

عمليات إدارة المعرفة وأثرها في مؤشرات الاقتصاد المعرفي

دراسة تحليلية لآراء عينة من المؤسسات الرقمية

الدكتور حامد كريم الحدراوي

الأستاذ المساعد الدكتور محمد جبار الشمري

جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص

أصبح من الملموس اليوم وبما لا يقبل الشك، بأن إدارة المعرفة وعملياتها واقتصادها تمثل إحدى التطورات الفكرية المعاصرة في فلسفة الإدارة الحديثة وممارسة فاعلة من ممارساتها الأكثر تلاؤماً مع التغيرات المتسارعة في عالم الأعمال. وانطلاقاً من الأهمية أنفة الذكر، جاءت هذه الدراسة التي تهدف للتعرف على دور عمليات إدارة المعرفة في رفع قيمة مؤشرات اقتصاد المعرفة على أرض الواقع وبالمنهجية العلمية والتحليل الميداني في عدد من المؤسسات الرقمية التي تعتمد منتجاتها على المعرفة والتطوير المستمر وحسن إدارة المعرفة بما يساهم في رفع مؤشرات اقتصاد المعرفة. تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي عن طريق الانطلاق من مشكلة أساسية مفادها (ما دور عمليات إدارة المعرفة في رفع مؤشرات الاقتصاد المعرفي في المؤسسات الرقمية) وبشكل أكثر تحديداً فأنها تحاول الإجابة على الأسئلة الآتية التي تمثل جوهر مشكلة الدراسة :

هل أن استخدام عمليات إدارة المعرفة سيساهم في زيادة مؤشرات الاقتصاد المعرفي؟
هل يمتلك الأفراد في العينة المبحوثة تصوراً واضحاً عن عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي؟

هل توجد علاقة ارتباط بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي؟
هل هنالك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي؟
وكذلك سعت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف والمتمثلة بالتعرف على طبيعة المتغيرات المبحوثة في المؤسسة بالإضافة إلى تحديد علاقات الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم بناء نموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) (توليد المعرفة، خزن المعرفة ، تطبيق المعرفة، توزيع المعرفة) والمتغير المعتمد لا (مؤشرات الاقتصاد المعرفي): (الأداء المنظمي، الإبداع، إدارة الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات) وقد تم اختيار مؤسسات المجتمع الرقمي مجتمعاً للبحث باعتبارها من أهم المؤسسات المعرفية إذ تكونت عينة الدراسة من (١٤٦) استمارة الاستبيان موزعة بين المدراء والمعاونين في المؤسسات الرقمية .
كذلك تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات اعتماداً على مقياس ليكرت الخماسي في تصميم استمارة الاستبيان ومعامل ارتباط لتحديد العلاقة بين متغيرات البحث وتم الحصول على النتائج باستخدام البرنامج الحاسوبي (SPSS, V.15).
وقد شملت الدراسة خمسة مباحث تناول الأول منها المنهجية العلمية للدراسة في حين تناول المبحث الثاني المتغير المستقل المتمثل بعمليات إدارة المعرفة وجاء المبحث الثالث شارحاً للاقتصاد المعرفي ومؤثراته بعدها تناول المبحث الرابع الجانب العملي للدراسة بعدها تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تخص الجانب التحليلي وقبول فرضيات الدراسة بوجود علاقة ارتباط وتأثير لعمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي، وبالاكتفاء على الاستنتاجات التي توصل إليها الدراسة فقد تم وضع مجموعة من التوصيات التي تنسجم مع واقع الدراسة والتي تضمنها المبحث الخامس.

المبحث الأول

منهجية الدراسة

يتناول هذا المبحث عرضاً لمنهجية الدراسة وبيان الإجراءات المتبعة في تنفيذها، وكالاتي:-

أولاً/ مشكلة الدراسة : Studying Problem

نحيا في هذا العصر تجليات ثورة المعلومات والمعرفة التي طالت كافة مجالات الحياة وبرز مفهوم اقتصاد المعرفة الذي يحمل في طياته العديد من المؤشرات التي تؤثر في رفع قيمته الإجمالية للمؤسسات والدول، وأصبحت المعرفة من القضايا التنافسية المهمة ذات التأثير المباشر على المنظمات التي تتعامل بالأفكار والعلاقات والاتصالات وتتاجر بالخدمات المالية والاستثمارية وغيرها المدفوعة بعامل التكنولوجيا ويتأثر اقتصاد المعرفة بمجموعة من المتغيرات منها إدارة المعرفة وعملياتها التي أصبحت تمثل إحدى التطورات الفكرية المعاصرة في فلسفة الإدارة الحديثة وممارسة فاعلة من ممارساتها الأكثر تلاؤماً مع التغيرات المتسارعة في عالم الأعمال، والتي أصبحت من الفعاليات الأساسية التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة ورفع أو خفض قيمة مؤشرات اقتصاد المعرفة .

ورغم أهمية متغيري الدراسة الحالية، إلا أن البحوث النظرية والتطبيقية والدراسات التحليلية لازالت محدودة جداً في هذا الاتجاه، وعليه فإن المشكلة التي ستواجه المنظمات هي هل أن استخدام عمليات إدارة المعرفة سيؤدي إلى تحسين قيمة مؤشرات الاقتصاد المعرفي وتأسيساً على ما تقدم، تبرز مشكلة الدراسة بالتساؤل الآتي:- (هل هنالك علاقة تأثير لعمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي) وبشكل أكثر تفصيلاً فإن مشكلة البحث تتحدد بالأسئلة الآتية:-

هل إن استخدام عمليات إدارة المعرفة سيساهم في زيادة مؤشرات الاقتصاد المعرفي؟
هل يمتلك الأفراد في المنظمة المبحوثة تصوراً واضحاً عن عمليات إدارة المعرفة والاقتصاد
المعرفي؟
هل توجد علاقة ارتباط بين عمليات إدارة المعلومات والاقتصاد المعرفي ومؤشراته؟

ثانياً / أهمية الدراسة Studying Importance

تنبع أهمية الدراسة من كون أن المواضيع المرتبطة بمفهوم المعرفة وإدارتها واقتصادها
من أكثر الموضوعات سخونة في وقتنا الحاضر، كما تعتبر بؤرة التركيز لجهود أطراف متعددة
بوجهات نظر واهتمامات مختلفة، على وجه الخصوص العاملين في مجال إدارة الأعمال هذا
من جهة. ومن جهة أخرى فإن إدارة المعرفة من خلال عملياتها تساهم بشكل مباشر في رفع
مؤشرات الاقتصاد المعرفي، إذ من خلالها تستطيع إدارات تلك المنظمات من التعرف على
ماهية المعرفة المستخدمة في أعمالها وتطبيقاتها ومن ثم كيفية العمل على رفع وتطوير هذه
المؤشرات.

كما تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الاقتصاد المعرفي التي برزت وتزايدت، وتؤكدت
من خلال الدور الواضح الذي تؤديه المعرفة في تحديد طبيعة الاقتصاد، ونشاطاته، وفي
تحديد الوسائل والأساليب والتقنيات المستخدمة في هذه النشاطات، وفي توسعها، وفي ما
تنتجه، وفي ما تلبيه من احتياجات، وما توفره من خدمات، ومن ثم في مدى ما تحققه من
منافع وعوائد للأفراد والمجتمع.

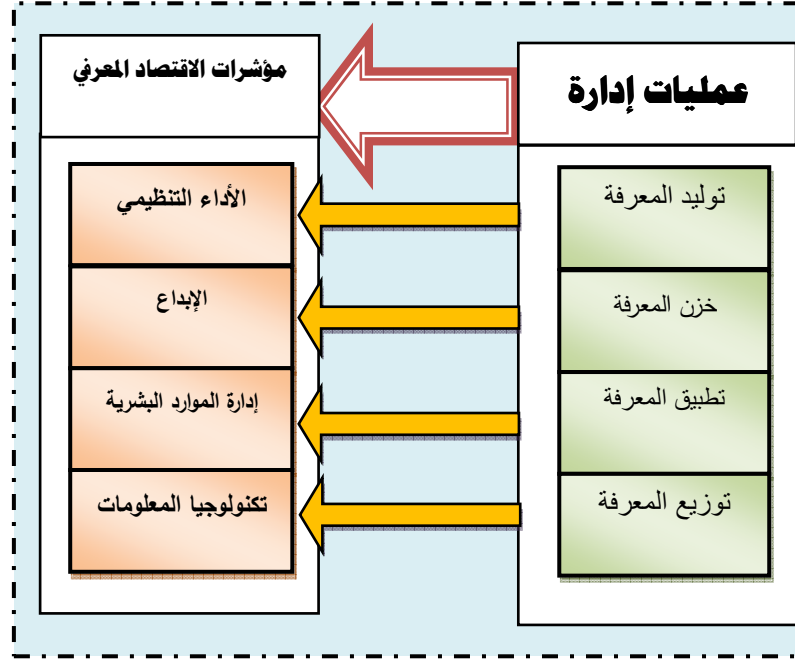
ثالثاً / أهداف الدراسة Studying Objectives

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها فإن هدف هذه الدراسة يتمثل في التعرف على مفهوم عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي، ومن ثم تحديد دور عمليات إدارة المعرفة في رفع قيمة مؤشرات الاقتصاد المعرفي على مستوى المنظمات عينة الدراسة .

رابعاً / أنموذج الدراسة :

من الشكل الافتراضي للدراسة الشكل (١) يتبين إن هناك تأثير لعمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي، ويشمل متغيرين رئيسيين هما: المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) والمتغير التابع (مؤشرات الاقتصاد المعرفي)، وأن كل متغير يشمل مجموعة من المتغيرات الفرعية، إذ يتكون المتغير المستقل من أربعة متغيرات هي (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة، توزيع المعرفة)، أما المتغير التابع فيتكون من أربعة متغيرات (الأداء التنظيمي، الإبداع، إدارة الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات).

الشكل (١) الشكل الافتراضي للدراسة



خامساً/ فرضية الدراسة

- بغية ترجمة نموذج الدراسة إلى علاقات ارتباط وتأثير، فقد تم وضع الفرضيات الآتية :
- الفرضية الرئيسة الأولى : توجد علاقة ارتباط إحصائية ذات دلالة معنوية بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي. وتنبثق عنها الفرضيات الآتية :
- (١) توجد علاقة ارتباط إحصائية ذات دلالة معنوية بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشر الأداء المنظمي.
- (٢) توجد علاقة ارتباط إحصائية ذات دلالة معنوية بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشر الإبداع
- (٣) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشر إدارة الموارد البشرية
- (٤) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشر تكنولوجيا المعلومات.

ب - الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير معنوي بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي. وتنبثق عنها الفرضيات الآتية :

- (١) هناك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في الأداء المنظمي.
- (٢) هناك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في الإبداع .
- (٣) هناك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في إدارة الموارد البشرية.
- (٤) هناك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات.

سادساً: مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الرقمية والتي تتوفر لها مواقع الكترونية على شبكة الانترنت، أما عينة البحث فبلغت (١٤٦) مديراً لعدد من المؤسسات الرقمية التي استجابت لاستمارة الاستبيان.

سابعاً: وسائل جمع البيانات والمعلومات

من أجل انجاز اهداف الدراسة في الجانبين النظري والتطبيقي تم الاعتماد على الأساليب الآتية:-

الجانب النظري: اعتمد الباحث على ما توفر من مصادر ودوريات ورسائل عربية وأجنبية، فضلاً عن اعتماد شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).

الجانب التطبيقي: اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات تمثلت باستمارة الاستبانة: حيث تعد أداة البحث الأساسية في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة باختبار صحة الفرضيات، وتعتبر الاستبانة أداة مناسبة لاستطلاع الآراء وقياس الاتجاهات، فضلاً عن أنها أداة دقيقة في التشخيص عندما تكون فقراتها واضحة ومحددة وكذلك يمكن بواسطتها الحصول على بيانات كثيرة في وقت محدد وتسهل فيه عملية تكميم النتائج، فقد تم تصميم استمارة الاستبيان بالاسترشاد على منهجية قياس المعرفة المعتمدة في البرنامج التفاعلي للبنك الدولي (KAM 2009 Methodology)

ثامناً: حدود الدراسة :تحدد الدراسة بما يأتي:

- ١) الحدود البشرية: عينة من العاملين في المؤسسات الرقمية .
- ٢) الحدود المكانية: المجتمع الرقمي .
- ٣) الحدود الزمانية: : مدة تطبيق الاستبانة من شباط/٢٠١٠ إلى أيار/٢٠١٠.

تاسعاً: الوسائل الإحصائية

- ١) التكرار والنسب، الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، الوزن المتوي ،معامل الارتباط البسيط (بيرسون).

المبحث الثاني

عمليات إدارة المعرفة

أولاً – مفهوم المعرفة: Concept of Knowledge Management

تعود بداية وجود مفهوم المعرفة إلى وجود الإنسان ذاته على وجه الأرض، أو ربما قبل ذلك حينما أراد الله سبحانه وتعالى أن يخلق الإنسان، وتحدى الملائكة به بما علمه من علم، إذ قال جل وعلا في الذكر الحكيم ((وعلم آدم الأسماء كلها ثم عرضهم على الملائكة فقال أنبئوني بأسماء هؤلاء إن كنتم صادقين قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا انك أنت العليم الحكيم))(سورة البقرة : الآيات (٣١-٣٣)).

وقبل البدء بإعطاء مفهوم لإدارة المعرفة لابد من توضيح مفهوم المعرفة فقد تطرق العديد من الكتاب والباحثين لمفهوم المعرفة وكانت هنالك مشكلة بين أغلبهم بسبب عدم وضوح المفهوم وعدم وجود اتفاق حول تعريفه، فلأزال التعريف مبهم الشكل والمعنى. فقد قرنت المعرفة في اللغة العربية بالعلم، فتطلق كلمة معرفة ويراد بها العلم، حيث أن المعنى اللغوي للمعرفة هو الإدراك الجزئي والبسيط في حين العلم يقال للإدراك الكلي فيقال عرفت الله دون علمته (العلي والقنديلجي، ٢٠٠٦ ، ٢٥). ويعرف (بوطالب، ٢٠٠٤: ٢٥٤) المعرفة

بأنها تلك المخرجات التي يتم إنتاجها من طرف قطاع متخصص، عبر وظيفة إنتاجية، تمزج العمل المؤهل برأس المال، وأن ناتج هذا القطاع يتمثل في المعلومات التي يتم تداولها في السوق (ويكيبيديا، ٢٠٠٧).

في حين يعدها (Wick,2000:525) بأنها بنية اجتماعية تعمل المنظمة على توظيف عناصرها لتحقيق أهدافها (الرفيعي، ٢٠٠٧: ٤٥). أما (Rastogi,2000 :247) فيعرفها بأنها (عملية منظمية متكاملة من أجل توجيه نشاطات المنظمة للحصول على المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطويرها واستخدامها من قبل الأفراد والجماعات من أجل تحقيق أهداف المنظمة). أما (Daft,2001:258) فعدها كتراكم لدى الأفراد أو المنظمة، وذلك عن طريق إضافة ما تكسبه من معلومات إلى الخبرات، والفكر المسبق والخلفية الثقافية التي تمتلكها مسبقاً، وتكون على نوعين ظاهرة يسهل التعبير عنها وضمنية يصعب التعبير عنها بسهولة ويصعب نقلها إلى الآخرين. ويرى (العاني، ٢٠٠٥: ٧٨) بأن مفهوم المعرفة ما زال موضوع جدل ونقاش كبيرين، وقد يعود ذلك إلى عدم الإجماع حول ما هي المعرفة بسبب اختلاف المدارس الفكرية التي يؤمن بها الكتاب والباحثين وتركيز عدد كبير من الكتاب والباحثين على النظرة الأحادية للمعرفة، وابتعادهم عن المنظور الشمولي الذي يشمل أنواع المعرفة. وتأسيساً على ما تقدم يمكن أن يحدد الباحثان مفهوم (المعرفة) بأنها (الخبرة والفهم والحدس الناشئة من المعلومات والحقائق والتي يمكن توصيلها وتقاسمها والمشاركة بها).

ثانياً / أهمية المعرفة : Knowledge Importance

(١) يمكن تحديد أهمية المعرفة حسب مجموعة من الكتاب والباحثين (العاني، ٢٠٠٥: ٤٥) بالاتي

تعد المعرفة أكثر مؤشرات النمو الاقتصادي أهمية في ظل نظرية المنظمة المستندة إلى الموارد، ففي ظل النظريات التقليدية للنمو الاقتصادي كان ينظر إلى تطور التكنولوجيا إلى أنه شيء يحدث بصورة تلقائية خارج نطاق عمليات الاقتصاد، ولم يكن هناك أي انتباه إلى الدور الذي تؤديه المعرفة في كل ذلك، ولكن أظهرت نظريات المنظمة المستندة إلى الموارد بأن

الاستثمار في المعرفة هو عامل إنتاجي يقود إلى نمو اقتصادي من دون الحاجة إلى موارد بشرية إضافية (Beijerse,1999:95).

٢) تساهم في الابتكار والتدفق الغزير والمستمر للبيانات والمعلومات بفعل ثورة الاتصال وحرية وسرعة انتقال المعلومات وتكاملها وتكاثرها واستثمارها.

٣) زيادة سيادة المعرفة كقاعدة لفاعلية المنظمة، إذ إن بقاء المنظمات الآن مرهوناً بقدرتها على التعامل مع المعلومات والمعرفة.

ثالثاً/أنواع المعرفة

هنالك أنواع وتصنيفات عديدة للمعرفة يتطرق لها عدد من الباحثين ولكن أغلبهم يتفق على أنها المعرفة الضمنية (Tacit Knowledge) والمعرفة الظاهرة (Explicit Knowledge) (نجم، ٢٠٠٥: ٤٤).

المعرفة الظاهرة Explicit Knowledge

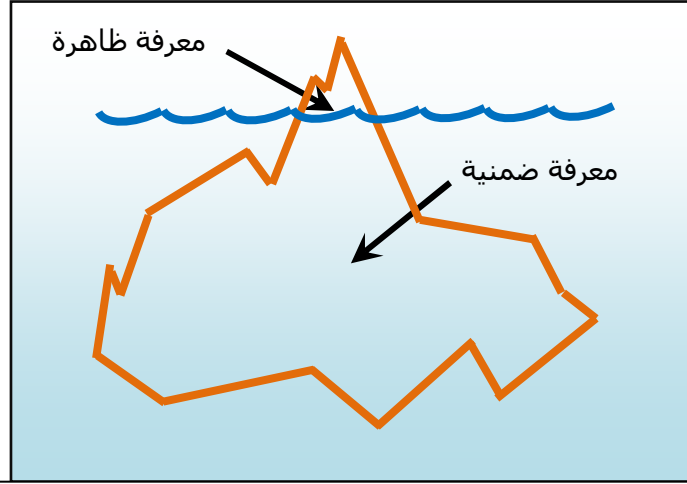
المعرفة الظاهرة هي المعرفة التي يمكن تقاسمها مع الآخرين، وتتعلق هذه المعرفة بالبيانات والمعلومات الظاهرة التي يمكن الحصول عليها وتخزينها في ملفات وسجلات المنظمة، وكذلك الموجودة والمخزنة في ملفات وسجلات والتي تتعلق بسياسات المنظمة وإجراءاتها وبرامجها وموازنتها ومستنداتها وأسس ومعايير التقويم والتشغيل والاتصال ومختلف العمليات الوظيفية وغيرها (Allen,2003 :37).

في حين يراها (فرحان والعبادي، ٢٠٠٦: ٥) بأنها المعرفة الموثقة المنتظمة التي يسهل التعبير عنها وكتابتها، ونقلها إلى الآخرين ونشرها بينهم بسهولة بشكل وثائق أو عن طريق وسائل التعليم والاتصال المختلفة. أما (نجم، ٢٠٠٥: ٤٤) فيعرفها بأنها المعرفة الرسمية والقياسية، والمرمزة، والنظامية والمعبر عنها كمياً والقابلة للنقل والتعليم والتسريب خارج الشركة. وبهذا يعرف الباحثان المعرفة الضمنية بأنها المعرفة التي يمكن تداولها والإفصاح عنها ونقلها وتقاسمها بسهولة.

المعرفة الضمنية

المعرفة الضمنية هي المعرفة غير الرسمية والمعبّر عنها بالطرائق النوعية والحدسية وهي غير قابله للنقل والتعليم وتسمى بالمعرفة الملتصقة وتوجد في عمل الأفراد والفرق داخل الشركة (سلمان، 2005: 41). وتتعلق المعرفة الضمنية بما يكمن في نفس الفرد من معرفة فنيه ومعرفة ادراكية لا يسهل تقاسمها مع الآخرين ونقلها بسهولة أليهم وهي ملك لحاملها ولا يمكن أخذها منه آلا عندما يجسدها في منتج أو سلوك (نجم 2005: 45). ووفقا لكل من (دهمش وابوزر: ٢٠٠٤: ٥) فإنها تلك المعرفة المختزنة في عقول الأفراد والتي تتصف بالمهارات والقدرات الشخصية التي لا يمكن نقلها أو تحويلها للآخرين ويصعب الرقابة عليها.

وبهذا يمكن القول بان المعرفة الضمنية هي المعرفة المخزونة في العقل البشري كالتجارب والمهارات والأفكار والمواهب والتي يصعب التعبير عنها وتحويلها إلى صريحة حيث يمارسها الأفراد ذاتيا بالاعتماد على الحدس والتي من الممكن أن تتحول إلى حكمة يتسم أفرادها بالتصرفات الحكيمة والناجحة. ويتفق (Michael Polanyi) مع ما تقدم بخصوص نوعي المعرفة (الظاهرة والضمنية) حيث يشبها بـ (الجلب الجليدي Iceberg) كما هو موضح في الشكل (٢)، فالجزء الأول الذي يمكن التعبير عنه بالكلمات والأرقام مجرد قمة الجلب الجليدي وهي المعرفة الظاهرة، أما الجزء الغاطس من الجلب والذي يعبر عنه بالمعرفة الضمنية فلا يمكن مشاهدته والتي تشكل الجزء الأكبر والأهم فهي كل ما يقع تحت قمة الجلب العالي، على قاعدة (ما خفي كان أعظم)، والذي يجب تحفيزه على تفريغ ما يحمله من خبرات لنقلها إلى الآخرين للاستفادة منها، وهذه هي مسؤولية إدارة المعرفة.



الشكل (٢): المعرفة الضمنية والظاهرة حسب وجهة نظر Polanyi

Source :Beizerse,1999: 100

إدارة المعرفة Knowledge Management

تعد إدارة المعرفة اليوم المجال الأحدث التي خطفت اهتمام المختصين، وألقت بظلالها على عالم إدارة الأعمال، والذي صار التوجه الحقيقي للباحثين والمنظمات المعاصرة نحوها على حد سواء، ويأتي هذا التحول نتيجة لعوامل محفزة أهمها الانتقال الواضح إلى الاقتصاد المعرفي وما يرافقه من مظاهر وقوانين إضافة نظرة جديدة لمفاهيم النظرية الاقتصادية التقليدية، فضلاً عن ظهور مجتمعات المعرفة، وهجرة القيمة من المادة إلى المعرفة، وانتقال مزايا الإبداع والتنافس إلى الموجودات المعرفية والفكرية (خميس، ٢٠٠٦ : ١).

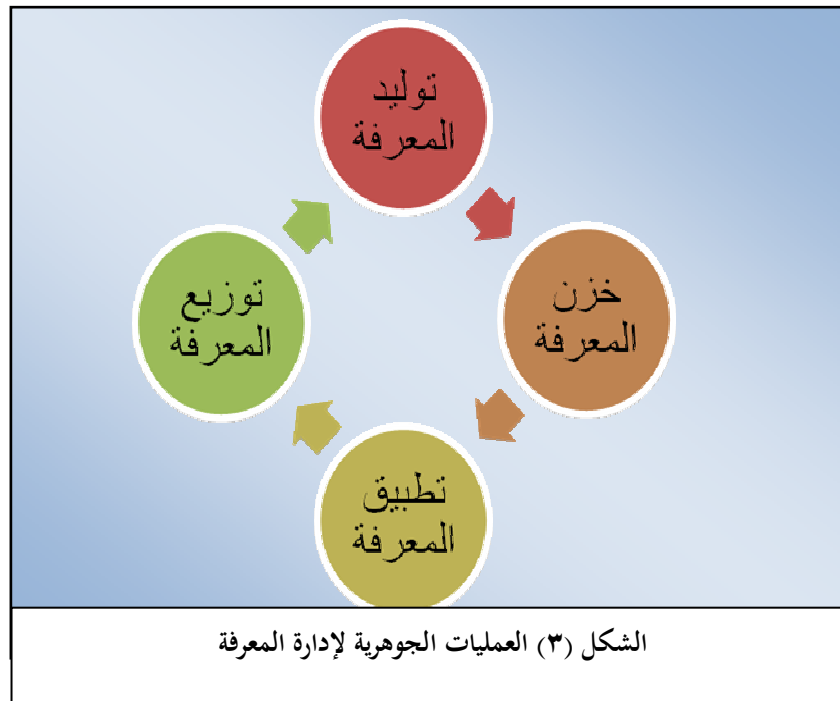
ولا يمكن القول أن هناك تعريفاً واحداً شاملاً وواسعاً ومتفقاً عليه لإدارة المعرفة، إذ أن هناك اختلافات كثيرة حول تحديد مفهوم واحد محدد لهذا المصطلح الجديد، فقد اختلف الباحثون في تناول مفهوم إدارة المعرفة تبعاً لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية

والعملية، وذلك بسبب اتساع حجم ميدان إدارة المعرفة وديناميكيته (الكبيسي، ٢٠٠٢: ٥٨). ولهذا يتطلب الأمر أيراد التعريفات التي تم تداولها في أدبيات الموضوع. يجد (Wick، 515: 2000) في إدارة المعرفة استخلاص للمعرفة من الأفراد وتحليلها إلى وثائق مطبوعة أو إلكترونية ليسهل فهمها وتطبيقها وتشكيلها وتطويرها، ويتمثل ذلك بتكوين قاعدة معرفية في المنظمة تدار من خلالها وبواسطتها المعرفة ذاتها. في حين يعرفها (Hackett) بأنها مدخل نظامي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل أصول معلومات المنظمة بما في ذلك قواعد البيانات، الوثائق، السياسات والإجراءات بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها الأفراد العاملين (Hackett، 18: 2003). وينظر إليها (Jillinda et. al, 2001: 28) بأنها عملية تحويل المعلومات والموارد الفكرية إلى موارد ذات قيمة عليا، من أجل تطوير قابليات الأفراد وقدرات المنظمات ومساعدتها على اتخاذ الإجراءات الفاعلة لتحقيق أهدافها. أما (محمد، ٢٠٠٦: ٦٧) فيعرفها بأنها وظيفة الإدارة المسؤولة عن الاختيار المنظم، والسعي للوصول إلى أفضل الممارسات من خلال الحصول والخزن والنشر والتطبيق للمعرفة في عمليات أعمالها، وتنفيذ وتقييم استراتيجياتها المستندة إلى الأهداف الموجه، بقصد تحسين طرائق المنظمة في التعامل مع المعرفة الجوهرية بما يعزز الإبداع وإدامة التنافسية. ويشير لها (Beijerse;1999:105) بأنها مجموعة عمليات تتضمن تحديد الفجوة المعرفية وشراء المعرفة وتطويرها وتفعيل المشاركة فيها وتقويمها. ويعرفها (Bontis; 2002: 20) بأنها ما تصنعه المنظمة باستخدام رأس المال الفكري.

عمليات إدارة المعرفة Knowledge Management Operation

اختلف الباحثون والمختصون في تحديد ما تتضمنه إدارة المعرفة من عمليات وأنشطة، فالبعض يصنفها إلى أربع عمليات بينما يتوسع بها آخرون لتشمل أكثر من ذلك. فيصنفها (Alavi,1997: 34) إلى تكوين المعرفة واقتناؤها تنظيم المعرفة وتخزينها توزيع المعرفة وبثها تطبيق المعرفة. أما (الروسان، ٢٠٠٤: ٣٤)) فيعدها (اكتساب المعرفة، المشاركة ونشر

المعرفة، المنفعة) ومن الواضح أن جوهر تحسين إدارة المعرفة يتمثل في تحسين عملياتها، وإن تحويل المدخلات التي تحصل عليها المنظمة (المعلومات) من مصادر خارجية وداخلية (المهارات والخبرات) إلى معرفة ثم المشاركة فيها وتخزينها وتوزيعها والمحافظة عليها ثم استرجاعها للتطبيق أو إعادة التطبيق تسمى عمليات إدارة المعرفة وهي عمليات تنابعة متكاملة فيما بينها (Mertins et al; 2001: 28). لذا يضع اغلب الباحثين والكتاب هذه العمليات بشكل حلقة مغلقة هي ما تسمى بالعمليات الجوهرية لإدارة المعرفة (نايف ، ٢٠٠٧ : ١٥) كما في الشكل (٣)، ويرى الباحثان بأنه التقسيم الملائم لمسار الدراسة.



Source: Mertins K. & Heisig P. Vorbeck J. (2001) "Knowledge Management: Best Practice in Europe" Springer – Verlag Berlin Heidelberg.

١) توليد المعرفة Generating Knowledge

يشير مصطلح توليد المعرفة إلى عدة تسميات أخرى منها : الابتكار، الاكتساب، الشراء، الاكتشاف، وجميعها تشير في مضمونها إلى الحصول على المعرفة ولكن بطرائق مختلفة . (العبيدي، ٢٠٠٥ ، ٢٩) . وتعني خلق Creating اكتشاف Discovering واكتساب Aquring أشار (Nonaka & Tukeuchi; 1995: 59) إلى أن توليد المعرفة يؤدي إلى توسعها من خلال مجموعتين من الديناميكيات:-تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي عن طريق التشارك. ويرى (McShane & Glinow, 2000, 21) إن عملية الحصول على المعرفة تتضمن قدرة المنظمة على استخلاص المعلومات والأفكار من البيئة الخارجية والداخلية، وأن هناك أربع طرق شائعة تتبعها المنظمات للحصول على المعرفة هي: (التعلم الفردي والاستطلاع البيئي والتجربة والحصول على المعرفة من العاملين في المنظمات الأخرى) . والطريقة المألوفة لتوليد المعرفة وصفت من قبل (Turban et al, 1999: 437) إذ أن تحويل البيانات إلى معلومات ومعرفة هي عملية تبدأ بجمع البيانات من عدة مصادر ويتم تخزينها في قواعد البيانات، بحيث يمكن إعادة معالجتها، ونتيجة هذه الأنشطة هي توليد المعرفة. وتتضمن عملية اكتساب المعارف من خلال تجميع المعلومات ودمجها وتصنيفها وترتيبها وبالتالي مشاركتها وتوزيعها بالشكل الذي يقود إلى تحقيق أهداف المنظمة (العبيدي ، ٢٠٠٥ : ٤٦).

٢) خزن وحفظ المعرفة Knowledge Keeping

تتعلق عملية خزن المعرفة بعمليات الاحتفاظ (Keeping) والإدامة (Maintenance) والترميز (Codify) وإمكانية الوصول (Accessibility) والسرية (Security) والرسمية (Formality) والحماية (Protection) والاسترجاع (Reterval) (محمد، ٢٠٠٦ : ٩١) . ويمكن أن تفقد المنظمة المعارف التي امتلكتها

ووزعتها واستفادت منها بسرعة ، لذلك فانه على القادة في المنظمة أن يعملوا على حفظها في ما يعرف بالذاكرة التنظيمية Organizational Memory ، وهو اصطلاح افتراضي يشير إلى خزن وحفظ رأس المال الفكري، فهو يتضمن المعلومات التي يعمل بموجبها الأفراد فضلاً عن المعرفة المتوافرة في نظم وهياكل المنظمة (McShane & Glinow,2000,23). وخزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جداً خاصة للمنظمات ذات دوران العمل العالية والتي تواجه خطر فقدان المعرفة وخاصة الضمنية عند مغادرة الأفراد للمنظمة (نايف، ٢٠٠٧: ١٨).

٣) استخدام (تطبيق المعرفة) Knowledge Using

يشير (McShane & Glinow,2000,23) إلى أن جميع العمليات السابقة لا تحقق شيئاً من النفع ما لم تسخر المعرفة بشكل فاعل في التطبيق، حيث أن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمنظمة، لذا تعد من أبرز عملياتها، وتشير هذه العملية إلى مصطلحات الاستعمال (Use) وإعادة الاستعمال (Reuse) والاستفادة (Utilization) فضلاً عن التطبيق (Application) (الكبيسي، ٢٠٠٢، ٧٦). وفي هذا الصدد يشير (نايف، ٢٠٠٧: ١٩) إلى أن أهمية المعرفة تكمن في إمكانية تطبيقها وتشير هذه العملية إلى مصطلحي الاستعمال (use) والاستفادة (Utilization) إذ تقع عملية التطبيق على مدير واجبه الدراسة على التطبيق الجيد. ويشير (De Tien & Jackson, 2001: 4) إلى أن تنفيذ وتطبيق إدارة المعرفة يتطلب تغيير فلسفة أكثر المنظمات، ليس في عمل الأفراد فقط، ولكن أكثر أهمية في سلوكهم وتفاعلهم مع بعضهم البعض. وأشار أيضاً إلى أن القضايا الثقافية تعد العقبة الأكبر في تنفيذ إدارة المعرفة، وذلك لكون الصعوبة في أكثر جهود إدارة المعرفة، تكمن في الثقافة التنظيمية المتغيرة وعادات عمل الأفراد.

٤) توزيع ونشر المعرفة Knowledge Distribution

تمثل عملية توزيع المعرفة بكل من عمليات النقل (Transfer)، والمشاركة (Sharing)، والنشر (Diffusion)، والانتقال (Moving)، والتبادل (Exchange)، والتحويل

(Transformation)، والتدفق (Flow). (محمد، ٢٠٠٦: ٩١). ويشير (Horschel; 38: 2000) إلى أن عملية نقل المعرفة يستوجب تحويلها من معرفة ضمنية إلى معرفة ظاهرة وأكد (Gupta & Govindergan; 2000: 475) أن انتقال المعرفة يعتمد على قيمتها لدى المصدر، والاستعداد والدافعية لوحدة الهدف وكذلك قدرة وسعة تلك الوحدة. وفي هذا السياق يرى (كورتل، ٢٠٠٥: ١١) أن التميز الحقيقي يكمن في القدرة على تشجيع الأفراد لتبادل، و تقاسم المعرفة فيما بينهم ، حيث تتجسد من خلاله قوة المعرفة المشتركة ويرى ((باداركو، ١٩٩٣، ٢-٣)) انه يجب أن تكون هنالك وسيلة لنقل المعرفة وتكون متفهمة لفحواها ولديها الحافز لذلك وان لا يكون هنالك معوقات لذلك.

المبحث الثالث

الاقتصاد المعرفي

المقدمة

على مدى ربع قرن الماضي وعقب نهاية الحرب العالمية الثانية بدأت الدول المتقدمة مرحلة جديدة من مراحل التطور العلمي والتكنولوجي والمعرفة. وبات معدل خلق المعرفة ونشرها يتزايد بشكل ملحوظ ويرجع سبب ذلك إلى التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي انخفضت بشكل ملحوظ وخاصة تكاليف الحوسبة والشبكات الالكترونية. ومع زيادة القدرة على تحمل التكاليف واستخدام قوة الحوسبة والشبكات الالكترونية وتساعدت وتيرتها مع كفاءة المعرفة ونوعيتها والتقدم السريع في البحث والتطوير وتوليد المعارف والتكنولوجيا الجديدة.

وقد ظهر هذا التقدم في صورة مجموعة من الابتكارات الجديدة. وقد تنتج عن هذه التطورات العلمية والتكنولوجية عوائد اقتصادية ضخمة لا يمكن إغفالها، كما نتج عنها تغيرات اقتصادية، أدت إلى ظهور قوى اقتصادية مختلفة تحاول جميعها أن تحرك الاقتصاد العالمي نحو أهدافها ومصالحها كما أدت إلى ما يعرف بظاهرة العولمة (البواب، ٢٠٠١

٢: وتعتبر المعرفة هي المحرك للإنتاجية والنمو الاقتصادي، كما أنها تؤدي إلى التركيز على دور المعلومات والتكنولوجيا، وهي تعلم كيف يكون الأداء الاقتصادي (3: 1996, www.oecd.org). وان هذه السرعة المتزايدة في خلق ونشر المعرفة قد أدت إلى الانتشار السريع للتكنولوجيا الحديثة وكفاءة الإنتاج، بالإضافة إلى تزايد احتمال حدوث قفزات واسعة والتي أدت إلى ازدياد حدة التنافس على المستوى العالمي. وان نجاح الانتقال إلى الاقتصاد المعرفي عادة ما ينطوي على عناصر مثل الاستثمار على المدى الطويل في مجال التعليم والمعارف، وتطوير القدرة على الابتكار، وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وإيجاد بيئة اقتصادية مواتية لمعاملات السوق، وهذه العناصر قد تم تسميتها من قبل البنك الدولي باعتبارها من ركائز الاقتصاد المعرفي ويتم تشكيلها في إطار الاقتصاد المعرفي. وان الانتقال والتحول إلى الاقتصاد المعرفي يتطلب القيام باستراتيجيات طويلة الأجل تتضمن فهم نقاط القوة والضعف والعمل على تطوير السياسات والاستثمارات المناسبة للتوجهات والأهداف. إن ما يميز الاقتصاد المعرفي ظهور المنظمات المعتمدة على المعرفة Knowledge Based Organization (KBO) التي تُشغل صناع المعرفة (الكبيسي، ٢٠٠٤: ١٣٤).

وينبغي النظر إلى الاقتصاد المعرفي من جوانب مختلفة، أولاً من جانب سرعة التطور التكنولوجي وخاصة تطور التكنولوجيات التي تولد الاقتصاد المعرفي، مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وثانياً من الجانب الاقتصادي، حيث أصبحت كل المجالات الزراعية والصناعية والإدارية كثيفة الاعتماد على المعرفة، وثالثاً من الجانب الاجتماعي حيث أصبح وصول المعرفة ضرورة لكل الفئات الاجتماعية، ويؤدي إلى تنمية رأس المال البشري، عن طريق إتاحة التعليم المستمر للجميع. (هوازي، ٢٠٠٧: ٣)

أولاً / مفهوم وخصائص الاقتصاد المعرفي

أن مفهوم الاقتصاد المعرفي أو الاقتصاد العالمي الجديد هو مفهوم حديث النشأة، لكنه انبثق وتطور بسرعة ويشير إلى مناخ العمل حيث تتجاوز الموجودات غير الملموسة فيه

الموجودات المادية في قيمتها وأهميتها، وفي هذا الاقتصاد تكون المعرفة هي بؤرة العمل وليس مجرد أداة له. وتكون دورة حياة المنتج قصيرة. (الكيسي، ٢٠٠٤: ١٣٤). وقد استخدمت تسميات عديدة لتدل على الاقتصاد المعرفي مثل اقتصاد المعلومات، اقتصاد الانترنت، الاقتصاد الرقمي، الافتراضي، الإلكتروني، الشبكي، اللاملموسات (Thomas & J.Beck, 2001: 20).

وقد وردت تعريفات عديدة للاقتصاد المعرفي حيث يعرفه (M.Parken) بأنه دراسة وفهم عملية تراكم المعرفة وحوافز الأفراد لاكتشاف وتعلم المعرفة والحصول على ما يعرفه الآخرون (نجم، ٢٠٠٩: ١٨٦) في حين يعده (خير الدين، ١٩٨٨، ١٨٦) بأنه الاقتصاد الذي يقوم على أساس إنتاج المعرفة واستخدام نتائجها وثمارها فتشكل جزءاً أساسياً من ثروة المجتمع المتطور ومن رفاهيته الاجتماعية. أما (خضري، ٢٠٠١: ١٥) فيعتبره فرع من العلوم الأساسية، يهدف إلى تحسين رفاهية الأفراد، والمنظمات، والمجتمع عن طريق دراسة نظم إنتاج وتصميم المعرفة ثم إجراء تنفيذ التدخلات الضرورية لتطوير هذه النظم. في حين يصفه (التقرير الاستراتيجي العربي ٢٠٠٢) بأنه اقتصاد حديث فرض طائفة جديدة من ألوان النشاطات المرتبطة بالمعرفة و التكنولوجيا والمعلومات ومن أهم ملامحه التعاملات التجارية التي تتم عن طريق الانترنت.

ومن هنا فإن الباحثان يتفقان مع ما جاء في تعريف (حميض، ٢٠٠٦: ٣٩) بأن الاقتصاد المعرفي هو الاقتصاد الذي يدور حول الحصول على المعرفة، والمشاركة فيها، واستخدامها، وتوظيفها، وابتكارها، بهدف تحسين نوعية الحياة بمجالاتها كافة، من خلال الاستفادة من خدمة معلوماتية ثرية، وتطبيقات تكنولوجية متطورة.

وقد أوجز روبرت غرانت Rober M. Grant أبرز خصائص الاقتصاد المعرفي كما يلي (ويكيبيديا، ٢٠٠٨): -

١- المعرفة هي العامل الرئيس في الإنتاج .

- ٢- التركيز على اللاملموس كالأفكار والعلامات التجارية بدلاً من الآلات والأصول المالية.
- ٣- انه شبكي من خلال تطور وسائل الاتصالات الجديدة.
- ٤- انه رقمي، وهذا له تأثير هائل على حجم وخزن ومعالجة المعلومات.
- ٥- انه افتراضي حيث أصبح العمل الافتراضي حقيقة ممكنة مع الرقمنة والشبكات - الانترنت.
- ٦- تضائل قيود الزمان المكان وانخفاض التكلفة مع تطور التكنولوجيا الجديدة - الانترنت.
- ٧- الأسواق الالكترونية الجديدة تمتاز بسرعة تدفق المعلومات عن المنتجات وخاصة الأسعار.
- ٨- وما يترتب على التدفق الحر للمعلومات عبر الشبكة الالكترونية يؤسس لوعي أكبر بالقضايا الأخلاقية لدى الأفراد والمؤسسات.

ثانياً/أهمية الاقتصاد المعرفي Knowledge Economy Importance

أن الاقتصاد المعرفي اقتصاد جديد ذو طابع خاص لا يستمد خصوصيته فقط من اعتبارات الحاضر أو الماضي ولكن من خصوصية دوره الذي سيقوم به في المستقبل وبالذواضع المحفزة للتطوير والابتكار وينمو بمعدلات سريعة ويتفوق على الاقتصاديات الأخرى كافة بشكل غير مسبوق سواء من الناحية الملموسة أو غير الملموسة (الهاشمي والعزاوي، ٢٠٠٧: ٢٧).

وبرزت أهمية الاقتصاد المعرفي، وتزايدت، وتأكدت من خلال الدور الواضح الذي تؤديه المعرفة في تحديد طبيعة الاقتصاد، ونشاطاته، وفي تحديد الوسائل والأساليب والتقنيات المستخدمة في هذه النشاطات، وفي توسعها، وفي ما تنتجه، وفي ما تلبه من احتياجات، وما توفره من خدمات، ومن ثم في مدى ما تحققة من منافع وعوائد للأفراد والمجتمع، وبما يحقق للاقتصاد تطوره ونموه (خلف، ٢٠٠٧: ٢١) ومما زاد من مبررات

التحول إلى الاقتصاد المعرفي وزيادة أهميته هو النمو السريع للمعرفة، وظهور فروع علمية جديدة، فضلاً عن ظهور تكنولوجيا ومنتجات جديدة (القرني، ٢٠٠٩: ٢٠). ويمكن عرض أهمها: (فليح، ٢٠٠٧: ٢٢)

(١) إن المعرفة العلمية التي يتضمنها الاقتصاد المعرفي تعتبر الأساس في توليد الثروة وتراكمها.

(٢) الإسهام في تحسين الأداء ورفع الإنتاجية وتخفيض كلف الإنتاج، وتحسين نوعيته من خلال استخدام الوسائل والأساليب التقنية المتقدمة وبالذات في المجالات الصناعية التي تبرز فيها صناعات الأجهزة والمعدات الإلكترونية الدقيقة وأجهزة الحاسوب وبرمجياته .

(٣) الإسهام في توليد فرص عمل في المجالات التي يتم استخدام التقنيات المتقدمة التي يتضمنها الاقتصاد المعرفي وتوليد فرص عمل تتسع باستمرار للعاملين الذين لديهم مهارات وقدرات علمية متخصصة.

(٤) إسهام مضامين الاقتصاد المعرفي ومعطياته وتقنياته في توفير الأساس المهم والضروري للتحفيز على التوسع في الاستثمار وخاصة الاستثمار في المعرفة العلمية والعملية من أجل تكوين رأس مال معرفي يساهم في إنتاج معرفي متزايد.

(٥) إسهام الاقتصاد المعرفي في تحقيق تغيرات هيكلية واضحة وملموسة في الاقتصاد مثل الأهمية النسبية للإنتاج المعرفي وزيادة الاستثمار في المعرفة لزيادة رأس المال المعرفي وزيادة الأهمية النسبية للعاملين في مجالات المعرفة المرتبطة باستخدام التقنيات المتقدمة وزيادة الأهمية للصادرات من المنتجات المعرفية.

ثالثاً/ قياس الاقتصاد المعرفي

تعتبر المعرفة ومكونات الاقتصاد المعرفي الأخرى من المواد غير الملموسة لذلك بات من الصعب قياسها، وقد طور البنك الدولي (World Bank) منهجية لقياس الاقتصاد المعرفي تسمى منهجية قياس المعرفة (KAM (Knowledge Assessment Methodology) ومؤشر الاقتصاد المعرفي (KAE) المعروفة من خلال مجموعة من المؤشرات عليها، لقياس

القدرة على إنتاج وتبني ونشر المعرفة. يتكون هذا المقياس من أربعة ركائز أو مؤشرات رئيسية (الأداء المنظمي، الإبداع، إدارة الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات) يتضمن كل منها مجموعة من المتغيرات الفرعية (شاسي ٢٠٠٨: ١١):

١ / الأداء المنظمي

تعرض مفهوم الأداء للدراسة والبحث في وقت مبكر وذلك لأهميته التي فرضت ضرورة التركيز عليه من طرح مفاهيم بديله له ومحاولة الباحثين تحديده بدقة ودراسة العوامل المؤثرة فيه والمحددة له وقياسه، فقد اهتمت أغلب المنظمات الحديثة والقديمة بموضوع الأداء وأصبح نجاح أي منظمة يقاس بمستوى أدائها وغالباً ما يتم تحديد الفروق الواضحة في أداء أعضاء مجموعة واحدة يؤدون نفس العمل، وهذه الفروق قد تكون واضحة تسترعي الانتباه، فلماذا يختلف الأفراد في أدائهم على الرغم من أنهم أحياناً قد يكونون متشابهين من حيث تعليمهم وتدريبهم وخلفياتهم الثقافية وصفاتهم الشخصية (العمر، الجنس..... الخ (السهلاني، ٢٠٠٤: ٧).

وتبين من مراجعة الأدبيات المتوفرة تباين الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم الأداء المنظمي وأبعاد قياسه. فقد عرف (النورجي ١٩٩٠، ٢٠) الأداء بأنه يتمثل (بالقيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب). وعرفه (Hunsaker & Cook, 596, 225) بأنه السلوك الشخصي الذي يقيم أو يقاس به قدرته على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة. ويشير إليه (Daft, 1988: 120) بأنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفوءة وفاعلة. أما (Venkatraman & Ramanujam, 1986: 803) فيعرف الأداء المنظمي بالتركيز على تعظيم ربحية المنظمة وهو المفهوم الضيق للأداء المنظمي لتحديده بدرجة تحقيق أهداف الأداء المالي ويستعمل لقياسه مؤشرات مالية مثل: العائد على الاستثمار، والعائد على حق الملكية. وينظر إليه (السهلاني، ٢٠٠٤: ٨) بأنه (عملية يستطيع من خلالها المقوم قياس و(أو)

تقدير وتعزيز ما تم إنجازه). ويعرفه الباحثان بأنه إمكانية تحقيق الأهداف من قبل الأفراد والمنظمات .

وعلى الرغم من أن هنالك بعض مقياس الأداء التي ابتكرتها المنظمات قد يتداخل بعضها مع بعض مما يسبب إعطاء نتائج مربكة فان بعض المنظمات أصبحت أسيرة لمجموعة معينة من المقاييس التي اعتادت استخدامها www.msl.aueb.gr/innknow . وبالمقابل يوسع بعضهم مفهوم الأداء المنظمي لتشمل أبعاد قياسه عدد واسع من المؤشرات الكمية والنوعية، بعد الأداء المنظمي مدى إنجاز الأهداف المنظمية المركبة من أبعاد كمية ونوعية تقيس جوانب واسعة من الأداء المنظمي. وتختلف هذه الأبعاد بين هذه المقاييس لتضيف تبايناً آخر يكشف عدم اتفاق الباحثين والكتاب على معايير محددة لقياس الأداء المنظمي كما يرد في الجدول (١٠).

ويعد الأداء المنظمي هو أحد الأساليب الذي من خلاله تتمكن المنظمة من تحديد وتقويم أنشطتها الداخلية المختلفة وتحديد نواحي القوة والضعف لديها وتقويم أدائها مقارنة بأداء المنظمات المنافسة الأخرى التي تمارس أنشطة مماثلة أو متشابهة لأنشطتها وفي نفس الصناعة (الدوري، 2003، 193) ويعتبر (Wheeln & Hunger, 1995: 290-291) أن (حصة السوق، تخفيض الكلف، الربحية، رضا الزبون) هي المقاييس الشائعة لقياس الأداء المنظمي.

٢ / الإبداع

الإبداع ظاهرة قديمة الجذور حديثة الاهتمام، فمنذ بدء الخليقة والإنسان يبدع ويبتكر لوحده أو مع الجماعة لكن الاهتمام العلمي المنظم بالإبداع بدأ منذ نهاية الأربعينات وبداية الخمسينات من القرن العشرين كموضوع رئيس في علم النفس (الكلكاوي، ٢٠٠٥ : ١٩). وقد وردت مفاهيم كثيرة للإبداع فيعرفه (النجار، ١٩٧٧ : ٤١٠) بأنه مجموعة من المتغيرات الكمية والسلوكية مثال الآمال والتطلعات والخبرة السابقة والحاجة والقدرات الذاتية وغيرها من المتغيرات في المنظمات. في حين يعده (الدليمي، ١٩٩٠، ١٦) بأنه عملية جماعية منظمية

تهدف إلى ضمان تبني تغيرات جديدة على المنظمة تتمثل في مدخلات جديدة للمنظمة (اختراع وأفكار) و/أو تحفيز العاملين على تقديم مقترحات للتغيير. أما (مصطفى، ١٩٩٨، ٣٣) فيعرفه بأنه ناتج الفرد والجماعة أو المنظمة لشيء جديد وأصيل ومفيد كمنتج على هيئة سلعة أو خدمة أو فكرة فضلاً عن الأدوات والأساليب والعمليات. ويصفه (حريم، ٢٠٠٣، ٣٠٤) بأنه عملية تتضمن النظر إلى الظواهر والأشياء والمشكلات بمنظور وعلاقات جديدة غير مألوفة، يتفاعل فيها الفرد ويقوم الفرد بالبحث والاستقصاء والربط بين الأشياء بما يؤدي إلى إنتاج شيء جديد وأصيل وذو قيمة للمجتمع.

ويعرفه الباحثان بأنه استخدام التفكير غير التقليدي لتقديم أفكار وأشياء جديدة ومبتكرة ذات فائدة وقيمة للمجتمع، ويتم قياس الإبداع عن طريق مجموعة من المقاييس وجد الباحثان أن مقياس (Yung, 2001: 936) مناسب لعينة الدراسة والذي يعتمد على (الأفكار، النتائج الجديدة، تطوير العمليات) لقياس الإبداع.

٢ / إدارة الموارد البشرية

يحتل العنصر البشري الأهمية الأساسية لأي تطور يشهده العالم في كل العصور والأزمان. فالإنسان هو محور كل التطورات التي استطاع المجتمع الإنساني أن يحققها في مختلف المجالات، حيث أن التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال نظم وتقنية الاتصالات والمعلومات ومتطلبات العولمة والتجارة الحرة والجودة الشاملة والتنمية المستدامة تشكل محطات ذات أهمية واسعة النطاق في إطار التطور الذي يشهده القرن الحالي، ولولا الإنسان وتنمية الموارد البشرية لم تكن لتلك المحطات أن تحقق آفاق تطورها وسبل نجاحها، استناداً على أهمية المعلومات ودورها المميز في حياتنا المعاصرة، أفراداً كنا أو مجتمعات، مؤسسات أو دول (جلال، ٢٠٠٨: ٢) ويعد موضوع الموارد البشرية من أكثر الموضوعات التي لاقت وما زالت تلاقي اهتماماً كبيراً من قبل الكتاب والمهتمين بالموارد البشرية والسبب يرجع إلى الدور الاستراتيجي الذي تقوم به هذه الموارد في تحقيق رسالة وغايات وأهداف المنظمة. وعلى الرغم من تعدد تعاريف الموارد البشرية التي تناولها الباحثون والكتاب وتباين آرائهم إلا إن

هناك شبه أجماع على أهمية الدور الاستراتيجي والدور التشغيلي الذي تؤديه في تحقيق الأهداف والميزة التنافسية للمنظمة (شاويش و 2000:17) .

ولا يوجد اتفاق بين الكتاب فيما يخص تعريف مفهوم إدارة الموارد البشرية، فيعرفها (SIKHULA) على أنها استخدام القوى العاملة داخل المؤسسة، ويشمل ذلك عمليات تخطيط القوى العاملة، الاختيار والتعيين، التدريب والتنمية، التعويض والأجور، العلاقات الصناعية، تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين، وأخيرا بحوث الأفراد . (صلاح وعبد الغفار ، ٢٠٠٦ : ٤) ، ويعدها (ماهر ، ٢٠٠٤ : ٢٦) بأنها سلسلة القرارات الخاصة بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المنظمة والعاملين فيها

أما (قديد ، ٢٠٠٦ : ٧٤) فيعدها مجموعة الممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بحصول المؤسسة على احتياجاتهم من الموارد البشرية وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها مما يساعد على تحقيق الأهداف المرجوة . بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية. في حين ينظر إليها (Bartton & Gold,2003 : 8) على أنها مجموعة من المعارف والسياسات والممارسات التي تعمل على أنجاز المهام وتنظم العلاقات الوظيفية . ويعدها (4 : 2001 , Denisi & Griffin) بأنها مجموعة شاملة من المهام والنشاطات الإدارية التي تهتم بالتوظيف والتطوير والتحفيز والمحافظة على قوى العمل (الموارد البشرية) المؤهلة بطرق تساهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية المنظمة (السهلاني، ٢٠٠٤ : ٣٤) ويتفق الباحثان مع ما جاء في تعريف (عبود ، ٢٠٠٥ : ٥٤) بأنها الإدارة التي تمتلك وظائف إستراتيجية وتشغيلية وتنهض بمسؤوليات اقتصادية وقانونية واجتماعية وأخلاقية تمثلها ادوار استشارية وتنفيذية لتحقيق الاستخدام الكامل والصحيح للموارد البشرية بكفاءة وفاعلية، وذلك من خلال التناغم والتكامل بين مصالح الأفراد والمنظمة والمجتمع معاً .

٤/ تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة في عالم اليوم هذا المفهوم الذي دوى في أروقة جميع المجالات والمهن والتخصصات فلم يؤثر شيء في الحياة

الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما أثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت لاغنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول وأصبحت ميزة تميز هذا العصر، وتلجأ المنظمات إلى استثمار أموالها في تكنولوجيا المعلومات بهدف توفير معلومات ذات خصائص نوعية عالية كالدقة والسرعة والملائمة والشمولية والموثوقية التي تدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية بشكل رشيد (الويكيبيديا، ٢٠٠٨).

وأصبح واضح جداً اعتماد الإدارة الحديثة على التكنولوجيا المتطورة التي تساعد في إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف بشكل سريع وبأقل الكلف، وباتت تعدّ وبظرة واقعية جداً عصب الحياة لمنظمات الأعمال المعاصرة (الداوودي، ٢٠٠٥: ٤٦).

وقد أوردت جهود الباحثين العديد من المفاهيم التي تحدد مفهوم تكنولوجيا المعلومات فيعرفها (مصطفى، ١٩٨٧ : ٢٥) بأنها مجموعة الأساليب والأجهزة والتطبيقات والوسائل المادية التي يمكن من خلالها جمع البيانات ونقلها وتجهيزها واختزانها وبثها واسترجاعها ويعدها (1: Knott & Waites, 1997) بأنها مصطلح يستخدم لوصف مدى المنتجات والأنظمة التي تعالج المعلومات وتديرها وتولدها وذلك باستخدام تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات. ويشير إليها (البنك لدولي، ٢٠٠٣، ٤٨) بأنها مجموعة من الأنشطة تسهل بالوسائل الالكترونية، تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها. وتحسن الاتصال وتبادل المعلومات ومراقبة المعرفة. ويتفق اغلب الكتاب والباحثين على أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من عنصرين رئيسيين هما الحاسوب والبرامجيات (الحسنية، ١٩٩٨ : ١٤١):

يعد الحاسوب العنصر المحوري والرئيسي في تكنولوجيا المعلومات وهو بأنه مجموعة من الأجزاء الالكترونية المترابطة مع بعضها البعض، وهذه الأجزاء الالكترونية لا يمكن فصلها عن بعضها ولا يمكن لأي جزء منها أن يعمل لوحده وتستخدم أجهزة الحاسوب في تخزين وتحليل واسترجاع كميات هائلة من المعلومات (الشوابكة، ٢٠٠١، ١٣). أما البرامجيات Software فتعد من المكونات غير الملموسة من الحاسب الالكتروني التي تتولى مهمة تشغيل الحاسب والبرنامج عبارة عن مجموعة ايعازات تكتب بلغات برمجية متخصصة تقوم

بتنفيذ عمليات معينة، ويتم صياغة البرنامج من قبل مبرمجين متخصصين في برمجة نظم التشغيل والتطبيقات، (عبد الرحمن، ٢٠٠٥: ٩). وتتكون برامج الحاسوب من فئتين رئيسيتين هما فئة برامج النظام System Software وفئة برامج التطبيقات Application Software

المبحث الرابع

وصف متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات

يتضمن هذا المبحث وصف وتشخيص لأهم متغيرات البحث من اجل التعرف على الاختلافات في آراء عينة البحث وقياس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث التي تضمنتها الفرضيات، وقد قسمت البحث إلى أربعة متغيرات مستقلة هي (توليد المعرفة، خزن المعرفة، تطبيق المعرفة، توزيع المعرفة) وأربعة متغيرات معتمدة هي (الأداء المنظمي، الإبداع، إدارة الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات) بعد تحديد التكرارات الخاصة بمؤشرات كل متغير في الاستبانة، تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ونسبة المساهمة لكل مؤشر والمتغيرات، وقد استخدم الوسط الفرضي البالغ (٣) وفق مقياس ليكرت الخماسي بوصفه معياراً لقياس درجة الاستجابة للمتغيرات وبعد المعالجة الإحصائية تم الحصول على النتائج المتعلقة بمتغيرات البحث وعناصرها من (X1 – X32).

أولاً: وصف وتحليل عمليات إدارة المعرفة

يعرض الجدول (١) نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على عناصر وفقرات عمليات إدارة المعرفة حيث يشير الجدول إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ، لهذه الفقرات، وقد قيس هذا المتغير بعدد من المتغيرات الفرعية ولكل واحد منها مجموعة أسئلة وهي كما يلي:

١) توليد المعرفة :

تبين نتائج الجدول (١) التوزيعات التكرارية وقيم الأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات عامل توليد المعرفة، إذ يشير إلى اتفاق إيجابي لتوليد المعرفة وذلك من اتفاق (٧٦,٧%) من عينة المبحوثين، وعدم اتفاق (٧,٩%) منهم، بوسط حسابي (٤,١٨) وانحراف معياري (٠,٧٤٢). وأن أبرز الفقرات التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (X4) الذي يتضمن (هنالك اهتمام واضح من قبل المؤسسة في جمع المعارف من عدة مصادر واستخدامها) حيث كان الاتفاق عليها بنسبة (٨٩,١%) وبوسط حسابي (٤,٤٧) وانحراف معياري (0.716) مقابل معامل اختلاف (٢٩,٦٦%) بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير لفقرة (X2) التي تتضمن (يتم الاستماع إلى آراء الخبراء بصورة مستمرة). حيث كانت شدة الإجابة (٦٦,٤%) وبوسط حسابي (٣,٨٣) وانحراف معياري (٠,٦٥٩) مقابل معامل اختلاف (٤٢,٤٨%) وهذا يعود ربما إلى صعوبة الحصول على خبراء في مجال العمل الإلكتروني للكلفة العالية التي يتطلبها ذلك .

٢) خزن المعرفة:

تظهر معطيات الجدول (١) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات عملية خزن المعرفة، حيث أظهر اتفاق (٧٦,٥%) من أفراد العينة وان (٤,٠٧%) غير متفقين بوسط حسابي (٤,٢١٤) وانحراف معياري (١,٤٥) ومعامل اختلاف (٣٥,٥٨%) وأن أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية هذا المتغير هي (X5)، (X6) ويتضمنان (تدرس المؤسسة ما يتوجب خزنه من معارف بناءً على تحليل منفعتها وكلف خزنها) (وتقوم المؤسسة بعمليات الإدارة على قواعد المعرفة الخاصة بها وتعيين نوع العلاقة بين الجديد والقديم) على التوالي وباتفاق (٨٦,٩١%) لفقرة (X8) و (٨٣,٤٤%) لفقرة (X9) وبوسط حسابي (٤,٤٥) و (٤,٢٧) على التوالي، وبانحراف معياري بلغت قيمته (٠,٩٣٩) و (٠,٨٣٦) على التوالي ، وهذا ناتج عن التغييرات السريعة في بيئة الأعمال. بينما كانت أقل

نسبة في هذا المتغير للفقرة (X7) (تخسر المؤسسة الكثير من معارفها نتيجة لدوران العمل)، حيث كانت شدة الإجابة (٥٨.٢%) وبوسط حسابي (٣.٧٣٥) وانحراف معياري (٠.٩٩٦) مقابل معامل اختلاف (٤٠.٥٩%).

٣) تطبيق المعرفة :

تشير معطيات الجدول (١) إلى إيجابية آراء الأفراد المبحوثين بشأن هذا البعد حيث أظهر المعدل العام أن شدة إجابة أفراد العينة عند مستوى الاتفاق (٧٢.٠٣٨%) في مقابل (٣.٣٦١%) غير متفقين، ويدعم ذلك قيمتا الوسط الحسابي، والانحراف المعياري اللتان بلغتا (٤.١٣) و (١.٤٧٤) على التوالي وأن أبرز العناصر التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (X11) والذي يتضمن (إن تطبيق المعرفة واستخدامها يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين) باتفاق (٨٢.٨٧%) وبوسط حسابي (٤.٢٣٩) وانحراف معياري بلغت قيمته (١.٠٩٩) مقابل معامل اختلاف (٢٢.٠٨%)، بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (X12) (يتفاعل جميع أفراد المؤسسة عند تطبيق المعرفة واستخدامها)، حيث كانت شدة الإجابة (٥٨.٩%) وبوسط حسابي (٣.٧٤١) وانحراف معياري (١.٠٦) مقابل معامل اختلاف (٣٦.٧٩%).

٤) توزيع المعرفة:

تظهر معطيات الجدول (١) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ل فقرات عملية توزيع المعرفة، حيث أظهر اتفاق (٧٣.٦%) من أفراد العينة وان (٥٥.٤٧%) غير متفقين بوسط حسابي (٤.١٣) وانحراف معياري (٠.٩٣٣) ومعامل اختلاف (٣٥.٥٨%) وأن أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية هذا المتغير هي (X13)، (X14) ويتضمنان (تشجع المؤسسة جميع العاملين للاتصالات بينهم وتبادل المعرفة) و(يقود نشر المعرفة في المؤسسة إلى توفير خبرات وتجارب الأفراد للآخرين لإمكانية الاستفادة منها في أدائهم لعملهم) على التوالي وباتفاق (٨٢.٨٧١%) لفقرة (X16) و (٨٠.١٦%) لفقرة (X14) وبوسط حسابي (٤.٤٢٨) و (٤.١٣٥) على التوالي، وبانحراف معياري بلغت قيمته (٠.٩٢٢) و

(٠.٨٥) على التوالي، وهذا ناتج عن التغيرات السريعة في بيئة الأعمال. بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (X16) (يتم استخدام وسائل حديثة في نشر المعرفة والمشاركة بها)، حيث كانت شدة الإجابة (٥٨.٩٤%) وبوسط حسابي (٣.٨٧٥) وانحراف معياري (٠.٩٠٧) مقابل معامل اختلاف (٤٠.٥٩%) وربما يعود السبب إلى أن اقتناء التكنولوجيا الحديثة باهض التكلفة.

واستناداً إلى ما تقدم يمكن توضيح ترتيب المتغيرات حسب الأهمية النسبية كما في الجدول (٢) الآتي:-

الجدول (٢) ترتيب الأهمية النسبية بين المتغيرات

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	المتغيرات
الأول	٠.٧٤٢	٤.١٨	توليد المعرفة
الثاني	١.٤٧٤	٤.١٣	خزن المعرفة
الرابع	١.٤٧٤	٤.٠٦	تطبيق المعرفة
الثالث	٠.٩٣٣	٤.١٣	توزيع المعرفة

ثانياً: وصف وتحليل مؤشرات الاقتصاد المعرفي

يعرض الجدول (٣) نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على عناصر وفقرات مؤشرات الاقتصاد المعرفي حيث يشير الجدول إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، لهذه الفقرات، وقد قيس هذا المتغير بعدد من المتغيرات الفرعية ولكل واحد منها مجموعة أسئلة وهي كما يلي:

١) الأداء المنظمي:

يشير الجدول (٣) إلى اتفاق إيجابي للأداء المنظمي وذلك من اتفاق (٧١.٧%) من عينة المبحوثين، وعدم اتفاق (٨.٥٦%) منهم، بوسط حسابي (4.8) وانحراف معياري (٠.٨٦٢). وأن

أبرز الفقرات التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (X19) الذي يتضمن (تسعى المؤسسة إلى زيادة الربحية من خلال تبني أفكار جديدة) حيث كان الاتفاق عليها بنسبة (٨٦.٩%) وبوسط حسابي (٤.٤٤) وانحراف معياري (٠.٩) مقابل معامل اختلاف (٢٩.٦٦%) بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (X17) التي تتضمن (تركز المؤسسة على توفير الكميات المطلوبة من منتجاتها في السوق) حيث كانت شدة الإجابة (٦٥٦.١%) وبوسط حسابي (٣.٨٢) وانحراف معياري (٠.٨٥١) مقابل معامل اختلاف (٤٢.٤٨%).

٢ الإبداع:

من الجدول (٣) يتبين اتفاق (٧٠.٧%) من أفراد العينة وان (١١.٩%) غير متفقين بوسط حسابي (٣.٩٩٤) وانحراف معياري (١.١٧١) ومعامل اختلاف (٣٥.٥٨%) وأن أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية هذا المتغير هي (X21) ويتضمن (تشجع المؤسسة العاملين على الإبداع وابتكار الأفكار الجديدة بما يتناسب مع أهدافها) وباتفاق (٨٣.٥٦%) وبوسط حسابي (٤.٣١) وانحراف معياري بلغت قيمته (١.١٦) ، بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (X24) (تسعى المؤسسة للحصول على الجوائز وبراءات الاختراع باستمرار)، حيث كانت شدة الإجابة (٥٥.٤٧٩%) وبوسط حسابي (٣.٤٧) وانحراف معياري (١.١٤٥) مقابل معامل اختلاف (٤٠.٥٩%).

٣ إدارة الموارد البشرية:

تشير معطيات الجدول (٣) إلى إيجابية آراء الأفراد المبحوثين بشأن هذا البعد حيث أظهر المعدل العام أن شدة إجابة أفراد العينة عند مستوى الاتفاق (٧١.٠٦٨%) في مقابل (١١.٩١%) غير متفقين، ويدعم ذلك قيمتا الوسط الحسابي، والانحراف المعياري اللتان بلغتا (٤) و (٠.٧٦٣) على التوالي وأن أبرز العناصر التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (X27) والذي يتضمن (تعمل إدارة الموارد البشرية على وضع الموظف المناسب في المكان المناسب) باتفاق (٨٤.٢٤٧%) وبوسط حسابي (٤.٤) وانحراف معياري بلغت قيمته (٠.٨٠١).

مقابل معامل اختلاف (٢٢.٠٨%) ، بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (X25) (تعمل إدارة الموارد البشرية على تحقيق أهداف الموارد البشرية العاملة فيها.)، حيث كانت شدة الإجابة (٥٦.١٦%) وبوسط حسابي (٣.٦١) وانحراف معياري (٠.٧٥٢) مقابل معامل اختلاف (٣٦.٧٩%).

٤) تكنولوجيا المعلومات:

تظهر معطيات الجدول (٣) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر تكنولوجيا المعلومات، حيث أظهر اتفاق (٧٣.٦٣%) من أفراد العينة وان (٧.٠٢٧%) غير متفقين بوسط حسابي (٤.١٠٤) وانحراف معياري (١.٠٥١) ومعامل اختلاف (٣٥.٥٨%) وأن أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية هذا المتغير هي ((X30، X32) ويتضمنان (ترتبط أقسام ووحدات الشركة المختلفة بنظام حاسوب مركزي لتبادل المعلومات بينها) و(تهتم إدارة المؤسسة بتحديث أجهزة ومعدات الاتصال المتوافرة لديها) على التوالي وباتفاق (٨٢.٨٧%) لفقرة (X30) و(٨٠.١٣٦%) لفقرة (X32) وبوسط حسابي (٤.٢٧) و (٤.٢) على التوالي، وانحراف معياري بلغت قيمته (١.٠٠٤) و (١.٠٢٥) على التوالي، وهذا ناتج عن التغييرات السريعة في بيئة الأعمال. بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (X31) (البرمجيات المستخدمة من أفضل وأحدث البرمجيات المتوافرة في الأسواق)، حيث كانت شدة الإجابة (٥٤.١٠٤%) وبوسط حسابي (٣.٧٤) وانحراف معياري (١.٠٨٩) مقابل معامل اختلاف (٤٠.٥٩%) وربما يكون السبب إلى أن الكلفة العالية التي يتطلبها الحصول على البرمجيات الحديثة. واستناداً إلى ما تقدم يمكن توضيح ترتيب المتغيرات حسب الأهمية النسبية كما في الجدول (٤):

الجدول (٤) ترتيب الأهمية النسبية بين المتغيرات

المتغيرات	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	الترتيب
الاداء المنظمي	٤.٠٨	٠.٨٦٢	الثاني
الابداع	٣.٩٩	١.١٧١	الرابع
الموارد البشرية	٤.١٦	٠.٧٣٧	الثالث
تكنولوجيا المعلومات	٤.١	١.٠٥١	الأول

ثالثاً / تحليل علاقات الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي

يركز هذا المحور على اختبار الفرضية الرئيسة الأولى والتي نصت على وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي، والفرضيات الفرعية المنبثقة منها والمتمثلة في وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين كل مؤشر من مؤشرات الاقتصاد المعرفي، وقد تم تحليل هذه العلاقة على مستوى مؤسسات عينة الدراسة وكما يأتي :

• العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد المعرفي :

تتضمن هذه الفقرة التعرف على طبيعة العلاقة الواردة في الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على "وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشرات الاقتصاد المعرفي، حيث توضح نتائج الجدول (٥) أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشرات الاقتصاد المعرفي، وبلغت قيمة هذا الارتباط (0.831) وهي علاقة ارتباط معنوية عند مستوى معنوية (0.05) ، ويشير هذا إلى أهمية دور عمليات إدارة المعرفة في توفير المعرفة المطلوبة والضرورية لرفع مؤشرات الاقتصاد المعرفي في عينة الدراسة وعلى هذا الأساس فإنه يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى والتي نصت على :وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشرات الاقتصاد المعرفي.

الجدول (٥) يوضح نتائج علاقات الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات الاقتصاد

المعرفي على مستوى المؤسسات عينة الدراسة .

المؤشر الكلي	تكنولوجيا	إدارة الموارد	الإبداع	الأداء	المتغيرات
					المعتمدة
					المتغيرات المستقلة
0.831*	0.653*	0.696*	0.642*	0.814*	عمليات إدارة المعرفة

الجدول: من إعداد الباحثان . * مستوى المعنوية (0.05)

١. العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشر الأداء المنظمي

تتضمن هذه الفقرة مهمة التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على "وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر الأداء المنظمي".

إذ تشير معطيات الجدول (٥) إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشر الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.814) عند مستوى معنوية (0.05) وهي علاقة ارتباط معنوية، ويدل هذا على الدور الذي تلعبه عمليات إدارة المعرفة في توفيرها للمعرفة المطلوبة لرفع قيمة هذا المؤشر، وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى .

٢. العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر الإبداع

تتضمن هذه الفقرة مهمة التحقق من الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى والتي نصت على "وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر الإبداع" .
إذ يتضح من الجدول (٥) وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر الإبداع، حيث بلغت قيمة الارتباط (0.642) عند مستوى معنوية (0.05) وتعبّر هذه القيمة عن الارتباط المعنوي والإيجابي بينهما، ويشير هذا إلى أهمية الدور الذي تلعبه عمليات إدارة المعرفة في توفير المعرفة اللازمة لرفع قيمة مؤشر الإبداع، وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى .

٣. العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر إدارة الموارد البشرية: تتولى هذه الفقرة عملية التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على "وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر إدارة الموارد البشرية".
حيث يشير الجدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر إدارة الموارد البشرية إذ بلغت قيمة الارتباط (0.696) عند مستوى معنوية (0.05) وهي علاقة معنوية وإيجابية، ويعزز هذا الارتباط أهمية الدور الذي تلعبه عمليات إدارة المعرفة في

توفير المعرفة المناسبة لرفع قيمة مؤشر إدارة الموارد البشرية، وبناءً على هذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى.

٤. العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر تكنولوجيا المعلومات

٥. تتولى هذه الفقرة مهمة التحقق من صحة الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي نصت على "وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر تكنولوجيا المعلومات.

٦. إذ يبين الجدول (٥) وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر تكنولوجيا المعلومات حيث بلغت قيمة الارتباط (0.653) عند درجة معنوية (0.05) وتعتبر علاقة معنوية وإيجابية ويدعم هذا الارتباط أهمية دور عمليات إدارة المعرفة في توفير المعرفة المطلوبة لتحقيق زيادة في مؤشر تكنولوجيا المعلومات، وبذلك فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى .

رابعا/ تحليل علاقات التأثير لعمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي

لغرض معرفة عما إذا كان هناك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي فإن أنموذج الدراسة والفرضية الرئيسية الثانية تستلزم تحديد تأثير عمليات إدارة المعرفة في المؤشرات مجتمعة ومنفردة، وهذا ما نصت عليه الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، وفيما يأتي تحليل اثر متغيرات أنموذج الدراسة فضلا عن تفسير المدلولات الإحصائية وعلى النحو الآتي:

• تأثير عمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي

يشير الجدول (٦) الخاص بتحليل أنموذج تأثير عمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي إلى وجود تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي وذلك وفقاً لقيمة (F) المحسوبة والبالغة قيمتها (15.224) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.00) عند درجتي حرية (145,1) وبمستوى معنوية (0.05) وأن معامل التحديد (R^2) والتي كانت قيمته (0.692) يشير إلى أن قدرة المتغير المستقل تفسر التأثير الذي يطرأ على

مؤشرات الاقتصاد المعرفي بنحو (69%) وان حوالي (31%) من المتغيرات لم يتضمنها النموذج الحالي للدراسة .

الجدول (٦) يوضح اثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي

R ²	t		F		مؤشرات الاقتصاد المعرفي		المتغيرات المعتمدة
							المتغيرات المستقلة
0.692	الجدول	المحسوبة	الجدول	المحسوبة	B1	B0	عمليات إدارة المعرفة
	ية		ية	ية	0.823	0.544	
	2.82	11.648*	4.13	15.22*			

df= (1,146)

P<0.05

ويعود هذا إلى إدراك أفراد منظمات عينة الدراسة إلى أهمية دور عمليات إدارة المعرفة في توفيرها للمعرفة المطلوبة واللازمة لدعم مؤشرات اقتصاد المعرفة وزيادتها . وبهذا فانه يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي نصت على وجود تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشرات اقتصاد المعرفة .

١. تأثير عمليات إدارة المعرفة في مؤشر الأداء المنظمي

يركز هذا المحور على عملية التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على أن هناك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشر الأداء المنظمي، ويتضح ذلك من خلال الجدول (٧) والخاص بتحليل أنموذج اثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشر الأداء المنظمي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (19.322) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.13) عند درجتي حرية (145,1) وعند مستوى معنوية (0.05) وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.667) ويشير ذلك إلى إن قدرة المتغير المستقل تفسر التأثير

الذي يطرأ على مؤشر الأداء المنظمي بنحو (67%) وان حوالي (33%) من المتغيرات لم يتضمنها النموذج الحالي . وعلى هذا الأساس يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الثانية .

الجدول (٧) يوضح أثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشر الأداء المنظمي

R2	t		F		مؤشر الأداء المنظمي		المتغيرات
							المعتمدة المتغيرات المستقلة
0.667	الجدول	المحسوبة	الجدول	المحسوبة	B1	B0	عمليات إدارة المعرفة
	ية	بة	ية	ية	0.779	0.834	

df= (1,145)

P<0.05

٢. تأثير عمليات إدارة المعرفة في مؤشر الإبداع

تركز هذه الفقرة على مهمة التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على أن هناك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشر الإبداع، حيث تشير نتائج الجدول (٨) والخاص بتحليل أنموذج اثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشر الإبداع من أن هناك اثر معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشر الإبداع حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (23.551) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.13) عند درجتي حرية (145,1) وعند مستوى معنوية (0.05) وقد كانت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.445) ويشير ذلك إلى أن قدرة المتغير المستقل يفسر التأثير الذي يطرأ على مؤشر الإبداع بنحو (45 %) ، وبهذا فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الثانية .

الجدول (٨) يوضح أثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشر الإبداع

R2	t		F		مؤشر الإبداع		المتغيرات
							المعتمدة المتغيرات المستقلة
0.445	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B1	B0	عمليات إدارة المعرفة
	2.82	5.361*	4.13	23.551	0.834	1.136	
df= (1,145)				P<0.05			

٣. تأثير عمليات إدارة المعرفة في مؤشر إدارة الموارد البشرية

يركز هذا المحور على عملية التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن "هناك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشر إدارة الموارد البشرية، إذ يوضح الجدول (٩) والخاص بتحليل أنموذج اثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشر إدارة الموارد البشرية على أن هناك اثر معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشر إدارة الموارد البشرية وذلك وفقاً لقيمة (F) المحسوبة والبالغة (11.155) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.13) عند درجتي حرية (145,1) وعند مستوى معنوية (0.05) وكانت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.487) إذ يشير ذلك المؤشر إلى أن قدرة المتغير المستقل تفسر التغيير الذي يطرأ على مؤشر إدارة الموارد البشرية بنحو (49 %) بينما حوالي (51 %) من المتغيرات لم يتضمنها النموذج الحالي، وعلى هذا الأساس يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة .

الجدول (٩) يوضح أثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشر إدارة الموارد البشرية

R2	t		F		مؤشر إدارة الموارد البشرية		المتغيرات
							المعتمدة المتغيرات المستقلة
0.487	الجدول	المحسوبة	الجدول	المحسوبة	B1	B0	عمليات إدارة المعرفة
	ية	ية	ية	ية			

	2.82	6.521*	4.13	11.155*	0.653	0.643	
--	------	--------	------	---------	-------	-------	--

df= (1,76)

P<0.05

٤. تأثير عمليات إدارة المعرفة في مؤشر تكنولوجيا المعلومات: تركز هذه الفقرة على مهمة التحقق من صحة الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن "هناك تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشر تكنولوجيا المعلومات، إذ تبين نتائج الجدول (١٠) والخاص بتحليل أنموذج اثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشر تكنولوجيا المعلومات إلى أن هناك اثر معنوي لعمليات إدارة المعرفة في مؤشر تكنولوجيا المعلومات حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (14.128) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.13) عند درجتى حرية (145,1) وذلك عند مستوى معنوية (0.05) وقد كانت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.411) وهذا يوضح إن قدرة المتغير المستقل يفسر التأثير الذي يطرأ على مؤشر تكنولوجيا المعلومات بنحو (41 %) وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية .

الجدول (١٠) يوضح أثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشر تكنولوجيا المعلومات

R2	t		F		مؤشر تكنولوجيا المعلومات		المتغيرات
							المتغيرات المستقلة
0.411	الجدول	المحسوبة	الجدول	المحسوبة	B1	B0	عمليات إدارة المعرفة
	1.67	2.82	4.13	14.128*	0.665	0.887	

df= (1,145)

P<0.05

ومن خلال متابعة قيم (t و B) في الجداول (٦ ، ٧، ٨، ٩، ١٠) تبين أن قيمة (t) المحسوبة في تحليل الانحدار لنموذج الأثر بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر الأداء المنظمي بلغت (16.21) وهي قيمة معنوية أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.82) ، وان قيمة (t) المحسوبة في تحليل الانحدار لنموذج الأثر بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر الإبداع قد بلغت (5.361) وهي قيمة معنوية واكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.82) ، في حين كانت قيمة (t) المحسوبة في تحليل الانحدار لنموذج الأثر بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر إدارة الموارد البشرية قد بلغ (6.521) وهي قيمة معنوية أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.82) ، أما قيمة (t) المحسوبة في تحليل الانحدار لنموذج الأثر بين عمليات إدارة المعرفة وبين مؤشر تكنولوجيا المعلومات كانت قد بلغت (4.92) وهي أكبر من قيمتها الجدولية التي بلغت (2.82) .

وتأسيساً على ذلك فإن عمليات إدارة المعرفة تستمد أهميتها ومعنويتها من قوة تأثيرها في مؤشر الأداء المنظمي أولاً وبشكل أكبر وأوضح من باقي المؤشرات ثم يلي هذا مؤشر إدارة الموارد البشرية الذي جاء ثانياً من حيث قوة التأثير في حين جاء مؤشر الإبداع ثالثاً وأخيراً في مؤشر تكنولوجيا المعلومات الذي أتى في المرتبة الرابعة من حيث قوة تأثير عمليات إدارة المعرفة فيه ، وكما يوضحها الجدول (16) .

الجدول (١١) يوضح قوة تأثير عمليات إدارة المعرفة في مؤشرات الاقتصاد المعرفي

المتغيرات المستقلة	مؤشر الأداء المنظمي	مؤشر الإبداع	مؤشر إدارة الموارد البشرية	مؤشر تكنولوجيا المعلومات
عمليات إدارة المعرفة	16.21*	5.361*	6.521*	4.92*

الجدول من إعداد الباحث .

المبحث الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

يعرض هذا المبحث أهم الاستنتاجات والتوصيات التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة وفي كلا الجانبين النظري والعملي .

أولاً / الاستنتاجات

من خلال ما أفرزته نتائج الاستبانة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة توصلت الدراسة للاستنتاجات الآتية:

(١) أظهرت الدراسة تزايد الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة بسبب تزايد تعقيدات البيئة، وارتفاع حدة المنافسة على الصعيدين المحلي والدولي بحيث أصبحت الوسيلة اللازمة لبقاء المؤسسات الرقمية واستمرارها ونموها وارتفاع مؤشرات اقتصاد المعرفة.

(٢) أظهرت نتائج البحث من خلال التحليل الإحصائي أن عملية توليد المعرفة جاءت بالمرتبة الأولى من حيث سلم ترتيبه على مستوى عمليات إدارة المعرفة من حيث أهميته في العينة المبحوثة .

(٣) أظهرت نتائج البحث من خلال التحليل الإحصائي أن مؤشر تكنولوجيا المعلومات جاء بالمرتبة الأولى من حيث سلم ترتيبه على مستوى مؤشرات اقتصاد المعرفة من حيث أهميته في العينة المبحوثة .

(٤) أثبتت نتائج البحث من خلال التحليل الإحصائي أن عمليات إدارة المعرفة ترتبط ارتباطاً معنوياً في جميع مؤشرات اقتصاد المعرفة وهذا يعني اهتمام العينة المبحوثة بمتغيرات البحث.

(٥) أظهرت نتائج البحث أن مؤشر الأداء المنظمي جاء بالمرتبة الأولى من حيث قوة علاقة الارتباط مع عمليات إدارة المعرفة بصورة مجتمعة من خلال معامل الارتباط (٠.٨١)،

- ثم يأتي مؤشر إدارة الموارد البشرية بمعامل ارتباط (٠.٦٩) ثم مؤشر تكنولوجيا المعلومات بمعامل ارتباط (٠.٦٥) وأخيراً مؤشر الإبداع بمعامل ارتباط (٠.٦٤).
- (٦) أثبتت نتائج الدراسة من خلال التحليل الإحصائي أن لعمليات إدارة المعرفة تأثيراً معنوياً في جميع مؤشرات اقتصاد المعرفة في العينة المبحوثة .
- (٧) تبين من خلال التحليل أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات الرقمية عينة الدراسة تعاني من صعوبة التطور والتجديد خلافاً للمؤسسات الأخرى التي تمتلك العديد من هذه التقنيات المتطورة والحديثة.
- (٨) إن المؤشرات الإحصائية التي أفرزتها عينة الدراسة تشير إلى أن نتائج استخدام عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات اقتصاد المعرفة ذات مستوى ملحوظ، مما يدل على أن هناك استعداد لتبني مفاهيمها من قبل إدارات المؤسسات الرقمية .

ثانياً / التوصيات

- استناداً إلى ما تقدم من النتائج التي توصلت إليها الدراسة يقترح الباحثان عدد من التوصيات أهمها :
- (١) الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الرقمية لأنها تلعب دوراً كبيراً ومؤثراً في رفع مؤشرات الاقتصاد المعرفي من أداء منظمي وإدارة موارد بشرية وإبداع وتكنولوجيا فاعلة.
- (٢) ضرورة التأكيد على تفسير مفهوم اقتصاد المعرفة بشكل أكثر دقة لأن الخلافات ما زالت قائمة بشأن مفهومه، بالإضافة إلى تداخله مع بعض المفاهيم الأخرى ذات الصلة، والعمل على زيادة الاهتمام بدراسة وتشخيص مؤشرات من خلال إخضاعها لاختبارات عملية موضوعية ومن ثم تحديد الأكثر ملاءمة وواقعية منها مع المؤسسات الرقمية، لتكون دليلاً للباحثين وللمؤسسات على حد سواء.
- (٣) ضرورة دعم توفير تكنولوجيا المعلومات الحديثة ذات السرعة والكفاءة العالية وضمان استخدامها في جميع مفاصل المؤسسة الرقمية.

٤) الاهتمام بموضوع الموجودات المعرفية والفكرية والتوسع في الدراسات والبحوث المتعلقة بها بالشكل الذي يمكن من استثمار تلك الموجودات بشكل مثالي.

المراجع والمصادر

أولا / المصادر العربية

١) الكتب العربية

- ١) جلاله، د. يوسف بوبكر يوسف ، أهمية المعلومات في إدارة وتنمية الموارد البشرية في ظل مجتمع المعلومات ، كلية الآداب سبها ، اليمن ، ٢٠٠٨.
 - ٢) حريم ، حسين ، إدارة المنظمات منظور كلي، دار حامد للنشر، عمان ،الأردن ، ٢٠٠٣ .
 - ٣) خلف، محمد ، إدارة المعرفة ، دار وائل للنشر، عمان ، ٢٠٠٧
 - ٤) الشوايكة، أياد، مهارات الحاسوب، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان ، ٢٠٠١ .
 - ٥) عبد الباقي صلاح و حنفي عبد الغفار ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٦ .
 - ٦) غراب، كامل السيد، وحجازي ، فادية محمد، نظم المعلومات الإدارية، مدخل تحليلي، ط١، مطابع جامعة الملك سعود ، ١٩٩٧ .
 - ٧) فليح ،حسن ، إدارة المعرفة ، عمان ، ٢٠٠٧ .
 - ٨) القرني، اقتصاد المعرفة ، دار ازهران للنشر ، عمان ٢٠٠٩
 - ٩) قنديلجي، عامر إبراهيم & السامرائي، إيمان فاضل، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠٢.
 - ١٠) ماهر ،أحمد ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر ، ٢٠٠٤ .
 - ١١) مصطفى نجيب شايوش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ، ٢٠٠٠ .
 - ١٢) النورجي، أحمد خورشيد، مفاهيم الفلسفة والاجتماع، ط١، دار الشؤون الثقافية، بغداد، ١٩٩٠.
 - ١٣) ياسين ، سعد غالب، الإدارة الإستراتيجية ، ط١، دار اليازوري العلمية، عمان، ١٩٩٨.
- #### ٢) الدوريات والبحوث
- ١) القدو، رسلي جميل و ياسين، سعد غالب، " تأثير تكنولوجيا المعلومات على حجم العمالة والاستثمار في قطاع الصناعة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد (٣٠) العدد ٢ ، ٢٠٠٣.
 - ٢) زغلول راغب النجار قضية التخلف العلمي والتقني في العالم الإسلامي المعاصر، مركز البحوث والمعلومات، قطر ، ١٩٧٧.
 - ٣) شاشي ، عبد القادر ، اقتصاد المعرفة في البلدان الإسلامي ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٨.
- #### ٣) الرسائل الجامعية
- ١) الطالباي ، خولة عبد الحميد محمد أثر رأس المال الفكري في الإبداع المنظمي دراسة تحليلية في جامعة بابل ، كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة كربلاء ، رسالة ماجستير غير منشورة ، ٢٠٠٥.
 - ٢) الكلكاوي ، أحمد حميد كريم ، العلاقة بين المناخ التنظيمي والإبداع المنظمي وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية العراقية) ، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية ، ٢٠٠٤.

- ٣) الدليمي ، انتصار عباس حمادي ، اثر الخصائص التنظيمية على تبني الإبداع - دراسة ميدانية في شركة الصناعات الخفيفة ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة بغداد ، ١٩٩٠ .
- ٤) مصطفى، شعيب ابراهيم، "اثر المعرفة والسلوك الإبداعي في مستوى أداء بعض المنظمات الصناعية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ١٩٩٨.
- ٥) قديد فوزية، المورد البشري وتحسين أداء المؤسسة، دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير غير منشورة ، تخصص :إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير -جامعة الجزائر، الجزائر، ٢٠٠٦ .
- ٦) كورتل ، فريد ، الإدارة الفعالة للمعرفة : مصدر لتحقيق الميزة التنافسية في ظل المحيط الاقتصادي الجديد ورقة بحث مقدمة في إطار المؤتمر العلمي الخامس جامعة الزيتونة الأردنية حول اقتصاد المعرفة ، ٢٠٠٥ .
- ٧) السهلاني ، عباس مزعل ، تأثير استراتيجية تقويم أداء الموارد البشرية في تعزيز الإبداع التنظيمي دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الإطارات/ بابل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، ٢٠٠٤.
- ٨) خضري، محمد ، "متطلبات التحول نحو الاقتصاد المعرفي"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي السنوي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية-جامعة الزيتونة الأردنية، ٢٠٠٤.
- ٩) الرفيعي ، علي عبود ،تأثير إدارة معرفة الربون في عدد من قرارات العمليات ، دراسة تحليلية في معمل الالبسة الجاهزة في النحف الاشرف ، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال ، الكلية التقنية الادارية ، ٢٠٠٧.
- ١٠) العاني، علي فائق جميل، دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة في كل من شركة العامة لصناعة البطاريات والمنظمة العامة للصناعات الكهربائية، رسالة ماجستير غير منشورة في كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد ، ٢٠٠٤.
- ١١) الكبيسي، صلاح الدين عواد، إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي - دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، أطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد ، ٢٠٠٢.
- ١٢) حميض ،حنين محمد جمال حافظ ،التنمية الوطنية والاستراتيجيات التي تسهل عملية الانتقال نحو الاقتصاد المعرفي ، فلسطين ٢٠٠٦ .
- ١٣) فرحان ، علاء والعبادي ، هاشم ،العلاقة التفاعلية بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري وتأثيرها على القدرات التنافسية للمنظمة ، مجلة جامعة القادسية ، العدد ٣، ٢٠٠٦.
- ١٤) دهمش ، نعيم وابوزر ، عفاف اسحق، إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي ، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، المؤتمر العلمي السنوي الرابع : إدارة المعرفة في العالم العربي ، عمان ، الأردن، ٢٠٠٤.
- ١٥) العبيدي ، نشوان محمد ،أثر عمليات إدارة المعرفة في إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQM) دراسة استطلاعية في عينة من الشركات الصناعية المساهمة في محافظة نينوى ، ٢٠٠٥ .
- ١٦) محمد ، خميس ناصر ، أثر ادارة المعرفة في الإبداع والتنافسية دراسة تشخيصية مقارنة في الشركة العامة للصناعات الجلدية والمركز الوطني للاستشارات والتطوير الإداري ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، ٢٠٠٦.
- ١٧) نايف ،اسعد كاظم ، العلاقة بين إدارة المعرفة والمقدرة الجوهرية وأثرها على الأداء الإستراتيجي ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠٠٧.
- ١٨) باداركو ، جوزيف (١٩٩٣) ، حلقة المعرفة - كيف تتنافس الشركات من خلال التحالفات الاستراتيجية ، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال ، (شعاع) ، القاهرة ، مصر، ١٩٩٣ .
- ١٩) البواب ، سيد ، الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة (الثورة الصناعية الثالثة) ماهيتها - محاورها - نتائجها - تأثيرها، (البيان للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الثانية، ٢٠٠١.

ثانياً : المصادر الأجنبية

- 1) Beijerse, R., "Questions in Knowledge Management: Defining and Conceptualizing a phenomenon", Journal of Knowledge management, vol: 3, No: 2, 1999.
- 2) Bontis, N., (1999), "Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field", International Journal of Technology Management, Vol. 18 ,1999.
- 3) Daft, R.L., and Organization : theory & Design, 7ed., South Western, Ohio, 2001.
- 4) Grand, Robert, M., "Towards a Knowledge Based Theory of Firm", Strategic Management Journal, Vol. 917, Winter 1996.
- 5) Gupta , Atul and McDaniel , Jason Creating Competitive Advantage by Effectively Managing Knowledge : a Framework for Knowledge Management , Journal of Knowledge Management Practice , October 2002 , www.tlantic.com , Retrieved December 2 , 2003.
- 6) Hackett Brain, Beyond K: New ways to work and to work and learn, the conference Board,2003.
- 7) Jillinda, J., et al "applying corporate knowledge management practices in higher education, Educase Quarterly, no: 4,2001.
- 8) Knott, G., & Waites , "Information Technology" , 2nd ed., Business Education Publishers Limited , Gates head,1997.
- 9) Rastogi, P.N., Knowledge Management and Intellectual Capital- The New Virtuons Reality of Competitiveness" . HSM ,2000.
- 10) Skyrme, David (1999). Is Knowledge Management the same as Information Management?,1999.
- 11) Ulrich, D, Anew mandate for human resource, HRB, <http://www.Ulrich.com> 1998.
- 12) Wheelen, Thomas, L. & Hunger, J. David, Strategic Management and Business Policy, 5th. ed., Addison Wesley Publishing Co., Inc., U. S.A, 1995.
- 13) Wick, Corey, "Knowledge management and leadership approaches to managing knowledge", Vol.(3), Schema Press Arlington,2000.
- 14) Wick, Corey, "Knowledge management and leadership approaches to managing knowledge", Vol.(3), Schema Press Arlington,2000.
- 15) <http://www.oecd.org>