



إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكري

دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة / المنطقة الجنوبية

**Knowledge management and it's effect on intellectual capital
An applied study in state fertilizer industry company – south region**

المستخلص:-

يهدف البحث الى اعطاء مفاهيم ومضامين لكل من رأس المال الفكري وإدارة المعرفة, وتحديد مقومات إدارة المعرفة, ولقد سلك البحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى مجموعه من النتائج ومنها تركيز الشركة على تبني مفاهيم إدارة المعرفة وذلك لان الموجودات المعرفيه اكثر اهميه من الموجودات المادية. من الضروري التركيز على المورد البشري وتنميته وتطويره بوصفه المعني الأول بمتغيرات ومقومات إدارة المعرفة. كما ركز على ضرورة الاهتمام بالمعرفة وادارتها وافكارها والمؤهلات العلمية التي يمكن ان تخدم الشركة وتجعلها في موقع تنافسي مع الشركات العالمية الاخرى.

Abstract :

The research aimed to present the concepts and approaches for intellectual capital and knowledge management, in turn. besides it will determine the elements of the knowledge management. the research followed the descriptive program to reach for group of finding. one of these findings is to localize on the adopting of the concepts of knowledge management. also it's necessary to focus on the human resources and develop them, because they have very important relation with elements of knowledge management. also there is a focusing on the necessaity of knowledge and its thoughts and scientific qualification, which can be used to serve the company and will put it in compititive state with other international companies.

المقدمة:-

تواجه منظمات اليوم تحديا كبيرا, اذ تعمل في بيئة عمل معقدة وسريعة التغيير اقتصاديا وسياسيا واجتماعيا او تتسم هذه البيئة بالمنافسة القوية والانفتاح والتطورات السريعة وبروز الميزة التنافسية المرتكزة اساسا على النموذج الإداري الفعال, نتج عن تحول الاقتصادات من اقتصاد الصناعة الى اقتصاد المعرفة, توجهت المنظمات الى الاهتمام بالمعرفة, بوصفها العمود الفقري لأنشطتها والمادة الأساسية لكثير من قراراتها من جانب وتوجه رأس المال الفكري نحوها, هذا من شأنه ان ينبثق من تكامل وتفاعل عدة ممارسات ادارية تسهم في نقل وانتاج واستثمار ونشر المعرفة. ذلك فان المنظمات التي تطورت تتجه الى زيادة الاعتماد على العاملين في الخط الاول والتغيير في أدوارهم اذ اصبح العاملون يمتلكون الميزة التنافسية في مجالات وأنشطة عديدة.

البحث الأول:- منهجية البحث والدراسات السابقة

أولاً:- منهجية البحث

1 -مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في إغفال الكثير من الشركات الصناعية لمفهوم وأهمية رأس المال الفكري بوصفة المورد المهم والمؤثر لتحقيق كفاءة وقيمة عالية للشركات الصناعية. لذا استناداً الى ما تقدم فان المشكلة ترتبط بمدى معرفة الإدارة بالمعرفة بصفتها مورد استثمار مهما. وبالطرائق التي تسهم في كشف عناصرها وعلاقتها بالطريقة التي تسمح لها بالدخول في الأسواق العالمية. وبناءً على ما سبق ظهر السؤالان الآتيان.

أ. هل يمكن تطبيق مقومات إدارة المعرفة في الشركة المبحوثة.

ب. هل هنالك اثر لإدارة المعرفة على الموارد البشرية في الشركة.

2 -أهمية البحث

تشتق أهمية البحث من أهمية إدارة المعرفة وأهمية مفاهيم رأس المال الفكري ودور رأس المال الفكري بوصفة المورد غير الملموس الذي يسهم بالرفع من قيمة وكفاءة المعرفة. فضلا عن ذلك تعد دراسة إدارة المعرفة ضرورة تنظيمية, يمكن اخضاعها للتحليل والتفسير عبر معرفة مضامين إدارة المعرفة وانواعها, وامكان استخدام الموارد الفكرية الخلاقه في الشركة وعدها وسائل لتقليل ونشر المعرفة ومحاولة نشرها في كل

زاويه من زوايا. الشركات الصناعية ويحقق لها الميزة التنافسية على مختلف الاصعدة المحلية والعالمية

3-هدف البحث

- إعطاء مفاهيم ومضامين لكل من إدارة المعرفة ورأس المال الفكري.
- بيان المعيار الخاص بقياس رأس المال الفكري.

4-فرضية البحث

يستند البحث الى فرضية رئيسة هي " يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لإدارة المعرفة على رأس المال الفكري.

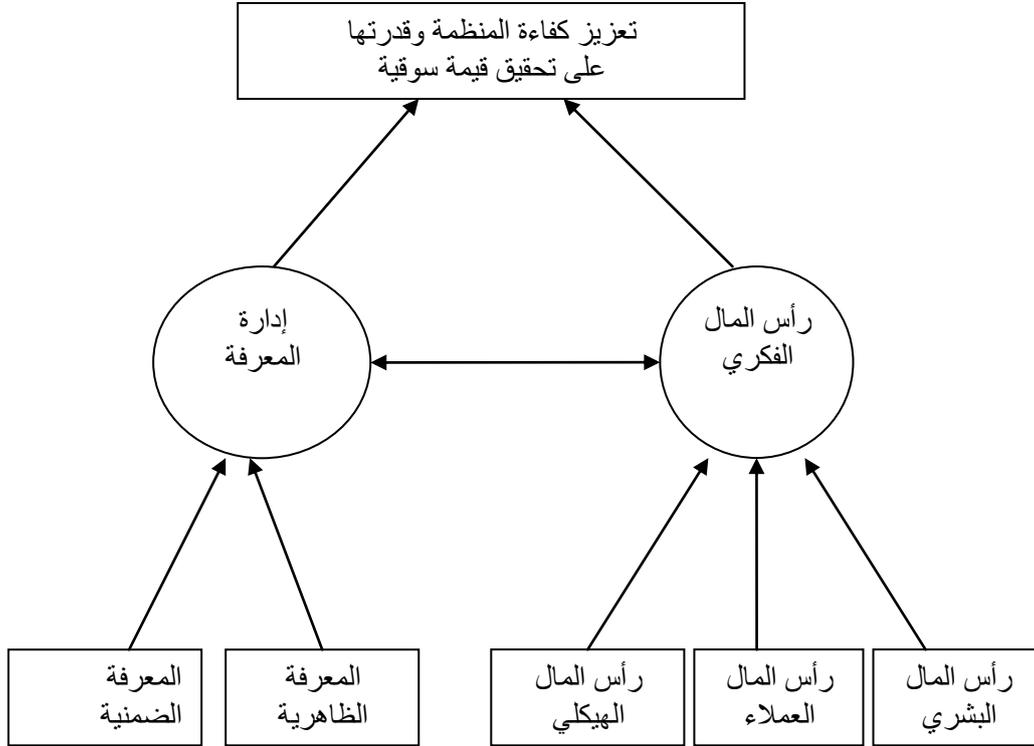
أما الفرضيات الفرعية :-

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية بين المعرفة الظاهرية ورأس المال البشري
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية بين المعرفة الظاهرية ورأس مال العملاء
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية بين المعرفة الظاهرية ورأس المال الهيكلي.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية بين المعرفة الضمنية ورأس المال البشري
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية بين المعرفة الضمنية ورأس مال العملاء
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية بين المعرفة الضمنية ورأس المال الهيكلي

5-طريقة البحث :-

سلك البحث المنهج الوصفي التحليلي, إذ استخدم الوصفي في الجانب النظري, والتحليل الإحصائي في الجانب الميداني واستند الى فرضية مفادها " يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لإدارة المعرفة على رأس المال الفكري " ولقد تم الاعتماد على استمارة الاستبانة وتحليل ما جاء بها من نتائج إحصائية وقد تم اختيار الشركة العامة لصناعة الأسمدة / المنطقة الجنوبية بسبب نشاطها الواسع وشهرتها الإنتاجية والسوقية. ولقد كان مجتمع الدراسة يتألف من 50 موظفاً تم اختيارهم من عينة عشوائية مكونة من عدد من الموظفين وتم توزيع استمارات الاستبانة عليهم

6 - نموذج البحث



ثانياً :- الدراسات السابقة

1 - دراسة تيرا Terra , (1999)

(Knowledge management conceptual Aspect and an exploratory study on the practices of Brazilian companies)

تهدف الدراسة إلى استكشاف التطبيقات الإدارية المختلفة التي تشكل إدارة المعرفة ومن

ثم تقوم بعملية تقييم لهذه التطبيقات من خلال بعض الشركات البرازيلية.

أجريت الدراسة على (587) من مديري الشركات الكبيرة والمتوسطة الحجم والتي تزاول نشاطها في البرازيل, اتبعت الدراسة المنهج الاستطلاعي مستخدمة لإغراض البحث الميداني والتحليل استمارة الاستبانة التي أظهرت الإجابات مؤشرا على وجود ثلاث مجموعات من شركات وهي الشركات التعليم, والشركات التقليدية, والشركات الصغيرة بطيئة النمو. كما توصلت الدراسة إلى إن التطبيقات الإدارية المتعلقة بتفعيل إدارة المعرفة لتشجيع التعلم والخلق والإبداع والابتكار في البيئة التنظيمية يتوحد بقوة مع تحسين أداء الأعمال, وإن هذه التطبيقات

تبدو أكثر وضوحا في قطاعات المعرفة في حين إن التطبيقات الإدارية للشركات المحلية والخاصة تبدو اقل توحدًا مع تفعيل إدارة المعرفة.

2- دراسة (Bouthiller & shearer , 2002)

(Understanding knowledge management and information management the need of an Empirical perspective)

تهدف الدراسة إلى تحديد وعرض الاختلافات بين إدارة المعرفة وإدارة المعلومات بوصف إدارة المعرفة مفهوما حديث النشوء مقارنة بإدارة المعلومات.

أجريت الدراسة على عينة من الشركات الصناعية البالغة (12) شركة نصفها من القطاع العام والنصف الآخر من القطاع الخاص، واتبعت الدراسة منهجا استطلاعيا مستخدمة لأغراض البحث الميداني والتحليل استمارة الاستبانة وبنيت فرضية الدراسة على أساس الإجابة عن السؤالين الآتيين :-

- أ - هل إن إبعاد إدارة المعرفة تختلف أو تتشابه بين المنظمات في القطاع العام والخاص.
- ب - ما المنهجيات والتطبيقات المعتمدة عليها إدارة المعرفة ؟ وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج من أهمها إن إدارة المعرفة مصطلح جديد وما يزال تحت الدراسة والتحليل والتطوير وانه يتداخل مع مصطلح إدارة المعلومات إذ إن إدارة المعرفة لا تأتي من تطبيق منهج أو طريقة معينة بل أنها تتجه نحو تطبيقات مختلفة والتي تتطلب تغيير في السياسات وروتينات العمل والهياكل التنظيمية.

3- دراسة (Michel & Nouri , 2007)

(Developing competitive Advantage through Knowledge management and Intellectual capital)

هدفت الدراسة إلى بيان اثر رأس المال الفكري بوصفه ميزة تنافسية مؤثرة في أداء الشركات المؤسسي. إذ تناول نموذجا من شركات تعمل في الشرق الأوسط لاختبار خمسة عوامل تربط أداء الشركات المؤسسي بإدارة المعرفة وهذه العوامل هي معرفة العنصر البشري ونموه معلومات السوق، التحالفات الإستراتيجية، انسياب المعرفة لاتخاذ القرار، المعلوماتية. توصلت الدراسة إلى إن جميع هذه العوامل هي مناسبة ويقترح اعتمادها لتحسين الأداء المؤسسي والمعرفي للشركة وتعد معرفة العنصر البشري ونموه والتحالفات الإستراتيجية وانسياب المعرفة لاتخاذ القرار أهم شروط نجاح الأداء المؤسسي على مختلف الأصعدة.

4 دراسة (Aino : 2005) (How to generate intellectual capital)

هدفت الدراسة إلى انه يجب التعامل مع عنصر المعرفة كأصل مهم والتعرف على أهمية في عمليات التحكم المؤسسي للشركات ويجب التركيز عليه لأنه يعد من أهم عناصر تحقيق أهداف الحاكمية للشركات وكان من ابرز نتائج هذه الدراسة انه يجب إن تمتلك الشركات هذا العنصر الفريد الذي يضمن الميزة التنافسية لها في الأسواق العالمية وكذلك يجب إن يفهم كيفية تجديده في كل زمان ومكان وان توضح الاستراتيجيات الخاصة له للإسهام في تحقيق أهداف الحاكمية المؤسسية.

5 - دراسة (Skyrme ,2003) (Samples to measure the intellectual capital)

هدفت الدراسة إلى بيان تزايد الاهتمام بأساليب قياس رأس المال الفكري اذ كانت الميزانيات العمومية للشركات تبين فكرة جزئية عن حالتها الحقيقية وكانت في بعض الأحيان تحتوي على البيانات المضللة لذلك تحتاج إلى تدابير كفاءة و لازمة للوصول إلى ومعرفة القيمة الحقيقية للشركات وهذا ما يمثل رؤى الحاكمية المؤسسية للشركات المستخدمة لرأس المال الفكري.

ومن نتائج الدراسة يجب إن تكون إدارة الشركات على معرفة كافيته لرأس المال الفكري بوصفه موردا غير ملموس لذلك قد يواجه عدم دقة في عملية القياس والإفصاح عنه وهذا ما يؤثر في إحكام المرفقين الداخليين والخارجيين لذلك يجب إن يكون هنالك نموذج قياس يأخذ بنظر الاعتبار الأمور القانونية والمحاسبية لكيفية الإبلاغ والإفصاح عنه.

نستخلص من الدراسات السابقة ما يأتي :-

- يعد دور المعرفة في اتخاذ القرار بمثابة الشرط الأساسي لنجاح منظمات الأعمال.
- يعد الدمج بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري ضمان الكفاءة لمنظمات الأعمال ويعزز من قيمتها السوقية.

من الواضح إن الدراسات السابقة ركزت على إدارة المعرفة وأهميتها وأخرى ركزت على مفهوم رأس المال الفكري وأهميته بالنسبة لدعم كفاءة شركات الأعمال وتحسين ادائها في السوق ونموها المستقبلي في حين الدراسة الحالية حاولت الربط بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري

المبحث الثاني :- مدخل مفاهيمي لإدارة المعرفة

أولاً:- ماهية المعرفة وأنواعها

لقد اختلف الباحثون والمتخصصون في تحديد مفهوم المعرفة وبناء عليه ظهرت العديد من المفاهيم فقد عرفت المعرفة بأنها هي حصيلة عمل العقول الإنسانية عبر التاريخ ومن فجر الإنسانية تتراكم وتتزايد ويستمر بعضها وينمو ويتداول بين البشر وينتقل من جيل إلى جيل آخر ويضم بعضها ويندثر نتيجة عدم الاستخدام ولكنه أبدا لا يضيع بل يمكن دائما البحث عنه (Scott,1998:6) كما عرفها " دروكر " بأنها القدرة على ترجمة المعلومات إلى الأداء والانجاز لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء محدد وهذه القدرة لأتكون إلا عند البشر ذي العقول والمهارات الفكرية والبدنية (دروكر, 1990: 179) وعرفها (Jarbo & Alliance) بأنها " المعلومات تتجسد مع الخبرة والمحتوى والتطبيق وهي شكل من المعلومات ذات قيمة عالية تمنحها القدرة على اتخاذ القرارات وانجاز الأعمال (Jerboa & Alliance, 2001:2) ومن التعاريف أعلاه نستخلص ما يأتي :-

- 1- إن المعرفة هي الثروة الحقيقية للمنظمات كما هي للأفراد والمجتمعات.
 - 2- أنها تمثل أداة المنظمة في مواجهة التحديات والتعامل معها لتحقيق أهدافها.
 - 3- تعد المعرفة العمود الفقري وحجر الأساس لأي منظمة من قرار إنشاء المنظمة ومن ثم اختيار مجال النشاط الرئيس لها والمجالات الفرعية أو المساندة لها.
- وعلى صفة من التعبير فلا بد من تحديد الأنواع التي تضمنتها المعرفة, إذ تعددت التطبيقات واختلفت في مسمياتها ومحتواها وبالتالي لا بد من تسليط الضوء على تلك الأنواع وكما يأتي:-

1 - صنف (Nanok & Takenchi, 1995:34) (Daft,2001:13) المعرفة إلى

صنفين أساسيين :-

- المعرفة الظاهرية :- وهي المعرفة الموثقة المنتظمة التي يسهل التعبير عنها بشكل واضح وكتابتها ونقلها إلى الآخرين ونشرها بينهم بسهولة بشكل وثائق أو عن طريق وسائل التعليم والاتصال, وتتعلق المعلومات الظاهرية بالمعلومات الموجودة والمخزونة في نظام المعلومات في المنظمة ومنها " الإجراءات, المسندات, معايير العمليات "

- المعرفة الضمنية :- وهي المعرفة المبنية بالأساس على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية المكتسبة لأداء العمل ولذلك هي معرفة يصعب تحويلها بالتكنولوجيا بل أنها تنتقل بالتفاعل الاجتماعي.
 - 2 - كما صنف (Boisot 1998:15), المعرفة حسب عائدتها إلى صنفين هما :-
 - المعرفة الشخصية :- وتتمثل بالخبرات والقيم والتوقعات والمعلومات كافة التي تميز فردا عن غيره من الأفراد وهي نتيجة صحة لذكاء وتعليمه ومثابرتة في تكوين هذه المعرفة.
 - المعرفة الامتلاكية :- وهي المعلومات والخبرات كافة التي يمتلكها شخص ما أو جماعة أو منظمة لغرض الاستفادة منها.
 - المعرفة ألعامة:- وهي المعلومات والخبرات كافة التي تكون في متناول الجميع
 - 3 - وقد صنف (Brickely 1997:50) المعرفة على أساس الطبيعة إلى صنفين هما :-
 - المعرفة العامة:- وهي المعرفة التي لها حرية الانتقال وهي رخيصة الثمن عند نقلها
 - المعرفة الخاصة :- وهي المعرفة التي تتطلب مصاريف نقل مرتفعه نسبيا.
- على الرغم من اختلاف التصنيفات للمعرفة إلا أنها تتفق اغلبها مع التصنيف الأول اذ تقسم المعرفة إلى ظاهرية وضمنية وبناءً على هذا التنوع في تصنيفات المعرفة توصل الباحث, الى إن التقسيم المعتمد على المعرفة الظاهرية والمعرفة الضمنية هو الأنسب لإغراض الدراسة.
- إما ما ترتب عن المصادر التي تولد المعرفة فقد ظهرت توجهات عديدة منها الأتي:-
- إن المصدر الرئيسي للمعرفة هو رأس المال الفكري والمعرفة الضمنية للعاملين.
- (Terra 1999:2)
- وحدد (السالم, 2005:41) ان المعرفة لها مصدر رئيس يتمثل ب " رأس المال الفكري " لأنه يتضمن بشكل فاعل المصادر المعقدة للمعرفة فهو يتمثل بمجموعة من المعلومات والتجارب و الإبداعات والاكتشافات وبالتالي فان المنظمة التي تمتلك رأس المال الفكري ذو قيمة فإنها سوف تكون لها القدرة على تحقيق سرعة الاستجابة والتميز بما يعزز أدائها ويجعلها أكثر قدرة على البقاء في بيئتها.
- ويتضح مما سبق إن الإدارة في المنظمات لا يمكنها إن تهمل موضوع المعرفة واستخداماتها الحيوية في شؤونها كافة أي إن الإدارة في هذه المنظمات يقع على عاتقها مسؤولية إدارة هذه المعرفة واستخدامها في تطويرها واتخاذ قراراتها وبالتالي نجاحها.

ثانياً :- طبيعة إدارة المعرفة وأهميتها

تعد هذه ظاهرة حديثة ومعقدة بدأ الاهتمام بها والسعي لتطويرها في أواسط التسعينات فقد حددت لها العديد من المفاهيم منها :-

عرفها (Daft ,2001:257) بأنها المسؤولية عن تنظيم وملاحظة وإنتاج رأس المال الفكري والبحث عنه وتحقيق المحاور بين أعضائه . كما عرفت بأنها الفن في خلق القيمة من الموجودات غير الملموسة للمنظمة (Mahadik, , 2002:3) وعرفت بأنها العمليات التي سوف تخلق رأس المال الفكري وقيمه عالية للمنظمة, (Bassi 1997:2). كما عرفت بأنها إدارة متخصصة في مجال المعرفة واستثمار رأس المال الفكري. (السالم, 2005:43) ويتضح مما سبق إن إدارة المعرفة هي الإدارة التي تعنى بالتخطيط والإعداد لتكوين وتنمية الرصيد المعرفي الظاهري للمنظمة وتنمية وتحديث واستخراج الرصيد المعرفي فيها وتوجيههم نحو تحقيق أهداف المنظمة.

وبناءً على ما سبق تبرز أهمية إدارة المعرفة في ضوء ما يحظى به هذا المفهوم من أهمية من قبل الباحثين والمتخصصين

1 - تعد إدارة المعرفة من أكثر العمليات أهمية ضمن المنظمة فنتاج المنظمة الرئيس هو المعرفة (Hammobuss, 1996:1-2) تعد مطلباً تنظيمياً يفترض انه يحظى باهتمام جميع المنظمات لما له من أهمية من تحقيق تطور العاملين ورفع كفاءتهم ومهاراتهم التي تعطي ثمارها باكتساب المنظمة الميزة التنافسية والقوة التي تميزها عن باقي المنظمات وتؤهلها إلى نمو داخلها وتخفيض التكاليف وتحسين عمليات الإنتاج والتسويق والبحث التطوير. (Daft,2001:259)

2 - تبرز من خلال نشاطاتها المختلفة والتي تجسدت في إنتاج المعرفة والحصول عليها وإدخال التحسينات منها وتفريغها في وثائق وقواعد بيانات وبرامجيات من خلال الابتكار.(المفرجي وصالح, 2003 :59)

3 - تعد المصدر الرئيسي في إسناد رأس المال الفكري والكفاءات الجوهرية للمنظمة مما يسهم ذلك في الإثراء المعرفي وملاحقة آخر التطورات العلمية. (صالح, 2003 :61)

4 - القدرة على تحسين واستخدام واستثمار الموارد المعرفية وتأكيد الإبداع في جميع إرجاء المنظمة لتعزيز أدائها من خلال اكتسابها القوة والميزة التنافسية.(السالم, 2005

65 :

ثالثا :- مداخل دراسة إدارة المعرفة

تطرق الباحثون إلى العديد من المداخل لدراسة إدارة المعرفة وتصميمها وتنفيذها لأنها تركز جميعا ضمن المحاور الثلاثة (دراسة - تصميم - تنفيذ) وهي :-

المحور الأول :- مدخل دراسة إدارة المعرفة

تناول هذا المحور ثلاثة مداخل لدراسة إدارة المعرفة وكما يأتي :-

• المدخل الأول :- يركز على دراسة إدارة المعرفة بوصفها رأس المال الفكري من خلال التركيز على الموجودات الفكرية غير الملموسة خصوصاً ألمكتفه معرفيا التي تحدد القيمة السوقية للمنظمة.

• المدخل الثاني :- يدرس إدارة المعرفة بحد ذاتها ويعني الباحثون هنا بدراسة طرائق توليد المعرفة و تخزينها المشاركة فيها واستخدامها.

• المدخل الثالث :- مدخل اقتصاد المعرفة وهذا ميدان علماء الاقتصاد الذين يحاولون التركيز على الخصائص الرئيسية التي تحدد القيمة الاقتصادية للمعرفة.

المحور الثاني :- مدخل تصميم إدارة المعرفة

ويتضمن هذا المحور خمسة مداخل لتصميم إدارة المعرفة

• المدخل الأول :- نظام تصميم موجودات المعرفة ويدعو إلى تطوير حلول لإدارة المعرفة تنطلق من خلفية هندسة المعرفة .

• المدخل الثاني :- ويسمى مدخل إدارة معرفة الأعمال اذ يركز على ربط فعاليات إدارة المعرفة وأهداف وعمليات الأعمال وعلى قاعدة المعرفة والأنظمة والوثائق.

• المدخل الثالث :- مدخل سلسلة قيمة المعرفة ويركز هذا المدخل على التوثيق بين عمليات الأعمال ومهمات إدارة المعرفة.

• المدخل الرابع :- يصف المدخل ثمانية إبعاد بنائيه لإدارة المعرفة هي تحديد أهداف المعرفة، تشخيص المعرفة، الاكتساب، التطوير، المشاركة، الاستخدام، الاحتفاظ والتقييم.

• المدخل الخامس :- إدارة المعرفة المعتمدة في النموذج وهو محدد بوضعه المعرفة المطلوبة والمستخدمة فضلا عن توليد المعرفة ويهدف إلى تصنيف المعرفة وإنشاء خريطة المعرفة لتحديد من يعرف داخل المنظمة معتمدا على رموز صوريه سهله الفهم

المحور الثالث :- مدخل تنفيذ إدارة المعرفة

ويتضمن هذا المحور مدخلين لإدارة المعرفة :-

- مدخل الجيل الأول :- وبموجبه تركز المنظمات على الجوانب المالية والاقتصاد في النفقات اذ يركز هذا المدخل على جوانب بسيطة وعلى الرغم من انه لم يقدم نماذج للتعليم والإبداع إلا انه ركز نسبيا على الحصول على المعرفة وترميزها.
 - مدخل الجيل الثاني:- يفترض هذا المدخل انه عندما تتضح إدارة المعرفة في المنظمة ينبثق جيل ثانٍ ذو خصائص بارزه مثل القدرة على التمييز.
- (البغدادي وآخرون, 2008 : 122- 123)

المبحث الثالث :- الخلفية النظرية لرأس المال الفكري

أولاً :- مفهوم رأس المال الفكري

يعد رأس المال الفكري احد الموضوعات أُرئيسه للموارد البشرية الذي يركز على فئة معينة من الأشخاص العاملين الذين يمتلكون معارف ومهارات خاصة, إذ بدأ الاهتمام برأس المال الفكري منذ بداية التسعينات الميلادية. ولقد اختلف الباحثون والمتخصصون في تحديد مفهوم رأس المال الفكري ومنهم من حدد رأس المال الفكري بأنه مجموعه من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والمنجزات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم بل العالم بأسره. (هيجان, 1427هـ — : 5) كما عرفت بأنها الموارد والموجودات المتولدة من الاستثمار في الموجودات غير ملموسة (ware soft) كالموارد البشرية والبحث والتطوير والبرامجيات والتسويق والعلاقات (عبد المنعم, 2008 : 1)

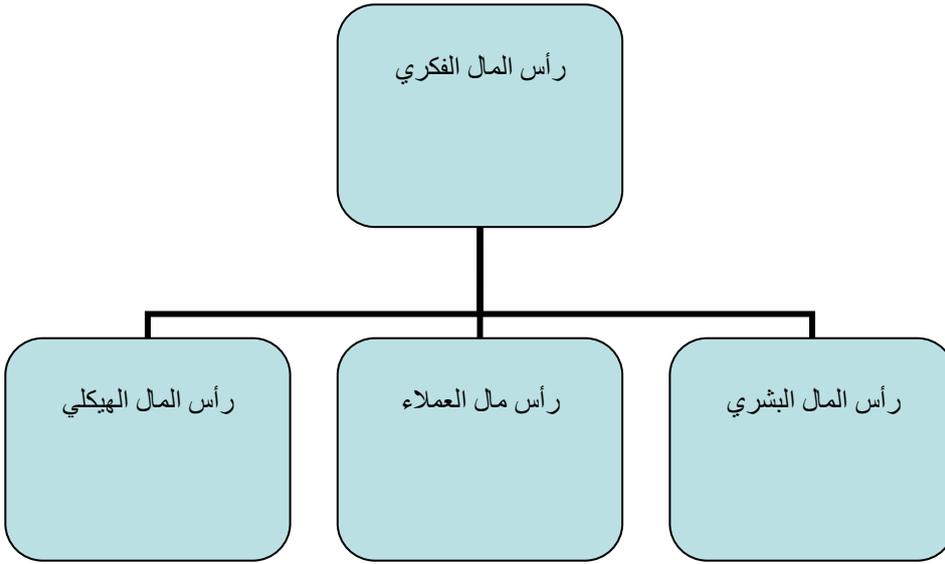
إما فيما يتعلق بأنواع رأس المال الفكري فقد اختلفت جهات النظر الإدارية من حيث مكونات وأنواع رأس المال الفكري فقد أشار (stewart , 1997: 1) إلى إن رأس المال الفكري يتكون مما يلي :-

- العاملون الذين يقدمون معرفه أو ابتكار أو حلول لمشكلات العملاء تؤدي إلى تحقيق إرباح للمنظمات.
- نظام العمل ويقصد به الهيكل أو البناء التنظيمي للمنظمة وجميع العاملين أو تعاملها مع العملاء في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة.

- العملاء الذين يعدون المصدر المهم للمعلومات والمعرفة التي تستخدم في تطوير إنتاج المنظمات.

إما (Bernadette 1999:13), فرأى رأس المال الفكري يتكون من المكونات الثلاثة التالية :-

- رأس المال البشري الذي يعبر عنه بالمهارات والمعرفة التي يمتلكها العاملون والمستخدمون بالمنظمة.
- رأس مال العملاء وهو يتضمن ما يحقه من قيمة للمنظمة والتي يكون مصدرها نوعية الخدمات التي يقدمها المجهزون أو قنائه العملاء وولاءهم.
- رأس المال الهيكلي وهو يتجسد في مجموعة من الأنظمة الفرعية للمنظمة والتي تمثل إشكالا أخرى لرأس المال الفكري وخير مثال عليه هو العمليات التشغيلية والتصنيعية للمنظمة يضاف إليها أشكال الملكية الفردية التي تمتلكها.



شكل رقم (1) مكونات رأس المال الفكري وفق نظرية Bernadette

إما (Davenport, (prusak 1997: 17), فقد قسم رأس المال الفكري حسب الجدول الآتي :-

جدول (1)
مكونات رأس المال الفكري وفق نظرية Dernadette,Prusak

الموارد البشرية	الموجودات الفكرية	الملكية الفكرية
- المعارف	- التصميم	- براءات الاختراع
- المهارات	- العمليات	- حقوق النشر
- الابتكارات	- الرسوم	- إسرارا لصناعة
	- برامجات الحاسوب	- العلاقات التجارية

ويرى xera أن رأس المال الفكري يتكون من الأنواع الآتية :-

1 رأس المال الداخلي ويتضمن براءة اختراع, العلامات التجارية, الأصول المحمولة, فلسفة الإدارة, ثقافة المنظمة, إدارة العمليات, نظام الانترنت, العلاقات العامة والعمليات التكنولوجية.

2 رأس المال الخارجي ويتضمن حصة السوق, رضا العميل, اسماء الشركات, قنوات التوزيع, اتفاقيات الترخيص, عقود المفاضلة, اتفاقيات الامتياز ومعايير الجودة.

(xera 2001: 1-8)

ويلاحظ الباحث إن هناك اختلاف في مكونات رأس المال الفكري وهذا الاختلاف ناجم عن أسلوب تفكيرهم ودراساتهم للموضوع وهو ان التقييم الإداري والأقرب لخدمة الموضوع هو التقييم الخاص Bernadette إلى رأس مال بشري ورأس المال العملاء ورأس المال الهيكلية.

ثانياً:- قياس رأس المال الفكري :

إن رأس المال الفكري مرتبط بأصول غير ملموسة تتمثل بشكل أساسي بعنصر المعرفة التي هي فكرية وليست مادية لذا يصعب قياسها أساساً وطبعاً لا يمكن إدارة ما لا يمكن قياسه وهناك عدة أسباب أخرى لصعوبة قياس رأس المال الفكري منها :-

1 - أسباب تاريخية فالقواعد المحاسبية على الرغم من تنقيحها باستمرار على أسس منتظمة, قد جرى تضمينها بالأصل لموجودات مادية ملموسة مثل المنشآت والكمائن والآلات التي كانت تمثل مصدر لثروة خلال العصر الصناعي.

2 - بعض الأصول غير ملموسة يصعب قياسها أساساً كالإبداع مثلاً هو في صلب عملية توليد المعرفة هو عملية غير قابلة للتكهن بها والتنبؤ بها ويمكن إن تظهر بطرق عدة

- 3 - رأس المال الفكري الذي يعد ذا قيمة بالنسبة لشركة معينة قد لا يكون كذلك بالنسبة لشركة أخرى ذات طبيعة تختلف عن سابقتها مما نتج عنه نظم قياس مختلفة تجعل من الصعب المقارنة بين الشركات والقطاعات (www. Cimagiobl.com:4-6)
- تتجسد أهمية قياس رأس المال الفكري بصورة كبيرة فيما يأتي :-
- 1 - ضرورة قياس قيمة الشركة أو المنظمة وأدائها بصورة دقيقة وكاملة خصوصا في مجتمعات تتعاضد فيها قيمة المعرفة اذ تشكل المعرفة جزءا كبيرا من قيمة المنتج وقيمة الشركة.
 - 2 - إن النماذج الحديثة الموجودة لرأس المال الفكري قادرة على قياس مكونات كثيرة لا تقيسها الأساليب المحاسبية التقليدية على سبيل المثال قياس رأس المال البشري, الابتكاري, رضا الزبون وغيرها اذ إن هذه النماذج تزود الشركات بأدوات قياسية قادرة على القياس الدقيق لأداء المنظمة وقيمتها.
 - 3 - عدم استطاعة الأساليب المحاسبية التقليدية التي تعتمد على قياس الأصول الملموسة من واقع السجلات التاريخية للشركات أو المنظمات على قياس وتقدير قيمة رأس المال الفكري , الذي يشكل جزءا كبيرا من أصولها مع العلم إن الأساليب المحاسبية التقليدية لا تولي عناية كبيرة بأهمية رأس المال الفكري للشركات أو المنظمات.
 - 4 - إن الأساليب الحديثة لقياس رأس المال الفكري تركز على قياس الشركات أو المنظمات على الحاضر والمستقبل في حين تركز الأساليب المحاسبية التقليدية على الماضي فقط.
 - 5 - إن الأساليب المحاسبية التقليدية تركز على الحقائق المادية فقط وترتكز على الكميات في حين مقاييس رأس المال الفكري تعتمد على الحقائق غير المادية وترتكز على النوعية فضلا عن الأساليب المحاسبية التقليدية التي تعكس نتائج المعاملات السابقة والتدفقات النقدية الحقيقية بينما تركز مقاييس رأس المال الفكري على خلق القيمة.
 - 6 - إن الأساليب المحاسبية التقليدية غير كافية لبناء التوجهات الإستراتيجية للشركات بذلك يتم استخدام مقاييس رأس المال الفكري كأداة تكميلية تساعد الإدارة حيث تجرى عملية القياس بالاعتماد على تقويم نقاط القوة والضعف فيه في ضوء عملية المقارنة المرجعية له. (Chen etal. 2004 : 199-200)

مما تقدم تظهر إن هناك ضغوطا متزايدة على الشركات لقياس الموجودات الفكرية بسبب السير نحو الاقتصاد القائم على المعرفة. لذلك حدد (Skyrme,1997:19) أهم الدوافع الرئيسية لقياس الموجودات غير الملموسة التي تتلخص بما يلي :-

1 - إن القياس يوفر أساسا صريحا لتقييم الشركات من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة.

2 - تبرير الاستثمار في أنشطة إدارة المعرفة وذلك بالتركيز على المنفعة أو الفائدة منها. يعد تقييم رأس المال الفكري طريقه لقياس رأس المال الفكري من خلال منظور جديد ومن خلال مدخل جديد يركز على الأصول التي تحدد طاقة المنظمة المرتكزة على المعارف التي تخلق القيمة لأصحاب رأس المال وهناك حالات تتطلب قياس رأس المال الفكري مثلاً عند بيع أو شراء المنظمة والمقارنة داخل المنظمة أو بينها وبين المنظمات الأخرى وفي مجال تطوير وتحسين المنظمة وفي حالة إعطاء تقرير شامل لمستقبل المنظمة

المبحث الرابع :- تحليل الاستبانة

لقد تمت دراسة متغيرات البحث من خلال استخدام العديد من الأساليب الإحصائية التي تمكنت من تفسير المتغيرات ودراسة العلاقات فيما بينها ومن ثم معرفة اثر بعضها ببعض ومنها الآتي :-

أولاً :- مجتمع العينة

تحدد من خلال مجتمع العينة عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة وتوزيع العينة حسب الجنس وحسب سنوات الخدمة والجدول الآتية توضح ذلك :-

جدول (2)
الاستثمارات الموزعة والمستلمة

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستلمة	نسبتها	عدد الاستثمارات الصالحة	نسبتها	نسبة الاستثمارات
50	46	%92	4	%8	%86

من الجدول تبين ان عدد مفردات العينة هو 50 التي شملها توزيع الاستمارة وكان عدد الاستثمارات المستلمة 46 حيث هنالك 4 استثمارات لم تستلم وكذلك ظهر ان هناك 3 استثمارات لا تصلح للتحليل بسبب عدم استكمالها لشروط البحث.

جدول (3)
عينة البحث حسب الجنس

المجتمع	اناث		ذكور	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
43	%30	13	%69	30

جدول (4)
عينة البحث حسب مستوى العلمي

المجتمع	عليا		بكالوريوس	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
43	%4	2	%95	41

جدول (5)
عينة البحث حسب سنوات الخدمة

20 - 15		15 - 10		10 - 5		اقل من خمسة سنوات	
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
%13	6	%49	17	%27	12	%18	8

ثانياً :- الأوساط الحسابية والانحراف المعياري

جدول(6)
الأوساط الحسابية والانحراف المعياري

الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق تماماً	النسبة ب	موافق	النسبة ب	محايد	النسبة ب	غير موافق	النسبة ب	غير موافق تماماً	النسبة ب	شدة الإجابة
1	4.29	0.29	7	0.16	34	0.77	3	0.07	0	0.00	5	0.00	%93
2	3.89	0.55	8	0.18	28	0.64	5	0.11	1	0.02	2	0.05	%89
3	3.45	0.86	7	0.16	15	0.34	14	0.32	7	0.16	1	0.02	%68
4	3.64	0.87	9	0.20	19	0.43	7	0.16	9	0.16	0	0.00	%84
5	3.84	0.57	7	0.16	28	0.64	4	0.09	5	0.11	0	0.00	%91
6	3.91	0.38	5	0.11	33	0.75	3	0.07	3	0.07	0	0.00	%93
7	3.75	0.53	3	0.07	32	0.73	5	0.11	3	0.07	1	0.02	%89
8	3.57	0.76	5	0.11	22	0.50	10	0.23	7	0.16	0	0.00	%77
9	3.73	0.58	4	0.09	28	0.64	8	0.18	4	0.09	0	0.00	%82
10	3.80	0.63	7	0.16	27	0.61	4	0.09	6	0.14	0	0.00	%91
11	3.68	0.83	9	0.20	20	0.45	8	0.18	6	0.14	1	0.02	%82
12	3.91	0.46	7	0.16	28	0.64	7	0.16	2	0.05	0	0.00	%84
13	3.89	0.33	3	0.07	35	0.80	4	0.09	2	0.05	0	0.00	%91
14	3.80	0.63	7	0.16	27	0.61	4	0.09	6	0.14	0	0.00	%91
15	3.43	0.90	4	0.09	24	0.55	4	0.09	11	0.25	1	0.02	%91
16	4.09	0.41	10	0.23	29	0.66	4	0.09	1	0.02	0	0.00	%91
17	3.34	0.84	2	0.05	23	0.52	7	0.16	12	0.27	0	0.00	%84
18	3.73	0.75	8	0.18	23	0.52	6	0.14	7	0.14	0	0.00	%86
19	3.98	0.45	9	0.20	29	0.66	2	0.05	4	0.09	0	0.00	%95
20	4.05	0.30	7	0.16	33	0.75	3	0.07	1	0.02	0	0.00	%93

نلاحظ إن الأوساط الحسابية لأغلب الأسئلة تتراوح بين (3 و 4) وهذا معناه إن أكثر الإجابات هي إما محايد أو موافق. في حين نلاحظ ان السؤالين (16.20) كانت الاجابات بين موافق وموافق تماما وان شدة الاجابة في السؤالين المذكورين كانت عالية

ثالثا :- العلاقات الارتباطية

علاقة الارتباط بين رأس المال البشري والمعرفة الظاهرية والضمنية

جدول (7)

العلاقة بين رأس المال البشري والمعرفة الظاهرية والضمنية

المعرفة	الارتباط
الظاهرية	0.98
الضمنية	0.93

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين المعرفة الظاهرية والضمنية اذ بلغت علاقة الارتباط بين متغير رأس المال البشري والمعرفة الظاهرة (0.98) وهي علاقة قوية وطرديّة، إن العلاقة بين رأس المال البشري والمعرفة الضمنية (0.93) وهي علاقة قوية وطرديّة أيضا .

1 - علاقة الارتباط بين رأس مال العملاء والمعرفة الظاهرية والضمنية

جدول (8)

العلاقة بين رأس مال العملاء والمعرفة الظاهرية والضمنية

المعرفة	الارتباط
الظاهرية	0.918
الضمنية	0.964

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين المعرفة الظاهرية والضمنية حيث بلغت علاقة الارتباط بين متغير رأس مال العملاء والمعرفة الظاهرة (0.918) وهي علاقة قوية وطرديّة، كما إن العلاقة بين رأس مال العملاء والمعرفة الضمنية (0.964) وهي علاقة قوية وطرديّة أيضا .

2 - علاقة الارتباط بين رأس المال الهيكلية والمعرفة الظاهرية والضمنية

جدول (9)
العلاقة بين رأس المال الهيكلي والمعرفة الظاهرية والضمنية

المعرفة	الارتباط
الظاهرية	0.945
الضمنية	0.945

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين المعرفة الظاهرية والضمنية حيث بلغت علاقة الارتباط بين متغير رأس المال الهيكلي والمعرفة الظاهرة (0.945) وهي علاقة قوية وطردية، وإن العلاقة بين رأس المال الهيكلي والمعرفة الضمنية (0.964) وهي علاقة قوية وطردية أيضا .

رابعا :- تحليل الانحدار البسيط

1 تأثير المعرفة الظاهرية في رأس المال البشري

جدول (10)
نتائج تحليل الانحدار لمتغير المعرفة الظاهرية في رأس المال البشري

القرار الاحصائي	f الجدولية	f المحسوبة	معامل التحديد المصحح	t الجدولية	t المحسوبة		المعلمت	
					t ₁	t ₀	B ₁	B ₀
معنوي	7.31	391.91	0.90	2.10	19.79	0.332	0.972	0.062

من الجدول أعلاه نلاحظ الآتي :-

- ان معالم النموذج بلغت ($B_0 = 0.062$) و ($B_1 = 0.972$) وهذا معناه عندما تكون قيمة المعرفة الظاهرة صفر فان قيمة رأس المال البشري تبلغ (0.062)، في حين ان قيمة (B_1) بلغت (0.972) أي عندما تتغير المعرفة الظاهرة وحدة واحدة فان رأس المال البشري يتغير بمقدار (0.972).
- بمقارنة قيمة (t) المحسوبة التي بلغت (0.332) للمعلمة (B_0) و (19.79) للمعلمة (B_1) مع القيمة الجدولية بدرجة حرية (18) ومستوى معنوية (0.05) نلاحظ إن قيمة (t) المحسوبة للمعلمة (B_1) هي اكبر من الجدولية أي إن المعرفة الظاهرة تغير في رأس المال البشري.

- إن معامل التحديد المصحح للنموذج بلغ (0.90)، أي إن 90% من التغيرات في رأس المال البشري تم تفسيرها باستخدام المعرفة الظاهرة في حين بلغت نسبة التغيرات غير مفسرة (10%) ومن خلال هذا المقياس نستنتج إن المعرفة الظاهرة مهمة بالنسبة لرأس المال البشري.

- إن قيمة (f) المحسوبة للنموذج بلغت (391.916) وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي بلغت (7.31) بدرجة حرية (42) ومستوى معنوية (0.01). أي إننا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة معنوية بين المعرفة الظاهرة ورأس المال البشري.

2- تأثير المعرفة الظاهرية في رأس مال العملاء

جدول (11)

نتائج تحليل الانحدار لمتغير المعرفة الظاهرية في رأس مال العملاء

المعاملات	t المحسوبة		معامل التحديد المصحح	f المحسوبة	f الجدولية	القرار الاحصائي
	t ₁	t ₀				
	16.12	0.73-	0.85	260.10	7.31	معنوي

من الجدول أعلاه نلاحظ الآتي :-

- إن معالم النموذج بلغت (B₀ = 0.018) و (B₁ = 1.039) وهذا معناه عندما تكون قيمة المعرفة الظاهرة صفر فإن قيمة رأس مال العملاء تبلغ (-0.181)، في حين نستنتج من قيمة (B₁) والتي بلغت (1.039) أي عندما تتغير المعرفة الظاهرة وحدة واحدة فإن رأس المال العملاء يتغير بمقدار (1.039).
- بمقارنة قيمة (t) المحسوبة التي بلغت (-0.737) للمعلمة (B₀) و (19.767) للمعلمة (B₁) مع القيمة الجدولية بدرجة حرية (18) ومستوى معنوية (0.05) نلاحظ إن قيمة (t) المحسوبة للمعلمة (B₁) هي أكبر من الجدولية أي إن المعرفة الظاهرة تغير في رأس مال العملاء.
- إن معامل التحديد المصحح للنموذج بلغ (0.85)، أي إن 85% من التغيرات في رأس المال العملاء تم تفسيرها باستخدام المعرفة الظاهرة في حين بلغت نسبة التغيرات غير المفسرة (15%) ومن خلال هذا المقياس نستنتج إن المعرفة الظاهرة مهمة بالنسبة لرأس المال العملاء.

- إن قيمة (f) المحسوبة للنموذج بلغت (260.102) وهي اكبر من القيمة الجدولية والتي بلغت (7.31) بدرجة حرية (1.42) ومستوى معنوية (0.01). أي إننا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة معنوية بين المعرفة الظاهرة ورأس مال العملاء.

3- تأثير المعرفة الظاهرية في رأس المال الهيكلي

جدول (12)

نتائج تحليل الانحدار لمتغير المعرفة الظاهرية في رأس المال الهيكلي

القرار الاحصائي	f الجدولية	f المحسو بة	معامل التحديد المصحح	t الجدولية	t المحسوبة		المعلومات	
					t ₁	t ₀	B ₁	B ₀
معنوي	7.31	335.09	0.88	2.10	18.30	0.79-	0.99	0.16-

من الجدول أعلاه نلاحظ الأتي :-

- ان معالم النموذج بلغت ($B_0 = 0.16$) و ($B_1 = 0.998$) وهذا معناه عندما تكون قيمة المعرفة الظاهرة صفر فان قيمة رأس المال الهيكلي تبلغ (- 0.16), في حين نستنتج من قيمة (B_1) التي بلغت (0.927) أي عندما تتغير المعرفة الظاهرة وحدة واحدة فان رأس المال الهيكلي يتغير بمقدار (0.998).
- بمقارنة قيمة (t) المحسوبة التي بلغت (- 0.79) للمعلمة (B_0) و (18.30) للمعلمة (B_1) مع القيمة الجدولية بدرجة حرية (18) ومستوى معنوية (0.05) نلاحظ إن قيمة (t) المحسوبة للمعلمة (B_1) هي اكبر من الجدولية أي إن المعرفة الظاهرة تغير في رأس المال الهيكلي .
- إن معامل التحديد المصحح للنموذج بلغ (0.88), أي إن 88% من التغيرات في رأس المال الهيكلي تم تفسيرها باستخدام المعرفة الظاهرة في حين بلغت نسبة التغيرات غير مفسرة (12%) ومن خلال هذا المقياس نستنتج إن المعرفة الظاهرة مهمة بالنسبة لرأس المال الهيكلي.
- إن قيمة (f) المحسوبة للنموذج بلغت (335.098) وهي اكبر من القيمة الجدولية والتي بلغت (7.31) بدرجة حرية (1.42) ومستوى معنوية (0.01). أي إننا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة معنوية بين المعرفة الظاهرة ورأس المال الهيكلي .

3 تأثير المعرفة الضمنية في رأس المال البشري

جدول (13)
نتائج تحليل الانحدار لمتغير المعرفة الضمنية في رأس المال البشري

القرار الإحصائي	f الجدولية	f المحسوبة	معامل التحديد المصحح	t الجدولية	t المحسوبة		المعلمت	
					t ₁	t ₀	B ₁	B ₀
معنوي	7.13	1617.5	0.97	2.10	40.21	0.95	0.97	0.08

من الجدول أعلاه نلاحظ الآتي :-

- ان معالم النموذج بلغت ($B_0 = 0.088$) و ($B_1 = 0.975$) وهذا معناه عندما تكون قيمة المعرفة الضمنية صفر فان قيمة رأس المال البشري تبلغ (0.088), في حين نستنتج من قيمة (B_1) التي بلغت (0.972) أي عندما تتغير المعرفة الضمنية وحدة واحدة فان رأس المال البشري يتغير بمقدار (0.975).
- بمقارنة قيمة (t) المحسوبة التي بلغت (0.952) للمعلمة (B_0) و (40.218) للمعلمة (B_1) مع القيمة الجدولية بدرجة حرية (18) ومستوى معنوية (0.05) نلاحظ ان قيمة (t) المحسوبة للمعلمة (B_1) هي اكبر من الجدولية أي ان المعرفة الضمنية تغير في رأس المال البشري .
- ان معامل التحديد المصحح للنموذج بلغ (0.97), أي ان 97% من التغيرات في رأس المال البشري تم تفسيرها باستخدام المعرفة الضمنية في حين بلغت نسبة التغيرات غير مفسرة (0.3%) ومن خلال هذا المقياس نستنتج ان المعرفة الضمنية مهمة بالنسبة لرأس المال البشري .
- ان قيمة (f) المحسوبة للنموذج بلغت (1617.503) وهي اكبر من القيمة الجدولية والتي بلغت (7.31) بدرجة حرية (42) ومستوى معنوية (0.01). أي اننا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة معنوية بين المعرفة الضمنية ورأس المال البشري .

4 تأثير المعرفة الضمنية في رأس مال العملاء

جدول (14)
نتائج تحليل الانحدار لمتغير المعرفة الضمنية في رأس مال العملاء

المعلومات	t المحسوبة		معامل التحديد المصحح	f المحسوبة	f الجدولية	القرار الاحصائي
	t ₁	t ₀				
	22.09	0.77-	0.91	488.26	7.31	معنوي

من الجدول أعلاه نلاحظ الآتي :-

- ان معالم النموذج بلغت ($B_0 = 0.137$) و ($B_1 = 1.035$) وهذا معناه عندما تكون قيمة المعرفة الضمنية صفر فان قيمة رأس مال العملاء تبلغ (-0.137), في حين نستنتج من قيمة (B_1) التي بلغت (1.035) أي عندما تتغير المعرفة الضمنية وحدة واحدة فان رأس مال العملاء يتغير بمقدار (1.035).
- بمقارنة قيمة (t) المحسوبة التي بلغت (-0.77) للمعلمة (B_0) و (22.09) للمعلمة (B_1) مع القيمة الجدولية بدرجة حرية (18) ومستوى معنوية (0.05) نلاحظ إن قيمة (t) المحسوبة للمعلمة (B_1) هي اكبر من الجدولية أي إن المعرفة الضمنية تغير في رأس مال العملاء.
- إن معامل التحديد المصحح للنموذج بلغ (0.91), أي إن 91% من التغيرات في رأس مال العملاء تم تفسيرها باستخدام المعرفة الضمنية في حين بلغت نسبة التغيرات غير مفسرة (9%) ومن خلال هذا المقياس نستنتج إن المعرفة الضمنية مهمة بالنسبة لرأس مال العملاء.
- إن قيمة (f) المحسوبة للنموذج بلغت (488.26) وهي اكبر من القيمة الجدولية والتي بلغت (7.31) بدرجة حرية (42) ومستوى معنوية (0.01). أي إننا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة معنوية بين المعرفة الضمنية ورأس مال العملاء .

5 تأثير المعرفة الضمنية في رأس المال الهيكلي

جدول (15)

نتائج تحليل الانحدار لمتغير المعرفة الضمنية في رأس المال الهيكلي

المعلومات	t المحسوبة	t الجدولية	معامل التحديد المصحح	f المحسوبة	f الجدولية	القرار الاحصائي

					t_1	t_0	B_1	B_0
معنوي	7.31	358.64	0.89	2.101	18.93	0.70	0.96	0.13

من الجدول أعلاه نلاحظ الآتي :-

- ان معالم النموذج بلغت ($B_0 = 0.137$) و ($B_1 = 0.965$) وهذا معناه عندما تكون قيمة المعرفة الضمنية صفر فان قيمة رأس المال الهيكلية تبلغ (0.137), في حين نستنتج من قيمة (B_1) التي بلغت (0.927) أي عندما تتغير المعرفة الضمنية وحدة واحدة فان رأس المال الهيكلية يتغير بمقدار (0.965).
- بمقارنة قيمة (t) المحسوبة التي بلغت (0.708) للمعلمة (B_0) و (18.938) للمعلمة (B_1) مع القيمة الجدولية بدرجة حرية (18) ومستوى معنوية (0.05) نلاحظ ان قيمة (t) المحسوبة للمعلمة (B_1) هي اكبر من الجدولية أي ان المعرفة الضمنية تغير في رأس المال الهيكلية .
- ان معامل التحديد المصحح للنموذج بلغ (0.89), أي ان 89% من التغيرات في رأس مال العملاء تم تفسيرها باستخدام المعرفة الضمنية في حين بلغت نسبة التغيرات غير المفسرة (11%) ومن خلال هذا المقياس نستنتج ان المعرفة الضمنية مهمة بالنسبة لرأس المال الهيكلية.
- ان قيمة (f) المحسوبة للنموذج بلغت (358.643) وهي اكبر من القيمة الجدولية والتي بلغت (7.31) بدرجة حرية (42) ومستوى معنوية (0.01). أي اننا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة معنوية بين المعرفة الضمنية ورأس المال الهيكلية .

خامسا :- تحليل الانحدار المتعدد

1 تأثير المعرفة الظاهرية والضمنية في رأس المال البشري

جدول (16)

اثر المعرفة الظاهرية والضمنية في رأس المال البشري

معالم النموذج	t المحسوبة	t الجدولية	معامل التحديد المصحح	f المحسوبة	f الجدولية	القرار الاحصائي
B_0	t_0	0.04	2.101	0.97	1001.0	معنوية

					3.27	t_1	0.213	B_1
					12.2	T_2	0.783	B_2

من الجدول أعلاه نلاحظ الآتي :-

- ان معالم النموذج بلغت ($B_0 = 0.003$) و ($B_1 = 0.213$) و ($B_2 = 0.783$) وهذا معناه عندما تكون قيمة المعرفة الظاهرية والضمنية صفر فان قيمة رأس المال البشري تبلغ (0.003), في حين نستنتج من قيمة (B_1) والتي بلغت (0.213) أي عندما تتغير المعرفة الظاهرة وحدة واحدة فان رأس المال البشري يتغير بمقدار (0.213) , ومن خلال قيمة (B_2) والتي بلغت (0.783) أي عندما تتغير المعرفة الضمنية وحدة واحدة فان رأس المال البشري يتغير بمقدار (0.783).
- بمقارنة قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت (0.04) للمعلمة (B_0) و (3.27) للمعلمة (B_1) و (12.2) للمعلمة (B_2) مع القيمة الجدولية بدرجة حرية (17) ومستوى معنوية (0.05) نلاحظ ان قيمة (t) المحسوبة للمعلمة (B_1) والمعلمة (B_2) هي اكبر من الجدولية أي ان المعرفة الظاهرية والضمنية تغير رأس المال البشري.
- ان معامل التحديد المصحح للنموذج بلغ (0.97) , أي ان 97% من التغيرات في رأس المال البشري تم تفسيرها باستخدام المعرفة الظاهرية والضمنية في حين بلغت نسبة التغيرات غير المفسرة (0.03%) ومن خلال هذا المقياس نستنتج ان المعرفة الظاهرة والضمنية مهمة بالنسبة لرأس المال البشري.
- ان قيمة (f) المحسوبة للنموذج بلغت (1001.01) وهي اكبر من القيمة الجدولية والتي بلغت (4.22) بدرجة حرية (41) ومستوى معنوية (0.05) . أي اننا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة معنوية بين المعرفة الظاهرية والضمنية ورأس المال البشري.

2 -تأثير المعرفة الظاهرية والضمنية في رأس مال العملاء

جدول (17)

اثر المعرفة الظاهرية والضمنية في رأس مال العملاء

معلم النموذج	t المحسوبة	t الجدولية	معامل التحديد المصحح	f المحسوبة	f الجدولية	القرار الإحصائي
B_0	1.3- t_0	0.2-	0.92		262.5	معنوية

					1.95	t_1	0.264	B_1
					6.13	T_2	0.797	B_2

من الجدول أعلاه نلاحظ الآتي :-

- ان معالم النموذج بلغت ($B_0 = -0.241$) و ($B_1 = 0.264$) و ($B_2 = 0.797$) وهذا معناه عندما تكون قيمة المعرفة الظاهرية والضمنية صفر فان قيمة رأس مال العملاء تبلغ (-0.241), في حين نستنتج من قيمة (B_1) التي بلغت (0.264) أي عندما تتغير المعرفة الظاهرة وحدة واحدة فان رأس مال العملاء يتغير بمقدار (0.264), ومن خلال قيمة (B_2) التي بلغت (0.797) أي عندما تتغير المعرفة الضمنية وحدة واحدة فان رأس مال العملاء يتغير بمقدار (0.797).
- بمقارنة قيمة (t) المحسوبة التي بلغت (-1.340) للمعلمة (B_0) و (1.958) للمعلمة (B_1) و (6.139) للمعلمة (B_2) مع القيمة الجدولية بدرجة حرية (17) ومستوى معنوية (0.05) نلاحظ ان قيمة (t) المحسوبة للمعلمة (B_1) والمعلمة (B_2) هي اكبر من الجدولية أي ان المعرفة الظاهرية والضمنية تغير رأس مال العملاء .
- ان معامل التحديد المصحح للنموذج بلغ (0.92), أي ان 92% من التغيرات في رأس المال البشري تم تفسيرها باستخدام المعرفة الظاهرية والضمنية في حين بلغت نسبة التغيرات غير المفسرة 8% ومن خلال هذا المقياس نستنتج ان المعرفة الظاهرة والضمنية مهمة بالنسبة لرأس مال العملاء
- ان قيمة (f) المحسوبة للنموذج بلغت 262.57 اكبر من القيمة الجدولية والتي بلغت (4.22) بدرجة حرية (41) ومستوى معنوية (0.05) . أي اننا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة معنوية بين المعرفة الظاهرية والضمنية ورأس مال العملاء.

4- تأثير المعرفة الظاهرية والضمنية في رأس المال الهيكلية

جدول (18)

اثر المعرفة الظاهرية والضمنية في رأس المال الهيكلية

القرار الاحصائي	f الجدولية	f المحسوبة	معامل التحديد المصحح	t الجدولية	t المحسوبة	معالم النموذج
معنوية	238.9		0.917		0.31- t_0	0.05- B_0

					3.66	t_1	0.48	B_1
					4.09	T_2	0.52	B_2

من الجدول أعلاه نلاحظ الآتي :-

- ان معالم النموذج بلغت $(B_0 = -0.05)$ و $(B_1 = 0.48)$ و $(B_2 = 0.52)$ وهذا معناه عندما تكون قيمة المعرفة الظاهرية والضمنية صفر فان قيمة رأس المال الهيكلي (-0.05) , في حين نستنتج من قيمة (B_1) التي بلغت (0.487) عندما تتغير المعرفة الظاهرة وحدة واحدة فان رأس مال العملاء يتغير بمقدار (0.487) , ومن خلال قيمة (B_2) التي بلغت 0.25 أي عندما تتغير المعرفة الضمنية وحدة واحدة فان رأس مال العملاء يتغير بمقدار (0.525) .
- بمقارنة قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت (-1.340) للمعلمة (B_0) و 3.66 للمعلمة (B_1) و (4.09) للمعلمة (B_2) مع القيمة الجدولية بدرجة حرية (17) ومستوى معنوية (0.05) نلاحظ ان قيمة (t) المحسوبة للمعلمة (B_1) والمعلمة (B_2) هي اكبر من الجدولية أي ان المعرفة الظاهرية والضمنية تغير رأس مال العملاء.
- ان معامل التحديد المصحح للنموذج بلغ 0.91% أي ان 91% من التغيرات في رأس المال البشري تم تفسيرها باستخدام المعرفة الظاهرية والضمنية في حين بلغت نسبة التغيرات غير المفسرة 11% من خلال هذا المقياس نستنتج ان المعرفة الظاهرة والضمنية مهمة بالنسبة لرأس المال الهيكلي.
- ان قيمة (f) المحسوبة للنموذج بلغت 238.94 القيمة الجدولية بلغت (4.22) بدرجة حرية (41) ومستوى معنوية (0.05) . أي اننا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة معنوية بين المعرفة الظاهرية والضمنية ورأس المال الهيكلي

الاستنتاجات:-

1. ظهور علاقات ارتباطية قوية ومعنوية بين المعرفة الظاهرية والضمنية وكل من رأس المال البشري ورأس مال العملاء ورأس المال الهيكلي. ولكن أظهرت النتائج ان الأكثر ارتباطا هو كان بين رأس مال البشري والمعرفة الظاهرية واقلها قوة بين رأس المال العملاء والمعرفة الظاهرية.

2. ركز البحث على اهمال الشركة بمدى اهمية إدارة معرفه واثرها على رأس المال الفكري والعلاقه بينهما بما يسهم في تقدم الشركة ويجعلها في موضع تنافس مع الشركات العالمية.
3. قبول الفرضيه القائلة " يوجد تأثير ذو دلالة معنويه إحصائية لإدارة معرفه على رأس المال الفكري".
4. افتقار الشركة الى توفير التسهيلات التقنية الممكنه لإنتاج المعلومات التي تسهم في تنمية المعرفة لدى المورد البشري وتنشيط المهارات والقدرات الفكرية والبدنية.
5. قصور الشركة في اماكن البحث او استقطاب الكوادر المتخصصة والطاقات وامكانات الذين يمتلكون المهارات والخبرات التي تمكنهم من النهوض بالمنظمة في ظل تطور المنظمات في العالم.

التوصيات:

1. التركيز على الموارد البشرية وتطويرها بوصفها المقومات الأساسية في إدارة المعرفة وبالتالي زيادة رأس المال الفكري.
2. ضرورة الاهتمام بالمعرفة وإدارتها وبالأفكار والمؤهلات العلمية التي يمكن ان تخدم الشركة وتجعلها في موقع تنافسي مع الشركات العالمية الأولى من خلال زيادة رأس المال الفكري.
3. ضروره تركيز الشركة على تبني مفاهيم إدارة المعرفة. وذلك لان الموجودات المعرفية اكثر اهمية من الموجودات المادية.
4. امتلاك الشركة لقاعدة معلومات متكاملة تتمكن من تحديد الإمكانيات والقدرات المطلوبة من جانب والمتوفرة في الشركات العالمية من جانب اخر ومحاولة توافرها في ظل الإمكانيات المتوفرة.
5. لابد ان تقوم الشركة وبشكل مستمر بالاطلاع على احداث الأساليب والإمكانات لتحسين موقف الشركة وقابليتها للنهوض والتطور.

المصادر

أولاً:- المصادر العربية

- 1 -البغدادي, عادل, العبادي, هاشم, العبادي, 2008, اثر إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات منظمة الأعمال – دراسة تطبيقية في معمل إطارات بابل.
- 2 -السالم, زين العابدين جاسم محمد, 2005, تحليل مقومات إدارة المعرفة وعلاقتها بالإبداع, دراسة استطلاعية لعينة من منتسبي الشركتين العامة للصناعات البتروكيمياوية وصناعة الأسمدة أطروحة دكتوراه جامعة البصرة, كلية الإدارة والاقتصاد.
- 3 -صالح, احمد, 2003, دور نظم المعلومات وإدارة المعرفة في اتخاذ القرارات, ورقة بحثية مقدمة إلى الدكتور إياد الرحيم كجزء من متطلبات مادة نظم المعلومات الإدارية, أقيمت على طلبة الدكتوراه.
- 4 -عبد المنعم, أسامة, 2008, رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية – دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية
- 5 -ألمفرجي, عادل وصالح, احمد, 2003, رأس المال الفكري, طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه, منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية الإدارية.
- 6 -هيجان, عبد الرحمن, 1427, رأس المال الفكري إستراتيجية التحول من الفئة العامة إلى الفئة المتميزة ورقة عمل غير منشورة.

ثانياً :- المصادر الأجنبية

- 1- Bernadette, L, 1999, inteillectual capital key to value added, success in the next millennium, financial management accounting committee international federation of accountants.
- 2- Brickley, james, A, Clifford W, Economic and organizational – liwin smith,J 1997, managerial
- 3- Boisot, M, 1998, knowledge assets : securing com. petitve advantage in the information economy, NEW YORK.
- 4- chen, j, Zhaohui,z, and hong, 2004, inteillectual capital anew model measuring And empirical study, of inteillectual capital, journal of inteillectual capital, vol 5, no, 1.

- 5- certified institute of management Accounting, 2003, understanding corporate value :www. Cimagloball. com.
- 6- Daft. L, Richard,2001, organization theory add design associatcs , inc, 7ed, south western.
- 7- jarobo, kenan, partrick, Alliance, 2001, knowledge management as an economic Development strategy, us economic Development Administration
- 9- Nonaka, takeuchi, H, 1995, the knowledge creating company how Japanese company creat the dynamics of information.
- 10- Mahadik, harish,2002. knowledge management, ism. fall. inteillectal capital the new wealth organagement , new york
- 11- Stewart, T, 1997,
- 12- scott, tannenbaum " knowlodge management : understanding the complete picture Hirm journal, 1998.
- 13- stewart, T, inteillectal capital the new wealth organization, new york. 1997
- 14- skyme, D, Measuring the value of knowledge metrics for knowledge based business inteilectual London.
- 15- Terra, Jose, chaudio, knowledge conceptual Aspect and an exploratory study on the practices of the practices, 1999
- 16- Xera, A, aframe work to Audit intellectual capital journal of knowledge, 2001.

الملحق

إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكري

دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة / المنطقة الجنوبية

أولاً :- البيانات الشخصية

- 1 -العمر -----
- 2 -الجنس -----
- 3 -الحالة الاجتماعية -----
- 4 -عدد الأطفال -----
- 5 -المستوى التعليمي -----

6 -الدخل الشهري -----

ثانياً:- رأس المال الفكري

ت	المعايير	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	رأس المال البشري	يشير إلى المعرفة الموجودة في عقول العاملين في المنظمة					
2		يتضمن الاتجاهات الفكرية والعلمية المتقدمة لدى الأفراد العاملين في المنظمة					
3		صعوبة قياس رأس المال البشري					
4		يعبر عن رأس المال البشري بالموجودات غير الموسة					
5	رأس مال العملاء	تستجيب المنظمة لتوقعات الزبائن ورغباتهم					
6		تعمل المنظمة على التخلص من السياسات التي تعو الزبون					
7		تعريف المنظمة بخبرات الزبائن ومتطلباتهم					
8		توجيه المنظمة على إن الزبون دائماً على حق، وينبغي الإصغاء له					
9	رأس المال الهيكلي	يساعد في ترابط شبكات الأعمال					
10		وضع الخطط لتحقيق الإرباح والعوائد					
11		يسهم في تعزيز المركز التنافسي					
12		تقدير التوجهات المستقبلية للمنظمة					

ثانياً :- إدارة المعرفة

أ - المعرفة الظاهرية

ت	الفقرة	لا تففق بشدة	لا تففق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	يمكن للمعرفة ان تكتسب من خلال الفعاليات التعليمية التي تعتمد على الحوار المباشر مع الرؤساء					
2	ترتبط المعرفة بالاتصالات والمعلومات وكيفية الوصول وتحديد المعلومات المخزونة و تخزينها واسترجاعها					
3	تتدخل المعرفة مع القواعد والإجراءات المحددة لتحقيق السياسات الفعالة في المنظمة					
4	تساعد بعض التقنيات (الانترنت، البريد الالكتروني) من تعزيز دور وأهمية المعرفة					

أ - المعرفة الضمنية

ت	الفقرة	لا تفق بشدة	لا تفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	تحقيق المعرفة من خلال السلوكيات الإدارية وولائهم للمنظمة					
2	تستخدم هذه المعرفة قاعدة بيانات متنوعة باتجاه تطوير العمل الإداري داخل المنظمة بما يؤدي إلى زيادة العوائد					
3	توافر الكوادر القادرة على تطبيق هذه المعرفة في الأداء الإداري					
4	تمكين العاملين في المنظمة على التعامل مع المواقف وحل المشكلات					