

مماهمة تسيير المعرفة في تنمية رأس المال البشري دراسة حالة مؤهمة اتصالات الجزائر - فرع بمكرة-

أ. سعاد عبود
قسع علوج النسيير
جامعة محمد خيضر - بسكرة
aboudsouad@hotmail.com

د. ربيعة قوادرية
قسع علوج النسيير
جامعة محمد خيضر - بسكرة
kouadriarebiha@yahoo.fr

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مساهمة تسيير المعرفة في تنمية رأس المال البشري لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-، وتم الاعتماد في ذلك على نموذج (Finik & Will, 2003) الذي يعد من أكثر النماذج وضوحا في وصف عمليات تسيير المعرفة، وقمنا بالتركيز أكثر عليه لبناء نموذج خاص بالدراسة يقوم على تنمية رأس المال البشري من خلال عمليات تسيير المعرفة، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن تنمية رأس المال البشري مسؤولية كل من في المنظمة، ويبدأ تجسيده من خلال تسيير المعرفة.

الكلمات المفتاحية: تسيير المعرفة، توليد، خزن، نشر وتوزيع، تطبيق، تنمية رأس المال البشري.

Résumé:

Cette étude vise à mettre en évidence la contribution de la gestion des connaissances dans le développement du capital humain avec l'entreprise Telecom l'Algérie -Direction Biskra-, ce fut à qui reposent sur un modèle (Finik & Will, 2003) l'un des modèles les plus évidents pour décrire des opérations de la gestion des connaissances, Nous l'avons fait en se concentrant plus pour construire un modèle spécial basé sur l'étude du développement du capital humain par des opérations de La gestion des connaissances, Parmi les résultats les plus importants qui on tété conclus que la développement du capital humain est responsabilité de chacun dans l'organisation, il commence incarné par la gestion de la connaissance.

Mots clés: Gestion des connaissances, La production, Le stockage, La diffusion et la distribution, L'application, Développement du capital humain.

Abstract:

This study aimed to highlight the contribution of the knowledge Management in the human capital development with Telecom Algeria Corporation -Biskra Agency-, was relying on that model (Finik & Will, 2003), one of the more obvious models to describe the knowledge Management processes, and we have focusing more upon to build a special model study based on human capital development through knowledge Management processes, and the most important results that have been reached that the human capital development from the responsibility of each organization, and starts running through the knowledge Management.

Keywords: Knowledge Management, Generation, Storage, Publishing and distribution, Application, Human capital development.

مقدمة:

مع ظهور عصر المعرفة، غيرت المنظمات رأيها وتعاملها مع موظفيها، من مجرد آلة والتعامل معهم كخدم إلى اعتبارهم رأس مال بشري والتعامل معهم كأصول استثمارية مصدر عائدات حالية ومستقبلية، لذلك أشار العديد من الباحثين إلى أن رأس المال البشري هو مصدر نجاح المنظمة وتفوقها.

ونظرا لأهمية رأس المال البشري تسعى المنظمات جاهدة لاستقطاب أفضل الموارد البشرية والعمل على تنشيطها وزيادة رصيدها المعرفي والمحافظة عليها باستمرار لتنمية رأس مالها البشري، هذا الأخير زاد الاهتمام به أكثر تزامنا مع ظهور اقتصاد المعرفة. بحيث تنبأ Drucker قبل أكثر من عقد من الزمن بمجيء عصر عامل المعرفة، والذي بدأ في 1970 مع ظهور تكنولوجيا المعلومات. هذه الثورة التكنولوجية أثارت العديد من التغييرات في ممارسة الإدارة أكثر من أي فترة سابقة، مما جعل تخزين المعرفة ومعالجتها ونقلها تعرف انتشار واسع، ومعرفة كيفية تطبيقها

أصبحت أكثر قوة من أي وقت مضى، وهو ما زاد من الاهتمام بتسيير المعرفة في المنظمة.¹

وبناء على ذلك يمكن أن يكون لتسيير المعرفة دور في تنمية رأس المال البشري وهو ما حاولنا معالجته في إشكالية هذه الدراسة والمتمثلة في: كيف يساهم تسيير المعرفة في تنمية رأس المال البشري للمنظمة؟. ولتحقيق ذلك اعتمدنا نموذج Finik & Will لتسيير المعرفة، لمعرفة مساهمة كل من (توليد المعرفة، خزن المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في تنمية رأس المال البشري، ولدراسة الموضوع قمنا بالتطرق إلى أربع نقاط أساسية: نهتم أولاً بعرض الإطار النظري للدراسة من خلال التعرف على تسيير المعرفة وتنمية رأس المال البشري، ومن ثم معرفة العلاقة التي تربط تسيير المعرفة بتنمية رأس المال البشري، ثم نقوم بعرض وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -، وأخيراً نقوم بعرض النتائج والاقتراحات.

1. الإطار النظري للدراسة

1- الإطار المفاهيمي لتسيير المعرفة

نظراً لاتساع موضوع المعرفة فقد اختلف الباحثون في تقديم مفهوم محدد لها، حيث عرفت لغة على أنها "دراية، علم، القدرة على فهم الشيء"²، ويعرفها قاموس أكسفورد بأنها "الفهم من خلال الممارسة، الخبرة، الملاحظة أو الدراسة التي يمتلكها الفرد"³، ويعرفها المنجد الفرنسي (Larousse) بأنها "ما نعرفه من التعلم والممارسة"⁴، أما اصطلاحاً فيعرفها Burton-Jones بأنها "المخزون المتراكم للمعلومات والمهارات التي اشتقت من استعمال المعلومات من قبل المتلقين (الأفراد)".⁵

ونظرا لأن المعرفة تحظى باهتمام كبير في المنظمات القائمة على المعرفة، وجب تسييرها لاستغلال المعارف المتواجدة لدى الأفراد، وهو ما يمكن أن يتجسد من خلال تسيير المعرفة.

ويقصد بتسيير المعرفة "العملية المنتظمة التي يتم من خلالها الحصول على المعرفة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق النجاح"⁶، ويرى UNDP* بأنه يمثل "الخلق والتنظيم والتشارك واستعمال المعرفة لأجل الحصول على نتائج إيجابية"⁷، أما Wiig فيعني بتسيير المعرفة على أنه "تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليد المعرفة وأصول المعرفة المرتبطة برأس المال الفكري، والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، بحيث يتم تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي لتحقيق الميزة التنافسية"⁸.

إذن تسيير المعرفة يقوم على فكرة الاستغلال الأمثل للمعرفة، سواء كانت داخلية أو خارجية وذلك من خلال مختلف العمليات التي تقوم بها من اكتساب ونشر وتوزيع وخرن، وأخيرا تطبيق هذه المعرفة لتعطي لنا في النهاية شيئا جديدا يمكن أن يساهم في خلق قيمة للمنظمة.

ويعد نموذج (Finik & Will,2003) من أكثر النماذج وضوحا في وصف عمليات تسيير المعرفة، والذي يركز على تسيير المعرفة وفقا لعمليات الأعمال الجوهرية في المنظمة، بحيث اعتمد هذا النموذج على العمليات التالية: توليد المعرفة، خزن المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، ونظرا لبساطة النموذج يمكن أن تطبقه أي منظمة لضمان نجاحها⁹. بحيث قمنا في هذه الدراسة بالتركيز أكثر عليه في اقتراح نموذج

* اختصارا لـ Programme United Nations Development وهو برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

يقوم على دراسة كيفية مساهمة تسيير المعرفة في تنمية رأس المال البشري، من خلال مختلف عمليات تسيير المعرفة (توليد المعرفة، خزن المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).

2- تنمية رأس المال البشري - مفاهيم أساسية-

بما أن رأس المال البشري يتعلق أكثر ببناء المورد البشري من معارف ومهارات وخبرات، وجب توفير المناخ المناسب لتطويره باستمرار لمواكبة التغيرات المتجددة، وهو ما لا يتم إلا من خلال تنمية رأس المال البشري. حيث يعرف رأس المال البشري على أنه مخزون من: المعارف، الكفاءات، الخبرات، المتراكمة لدى الموارد البشرية في المنظمة، كما يمكن أن يعبر رأس المال البشري عن المعرفة، المهارات، وغيرها من الصفات الموجودة في الموارد البشرية والتي لها صلة بالنشاط الاقتصادي.¹⁰

وعلاوة على ذلك، يمكن اعتبار رأس المال البشري من بين العناصر الأساسية لنجاح المنظمة وتفوقها، لذا ينبغي عليها تنميته والحفاظ عليه لأنه من مصادر الميزة التنافسية لها¹¹، وهو ما يؤكد قيمة وأهمية تنمية رأس المال البشري، باعتباره المورد الاستراتيجي للمنظمة، لذلك يرى Drucker بأن أي منظمة مهما كان نوعها لها مورد واحد حقيقي رأس المال البشري¹²، لذلك ظهرت الحاجة لتنميته.

حيث عرفت تنمية رأس المال البشري على أنها عملية لزيادة المعرفة، والمهارات، والقدرات لجميع الموارد البشرية¹³، وتعد كذلك على أنها عملية ديناميكية¹⁴. لأنها تعبئة للطاقات البشرية وبلورة لإمكانياتها المتعددة ولمواهبها العقلية والجسدية لزيادة قيمتها ورفع مكانتها، ليتمكن استخدامها

بصورة مبدعة عن طريق الاستغلال الأمثل لكافة الموارد الاقتصادية. وتنمية القدرات والكفاءات البشرية في جوانبها العملية والفنية والسلوكية.¹⁵

وهو ما يعني بأن رأس المال البشري تقع على عاتقه العملية التنموية بمختلف جوانبها، فهو يمتلك الدور المحوري في ذلك¹⁶، نظرا لأن معارفه ومهاراته وقدراته هي التي تخلق القيمة للمنظمة، وهذا هو السبب في أن التركيز على تنمية رأس المال البشري يجب أن يعتمد على جذب رأس المال البشري، تطويره، والحفاظ عليه. وهو ما يعرف بمجالات تنمية رأس المال البشري. والتي يمكن تحديدها في العناصر التالية:¹⁷

- **استقطاب رأس المال البشري:** يعني قدرة المنظمة على جذب المهارات والخبرات العالية وتوفير نظام معلومات فعال يسهل مهمة الاستقطاب والاختيار وتعيين القادمين الجدد؛
- **صناعة رأس المال البشري:** وهو قدرة المنظمة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية العلاقات بين الأفراد للتعاون في حل المشاكل المعقدة، ويعني أيضا تعزيز قدرات الموارد البشرية وتحقيق الانسجام في التعامل بينهم وتوفير ظروف التعاون والتعلم المشترك والمستمر ونشر وتقاسم المعرفة من خلال الأساليب الملائمة؛
- **تنشيط رأس المال البشري:** وهو مجموعة الأساليب المستخدمة من قبل المؤسسة لإنعاش عملية الإبداع و الابتكار عند العاملين فيها باستمرار، ويتحقق بالاهتمام بآراء كل الموارد البشرية ومقترحاتهم وتشجيع الجماعات الحماسية لتنشيط الانجازات العالية في العمل واستخدام أسلوب العصف الذهني في توليد الأفكار وحل المشاكل؛

• **المحافظة على رأس المال البشري:** وهي أيضا قدرة المؤسسة على الاهتمام بالطاقات الفكرية والعاملين القادرين على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة تخدم المنظمة، وتتم بالاهتمام بالتدريب والتطوير المستمر والتحفيز المادي والمعنوي وتنظيم العمل بالكيفية التي تقلل من فرص الاغتراب في العمل.

3- علاقة تسيير المعرفة بتنمية رأس المال البشري

• **مساهمة توليد المعرفة في تنمية رأس المال البشري:** تعبر عملية توليد المعرفة عن خلق المعرفة، أسرها، امتصاصها، الاستحواذ عليها، وتعني تحويل المعرفة الضمنية المتواجدة في عقول الموارد البشرية (غير رسمية) إلى المعرفة الصريحة (رسمية)، كما أن المعرفة يمكن أن تولد من خلال العمليات المشتركة، أو من خلال قدرات الموارد البشرية التي تتصف بالموهبة. وبهذا الصدد أكد NONAKA على أهمية توليد المعرفة بقوله "المنظمة الناجحة هي التي تخلق المعرفة الجديدة بثبات".¹⁸

إن اهتمام المنظمة بتوليد المعرفة باستمرار يؤدي إلى زيادة التراكم المعرفي لدى مواردها البشرية، مما ينعكس على تطوير مهاراتهم وخبراتهم، كما أن استمرار عملية توليد المعرفة بالمنظمة يتطلب استقطاب أفضل أصحاب المعارف والخبرات المتواجدة بسوق العمل للحفاظ على توليد المعرفة الجديدة بالمنظمة، وهو ما يؤدي إلى تعزيز قدرات الموارد البشرية، من حيث المعارف والمهارات والخبرات. وكل هذه الأمور تساهم في تنمية رأس المال البشري داخل المنظمة، وانطلاقا من ذلك يمكننا اقتراح الفرضية التالية: "تساهم عملية توليد المعرفة في تنمية رأس المال البشري في المنظمة".

• مساهمة تخزين المعرفة في تنمية رأس المال البشري: قبل أن تقوم المنظمات بخزن المعرفة من أجل استرجاعها مرة أخرى وجب عليهم أن يميزوا بين المعلومات المهمة والمعلومات الغير مهمة، ويقررون أفضل طريقة للاحتفاظ بها، وتشمل هذه العملية الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد هذه العملية بمثابة الذاكرة التنظيمية للمنظمة؛¹⁹

إن استمرار عملية تخزين المعرفة بالمنظمة يساهم في زيادة مخزون مواردها البشرية، من خلال ما تملكه من معارف ومهارات وخبرات، وهو ما يمنح المنظمة أفضلية تنافسية في مواجهة التهديدات واقتناص الفرص التي تواجهها، مما ينعكس على زيادة خبرات مواردها البشرية، تطوير معارفها، وكسب مهارات جديدة، وكل هذه الأمور تساهم في تنمية رأس المال البشري داخل المنظمة، وانطلاقاً من ذلك يمكننا اقتراح الفرضية التالية: "تساهم عملية تخزين المعرفة في تنمية رأس المال البشري في المنظمة".

• مساهمة نشر وتوزيع المعرفة في تنمية رأس المال البشري: ويقصد بنشر وتوزيع المعرفة "إيصال المعرفة الصحيحة إلى الأشخاص المعنيين بها في الوقت وبالشكل المناسب من أجل القيام بمهام ناجحة"²⁰، وهناك عاملان أساسيان يساعدان في نشر وتوزيع المعرفة في المنظمة هما: درجة الوضوح: من خلال وضعها في نماذج منفصلة سواء كانت لفظية أو بصرية أو رياضية أو نص، فالمعرفة الواضحة يمكن تعبئتها وترسل في ثواني إلى أي مكان، ويمكن أرشفتها لاسترجاعها. أما العامل الثاني فهو القرب المادي بين المستلم و مصادر المعرفة فمع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح الاتصال بين الأفراد أمر سهل مثل البريد الإلكتروني، وهذا ما يساهم في نشر المعرفة.²¹

كما أن نشر وتوزيع المعرفة يتطلب تحقيق الانسجام بين الموارد البشرية بالمنظمة، وتوفير ظروف التعاون والتعلم المشترك، لتوسيع دائرة نشر المعرفة في كل أنحاء المنظمة، مما يؤدي إلى زيادة الرصيد المعرفي لكل الموارد البشرية بالمنظمة، وتعزيز مهاراتهم العملية. وانطلاقاً من ذلك يمكننا اقتراح الفرضية التالية: "تساهم عملية نشر وتوزيع المعرفة في تنمية رأس المال البشري في المنظمة".

• **مساهمة تطبيق المعرفة في تنمية رأس المال البشري:** إن عملية تطبيق المعرفة تقوم على فكرة أن وجود المعرفة وحده لا يكفي بل يجب تطبيقها للوصول إلى الأهداف المرجوة، وتعد عملية تطبيق المعرفة آخر مرحلة من مراحل تسيير المعرفة وهي هدفها الأساسي، فالمعرفة ليست لها قيمة في حد ذاتها وإنما التطبيق الفعلي لها هو الذي يخلق القيمة²²، بحيث عند تطبيق المعرفة يجب مراعاة أن تكون المعرفة المطبقة تتلاءم مع أنشطة ومهام المنظمة.²³

إن اعتماد المنظمة على التطبيق المستمر للمعرفة يؤدي إلى التعلم المستمر لمواردها البشرية، مما يكسبهم خبرات ومعارف جديدة وتعزيز مستوى مهاراتهم. كما تسمح عملية تطبيق المعرفة إلى إنعاش الإبداع والابتكار بالمنظمة، وتشجيع الجماعات الحماسية لتنشيط الانجازات العالية في العمل. وانطلاقاً من ذلك يمكننا اقتراح الفرضية التالية: "تساهم عملية تطبيق المعرفة في تنمية رأس المال البشري في المنظمة".

بناء على ما سبق واستناداً عليه، يتضح بأن العلاقة بين تسيير المعرفة ورأس المال البشري علاقة وطيدة، باعتبارهما نوعين من المنافسة المعتمدة على الفرد، وعلى هذا الأساس فإن أول مهام تسيير المعرفة هو مسؤوليته

عن استخراج المعرفة الضمنية (Knowledge Tacite) لرأس المال البشري. كما تتجسد العلاقة بين تسيير المعرفة ورأس المال البشري في قيام تسيير المعرفة باستثمار معطيات رأس المال البشري المتمثلة في المهارة والخبرة وتطبيقها بشكل مباشر لكسب الريادة وخلق الأبواب بوجه المنافسين لاستثمار هذه المعطيات من خلال المحافظة عليها وتطويرها، لذا من مميزات تطبيق مفهوم تسيير المعرفة هو تنمية رأس المال البشري وتحويله إلى قوة إنتاجية تساهم في تنمية أداء المورد البشري ورفع كفاءة المنظمة، كونه يمثل سلاحاً تنافسياً بالنسبة للمنظمة المعاصرة.²⁴

II. الإطار التطبيقي للدراسة

1- فرضيات الدراسة: في إطار سعينا للإجابة عن الإشكالية المطروحة يمكن أن ننتقل من الفرضية الرئيسية التالية: **يساهم تسيير المعرفة في تنمية رأس المال البشري في المنظمة.** ويمكن التحقق من الفرضية الرئيسية بالفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الأولى:** يساهم توليد المعرفة في تنمية رأس المال البشري في المنظمة؛
- **الفرضية الثانية:** يساهم تخزين المعرفة في تنمية رأس المال البشري في المنظمة؛
- **الفرضية الثالثة:** يساهم نشر وتوزيع المعرفة في تنمية رأس المال البشري في المنظمة؛
- **الفرضية الرابعة:** يساهم تطبيق المعرفة في تنمية رأس المال البشري في المنظمة.

2- عينة الدراسة وأداتها: يضم مجتمع الدراسة جميع إدارات مؤسسة اتصالات الجزائر -فرع بسكرة- والبالغ عددهم (100) إطارا. وتم اختيار عينة قصدية مكونة من 45 إطار. وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد استخدم لذلك سلم Likert الثلاثي لقياس درجة الموافقة من 1 إلى 3، كما اعتمد على البرنامج الإحصائي SPSS.V19(*) في تحويل البيانات.

3- اختبار صدق أداة القياس

1.3- ثبات أداة القياس: تم استخدام اختبار (ألفا كرونباخ) لقياس مدى ثبات أداة القياس، حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة الكلية 94 % وهي نسبة جيدة كونها أعلى من النسبة المقبولة 60%، كما أن قيمة ألفا كرونباخ بالنسبة لكل محور على حدة أعلى من النسبة المقبولة، وهو ما يوضحه الجدول (01).

الجدول رقم (01): معاملات الثبات والصدق

معايير الثبات	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0.873	04	توليد المعرفة
0.756	04	خزن المعرفة
0.825	05	نشر وتوزيع المعرفة
0.844	04	تطبيق المعرفة

(*) Statistical Package For Social Sciences

0.876	17	تسيير المعرفة
0.914	05	استقطاب رأس المال البشري
0.862	06	صناعة رأس المال البشري
0.928	05	تنشيط رأس المال البشري
0.826	07	المحافظة على رأس المال البشري
0.942	23	تنمية رأس المال البشري
0.940	40	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2.3- صدق الاتساق الداخلي للفقرات: وتم ذلك بحساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع لها وكانت النتائج بأن جميع عبارات الاستبانة داخل كل محور تنتمي إليه دالة عند مستوى 0.01، والتي تثبت صدق الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الاستمارة والمحور الذي تنتمي إليه.

4- عرض نتائج متغيرات الدراسة: وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بأراء المبحوثين لكل بعد من أبعاد الاستمارة، وهو ما يوضحه الجدول (02).

الجدول رقم (02): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واتجاهات الإجابة

الترتيب	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
4	محايد	0.665	2.250	توليد المعرفة
1	موافق	0.530	2.406	خزن المعرفة
2	موافق	0.531	2.355	نشر وتوزيع المعرفة
3	محايد	0.561	2.268	تطبيق المعرفة
محايد		0.437	2.322	تسيير المعرفة
3	محايد	0.665	2.105	استقطاب رأس المال البشري
1	محايد	0.591	2.270	صناعة رأس المال البشري
4	محايد	0.694	2.040	تنشيط رأس المال البشري
2	محايد	0.546	2.167	المحافظة رأس المال البشري
محايد		0.532	2.148	تنمية رأس المال البشري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .

يتضح من خلال الجدول (02) بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات المتعلقة بتسيير المعرفة تقدر بـ(2.322) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري بلغ (0.437).

ويتضح أيضا بأن المتوسط الحسابي للمتغير المتعلق بخزن المعرفة بلغ (2.406) وهي نسبة مرتفعة تنتمي إلى مجال الموافقة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.530)، وهذا ما جعله يحتل المرتبة الأولى من حيث المتوسطات بين أبعاد تسيير المعرفة. أما بعد نشر وتوزيع المعرفة بلغ متوسطه الحسابي (2.355) وهي نسبة مرتفعة تنتمي إلى مجال الموافقة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.531)، وهذا ما جعله يحتل المرتبة الثانية. أما بعد تطبيق المعرفة بلغ متوسطه الحسابي (2.268) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.561)، وهذا ما جعله يحتل المرتبة الثالثة. أما بعد توليد المعرفة بلغ متوسطه الحسابي (2.250) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.665)، وهذا ما جعله يحتل المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث المتوسطات بين أبعاد تسيير المعرفة.

أما فيما يخص محور تنمية رأس المال البشري، فنلاحظ بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات المتعلقة بتنمية رأس المال البشري تقدر بـ (2.148) وهي نسبة متوسطة، كما أن الانحراف المعياري بلغ (0.532). ويتضح أيضا بأن بعد صناعة رأس المال البشري احتل المرتبة الأولى من بين أبعاد تنمية رأس المال البشري، بحيث المتوسط الحسابي له بلغ (2.270) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.591). كما أن بعد المحافظة على رأس المال البشري احتل المرتبة الثانية حيث أن المتوسط الحسابي له بلغ (2.167) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.546). أما بعد استقطاب رأس المال البشري احتل المرتبة الثالثة بحيث

المتوسط الحسابي للعبارات المتعلقة به بلغت (2.105) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري بلغ (0.686). كما أن بعد تنشيط رأس المال البشري احتل المرتبة الرابعة والأخيرة من بين أبعاد تنمية رأس المال البشري، بحيث المتوسط الحسابي للعبارات المتعلقة به بلغت (2.040) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري بلغ (0.665).

3- طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة: قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة الإرتباطية بين متغيرات الدراسة وكانت النتائج كما يوضحه الجدول (03).

الجدول رقم(03): طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	توليد المعرفة	خزن المعرفة	نشر وتوزيع المعرفة	تطبيق المعرفة	تسيير المعرفة
استقطاب رأس المال البشري	R	**0.599	**0.472	**0.481	**0.658
	N	40	40	40	40
صناعة رأس المال البشري	R	0.299	**0.587	*0.380	0.271
	N	40	40	40	40
تنشيط رأس المال البشري	R	**0.652	**0.442	**0.611	**0.468
	N	40	40	40	40
المحافظة على	R	**0.512	**0.480	**0.638	*0.363

40	40	40	40	40	N	رأس المال البشري
**0.739	**0.453	**0.620	**0.580	**0.601	R	تنمية رأس المال البشري
40	40	40	40	40	N	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (03) يتضح أنه من بين أبعاد تسيير المعرفة نجد نشر وتوزيع المعرفة احتل المرتبة الأولى من حيث علاقته بتنمية رأس المال البشري، وكانت له علاقة ارتباط قوية معه حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.620) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وكانت أكبر نسبة ارتباط لبعده نشر وتوزيع المعرفة مع المحافظة على رأس المال البشري، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.638) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وهي علاقة ارتباط قوية، مما يؤكد الدور الذي يقوم به نشر وتوزيع المعرفة في تنمية رأس المال البشري. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة "يساهم نشر وتوزيع المعرفة في تنمية رأس المال البشري".

ومن خلال نتائج التحليل يتضح أنه من بين أبعاد تسيير المعرفة نجد توليد المعرفة احتل المرتبة الثانية من حيث علاقتها بتنمية رأس المال البشري، وكانت له علاقة ارتباط قوية معه حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.601) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وكانت أكبر نسبة ارتباط لبعده توليد المعرفة مع تنشيط على رأس المال البشري، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.652) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وهي علاقة ارتباط قوية، مما يؤكد الدور الذي يقوم به توليد المعرفة في تنمية رأس المال

البشري. وبما أن توليد المعرفة له علاقة ارتباط قوية جدا مع تنمية رأس المال البشري ككل، وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى "يساهم توليد المعرفة في تنمية رأس المال البشري".

ومن خلال نتائج التحليل يتضح أيضا بأنه من بين أبعاد تسيير المعرفة نجد خزن المعرفة احتل المرتبة الثالثة من حيث علاقته بتنمية رأس المال البشري، وكانت له علاقة ارتباط متوسطة معه حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.580) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وكانت أكبر نسبة ارتباط لبعد خزن المعرفة مع صناعة رأس المال البشري، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.587) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وهي علاقة ارتباط متوسطة، مما يؤكد الدور الذي يقوم به خزن المعرفة في تنمية رأس المال البشري. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية "يساهم خزن المعرفة في تنمية رأس المال البشري".

ومن خلال نتائج التحليل يتضح أيضا بأنه من بين أبعاد تسيير المعرفة نجد تطبيق المعرفة احتل المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث علاقته بتنمية رأس المال البشري، وكانت له علاقة ارتباط متوسطة معه حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.453) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وكانت أكبر نسبة ارتباط لبعد تطبيق المعرفة مع تنشيط رأس المال البشري، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.468) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وهي علاقة ارتباط متوسطة، مما يؤكد الدور الذي يقوم به تطبيق المعرفة في تنمية رأس المال البشري. وهو ما يثبت صحة الفرضية الرابعة "يساهم تطبيق المعرفة في تنمية رأس المال البشري".

وعند النظر لعلاقة الارتباط بين تسيير المعرفة وتنمية رأس المال البشري، نجد أنه يوجد ارتباط قوي وإيجابي بينهما حيث بلغت قيمة الارتباط (0.739) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، وهذا يشير إلى أنه كلما عملت المنظمة على الاهتمام بتسيير المعرفة وتطبيقها أكثر داخلها كلما ساهم ذلك في تنمية رأسمالها البشري، مما يؤكد الدور الذي يؤديه تسيير المعرفة في تنمية رأس المال البشري. وانطلاقاً من ذلك، ولكون أغلب أبعاد تسيير المعرفة (نشر وتوزيع المعرفة، توليد المعرفة) لها علاقات ارتباط قوية وذات دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha=0.01$)، وأن كل من (خزن المعرفة، تطبيق المعرفة) لها علاقات ارتباط متوسطة مع تنمية رأس المال البشري، يمكن القول أن تسيير المعرفة يساهم في تنمية رأس المال البشري، وهو ما يثبت صحة الفرضية الأساسية.

رابعاً: النتائج والاقتراحات

1- النتائج

- إن كل من: توليد المعرفة، ونشر وتوزيع المعرفة لها علاقات ارتباط قوية مع تنمية رأس المال البشري، وأن كل من: خزن المعرفة، وتطبيق المعرفة لها علاقات ارتباط متوسطة مع تنمية رأس المال البشري؛
- يساهم تسيير المعرفة في تنمية رأس المال البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-، حيث بلغت قيمة الارتباط (0.739) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، مما يدل على أن المؤسسة تهتم بتسيير المعرفة وتطبيقها وهو ما يساهم في تنمية رأسمالها البشري.

2- الاقتراحات

- التأكيد على أهمية رأس المال البشري وضرورة تنميته، من خلال اهتمام المنظمة بالبرامج المتعلقة بتنمية رأس المال البشري، عن طريق استقطابه وصناعاته وتنشيطه والمحافظة عليه؛
- على المنظمات تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحفيز الأفراد على استخدامها، وهذا للمساهمة في عمليات تسيير المعرفة من خلال اكتساب المعرفة ونشر المعرفة وخبزها داخل المنظمة؛
- العمل على تبادل المعارف والخبرات والمهارات بين العاملين في المنظمات من خلال التعاون والعمل الجماعي.

قائمة الهوامش

¹- Ahmed.P.K, Rafiq.M, Internal Marketing :Tools and concepts for customer-focused Management, Butterworth-Heinemann, First published, Great Britain, 2002, p173.

²- محمد شنشونة، نظام المعلومات وأهميته في تسيير المعرفة بالمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010، ص84/2011.

- خضير كاظم حمود، منظمة المعرفة، دار صفاء للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2010، ص55.³

- محمد شنشونة، مرجع سابق، ص84.⁴

⁵- Gil Ariely, Knowledge Management As A Methodology Towards Intellectual Capital, 3rd European Knowledge Management Summer School, University of Westminster, Westminster Business School , San Sebastian, Spain, 7-12 Sept, 2003, p02.

⁶- Nancy Dubois, Tricia Wilkerson, Knowledge Management: Background Paper for the Development of a Knowledge Management Strategy for Public Health in Canada, National Collaborating Centre for Methods and Tools (NCCMT), Canada, October 2008, p16.

⁷- United Nations Development Programme, Knowledge Management toolkit for the Crisis Prevention and Recovery Practice Area, New York , March 2007, p01.

⁸ - عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة، عمان، الأردن، 2010، ص32.

⁹ - يسرى محمد حسين، دور الإدارة المعرفية في تحديد كفاءة أداء المنظمات الفندقية، دراسة حالة تطبيقية في فندق فلسطين، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 25، 2010، ص10.

¹⁰ - Gallié, E .P., Legros, D., Firms' human capital, R&D and innovation: a study on French firms, Journal Empir Econ, No 43, 2012, p582.

¹¹ - Wang. M.K, et al, An empirical study of the relationships among employee's perceptions of HR practice, human capital, and department performance: A case of AT & T Subordinate telecoms company in Taiwan, Expert Systems with Applications 38, 2011, p377.

¹² - حسين يرقى، إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص156.

¹³ - Edgard B,Cornachione, Investing in Human Capital: Integrating Intellectual Capital Architecture and Utility Theory, The Journal of Human Resource and Adult Learning Vol. 6, Num. 1, June 2010, p32.

¹⁴ - سليمة طبائبية وآخرون، إدارة رأس المال البشري كإستراتيجية لتميز شركات التأمين- دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي الشركة الجزائرية للتأمين، المؤتمر العلمي الدولي الثاني عشر للأعمال حول: رأس المال البشري في اقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 22-25 أبريل 2013، ص1066.

¹⁵ - قصي سالم وآخرون، أثر إستراتيجية التدريب في تنمية رأس المال البشري دراسة تحليلية لأراء عينة من الموظفين في الشركة العامة لكبريت المشراق، المؤتمر العلمي الدولي الثاني عشر للأعمال حول: رأس المال البشري في اقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 22-25 أبريل 2013، ص566.

¹⁶ - محمد ناجي الدعيس، التعليم العالي ودوره في تنمية رأس المال البشري، مجلة 26 سبتمبر، العدد1248، 23 مارس 2006، الأردن، ص4.

¹⁷ - مولاي لخضر عبد الرزاق وآخرون، إشكالية الاستثمار في رأس المال المعرفي بالمنظمات الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول: إدارة وقياس رأس المال الفكري في

منظمات الأعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، 14/13 ماي 2008، ص13.

¹⁸- Michael J Marquardt, Building the Learning Organization mastering the 5 elements for corporate learning, Second edition, Davies -black publishing, Australia, 2002, pp148-149.

¹⁹- راتب صويص وآخرون، عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية (Orange)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 7، العدد 4، الأردن، 2011، ص516.

²⁰- محمد تركي البطاينة، أثر إدارة المعرفة على الأداء والتعلم التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2007، ص11.

²¹ - Kazuo Ichijo and Ikujiro Nonaka, Knowledge creation and Management new Challenges for Managers, Oxford University Press Inc, Oxford, New York, 2007, p61.

²²- David Schwartz, Encyclopedia of knowledge management, Idea Group Reference, United States of America, 2006, p220.

²³- حسن العلواني، "إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية"، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العربي الثاني في الإدارة: القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعة لجامعة الدول العربية، القاهرة، 6-8 نوفمبر 2001، ص316.

²⁴- حاكم أحسوني، دور إدارة المعرفة في الاستثمار في رأس المال البشري لتحقيق الأداء الاستراتيجي، دراسة تطبيقية في معمل سمنت الكوفة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 21، ص ص-152-150.