



أثر إدارة المعرفة على تنمية رأس المال الفكري دراسة ميدانية على شركة الهروج للخدمات النفطية

*عبد السلام علي محمد صالح¹، ابو عجيبة صالح محمد سلام²

¹المعهد العالي للعلوم والتقنية تاجوراء

²جامعة طرابلس

المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية، ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانة وزعت على عينة عشوائية مكونة من (60) موظفًا وموظفة، وقد تم استرداد عدد (50) استبانة الصالحة منها (48) مفردة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي والتحليل الإحصائي من خلال برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، وبعد إجراء التحليل الإحصائي اللازم توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لأبعاد إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية. الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، رأس المال الفكري.

The Impact of Knowledge Management on Intellectual Capital Development A Field Study on Al-Harrouj Oil Services Company

*Abdul Salam Ali Muhammad Saleh¹ and Abu Ajila Saleh Muhammad Salam²

¹Tajoura Higher Institute of Science and Technology

²University of Tripoli

Abstract

The study aimed to identify the impact of knowledge management (knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, knowledge application) on intellectual capital at Al-Harrouj Oil Services Company. To achieve this goal, a questionnaire was developed and distributed to a random sample of (60) male and female employees. A total of (50) valid questionnaires were retrieved, of which (48) items were returned. A descriptive approach and statistical analysis were used using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). After conducting the necessary statistical analysis, the study reached a set of results, the most important of which are: There is a statistically significant effect at a significance

level of 0.05 for the dimensions of knowledge management (knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, knowledge application) Knowledge) on intellectual capital at Harouge Oil Services Company.

Keywords: knowledge management, knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, knowledge application, intellectual capital.

مقدمة

يطلق على هذا العصر عصر المعرفة نتيجة للتغيرات الجديدة التي شهدتها العالم في شتى المجالات، وما أحدثته ثورة التكنولوجيا والمعلومات من تطور سريع على نطاق واسع، فأصبحت القدرة على الإنتاج والتقدم تعتمد على تحويل المعلومات إلى معرفة، ثم تحويل هذه المعرفة إلى منتج متميز، وكما يبدو فإن الدور الذي أصبح للمعرفة في توليد الثروة وزيادتها وتراكمها من خلال الإسهام في تحسين الأداء، ورفع الإنتاجية، وتخفيض كلفة الإنتاج، كانت بمثابة منصة انطلاق لثورة جديدة عرفت " بثورة المعرفة " هذه الثورة التي فرضت على المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء واقع جديد، وأفرزت العديد من التحديات الإدارية التي تتطور بسرعة ، ومبادئها تتجذر وتتوسع في مواجهة الاقتصاد التقليدي (عليان ، 2012) .

ويمكن اعتبار ظهور رأس المال الفكري امتدادا طبيعيا لتطورات الحاصلة في الاقتصاد المعرفي، إذ تترك العديد من المؤسسات أن إدارة المعرفة تعد أكثر المصادر التنظيمية فائدة لهم، وذلك لأن رأس المال لم يعد يقدّر بكمية الأموال المجمعة فقط، وإنما يقدر بالدرجة الأولى بكمية المعارف والمهارات المكتسبة والمجمعة، وكيفية توليدها وتوزيعها وتطبيقها داخل المؤسسة والمكونة لرأس مال فكري، التي قد تكون ذات قيمة أكبر من قيمة التجهيزات المادية في حد ذاتها؛ فالجهود التي تبذل من أجل تطوير إدارة المعرفة ينبغي أن تركز على الماضي والحاضر والمستقبل، ولن تنجح هذه الجهود إذا كان تركيزها ينصب فقط على اكتشاف الفرص المستقبلية (الكبيسي ، 2005) .

أولا: مشكلة الدراسة

تركز معظم المنظمات على إدارة الموارد البشرية لحل المشاكل التي تخص الأداء الوظيفي، من خلال التدريب والتوجيه والدوران الوظيفي، بينما تتجاهل إدارة المعرفة التي تمثل فرصا بالنسبة للمنظمات التي تمكنها من تحقيق الريادة في الأعمال من خلال تطوير أداء الموظفين ومن خلال الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية، والدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحثان أتضح وجود تحديات في تبني إدارة المعرفة واستغلال الرأس المال الفكري الأمر الذي يتحتم عليه ضعف في عملية الاستفادة من الخبرات الموجودة لديها ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة على التساؤل التالي :

ما أثر إدارة المعرفة على تنمية رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية.

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوليد المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتخزين المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوزيع المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) تطبيق المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية.

ثالثا: أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة فيما يلي:

الأهمية النظرية : تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تنظر إلى إدارة المعرفة في شركة الهروج للخدمات النفطية على اعتبارها أنها المحفز والمشجع الرئيسي للرفع من الرأس المال الفكري فيها، ومن هنا تأتي الأهمية العلمية لهذا البحث، لا سيما في ظل افتقار المكتبة لمثل هذا الموضوع ، ويعد هذا البحث امتدادا للجهود المبذولة في مناقشة القضايا الخاصة بعملية إدارة المعرفة؛ وبالتالي ستسهم هذه الدراسة إلى الإضافة في الأدب النظري (النظرية والتطبيق) وأثر المعلومات حول إدارة المعرفة وعلاقتها برأس المال الفكري .

الأهمية العملية: ستسهم هذه الدراسة عن طريق النتائج والتوصيات التي ستتقدمها إلى مساعدة صانع القرار والقائمين على إدارة الموارد البشرية في شركة الهروج للخدمات النفطية في التعرف على أبعاد إدارة المعرفة وعلاقتها برأس المال الفكري؛ للعمل على تهيئة إدارة المعرفة المناسبة وتعزيزها، وذلك لما لها من أثر فعال في مواجهة التحديات المكانية والزمنية المحيطة، التي تفرضها المنافسة الشديدة وظروف العولمة وثورة تكنولوجيا المعلومات.

رابعا: أهداف الدراسة:

تم السعي من خلال إجراء هذه الدراسة إلى تحقيق هدف عام تمثيل في التوصل إلى تطوير وتحسين رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية من خلال ممارسات إدارة المعرفة والاهتمام بتوليدها وتوزيعها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها، مما يساعد على تنمية رأس المال الفكري، ويمكن أن يتحقق من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية المتمثلة فيما يلي:

- 1- دراسة واقع إدارة المعرفة وتأثير هذه الإدارة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية.
- 2- دراسة واقع رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية.
- 3- تحديد وتشخيص أي بعد من أبعاد إدارة المعرفة الأكثر تأثيرا في تعزيز رأس المال الفكري لعينة الدراسة.
- 4- التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية.

خامسا: منهجية الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المدراء ورؤساء الأقسام في شركة الهروج للخدمات النفطية بالإدارة الرئيسية طرابلس البالغ عددهم (95) مفردة، وتم اختيار عينة عشوائية عددها (60) من مجتمع الدراسة.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي، باعتباره المنهج المناسب لمتغيرات الدراسة.

أدوات جمع البيانات:

استنادا على ما تقدم، وبناء على تصميم هذه الدراسة وأقسامها، ونوع البيانات المطلوبة لتحقيق أهدافها، تم استخدام مصدرين لجمع بيانات الدراسة هما:

- 1- المصادر الأولية: وتتمثل في استمارة الاستبيان أداة لجمع البيانات.
- 2- المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب العلمية والدراسات والأبحاث السابقة، والمواقع العلمية في الشبكة العالمية الانترنت

سادسا: حدود الدراسة

تقتصر حدود الدراسة على المحددات الزمنية والمكانية والبشرية التالية:

- 1- الحدود الزمنية: هي الفترة الزمنية التي أستغرقها الباحثان في أعداد هذه الدراسة الممتدة من 20 ديسمبر إلى 20 فبراير.

- 2- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على شركة الهروج للخدمات النفطية الإدارة العامة / طرابلس
- 3- الحدود الموضوعية: اقتصرت على إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية الإدارة العامة طرابلس.

سابعا: مصطلحات الدراسة

إدارة المعرفة: هي الإدارة النظامية الواضحة للمعرفة والمرتبطة بها والخاصة باستخداماتها، وجمعها وتنظيمها، ونشرها واستخدامها واستغلالها.

رأس المال الفكري: هي عملية تشير إلى المجهود المنظم والمخطط لاكتساب أو تعديل تغيير المعارف والاتجاهات الخاصة بالمستهدفين للوصول إلى أفضل صور الأداء الإنساني في ظل الأهداف المطلوبة.

ثامنا: الدراسات السابقة

- 1- دراسة خيفي (2020) بعنوان أثر إدارة المعرفة في رأس المال الفكري بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المحافظة على رأس المال البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية وعلاقتها بإدارة المعرفة، وقد جاءت دراسة الحالة بمؤسسة الصناعة الكوابل فرع جنرال بسكرة ، ومن أجل تحقيق الهدف من هذه الدراسة جرى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات ، ووزعت على عينة قدرها (125) مدير من الإدارة العليا والوسطى والدنيا، وتم استرجاع (87) استبانة صالحة للتحليل، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن هناك اهتمام بالمحافظة على رأس المال البشري في المؤسسة، وأن مستوى تطبيق المعرفة يعتبر مستوى مرتفع .

2- دراسة زحل (2018) بعنوان: إدارة المعرفة وأهميتها في تنمية رأس المال الفكري بالمؤسسة: دراسة ميدانية على عدد من المؤسسات الجزائرية في ولاية بسكرة، الجزائر. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة المعرفة على رأس المال الفكري بعدد من المؤسسات الجزائرية في ولاية بسكرة باعتبارها إحدى المحددات الرئيسية لنجاح المؤسسة أو فشلها؛ فاستدامة المؤسسات مرهون بتميز مواردها البشرية لا سيما الموهوبين منهم، وخلصت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة لها علاقة مباشرة برأس المال الفكري كما تساهم في تنمية رأس المال الفكري من خلال التأثير في أساليب تنمية رأس المال الفكري.

3- دراسة نصار (2018) بعنوان: أثر إدارة المعرفة على رأس المال البشري: دراسة تطبيقية على عينة من الهيئة العربية للاستثمار والإنماء الزراعي بالسودان. استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وكذلك المقابلات الشخصية، ومن أهم النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد إدارة المعرفة ورأس المال البشري، وكذلك أشارت النتائج إلى أن التقنيات الحديثة ساعدت في تعزيز رأس المال البشري في الهيئة.

أولاً: مفهوم المعرفة:

هي نتيجة معالجة البيانات التي تخرج بمعلومات، إذ تصبح معرفة بعد فهمها واستيعابها، وإن تكرار التطبيق في الممارسات يؤدي إلى الخبرة التي تقوم على الحكمة (السلمي، 2002: 30) كما قد وردت تعريفات متعددة للمعرفة فعرّفها (العلي وآخرون، 2006: 26) بأنها: "مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات المتراكمة لدى العاملين ولدى المنظمة"، وعرّفها (ياسين، 2000: 123) بأنها "مزيج من المفاهيم والأفكار، والقواعد، والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات".

ثانياً: تعريف إدارة المعرفة:

إن إدارة المعرفة هي التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة، وخارجها، وتحليلها، وتفسيرها، واستنتاج مؤشرات، ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المنظمة، وتحقيق تحسين في الأداء، قياساً إلى فترات سابقة، أو قياساً مع أداء المنظمات المنافسة لنفس الفترة، وهي تنطوي على مايلي:

أ- جمع وهيكلة وتصنيف وترتيب المعلومات لبناء هيكل معرفي، وذلك بالاستعانة بتقنيات المعلومات، ويترتب على ذلك بناء، وتنمية وتشغيل معلومات مشتركة عن العملاء، ومتطلبات الأداء والمشكلات والطول الممكنة لها.

ب- توزيع وتبادل المعرفة، حيث أن انحصار المعرفة لدى أفراد أو فئات محددة داخل المنظمة يفقد إدارة المعرفة قيمتها، ويعتمد تبادل المعرفة على حيوية وفعالية التفاعلات الاجتماعية والاتصالات داخل المنظمة.

ج- رصد وإعداد وتدريب وتنمية الأفراد ذوي المعرفة لاستخراج واستغلال مآلديهم من معرفة وتوظيفها في المنظمة، وإدماجها في قواعد المعلومات وإتاحتها لكل من يحتاجها.

د- استخدام المعرفة في حل مشكلات الأداء، وتطويره، والوصول إلى مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية، ويتم ذلك بإدماج المعرفة في تصميم العمليات، ومعايير تقييم الأداء وتقرير المكافآت، والمزايا للعاملين بقدر استخدامهم للمعرفة ومساهماتهم في تنميتها.

ومما تقدم نستطيع القول بأن إدارة المعرفة تعتبر إحدى دعائم ومرتكزات الإدارة المعاصرة من خلال تجميع المعلومات وتحليلها وترجمتها إلى مؤشرات تستخدم في حل مشكلات الأداء، وتطويره، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية التي تعتبر محصلة الأهداف الاستراتيجية لكل المنظمات دون استثناء (السلمي، 2002: 208).

ثالثاً: أهمية إدارة المعرفة (الطاهر، 2012: 23).

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة يمكن إجمالها في النقاط التالية

1. ربط كل المعارف والمعلومات والخبرات لتطوير المنظمة.
2. مضاعفة حجم المعلومات في كل مجال.
3. إعادة تشكيل الكفاءات الحيوية.
4. خلق قواعد حركية لفائدة حقيقية من المعارف في المنظمة.
5. استخدام مراكز عمل لخلق إدارة المعرفة والحفاظ عليه.

رابعاً: خصائص المعرفة

إن للمعرفة خصائص وسمات تميزها عن باقي الأنشطة الأخرى، وهذه الخصائص مشتركة ولكن المضمون يختلف باختلاف السياق الفكري والاجتماعي والاقتصادي، والثقافي التي تتواجد فيه نذكر منها ما يلي:

1. قابلية المعرفة للتوليد: فبعض المنظمات لديها خصوبة ذهنية بواسطة الأفراد المتميزين التي تمتلكهم، فهؤلاء المتميزين قادرون على خلق وتوليد المعرفة واستدامتها.
2. المعرفة يمكن أن تموت: وكما نولد المعرفة فإنها تموت أيضاً؛ فالقليل من معارف الفرد التي تتكون خلال تجاربه هو الذي سجل في كتب أو دوريات، فبعض المعارف تموت بموت صاحبها، والبعض الآخر يموت بإحلال معارف جديدة محل القديمة.
3. قابلية المعرفة للامتلاك: أي أن المعرفة ذات القيمة العالية يمكن أن تمتلك، ولذلك يلاحظ أن بعض المنظمات تتمسك بمثل هذه المعرفة عن طريق تحويلها إلى براءات اختراع.
4. المعرفة متجذرة في الأفراد: فليس كل معارف المنظمة صريحة وظاهرة بل إن معظمها كامن في أدمغة عمالها.
5. قابلية المعرفة للتخزين: فيمكن للمنظمة أن تخزن معارفها في وثائق، أو أشرطة، أو على الحاسوب.
6. قابلية المعرفة للتطبيق: أي أن المعرفة يمكن أن يجسدها صاحبها في أعمال.

خامساً: أنواع المعرفة

1. المعرفة الضمنية: التي تسير إلى معرفة شخصية تحتوي على معان داخلية ونماذج ذهنية، وخبرات، وتبصر، وبديهية، وهي نوعان: أحدهما تقني يعود إلى العمق، والآخر إدراكي يحتوي على أفعال وسلوكيات يومية.
2. المعرفة المعلنة: وهي المعرفة التي يعبر عنها من خلال الحقائق والتعبيرات والرسومات والتصورات، ويمكن توثيقها في الورق أو في الشكل الإلكتروني.
3. المعرفة التكنولوجية: وهي جزء من المعرفة الضمنية، وتعبر عن البراعة والخبرة والمهارة في العمل.

4. المعرفة الضحلة: وتعني الفهم القليل لمؤشرات مساحات المشكلة.
5. المعرفة العميقة: وهي التي تتطلب التحليل العميق للموافق المختلفة (حسينه، 2015: 7)
- سادسا: معوقات إدارة المعرفة
- أجرت العديد من المنظمات عدّة دراسات حول التحديات التي تواجه عمليات إدارة المعرفة بشكل يحول دون تحولها إلى منظمات معرفيّة، ومن الجدير بالذكر أنّ هذه التحديات، والمُعوقات لها ارتباطات بالعوامل الشخصية، والثقافية، والتنظيمية للعاملين، ومن أبرز هذه المُعوقات، والتحديات ما يأتي:
1. غياب الكادر المُؤهل؛ لأداء مهامّ، ووظائف إدارة المعرفة.
2. عدم التشجيع من قِبَل ثقافة المنظمة على المشاركة في عمليات المعرفة.
3. عدم الإدراك الكافي لفوائد إدارة المعرفة، ومفهومها، وعملياتها.
4. الخوف من امتلاك الآخرين للمعرفة ذاتها التي يمتلكها أصحاب المعرفة.
5. سيادة المركزية الإدارية التي تُعرق عملية تبادل المعرفة، ونقلها.
6. الشعور بأنّ إشراك الآخرين في المعرفة أمرٌ لا يؤدي إلى تحقيق المنفعة، والمصلحة.
7. شعور العاملين بالتهديد، أو المنافسة، أو عدم الشعور بقيمتهم؛ ممّا يؤدي إلى اكتناز المعرفة باعتبارها مصدراً لقوتهم (أبو عودة، 2016: 26).

المبحث الثاني:

رأس المال الفكري:

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري

يعتبر البعض أن مفهوم رأس المال الفكري المخزون الأساسي من المواد المادية لأي منظمة الذي يتم من خلاله إدارة جميع برامج ومشاريع هذه المنظمة، ويتمثل في كونه أصلاً ملموساً يمكن تحديده وقياسه وتقييمه بسهولة، وذلك من خلال معايير ومؤشرات اقتصادية محددة، كما يعتبر رأس المال هو حجر الأساس لأي منظمة أعمال (العنزي، 2009: 23).

ويرتبط رأس المال في المنظمات بالأفراد المساهمين أو المشاركين الذين يقدمون مساهمات مالية لتكوين الشركات والمؤسسات والمنظمات

ثانياً: أهمية رأس المال الفكري

نتيجة مراجعة وتحليل البحوث والدراسات السابقة أمكننا استنباط أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية:

- 1- يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للمنظمة (Koenig, 2000).
- 2- يمثل رأس المال الفكري كنز مدفوعاً يحتاج إلى من يبحث عنه واستخراجه للوجود والممارسة ومن أهم أساليب استخراجه هو نشر المعرفة (العنزي، 2013: 68).
- 3- يكون رأس المال الفكري مصدراً لتوليد ثروة المنظمة، والإفراد وتطويرها؛ وذلك لأن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة (Koenig, 2000).
- 4- كما أن رأس المال قادر على توليد ثروة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.

5- التطورات التكنولوجية المتزايدة، وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي دخلت في كافة الأنشطة والمجالات والصناعات التي فرضت على المؤسسة التعامل معها، وتزيد من الاستثمار في رأس المال الفكري الذي يتماشى مع هذه التطورات.

ثالثاً: مكونات رأس المال الفكري

رأس المال الفكري يتكون من العناصر التالية:

1- الأصول البشرية (رأس المال البشري): ويتكون من الخبرة المتراكمة، المهارة، القدرة على الابتكار والإبداع، وقدرة أفراد المنظمة على تحقيق المهام، ويتضمن القيم والثقافة والفلسفة التي قد بزغت على تربة الوطن، وتتمكن في هذه المفردات: المعرفة، الحكمة، الخبرة، الحدس، وقدرة الفرد على أدراك المهام والأهداف الوطنية، (ناصر، 2008: 267).

2- الأصول الهيكلية (رأس المال الهيكلي):

يقصد برأس المال الهيكلي المعرفة التي تظل باقية في المنظمة بعد أن يتركها أعضاؤها سواء بشكل مؤقت أو نهائي، ويكون مخزناً في قواعد بيانات، ومستندات وبرامج جاهزة، ومكون مادي للحاسوب وهياكل تنظيمية. بعبارة أخرى، رأس المال الهيكلي يضم القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة، والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير التي تشمل ثقافة المنظمة، والنماذج أو الهياكل التنظيمية، والعمليات والإجراءات (العمرى، 2011: 5).

3- رأس المال الزبوني:

هو الثروة المتمثلة في علاقات المنظمة مع زبائنه، وكذلك حقوق ملكية العلامة التجارية، وثقة الزبائن بالمنظمة وولائهم لها، وفي ظل العلاقة التبادلية الترابطية بين المنظمة والزبون فإن قواعد العلاقة التقليدية ذات الاتجاه الواحد (من المنظمة إلى الزبون) قد ألغيت، وحلت محلها العلاقة ذات الاتجاهين (من المنظمة إلى الزبون ومن الزبون تجاه المنظمة)، مع المحافظة على علاقات متبادلة مستمرة في ظل الاتصالات المتمثلة في المعلومات التقنية، وفي هذا السياق من العلاقات التي تخلق القيمة فإن الزبون ذو الولاء يمثل أصلاً آخر من أصول المنظمة، وجزء مما تمتاز به من حقوق ملكية الزبون ضمن حقوق ملكية المنظمة الأخرى (العزوي، 2011: 10)

رابعاً: أدوار رأس المال الفكري:

إن موضوع الدور مستمد أساساً من علم الاجتماع؛ فهو يعني ذلك النوع من الأفعال المتوقعة من شخص خلال ما يقوم به من أنشطة تتضمن الآخرين، وينشأ الدور كنتيجة للمركز الذي يشغله الشخص في البناء الاجتماعي؛ حيث يتفاعل مع غيره من الأشخاص، ولكي يستطيع الشخص أن ينسق عمله مع الآخرين في إحدى المنظمات، فإنه يحتاج إلى وسيلة يستشف من خلالها سلوكهم عندما يتفاعل معهم، ويؤدي الدور في هذه الوظيفة في إطار النسق الاجتماعي، وفي ضوء ذلك فإن رأس المال الفكري يؤدي أدواراً يفرضها عليه مركزه في المنظمة (Harrison, 2000)، وحُددت هذه الأدوار كما يلي:

1- الأدوار الدفاعية

أ - حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال الفكري للشركة.

ب- حماية التصميم والإبداع.

ج- تخفيف حدة الصراعات وتجنب رفع الدعاوي (العنقري، 2013، 267).

2- الأدوار الهجومية:

أ - توليد العائد عن طريق المنتجات والخدمات الناجمة عن إبداعات رأس المال الفكري.

ب- ابتكار مقاييس الأسواق الجديدة والخدمات والمنتجات الجديدة.

ج- تهيئة منافذ الاختراق تكنولوجيا المنافسين.

د - صياغة استراتيجية تعوق دخول المنافسين الجدد (عيد، 2020: 365).

خامسا: مداخل رأس المال الفكري

إن المدخل يمثل منهجية لإعادة بناء المعرفة، والخبرة المتعلقة بموضوع ما، وفق نظريات أو مسارات منظمة ومتطورة، تكفل زيادة سيطرة الباحثون أو تحكمهم في المعرفة والخبرة، ويتضح من ذلك أن المدخل يمثل طريق تناول موضوع ما، وتحليل أركانه وعلى هذا الأساس قد يكون لكل موضوع مدخل أو أكثر لدراسته، وعند تحري الأدبيات المتخصصة أتضح أنه هناك خمسة مدخل لدراسة رأس المال الفكري وهي:

1- المدخل الفلسفي:

ويؤكد هذا المدخل على أن رأس المال الفكري معني بالتنظير العلمي للمفهوم المعرفي، وكيفية جمع المعلومات حول الحقائق الاجتماعية والمنظمة، ويركز على أهداف وأنواع ومصادر المعرفة، كما يركز على العلاقة بين معرفة رأس المال الفكري والمفاهيم الأخرى؛ مثل درجة التأكد، والسببية، وتبرير المعتقد، والشك وغيرها.

2- المدخل الإدراكي:

يمثل هذا المدخل مساهمة علماء الإدارة ونظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، وينظرون إلى رأس المال الفكري من زاوية قيمته الاقتصادية والفكرية، ويعدونه بوجود استراتيجي مهم، وأن هذا المدخل الإدراكي يعتمد على مسارين مهمين وهما.

أ - مسار المعرفة والمقدرة العقلية، ويركز على خلق وتوسيع معرفة الشركة.

ب- المسار المستند على الموارد، ويركز على كيفية خلق الأرباح من مجموعات الموارد الملموسة والفكرية في الشركة (العمرى، 2011: 223).

الجانب العملي

منهجية الدراسة: ويقصد بمنهجية الدراسة معرفة الخطوات التي اتبعتها الباحثة في سبيل إجراء الدراسة الميدانية وتتمثل الخطوات في الآتي:

1- منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لانسجام هذا المنهج مع طبيعة أغراض الدراسة، وتم جمع البيانات من مصادرها الأولية بالاعتماد على استمارة الاستبيان، ومن ثم تبويب البيانات وتحليلها وتفسيرها.

2- مجتمع الدراسة: ويشمل مجتمع الدراسة مدراء ورؤساء الأقسام، ورؤساء الوحدات بمركز بحوث النفط التابع للمؤسسة الوطنية للنفط بطرابلس البالغ عددهم (95).

3- عينة الدراسة: تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة وعددها (60) مفردة وبنسبة (105) من حجم المجتمع الأصلي.

الجدول رقم (1) توزيع العينة وحركة الاستبانة

البيان	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المفقودة	الاستمارات الغير صالحة للتحليل	الاستمارات الخاضعة للتحليل	نسبة العينة من الاستمارات الموزعة	نسبة العينة الخاضعة للتحليل
الإجمالي	60	7	5	48	80%	57%

4-أداة الدراسة: تم الاعتماد على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات حتى يتم اختبار الفرضيات الخاصة بموضوع الدراسة، وتم تصميم استمارة استبيان خاصة بموضوع الدراسة، وبعد التحكم أصبحت الاستمارة جاهزة.

صدق وثبات أداة الدراسة الاستبانة
يقصد بصدق وثبات الاستبانة أن تقيس نفس أسئلة الاستبانة التي وضعت لقياسها، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

أ- الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في موضوع الدراسة بشكل خاص، وطرق البحث بشكل عام، وذلك للتأكد من مدى ملائمة أسئلة الاستبانة، ومدى انتماء كل فقرة من هذه الفقرات إلى المحور التابعة له في الاستبانة، وهل هذه الفقرات في صياغتها الحالية تعطي المعنى المطلوب أم لا، مع إضافة أو تعديل أو دمج أو حذف أو ما يرويه مناسب.

ب- صدق المقياس (الاتساق الداخلي)

يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هو قوة الترابط بين درجات كل محور من محاور الاستبانة ودرجات أسئلة الاستبيان الكلية، وقد تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل محور وبعد من محاور وأبعاد الاستبيان المعدل الكلي للمحاور على عينة الدراسة.

ثبات الاستمارة:

يقصد بثبات أداة الدراسة أن تعطي أداة جمع البيانات (الاستبانة) نفس النتائج إذا ما تم استخدامها مرة أخرى وتحت ظروف مماثلة، وقد تم استخدام معادلة (الفا كرونباخ) وذلك من أجل قياس تناسق وثبات الاستبانة لكل محور من محاورها، ويعد اختبار الثبات الفا ضعيفاً إذا كان أقل من (60%) ومقبولاً إذا كان من (70% - 80%) وما زاد عن (80%) يعتبر ممتازاً.

معامل الفا كرونباخ: تم تحليل وحساب معامل ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل الفا كرونباخ ويوضح الجدول رقم (6) نتائج الثبات الاستبانة.

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع والدرجة الكلية

ت	العبارة	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
1	توليد المعرفة	5	0.922	0.957
2	تخزين المعرفة	5	0.937	0.962
3	توزيع المعرفة	5	0.965	0.980
4	تطبيق المعرفة	5	0.973	0.985
5	رأس المال الفكري	20	0.964	0.995

من الجدول رقم (6) نلاحظ أن قيم معامل ألفا كرونباخ الإجمالي لكل مجموعة من عبارات الاستبانة، وبجميع العبارات أكبر من (60%)، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من عبارات الاستبانة، أما فيما يتعلق بمقياس الصدق الذي يتعلق بقياس درجة ارتباط المفردة بالمقياس العام؛ فإن نتائجه تعتبر قوية ومقبولة إحصائياً؛ مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

ثالثاً- عرض وتحليل البيانات الأولية للدراسة/أ - تحليل البيانات الشخصية

جدول رقم (8) التوزيع التكراري لمفردات العينة الخاصة بالبيانات الشخصية

1-الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	30	62%
أنثى	18	38%
المجموع	48	100%
2- العمر	التكرار	النسبة
25 سنة فأقل	2	04%
من 26 سنة 35 سنة	9	18%
من 36 سنة إلى 45 سنة	27	56%
من 46 سنة فأكثر	10	21%
المجموع	48	100%
3-المركز الوظيفي	التكرار	النسبة
مدير إدارة	4	08%
مساعد مدير إدارة	7	15%
مدير مكتب	8	17%
رئيس قسم	10	21%
موظف	19	40%
المجموع	48	100%
4-المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
دبلوم عالي	13	27%
بكالوريوس	21	44%
ماجستير	11	23%
دكتوراه	3	06%
المجموع	48	100%

1-الجنس:

من الجدول رقم (8) نلاحظ أن عدد الذكور بلغ (30) مفردة ونسبة 62% من إجمالي العينة؛ وهو أكبر من عدد الإناث البالغ عددهم (18) مفردة بنسبة 38% من إجمالي مفردات العينة.

2-العمر:

من الجدول رقم (8) نلاحظ أن عدد الأشخاص الذين أعمارهم (من 36 سنة إلى 46 سنة) (27) أكبر عدداً بنسبة (56%) من إجمالي مفردات العينة، يليهم عدد الأشخاص التي أعمارهم من (46

سنة فأكثر)؛ حيث بلغ عددهم (10) أشخاص بنسبة (21%) من إجمالي مفردات العينة، يليهم الأشخاص الذين أعمارهم (من 26 سنة إلى 35 سنة) بنسبة (18%) من إجمالي مفردات العينة، في حين بلغ عدد الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن (25 سنة) (2) شخصان بنسبة (2%) من إجمالي مفردات العينة.

3-المركز الوظيفي:

من الجدول رقم (8) نلاحظ أن أكبر عدد من الموظفين من فئة (موظف) البالغ عددهم 19 وبنسبة (40%)، ثم فئة (رئيس قسم) بنسبة (21%)، ثم يليها وظيفة (مدير مكتب) بنسبة (17%)، ثم تأتي وظيفة (مدير إدارة) بنسبة (8%).

4-المؤهل العلمي:

من الجدول رقم (8) نلاحظ أن أكثر نسبة هم من حملة البكالوريوس بنسبة (44%) من إجمالي مفردات العينة، ثم يليه الدبلوم العالي بنسبة (27%) من إجمالي مفردات العينة، ثم حملة الماجستير بنسبة (23%) من إجمالي مفردات العينة ثم حملة الدكتوراه بنسبة (6%)

ب _ وصف وتحليل متغيرات الدراسة

المحور الأول: رأس المال الفكري

البعد الأول: توليد المعرفة

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لفقرات توليد المعرفة

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	يتبادل الكادر الوظيفي بالشركة الأفكار والخبرات والمهارات خلال العمل مما يساعد على توليد المعرفة.	3.4583	.89819	3.197	0.000
2	تحرص إدارة الشركة على التنظيم والمشاركة بالمؤتمرات والندوات وورش العمل.	3.0000	.98930	2.712	0.000
3	تقدم إدارة الشركة الدعم الكافي للآراء والابتكارات المقترحة من الموظفين.	2.6042	1.10588	2.283	0.000
4	تتبنى إدارة الشركة سياسات التدوير الوظيفي عبر الإدارات.	2.3750	1.10367	2.054	0.000
5	تعتمد إدارة الشركة التدريب الوظيفي الداخلي والخارجي ضمن خططها الاستراتيجية.	2.6875	1.01387	3.393	0.000
	المجموع	2.825	1.0221	2.727	0.000

يتبين من الجدول السابق أن المعدل العام للعبارات الخاصة بتوليد المعرفة جاءت بدرجة (3.35)

وبانحراف معياري (0.728) وبمستوى دلالة (0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)؛

مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط الحسابي أكبر من

(3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة موافقين على توافر هذا البعد.

البعد الثاني تخزين المعرفة

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لفقرات تخزين المعرفة

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية
1	يتم الاحتفاظ بالأرشفة الورقية مع قواعد البيانات الحديثة.	3.34	1.11	3.368	0.001
2	تهتم الشركة بالمحافظة على الخبرات والمهارات للعاملين وذلك بتحفيزهم.	3.33	1.162	3.143	0.002
3	تتسم عملية تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها بسهولة ويسر .	3.27	1.084	3.705	0.000
4	تحرص الشركة على توفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة لخرن .	3.36	1.194	3.288	0.001
5	توجد بالشركة ذاكرة تنظيمية تحتوي على المعلومات الحديثة.	3.39	1.169	3.671	0.000
	المجموع	3.35	1.143	5.725	0.000

يتبين من الجدول رقم (10) أن المعدل العام للعبارات الخاصة بتخزين المعرفة جاءت بدرجة (3.35) وبانحراف معياري (1.143) وبمستوى دلالة $P(0.000)$ وهي أصغر من مستوى الدلالة $K(0.05)$ مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المعتمد في الدراسة فهذا يدل على أن أفراد العينة موافقين على هذا البعد.

البعد الثالث: توزيع المعرفة

جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لفقرات توزيع المعرفة

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية
1	تعتقد أن إدارة الشركة تنشر معلومات عن درجة رضا العملاء .	3.46	1.122	4.475	0.000
2	تقوم إدارة الشركة بنشر معلومات عن معدلات الأداء المتوقعة والفعالية.	3.53	1.107	5.277	0.000
3	توجد بالشركة شبكة لتبادل المعلومات في إي وقت وفي إي مكان.	3.51	1.108	5.027	0.000
4	تحتفظ الشركة بقاعدة بيانات عن كافة الممارسات المالية الناجحة والغير ناجحة.	3.35	1.082	3.544	0.001
	المجموع	3.46	1.104	4.580	0.000

يتبين من الجدول رقم (11) أن المعدل العام للعبارات الخاصة بتوزيع المعرفة جاءت بدرجة (3.46) وبانحراف معياري (1.104) وبمستوى دلالة $P(0.000)$ ؛ وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) ، مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط الحسابي أكبر من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة موافقين على هذا البعد.

البعد الرابع: تطبيق المعرفة

جدول رقم (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T من فقرات البعد الرابع تطبيق المعرفة

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	تسعى الشركة بشكل منتظم لدراسة وتقييم اتجاهات وأفكار العملاء.	3.54	1.099	5.398	0.000
2	تقوم الشركة باستمرار بمراقبة المعلومات المتعلقة بالعملاء.	3.43	1.097	4.242	0.000
3	تقوم الشركة بإجراء اجتماعات عما مع العملاء على الأقل مرة واحدة في السنة .	3.40	1.080	4.057	0.000
4	تقوم إدارة الشركة بالاستفادة من البيانات والمعلومات المخزنة.	3.40	1.205	3.636	0.000
5	تقوم الشركة بتطبيق برامج مبنية على معلومات معرفية داخل مجال العمل لاداري .	3.29	1.126	2.838	0.005
	المجموع	3.41	0.896	4.034	0.000

يتبين من الجدول رقم (12) أن المعدل العام للعبارات الخاصة تطبيق المعرفة جاءت بدرجة (3.41) وبانحراف معياري (0.896) وبمستوى دلالة (0.000)؛ وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط الحسابي أكبر من (3) مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على هذا البعد.

جدول رقم (13) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور رأس المال الفكري

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	تحت الشركة العاملين على المشاركة في التدريب والتعليم وكسب الخبرات سواء داخل المنظمة أو خارجها.	3.32	1.216	2.853	0.000
2	تسعى الشركة إلى تحفيز العاملين على التطوير والتغيير .	3.48	1.181	4.407	0.000
3	تشجيع وتفويض العاملين على القيام بالمهام الموكلة اليهم وإعطائهم الثقة بالنفس .	3.38	1.146	3.663	0.000
4	تقوم الشركة بمتابعة الطاقات الفكرية المعرفية والنادرة لغرض جذبها واستقطابها	3.55	1.129	5.336	0.000
5	تقوم الشركة بتنمية وأستثمار الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية للعاملين	3.47	1.107	4.617	0.000
6	تسعى الشركة باستمرار نحو كسب زبائن جدد والمحافظة على الزبائن الحاليين	3.55	1.045	5.504	0.001
7	تتابع الشركة شكاوى الزبائن حول منتجاتها باستمرار .	3.36	1.129	3.478	0.001
8	تتابع الشركة التغيرات المستمرة في رغبات الزبائن.	3.48	1.077	4.917	0.000

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
9	تتحد الشركة الإجراءات السريعة نحو ملاحظات العميل.	3.65	1.157	6.154	0.000
10	فتح المجال أمام الزبائن بالاتصال بالشركة والمشاركة في تحديد المنتجات المناسبة لاحتياجاتهم.	3.50	.860	6.369	0.000
11	تسعى الشركة إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تحبي الإبداع والابتكار وتكافي على الانجاز المعرفي والفكري	3.64	1.172	5.595	0.000
12	تخصص الشركة ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع البحث العلمي والتطوير .	3.52	1.145	4.944	0.000
13	تستقطب الشركة العاملين ذوي الخبرات المتميزة باستمرار .	3.73	1.257	6.320	0.000
14	تشجع الشركة على تقديم أفكار جديدة من قبل العاملين لحل مشكلات العمل .	3.72	1.146	6.849	0.000
15	يتم تقييم أداء العاملين في الشركة على أساس خبراتهم ومعارفهم وإنجازاتهم .	3.63	1.130	6.141	0.000
16	لدى الإدارة العليا فكرة واضحة عن مفهوم رأس المال الفكري .	3.25	1.197	2.288	0.000
17	ترى أن رأس المال الفكري من المداخل الحديثة التي يجب تطبيقها في الإدارة التي تعمل بها .	3.50	1.077	5.086	0.000
18	البرامج التدريبية التي قدمت لي أفادتني في العمل ووطورت مهاراتي .	3.34	.992	3.775	0.000
19	تهتم الإدارة بتدريب الموظفين بشكل يتناسب مع احتياجاتهم التدريبية .	3.39	.955	4.491	0.000
20	يجد تناسب بين مهاراتي والعمل المطلوب مني	3.39	1.162	3.693	0.000
	المجموع	3.491	1.114	4.48	0.000

يتبين من الجدول السابق الذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور رأس المال

الفكري أن المتوسط العام (رأس المال الفكري) جاء بدرجة (3.491) وانحراف معياري (1.114)

في الشركة، وهذا يبين أن مستوى رأس المال الفكري متوسط.

رابعاً: اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوليد المعرفة على رأس المال الفكري في

شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس

ولاختبار الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوليد المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوليد المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس.

ولمعرفة ما إذا كان هناك تأثير دال إحصائياً (توليد المعرفة) كمتغير مستقل على (رأس المال الفكري) كمتغير تابع تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (14) يبين ذلك. جدول (14) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر توليد المعرفة على رأس المال الفكري

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار عند مستوى 0.05
توليد المعرفة	0.725	0.526	0.508	11.488	0.000	دال

كمتغير تابع حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي يوضح الجدول رقم (14) دراسة أثر توليد المعرفة (كمتغير مستقل) في رأس المال الفكري المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة التي بلغت (11.448) بدلالة إحصائية (0.000)، وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، وبذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي لاكتشاف المواهب (كمتغير مستقل) على رأس المال الفكري كمتغير تابع؛ وحيث أن إشارة معامل الارتباط موجبة وتساوي (0.725) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زادت توليد المعرفة ارتفع رأس المال الفكري والعكس صحيح وتبين قيمة معامل التحديد (R^2) أن التغير في المستقل يفسر (52.6%) من التغير في المتغير التابع كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.508)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (توليد المعرفة) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (رأس المال الفكري) مقدار (0.508).

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتوليد المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس).

2-أختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتخزين المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس، واختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتخزين المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتخزين المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً (تخزين المعرفة) كمتغير مستقل (رأس المال الفكري) كمتغير مستقل تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (15) يبين ذلك.

جدول (15) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر تخزين المعرفة على رأس المال الفكري

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار عند مستوى 0.05
تخزين المعرفة	0.676	0.457	0.533	9.962	0.000	دال

يوضح الجدول رقم (15) دراسة أثر تخزين المعرفة (كمتغير مستقل) في رأس المال الفكري (كمتغير تابع)؛ حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة التي بلغت (9.962) بدلالة إحصائية (0.000)، وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، وبذلك نرفض فرض العدم (H_0) ونقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي لتخزين المعرفة (كمتغير مستقل) على رأس المال الفكري (كمتغير تابع)؛ وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.676) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زاد الاهتمام (تخزين المعرفة) " زاد رأس المال الفكري والعكس صحيح، وتبين قيمة R^2 أن التغير في المستقل كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.533)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم التغير المستقل (تخزين المعرفة) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (رأس المال الفكري) مقدار (0.533).

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتخزين المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس).

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) توزيع المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس، ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوزيع المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوزيع المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً (توزيع المعرفة) كمتغير مستقل على (رأس المال الفكري) كمتغير تابع تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (16) يبين ذلك.

جدول (16) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر توزيع المعرفة على رأس المال الفكري

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار عند مستوى 0.05
توزيع المعرفة	0.678	0.459	0.454	10.006	0.000	دال

يوضح الجدول رقم (16) دراسة أثر توزيع المعرفة (كمتغير مستقل) على رأس المال الفكري (كمتغير تابع)؛ حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (10.006) بدلالة إحصائية (0.000)، وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) بذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي لتوزيع المعرفة (كمتغير مستقل) على رأس المال الفكري (كمتغير تابع)، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.678) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زاد العمل على توزيع المعرفة ارتفع رأس المال الفكري والعكس صحيح، وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغير في المتغير (توزيع المعرفة) يفسر (45.9%) من المتغير التابع (رأس المال الفكري) كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.454)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (توزيع المعرفة) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (رأس المال الفكري) مقدار (0.454)، وعليه يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتوزيع المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية/ طرابلس).

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) تطبيق المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس، واختيار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية/ طرابلس.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً (تطبيق المعرفة) كممتغير مستقل على (كمتغير تابع) تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (17) يبين ذلك.

جدول (17) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر تطبيق المعرفة على رأس المال الفكري

القرار عند مستوى 0.05	مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
دال	0.000	13.288	0.656	0.599	0.774	تطبيق المعرفة

يوضح الجدول رقم (17) دراسة أثر تطبيق المعرفة (كمتغير مستقل) على رأس المال الفكري (كمتغير تابع)؛ حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (13.288) بدلالة إحصائية (0.000)، وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، وبذلك نرفض فرض العدم (H_0)، وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي لتطبيق المعرفة (كمتغير مستقل) في رأس المال الفكري (كمتغير تابع)؛ وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.774) وعليه يوجد أثر إيجابي؛ أي أنه

كلما زاد تطبيق المعرفة ارتفع رأس المال الفكري والعكس صحيح وتبين قيمة معامل التحديد (R^2) أن التغير في المتغير المستقل (تطبيق المعرفة) يفسر (59.9%) من التغير في التابع (رأس المال الفكري) كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.656)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (تطبيق المعرفة) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (رأس المال الفكري) مقدار (0.656).

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية).

5- اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتغيرات إدارة المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية/ طرابلس، ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات إدارة المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية/ طرابلس.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات إدارة المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية / طرابلس.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً لإدارة المعرفة على رأس المال الفكري نختبر الفرضية الرئيسية.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) كمتغير مستقل على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية/ طرابلس (كمتغير تابع) تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والجدول رقم (18) يبين ذلك.

جدول (17) تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر إدارة المعرفة على رأس المال الفكري

القرار عند مستوى 0.05	مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المتغيرات المستقلة
دال	0.000	12.453	0.361	0.003	3.068	إدارة المعرفة

يوضح الجدول رقم (18) دراسة أثر متغيرات إدارة المعرفة (توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) كمتغير مستقل في (رأس المال الفكري) كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة الارتباط موجبة وتساوي (0.893) وعليه يوجد أثر إيجابي بين إدارة المعرفة (توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) كمتغير مستقل و(رأس المال الفكري) كمتغير تابع، أي أنه كلما كانت إدارة المعرفة جيدة وملائمة زاد تحسن رأس المال الفكري ، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج بالكامل تساوي (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) بذلك نرفض فرض

العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي لإدارة المعرفة (توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) كمتغير مستقل، في (رأس المال الفكري) كمتغير تابع وتبين قيمة معامل التحديد (R^2) أن التغير في المتغير المستقل إدارة المعرفة (توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) يفسر (79.8%) من التغير في التابع (رأس المال الفكري). وعليه يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات إدارة المعرفة على رأس المال الفكري في شركة الهروج للخدمات النفطية/ طرابلس).

النتائج والتوصيات:

1- النتائج:

- من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها، يمكن تلخيص أهم النتائج في الآتي:
- 1- أشارت النتائج في الجدول رقم (9) أنه هناك ضعف في عملية توليد المعرفة، وذلك بأن متوسط الإجابات لهذا المتغير جاءت بدرجة متوسط بالشركة قيد الدراسة.
- 2- أشارت النتائج في الجدول رقم (10) (11) أنه لا يوجد تخزين للمعرفة بدرجة كافية، وكذلك قلة الاهتمام توزيع العرفة داخل الشركة.
- 3- أشارت النتائج الواردة في الجدول رقم (12) أن الشركة لا تمتلك ثقافة تطبيق المعرفة، وأن الاهتمام بالمعرفة والمحافظة عليها ليس من ضمن الأولويات بالشركة قيد الدراسة.
- 4- أظهرت النتائج الواردة بالجدول رقم (14) (15) (16) (17) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على رأس المال الفكري بالشركة قيد الدراسة وأن هذا الأثر إيجابي.

2-التوصيات:

- 1- الاهتمام بإدارة المعرفة بالشركة من خلال اكتشاف هذه المعارف والعمل على تطويرها.
- 2- الاهتمام بعملية توليد المعرفة من خلال عملية جمع البيانات والمعلومات وتحليلها بالشركة قيد الدراسة.
- 3- إنشاء قاعدة بيانات تساعد في عملية تخزين المعرفة، وتحويلها إلى الذاكرة التنظيمية للمنظمة.
- 4- تهيئة الهيكل التنظيمي للشركة بشكل أكثر فاعلية والابتعاد عن المركزية، وإعطاء مرونة في العملية الإدارية للمحافظة على جمع العديد من المعارف.
- 5- نشر الثقافة الاهتمام بإدارة العرفة داخل الشركة وذلك لإعطاء العاملين هوية وشخصية متميزة للمساهمة في جمع المعارف لتحسين أداء المنظمة.
- 6- الاهتمام بالعاملين وتدريبهم على العمل الجماعي وغرس روح الفريق، وزيادة الدورات التدريبية والملتقيات بين العاملين بالشركة وخاصة ذو الكفاءات والمواهب.
- 7- إشراك ذوي الخبرات والمستشارين في تقديم مقترحات ودراسات لتحسين كيفية التعامل مع المعرفة، وتحليلها وتخزينها بالشركة، والرفع من مستوى الأداء.

المراجع:

أولا : الكتب : -

- 1- العنزي، صالح (2009) ، رأس المال الفكري الثرة الحقيقية لمنظمات الأعمال في القرن الواحد والعشرين ، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع ، عمان .
- 2- العزاوي سامي فياض ، ثقافة منظمات الأعمال ، ط 2 ، عمان ، دار وائل للنشر ، 2011.
- 3- العلي، عبد الستار وقندلجي، عامر وآخرون (المدخل إلى إدارة المعرفة)، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006.
- 4- الطاهر ، عبد الحميد عبد الفتاح، (نظم معلومات الإدارية) المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، جامعة المنصورة، 2012.
- البحوث والدراسات السابقة :
- 1- السلمي ، علي (دراسة بعنوان: المعلوماتية وإدارة المعرفة: رؤيا استراتيجية عربية)، دورية مستقبل العرب، مجموعه 14، العدد 2002، 260م.
- 2- العمري ، بسام سمير، (دور الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري لشركات السياحة) المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة IJHTH تصدرها كلية السياسة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد (16) العدد (1) يونيو 2011.
- 3- العنزي امبارك (2013) ، التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
- 4- حسينه، قبلو (دور إدارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي) رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارة، الجزائر، 2015.
- 5- عيد، بلقاسم، الذاكرة التنظيمية وعلاقتها باستشراف المستقبل، اطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة بسكرة، 2020.
- 6- مراد ، ناصر (2008) ، الاستثمار في رأس المال الفكري مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية، يصدرها مركز البصيرة للبحوث والاستثمارية والخدمات التعليمية ، العدد (10) بالجزائر.
- 7-Koenig , M , (2000) , The Resurgence of Intellectual Capital , The Emphasis shifts Measurement to Management Information Today,17 Harrison , S ,& sulliran , p 2000) . profiting eorm Intellectual capital Learning form Leading companies , journal of Intellectual capital 38 ,