفاجئ مشكلة كبيرة بالشركة.	3,3250	1,38467	0,416441	0.000

0.000	0,319684	1,16685	3,6500	لا تشهد الشركة الكثير من حالات الاستقالة لذوي المعرفة.	Y1 4
0.000	0,385464	1,33949	3,4750	نادراً ما يلجأ أفراد القوى البشرية إلى ترك العمل (بالتقاعد أو النقل).	Y1 5
0.000	0,322722	1,16987	3,6250	نادراً ما تشهد الشركة حالات الفصل من العمل.	Y1 6
0.000	0,487126	1,52227	3,1250	تشجعي هذه الشركة على التعلم وتطوير قدراتي إلى أقصى حد ممكن.	Y1 7
0.000	0,521584	1,52564	2,9250	تسمح لي إدارة شركتي بالتعلم من أخطائي في العمل.	Y1 8
0.000	0,297555	1,07864	3,6250	تتاح لي إدارة الشركة الفرصة لتطبيق ما تعلمته في العمل.	Y1 9
0.000	0,196116	,78446	4,0000	استفيد من التعلم بتخفيض مدة وتكلفة انجاز العمل مهام عملي بنفسني في المرة الثانية.	Y2 0
0.000	0,562353	1,56053	2,7750	تسعى الشركة إلى نشر الأعمال المتميزة وتثني على القائمين بها أمام الجميع	Y2 1
0.000	0,444945	1,53506	3,4500	تسمح لي الشركة بمناقشة الأخطاء والتجارب الفاشلة بصراحة من اجل التعلم من الجميع.	Y2 2
0.000	0,259618	,91424	3,5215	القيم الإحصائية الإجمالية رأس المال البشري	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

يتضح من خلال الجدول أعلاه بصفة إجمالية أن جميع آراء عينة الدراسة حول عبارات فقرة رأس المال البشري ايجابية باستثناء العبارات (Y11)، و (Y12) و (Y18) و (Y21) التي تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.90)، و (2.77)، و بانحراف معياري (1.498)، و (1.560)، أما باقي العبارات فوسطها الحسابي يفوق الوسط النظري ويتراوح ما بين (4.000) كأعلى وسط حسابي تمثله العبارة (Y20) بانحراف معياري (0.784)، و (3.125) كأدنى وسط حسابي مثله العبارتين (Y1) و (Y17) على التوالي و بانحراف معياري (1.588) و (1.522)، وهذا يدل على وجود شبه اتفاق تام بين آراء العينة على أن إدارة شركتهم ترى أن التعليم أثناء العمل يقلل من تكاليف ومدة انجاز العمل ويرون أن التدريب هو أفضل سبيل لاكتساب المهارات العملية، مما يساعدهم على بذل جهد كبير يجعلهم متميزين على مستوى القطاع ككل، هذا يعمل على التقليل من حالات ترك العمل بالشركة، بالإضافة إلى أن إجاباتهم تميل إلى عدم التأكد من أن إدارة شركتهم المبحوثة تبذل قصارى جهدها للاحتفاظ بالقوى البشرية ذوي المعرفة العالية بمتطلبات العمل المهني والإداري والفني، وعدم تأكدهم بأن شركتهم تشجعهم على التعلم وتطوير قدراتهم إلى أبعد حد ممكن.

وتشير قيمة معامل اختلاف إجابات أفراد العينة لجميع عبارات رأس المال البشري إلى قيمة متدنية حيث تتراوح ما بين (19.61%) كأدنى قيمة لمعامل الاختلاف مثلتها العبارة (Y20)، و (52.15%) كأعلى

قيمة لمعامل الاختلاف مثلتها العبارة (Y18)، الذي يدل على انخفاض في معامل الاختلاف وهذا يعني وجود توافق كبير بين إجابات أفراد العينة حول عبارات فقرة رأس المال البشري. وتشير القيمة الاحتمالية (Sig) إلى (0.000) في جميع عبارات هذه الفقرة وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) أي أن كل عبارات فقرة رأس المال البشري معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

المحور الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على أنه:

توجد فروقات ذات دلالة معنوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ممارسات عمليات إدارة المعرفة تعزي لمتغيري الخبرة العملية والتخصص مجتمعاً معاً عند مستوى معنوية (0.05).

استخدم الباحث تحليل ANOVA لمعرفة مدى الدلالة الإحصائية لمدى الاختلاف بين إجابات أفراد العينة المبحوثة حول ممارسات عمليات إدارة المعرفة، ومن أجل ذلك قام الباحث بإجراء اختبار التجانس للتباين الذي يتيح لنا هذا الاختبار (Test of Homogeneity of Variances) متابعة التحليل ويكون التباين متجانس إذا كانت معنوية هذا الاختبار غير دالة إحصائياً، أي أن قيمتها أكبر من 0.05 والعكس صحيح. حيث بلغت $P\text{-value} = \text{Sig} = 0.102$ وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وهي غير دالة إحصائياً مما يدل على إمكانية إكمال التحليل الذي يظهر حسب الجدول التالي:

الجدول (05): نتائج تحليل التباين الثنائي لمعرفة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بعناصر إدارة المعرفة حسب التخصصات الوظيفية والخبرة العملية معاً.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	الدلالة
عمليات إدارة المعرفة	التخصص الوظيفي	0.876	2	0.438	1.567	0.225	غ معنوية (لا توجد فروق)
	الخبرة العملية	1.900	3	0.633	2.267	0.101	
	التفاعل	1.762	4	0.441	1.577	0.206	
	الخطأ	8.382	30	0.279			
	الكلي المصحح	17.594	39				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع الفقرات الأساسية لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة بلغت $F=1.577$ وذلك بدرجة حرية (4، 30)، كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة لجميع المكونات الفرعية بلغت $\text{Sig}= 0.206$ وهي أكبر من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على عدم معنويتها (تقبل الفرضية البديلة)، أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بممارسات عمليات إدارة المعرفة ككل تعزي لمتغير التخصص الوظيفي والخبرة العملية معاً.

وإجمالاً يتم رفض الفرضية العدمية التي تنص على أنه " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بعمليات إدارة المعرفة في الشركة محل الدراسة تعزى لمتغير التخصص الوظيفي والخبرة العملية مجتمعة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)"، لتحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على أنه " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بعمليات إدارة المعرفة في الشركة الجزائرية محل الدراسة تعزى لمتغير التخصص الوظيفي والخبرة العملية مجتمعة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

اختبار الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه:

توجد فروقات ذات دلالة معنوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول رأس المال البشري تعزى لمتغيري الخبرة العملية والتخصص مجتمعة معاً عند مستوى معنوية (0.05).

استخدم الباحث تحليل ANOVA لمعرفة مدى الدلالة الإحصائية لمدى الاختلاف بين آراء العينة حول لرأس المال البشري في العينة محل الدراسة، ليحكم على صلاحية إجراء هذا الاختبار بإجراء اختبار تحليل التباين الثنائي الذي يتيح (Test of Homogeneity of Variances) متابعة التحليل ويكون التباين متجانس إذا كانت معنوية هذا الاختبار غير دالة إحصائياً، أي أن قيمتها أكبر من 0.05 والعكس صحيح، فقد بينت قيمة Levene Statistic أن القيمة الاحتمالية الكلية لهذا الإحصاء $P\text{-value} = \text{Sig} = 0.310$ وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وهي غير دالة إحصائياً الأمر يستدعي ضرورة إكمال تحليل التباين لمعرفة معنوية الفروق بين مجموعات العينة والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (06): نتائج التحليل التباين الثنائي لمعرفة الفروق بين إجابات أفراد العينة المبحوثة فيما يتعلق برأس المال البشري حسب التخصصات الوظيفية والخبرة العملية معاً.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	الدلالة
رأس المال البشري	التخصص الوظيفي	3.391	2	1.595	2.541	0.096	غ معنوية (لا توجد فروق)
	الخبرة العملية	3.516	3	1.172	1.867	0.156	
	التفاعل	1.245	4	0.311	0.496	0.739	
	الخطأ	18.833	30	0.628			
	الكل المصحح	32.597	39				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المكونات الفرعية لرأس المال الفكري مجتمعة بلغت $F=0.496$ وذلك بدرجة حرية (4، 30)، كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة لجميع المكونات الفرعية بلغت $\text{Sig}= 0.739$ وهي أكبر من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على عدم معنويتها (نقبل الفرضية

(البديلة)، أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين فيما يتعلق بمكونات رأس المال البشري مجتمعة تعزى لمتغير التخصص الوظيفي والخبرة العملية مجتمعة،

وإجمالاً يتم رفض الفرضية العدمية التي تنص على أنه " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق برأس المال البشري في الشركة محل الدراسة تعزى لمتغير التخصص الوظيفي والخبرة العملية مجتمعة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على أنه " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق برأس المال البشري في الشركة محل الدراسة تعزى لمتغير التخصص الوظيفي والخبرة العملية مجتمعة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ."

اختبار الفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه:

توجد علاقة أثر ذات دلالة معنوية بين ممارسات عمليات إدارة المعرفة وبين تعزيز رأس المال البشري عند مستوى معنوية (0.05).

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري، وبالإستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) متضمنة في الجدول الآتي:

الجدول(07): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين "عمليات إدارة المعرفة"

على "رأس المال البشري" في الشركة الجزائرية.

رأس المال البشري								المتغيرات
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار t		معامل الانحدار	
	قيمة f	المعنوية Sig			قيمة t	المعنوية Sig		
0.822	10.142	0.000	0.629	0.395	3.185	0.003	0.625	عمليات إدارة المعرفة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

أشارت النتائج الموضحة في الجدول أعلاه إلى أنه يمكن أن نمثل العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري في المعادلة الآتية:

$$HC = 1.375 + 0.625 KM P + e$$

حيث أن: (HC) = رأس المال البشري. KM P = عمليات إدارة المعرفة. e = الخطأ المعياري.

انطلاقاً من المعادلة السابقة يتبين وجود علاقة تأثير موجبة (طردية) ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين ممارسات عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري - خلال فترة الدراسة - فقد بلغ معامل الانحدار (0.625)، وهذا يعني أن ممارسات عمليات إدارة المعرفة لوحدها تساهم بنسبة (63%)، في تحسين وتطوير المعارف

المكتسبة لأفراد العاملين وزيادة مستويات انتماءهم وولاءهم لشركتهم بالإضافة إلى تمسكهم بعملهم وتقديم ابتكارات جديدة - بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (5%)، أو أقل، وهذا ما أوضحه اختبار t حيث بلغت قيمة t المحسوبة (3.185)، أما القيمة (1.375) فتتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في رأس المال البشري.

أما القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R^2 فقد بلغت (0.395)، وهذا يعني أن 39% من التغيرات التي حدثت على المتغير التابع - رأس المال البشري - خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى عمليات إدارة المعرفة، وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو (63%)، والتي تبين العلاقة الطردية القوية بين المتغيرين.

إن نموذج معادلة الانحدار يعد مقبولاً إحصائياً (معنوياً)، لأن قيمة اختبار f المحسوبة والتي بلغت (10.142)، هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)، أو أقل وبدرجة ثقة (95%)، أو أكثر، مع الأخذ بعين الاعتبار قيمة الخطأ المعياري (82%)، والتي مثلت نسبة الخطأ في استخراج معادلة أنموذج الانحدار لرأس المال البشري

وبهذه النتائج نرفض الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لممارسات عمليات إدارة المعرفة على رأس المال البشري في الشركة الجزائرية محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05))، ونقبل الفرضية العدمية والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين ممارسات عمليات إدارة المعرفة وبين رأس المال البشري في الشركة محل الدراسة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)

ولبيان درجة تأثير كل بعد من أبعاد عمليات إدارة المعرفة على رأس المال البشري في الشركة المدروسة، تم استخدام الانحدار المتعدد وكما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (08): نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين "ممارسات عمليات إدارة المعرفة" وبين "رأس المال البشري" في الشركة المبحوثة.

رأس المال البشري									الأبعاد	
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار t			معامل الانحدار		معامل الثبات
	قيمة f	المعنوية Sig			الدلالة	المعنوية Sig	قيمة t			
					غ معنوية	0.919	1.03-	0.023-	1.676	توليد المعرفة
					غ معنوية	0.426	0.805	0.125		تخزين المعرفة
					غ معنوية	0.240	1.195	0.253		توزيع المعرفة
					غ معنوية	0.205	1.292	0.196		تطبيق المعرفة
0.843	0.045	2.776	0.659	0.434	ممارسات عمليات إدارة المعرفة مجتمعة					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21

يتضح من الجدول أعلاه أن نحو (2.3%) من التغيرات أثر على رأس المال البشري في الشركة المدروسة يعود سببها لتوليد المعرفة- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة غير معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (-1.03) وهي غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05). كما أن نحو (12.5%) من التغيرات التي أجريت على رأس المال البشري في الشركة المدروسة يعود سببها لتخزين المعرفة- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة غير معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (0.805) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)، كما أن نحو (25.3%) من التغيرات التي أجريت على رأس المال البشري في الشركة المدروسة يعود سببها لتوزيع المعرفة- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة غير معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (1.195) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)، كما أن نحو (19.6%) من التغيرات التي أجريت على رأس المال البشري في الشركة المدروسة يعود سببها لتطبيق المعرفة- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة غير معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (1.292) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

وأن نحو (43.4%) من التحسينات التي طرأت على أداء رأس المال البشري في الشركة المدروسة خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى ممارسات عمليات إدارة المعرفة مجتمعة في الشركة المدروسة ككل، كما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط القوية الذي بلغ نحو (66%) على الانسجام بين هذه الممارسات في أثرها على المتغير التابع. وهذا التحليل يعد مقبولاً إحصائياً بدرجة تزيد عن ثقة (95%)، لأن قيمة اختبار f المحسوبة والتي بلغت (2.776)، هي ذات دلالة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

وفي ضوء هذه النتائج يمكن الحكم برفض فرضية البديلة وقبول الفرضية العدمية التي تدل على وجود تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة على رأس المال البشري للشركة المدروسة.

الخاتمة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

بينت آراء أغلبية عينة الدراسة وجود اتفاق كبير جداً حول ما يلي:

- جل الأفراد العاملين بالشركة يكتسبون المعرفة من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها، ويساهمون في حل المشكلات وتطوير الخدمات؛
- يوجد اتفاق كبير على أن المعرفة التنظيمية تنقل إلى الأفراد العاملين باللجوء إلى التعليم وتنمية المهارات، وترى إدارة الشركة أن التدريب هو أفضل سبيل لتحقيق ذلك؛
- يبذل جميع العاملين في هذه الشركة جهود تجعلهم متميزين ويستفاد من ذلك في تخفيض مدة وتكلفة انجاز أعمالهم؛
- أظهرت نتائج اختبار فرضيات تحليل التباين لمتغيرات الدراسة إلى عدم وجود فروق جوهرية حول آراء العينة لممارسات عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري بصفة إجمالية، وأن جل التحسينات التي طرأت على أداء رأس المال البشري في الشركة المدروسة خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى ممارسات عمليات إدارة المعرفة مجتمعة.

وانطلاقاً من النتائج السابقة توصلت الدراسة إلى التوصيات التالية:

- يجب على الشركة أن تمنح الحرية للعاملين في استخدام معارفهم الشخصية وتطبيقاتها بما يحقق أهدافها التنافسية؛
- يجب على الشركة أن تزيل كافة العوائق التي تحول دون وصول المعرفة للأفراد والوحدات الإدارية؛
- سعى إدارة الشركة إلى الاهتمام بتنمية مهارات وكفاءات القوى البشرية منذ تعيينهم وحتى نهاية خدمتهم؛
- قيام إدارة الشركة ببذل قصارى جهدها للاحتفاظ بالقوى البشرية ذوي المعرفة العالية بمتطلبات العمل، وسعيها إلى نشر الأعمال المتميزة والثناء على القائمين بها.

قائمة الهوامش والإحالات:

1. Annemette Kjaergaard, Karlheinz Kautz, " A process model of establishing knowledge management: Insights from a longitudinal field study ", Omega 36, 2006, www.elsevier.com/locate/omega

2. عادل حرجوش، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية

الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2003،

3. Mohammad Jaradat, Houari Maaradj ,” **Integration of Learning and Knowledge Management** ” , the conference scientific a bout action and distinction at originations and government, at 08-09 march 2005, university ourgla, 2005,
4. OSD comptroller I center, “ **Knowledge Management Maximing Human Potential** “, www.dtic.mil/comptroller/, 2002,
5. عبد الستار قنديلجي العلي، عامر إبراهيم العمري، غسان، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2006،
6. ريم الزامل ، إدارة المعرفة لمجتمع عربي قادر على المنافسة، مجلة الجزيرة، العدد 16، 13 أبريل 2003
7. نعيمة حسن جبر رزوقي، إدارة المعرفة وهندستها لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، العدد117، أبريل(مايو) يونيو 2005
8. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والعمليات والاستراتيجيات، مؤسسة الوراق للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2005،
9. بروبست، جليبرت وراوب، ستيفن ورومهارت، كاي، إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح، ترجمة: صبحي، حازم حسن، المكتبة الاكاديمية الطبعة الأولى ، مصر، 2001،
10. نجم، عبود نجم، الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004
11. Yu-Cheng Lin , Lung-Chuang Wang, H. Ping Tserng ,” **Enhancing knowledge exchange through web map-based knowledge management system in construction**”, Lessons learned in Taiwan, Automation in Construction 15, 2006, www.elsevier.com/locate/autcon
12. نعيمة حسن جبر رزوقي، الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها، مجلة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، المجلد العاشر، العدد الثاني، 2004،