

مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة - الجزائر

بقلم

د/ ربيحة قوادرية (*) د/ عيسى خليفي (**)



ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تنمية رأس المال البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -، ومساهمتها في إدارة المعرفة، ومن أجل تحقيق الهدف من هذه الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لقياس المتغيرات، وزعت على عينة قدرها (45) مديرا من الإدارة العليا والوسطى والدنيا، وأمكن استرجاع (40) استبانة صالحة لتحليل النتائج، وفيما يخص تحليل البيانات فقد استخدم البرنامج الإحصائي SPSS.V 19، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن المؤسسة لديها اهتمام متوسط بتنمية رأس المال البشري من وجهة نظر مديريها، وأن أبعاد قياسها هي على التوالي حسب أهميتها: التدريب، التعليم، كما أن مستوى إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة هو مستوى متوسط، وأن أبعاد قياسها هي على التوالي حسب أهميتها: اكتساب المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة، توليد المعرفة، تطبيق المعرفة، كما أظهرت النتائج أن تنمية رأس المال البشري تساهم في إدارة المعرفة بالمؤسسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.562). وأن تنمية رأس المال البشري تفسر (31.6%) من التغيرات الحاصلة في إدارة المعرفة. الكلمات المفتاحية: تنمية رأس المال البشري، التعليم، التدريب، إدارة المعرفة.

مقدمة

شهدت السنوات الماضية تطورات غير مسبوقه في المجالات الاقتصادية والإدارية والتكنولوجية كافة، وكان من أبرز التطورات التي ميزت وقتنا الحالي الديناميكية التي عرفها المجال التقني خاصة المتعلقة بمعالجة البيانات ونشرها، أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بحيث تُعدّ المعرفة السلاح الأقوى والأكثر نجاعة فيه، لذلك أصبح مستقبل المؤسسات مرهونا

(*) أستاذة مؤقتة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة بسكرة.

kouadriarebiha@yahoo.fr

(**) أستاذ محاضر "أ" بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة بسكرة.

Khelifissa@yahoo.fr

بقدرتها على التأقلم مع التغيرات المتسارعة¹. ونتيجة لذلك فقد ظهرت المعرفة كأحد المتغيرات الأساسية لبقاء المؤسسات نظرا لقدرتها على التكيف والاستجابة السريعة للتغيرات، وهو ما ساعد على ظهور العديد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تحاول استغلال المعرفة والاستفادة منها أكثر في إنجاز الأعمال، ومن أبرزها إدارة المعرفة، التي تُعدّ من المواضيع الحديثة التي أثبتت مكانتها في العديد من المؤسسات، فزادت ثروتها نتيجة تغلبها على منافسيها.

ونظرا لكون الأفراد هم المصدر الرئيسي للمعرفة، أدركت المؤسسات أن العامل الوحيد الذي يقيها في السوق ويوفر لها ميزة تنافسية في ظل اقتصاد المعرفة هي الموارد البشرية، هنا برزت فكرة الاهتمام بها باعتبارها رأس مال بشري وضرورة تنميتها، بهدف الحصول على المعارف والمهارات والقدرات وتوليد الأفكار الجديدة مما يساهم في عمليات إدارة المعرفة، فتتمية رأس المال البشري تلعب دورا هاما في إدارة المعرفة، وذلك من خلال المساعدة في اكتساب المعرفة وتوليدها ونشرها وتوزيعها ثم تطبيقها، لذلك سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على الأساليب التي تعتمدها المؤسسات لتنمية رأس مالها البشري ومساهمتها في إدارة المعرفة، بالاعتماد على دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة، ولدراسة الموضوع قمنا بالتطرق إلى أربع نقاط أساسية: نهم أولا بعرض الإطار العام للدراسة، بعد ذلك نتطرق للإطار النظري للدراسة من خلال التعرف على تنمية رأس المال البشري وإدارة المعرفة ومن ثم معرفة مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة من خلال مختلف أبعادها، ثم نقوم بعرض وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها، وأخيرا نقوم بعرض النتائج والتوصيات.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

أولا- مشكلة الدراسة: نظرا لأهمية رأس المال البشري في المؤسسات لما يمتلكه من معارف ومهارات وخبرات، فإنه لا بد من تنمية هذه المعارف والمهارات والخبرات وصيانتها، ذلك أن توفرها وحده لا يكفي بل لا بد من تجديدها باستمرار لضمان عدم تقادمها، فالمعارف والمهارات والخبرات مع مرور الوقت لا تصبح ذات قيمة إذا لم يتم تنميتها، وبالتالي لا تستفيد منها المؤسسات، وهو ما سيؤثر بالسلب على عملية إدارة المعرفة. ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الجوهرى التالي: هل تساهم تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-؟ ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل في:

- ما واقع تنمية رأس المال البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة- من وجهة نظر مديرها؟

- ما مستوى تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة- من وجهة نظر مديرها؟
- هل يساهم التعليم في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة- من وجهة نظر مديرها؟
- هل يساهم التدريب في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة- من وجهة نظر مديرها؟
- ثانيا- أهمية الدراسة: تحظى المعرفة باهتمام كبير خاصة في المؤسسات القائمة على المعرفة، نظرا لقدرتها على تحقيق الإبداع والابتكار وتحقيق الميزة التنافسية، وهو ما تسعى إليه المؤسسات خاصة في ظل الظروف الحالية التي تتسم بكثرة التغيرات، ومن أجل تحقيق ذلك لابد من إدارة هذه المعرفة، إذ تعد إدارة المعرفة من المواضيع الهامة نظرا لقدرتها على تحقيق أهداف المؤسسات، لكن على الرغم من أهميتها إلا أنها لم تلقى الاهتمام الكافي في العديد من المؤسسات، خاصة المؤسسات الجزائرية، لذا وجب الاهتمام بها وذلك بالاهتمام بالموارد البشري داخل المؤسسة، على اعتبار أنه المورد الرئيسي للمعرفة، من خلال تنمية المعارف والمهارات والخبرات التي يمتلكها. وبالتالي تظهر أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على أهمية تنمية رأس المال البشري وتوجيه النظر إليه من قبل المؤسسات الجزائرية ليكون من أولوياتها، ذلك أن تنمية رأس المال البشري تعمل على زيادة معارف ومهارات وخبرات العاملين مما يساهم في إدارة المعرفة.
- ثالثا- أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في:
- التعرف على واقع تنمية رأس المال البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-.
- التعرف على مستوى تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-.
- دراسة مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-.
- وضع بعض المقترحات التي تساعد متخذي القرار في المؤسسة محل الدراسة على تفعيل تنمية رأس المال البشري للمساهمة في تطبيق إدارة المعرفة من أجل تحقيق أهدافها.
- رابعا- فرضيات الدراسة:
- الفرضية الرئيسية: تساهم تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة- . وقد تم تجزئة هذه الفرضية إلى مجموعة من الفرضيات الجزئية تتمثل في:
- يساهم التعليم في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-.
- يساهم التدريب في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-.

خامساً- منهجية الدراسة: بالنظر إلى طبيعة الدراسة وأهدافها فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي، إذ يقوم هذا المنهج على رصد ومتابعة دقيقة للظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره، ويبدأ هذا المنهج بتحديد المشكلة ووضع الفروض وجمع البيانات والمعلومات ومن ثم تحليلها وتفسيرها، وبالتالي الوصول إلى النتائج والتوصيات²، وقد تم استخدام أسلوب دراسة الحالة الذي يعتبر من بين أساليب المنهج الوصفي من خلال جمع البيانات والمعلومات عن المؤسسة محل الدراسة وتحليلها وتفسيرها والخروج بالنتائج والتوصيات.

سادساً- تقنية وأداة جمع البيانات: تم الحصول على البيانات من خلال الاستبانة كأداة لقياس متغيرات الدراسة، وتوزيعها على مبحوثي الدراسة، ثم استخدام البرنامج الإحصائي *SPSS. V19*^(*) في تحويل البيانات إلى أرقام وتحليل هذه البيانات. وقد تم اعتماد سلم *Likert* ثلاثي الأبعاد لقياس درجة الموافقة من 1 (غير موافق) إلى 3 (موافق)، بالإضافة إلى استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم الموضوع وتمثل هذه الأساليب في: اختبار ألفا كرونباخ بهدف معرفة صدق وثبات عبارات ومتغيرات الاستبانة؛ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة آراء مبحوثي الدراسة حول العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة واتجاه إجاباتها؛ تحليل نتيجة الانحدار الخطي البسيط وذلك بهدف اختبار فرضيات الدراسة.

سابعاً- مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة- والبالغ عددهم (131) مدير، وهم يتفرعون على جميع الدوائر التابعة للمؤسسة. وقد تم اختيار عينة قصدية مكونة من 45 مدير. تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية، أمكن استرجاع (40) استبانة مكتملة البيانات، أي ما نسبته (88.88%) من الحجم الإجمالي للاستبانات الموزعة، وهي نسبة عالية ومقبولة إحصائياً.

ثامناً- اختبار صدق وثبات الاستبانة

1- اختبار الصدق: يعتبر الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الاهتمام بها عند القيام بالدراسة، فعند قيام الباحث بتصميم الاستبانة أو أي أداة أخرى لابد أن تكون هناك طريقة سلوكية معينة نقيس بها صدق هذه الأداة، وفي حالة اعتماد الباحث على الاستبانة نقوم بتحويل ظاهرة ما إلى

* -Statistical Package For Social Sciences

عبارات تتألف منها، وعندما يتأكد بطريقة علمية أنّ الاستبانة تقيس الظاهرة التي نريد دراستها هنا تعتبر الاستبانة صادقة، حيث يُعبر الصدق عن الدرجة التي تتحقق فيها الاستبانة الأهداف التي وُضعت من أجلها، أي أنّ الاستبانة تعتبر صادقة عندما تقيس ما ينبغي قياسه فعلاً³.

وفي هذه الدراسة تم حساب الجذر التربيعي لاختبار (ألفا كرونباخ) لقياس صدق أداة القياس، حيث بلغ معامل الصدق للاستبانة كاملة 92.7% وهي نسبة جيدة كونها أعلى من المعدل المطلوب 60% كما أن معامل الصدق لكل محور على حدة أعلى من المعدل المطلوب كما هو مبين في الجدول رقم (01).

2- اختبار الثبات: يقصد بالثبات أنّ الاستبانة تعطي نفس النتائج إذا ما أعيد توزيعها على نفس الأفراد في ظل نفس ظروف التطبيق الأول أي هو الاتساق في تقدير الاستبانة لما تقيسه⁴. وللتحقق من ثبات أداة القياس (الاستبانة) قمنا باستخراج معامل ألفا كرونباخ، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ للاستبانة كاملة 86.1% وهي نسبة مقبولة كونها أعلى من المعدل المطلوب 60%، كما أن معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة أعلى من المعدل المطلوب كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): معامل الثبات والصدق

معامل الصدق*	معامل الثبات	عدد العبارات	محاور الاستبانة
0.806	0.650	05	التعليم
0.807	0.652	06	التدريب
0.852	0.726	11	تنمية رأس المال البشري
0.789	0.623	05	اكتساب المعرفة
0.892	0.796	04	توليد المعرفة
0.859	0.738	05	نشر وتوزيع المعرفة
0.859	0.739	04	تطبيق المعرفة
0.911	0.831	18	إدارة المعرفة
0.927	0.861	29	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

*- تم حساب معامل الصدق بجذر معامل الثبات.

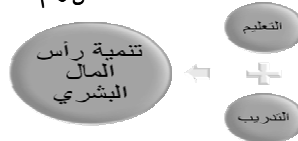
مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة ————— د. ربيحة قوادرية، ود. عيسى خليفي

المبحث الثاني الإطار النظري للدراسة

أولاً- تنمية رأس المال البشري: يعتبر رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري حيث شاع استخدامه في الستينات على يد *(Scholtz)*، إذ يمكن تعريفه بأنه "حصيلة تفاعل أربعة عناصر تتمثل في: الإرث التاريخي، التعليم، التجارب، ومواقف الفرد خلال حياته وعمله"⁶، وعرف حسب *(Stewart)* على أنه "الأفراد الذين يملكون المعرفة والمهارات والقدرات والخبرات والاعتقادات والمواقف ومن بين الإستراتيجيات الملائمة لإدارته هو استقطابه وتدريبه والحفاظ عليه وذلك من أجل تشجيع الإبداع والمرونة"⁷. أما *Scholtz* (1993) فقد أكد أن رأس المال البشري يعبر عن العنصر الرئيسي للتحسين في المؤسسات والمتمثل في الأصول والمستخدمين التي تعمل على إنتاج المنتجات الجديدة وتحقيق الميزة التنافسية ويّين أن رأس المال البشري متعلق بالعمليات التي لها علاقة بالتعليم والتدريب ومختلف المبادرات الأخرى التي تساهم في زيادة مستويات المعرفة، المهارات، القدرات، القيمة، حيث تساهم هذه المبادرات في تحقيق الرضا والأداء وفي النهاية تساهم في رفع أداء المؤسسات.⁸ ومن خلال مجمل التعاريف يتضح لنا أن رأس المال البشري هو "مجموعة المعارف والمهارات الفطرية والمكتسبة التي يمتلكها الأفراد من خلال التعليم ومختلف التدريبات التي يحصلون عليها والخبرات التي يكتسبونها خلال مدة عملهم والتي تساهم بدورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات".

وفي ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها المحيط خاصة التحول نحو الاقتصاد المعرفي، أصبحت المؤسسات مجبرة على تنمية رأس مالها البشري، كونها تساهم في زيادة معارف ومهارات وخبرات الأفراد العاملين، كما أنّ عملية التنمية المستمرة تضمن عدم تقادم هذه المعارف والمهارات والخبرات، وبهذا الصدد يشير كل من *(Robertson and Hammesley, 2000)* أنّ التنمية المستمرة أمر ضروري لعالم المعرفة لكي يبقوا في مقدمة حقوقهم المعرفية، فمن خلال هذه التنمية لا بد أن يكونوا على إدراك تام بالتطورات التي تحدث في مجالات معيّنة، وهو ما جعل العديد من المؤسسات تلجأ إلى توظيف الطلاب الجامعيين، وتدريبهم ضمن المجموعات⁹. ويشير أغلب الباحثين إلى أنّ تنمية رأس المال البشري تتم من خلال التعليم والتدريب كما هو مبيّن في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): أبعاد تنمية رأس المال البشري



المصدر: من إعداد الباحثين.

1- التعليم: لقد ظهرت أهمية التعليم باعتباره استثمارا من خلال أبحاث الاقتصادي الأمريكي *(Schultz)* في نظرية رأس المال البشري**، وقبل ذلك قال الحكيم الصيني "كيواه تزو" في القرن الخامس عشر قبل الميلاد "إذا كنت تحطّط لسنة فاغرس بذرة، وإذا كنت تحطّط لعشر سنوات فازرع شجرة، لأنك عندما تزرع بذرة واحدة فإنك تحصد محصولا واحدا، وعندما تعلم الناس تحصد مائة محصول"¹⁰. إن هذا المثل يبرز أهمية التعليم للمؤسسات باعتباره استثمار، فما تفنقه المؤسسات على هذه العملية سيعاد إليها بالإضافة إلى الفوائد المحققة من هذه العملية، وذلك من خلال زيادة معارف ومهارات وخبرات الأفراد، وتحقيق الإبداع والابتكار وزيادة الإنتاجية. كما عرّف من قبل (عبد المعطي عساف) بأنه "العملية التي تستهدف بناء وتطوير منظومة معارف علمية ضمن سياق تطبيقي محدّد وعلى قاعدة الاختيار الفلسفي والعقدي المحدّد"¹¹. ومنه فإنّ التعليم من أهم الممارسات المستخدمة في تنمية رأس المال البشري، فمن خلاله يتخصص كل فرد في مجال العمل الذي يرغب به، كما تظهر أيضا أهمية التعليم في قدرته على توفير الموارد البشرية ذات المستوى العالي، والتي تتضمّن المعارف والمهارات والخبرات وهي ما يشكل رأس مال بشري. وتتضمّن عملية التعليم مجموعة من الأبعاد تتمثل في¹²:

- زيادة قدرة الأفراد على التفكير والإبداع؛
 - ملائمة البرامج التعليمية مع المتغيرات البيئية والمستجدات؛
 - توفير حرية التفكير والعمل الأكاديمي؛
 - استخدام التكنولوجيا التعليمية؛
 - ربط برامج التعليم بمتطلبات المحيط واحتياجات السوق.
- وبصفة عامة يمكن القول أنّ التعليم يعمل على تحسين الوضع الإنساني وقدرته في الحصول على المعلومات، واستخدامها للتأثير في أداء المؤسسة، إذ يزيد من قدرات ومهارات الإنسان ويساعده في سدّ احتياجاته وزيادة إنتاجيته.

* تيودور ويليام شولتز (Theodore William Schultz) ولد في 30 أبريل 1902، اقتصادي أمريكي متخصص في اقتصاد التطوير، ساهم طويلا في التعليم العالي بجامعة شيكاغو، ساهم بشكل فعال في نظرية رأس المال البشري، عين رئيس التجمع الاقتصادي الأمريكي عام 1960 حصل من هذا التجمع على جائزة walker عام 1972، ونال جائزة نوبل للاقتصاد عام 1979، توفي في 26 فيفري 1998، للمزيد من المعلومات: http://fr.wikipedia.org/wiki/Theodor_Schultz

** تطورت هذه النظرية بشكل فعال من خلال أعمال (Schultz, 1961)، (Becker, 1964)، (Muncer, 1958)، وفي هذه النظرية جاء التركيز على أهمية الأفراد من خلال اكتشاف دور مؤشرات رأس المال البشري (المعرفة، المهارات، الخبرات) في زيادة الإنتاجية، وهو ما أصبح يعرف برأس المال البشري.

2- التدريب: لقد حظي موضوع التدريب بأهمية بالغة من قبل المؤسسات باعتباره من أهم الاستثمارات المربحة، وهو ما أكدته (Becker)***

من خلال نظرية رأس المال البشري، حيث ركّز أبحاثه على التدريب، واعتبره أحد أهم الجوانب التي يمكن للمؤسسات أن تستثمر فيها، ومثل هذا النوع من الاستثمار لا تظهر فائدته في المدى القصير وإنما في فترات مستقبلية طويلة. ويمكن تعريفه بأنه "إعداد الفرد للقيام بعمل معين، وذلك من خلال تزويده بالمهارات والخبرات التي تجعله جديراً للقيام بالعمل، وكذلك اكتسابه المعارف والمعلومات التي تنقصه لرفع مستوى كفاءته الإنتاجية"¹³. كما عرف من قبل (Ann Gilley and al) بأنه "العملية التي يمكن من خلالها الحصول على المعرفة والمهارات والقدرات التي يحتاجها الأفراد لتنفيذ نشاط أو مهمة معينة"¹⁴. أما (حرحوش صالح) فعرفه بأنه "نقل مهارات يغلب عليها الطابع اليدوي أو الحركي إلى المتدربين وتوجيههم لإتقان تلك المهارات على مستوى مقبول"¹⁵.

إنّ التدريب في إطار رأس المال البشري وإن كان ينطلق من المنظومة التدريبية المألوفة نفسها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرامج التدريبية، وإعداد الحقائق وتنفيذ البرامج التدريبية وتقييمها) إلاّ أنّه ينبغي أن يكون مختلفاً جداً من حيث النوعية، ذلك أنّ هذه الفئة المستهدفة تمتلك المعرفة والخبرة والمهارة نتيجة لتجاربهم السابقة التي تجعل أساليب التدريب التقليدية القائمة على المحاضرات والجلوس لساعات طويلة في قاعات التدريب غير مجدية. ذلك أنّ تدريب هذه الفئة ينبغي أن يكون قائماً على أساس تبادل الخبرات فيما بينهم، وإتاحة المجال لهم للتعرف على الثقافات الأخرى التي من المحتمل أن يعملوا بها. كذلك فإنّ أي برنامج تدريبي بالنسبة لهذه الفئة يجب ألاّ يغفل جوانب التقنية والجوانب السلوكية في التعامل مع الأدوار الجديدة بالنسبة لهم. إضافة إلى ذلك فإنّ برنامج تسيير رأس المال البشري يركّز على ضرورة استثمار خبرات ومهارات هذه الفئة في التدريب بما يمكنهم من نقل تجاربهم للآخرين، ويجعل مورد رأس المال البشري مورداً متواصلاً من حيث العطاء والفاعلية الإدارية¹⁶.

وفي ضوء ما تمّ ذكره سابقاً يتضح أنّ التدريب هو إحدى الطرق الرئيسية لرفع الإنتاجية، وهو عنصر حيوي وبالغ الأهمية، ذلك أنّ التدريب هو أحد المحاور الرئيسية لتحسين وزيادة قدرات ومهارات رأس المال البشري، حتى يصبح أكثر استعداداً وقدرة على أداء المهام المطلوبة

*** غاري ستانلي بيكر (G.S.Becker)، عالم اقتصادي أمريكي، عرف من خلال أبحاثه في مجال التحليل في الاقتصاد الجزئي، ساهم بشكل فعال في نظرية رأس المال البشري وقد حصل على جائزة نوبل للاقتصاد عام 1993.

مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة ————— د. ربيحة قوادرية، ود. عيسى خليفي

منه بالشكل المطلوب والمناسب والإبداع والابتكار.

كما يجدر بنا الإشارة أنّ التدريب يهدف إلى وضع المعارف والمهارات والخبرات التي تحصل عليها المتدرب موضع التطبيق في قطاع العمل الذي يعمل به، وهو ما يجعل التدريب أكثر تخصصاً من التعليم، فالهدف منه هو جعل الأفراد يتقنون عملهم بأحسن كيفية، وهو يرتبط بأهداف المؤسسات عكس التعليم الذي يرتبط بأهداف الأفراد، أي أنّ التدريب يغلب عليه الجانب التطبيقي عكس التعليم الذي يغلب عليه الجانب النظري، وهما من أهم الممارسات التي تستخدمها المؤسسات في تنمية رأس المال البشري، فكلاهما يهدفان إلى زيادة معارف ومهارات وخبرات العاملين وتطبيقها في مجال العمل، مما يساعد في زيادة القدرات الإبداعية والابتكارية للأفراد وتحسين الإنتاجية.

ثالثاً- إدارة المعرفة: نظراً لاتساع موضوع المعرفة فقد اختلف الباحثون في تقديم مفهوم محدد لها، حيث عرفت لغة على أنها "دراية، علم، القدرة على فهم الشيء"¹⁷، ويعرفها قاموس أكسفورد بأنها "الفهم من خلال الممارسة، الخبرة، الملاحظة أو الدراسة التي يمتلكها الفرد"¹⁸، ويعرفها المنجد الفرنسي (*Larousse*) بأنها "ما نعرفه من التعلم والممارسة"¹⁹، أما اصطلاحاً فيعرفها (*Burton-Jones*) بأنها تمثل "المخزون المتراكم للمعلومات والمهارات التي اشتقت من استعمال المعلومات من قبل المتلقين (الأفراد)".²⁰

ونظراً لأن المعرفة تحظى بأهمية واهتمام كبير في المؤسسات القائمة على المعرفة، وجب إدارتها لاستغلال المعارف المتواجدة لدى الأفراد، وهو ما يمكن أن يتجسد من خلال إدارة المعرفة. ويقصد بإدارة المعرفة "العملية المنتظمة التي يتم من خلالها الحصول على المعرفة التي تحتاجها المؤسسة لتحقيق النجاح"²¹، ويرى *UNDP* * بأنها تمثل "الخلق والتنظيم والتشارك واستعمال المعرفة لأجل الحصول على نتائج إيجابية"²²، أما *Wiig* فيعني بإدارة المعرفة على أنها "تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليد المعرفة وأصول المعرفة المرتبطة برأس المال الفكري، والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، بحيث يتم تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي لتحقيق الميزة التنافسية".²³

إذن إدارة المعرفة تقوم على فكرة الاستغلال الأمثل للمعرفة، سواء كانت داخلية أو خارجية وذلك من خلال مختلف العمليات التي تقوم بها والتي تتمثل في:

- اكتساب المعرفة: تشير هذه العملية إلى تحديد أفضل الموارد المعرفية المتاحة داخل المؤسسة

* اختصاراً: United Nations Development Programme وهو برنامج الأمم المتحدة للتنمية.

مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة ————— د. ربيعة قوادرية، ود. عيسى خليفي

وخارجها واللازمة لتحقيق الأهداف المخططة؛²⁴

- توليد المعرفة: تعرف بأنها "تكوين أو تطوير معرفة صريحة وضمنية جديدة من البيانات والمعلومات المتوافرة أو من تركيبية أو تجميع من المعرفة السابقة والجديدة"²⁵؛
- خزن المعرفة: تشمل هذه العملية الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد بمثابة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة؛²⁶

- نشر وتوزيع المعرفة: ويقصد بها "إيصال المعرفة الصحيحة إلى الأشخاص المعنيين بها في الوقت وبالشكل المناسب من أجل القيام بمهام ناجحة"²⁷؛
- تطبيق المعرفة: تشير إلى ممارسة المعرفة فعليا وتنفيذها، وتقوم على فكرة أن وجود المعرفة وحده لا يكفي بل يجب تطبيقها للوصول إلى الأهداف المرجوة، فالمعرفة ليست لها قيمة في حد ذاتها وإنما التطبيق الفعلي لها هو الذي يخلق القيمة.²⁸

ثالثا- علاقة تنمية رأس المال البشري بإدارة المعرفة: بالنظر إلى أن تنمية رأس المال البشري تتم من خلال التعليم والتدريب، سنتناول من خلال هذا المطلب علاقة كل من التعليم والتدريب في إدارة المعرفة:

أولا- علاقة التعليم بإدارة المعرفة: في ظل اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على الإبداع والابتكار، فإن عملية التعليم لا تتوقف بل تبقى يقظة دائما، إذ أنها تدفع للمزيد من المعارف التي تغذي القدرات الجوهرية* للمؤسسة، ومن الجدير بالذكر أن المبدع ينطلق من فهم الأشياء، أي يبحث عن الإجابة على التساؤل لماذا؟ وليس كيف؟²⁹.

إذن التعليم يساعد في تنمية المعارف لدى الأفراد من خلال تعلم السلوكيات والتوجه الفكري وأدوات الإبداع حيث توفر مختبرات بيل (*Bell Laboratories*) ما يزيد عن (100) دورة دراسية مختلفة تساعد على ربط تعلم وممارسة التوجه الفكري الجديد وأدوات الإبداع، نظم الدورات الدراسية وسائل العمل الجماعي ومضلات التفكير الست التي ابتكرت من قبل إدوارد دوبونو، ودورة دراسية لمنهج دراسي في الرسم بالألوان يسمى "الرسم النشط والعاطفة"³⁰، ويشير (البرغوتي) أن المنطق الذي يحكم ويتحكم في التعامل مع المهارات التفكيرية على الصعيد

* عرّفت حسب (عبد الستار علي وآخرون، 2005، ص345) بأنها "الموارد الحقيقية التي تُكسب المؤسسة ميزة تنافسية، وتتكون من التكنولوجيا والمهارات المنتجة للقدرات والتي يتم تشكيلها من خلال تمكين العاملين لتبني قدرات التغيير للاستجابة إلى فرص البيئة".

التعليمي، تتمثل هذه المهارات في³¹:

- 1- مهارات التركيز: حيث أكد العاملون في ميدان التعليم أن مهارات التركيز إنما تبدأ بالعمل عندما يشعر الأفراد بمشكلة ما، أو وجود مسألة ما، أو نقص في بعض المعاني، وعلى اعتبار أن المشكلات هي أساس عملية التفكير فإن التعليم هو أساس توضيح مهارة التركيز من منطلق حل المشكلات؛
 - 2- مهارات جمع المعلومات: هنا يأتي التركيز على الملاحظة، حيث صممت الملاحظة في النظام التعليمي للحصول على الإدراك الحسي المرتبط بالحواس الخمس؛
 - 3- مهارات التذكر: أساسها أنه كلما كان التفكير في شيء ما أكبر، كلما كان تذكره أكبر، لذلك فالتعليم يساعد على التذكر؛
 - 4- مهارات التنظيم: إن التعليم يدور حول المقارنة والتبويب والترتيب والتمثيل، وهو ما يتطلب تمثيلاً إدراكياً أقل من تمثيل المادة المتعلمة؛
 - 5- مهارات التحليل: الهدف منها فحص الأجزاء المكونة للمعلومات والعلاقة القائمة بينهما؛
 - 6- مهارات التوليد: تتم من خلال عدة محاور: التفسير، والتنبؤ، والتوسع؛
 - 7- مهارات التكامل أو دمج المعلومات السابقة والجديدة في بناء جديد: وهو ما يتطلب القدرة على تلخيص المعلومات، وتمييز الهام وغير الهام منها، من أجل بناء المواد المعرفية وتغيير التطورات والمدرجات والمعتقدات بما يتناسب مع المعطيات الجديدة.
- إذن التعليم يلعب دوراً هاماً فمن خلاله يصبح الأفراد أكثر قدرة على أداء الأعمال بشكل أفضل وأسرع، فالفرد المتعلم هو القادر على حل المشكلات ومواجهتها والبحث عن كل ما هو جديد وإحداث تغييرات جديدة.

ثانياً- التدريب وإدارة المعرفة: إن تدريب رأس المال البشري داخل المؤسسة هو عملية مهمة، كونها تساهم في تنمية معارف ومهارات وخبرات الأفراد العاملين، كما أن عملية التدريب المستمرة تضمن عدم تقادم هذه المعارف والمهارات والخبرات، وبهذا الصدد يشير كل من (N. B. Ishak and al) إلى أن تراكم رأس المال البشري يحدث نتيجة تدريب رأس المال البشري، فإستراتيجيات تنمية مهارات ومعارف وخبرات رأس المال البشري تمكنهم من الرد بسرعة والليونة لمتطلبات العمل³². كما أوضحت (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا) أن عمليات التدريب الجيدة تسهل تقاسم المعرفة ما بين الأفراد، وأن المؤسسات في الوقت الحالي تقوم بتحديد المعرفة باعتبارها مطلباً لها، ثم تستنبط خطط تدريب تيسر هذه المعرفة، وهذا يعني أنه من الأمور الأساسية تحديد مسيرات تعلم متفاوتة، تتيح للعاملين حيازة المعرفة التي تحتاجها المؤسسة، ونشر هذه المعرفة وتجديدها، وتوفر للعاملين في الوقت نفسه اختيارات مهنية مرنة،

- وتستخدم المؤسسات عامة في الوقت الحاضر منهجيات تدريب توجّه نحو تقاسم المعرفة ونشرها، وتشتمل على طرائق تدعمها تكنولوجيا المعلومات مثل: التعلم الافتراضي والكتب الافتراضية وتقنيات تدريب المدربين وغيرها³³. بالإضافة إلى ذلك تتبنى العديد من المؤسسات في الوقت الحاضر العديد من الإستراتيجيات المتعلقة بتدريب العاملين تتمثل في³⁴:
- الإستراتيجية الخاصة بتكليف العاملين بالمهام والأعمال والواجبات التي سوف يقومون بها وفقاً لما تحدده الإدارات العليا في المؤسسة، وذلك بهدف تطوير مهارات العاملين ومعرفة نقاط ضعفهم؛
 - إستراتيجية إكساب العاملين المعارف والأفكار الضرورية لتنفيذ الأعمال وتمهيتهم وتدريبهم على استخدام وسائل جديدة باستخدام الطرق الحديثة المتمثلة في التكنولوجيا المتطورة في المؤسسات؛
 - إستراتيجية زيادة الخبرات بشكل فعّال؛
 - إستراتيجية وضع سياسات خاصة بالبرامج التدريبية وتشجيع الأفراد على الالتحاق فيها؛
 - الإستراتيجية المتعلقة بطرق التدريب من خلال إعداد برنامج تدريبي متكامل خاص بكل مجال (مجالات إدارية ومالية واقتصادية، المجالات العملية، الحسابات المالية... الخ).

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات

أولاً- عرض وتحليل نتائج متغيرات الدراسة وفق إجابات مبحوثي الدراسة: يظهر الجدول رقم (02) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بأراء المبحوثين لكل بعد من أبعاد الدراسة.

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

الترتيب	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
2	محايد	0.598	2.030	التعليم
1	محايد	0.452	2.262	التدريب
	محايد	0.454	2.156	تنمية رأس المال البشري
1	موافق	0.389	2.390	اكتساب المعرفة
3	محايد	0.649	2.306	توليد المعرفة
2	موافق	0.531	2.355	نشر وتوزيع المعرفة
4	محايد	0.561	2.268	تطبيق المعرفة
	محايد	0.384	2.334	إدارة المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (02) بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات المتعلقة بتنمية رأس المال البشري تقدر بـ (2.156) وهي نسبة متوسطة، كما أن الانحراف المعياري بلغ (0.454).

ويتضح أيضاً بأن بعد التدريب احتل المرتبة الأولى من بين أبعاد تنمية رأس المال البشري، بحيث بلغ المتوسط الحسابي له (2.262) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف

مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة ————— د. ربيحة قوادرية، ود. عيسى خليفي

المعياري له بلغ (0.452). كما أن بعد التعليم احتل المرتبة الثانية حيث أن المتوسط الحسابي له بلغ (2.030) وهي نسبة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.598). أما فيما يخص المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات المتعلقة بإدارة المعرفة فهي تقدر بـ (2.334) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري بلغ (0.384). ويتضح أيضا بأن المتوسط الحسابي للمتغير المتعلق باكتساب المعرفة بلغ (2.390) وهي نسبة مرتفعة تنتمي إلى مجال الموافقة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.389)، وقد احتل هذا البعد المرتبة الأولى من حيث أبعاد إدارة المعرفة. أما بعد نشر وتوزيع المعرفة فقد بلغ متوسطه الحسابي (2.355) وهي نسبة مرتفعة تنتمي إلى مجال الموافقة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.531)، وهذا ما جعله يحتل المرتبة الثانية. أما بعد توليد المعرفة فقد بلغ متوسطه الحسابي (2.306) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.649)، وهذا ما جعله يحتل المرتبة الثالثة. أما بعد تطبيق المعرفة فقد بلغ متوسطه الحسابي (2.268) وهي نسبة متوسطة تنتمي إلى مجال المحايدة، كما أن الانحراف المعياري له بلغ (0.561)، وهذا ما جعله يحتل المرتبة الأخيرة.

3- اختبار فرضيات الدراسة: من أجل اختبار الفرضيات قمنا باختبار تحليل الانحدار البسيط *simple linear regression* لاختبار مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة. 1-3/ الفرضية الأولى: يساهم التعليم في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة.

الجدول رقم (03): تحليل نتيجة الانحدار البسيط للفرضية الأولى

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	R	R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	2.183	1	0.615	0.378	23.128	0.000
الخطأ	3.586	38				
الإجمالي	5.768	39				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (03) أن قيمة الارتباط بين المتغير المستقل التعليم ومتغير إدارة المعرفة بلغت (0.615) ومستوى الدلالة (0.000) أي أنها أقل من (0.05) وبالتالي هو ارتباط طردي قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، بمعنى أنه كلما زاد التعليم يتبعها زيادة في إدارة المعرفة، كما يتضح من خلال الجدول أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (23.128) وهي أكبر من قيمتها الجدولية وهو ما يؤكد قبول هذه الفرضية، وبالتالي يساهم التعليم في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -، وبلغ معامل التحديد (0.378) وهذا ما يفسر قدرة المتغير المستقل التعليم في تفسير (37.8%) من المتغير التابع إدارة المعرفة.

2-3/ الفرضية الثانية: يساهم التدريب في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة.

مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة ————— د. ربيعة قوادرية، ود. عيسى خليفي

الجدول رقم (04): تحليل نتيجة الانحدار البسيط للفرضية الثانية

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	R	R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.793	1	0.358	0.128	5.580	0.023
الخطأ	5.030	38				
الإجمالي	5.768	39				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (04) أن قيمة الارتباط بين المتغير المستقل التدريب والمتغير التابع إدارة المعرفة بلغت (0.358) ومستوى الدلالة (0.000) أي أنها أقل من (0.05) وبالتالي هو ارتباط طردي ضعيف ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبلغت قيمة F المحسوبة (5.580) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبلغ معامل التحديد (0.128) وهذا ما يفسر قدرة المتغير المستقل التعليم في تفسير (12.8%) من المتغير التابع إدارة المعرفة، وبناء على ذلك يمكن قبول الفرضية: يساهم التدريب في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة - 3-3 / الفرضية الرئيسية: تساهم تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -.

من خلال الفرضية الأولى والثانية تبين لنا أن تنمية رأس المال البشري تساهم في إدارة المعرفة حيث وجدنا: يساهم التعليم في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة - (الفرضية الأولى)، ويساهم التدريب في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة - (الفرضية الثانية)، وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية: تساهم تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -، حيث بلغت قيمة الارتباط بين هذين المتغيرين (0.562)، وهو ارتباط طردي متوسط عند مستوى دلالة (0.05)، كما بلغت قيمة F (17.560) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وفيما يخص معامل التحديد فقد بلغ (0.316) وهو ما يفسر لنا أن (31.6%) من التغييرات الحاصلة في تنمية رأس المال البشري ترجع إلى إدارة المعرفة.

الجدول رقم (10): تحليل نتيجة الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	R	R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1.823	1	0.562	0.316	17.560	0.000
الخطأ	3.945	38				
الإجمالي	5.768	39				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المبحث الرابع: النتائج والاقتراحات

أولاً- النتائج: من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي:

1- النتائج النظرية:

- إن تنمية رأس المال البشري أصبح ضرورة لأي مؤسسة تبحث عن التميز والتفوق؛
- إن الهدف من إدارة المعرفة هو ضمان حصول المؤسسات على المعرفة التي تحتاج إليها، من خلال اكتسابها وتحويل المعارف الضمنية المتواجدة في عقول الأفراد إلى معرفة صريحة تستطيع أن تستفيد منها، وتخزين هذه المعرفة وإعادة استرجاعها عند الضرورة، لنشرها وتوزيعها في كافة أرجاء المؤسسة، للعمل على تطبيقها والاستفادة منها، إما في منتج جديد، أو حل مشكلة معينة... الخ؛
- إن مهام تنمية رأس المال البشري تكمن في تنمية المعارف والمهارات والخبرات التي يمتلكها رأس المال البشري، وضمان عدم تقادمها، وهو ما يساهم في عملية إدارة المعرفة داخل المؤسسة من خلال اكتساب المعارف، وتوليدها، ونشرها وتوزيعها، ثم تطبيق هذه المعارف للاستفادة منها.

2- النتائج العملية:

- إن المؤسسة محل الدراسة لديها اهتمام متوسط بتنمية رأس المال البشري من وجهة نظر مديريها، وأن أبعاد قياسها هي على التوالي حسب أهميتها في المؤسسة: التدريب، التعليم؛
- إن مستوى تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة هو مستوى متوسط من وجهة نظر مديريها، وأن أبعاد قياسها هي على التوالي حسب أهميتها: اكتساب المعرفة، نشر وتوزيع المعرفة، توليد المعرفة، تطبيق المعرفة؛
- يساهم التعليم في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.615). كما أن (35.8%) من التغيرات الحاصلة في إدارة المعرفة ترجع إلى التعليم؛
- يساهم التدريب في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة-، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.358). كما أن (37.8%) من التغيرات الحاصلة في إدارة المعرفة ترجع إلى التدريب؛
- تساهم تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.562). كما أظهرت النتائج أن (31.6%) من التغيرات الحاصلة في إدارة المعرفة ترجع إلى تنمية رأس المال البشري. أي أن تنمية رأس المال البشري فسرت (31.6%) من التغيرات الحاصلة في إدارة المعرفة.

ثانياً-الاقتراحات:

- التأكيد على أهمية رأس المال البشري في المؤسسة وضرورة تنميته، من خلال الاهتمام بالبرامج المتعلقة بتنميته كالتعليم والتدريب؛

- العمل على تبادل المعارف والخبرات والمهارات بين العاملين في المؤسسات من خلال التعاون والعمل الجماعي؛

- ضرورة استعانة المؤسسة بخبراء ومتخصصين من خارج المؤسسة لنقل معرفتهم وخبرتهم للعاملين، بغرض التجديد المستمر للمعارف؛

- العمل على معالجة كافة الصعوبات التي تحول دون وصول المعرفة للأفراد، والوحدات الإدارية والإنتاجية، وإعطاء العاملين الحرية في استخدام معارفهم الشخصية، وزرع الثقة في الأفراد.

- الجهوامنثر

- ¹ - عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمدخل الإدارية الحديثة مدخل تحليلي - المدخل - العمليات - الإستراتيجيات - دراسة حالة -، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2013، ص25.
- ² - ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2000، ص 43.
- ³ - أحلام عبد الكريم الجهني، سوزان حمد الفوزان، التدريب على معامل الصدق والثبات، ص 04، على الموقع: <https://drive.google.com/file/d/0BwQKexVq>، تاريخ التصفح: 2015/05/02.
- ⁴ - المرجع نفسه، ص 14.
- ⁵ - تيودور ويليام شولتز (Theodore William Schultz) ولد في 30 أبريل 1902، اقتصادي أمريكي متخصص في اقتصاد التطوير، ساهم طويلا في التعليم العالي بجامعة شيكاغو، ساهم بشكل فعال في نظرية رأس المال البشري، عين رئيس التجمع الاقتصادي الأمريكي عام 1960 حصل من هذا التجمع على جائزة walker عام 1972، ونال جائزة نوبل للاقتصاد عام 1979، توفي في 26 فيفري 1998، للمزيد من المعلومات: http://fr.wikipedia.org/wiki/Theodor_Schultz
- ⁶ - Nick Bontis, Jac Fitz-enz, Intellectual capital ROI: a causal map of human capital antecedents and consequents, journal of Intellectual capital, vol 3. N°3, 2002, p 225. on the site: <http://www.emeraldinsight.com/1469-1930.htm>
- ⁷ - Teresa Torres cornas, Mario Aria -oliva-, E- human Resources management: managing knowledge people, Idea group Publishing, America, 2005, p 37.
- ⁸ - Maran Marimuthu and al, human capital development and its impact on firm performance . journal of international social research, vol.2/8, 2009, p 266.
- ⁹ - Ingi Runar Edvardsson, knowledge management and creative HRM, 2003, p11, on the site: www.strath.ac.uk/.../departments/hrm/.../hrm...occasionalpapers/media_61995_en.pdf.
- ¹⁰ - فريد كورتل وآخرون، رأس المال البشري كأداة لتفعيل الابتكار في النشاط التسويقي، الملتقى الدولي العلمي السنوي الثاني عشر للأعمال "رأس المال البشري في اقتصاد المعرفة"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، 22-25 أبريل 2013، ص217.
- ¹¹ - عبد المعطي عساف، التدريب وتنمية الموارد البشرية، دار زهران، الأردن، 2009، ص27.
- ¹² - موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 1999، ص284.

مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة ————— د. ربيحة قوادرية، ود. عيسى خليف

- ¹³ - صالح مفتاح، إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات، المنتدى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ورقلة، الجزائر، 9-10 مارس 2004، ص 17.
- ¹⁴ - Ann Gilley and al, The Praeger Handbook of Human Resource Management, Greenwood Publishing Group, USA, 2009, p108.
- ¹⁵ - عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2006، ص 130.
- ¹⁶ - شيباء محمد أحمد محمود، دور رأس المال الفكري في تكوين الرصيد المعرفي للمجتمع، ص 10، على الموقع: <http://www.hrdiscussion.com>، تاريخ التصفح: 2014/05/19.
- ¹⁷ - محمد شنشونة، نظام المعلومات وأهميته في تسيير المعرفة بالمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر، 2010/2011، ص 84.
- ¹⁸ - خضير كاظم حمود، منظمة المعرفة، دار صفاء للنشر، ط 1، عمان، الأردن، 2010، ص 55.
- ¹⁹ - محمد شنشونة، مرجع سابق، ص 84.
- ²⁰ - Gil Ariely, Knowledge Management As A Methodology Towards Intellectual Capital, 3rd European Knowledge Management Summer School, University of Westminster, Westminster Business School, San Sebastian, Spain, 7-12 Sept, 2003, p02.
- ²¹ - Nancy Dubois, Tricia Wilkerson, Knowledge Management: Background Paper for the Development of a Knowledge Management Strategy for Public Health in Canada, National Collaborating Centre for Methods and Tools (NCCMT), Canada, October 2008, p16.
- ²² - United Nations Development Programme, Knowledge Management toolkit for the Crisis Prevention and Recovery Practice Area, New York, March 2007, p01.
- ²³ - عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة، عمان، الأردن، 2010، ص 32.
- ²⁴ - راتب صويص وآخرون، عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية (Orange)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج 7، ع 4، الأردن، 2011، ص 514.
- ²⁵ - عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، ط 1، دار صفاء، الأردن، 2013، ص 124.
- ²⁶ - راتب صويص وآخرون، مرجع سابق، ص 516.
- ²⁷ - محمد تركي البطاينة، أثر إدارة المعرفة على الأداء والتعلم التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2007، ص 11.
- ²⁸ - David Schwartz, Op.cit, p220.
- ²⁹ - طارق علي حجاز، إدارة المعرفة، الأكاديمية العربية المفتوحة بالذنبارك، كلية الإدارة والاقتصاد، الدراسات العليا، ص 11، على الموقع: <http://www.eshamel.net>، تاريخ التصفح: 2013/02/15.
- ³⁰ - براهيم جوبتا، ترجمة أحمد المغربي، الإبداع في القرن الحادي والعشرين، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص 182.
- ³¹ - بشير البرغوثي، إدارة العقل البشري الجديد دراسة مقارنة، دار زهران، ط 1، الأردن، 2013، ص 118-126.

³²- Norhaiza Binti Ishak and al, Integrating Knowledge Management and Human Resource Management for Sustainable Performance, Journal of Organizational Knowledge Management, Multimedia University, Malaysia, 2010, p08.

³³- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، منهجية إدارة المعرفة: مقارنة تجريبية في قطاعات مركزية في دول الإسكوا الأعضاء، نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية، 2004، ص 18.

³⁴- محمد سرور الحريري، طرق واستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص ص 83-85.

The contribution of human capital development in the knowledge management The case of Algeria Telecom Corporation - Branch Biskra - Algeria study

Dr. Rabiha KOUADRIA*
Dr. Aissa KHELIFI**

Abstract:

This study aims to identify the reality of human capital development in Algeria Telecom Corporation - Biskra branch - and its contribution to knowledge management. In order to achieve the objective of this study, the questionnaire was used as a tool to measure the variables which were distributed to a sample of (45) director of the senior management, the middle and lower. The questionnaires recovered suitable for the analysis of the results is 40. Statistical program SPSS.V 19 was used with regard to data analysis. The most important findings of this study is that the enterprise has average interest in the development of human capital from the viewpoint of its directors, and its dimensions came ordered according to their importance like this: training, education. In addition, the knowledge management level in the organization under study is average level, and that the dimensions are measured, respectively, according to their importance: The acquisition of knowledge, the dissemination and distribution of knowledge, knowledge generation, application of knowledge. The results showed that the development of human capital contribute to the knowledge management organization, as the value of the correlation coefficient (0.562). And that the development of human capital explain (31.6%) of the developments in knowledge management changes.

Key words: The development of Human Capital, Education, Training, Knowledge Management.

* Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion – Université de Biskra

** Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion – Université de Biskra