

رأس المال الفكري وإدارة المعرفة : العلاقة والأثر دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء المصارف الحكومية في محافظة الديوانية

م.م لطيف عبد الرضا عطية/كلية الادارة والاقتصاد/جامعة القادسية
M. M Latif Abdul AL-Reedi Attiya

المستخلص

سعت الدراسة الى تحديد اثر رأس المال الفكري في ادارة المعرفة لعينة من المصارف الحكومية في محافظة الديوانية ، وقد تحددت مشكلة الدراسة في عدد من التساؤلات اهمها ماهي طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وادارة المعرفة وهل ان المنظمات الحالية تمتلك رأس مال فكري تستطيع من خلاله الاستفادة من الخبرات المصرفية وتطبيقها ؟ ومن اجل تحقيق هدف الدراسة انفة الذكر والاجابة عن تساؤلات المشكلة طبقت الدراسة على عينة من مدراء ورؤساء الاقسام والشعب في عينة من المصارف الحكومية الى جانب المقابلات الشخصية وجمعت البيانات عن طريق استمارة الاستبيان التي تتكون من جزئين الجزء الاول خصص لرأس المال الفكري والجزء الثاني خصص لادارة المعرفة ولغرض تحليل الاستجابات استخدم الباحث عدد من الوسائل الاحصائية منها النسبة المئوية والوسط الحسابي والموزون والانحراف المعياري ومعامل الارتباط البسيط. ونفذت هذه الوسائل الاحصائية على الحاسوب باعتماد برامج (SpSS) (Minitab) ولغة (Basic) وخلصت الدراسة الى جملة من النتائج من ابرزها كان الاتي :

- دور المصارف الكبير في توظيف خدمة الانشطة لدعم دور المعرفة الظاهرية
- وجود فعلي للمعرفة الضمنية لدى العاملين فضلا عن وجود الدعم من قبل المصارف لهذا الاتجاه

المبحث الاول

منهجية البحث

يستلزم البحث العلمي الاكاديمي وضع منهجية توضح الاساس الفكري الذي استندت عليه الدراسة اذ تعد المنهجية بمثابة المسار الذي يوضح توجه الدراسة للوصول الى تحقيق الاهداف المحددة وذلك من خلال ايضاح مشكلة الدراسة واهميتها وفرضياتها :

اولا : مشكلة الدراسة

اصبح من الملموس اليوم وبما لايقبل الشك بان ادارة المعرفة تمثل احدى التطورات الفكرية المعاصرة في فلسفة الادارة الحديثة وممارسة فعالة من ممارساتها الاكثر تلائماً مع المتغيرات المتسارعة في عالم الاعمال بحيث اصبح من غير الممكن على المنظمات ان تكسب ميزتها التنافسية وتكون فاعلة عن طريق ادارتها لمواردها المادية الملموسة فقط ، لاسيما بعد ظهور اقتصاد المعرفة الذي يركز على الموارد الغير ملموسة معبراً عنها بالرأس المال الفكري ، ولغرض عدم اضاءة الفرصة على منظماتنا وجعلها تستفيد من المعرفة المتراكمة لديها وان تعمل على ايجاد رأس مال فكري فعال يجعل المنظمة فعالة كان موضوع هذا البحث وقد تم اختيار عينة من المصارف الحكومية في محافظة الديوانية لتطبيق هذا البحث وذلك لما لهذا القطاع من اهمية كبيرة .

ويمكن ابراز مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية :

- ١- ماهي طبيعة العلاقة بين راس المال الفكري وادارة المعرفة
- ٢- هل ان المصارف الحالية تمتلك راس مال فكري تستطيع من خلاله الاستفادة في ادارة المعرفة المصرفية وتطبيقها .
- ٣- ماهي حدود مساهمة راس المال الفكري .
- ٤- مامستوى فاعلية متغيرات ادارة المعرفة في المصارف المبحوثة .

ثانيا : اهداف الدراسة

- ١- تقصي مدى تأثير راس المال الفكري في المنظمة على اندفاع المنظمة تجاه المعرفة الجديدة بانواعها الضمني والظاهري .
- ٢- تحديد مستوى فاعلية متغيرات ادارة المعرفة ومتغيرات راس المال الفكري في المصارف المبحوثة .
- ٣- التعرف على طبيعة راس المال الفكري في بيئة المصارف العراقية الحكومية في محافظة الديوانية .

ثالثا : اهمية الدراسة

- ١- يعد موضوع راس المال الفكري واثاره الممكنة في متغيرات كثيرة ومنها ادارة المعرفة من المسائل التي تشغل تفكير ادارات المنظمات المعاصرة والباحثين المهتمين في الكثير من دول العالم لانها مازالت مثار جدل ونقاش فكري عميقين لم يحسم لحد الان ، ويحتاج الى المزيد من البحث والتقصي فضلا عن دور هذه الادارة في الاقتصاد العالمي الجديد (الاقتصاد المعرفي) وفاعليته في تحقيق عوائد غير تقليدية .
- ٢- محاولة التعرف على مفهومين يعدان من ابرز الموضوعات حديثة واكثرهما تأثير في المنظمات وبيئتها التنظيمية واساليب عملها .
- ٣- المصارف العراقية الحكومية تعمل وفق اساليب تقليدية ولاتدرك اثار ادارة المعرفة ورأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية .

رابعا: فرضيات البحث :

- بغية ترجمة نموذج البحث الى علاقات ارتباط وتأثير فقد تم وضع الفرضيات الاتية :
- أ- الفرضية الرئيسية : هناك اثر ذو دلالة احصائية لراس المال الفكري في ادارة المعرفة وتنطبق عنها الفرضيات الفرعية الاتية
 - ١- يوجد تأثير معنوي لراس المال الفكري في المعرفة الضمنية .
 - ٢- يوجد تأثير معنوي لراس المال الفكري في المعرفة الظاهرة .

خامسا : وسائل جمع البيانات وادوات معالجتها

وسائل جمع البيانات : اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان كاداة رئيسية في جمع البيانات من الافراد عينة الدراسة حيث استلزم الامر في بعض الحالات اجراء بعض المقابلات الشخصية مع عدد من الافراد عينة الدراسة بناءً على طلب منهم من اجل ابداء ارائهم تجاه الدراسة والاستفسار عن بعض فقرات الاستبيان وتضمنت الاستمارة العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة بهدف الوقوف على مدى الاتفاق او عدم الاتفاق معها وقد استخدم مقياس (ليكرت) الخماسي في قياس فقرات متغيرات الدراسة .

١- أدوات معالجة البيانات : تمت الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل اختبار نموذج الدراسة وفرضياته ومن هذه الأساليب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتي افاد منها الباحث بشكل أساسي في وصف وتشخيص عينة ومتغيرات الدراسة .

سادسا : مجتمع وعينة البحث

- ١- مجتمع البحث : تمثل في عينة من المصارف الحكومية في مدينة الديوانية
- ٢- عينة البحث : تمثلت في السادة المدراء ورؤساء الأقسام والشعب .

سابعا : - متغيرات البحث

- * المتغير التابع (إدارة المعرفة)
- * المتغير المستقل (رأس المال الفكري)
- قياس متغيرات البحث :
- * رأس المال الفكري وقد قيس هذا المتغير بالعبارات من (٣٣-١)
- * إدارة المعرفة وقد قيس هذا المتغير من خلال المؤشرات التالية
- ١- المعرفة الضمنية : وقد قيس بالعبارات من (٤٣-٣٤)
- ٢- المعرفة الظاهرية : وقد قيس بالعبارات من (٥٣-٤٤)

المبحث الثاني

رأس المال الفكر وأثره في إدارة المعرفة

أولا : مفهوم رأس المال الفكري

ان استعراض الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع تشير الى وجود مساهمات عديدة من قبل الباحثين في هذا المجال ، يساعد على الخروج بمفهوم شامل لهذا الموضوع من خلال اجراء نظرة تقويمية للمفاهيم الواردة وذلك للاستفادة من نقاط القوة وتجنب نقاط الضعف فضلا ان عملية الاستعراض للمفاهيم تساعد في اعطاء تصور واضح وارئ لابعاد الموضوع الامر الذي يمهّد لاجراء بناء متكامل من الجانب التطبيقي لهذه الدراسة . (يوسف : ٢٠٠٥ : ٣٢)

١- بناء رأس المال الفكري

وبالرغم من ان مفهوم رأس المال الفكري قديم نسبياً حيث ترجع بدايته الى خمسينات القرن الماضي الا ان عقد التسعينات شهد اهتماماً كبيراً بهذا المفهوم واتسع الاهتمام ليشمل جميع المنظمات على اختلاف انواعها وانتماءاتها ، وان الاهتمام بهذا المصطلح نابع من التباين الكبير بين متطلبات السوق وبين الطروحات النظرية في الاختصاصات التي تمارسها تلك المنظمات . (الطائي ، ٢٠٠٥ : ٨٠)

يعرف معهد (2 : 2001 , Charterd) رأس المال الفكري على انه امتلاك المعرفة والخبرة التطبيقية والتقنيات المنظمة وعلاقات الزبائن والمهارات التخصصية التي تزود بمجموعها المنظمة بالحد التنافسي للسوق (يوسف : ٢٠٠٥ : ٣٢) . ويشير (Bassi : 1997 : 25) ان من اكثر التعريفات المستخدمة على نحو واسع هو ان رأس المال الفكري عبارة عن المعرفة التي تكون قيمة المنظمة وتتكون من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني . وهناك من يرى صعوبة وضع تعريف محدد لرأس المال الفكري ولكن يمكن اعتبار

أي من العاملين راس مال فكري ، اذا توفرت فيه المستويات المعرفية الاتية (العنزي : ٢٠٠١ : ٣) .

١- المعرفة الادراكية (Cognitive knowledge) وتتمثل هذه المعرفة في قدرة استفادة العاملين من البرامج التدريبية والتعليم المستمر والتعليم المهني والحصول على شهادة علمية .

٢- المهارات المتقدمة (Advariced Skills) وتتمثل في كيفية وضع تلك المعرفة النظرية في واقع تطبيق ملموس .

٣- فهم الانظمة (Under Standing) وتتمثل في فهم العلاقات المبينة ونسبها بين المواقف والاشياء .

٤- الابداع المحرك ذاتيا (Self. Motivated Creativity) ويتناول هذا المستوى في تنمية الدوافع الذاتية للعاملين من قبل الادارة ورعاية الاستعدادات والتكيف مع النجاح وخلق حاجات الاندفاع العالي والفرق المبدعة والجماعات المتماسكة وواجب الادارة هنا هو تهيئة الارضية المناسبة لمثل هذا النوع من الابداع . كما يعرف راس المال الفكري بانه موجودات غير ملموسة تحل محل المكننة الصناعية والموارد الطبيعية ويعدو اليوم واحدة من اكثر العناصر ايجادا للثروة فضلا عن كونه مصدر للمنتج النهائي ، لذا فقد اصبح لادارة المصادر الفكرية اهمية اكبر للاعمال والحكومة والناس في مجتمعاتنا المعاصرة (Srivastava: 2002 :4) . اما (Roos &Roos: 1997: 413) فقد عرف راس المال الفكري بانه الشيء الذي يتكلم كثيرا عن مستقبل المنظمة وفاعليتها احسن من أي مقياس للاداء نستخدمه . كما اشار (Brooking : 1996 :112) على ان راس المال الفكري مصطلح يأخذ بربط الموجودات غير الملموسة للمنظمة والتي تمكنها من اداء اعمالها .

ثانيا : مكونات راس المال الفكري

ان اغلب الباحثين متفقون على ان راس المال الفكري يتكون من ثلاث مكونات فرعية . راس المال البشري ، راس المال الهيكلي ، راس المال العلاقتي (الزبائني) ومن هؤلاء الباحثين (Edvinsson & Milone: 1997) (Lothgren : 1999) (Pontis:2002) (يوسف : ٢٠٠٥ : ٣٩)

١- راس المال البشري : هو كل المعرفة الموجودة في عقول عاملي المنظمة ، سواء كانوا من المبدعين او الافراد العاديين حيث انه لكل منهم مساحة من المعرفة الضمنية تتناسب وامكانياته (Stewart :1999 :50) ويعرف (Johnston :1998 : 9) راس المال البشري بانه المعرفة والمهارات التنافسية وتشمل الافراد المعنين بالنشاط الاقتصادي للمنظمة . (Pierec: 2002 : 1)

ويرى (Gqrantham: 2002 :5) ان راس المال البشري يتكون من المعرفة والمهارات والخبرة التطبيقية التي يمتلكها العاملون في المنظمة ، ويعد راس المال البشري محرك الابداع في المنظمات العاملة في اقتصاد المعرفة وخصوصا في تفاعلهم مع الزبائن وهو بالنهاية قدرة الشركة لحل مشاكل الاعمال . ويشير (Lothgren : 1999:215) الى ان راس المال البشري يتكون من الانواع الاتية .

أ- الابتكار (Greativity) ويقصد به المقدرة على تقديم حلول جديدة بدلا من استخدام الاساليب التقليدية بشكل مستمر .

- ب- المقدرة (الكفاءة التخصصية) (Professional) وهي عبارة عن المستوى التعليم والخبرة التي يمتلكها العاملین فضلا عن المعرفة المستخدمة لاداء الاعمال بشكل فعال .
- ج- المقدرة الاجتماعية (Social Competence) وهي القدرة على التعامل والاقتران مع الاخرين وهي ضرورية لتعاون الفرد مع الافراد الاخرين في المنظمة لتحقيق الاداء المرغوب فيه .

٢- رأس المال الهيكلي

مفهوم رأس المال الهيكلي

وهو عبارة عن معرفة صريحة وضمنية مخفية ومجسدة في روتين المنظمة وعملياتها وان نطاقه في حدود المنظمة ويتضمن عمليات المنظمة والابداع والملكية الفكرية والبنية التحتية وفلسفة الادارة . (Edvinsson : 1998: 105) ويعطي (Luthg: 1998: 125) مفهومًا شموليًا لرأس المال الهيكلي بأنه أي شيء في المنظمة يدعم العاملين في أداء عملهم ويتمثل رأس المال الهيكلي بالبنية التحتية الداعمة للعاملين ويمتلك رأس المال الهيكلي من قبل المنظمة ويبقى معها حتى عند مغادرة العاملين لها ، ويتضمن رأس المال الهيكلي الأشياء التقليدية كالبنائيات والاجزاء المادية للحاسبات والبرامجيات والعمليات وبراءة الاختراع والعلامات التجارية فضلا عن نظام المعلومات الخاص بها . ويشير (Grantham: 2002:198) مفهومًا لرأس المال الهيكلي بأنه مجموعة الإستراتيجيات والهياكل والنظم والاجراءات التي بموجبها تمكن المنظمة من انتاج وتسليم المنتجات الى الزبائن فضلا عن كونه من قدرة الشركة للاستجابة للمتغيرات الحاصلة في البيئة .

وان رأس المال الهيكلي يتكون من العديد من المكونات (Henderson: 1994:64)

أ- العمليات التنظيمية : وهي التي تقوم بالوظائف الاساسية للمنظمة في تحويل المدخلات الى مخرجات .

ب- رأس المال الابداعي : ويتضمن الملكية الفكرية والموجودات غير الملموسة ويتمثل بكل المواهب والقدرات والنظريات التي تدير المنظمة اما الملكية الفردية فهي حماية الحقوق التجارية .

ج- البنية التحتية : والتي يمكن ان تعرف بانها كل الموجودات المادية وغير المادية التي تساعد رأس المال البشري على الاداء وتحويل المعرفة .

٣- رأس المال العلاقتي (الزبائني) (Customer Relational Capital)

يعد الشكل الثالث من مكونات رأس المال الفكري وان جوهر رأس المال العلاقتي هو المعرفة الموجودة لدى الزبائن وعليه اصبح لزاما على المنظمة ان تكتسب المعرفة الموجودة لدى زبائنها ليكتمل رأس مالها الفكري . (Kohli& Jaworski : 1992:15) وان رأس المال الزبائني ذو شقين داخلي وخارجي اذ تتحقق قيمة المنظمة طبقا لوجهة النظر هذه وفقا لعلاقتها بزبائنها سواء الداخليين (موارد المنظمة البشرية) او الخارجيين (المستفيدين من السلع والخدمات) اذ ان رضا الزبائن وولائهم يعد مؤشرا ايجابيا على قدرة المنظمة في مد جسور التعاون واشباع رغباتهم وحاجاتهم ، كما وان المنظمة التي تحتفظ بزبائنها تحقق مزايا تنافسية تتمثل بتعزيز القدرات الفكرية المؤدية الى خلق القيمة المضافة ، اذ ان الحفاظ على رأس المال الزبائني الداخلي يتطلب جهودا حثيثة من قبل ادارة الموارد البشرية في اعداد برامج التحفيز والتطوير وصيانته هذه الموارد (عباس : ٢٠٠٤ : ١٣٠)

كما عرف (العنزي : ٢٠٠٢ : ٥) راس المال العلاقتي بانه ولاء الزبون للمنظمة ودرجة ارتباطه بها ويشير (Hakan: 2001 : 20) الى راس المال العلاقتي على انه انعكاس كامل لقوة راس المال البشري والهيكل في ايجاد المعرفة المطلوبة في العلاقات مع الزبائن لاكمال راس المال الفكري .

ثالثا : اهمية راس المال الفكري

١- ان الادارة الفعالة لراس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي لاداء المنظمة اذ ان الشركات التي ترغب بالنجاح في بيئة اعمال اليوم ينبغي لها ان تقوم باستثمارات مناسبة للموجودات الفكرية لكي تمتلك افراداً يتعمنون بقدرات ومهارات تفوق منافسيها لذا فان الافراد العاملين في منظمات اليوم عليهم الانتقال من العمل التقليدي الى العمل المعرفي والذي تكون فيه مسؤولياتهم اعمق واوسع .

٢- ان راس المال الفكري يعد من اهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات المعاصرة اذ استراتيجية التمييز لايمكن تحقيقها الا من خلال النتائج الفكرية والمتمثلة بالابداع وتقديم منتجات جديدة ومايتعلق بالبحث والتطوير .

٣- يعد راس المال الفكري مصدرا لتوليد الثروة في المنظمة والافراد اذ يشير (kuinn) من مدرسة (TIC) للاعمال ان ثلاثة ارباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة ويضيف الى ذلك ان الافراد من حملة الشهادات العليا لهم دخل يزيد بنسبة ١٣٠% عن اقرانه الذين لم يكملوا دراستهم العلمية (بني حمدان : ٢٠٠٢ : ٢٨) .

٤- تعد المنظمات المعاصرة راس المال الفكري اقوى سلاح تنافسي الذي يتمثل بالموجودات الاكثر اهمية اذ تسعى ادارة هذه المنظمات بالقرن الحادي والعشرين الى زيادة انتاجية العمل المعرفي والفرد العامل المثقف اذ ان اكثر الموجودات قيمة هي الموجودات الفكرية (حسين : ٢٠٠٤ : ١٢) .

المبحث الثالث

ادارة المعرفة

١ - المفهوم

ان الشركات تتحول شيئا فشيئا نحو الشركات قائمة على المعرفة وان المهارة الاكثر اهمية لدى المديرين تتمثل في مهارة ادارة المعرفة والتعامل الفعال مع افراد المعرفة وحتى الشركات التي تتعامل مع المنتجات المادية فانها معنية بالمعرفة لان ابتكار المنتجات والعمليات الجديدة كاساس للتفوق على المنافسين الذين ياتون من كل مكان انما هو في جوهره عملية انشاء لمعرفة جديدة (وهي احدى عمليات ادارة المعرفة) التي يتم تحويلها الى منتجات وخدمات وعمليات جديدة (نجم : ٢٠٠٤ : ٢٣) وبالرغم من ان مصطلحات المعرفة والادارة قديمة ومتداولة ومؤلفه الى ان مصطلح ادارة المعرفة يعد من المصطلحات الذي شاع استخدامه في السنوات الاخيرة اذ استخدمه لأول مرة (Donmarchord) في بدايات ثمانينات القرن العشرين اما في صدد هذا المفهوم فقال (Maier:2001 :35) عنه على ان الباحثين قد اجمعوا على انه من الصعب التسليم بوجود مفهوم جامع شامل وشامل لادارة المعرفة وذلك لسببين اثنين .

الاول : ان ميدان ادارة المعرفة واسع جداً والثاني هو التبدلات السريعة بالمجالات التي تشملها ادارة المعرفة نفسها .

فقد عرفها (Malhatra : 2006) بانها طاقة للفعل او هي المقدرة الكامنة عند الافراد للفعل واوضح (Nickols: 2000 : 10) لمجموعة من الحقائق والمعارف التي تميز عن طريقها المبادئ والسبل كما نظر اليها ايضا (Firestone : 2001 : 55) على انها منتج من العملية الانسانية والحق انها لا تتكون من العملية الانسانية فقط بل من مصادر متعددة احداها واهمها المصدر الانساني .

ويرى (Nataragan& Sherrar:2000) ان ظهور ادارة المعرفة يعود الى اهم ثلاث تحديات تواجه ادارة الاعمال اليوم هي تتمثل في كيفية تقفي اثر الزبائن وخدمة حاجاتهم عبر الشبكة العالمية (الانترنت والتجارة الالكترونية وكيفية استخدام تقنية المعلومات في الحصول على حصة ومكانة في سوق المنافسة واخيرا الالية التي تمكن المنظمة من اعادة ترتيب افكار العاملين وخبراتهم المتراكمة من خلال تاسيس مفهوم (Learning Organization) في تعميق وبناء القيم الرصينة للمنظمة (العمري والعلي : ٢٠٠٤ : ١) . اما (Brooking:1998:15) فيعتقد عن المعرفة انها النشاط المرتبط باستمرارية وتكتيك ادارة الموجودات المتحمورة عن الفرد والمنظمة .

ويضيف (يوسف : ٢٠٠٥ : ٦) بان ادارة المعرفة هي الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل المنظمة من اجل النقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخرن كافة انواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المنظمة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين افراد واقسام ووحدات المنظمة لما يرفع كفاءة اتخاذ القرارات والاداء التنظيمي ويرى (الكبيسي : ٢٠٠٢ : ٦٢) ادارة المعرفة هي المصطلح المعبر عن العمليات والادوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وادائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب وخرن وتوزيع المعرفة وعكسها في عمليات الاعمال للوصول الى افضل تطبيقات بقصد المنافسة طويلة الامد والتكيف .

٢ - انواع المعرفة

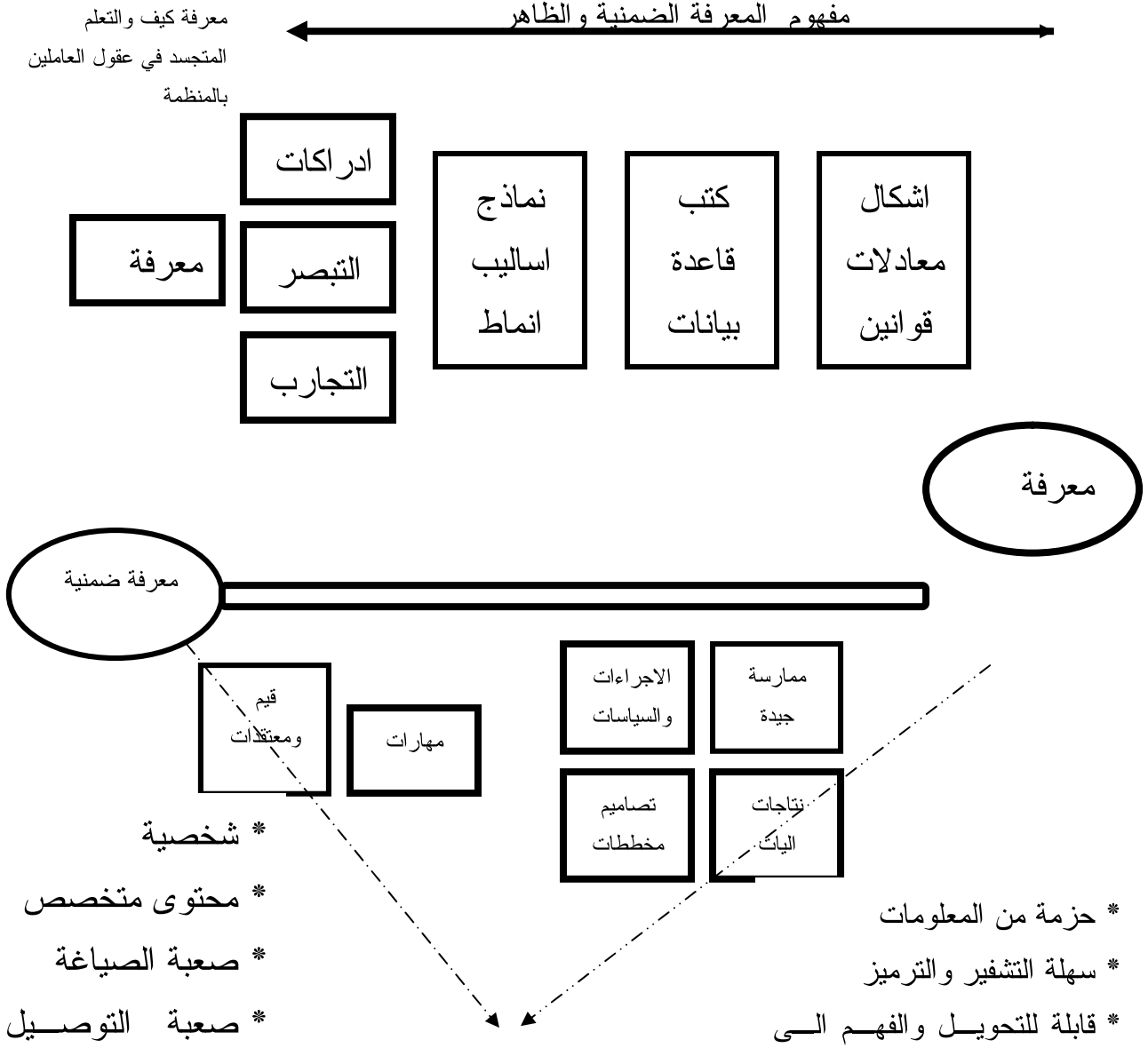
لقد قدمت تصنيفات عديدة من قبل المختصين في ادارة المعرفة وفي المقدمة يرد التصنيف الاقدم والاهم للمعرفة قدمه ميشيل بولاني (M.plany) حيث ميز بين المعرفة الصريحة والضمنية أي التميز بين مانعرفه (المعرفة الضمنية او الكامنة وهو اكثر مما نستطيع ان نخبر الاخرين عما نعرفه (المعرفة الصريحة) (. Explicitk) حيث اشار بولاني الى ذلك بالقول اننا نعرف اكثر مانستطيع ان نقوله للاخرين واننا يمكن ان نعمل اشياء بدون ان نكون قادرين ان نخبر الاخرين بالضبط كيف نعملها وخالصة القول ان المعرفة الظاهرة والضمنية هما الاكثر استخداما وشيوعا وبناء عليه سيتم تبني هذين النوعين من المعرفة لاغراض الدراسة الحالية ، وطالما الامر هكذا لابد من التعرف على مفهوميهما وابرز خصائصهما واليات تفاعلها . (Kidwell.et-al:2001:29) (العاني : ٢٠٠٤ : ٥٧)

أ- المعرفة الظاهرة : وفقا لما يراه (الجمومرد: ٢٠٠١ : ٢٢) فان المعرفة يمكن التعبير عنها بمعادلات وقوانين وقواعد ويطلق عليها المعرفة الظاهرة والتي يمكن نقلها دون مشكلة اما (نجم : ٢٠٠٤ : ٤٤) فيشير الى ان المعرفة الظاهرة او الصريحة هي المعرفة الرسمية ، القياسية ، المرزمة ، النظامية المعبر عنها كميًا وقابلة للنقل والتعليم وتسمى ايضا المعرفة المتسربة لامكانية تسربها الى خارج الشركة ونجدها في اشكال الملكية الفكرية المحمية قانوناً كما في براءات الاختراع ، حقوق النشر ، الاسرار

التجارية . ويشير (Baker:2000) بان المعرفة الظاهرة هي التي يمكن ايصالها او ابلاغها الى الاخرين بشكل رسمي او مبرمج ومن خلال العمليات التعليمية (التربوية) التقليدية . (البكري : ٢٠٠٤ : ٧) . ويضيف (vetschera&koszegi:2000:12) المعرفة الظاهرة هي المعرفة التي يتم الحصول عليها من مصدر خارج الجسم البشري وهي حقائق مكتسبة تاتي بصيغ متعددة مثل الوثائق والسجلات والبريد الالكتروني ... الخ .

ب- المعرفة الضمنية : هي المعرفة الموجودة في عقول الافراد العاملين في المنظمة وتمثل جزء من تركيبهم وتشمل الادراكات والتبصر والحكمة والتجارب والمهارات (العاني : ٢٠٠٤ : ٥٦) ووفقا لـ (Baker: 2000) فان المعرفة الضمنية هي الاكثر صعوبة في الاستقرار والثبات كمهارات او ممارسات لدى الافراد او مجموعات العمل لكي يمكن اظهارها في اداء المهام المعطاة لهم ، فهي تمثل الخبرة الفردية لقواعد التفكير المنظم والحدس والخبرة على الحكم وبذات الوقت لايمكن ترميزها وايصالها الى الاخرين في الغالب . (البكري : ٢٠٠٤ : ٧) ويشير (Ikugiro: 1991: 96) الى ان المعرفة الضمنية هي المعرفة الغير رسمية الذاتية والمعبر عنها بالطرق النوعية والحدسية غير القابلة للنقل والتعلم وتسمى المعرفة الملتصقة والتي توجد في عمل الافراد والفرق داخل الشركة وهذه المعرفة هي التي تعطي خصوصية الشركة وهي الاساس في انشاء المعرفة ويضيف (دروش : ٢٠٠١ : ٢٤) الى تركيز هذا النوع من المعرفة على تفعيل الخبرة الشخصية وذلك عن طريق ربط الاشخاص بشبكة من المعلومات لتبادل الافكار والمعلومات وهي بذلك الخبرة المهنية والابداع والحس والتخمين .

(شكل ٢)



Source : K idwell

دور أنشطة المعرفة في صاعه

٣ - الفوائد والمعوقات الناجمة عن تطبيق ادارة المعرفة في المنظمة ،
يصاحب أي برنامج تعنتقه المنظمة عدد من المزايا والمعوقات وهذا امر طبيعي يعزى غالبا الى طبيعة البرنامج والى مقاومة التغيير ومن المزايا العديدة التي وفرها برنامج ادارة المعرفة الى المنظمة والذي اشار اليه (دهمش وابوزر : ٢٠٠٤ : ٥) وهي :

- أ- انها تشجع عملية تجميع وتسجيل وتنظيم وفترة وتحليل واسترجاع المعرفة الواضحة والمحددة ونشرها .
- ب- انها تسهل عملية تجميع وتسجيل وتنظيم وفترة وتحليل واسترجاع المعرفة الواضحة ونشر المعرفة الضمنية او المفهومة ضمنا .

دورية فصلية علمية محكمة تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد

ج- يمكن لإدارة المعرفة تادية وظيفة استراتيجية حيث هناك ميزة استراتيجية واحدة فقط هي التي يول بفاؤها وهذه الاستراتيجية تساعد على بناء منظمة يقظة وقادرة بنجاح على التغلب على اية صعوبات ناتجة عن التغيير وان ادارة المعرفة الاستراتيجية ينتج عنها حلقات تعليمية تحول بشكل اتوماتيكي الى قاعدة معرفة المنظمة في كل وقت يتم فيه استخدامها . اما عن المشاكل الناجمة عن تطبيق ادارة المعرفة في المنظمة فيمكن تلخيصها بالاتي : (المعاضيدي : ٢٠٠٥ : ٦٨) .

- ١- هناك تردد من مشاركة المعرفة واستخدامها بسبب شعور الموظفين بان سيطرتهم الوحيدة على المعرفة تعطيهم السلطة اذا كانوا الطرف الوحيد في المنشأة الذي يعرف كيفية القيام بالعمل من اجل تجنب الاستغناء عنهم والاحتمال حصولهم على زيادة في الرواتب والاجور .
- ٢- ان عدم نضوج التكنولوجيا يمكن ان يكون مشكلة حيث ان هناك مشاكل الدمج والتكامل مع نظم المعلومات الادارية الاخرى وخاصة تلك النظم القديمة الموروثة .
- ٣- قد تكون تكاليف نظام ادارة المعرفة مرتفعة .
- ٤- ان عدم نضوج اساس المعرفة في الصناعة مكن ان يكون مشكلة وهناك خبراء قلة في حالة تعلمهم خلال عملهم

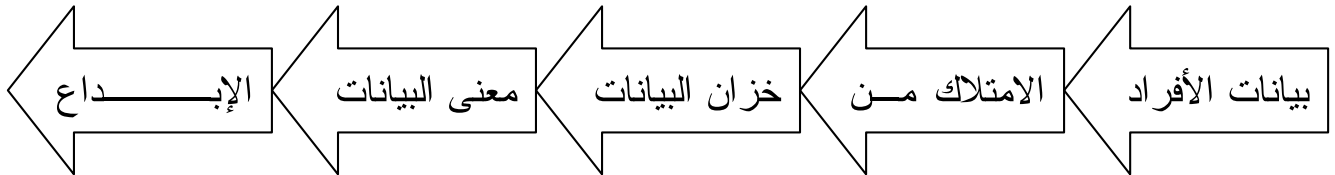
٤- عمليات ادارة المعرفة

تعرف عمليات ادارة المعرفة بتحديد الاليات التي تستخدم لكي تكون المعرفة متاحة للنشاط المعين بهذا المعنى فان عمليات ادارة المعرفة ترتب وتهيكل حسب المتطلبات المتكررة والمنطقية للحاجة والنشاط والمطلوب ايجاد المعرفة أي (المعرفة الالية) ففي كل خطوة من خطوات تصنيع المنتج مثلا تكون الحاجة الى نوع معين من المعرفة (سلمان : ٢٠٠٥ : ٤٤)

ان ممارسة ادارة المعرفة لانشطتها تجعل للمعرفة قيمة من خلال الاستخدام والاستفادة منها وعليه فان سلسلة القيمة للمعرفة على وفق هذا المفهوم تكون كما في الشكل (٢) تبدأ ببيانات الافراد والتي حولت الى المنظمة لكي تملكها ومن ثم تصار على شكل معرفة وبالتالي يتم وباجماعها والمشاركة فيها يولد الابداع وان ذلك يتم داخل المنظمة مع توافر البيئة التحتيمة الملائمة

شكل (٢)

سلسلة القيمة على وفق مفهوم ادارة المعرفة



Source :Conbbell, N,(2000)From information to knowledge management available from [http.II www.kmb-ie.com](http://www.kmb-ie.com)

المبحث الرابع

وصف وتشخيص متغيرات الدراسة
 اولا- وصف وتشخيص ابعاد رأس المال الفكري
 ١- رأس المال البشري :
 أ- المعرفة :

تشير معطيات الجدول رقم (١) الى التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للاجابات تجاه العبارات ($X_1 - X_5$) الخاصة بعامل المعرفة وهو احد ابعاد رأس المال البشري اذ يتضح من الجدول ان الفقرة (5) والتي تشير الى ان المعرفة التي يمتلكها العاملين ضرورية لتحقيق الاداء المتميز قد حصلت على اعلى وسط حسابي حيث كان (4.44) وبانحراف معياري (0.768) بينما نجد ان الفقرة رقم (2) .والتي تشير الى ان يحرص المصرف على مشاركة العاملين في ندوات او مؤتمرات لزيادة معارفهم قد حصلت على اقل وسط حسابي هو (3.04) وبانحراف معياري (1.368) وهو مايتوجب على المصارف التركيز على المشاركة الفعالة في ندوات التطوير وزيادة المعارف للعاملين لما له من دور كبير ومميز في تحقيق التطوير والثقافة المعرفية للعاملين وانعكاس هذا الامر ايجابيا على مستقبل المصرف

الجدول (1)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للاجابات عينة البحث حول المعرفة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										السئلة
		لااتفق تماما		لااتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.2	3.76	0	0	0.2	5	0.24	6	0.16	4	0.4	10	X1
1.368	3.04	0.12	3	0.32	8	0.16	4	0.2	5	0.2	5	X2
3.154	3.8	0	0	0.2	5	0.16	4	0.28	7	0.36	9	X3
1.118	3.6	0.04	1	0.16	4	0.16	4	0.44	11	0.2	5	X4
0.768	4.44	0	0	0.4	1	0.04	1	0.36	9	0.58	14	X5
1.52	3.72	3.2		18.4		15.2		28.8		34.4		المعدل

ب- الخبرة

فيما يتعلق بالاجابات الخاصة بالخبرة التي وضحتها الجدول رقم (٢) نجد ان الفقرة (1) والتي تشير الى ان العاملين والقادة الاداريين في المصرف يمتلكون خبرة طويلة في مجال العمل قد حصلت على اعلى وسط حسابي (4.32) وبانحراف معياري (0.911) بينما نجد ان الفقرة (٣) والتي تشير الى ان العامل يتلقى تشجيعا من المصرف للقيام باعمال متنوعة بهدف زيادة الخبرة قد حصلت على اقل وسط حسابي (٢,٧٦) وبانحراف معياري (١,٣٣١) مما يشير ذلك الى ضعف تركيز المصرف على تشجيع العاملين للقيام باعمال متنوعة وهو الامر الذي يتطلب من المصرف ان تكون له رؤيا استراتيجية في هذا الجانب لكي يكون في وضع اكثر تطور من المصارف الاخرى ويجب ان يكون هناك استقراء واضح لوضع البيئة وخلق روح من التنافس

بين العاملين في المصرف وتحفيزهم للنهوض بواقع المصرف وبلوغ مصاف المصارف المتقدمة والمتطورة عالميا .

الجدول (٢)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والوساط الحسابية لاجابات عينة البحث عن الخبرة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										الأسئلة
		لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.9	4.32	0.04	1	0	0	0.04	1	0.44	11	0.48	١٢	X6
0.978	4.04	0	0	0.08	2	0.2	5	0.32	8	0.4	10	X7
1.331	2.76	0.2	5	0.32	8	0.08	2	0.32	8	0.08	2	X8
0.0707	4.2	0	0	0	0	0.16	4	0.48	12	0.36	9	X9
1.208	3.28	0.12	3	0.12	3	0.24	6	0.4	10	0.12	3	X10
0.89	3.72	7.2		10.4		14.4		39.2		28.8		المعدل

ج- المهارة

فيما يتعلق بالاجابات الخاصة التي وضحتها الجدول رقم (٣) نجد ان الفقرة رقم (١) والتي تشير الى ان الاعمال المصرفية تتطلب امتلاك العاملين انجاز الانشطة بشكل واضح ومميز قد حصلت على اعلى وسط حسابي (٤,١٦) وانحراف معياري (٠,٨٩٨) وهو ما يشير الى التركيز العالي لادارة المصرف على دور المهارة بانجاز الانشطة المصرفية المتميزة . بينما نجد ان الفقرة رقم (٢) والتي تشير الى ان ادارة المصرف تحرص على مساهمة العاملين في برامج متنوعة من التدريب لغرض اكتسابهم مهارة معينة في مجال العمل والفقرة رقم (٣) التي تشير الى ان ادارة المصرف تولي العاملين مهمة شغل المناصب الادارية للعاملين الذين لديهم خبرة طويلة في مجال العمل قد حصلت على اقل وسط حسابي (٣,٩٢) وانحراف معياري (٠,٧٥٩) وهو ما يدل على ضعف التركيز على هذا الجانب وهو الامر الذي يدعو ادارة المصرف على استقرار البيئة ومتابعة المتغيرات من اجل النهوض بالواقع الميداني .

الجدول (٣)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث حول المهارة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										الأسئلة
		لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.898	4.16	0	0	0.08	2	0.08	2	0.44	11	0.4	10	X11
0.759	3.92	0	0	0.08	2	0.08	2	0.68	17	0.16	4	X12
1.187	3.92	0.08	2	0.08	2	0	0	0.52	13	0.32	8	X13
0.948	4	2.6		8		5.3		54.66		29.3		المعدل

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

د-الابتكارات

توضح نتائج جدول رقم (٤) الى ان هناك نسبة اتفاق جيدة نسبيا بين افراد عينة الدراسة اذ بلغت(52.8%) والتي تشير الى دور المصرف للعاملين في دعم العاملين في مجال الابتكارات اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي (٣,٤٤٣) وبانحراف معياري (١,١٧٢) وقد كان المتغير (X16) من اكثر المتغيرات دعما لهذا البعد والذي يشير الى تحقيق الابداع من العاملين يستلزم قيام المصرف توفير المناخ الملائم لهم وقد جاء هذا المتغير بوسط حسابي (٤,١٦) وبانحراف معياري (١,٠٢٧) اما المتغيرات التي اخذت الجانب السلبي ضمن اجابات عينة البحث هو المتغير (X18) والذي ينص على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة لتقديم اعمال جديدة مبتكرة وهذا يشير الى غياب وضعف اهتمام المصرف لهذا الجانب الحيوي والمهم ولما له من دور كبير في وضع المصرف المستقبلي وقد بلغ الوسط الحسابي (٢,٧٢) وبانحراف معياري (١,٣٠٧) .

الجدول (٤)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوزان الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث حول الابتكارات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										الاسئلة
		لااتفق تماما		لااتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.075	3.36	0	0	0.32	8	0.12	3	0.44	11	0.12	3	X14
1.040	4	0	0	0.12	3	0.16	4	0.32	8	0.4	10	X15
1.027	4.16	0	0	0.08	2	0.2	5	0.2	5	0.52	13	X16
1.414	3	0.16	4	0.24	6	0.28	7	0.08	2	0.24	6	X17
1.307	2.72	0.16	4	0.4	10	0.12	3	0.2	5	0.12	3	X18
1.185	3.44	6.4		23.2		17.6		24.8		28		المعدل

هـ التوجه والعلاقات الانسانية

تفصح نتائج الجدول رقم (٥) الى قوة نسبة الاتفاق بين عينة البحث على هذا المتغير بلغت النسبة (٨٨%) وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٨٨) وبانحراف معياري (٠,٠٣٩) ومن المتغيرات التي اغنت هذا البعد المتغير (X21) والذي ينص على قابلية العاملين والقدرة الجيدة لحل جميع المشاكل التي تواجه الاخرين عاملين وزبائن اذ بلغ الوسط الحسابي (٤,١٢) والانحراف المعياري (٠,٧٢٥) اما المتغير الذي قلل من دعم هذا البعد (X20) والذي يشير الى ان المصرف يعمل على توفير مناخ مناسب يساعد على اقامة علاقات جيدة مع جميع الاطراف وهذا يشير الى ضعف دور المصرف في اقامة مناخ جيد مناسب لاقامة هذا النوع من العلاقات وقد يكون السبب في ذلك الى العزلة التي يعاني منها المصرف في الاتصال بالعالم الخارجي .

الجدول (٥)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاطراف الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث حول التوجه نحو العلاقات الانسانية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										الاسئلة
		لااتفق تماما		لااتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.067	3.84	0	0	0.16	4	0.16	4	0.36	9	0.32	8	X19
1.325	3.44	0.08	2	0.2	5	0.2	5	0.24	6	0.28	7	X20
0.725	4.12	0	0	0.04	1	0.08	2	0.6	15	0.28	7	X21
1.036	3.8	2.6		13.33		14.66		40		29.33		المعدل

٢- راس المال الهيكلي

أ- انظمة وتقنية المعلومات

تكشف نتائج الجدول (٦) ان نسبة الاتفاق بين عينة البحث بلغت (٣١%) وتعد نسبة اتفاق ضعيفة وتشير الى ان عينة البحث غير متفقين على دور المصرف باستخدام انظمة وتقنية المعلومات اذ بلغ المؤشر الكلي للوسط الحسابي (٢,٧٦) وبانحراف معياري (١,٠٦) وتجدر الاشارة الى ان ابرز المتغيرات التي ساهمت في دعم هذا البعد هو المتغير (X24) والذي يشير الى ان المصرف يمتلك كوادر ذو خبرة وتخصص في مجال انظمة المعلومات وتقنياتها قد بلغ الوسط الحسابي لهذا المتغير (٢,٩٧) وبانحراف معياري (١,٤٢٨) اما ابرز المتغيرات التي ساهمت في ضعف هذا البعد هو (X22) والذي ينص على ان المصرف يمتلك تقنيات معلوماتية حديثة والسبب في ذلك يعود الى ان المصرف يعتمد الاسلوب التقليدي والغير متطور تكنولوجيا في التعاملات المصرفية اليدوية وعدم اهتمام المصرف في التطور العالمي في مجال التكنولوجيا وقد بلغ الوسط الحسابي لهذا المتغير (٢,٢٨) وبانحراف معياري (١,١٣٧) .

الجدول (٦)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاطراف الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث حول انظمة وتقنية المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										الاسئلة
		لااتفق بشدة		لااتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.37	2.28	0.28	7	0.36	9	0.02	5	0.12	3	0.04	١	X٢٢
1.428	2.96	0.16	4	0.32	8	0.12	3	0.2	5	0.02	5	X٢٣
١,٣٩٨	2.97	0.16	4	0.32	8	0.08	2	0.28	7	0.16	4	X٢٤
1.462	2.84	0.24	6	0.24	6	0.12	3	0.24	6	0.16	4	X٢٥
1.414	4.84	21		40		8.5		21		9.5		المعدل

ب- الهيكل التنظيمي

من الجدول رقم (٧) والخاص بفقرات الهيكل التنظيمي نلاحظ ان نسبة الاتفاق بين عينة المبحوثين ٦٠% وهي نسبة متوسطة الى حد ما اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي (٢,٧) وبانحراف معياري (١,٣٤٧) اذ ساهم المتغير (X27) في دعم هذا البعد ولو بشكل نسبي والذي يتضمن هل لدى المصرف الهيكل التنظيمي الذي يمتلك القدرة على دعم اداء العاملين بشكل متميز وهذا يشير الى اهتمام المصرف ببعض المعايير الواضحة والمهمة التي لها الدور الحيوي والمتميز لدفع عملية التطور ودعم العاملين والابتعاد عن عملية التفضيل الشخصي كالمحابة اذ بلغ الوسط الحسابي لهذا المتغير (٢,٨) وبانحراف معياري (١,٣٨٤) .

الجدول (٧)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث حول الهيكل التنظيمي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										الاسئلة
		لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.354	2.6	0.24	6	0.32	8	0.16	4	0.16	4	0.12	٣	X٢٦
1.384	2.8	0.2	5	0.28	7	0.2	5	0.16	4	0.16	4	X٢٧
1.369	2.7	22		30		18		16		14		المعدل

٣- راس المال الزبائني

أ- الرضا

توضح نتائج جدول (٨) ان هناك اتفاق منخفض نسبيا لدور المصرف في هذا المجال اذ بلغت نسبة الاتفاق (٤٩%) في حين ان عدم الاتفاق بين المبحوثين بلغ (٣٤%) ومن اكثر المتغيرات التي ساهمت في اغناء هذا البعد (X30) والذي يشير الى ان المصرف يحاول الاحتفاظ بالزبائن من خلال تقديم افضل الخدمات وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٧٦) وبانحراف معياري (١,٣٣١) اما بالنسبة للمتغيرات التي ساهمت في اضعاف هذا البعد (X33) والذي ينص على ان المصرف يسعى الى تحقيق ولاء الكادر المتميز من خلال الاهتمام بهم كونهم راس مال فكري وجاء بوسط حسابي (٢,٨٨) وبانحراف معياري (١,٣٦٣) ويعد هذا المؤشر على وجود رضا ولائي منخفض للعاملين عينة الدراسة .

الجدول (٨)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث حول راس المال الزبائني

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										الاسئلة
		لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.307	3.28	0.08	2	0.24	6	0.24	6	0.2	5	0.24	6	X٢٨

1.322	3.4	0.08	2	0.2	5	0.24	6	0.2	5	0.28	7	X29
1.331	3.76	0.12	3	0.04	1	0.16	4	0.32	8	0.36	9	X30
1.354	3	0.16	4	0.24	6	0.2	5	0.24	6	0.16	4	X31
1.502	3.44	0.16	4	0.16	4	0.08	2	0.28	7	0.32	8	X32
1.363	2.88	0.12	3	0.44	11	0.04	1	0.24	6	0.16	6	X33
1.363	3.29	12		22		16		24.6		25.3		المعدل

ثانيا : ادارة المعرفة

أ- المعرفة الضمنية

توضح نتائج الجدول (٩) استجابات عينة البحث لمتغير المعرفة الضمنية اتجاه العبارات (-X43 X34) إذ تشير النسب الى ان (٧٠%) من المدراء المبحوثين متفقون على هذه العبارة مقابل (١٢,٨%) غير متفقين مع عبارات هذا البعد وهذا يشير الى وجود المعرفة الضمنية لدى العاملين فضلا عن وجود الدعم من قبل المصرف ضمن هذا الجانب او الاتجاه وقد جاء ذلك بوسط حسابي (٣,٧٧٢) وانحراف معياري (١,٠٦٦) ومن ابرز المتغيرات التي اغنت هذا البعد هو المتغير (X37) والذي يشير الى ان يعي اعضاء المنظمة ان نجاح المنظمة واستمرارها يعتمد على مايلكونه من الافكار الخلاقة والمبادرة وقد بلغ الوسط الحسابي (٤,١٦) وانحراف معياري (٠,٩٤٣) اما المتغيرات التي ساهمت في اضعاف هذا البعد فهو المتغير (X42) والذي ينص على ان العاملين يخصصون جزء من وقتهم للتفكير في مستقبل المصرف وكان الوسط الحسابي (٣,٦٣) وانحراف معياري (١,٢٨٧) وهذا يدل على وجود ضعف كبير من قبل ادارة المصرف في تحفيز العاملين للتفكير في مستقبل المصرف .

الجدول (٩)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث حول المعرفة الضمنية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										الاسئلة
		لااتفق تماما		لااتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.957	3.8	0	0	0.12	3	0.2	5	0.44	11	0.24	6	X34
0.953	3.92	0	0	0.12	3	0.12	3	0.48	12	0.28	7	X35
1.090	3.76	0.04	1	0.12	3	0.12	3	0.48	12	0.24	8	X36
0.943	4.16	0	0	0.08	2	0.12	3	0.36	9	0.44	11	X37
1.106	3.84	0.04	1	0.12	3	0.08	2	0.48	12	0.28	7	X38
0.978	3.96	0	0	0.12	3	0.12	3	0.44	11	0.32	8	X39
1.180	3.68	0.04	1	0.2	5	0.04	1	0.48	12	0.24	6	X40
0.916	3.56	0	0	0.16	4	0.24	6	0.48	12	0.12	3	X41
1.287	3.36	0.08	2	0.2	5	0.24	6	0.24	6	0.24	6	X42
1.144	3.68	0.04	1	0.16	4	0.12	3	0.44	11	0.24	6	X43
1.005	4.14	2.4		14		14		43.2		26.4		المعدل

ب-المعرفة الظاهرة

تشير معطيات الجدول (١٠) الى التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للاجابات تجاه العبارات (X54-X44) والخاصة بعامل المعرفة الظاهرة ، اذ تشير النسب الى ان (٤١%) من الافراد عينة الدراسة متفقون على هذه العبارات مقابل ٤٠% غير متفقون مع عبارات هذا البعد و (١٩,٤%) محايدون وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٠٥) وانحراف معياري (١,٣٦٠) .

اما على صعيد المتغيرات الفرعية فان ابرز المتغيرات التي اغنت هذا البعد هو المتغير (X45) الذي ينص على تسهيل عملية التعلم من خلال العمل وهذا يشير الى اعتزاز العاملين وحرصهم على مستقبل المصرف وامتلاك المصرف على العاملين المتميزين يعزز من سمعته والنهوض بواقعه العملي وجاء هذا بوسط حسابي (٣,٩٢) وبانحراف معياري (١,١١٥) اما المتغيرات التي لم تساهم في دعم هذا البعد (X50) والتي تشير الى تحديد الاحتياجات للتدريب وللتعلم على المستوى الشخصي للافراد والاستراتيجي للمصرف وهذا يشير الى غياب الدعم المادي للاحتياجات التدريبية وضعف الرؤيا الاستراتيجية المستقبلية للمصرف جاء ذلك بوسط حسابي (٢,٤٨) وبانحراف معياري (٣,٢٦) ، في حين كانت اقل نسبة اتفاق لدى افراد عينة الدراسة تجاه العبارة (X52) المتعلقة بقيام المصرف على تشجيع العاملين على تقديم افكار جديدة ويقوم بمكافاتهم على ذلك ، بنسبة (٢٠%) وبوسط حسابي (٢,٤٧) وبانحراف معياري (١,٠٤٥) وبالمقابل اكدت نسب عدم الاتفاق ما اشارت اليه نسب الاتفاق حيث كانت نسبة عدم الاتفاق في ادنى درجاتها تجاه العبارات (X44) وبنسبة (٠%) في حين بلغت اعلى مستوى بنسبة (٥٦%) تجاه العبارة (X48) والعبارة (X53) .

الجدول (١٠)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث حول المعرفة الظاهرة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة										الاسئلة
		لااتفق بشدة		لااتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.154	3.6	0	0	0.24	6	0.2	5	0.28	7	0.28	7	X٤4
1.115	3.92	0.08	2	0	0	0.16	4	0.44	11	0.32	8	X٤5
1.118	3.4	0.04	1	0.2	5	0.24	6	0.36	9	0.16	4	X٤6
1.208	2.72	0.16	4	0.32	8	0.24	6	0.2	5	0.08	2	X٤7
1.375	2.68	0.2	5	0.36	9	0.16	4	0.12	3	0.16	4	X٤8
1.411	3.08	0.12	3	0.32	8	0.16	4	0.16	4	0.24	6	X٤9
1.326	2.48	0.28	7	0.32	8	0.12	3	0.2	5	0.08	2	X٥0
1.180	3.32	0.04	1	0.24	6	0.28	7	0.24	6	0.2	5	X٥1
1.045	2.47	0.2	5	0.32	8	0.28	7	0.2	5	0	0	X٥2
1.469	2.92	0.16	4	0.4	10	0	0	0.24	6	0.2	5	X٥3
1.306	3.05	9.2		31.2		19.4		16.8		13.6		المعدل

ثانيا : اختبار الفرضيات

استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على التحليل الوصفي تم تحديد علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة كما موضح في الجدول رقم (١٢) والذي يشير الى ان هناك علاقات ارتباط احصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل راس المال الفكري وبين المتغير المعتمد (ادارة المعرفة) اذ بلغ معامل الارتباط (٠,٦٨٧) وهي قيمة معنوية عند مستوى (٠,٠٥) وبهذا تقبل الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على (وجود علاقة ارتباط احصائية ذات دلالة معنوية بين راس المال الفكري وادارة المعرفة)

الجدول (١١)

نتائج علاقة الارتباط بين راس المال الفكري وادارة المعرفة

المتغير المستقل	راس المال الفكري
المتغير المعتمد	
ادارة المعرفة	٠,٦٨٧

معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

ويشير الجدول (١٣) الى معاملات الارتباط بين المتغير المستقل (راس المال الفكري) ومتغيرات ادارة المعرفة المتمثلة بالمعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة اذ تشير معطيات الجدول (١٣) الى وجود علاقة ارتباط احصائية ذات دلالة معنوية بين راس المال الفكري والمعرفة الضمنية اذ بلغ معامل الارتباط (٠,٠٧٢٤) وهي قيمة معنوية عند مستوى (٠,٠٥) وكما يشير الجدول (١٣) الى وجود علاقة ارتباط احصائية ذات دلالة معنوية بين راس المال الفكري والمعرفة الظاهرية اذ بلغ معامل ارتباط (٠,٠٣٧١) وهي قيمة معنوية عند مستوى (٠,٠٥) واستنادا لما ذكر انفا تقبل الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الاولى .

الجدول (١٢)

معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغير المستقل	راس المال الفكري
المتغير المعتمد	
المعرفة الضمنية	٠,٧٢٤
المعرفة الظاهرية	٠,٧٣١

معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

ثالثا : تحليل علاقات الاثر بين متغير راس المال الفكري وادارة المعرفة

١- اثر راس المال الفكري في ادارة المعرفة

يشير الجدول (١٤) الى تحليل الانحدار بين المتغير المعتمد [ادارة المعرفة K] والمتغيرات المستقلة التي تمثل متغيرات راس المال الفكري ويتضح من خلال النتائج التي تم التوصل اليها ان راس المال الفكري يلعب دور المؤثر المعنوي في ادارة المعرفة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

(ومادامت قيم (T المحسوبة) معنوية لجميع المتغيرات المستقلة فان ذلك يعكس معنوية النموذج . كما يوضح الجدول (١٢) تحليل التباين الذي يتضح من خلاله ان قيمة (F) المحسوبة (٢٠,٥٣) وهي معنوية عند مستوى (٠,٠٥) بدرجة حرية (٥٤) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهي اكبر من الجدولية وهذا يؤكد قبولها الاحصائي وان القدرة التفسيرية لهذا النموذج جيدة نوعا ما اذ بلغ معامل التحديد (R²) (٠,٤٩٨) وهذا يشير الى قدرة المتغير المستقل على تفسير (٤٩%) من المتغير الحاصل في المتغير المعتمد (ادارة المعرفة) .

الجدول (١٣)

نتائج علاقات الارتباط والانحدار بين رأس المال الفكري وادارة المعرفة

درجات الحرية D.F	معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	F		T	
			المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
٥٤	٠,٦٨٧	٠,٤٩٨	٧,١١٠	٤,٠٦١	٣,٣٠٤	١,٦٧٠

٢- تحليل اثر رأس المال الفكري في المعرفة الضمنية من خلال ملاحظتنا للجدول (١٥) الذي يبين نتائج علاقات الارتباط والانحدار للمصارف عينة البحث ومن خلاله يظهر وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين رأس المال الفكر والمعرفة الضمنية اذ كانت قيمة معامل الارتباط تساوي (٠,٧٢٤) .

الجدول (١٥)

نتائج علاقات الارتباط والانحدار بين رأس المال الفكر والمعرفة الضمنية

درجات الحرية D.F	معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	F		T	
			المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
٤٤	٠,٧٢٤	٠,٥٤٠	٥,٧٤٠	٤,٠٨٥	٤,٦٦٢	١,٦٨٤

ومن الجدول اعلاه نلاحظ ان قيمة (t) المحسوبة (٤,٦٦٢) وهي اكبر من الجدولية (١,٦٨٤) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهذه النتائج تؤيد ماذهب اليه الباحث في الفرضية من وجود اثر لرأس المال الفكري في المعرفة الضمنية ولغرض التاكيد من الاختبار تم اجراء اختبار (F) اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (٥,٧٤٠) وهي اكبر من الجدولية (٤,٠٨٥) وبدرجة حرية (٤٤) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهذا يؤكد قبولها .

٣- تحليل اثر رأس المال الفكري في المعرفة الظاهرة

تشير معطيات الجدول (١٦) الى نتائج علاقات الارتباط والانحدار للمصارف عينة البحث اذ يبين لنا الجدول ان قيمة (T) المحسوبة (٥,١٤٦) اكبر من الجدولية (١,٦٨٤) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهذا مايشير الى وجود تأثير معنوي للمتغير رأس المال الفكري في المعرفة الظاهرية وذلك وفقا لقيمة (T) والبالغة (٥,١٤٦) وهي قيمة عالية المعنوية تحت مستوى معنوية (٠,٠٥) وتوضح هذه النتائج اهمية الموارد الفكرية في المصارف ودورها في وصول العاملين الى المعرفة الظاهرية المتميزة وايضا تم اجراء اختبار (F) اذ كانت (F) المحسوبة (٦,٤٨٩) وهي اكبر من الجدولية (٤,٠٨٥) وبدرجة حرية (١,٤٤) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهذا يؤكد قبولها الاحصائي .

الجدول (١٦)

نتائج علاقات الارتباط والانحدار بين راس المال الفكر والمعرفة الظاهرية

درجات الحرية D.F	معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	F		T	
			المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
٤٤	٠,٧٣١	٠,٥٨٤	٦,٤٨٩	٤,٠٨٥	٥,١٤٦	١,٦٨٤

المبحث الخامس

الاستنتاجات

- ١- تشير النتائج التي تم التوصل اليها الى ان ادارة المصارف عينة البحث تحرص على مساهمة العاملين في برامج متنوعة من التدريب لاكتسابهم مهارات معينة في مجال عملهم .
- ٢- هناك اهتمام كبير من قبل المصارف عينة البحث بالعاملين الذين يمتلكون المعرفة من اجل تحقيق الاداء المتميز .
- ٣- تشير النتائج على عدم حرص المصرف على مشاركة العاملين في ندوات او مؤتمرات لزيادة معارفهم .
- ٤- اظهرت نتائج الوصف على ضعف التركيز من قبل ادارة المصرف على قيام العاملين باعمال متنوعة من اجل زيادة خبراتهم .
- ٥- غياب اعتماد ادارة المصرف على توفير مناخ مناسب يساعد على اقامة علاقات ودية مع جميع الاطراف .
- ٦- هناك ضعف من قبل ادارة المصرف في تحفيز العاملين للتفكير في مستقبل المصرف .
- ٧- وجود فعلي للمعرفة الضمنية لدى العاملين فضلا عن وجود الدعم من قبل المصرف لهذا الاتجاه .
- ٨- دور المصارف الكبير في توظيف خدمة الانشطة لدعم دور المعرفة الظاهرية .

المبحث السادس

التوصيات

- ١- يوصي الباحث باعطاء اولوية في التخصصات التعليمية والتدريبية التي يتم التاهيل عليها للنوعيات التي اثبتت جدواها في عملية التوظيف .
- ٢- السعي الى اجراء حصر دقيق في الاحتياجات الوظيفية القائمة والمستقبلية في كافة الانشطة النوعية لسوق العمل ، ويتم تصميم مناهج التعليم وبرامج التدريب على ضوءها .
- ٣- تشجيع التعاون مع المنظمات الدولية والاقليمية المتخصصة في الاستفادة من امكاناتها وخبراتها في تصميم وتنفيذ برامج متطورة للتدريب تتواءم من المستجدات العالمية .
- ٤- يوصي الباحث باجراء تقييم دوري للمعرفة لدى الافراد كلا على افراد وربط نتائج التقييم بنظام الحوافز والمكافآت والترقية .
- ٥- الاهتمام الواسع بالمعرفة لانها قوة اذا لم تستغل تصبح غير ذي فائدة .
- ٦- الاهتمام الكبير والملح ببناء بنية تحتية سائدة لاحتضان راس المال الفكري .
- ٧- رعاية افكار المبدعين وتوفير الفرص لهم بالتطبيق حتى ولو وقعوا في الخطأ .

- ٨- ضرور وضع استراتيجية تتضمن تحديد احتياجات المصرف من رأس المال الفكري من العاملين ذوي الكفاءة العالية مع ضرورة الاخذ بنظر الاعتبار الخبرة ومن من لديهم عمل متميز .
- ٩- العمل على انشاء جهة موحدة تنوي تنسيق التوظيف في القطاع المصرفي للاستفادة من الموارد البشرية التي تم تاهيلها للعمل مع قيامها بالتعرف المستمر على احتياجات سوق العمل واخطار جهات التعليم والتدريب بها .

المصادر

- ١- حمدان ، خالد ، اثر نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الفكري ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ٢٠٠٢ .
- ٢- عباس ، سهيلة ، علاقة رأس المال الفكري وادارة الجودة الشاملة ، دراسة تحليلية ونموذج مقترح ، الاداري ، السنة ١٩٩٧ ، العدد ٢٦ ، يونيو ، ٢٠٠٤ .
- ٣- العنزي ، سعد ، ونغم حسين نعمة ، رأس المال الفكري ، مفاهيم ومداخل ، دراسات اقتصادية ، العدد ٢ ، السنة الثالثة ، ٢٠٠٢ .
- ٤- صريم ، حسين والساعد ، رشا ، دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في ايجاد الميزة التنافسية ، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية في الاردن ، مؤتمر ادارة المعرفة في العالم العربي ، للفترة ٢٦-٢٨ نيسان ، كلية الادارة والاقتصاد للعلوم الادارية ، جامعة الزيتونة الاردنية ، ٢٠٠٤ .
- ٥- الطائي ، علي حسون ، بناء رأس المال الفكري بين ادارة التمكين وفاعلية القرار الاستراتيجي ، بحث تطبيقي في عينة من المنظمات الحكومية ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، المجلد الحادي عشر - عدد ٣٩ - ٢٠٠٥ .
- ٦- يوسف ، بسام عبد الرحمن ، العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ورأس المال الفكري واثره في تحقيق الاداء المتميز ، اطروحة دكتوراه ، جامعة الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠٠٥ .

المصادر الأجنبية

- 7- Bassi , Lauri, (1997) , Harnessing the power of intellectual Capital , Training And development , 51 ,(12) Dec .
- 8- Lara Srivastaud (2002) Intellectual Capital in the in formation soviets , www. Itu.int/visions .
- 9- Brooking ,A. , 1996 , Intellectual Capital . Thomson Business Press . USA.
- 10- Ross , J& G , Roos , Edvinsson , L , and , N.C , DRagott, 1997. Intellectual Capital : Navigating in the New Business , Lands cap Macmillan company , New York .
- 11- Edvisson , L. and M.S.M Malone , (1998) , Hidden , Capital Berseu , Copenhagen .

- 12- Edvinsson & Malone , (1997) . Intellectual Capital : Realizing your company true value log finding Its hidden Brainpower , New York : Harper Business .
- 13- Lothren , Anders , 1999) , the Legal protection of structural . Capital , thesis in low of Economies and commercial Law .
- 14- Bontis , Nick , (2002) , Human . Capital management journal of . Intellectual Capital .
- 15- Stewart , A. , (1999) . . Intellectual Capital : the New Wealth of organization . Doubleday – Currency . New York .
- 16- Jhon pierce C. , (2002) . Intellectual Capital social . Capital and communities pf practice . Knowledge management for Beginners .
- 17- Granthem . Charles E .(2002) , Maximizing Human , . Capital , People soft .Inc .
- 18- Anders lothgren (1999) . the Legal Protection of structural . Capital , thesis in Low , submit .to Gothenburg shool of Economics and commercial .
- 19- Luthg , David , H., (1998) , . Intellectual Capital and its , measurement utah stat university .
- 20- Grantham , Charles , E ., (2002) Maximizing Human . Capital people soft , Inc.
- 21- Hendreson , R , (1994) mananqing information in the information age Harvard Business Review Jan – Fed .
- 22- Hakan , A .A. (2001) .concept Disenabling the mexl wave in Human Capital Management , Journal of Knowledge management Journal , Vol . 109, NO.5.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.