

أثر رأس المال العلاقي في إدارة المعرفة دراسة ميدانية من وجهة نظر الهيئة الأكاديمية والإدارية للمعهد

العالي لتقنيات علوم البحار بصبراتة

محمود ابوالقاسم علي الزوكاري^{ID}، أحمد سالم ابوالقاسم حسن^{ID}

عضو هيئة تدريس بكلية التقنية الهندسية- صرمان، ليبيا

عضو هيئة تدريس بكلية اقتصاد العجالات"، جامعة الزاوية، ليبيا

a.abolgsem@zu.edu.ly, belqsem1932@gmail.com

الملخص

يسعى هذا البحث إلى استكشاف رأس المال العلاقي، مع التركيز بشكل خاص على رأس المال الزبائني، وتأثيره على إدارة المعرفة لدى مجموعة مختارة من أعضاء هيئة التدريس والكوادر الإدارية في المعهد العالي لتقنيات البحرية - صبراتة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام استبيان مكون من 25 بنداً كأداة رئيسية لجمع البيانات، ووزع على عينة ملائمة مكونة من 32 مشاركاً. وقد جرى تطبيق التحليل الإحصائي الوصفي لتقييم البيانات. أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من رأس المال العلاقي في المعهد العالي لتقنيات البحرية - صبراتة. كما بينت النتائج وجود مستوى ملحوظ من إدارة المعرفة عبر مختلف أبعادها. وفيما يتعلق باختبار الفرضيات، أوضحت النتائج وجود تأثير إيجابي دال إحصائياً لرأس المال العلاقي على إدارة المعرفة. علاوة على ذلك، أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تُعزى إلى متغير طبيعة العمل لصالح الكوادر الإدارية، في حين لم تُسجل فروق ذات دلالة إحصائية في رأس المال العلاقي وفقاً لهذا المتغير.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، رأس المال الفكري: البشري، التنظيمي، العلاقي.

Abstract

This research seeks to explore relational capital, specifically focusing on customer capital, and its influence on knowledge management among a selected group of faculty members and administrative personnel at the Higher Institute of Marine Technology - Sabratha. To fulfill the study's objectives, a questionnaire containing 25 items was utilized as the main method for data gathering. The questionnaire was distributed to a convenience sample of 32 participants. Descriptive statistical analysis was applied to evaluate the data. The findings indicated a high level of relational capital at the Higher Institute of Marine Technology - Sabratha. Additionally, the results showed a significant level of knowledge management across its various dimensions. Regarding hypothesis testing, the findings showed a statistically significant positive effect of relational capital on knowledge management. Furthermore, the results indicated statistically significant differences in knowledge management attributed to the variable of job nature in favor of administrative staff, while no significant differences were found in relational capital based on this variable.

أولاً: مقدمة:

تضاعف الإنتاج الفكري وازداد عدد مصادر المعلومات المنتجة مما صعب السيطرة عليها وتنظيمها وازداد انتاجها وحدثت تغيرات جذرية وانفجرت المعرفة والتكنولوجيا الذكية، وبادرت المنظمات المعاصرة ومنها منظمات الاعمال والمؤسسات التعليمية عامة والجامعية خصوصاً الى استقطاب رأس المال البشري أو العمل على صناعته واستثماره كأحد السبل الأساسية لامتلاك الريادة والمنافسة والتميز وتحسين مستويات الأداء حيث تظهر لنا المؤسسات التعليمية التقنية والمهنية كإحدى المؤسسات المهمة لامتلاك نظام لإدارة المعرفة كما سبيل أساسي لامتلاك الريادة والمنافسة والتميز، والقدرة على مواكبة التغيرات والتطورات الدولية وإحداث نقلة نوعية في مستوى أداء مختلف المؤسسات، فهناك نوع من الترابط والانسجام ما بين إدارة المعرفة وأنشطة

وفعاليات رأس المال الفكري ولهذا يحاول بحثنا تسليط الضوء على مواضيع تشكل أهمية استثنائية على مستوى منظمات الأعمال ومن أهمها رأس المال العلاقي وإدارة المعرفة واختبار العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث قد تم اختيار المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصبراتة- كميدان للجانب التطبيقي، للكشف عن مستوى التعليم التقني والفني وتقييمه من خلال أثر رأس المال العلاقي في إدارة المعرفة كإدارة حديثة حيث يتضح التكامل الجلي بين إدارة المعرفة ورأس المال العلاقي فرأس المال الفكري لا يمكن أن يحقق نجاح أو تميز المؤسسة دون نظام فعال لإدارة المعرفة يكفل نمو وتطور المؤسسات وتعظيم الاستفادة منها كما ان نظام فعال لإدارة المعرفة لا يمكنه النجاح والتميز دون تفاعل وتكامل مع فعاليات رأس المال العلاقي وهذا ما سنتعرض اليه من خلال موضوع دراستنا.

مشكلة البحث:

أصبحت إدارة المعرفة هي الفيصل في إنجاح النظم التعليمية الحديثة مقارنة بالنظم التعليمية التقليدية القديمة، وتميزها عنها، فالمعرفة عنصر أساسي لبناء النظم التعليمية، بالإضافة إلى رأس المال الفكري ببعده البشري، الذي أصبح من ضروريات العصر الحالي وإن التقدم نحو تبني مفهوم إدارة المعرفة كأحد أهم مداخلات التطوير والتغيير والتحول الى مجتمع المعرفة؛ يدعم القول بأن إدارة المعرفة وعلاقتها برأس المال البشري هو أحد أهم الاستراتيجيات التي تحقق الميزة التنافسية والتي تتبعها أي مؤسسة تعليمية تقنية او جامعية تسعى للتميز وتقديم محتوى علمي يكون نتاج المكتسبات المعرفية، وأشار للواقع الحالي في التعليم العالي فأن معظم الجامعات والمعاهد العليا في ليبيا تواجه العديد من التحديات التي تقلل من التسريع في تطبيق إدارة المعرفة وعملياتها، فقد أشارت دراسة (الصادق، 2017)، أن هناك قصوراً لدى إدارة الجامعات الليبية في توفير فرص التطور والتنمية المهنية، ومتطلبات القيام بالأبحاث العلمية، وكذلك أن هذه الجامعات لا تقدم الخدمة والخبرة التي يحتاجها المجتمع بالشكل المطلوب، وكما ذكرت دراسة مرجين 2015 أن أحد جوانب التي تعاني منها الجامعات الليبية والمعاهد العليا هو أن معظم البرامج التعليمية في المؤسسات الجامعية وكليات التعليم التقني والمهني معزولة عن تطور المعرفة والمعلومات والتقنية، وان عدد من هذه المؤسسات تعرضت الى هزات كبيرة جعلت منها نظاماً متأخراً عما هو متعارف عليه في الجامعات والكليات وبالتالي جعل التعليم العالي في ليبيا يبتعد عن هدفه الاساسي في تحقيق التقدم في مجال البحوث العلمية، وبناء مجتمع المعرفة الذي يقوم بإنتاج المعرفة، وتوظيفها بكفاءة عالية في جميع الانشطة التنموية والانسانية وفي نفس السياق، فقد اشارت احدى الدراسات في ليبيا، (سري، والعربي، 2020) أن غياب الرؤية الواضحة لدور الجامعات والمعاهد كمنظمات معرفية للمجتمع، وعدم قيامها بدورها في إنتاج المعرفة لخدمة المجتمع، مما يتسبب في زيادة الفجوة المعرفية بين ليبيا والدول المتقدمة. ويؤكد (الموشكي ومحي الدين، 2020) أن تدني مستوى التعليم من أهم الاسباب التي تؤدي الى اتساع حجم الفجوة المعرفية، مما يؤدي الى توسع ظاهرة الامية بشقيها القرائي والرقمي، مما يترتب عليه ضعف المنظومة التعليمية والمعرفية، وتدني مستوى رأس المال البشري، ان هذه التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي وخصوصا الكليات التقنية تؤدي الى احتمال فقدان هذه الامكانيات البشرية وما لديها من معارف وخبرات ومهارات، وتفقد الاستفادة من مختلف التخصصات العلمية المتنوعة والمختلفة وللإجابة عن هذا التساؤل سوف يكون من خلال تحقيق اهداف البحث، ومن التحقق من فرضيات الدراسة وبالتالي فان مشكلة الدراسة تمحورت حول الإجابة عن المشكلة الرئيسية التالية:

س: ما أثر رأس المال العلاقي في إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين في المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصبراتة؟

ويندرج ضمن هذه المشكلة التساؤلات الفرعية التالية:

1/ هل توجد علاقة ارتباط بين أبعاد رأس المال العلاقي وأبعاد إدارة المعرفة؟

2/ ماهي طبيعة علاقات التأثير والترابط بين كل من رأس المال العلاقي وإدارة المعرفة؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف الآتية:

1. تحديد أثر رأس المال العلاقي ومكوناته على عمليات إدارة المعرفة بالمعهد العالي لتقنيات علوم البحار، صبراتة

2. التعرف على مستوى عمليات إدارة المعرفة بأبعادها الاربعة (توليد المعرفة، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة، وتطبيق المعرفة) لدى اعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي لتقنيات علوم البحار، صبراتة.
3. التعرف على مستوى توافر متطلبات رأس المال العلاقاقي وعمليات إدارة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي لتقنيات علوم البحار، صبراتة.
4. تقديم عدد من التوصيات الى المؤسسات المدروسة بالمعهد العالي لتقنيات علوم البحار، صبراتة وذلك من خلال تحديد وتعريف أهم السمات الجوهرية لمؤشرات كل مُتغيّر وارد في البحث، والتي قد تساعد القادة الاستراتيجيين ومستشاري التخطيط الإداري، على تعظيم إنتاجية رأس المال العلاقاقي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في تناوله لبيئة التعليم العالي التقني والمهني في ليبيا فهي جهة مهمة جداً وايضا إضافة جديدة في مجال الرأسمال العلاقاقي وإدارة المعرفة والتي ستعكس أثارها على المجتمع الليبي والتي تتطرق إلى دراسة موضوع (أثر الرأسمال العلاقاقي في إدارة المعرفة) للمساهمة في مجال بحثي جديد، يتسم بالنقص الشديد في دراساته العربية والمحلية بالخصوص فهو مساهمة علمية ثمينة في دعم البحث العلمي الليبي؛ بالنسبة للدارسين والباحثين والأكاديميين، قد تُضيف هذه الدراسة إضافة نوعية للأدب النظري والجُهود العلمية في حقل إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، وإدارة المعرفة المعاصرة؛ وبالنسبة للقادة الاستراتيجيين والمديرين وجميع الممارسين، كلما زادت معرفتهم بعناصر رأس المال العلاقاقي وأدركوا المؤشرات الملائمة لتحديده، زاد مدى قدرتهم على تحديده وبالتالي إدارته بالشكل الأمثل، سعياً لتحسين مستويات الأداء وباتت اليوم تُولي هذه الجهة أهمية عظمى، لما قد تحمله من دور في تحسين مستويات الأداء المختلفة. فضلاً عن أن كون هذه الدراسة تُعتبر من أولى الدراسات حول هذا الموضوع تطبيقياً في التعليم التقني والفني بالمعهد العالي لتقنيات علوم البحار - صبراتة.

فرضيات البحث:

إن الإجابة على التساؤلات السابقة تدفعنا لطرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الاولى: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلاقاقي وإدارة المعرفة.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة تأثير وارتباط بين رأس المال العلاقاقي وإدارة المعرفة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعود لمتغيرات (طبيعة العمل، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

حدود البحث: يتحدد هذا البحث بما يلي:

الحدود البشرية: تم إجراء البحث على عينة من الهيئة التدريسية والمسؤولين الإداريين وبعض الموظفين.

الحدود المكانية: اقتصر المجال المكاني للبحث على المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصبراتة - باعتبارها مؤسسة علمية تقنية وفنية

الحدود الموضوعية: اقتصر هذا البحث على الوقوف على أثر رأس المال العلاقاقي في إدارة المعرفة وتركزت الدراسة بصفة عامة نظريا وتطبيقيا على

توضيح أثر رأس المال العلاقاقي كمتغير مستقل وفي إدارة المعرفة كمتغير تابع في المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصبراتة.

المجال الزمني: من أجل الإحاطة بمشكلة البحث والوصول إلى نتائج موضوعية تم الاطلاع على واقع المؤسسة محل الدراسة، وقد تم إجراؤها في الموسم

الجامعي 2025 / 2026

مصطلحات البحث:

رأس المال العلاقاقي: ويسمى رأس المال (العملاء) (العلاقات) (الزبون) (الخارجي) (البيئة الخارجية) وهو مجموعة واسعة من العلاقات الاقتصادية والسياسية والمؤسسية المتقدمة التي تحتفظ بها الجامعة او المعهد وتربطها بشركائها الأكاديميين والغير الأكاديميين والمنظمات غير الربحية والمؤسسات الحكومية والمجتمع بشكل عام وكذلك تصورات الآخرين ن حو المؤسسة التعليمية العليا ويشمل بيئة العلاقات الخارجية والداخلية التي تربط المؤسسة بالعملاء والموردين والمستفيدين والشركاء والمساهمين، وبناء رضائهم وولائهم والاحتفاظ بهم ومشاركتهم وهم اجمالا المطورون لمنتجات الجامعة والكليات والمعاهد.

إدارة المعرفة:

هي مجموعة من الأنشطة التي تستخدمها المنظمة في خلق واستيعاب ونشر معارفها، وهي الممارسات والأدوات التي تستخدمها المنظمات لتحديد وتمثيل وتوزيع المعرفة، والخبرات، ورأس المال الفكري وغير ذلك من أشكال المعرفة من أجل توظيف وإعادة استخدام ونقل المعارف والتعلم، وبما يعزز القدرة على التكيف التنظيمي والبقاء والكفاءة للمنظمات. (Tarekegn, 2017:8)

الدراسات السابقة: (الخليية، والعربية)

1. حسين عبد الله محمد المؤيد عبد الله السنفي، (2025) دور رأس المال الفكري في تحقيق النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال دراسة ميدانية لمجموعة هائل سعيد أنعم مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، المجلد 4 العدد 4 ص 196-227، 2025.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري بأبعاده: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي في تحقيق النجاح الاستراتيجي بأبعاده: البقاء، التكيف، النمو لمجموعة هائل سعيد أنعم، كما هدفت إلى التعرف على مستوى توفر رأس المال الفكري، ومستوى النجاح الاستراتيجي في المجموعة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، وكانت الاستبانة هي الأداة الرئيسة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، من القادة، في 12 شركة - التي مقرها الرئيس بأمانة العاصمة- باستخدام طريقة المسح الشامل. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى توفر رأس المال الفكري كان مرتفعاً، ومستوى النجاح الاستراتيجي كان مرتفعاً كذلك، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية وقوية بين رأس المال الفكري والنجاح الاستراتيجي في المجموعة، كما كشفت النتائج عن تباين في دور مكونات رأس المال الفكري الثلاثة في تحقيق النجاح الاستراتيجي، حيث برز دور رأس المال العلائقي كأكثر المكونات، يليه رأس المال البشري، ثم رأس المال الهيكلي.

2. شيماء أسامه محمد صالح" (2023) دور رأس المال الفكري في تنمية الموارد البشرية كمتطلب للإيفاء باحتياجات التنمية المستدامة دراسة ميدانية على جامعة عين شمس وجامعة الباحه" المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية.

هدفت الدراسة الى ابراز دور الجامعات في الاستفادة فيما تملكه من موارد ملموسة وغير ملموسة مما يمكنها من انتاج مشروعات وانشطة إبداعية والقضاء الضوء على التحديات التي تواجه الجامعات وتحليل العلاقات بين دور رأس المال الفكري وبين علاقته بربط ما تنتجه من أفكار في تنمية الموارد البشرية وقد توصل لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين دور رأس المال الفكري ومكوناته وبين التحديات التي تواجهها الجامعات عند تنميتها لمواردها البشرية كضعف القدرة على المنافسة الإنتاجية والتطبيقية، كما استنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين دور رأس المال الفكري وبين تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحقيق متطلبات التنمية،

3. دراسة ورود سعد عبده إبراهيم السيد علي أبو فرحة، أحمد عبد الرحمن الشطوري، محمد تحسين محمد أحمد، (2023) دور رأس المال الفكري في تحقيق. التميز المؤسسي الحكومي في شمال سيناء مجلة كلية التربية مجلة علمية محكمة ريع سنوية السنة الحادية عشر العدد الخامس والثلاثون يوليو - - 2023

وهدف الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام رأس المال الفكري، وواقع استخدام التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم بشمال سيناء، وكذلك الكشف عن العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز المؤسسي، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة طردية قوية بين رأس المال الفكري والتميز المؤسسي، وأنه يتزايد أحدهما بتزايد الآخر.

4. دراسة سمر مصطفى محمد تنمية رأس المال الفكري بالجامعات المصرية على ضوء التحول الرقمي دراسة ميدانية على جامعة بنها المجلة التربوية عدد 106-ج2 -فبراير 2023

هدفت الدراسة إلى التعرف على تحديد دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم، طبقت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأهمها أن إدارة البنك التي تهتم بأراء العاملين ودورها في خطط التطوير والتحديث المستمر ولها تأثير إيجابي ومعنوي على زيادة التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الانحدار (0.287) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.006). أي أقل من (05)، وأنه عندما يسعى البنك إلى إرضاء العملاء والتواصل معهم باستمرار يؤدي ذلك إلى تخفيض التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية.

5. دراسة: عز الدين بن حميد، عبد الفتاح بوخمخ، بعنوان: "رأس المال العلاقي كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات من خلال تدنية التكاليف" دراسة مجموعة من شركات الصناعة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، (06)، 1، 2022.

هدفت الدراسة الى معرفة دور رأس مال العلاقي ف تعزيز الميزة التنافسية من خلال تدنية التكاليف في شركات الصناعة الإلكترونية بالجزائر، المتمثلة في كل من eniem, iris, condpr، ولتحقيق هذا الهدف تم جمع البيانات باستعمال أداة الاستبيان ومن ثم معالجتها ببرنامج spss. النتائج التي تم التوصل إليها توضح وجود أثر لرأس المال العلاقي بأبعاده الثلاثة العلاقة مع الزبائن، العالقة مع الموردين، التحالفات الاستراتيجية، في تعزيز الميزة التنافسية لشركات الصناعة الإلكترونية بالجزائر من خلال تدنية التكاليف، كما توصلت أيضا الى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاهتمام بكل من رأس المال العلاقي وتدنية التكاليف تبعاً لمتغير نوع المؤسسة.

6. Jose Domingo, Lidia García, & Arturo Rodriguez, " Impact of Relational Capital on Business Value", 2014.

هدفت الدراسة الى قياس تأثير رأس مال العلاقات من خلال بعد رضا العملاء باعتباره المتغير الرئيسي الذي يغطي الاستثمار في رأس المال العلاقي على قيمة الأعمال من خلال مؤشر القيمة السوقية للشركات الإسبانية المدرجة في سوق الأوراق المالية الإسبانية وعلى وجه التحديد تلك المدرجة في IBEX 35-عددتها 24 مؤسسة. الحصول على البيانات اللازمة لإجراء الدراسة من هيئة سوق الأوراق المالية الإسبانية وكذلك من مواقع الويب الخاصة بالشركات القديمة وتقديم استبيانات الى عملاء الشركات لتحديد مستوى رضاهم عن المؤسسة. اظهرت النتائج ان هناك علاقة إيجابية بين التحسينات ف مؤشر رضا العملاء وقيمته الشركات الى الزيادة في رأس المال العلاقات وبشكل أكثر تحديدا تحسسين في رضا العملاء يزيد من قيمة المؤسسة. غير ان الاختبارات الإحصائية اظهرت ان النتيجة ليست دالة إحصائية عند 5% كما ضرورة مراعاة رضا العملاء ولولاهم لزيادة قيمة المؤسسة.

7. سرور بشير الطويل، المهدي مفتاح السريتي، (2025) أثر إدارة المعرفة في تحقيق الابداع التنظيمي بجامعة مصراته، مجلة جامعة درنة للعلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد الثالث، العدد 6، سبتمبر 2025.

هدفت الدراسة الى تحليل أثر عمليات إدارة المعرفة على الابداع التنظيمي من وجهة نظر موظفي جامعة مصراته، في ضوء التحديات المعرفية التي تواجه المؤسسات الأكاديمية المعاصرة ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة طبيعة العلاقة بين المتغيرات محل الاهتمام وقد تكون مجتمع البحث من جميع موظفي الجامعة والبالغ عددهم 900 موظف وتم اختيار عين عشوائية 264 موظفاً، وزعت عليهم استبانة شملت أبعاد عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss من خلال عدة أساليب احصائية حيث أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعملية اكتساب المعرفة على الابداع التنظيمي وكشفت أيضا على وجود أثر إيجابي دال إحصائيا لكل عمليات إدارة المعرفة وتخزينها وتطبيقها على الابداع التنظيمي.

8. يزيد قادة طلحة عبد القادر واقع تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة الجزائرية: دراسة تطبيقية بجامعة سعيدة مجلة البحوث القانونية والاقتصادية المجلد 06 العدد: 2023 02

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة واقع تطبيق إدارة المعرفة على مستوى جامعة سعيدة، حيث قمنا بتوجيه استبيان للأساتذة باعتبارهم العنصر الأساسي في العملية التعليمية ويتضمن مجموعة من العبارات تتعلق بعمليات إدارة المعرفة، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن جامعة سعيدة تلتزم

بتطبيق إدارة المعرفة بدرجة متوسطة، وأن هناك تأثير دال إحصائياً لجميع عمليات إدارة المعرفة على تطبيقها، وأن 53.7% من التغير الحاصل في تطبيق إدارة المعرفة بجامعة سعيده يرجع إلى عملية تطبيق المعرفة و 53% يرجع لعملية توزيع المعرفة و 49.3% يرجع لتخزين المعرفة و (45.9%) يرجع لعملية اكتساب وتوليد المعرفة و 43.8% يرجع لعملية تشخيص المعرفة.

الفجوة البحثية والمساهمة المتوقعة للبحث:

ومن خلال إطلاع الباحثان على عدة دراسات سابقة متعلقة بمتغيرات البحث تبين بأن هنالك بعض الفجوات التي ظهرت وأغفلت عنها تلك الدراسات منها: ندرة الدراسات السابقة في -حدود علم الباحثان- في البيئة العربية عامة وفي البيئة الليبية خاصة والتي ربطت بين أبعاد رأس المال العلاقي مع جميع أبعاد إدارة المعرفة، وركزت الدراسات والبحوث على المجالات الاقتصادية والتجارية والفنية والمالية وبعض مؤسسات التعليم وغيرها من الأنشطة واهملت الدراسات جانب التعليم التقني العالي منبع الكوادر التقنية والمهنية التي هي نفسها التي تدير دفة الأنشطة التجارية والاقتصادية والمالية والتقنية وندرة المراجع والمصادر المتعلقة بالبحث.

اما البحث الحالي:

إن أهم ما يميز هذا البحث وبشكل رئيسي استهداف مجتمع جديد وواسع الانتشار في بيئة بحث دسمة ومهمة وأيضاً ما يميزه عن باقي البحوث والدراسات هو تناوله فقط لمكون ولجناح وخط انتاجي واحد وهو مكون رأس المال العلاقي كمتغير مستقل ومحاولة تحديده منفصلاً عن باقي مكونات رأس المال الفكري؛ ومحاولة تحديد أثره في إدارة المعرفة وإن الباحث يعتقد انه لا توجد دراسات قامت بربط المتغيرات الرئيسة محل البحث بشكل عام وخصوصاً بقطاع التعليم التقني العالي.

فعلى صعيد الهدف: عمل هذه البحث أيضاً على إثبات العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة حيث توجد ندرة للبحوث التي تتناول تحليل ذلك الأثر والعلاقة بين المتغيرات حسب اطلاع الباحثان.

اما على صعيد البيئة: تناول البحث بيئة ومجال التعليم التقني العالي الليبي، والذي يمكن الاستفادة منه على المستوى المحلي والعربي حيث يوجد نقص حاد للبحوث في مجال التعليم التقني خصوصاً.

وعلى صعيد المنهجية: حيث لم يجد الباحثان أي دراسة مشابهة من حيث نوع مجتمع البحث والعينة وهي أعضاء هيئة التدريس والموظفين في قطاع التعليم العالي التقني، من خلال المعهد العالي لعلوم البحار.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

منهج البحث: من أجل معالجة مشكلة البحث (أثر رأس المال العلاقي في إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية) بطريقة علمية ومنهجية وبهدف اختبار الفرضيات المعتمدة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لصياغة الجزء النظري من الدراسة أما في الجزء التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الإحصائي من خلال التحليل الكمي لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس للكلية محل الدراسة وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات ومن ثم التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية. spss ويركز الباحثان في المنهجية على إجراءات الدراسة الميدانية من خلال تحديد نوع ومصادر البيانات، ومتغيرات البحث، ومؤشرات القياس، ومجتمع وعينة البحث، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية. وجمعت بيانات الدراسة باستخدام مصدرين رئيسيين، هما:

المصادر الأولية: تام الحصول عليها من خلال تطوير استبانة وتوزيعها على المشاركين، ومن ثم تفرغها وترميزها وتحليلها بالاعتماد على الحاسب الآلي واستخدم البرنامج الإحصائي (SPSS) Statistical Package for Social Science وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج ودلالات، ومؤشرات تحقق أهداف الدراسة.

المصادر الثانوية: تم الحصول عليها من خلال مراجعة الأدبيات من الكتب والدوريات والمجلات العلمية، والرسائل وبعض مواقع الانترنت.

ثالثاً: رأس المال العلائقي كأحد مكونات لرأس المال الفكري.

(المفاهيم المتعلقة برأس المال العلائقي، والاهمية، والأبعاد)

أما بالنسبة لرأس مال العلائقي وصفته العديد من الدراسات السابقة بالآتي:

Nadeem et al., 2021; Zheng et al., 2022 ، الشامي، (Stewart, 1997; Bayraktaroglu & Baskak, 2019 2022؛ طلخان، 2023 بأنه مجموعة الموارد الحالية والمحتملة التي تنشأ من العلاقات الخارجية للمؤسسة مع الأطراف ذات الصلة، وتبادل المعرفة مع عملائها ومورديها وشركائها ومنافسيها والحكومة والمجتمع والبيئة التي تعمل بها وكافة الأطراف التي يمكن للمؤسسة أن تستفيد من علاقاتها معها، بالإضافة إلى القدرة المستمرة على تحسين وتطوير الإمكانات اللازمة للحفاظ على هذه العلاقات بصورة جيدة. ومع ذلك، يمكن اعتبار العلاقات مع العملاء هي الأهم بينهما جميعاً، والتي يجب على المؤسسة تحسينها والحفاظ عليها باستمرار، من أجل الحفاظ على ولاء العملاء وجذب المزيد من العملاء الجدد باعتبارهم المصدر الأساسي لإيرادات المؤسسة (الشامي، 2022). كما يتضمن رأس مال العلاقات قواعد بيانات العملاء وسجلهم الشرائي، وعقود واتفاقيات وقنوات التوزيع، وشهرة المؤسسة، ورضا وولاء العملاء، ومعدل الاحتفاظ بالعملاء، وعقود التراخيص والتوكيلات واتفاقيات حق الامتياز، والإعلانات، والشركات والتحالفات، وصورة المؤسسة، وسمعة المؤسسة، وشبكات التواصل الاجتماعي. وتعتبر تلك العناصر الدعامة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق مزايا تنافسية بما يضمن لها البقاء والاستمرار (Sardo et al., 2018) وهو قدرات متميزة يتمتع بها عدد من العاملين المنظمة تمكنهم من تقديم مساهمات فكرية إبداعية، تمكن المنظمة من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة (مقران علفية العيفة محمد، 2022، ص104) وللتعرف أكثر عن مفهوم رأس المال العلائقي لابد لنا من التعرض إلى تعريف بعض المصطلحات المرتبطة به: (بوزناق حسن عروف راضية، 2017، ص ص466-470)

1- تعريف الزبون: لقد أجمع الباحثون والمفكرون أن الزبون يعد المحور الأساسي لنشاط المنظمة، لوصفه المعادلة الأصعب لكل إدارة منظمة، فالزبون هو أحد أهم المصادر لمعرفة منظمات الأعمال، لذا يتوجب أن تستفيد من الزبائن لرصد التغيرات الحاصلة في السوق، إذ أن هذه التغيرات أول ما يحدث لدى الزبائن في الغالب ثم المنظمات ولهذا فقد Kotler نوعين من الزبائن هما:

أ. الزبائن الداخليين: وهم الأفراد العاملين في جميع الوحدات والأقسام الذين يتعاملون مع بعضهم البعض لإنجاز الأعمال.

ب. الزبائن الخارجيين: وهم الذين يتعاملون مع السلعة أو الخدمة التي تنتجها المنظمة، ويتلقون المخرجات منها.

ويذكر (Drewniak et al.2020p p373-388) هو عبارة عن العلاقات التي يقوم بها الموظفون مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، ويمثل المعرفة المتضمنة في العلاقات مع العملاء، والموردين، ورابطات الصناعة أو أصحاب المصلحة الآخرين الذين يؤثرون على الحياة التنظيمية، ويضيف قيمة مضافة إلى الأداء التنظيمي المحسن عيد والحفناوي، 2020، ص343). ويذكر (Drewniak et al.2020p p373-388) أن إنشاء رأس المال العلائقي يعتبر ميزة لا غنى عنها في أي منظمة، ويتكون رأس المال العلائقي من جميع العلاقات الداخلية مع الموظفين وعلاقات السوق وعلاقات القوة، والتعاون بين المنظمات والأفراد، وهو شعور قوي بالانتماء وتطوير عالي لقدرة المنظمة على التعاون، وهو جزء من رصيد العلاقات بين المنظمة والعملاء والموردين وأصحاب المصلحة وشركاء التحالف الاستراتيجي، من أجل تحقيق الميزة التنافسية، ويجب أن تكون هذه العلاقات قوية وطويلة الأمد وغنية بالمعرفة وتقوم على الولاء للمنظمة، ويمثل رأس المال العلائقي جزء مهم من قيمة المنظمة، (احمد سالم الريحات، 2020، ص8) ويذكر (Drewniak et al.2020p p373388) أهمية رأس المال الزبوني(العلائقي):

تكمُن أهميته من خلال الآتي: (حمودي، 2012، ص72) في خلق التفوق والتميز عن طريق الإبداع والتطوير مثل إيجاد منتجات جديدة أو اختراق أسواق جديدة أو كسب زبائن جدد؛ وتحفيز أوقات التسليم أو سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن؛ ولرأس مال العلاقات أهمية بالغة كما ذكرها (زبير

وجدي (2011) تتمثل في: زيادة قيمة العملاء عن طريق عمليات إدارة العملاء، وتعميق العلاقة مع العملاء الحاليين. العمل على أن تصبح المؤسسة عضواً أو شريكاً جديداً في المجتمع من خلال ترسيخ علاقات حقيقية ومؤثرة مع أصحاب المصالح الخارجيين.

أبعاد لرأس المال الزبوني العلاقي:

توجد العديد من التصنيفات لرأس المال الزبائي لكننا في هذه الدراسة سنقتصر على أهم المكونات الشائعة والمتمثلة فيما يلي: (موسى بن البيطار، محمد فودي، 2021، ص ص 177-178)

العلاقة مع الزبائن:

تعرف إدارة علاقة الزبائن على أنها جهد متكامل لتحديد شبكة وصيانتها وبنائها مع الزبائن وبشكل مستمر وتعزيز المنفعة المتبادلة لكلا الجانبين، من خلال الاتصالات المستمرة وعلى مدى فترة طويلة من الزمن مع الزبائن. (اسحق، 2013، ص 62) وإمدادهم بأكثر قيمة وأفضل إشباع ممكن، أو هي: "علم وفن جذب مستهلكين جدد والاحتفاظ بالمستهلكين الحاليين وتحقيق النمو اللازم للمعاملات التي تتم مع المستهلكين المربحين" وتكمن أهمية علاقة المنظمة مع الزبائن فيما يلي: دراسة العميل للتعرف على نوعيته وفتته الاجتماعية وقدرته الشرائية عن طريق إجراء بحوث المستهلك التي تمكن نتائجها للمنظمة من رسم سياستها الإنتاجية والبيعية على أسس علمية وعملية سليمة، التعرف على احتياجات العملاء ورغبتهم بإجراء البحوث الاستقصائية ودراسة الشكاوى التي ترد من المستهلكين عن السلعة أو الخدمة لمراعاة تجنب ظهور أية عيوب بها في المستقبل؛ الاتصال بالعملاء لشرح سياسات المنظمة والرد على استفساراتهم بتقييم الرسائل الترويجية لتنشيط المبيعات عن طريق الهدايا الرمزية التذكارية وإجراء المسابقات وذلك بالتعاون المستمر مع إدارة التسويق بالمنظمة (إيمان، 2021، ص 1)

العلاقة مع الموردين:

هي استراتيجية شاملة وعملية متكاملة بين المؤسسة والمستفيدين تعتبر العلاقة مع الموردين على أنها بوجه عام، والعملاء على وجه الخصوص تقوم على أساس التحوار والتشاور والثقة المتبادلة بينهم من أجل الاحتفاظ بالعملاء وتحقيق قيمة لهم. (بن الباز وفودي، 2021، ص 178) وتسعى المنظمات الحديثة إلى إقامة علاقات طيبة فيما بينها وبين مورديها الذين يمثلون ركيزة أمامية في إمداد المنظمة باحتياجاتها من المواد الأولية والمهمات بالجودة المطلوبة وفي المواعيد المحددة ولبناء علاقات جيدة مع الموردين لا بد من مراعاة الآتي: - لا تفرقة بين مورد وآخر؛ إمداد الموردين بكافة البيانات والمعلومات المتعلقة باحتياجات المنظمة في الوقت المناسب بما يسمح للمورد بتدبيرها في الوقت المحدد؛ تلقي المعلومات الخاصة بالمواد الجديدة في الأسواق وأسعارها واتجاهات الأسعار والتطورات المطردة في أذواق المستهلكين؛ حسن استقبال الموردين في المواعيد والأماكن الملائمة والعمل على إزالة أوجه الخلاف التي تنشأ بين المنظمة والمورد.

التحالفات الاستراتيجية:

التحالفات الاستراتيجية هي اتفاقيات بين الشركات (الشركاء) للوصول إلى الأهداف ذات الاهتمام المشترك، فهي من بين الخيارات المختلفة التي يمكن للشركات استخدامها لتحقيق أهدافها. (الشمري، 2019 ص 10) بينما وصف التحالف الاستراتيجي بأنه اتفاقات بعيدة الأمد بين مجموعتين من الشركات أو أكثر لتطوير مشاريع مشتركة لمنتجات تحقق الفائدة لجميع الشركات ذات العلاقة. ووصف كذلك التحالف الاستراتيجي العالمي بأنه اتفاقات تعاونية بين الشركات من دول مختلفة تتنافس فيما بينها فعلاً أو محتمل أن تتنافس مستقبلاً، حيث تترجم دور هيكلة التحالفات في توليد الفرص لتعظيم ربحية الشركاء. ويقصد بها إحلال التعاون محل المنافسة، التي تؤدي إلى خروج أحد الأطراف من السوق، بمعنى أن هناك سعي من طرف منظمين أو أكثر نحو تكوين علاقة تكاملية تبادلية بهدف تعظيم الاستفادة من الموارد المشتركة في بيئة ديناميكية تنافسية، ولاستيعاب المتغيرات البيئية المتمثلة في الفرص والتحديات. (رحاب، 2017، ص 326) ولضمان نجاح التحالفات الاستراتيجية لا بد أن يمر التحالف الاستراتيجي بعدة مراحل من شأنها إنجاح العملية وتتمثل المرحلة الأولى بتشكيل التحالف بعد التدقيق واختيار الشريك الاستراتيجي المناسب والموثوق به، أما المرحلة

الثانية فتتمثل بدراسة التحالف الاستراتيجي من حيث التصميم والوظيفة والملكية، والمرحلة الأخيرة يتم فيها تقييم الإدارة بعد المشاركة والاشراف على النتائج المتحققة من التحالف الاستراتيجي. (الشمري، 2019، ص10 وحالة حفصة بن علالة خديجة، 2020، ص11) وهناك عدة أبعاد اخرى لرأس المال الزبوني نذكر منها:

رضا الزبون:

أوضح (Harval. 2002) بأن رضا الزبون هو شعور إيجابي أو سلبي أو محايد حول القيمة التي تم تحقيقها من منتجات المؤسسة، وبين (Arnold et. al., 2002) بأن رضا الزبون هو مستوى السعادة التي يمكن أن يشعر بها الزبون عند قيام المؤسسة بتلبية توقعاته و أشار البعض إلى أن رضا الزبون هو الشعور بالبهجة أو خيبة الأمل نتيجة مقارنة الخدمة التي تقدمها المؤسسة مع توقعات الزبون المستفيد منها. وأوضح آخرون بأن تحقيق رضا الزبون يعد من أهم مفاتيح نجاح أي مؤسسة، إذ كلما زاد رضا الزبون عنها ومنتجاتها كلما تحسنت قدرتها في تحسين الحصة السوقية وتستخدم في قياس رضا الزبون عدة أساليب منها:

- تحليل شكاوى ومقترحات الزبائن.

- القيام بالاستقصاءات التي تهدف إلى التعرف على مدى رضائه.

ومن خلال ما تقدم يمكن القول فإن رضا الزبون هو شعور أو إحساس بالبهجة أو خيبة الأمل نتيجة لمقارنة الأداء المدرك مع توقعات الزبون.

ولاء الزبون:

أوضح (Olivers 1999) بأن ولاء الزبون هو الالتزام بإعادة الشراء أو قيامه بالشراء بصورة مستمرة بغض النظر عن تأثير المنافسين في إمكانية تغيير سلوكه. " وبين (Taylor.2004) بأن ولاء الزبون يشير إلى توجه الزبون باستمرار نحو منتجات مؤسسة وأشار آخرون إلى أن ولاء الزبون يعد المفتاح الأساس في نجاح المؤسسات وزيادة ربحيتها وإيجاد القيمة المضافة لعملها، إذ يركز بعد ولاء الزبون على قاعدتين أساسيتين تتمثلان بمستوى الجودة الفنية التي تقدمها المؤسسة لمنتجاتها وخدماتها من جهة معينة. وقدرة الزبائن على المشاركة في ذلك من جهة ثانية. إن الزبون صاحب الولاء يتميز بالآتي:

يلتزم أكثر بتكرار الشراء من المؤسسة المعتاد عليها إذا ما قارناه بالزبون الجديد. أقل حساسية اتجاه ارتفاع أسعار المنتج فهو مستعد للدفع أكثر للحصول عليه.

الاحتفاظ بالزبون:

يعرف (Jomehri et al,2011) الاحتفاظ بالزبون على أنه نية الزبون بالاستمرار في استخدام عروض المؤسسة طالما أنها قادرة على تحقيق ذلك وبالتالي فإن قدرة المؤسسة على الاحتفاظ بزبونها يعد أحد الاستراتيجيات الدفاعية من أجل البقاء في السوق التنافسية من أضاف بأن سياسة الاحتفاظ بالزبون ينبغي أن تتضمن مجموعة من العناصر الرئيسية والمرتبطة بدورها بعملية تقديم المنتجات ومن هذه العناصر:

التأكيد على قيام المؤسسة بتقديم منتجات ذات جودة متميزة فضلا عن الاهتمام بعملية إجراء تعديلات على خصائص المنتجات التي تقدمها بالشكل الذي يفي بمتطلبات الزبائن.

التأكيد على بناء قاعدة معلومات رصينة تحتوي على كافة البيانات والمعلومات المرتبطة بالزبون من حيث عدد مرات الشراء وتفضيلات الزبون فضلا عن معرفة الخصائص التي يبحث عنها الزبون في المنتجات التي يتطلبها.

تطوير العلاقة مع الزبون:

إن إقامة علاقات طويلة المدى مع الزبون ليست مجرد عملية توريد سلعة أو خدمة، وتبادلها بمبلغ من المال فهي ليست مجرد عملية تجارية فحسب إذ أنها علاقة تفاعلية تبعد إلى أكثر من ذلك. وترى (رجاء رشيد، 2020، ص214) أن اعتماد رأس المال العلاقي وتطوره يكون على الدعم الذي يقدمه رأس المال البشري والهيكلية له لأنه يمثل التوسط في عمليات رأس المال الفكري والذي يعمل على إيجاد القيمة المضافة بين رأس المال العلاقي الداخلي

والخارجي فالداخلي يتحدد بالموارد البشري للمؤسسة أما الخارجي المستفيد من الخدمة أو المنتج وإن رضا الزبون مؤشر ايجابي قدرة على الاستجابة لاحتياجاتهم.

الإطار النظري لإدارة المعرفة:

ويذكر Antunes and Pinheiro, 2020 بأن إدارة المعرفة هي مجموعة من أربعة أنواع من العمليات: اكتساب المعرفة: ينطوي على عمليات الإبداع وبناء المعرفة؛ تحويل المعرفة: تخزين المعلومات المفيدة في مستودعات تسهل وصول الأفراد إلى الاهتمام؛ تطبيق المعرفة: هذه هي الطريقة التي يتم استكشافها وتطبيق المعرفة وحماية المعرفة. ويمكن تعريف إدارة المعرفة أيضا على أنها " عملية التقاط وتخزين ومشاركة وإدارة معرفة وخبرات الموظفين بشكل فعال لزيادة المعرفة العامة للقوى العاملة، وهدفها الأساسي هو تحسين الكفاءة والإنتاجية والاحتفاظ بالمعلومات الهامة داخل الشركة (Starmind, 2022) وأيضا تعرف إدارة المعرفة بأنها " العملية المنهجية المنظمة للاستخدام الخلاق للمعرفة وإنشائها " (عظامو وقداش، 2022، ص 45).

عمليات إدارة المعرفة:

تناول العديد من الباحثين والمتخصصين عمليات إدارة المعرفة من وجهات نظر مختلفة حسب مداخل متعددة، وذلك أدى إلى وجود تباين في مجال إدارة المعرفة فيما يخص عملياتها وترتيبها، وبذلك اختلف الباحثين والمتخصصين في تحديد عدد العمليات التي تتضمنها إدارة المعرفة، فهناك من يشير إلى أربعة عمليات بينما يتوسع آخرون إلى ثمانية مراحل، كما يتضح من الجدول الذي يعرض تصنيف عمليات إدارة المعرفة من وجهات نظر مختلفة. وتتمثل أهم عمليات إدارة المعرفة في الآتي:

تشخيص المعرفة:

ان الهدف من تشخيص المعرفة هو اكتشاف مستوى المعرفة بالمؤسسات والأشخاص الحاملين لهذه المعرفة في بعض الأحيان لتشخيص الفجوة ما بين ما هو موجود من المعرفة وما ينبغي ان تكون عليه المؤسسة وأكبر عائق بالنسبة للمنظمات هو صعوبة الوصول إلى المعرفة المطلوبة، لذلك نجد أن تشخيص المعرفة من الأمور المهمة لأن نجاحها يتوقف على دقة التشخيص الذي يقدم به المعرفة، وغيابه هو جوهر مشكلة المنظمات المعرفية. لذلك إذا أرادت المنظمة أن ترصد قدراتها المعرفية عليها أن تتحرك في محورين وهما أن تعرف المعرفة الداخلية التي تتمثل فيما لدى المنظمة من إمكانات، وما لدى أفرادها من معلومات وخبرات ذات فائدة للمنظمة ومستقبلها، وثانيا التعرف عليها من مصادرها الخارجية التي تتمثل في البيئة المعرفية المحيطة بالمنظمة والتي يجب رصدها بدقة وفقا لاهتمامات المنظمة في إطار سعي المنظمة للارتباط معها.

اكتساب المعرفة:

ويتم ذلك من خلال مشاركة الأفراد وفرق العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية ومستمرة، (عليان، 2015، ص 196) يقصد باكتساب أو اقتناء المعرفة Knowledge Acquisition عمليات المنظمة الداخلية التي تيسر خلق معرفة ضمنية ومعرفة واضحة، بدءا بأعضاء المنظمة، مروراً بكل المستويات التنظيمية، وتحديد المعلومات اللازمة والحصول عليها، وتحديد مصادر المعرفة. (Gonzalez & Martins, 2017:253) أي هي استخلاص المعرفة من مصادرها الإنسانية، كالمعرفة الموجودة عند الخبراء والمعرفة المتاحة في الوسائط الرقمية والمادية ونقلها، وتخزينها في قاعدة المعرفة أو في نظم إدارة المعرفة، وفي الحالتين لا يمكن استقطاب واستخلاص المعرفة الضمنية من مصادرها الإنسانية، والمعرفة الصريحة من مصادرها الرمزية بصورة كاملة وبصفة مؤكدة لأسباب كثيرة منها ووجود قيود تعيق تنفيذ عملية استقطاب المعرفة، وبالتالي تمثيلها وبرمجتها في نظم معلومات

خزن المعرفة والاحتفاظ بها:

باتت عملية خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهمة جداً من مخاوفات الفقد والنسيان بالرغم من أن المنظمات تولد المعرفة وتتعلم، إلا أن هذه المعرفة يتم نسيانها، وتشير عملية تخزين المعرفة Storage Knowledge إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطراً كبيراً، نتيجة لفقدانها كثير من

المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهما جدا ، لا سيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل، والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتولد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعد البيانات. ويتم خزن المعرفة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية، والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة Expert System والمعرفة الموجودة في الإجراءات، والعمليات التنظيمية الموثقة، والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل. (يزيد قادة، وطلحة عبد القادر، ص944 2023)

توزيع المعرفة:

توزيع المعرفة وتشمل عمليات التوزيع والمشاركة والنقل والتدفق. ومن خلال استخدام التنظيم الشبكي المقدم في المؤسسات كالأترنت والإنترنت يتم التبادل الواسع الفوري للمعلومات والمعرفة وتقاسمها أفقياً وعمودياً وعلى أوسع نطاق جغرافي من قبل أطراف الشبكة جميعها، ولا سيما عند تحويل المعرفة إلى الضمنية إلى صريحة، وذلك يمكن من زيادة الفعالية ورفع مستوى الكفاءة (قادر وآخرون، 2021، 396) ويتم الاهتمام بهذه العملية من خلال توافر وسائل الاتصال وقنوات التوزيع لنشر المعرفة واستخدام الشبكات بأنواعها، وضرورة توفر ثقافة التشارك والتبادل للمعارف بين موظفيها، إضافة لبناء فرق العمل والمجموعات. وهذا يساعد على توزيع المعارف فيما بينهم، وتوليد أفكار وإبداعات خلاقة، نتيجة ذلك تجعل المنظمة متميزة عن غيرها، وكذلك تشجيع عمليات البحث والتطوير، وتوزيع المعرفة. (جبران والمنصوري، 2015، ص11).

تطبيق المعرفة:

ويمكن النظر لهذه المرحلة كمستودع مؤقت لخزن المعلومات والغرض من هذه المرحلة هو تطبيق وتمثيل المعلومات لطالبي المعرفة في المسألة المناسبة والغرض من تطبيق المعرفة هو الحل لمشاكل المعرفة وضمان استخدامها على نطاق واسع وعلاوة على ذلك تطبيق المعرفة يترجم المعلومات إلى أدوات عملية وتطبيقها في العالم الحقيقي ويعرضها بطريقة أكثر وضوحاً وقابلة للتخزين (Eduardo and Funmilola, 2010, P6, 23). إن تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة، وهي تعني استثمار المعرفة، فالوصول عليها وخزنها والمشاركة فيها لا تعد ذات أهمية، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى تنفيذ. فالمعرفة التي لا تنعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة، والنجاح في أي منظمة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياساً لما هو متوفر لديها، فالفجوة بين ما تعرفه المنظمة وما نفذته يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال. (مثنى زاحم فيصل، وآخرون، 2016، ص285)

أهمية إدارة المعرفة:

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة يمكن تقديمها في النقاط التالية:

- استثمار لرأس المال الفكري إذ أصبحت قيمة المنظمات وأسهمها تتأثر بشكل كبير بقيمة رأسمالها الفكري؛
- تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة بغرض تحقيق أهدافها الموضوعية، وبذلك تعزز من التزام المنظمة بهذه الأنشطة والأهداف؛
- تحسين الأداء التنظيمي، إذ تعمل إدارة المعرفة على توليد معرفة جديدة وتطبيقها، مما يؤدي إلى الارتقاء بمستوى الأداء التنظيمي وتحسينه؛
- بناء ميزة تنافسية للمنظمات، وتحفيز المنظمات على تشجيع قدرات الابتكار والإبداع لدى موادها البشرية لتكوين معرفة جديدة، وتحديد ذاتيا ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة؛ (عمر همشري، 2013، ص111)
- تساعد في تحقيق الكفاءة الإنتاجية حيث أنها تمكن أعضاء المنظمة من التعامل مع العديد من القضايا خاصة الجديدة إذ تزوده بالقدرة اللازمة على اتخاذ القرارات بكفاءة وفعالية وتشكل لدى الموظفين رؤية مستقبلية؛
- تساعد إدارة المعرفة في تحقيق المنظمة الاقتصادية حيث انه موجهة بشكل رئيسي إلى قدرة المنظمة لاستخدام المعرفة الضمنية والظاهرة؛ (وردة بن حيزية، 2017، ص35)

- تصبح قدرة المنظمة على إرضاء الزبائن أفضل من خلال تقديم منتجات وخدمات واستجابات ذات نوعية أفضل؛
 - زيادة إنتاجية المنظمة، وهي أمر رئيسي وهام في بيئة الأعمال الدولية التي تحيط بها المنافسة العالمية ويمكن زيادة الإنتاجية وتحسينها من خلال إتاحة الفرصة أمام المستخدمين لموصول إلى المعرفة التي تساعدهم على تنفيذ المهام بفاعلية أكثر؛
- أهداف إدارة المعرفة:**

- تستهدف إدارة المعرفة مساعدة المنظمة في تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية التالية:
- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية؛
- جذب رأس مال فكري أكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة تحديد طبيعة ونوع رأس المال الفكري الذي يلزم للمنظمة، وتحديد كيفية تطويره وإدامته.
- تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة؛
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية؛ (زلماط مريم، 2010، ص 52)
- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكبر؛
- تمكين إدارة المعرفة من المساهمة في رفع أداء الموظفين؛
- إدارة المعرفة تجعل القيادة العليا وصانع القرار قادراً على كيفية استغلال موارد المنظمة المتاحة بالشكل الصحيح وبالوقت المناسب مستخدماً الحكمة والذكاء في التطبيق بدون عناء وجهد كبير؛
- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقتها؛
- توليد المعرفة اللازمة لتحويل المعرفة وتحقيق عمليات التعلم، ورفع مستويات التخصص في إدارة المعرفة. (وردة حيزية، 2017، ص 36)

معوقات تطبيق إدارة المعرفة.

- عند تبني إدارة المعرفة من قبل المؤسسات لابد أن تواجهها بعض الصعوبات قبل أو أثناء تطبيقها قد تتمثل فيما يلي: (أبو عزام، 2021، ص 34 والاغا، 2012، ص 39، وبن سمحان، 2019، ص 479)
- قد يعمل منظمو نظام إدارة الجودة في عزلة عن الإدارة العليا وهذا يؤدي إلى بناء قدرات لن تستخدم بصورتها الكاملة، وستؤدي إلى ممارسات لا تكون هي المفضلة وفقاً لنظام المعرفة.
- عدم توفر الكادر البشري المؤهل بالشكل الكافي للقيام بمهام نظام إدارة المعرفة وهذا يؤدي إلى النقص في برامج التدريب الهادفة.
- عدم توفر البنية التحتية اللازمة مما يؤدي إلى فشل التطبيق لإدارة المعرفة يؤثر سلباً على الأداء بالمؤسسة.
- اعتماد المنظمة على علاقات تقليدية من الرقابة والسلطة مما يؤدي إلى صعوبة نقل المعرفة، لأن العقلية الإدارية تحد من عقد الاجتماعات والتفاعل بين منتسبي المؤسسة.
- وجود حاجز لقياس المعرفة يمنع النمو ويعرقه.
- ضعف الاستثمار في الوسائل الضرورية لتطبيق إدارة المعرفة

متغيرات الدراسة ونموذج الدراسة:

- سعيًا للوصول إلى الحدود التي تربط رأس المال العلائقي وإدارة المعرفة وتوضيح العلاقة بينهما من خلال معرفة كيفية تأثير أحدهما على الآخر، لابد من تحديد مكونات المتغير المستقل ومعرفة مدى تأثيره على أبعاد المتغير التابع. لذلك تمثلت متغيرات الدراسة في الآتي:
- المتغير المستقل في هذه الدراسة هو "رأس المال العلائقي" بالتركيز على أبرز أبعاده وأأسسه.

- المتغير التابع والمتمثل في "إدارة المعرفة" من خلال البحث عن جوانب التأثير الإيجابية لمعطيات وأبعاد رأس المال العلاقي على مختلف أبعاد "إدارة المعرفة".

ولتحقيق أهداف البحث تم الاطلاع على اهم وابراز المؤشرات والبيانات ذات الصلة برأس المال العلاقي وإدارة المعرفة ثم العمل على تحليلها وتشخيص الاختلالات ومعرفة تأثير رأس المال العلاقي على استثمار إمكانيات إدارة المعرفة للتوجه نحو التميز والمنافسة.

منهجية البحث الطريقة والإجراءات:

هدف البحث إلى تفصي العلاقة والأثر لرأس المال العلاقي في إدارة المعرفة، ولذلك فقد تم استخدام المنهج الوصفي الكمي في مؤسسة علمية مهمة تمثلت في المعهد العالي لتقنيات علوم البحار، وقد تضمن البحث وصفاً لعينة البحث، طريقة اختيارها، متغيرات البحث، وأداة البحث وصدقها وثباتها، بالإضافة إلى عرض الإجراءات التي قام الباحث باتباعها لإجراء البحث، وقد جُمعت البيانات من خلال أداة الاستبانة. وبعد التأكد من صلاحيتها تم إدخال الصالح منها ومعالجتها وتحليلها بواسطة برنامج ال (SPSS) (للتحليل الإحصائية).

مجتمع وعينة البحث: تكون مجتمع البحث من عينة من أعضاء هيئة التدريس والكادر الإداري تم توزيع 45 استبانة على افراد مجتمع البحث، وبعد استرجاع الاستبانات، تم استبعاد 12 استبانة لعدم صلاحيتها لغرض التحليل، وتمثلت العينة النهائية من (33) فرداً.

صدق وثبات أداة الدراسة:

أولاً: صدق الاستبيان:

يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال أنواع الصدق التالية:

الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين)

اختبر الباحثان صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة وقد أخذ الباحثان بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

ثانياً: ثبات الاستبيان

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لاختبار الاتساق الداخلي للأداة. والجدول رقم يوضح النتائج.

جدول رقم (1) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا
رأس المال العلاقي	8	0.913
إدارة المعرفة	21	0.940
فقرات الاستبيان ككل	29	0.937

أظهرت نتائج جدول (1) ارتفاع قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات لمحور رأس المال الفكري (0.913)، ومحور إدارة المعرفة (0.940)، في حين بلغ معامل الثبات لفقرات الاستبيان ككل (0.937). وتشير هذه القيم المرتفعة إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات، مما يؤكد أن فقرات الاستبيان تتميز بالموثوقية والقدرة على قياس متغيرات الدراسة بدقة، وبالتالي فإن الأداة تعد مناسبة لأغراض التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS V27)، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية بما يتناسب مع طبيعة أهداف الدراسة وفرضياتها. فقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على فقرات ومحاور الدراسة. وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان. كما تم التحقق من اعتدالية توزيع البيانات باستخدام معاملات الالتواء والتفلطح. واستخدم اختبار (t) لعينتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة وفق متغير طبيعة العمل، في حين تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للكشف عن الفروق وفق متغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة. كذلك تم استخدام معامل ارتباط بيرسون والانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر أبعاد رأس المال الفكري في إدارة المعرفة، وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (2) توزيع عينة الدراسة وفق الخصائص الديموغرافية للعينة

المتغير	الصفة	العدد	النسبة
النوع	ذكر	17	51.5%
	أنثى	16	48.5%
الفئة العمرية	20-30	4	12.1%
	31-40	6	18.2%
	41-50	14	42.4%
	51 سنة فأكثر	9	28.3%
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط أو ما يعادله	4	12.1%
	دبلوم عالي	10	30.3%
	بكالوريوس / ليسانس	4	12.1%
	ماجستير	11	33.3%
	دكتوراه	4	12.1%
طبيعة العمل	إداري	18	54.5%
	أكاديمي	15	45.5%
سنوات الخبرة	1-5 سنوات	7	21.2%
	6-10 سنوات	2	6.1%
	11-15 سنة	5	15.2%
	أكثر من 15 سنة	19	57.6%

أظهرت نتائج جدول (2) أن توزيع أفراد العينة كان متقارباً من حيث النوع، حيث بلغت نسبة الذكور (51.5%) مقابل (48.5%) للإناث، مما يعكس توازناً نسبياً في تمثيل الجنسين داخل العينة. كما تبين أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً كانت فئة (41-50 سنة) بنسبة (42.4%)، تلتها فئة (51 سنة فأكثر) بنسبة (28.3%)، وهو ما يشير إلى أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بدرجة جيدة من النضج والخبرة العملية. وفيما يتعلق بالمؤهل

العلمي، فقد شكل حملة الماجستير النسبة الأعلى بواقع (33.3%)، يليهم حملة الدبلوم العالي بنسبة (30.3%)، مما يعكس ارتفاع المستوى العلمي لأفراد العينة. كذلك أظهرت النتائج أن العاملين في الوظائف الإدارية شكلوا النسبة الأكبر بنسبة (54.5%) مقارنة بالأكاديميين بنسبة (45.5%). أما من حيث سنوات الخبرة، فقد تبين أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة تزيد عن (15 سنة) بنسبة (57.6%)، مما يدل على أن آراء العينة تستند إلى خبرة عملية طويلة في مجال العمل.

اختبار مقياس الاستبانة

لقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale of five points) لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل بند من بنود الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (3) قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الخماسي المعتمد من الدراسة

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

تم وضع مقياس ترتيبي للمتوسط الحسابي وفقاً لمستوى أهميته وذلك لاستخدامه في تحليل النتائج وفقاً لما يلي:

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5.00

جدول (4) مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
1-1.79	منخفضة جداً
1.80-2.59	منخفضة
2.60-3.39	متوسطة
3.40-4.19	مرتفعة
4.20-5.00	مرتفعة جداً

ثانياً: عرض نتائج اتفاق أفراد العينة

أولاً: مدى اتفاق إجابات أفراد العينة على فقرات محور رأس المال العلاقي

جدول (5) إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى رأس المال العلاقي

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
---	--------	-----------------	-------------------	---------------

مرتفع	0.781	3.79	1 يدعم المعهد العالي البيات التعاون المتبادل وتطوير العلاقة مع القطاعات العامة والخاصة الصناعية والخدمية والإنتاجية والتنمية في المجتمع وأمداد الجهات البحثية بأجراء البحوث والدراسات لحل المختنقات.
مرتفع	0.906	3.48	2 يعمل المعهد العالي على توثيق كافة المعلومات الخاصة بالمستفيدين والتواصل المباشر معهم واستقطابهم والمحافظة عليهم لتحديد احتياجاتهم وزيادة تنوعهم.
متوسط	0.984	3.30	3 يقوم المعهد العالي بمسح دوري للبيئة الخارجية التنافسية عن طريق دراسات استطلاعية مستمرة ودورية للتعرف على احتياجات ورغبات المستفيدين، وزيادة تنوع المستفيدين المحتملين، وتقييم وتحقيق رضاهم بصفة دورية في الداخل والخارج.
متوسط	1.071	3.09	4 تخصص إدارة المعهد العالي برامج دعم ومكافآت وموازنات لدعم مشاريع الباحثين من الدارسين والأكاديميين وتحسين جودة المخرجات البحثية وخلق قيمة مضافة للمنتجات البحثية المحلية لخدمة المجتمع.
مرتفع	0.902	3.58	5 يشجع المعهد العالي على تنمية مهارات الطلبة وقدراتهم وجذب المتميزين منهم، وإعدادهم لسوق العمل والتكيف مع متطلباته من الموارد البشرية من خلال البرامج الدراسية المميزة ودورات تنمية المهارات.
مرتفع	0.933	3.61	6 يسعى المعهد العالي إلى مشاركة أعضاء هيئة التدريس في إقامة تحالفات استراتيجية وشراكات وتوؤمة مع مؤسسات وجامعات عالمية مرموقة، وأيضاً مع الجامعات المحلية المميزة لعقد بروتوكولات تعاون في مجالات الابتكار والابداع وريادة الاعمال
مرتفع	0.585	4.03	7 يعمل المعهد العالي على توظيف وسائل الاعلام في نشر البحوث والإنتاج العلمي المميز، وتشجيع الجميع على المشاركة في المناسبات العلمية المحلية والعالمية من ملتقيات، ومؤتمرات وورش العمل، والندوات.
مرتفع	0.972	3.48	8 يحرص المعهد العالي على رضا جميع المستفيدين، ولوائهم وتطوير العلاقة معهم، وعلى الاصغاء والاستجابة -السريعة لشكواهم فضلاً عن رضا وولاء الأطراف الخارجية وضمان ولائهم.
مرتفع	0.587	3.55	المتوسط العام

أظهرت نتائج جدول (5) أن مستوى رأس المال العلائقي في المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصيراته جاء بدرجة اتفاق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.55) والانحراف المعياري (0.587)، مما يعكس اهتمام المعهد بتعزيز علاقاته مع المستفيدين والمؤسسات المختلفة، وتطوير الشراكات والتواصل المجتمعي بما يدعم تحقيق أهدافه الأكاديمية والبحثية. وقد جاءت أعلى مستويات الاتفاق على الفقرة المتعلقة بتوظيف وسائل الإعلام في نشر البحوث والإنتاج العلمي المميز وتشجيع المشاركة في المؤتمرات والملتقيات العلمية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.03) والانحراف المعياري (0.585)، وهو ما يدل على اهتمام المعهد بإبراز مخرجاته العلمية وتعزيز حضوره الأكاديمي محلياً ودولياً. كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الاتفاق على الفقرة الخاصة بدعم آليات التعاون المتبادل وتطوير العلاقة مع القطاعات العامة والخاصة، بمتوسط حسابي بلغ (3.79) وانحراف معياري (0.781)، إضافة إلى سعي المعهد إلى إقامة تحالفات استراتيجية وشراكات وتوأمة مع جامعات ومؤسسات محلية وعالمية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.61) والانحراف المعياري (0.933). كذلك بينت النتائج اهتمام المعهد بتنمية مهارات الطلبة وإعدادهم لسوق العمل من خلال البرامج الدراسية ودورات تنمية المهارات، بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (0.902)، في حين جاءت الفقرتان المتعلقةان بتوثيق معلومات المستفيدين والحرص على رضاهم وولائهم بمتوسط حسابي بلغ (3.48) لكل منهما، وانحراف معياري بلغ (0.906) و(0.972) على التوالي. وفي المقابل، جاءت بعض الفقرات بدرجة اتفاق متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة المتعلقة بإجراء مسح دوري للبيئة الخارجية والتعرف على احتياجات المستفيدين (3.30) والانحراف المعياري (0.984)، كما سجلت الفقرة الخاصة بتخصيص برامج دعم ومكافآت وموازنات لمشاريع الباحثين أدنى مستوى اتفاق، بمتوسط حسابي بلغ (3.09) وانحراف معياري (1.071)، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز الدعم المخصص للبحث العلمي وتوسيع الدراسات الاستطلاعية الدورية بما يساهم في تطوير العلاقة مع المستفيدين وتحقيق قيمة مضافة للمخرجات البحثية.

ثانياً: مدى اتفاق إجابات أفراد العينة على فقرات محور إدارة المعرفة

البعد الأول: اكتساب المعرفة

جدول (6) إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى اكتساب المعرفة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	يسعى المعهد العالي لجذب الكفاءات المتميزة والمبدعة وتشجيعهم على عرض أفكارهم الجديدة.	3.79	0.740	مرتفع
2	يحرص المعهد العالي على دعم المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية والأيام الدراسية لتعزيز	4.21	0.485	مرتفع جداً
3	ينشر المعهد العالي المستجدات والقرارات من خلال الندوات والاجتماعات وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي.	3.97	0.585	مرتفع
4	يتعاون الأساتذة مع بعضهم البعض لإيجاد حلول للمشاكل المطروحة وتوليد أفكار جديدة.	3.45	0.938	مرتفع
5	يهتم المعهد العالي بالأفراد ذوي الخبرة والذين يكتسبون مخزون معرفي متميز والاستفادة من المهارات والخبرات.	3.78	0.906	مرتفع
	المتوسط العام	3.84	0.466	مرتفع

أظهرت نتائج جدول (6) أن مستوى اكتساب المعرفة في المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصيراته جاء بدرجة اتفاق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.84) والانحراف المعياري (0.466)، مما يعكس اهتمام المعهد بتعزيز عمليات اكتساب المعرفة وتطوير البيئة المعرفية الداعمة للإبداع والتعلم المستمر. وقد سجلت الفقرة المتعلقة بحرص المعهد على دعم المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية والأيام الدراسية أعلى مستوى اتفاق، بمتوسط حسابي بلغ (4.21) وانحراف معياري (0.485)، وبمستوى اتفاق مرتفع جداً، وهو ما يشير إلى اهتمام المعهد بتشجيع الانفتاح الأكاديمي وتبادل الخبرات العلمية والمعرفية. كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الاتفاق على الفقرة المتعلقة بنشر المستجندات والقرارات من خلال الندوات والاجتماعات ومواقع التواصل الاجتماعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.97) والانحراف المعياري (0.585)، مما يعكس حرص المعهد على توفير المعلومات وتسهيل تداولها بين العاملين. كذلك بينت النتائج أن المعهد يسعى لجذب الكفاءات المتميزة والمبدعة وتشجيعهم على عرض أفكارهم الجديدة، بمتوسط حسابي بلغ (3.79) وانحراف معياري (0.740)، إضافة إلى اهتمامه بالأفراد ذوي الخبرة والاستفادة من مهاراتهم وخبراتهم، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.78) والانحراف المعياري (0.906). في حين جاءت الفقرة المتعلقة بتعاون الأساتذة فيما بينهم لإيجاد حلول للمشكلات وتوليد أفكار جديدة بأقل متوسط حسابي بلغ (3.45) وانحراف معياري (0.938)، رغم بقائها ضمن مستوى الاتفاق المرتفع، مما يدل على وجود بيئة تعاونية جيدة يمكن تعزيزها بصورة أكبر لدعم تبادل المعرفة والابتكار داخل المعهد.

البعد الثاني: تخزين المعرفة:

جدول (7) إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تخزين المعرفة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	يدعم إمكانية الوصول إلى المعرفة متى احتاجها الفرد من خلال الملفات والأوراق.	3.73	0.761	مرتفع
2	يوفر المعهد العالي المعدات والوسائل الحديثة اللازمة لحفظ وتخزين المعرفة.	3.64	0.859	مرتفع
3	المعهد العالي يهتم بتوثيق المعرفة وتنظيمها وتطويرها وجعلها قواعد بيانات يعتمد عليها في حل المشكلات.	3.58	0.830	مرتفع
4	يملك المعهد العالي قواعد بيانات كبيرة متوفرة للطلبة والعاملين حيث تقلل من جهود البحث.	3.48	0.870	مرتفع
5	توجد مرونة في عملية استرجاع أي معرفة مخزنة مسبقاً.	3.67	0.777	مرتفع
6	يحتفظ المعهد العالي بالمعرفة التي توصلت إليها وتخصص أماكن لتخزينها.	3.58	0.830	مرتفع
	المتوسط العام	3.61	0.595	مرتفع

أظهرت نتائج جدول (7) أن مستوى تخزين المعرفة في المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصيراته جاء بدرجة اتفاق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.61) والانحراف المعياري (0.595)، مما يعكس اهتمام المعهد بحفظ المعرفة وتنظيمها وتسهيل الوصول إليها بما يدعم العمليات الأكاديمية والإدارية. وقد جاءت الفقرة المتعلقة بدعم إمكانية الوصول إلى المعرفة عند الحاجة من خلال الملفات والأوراق بأعلى مستوى اتفاق، حيث بلغ المتوسط

الحسابي (3.73) والانحراف المعياري (0.761)، وهو ما يشير إلى توفر وسائل مناسبة تمكن العاملين من الوصول إلى المعلومات والمعارف بسهولة. كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الاتفاق على الفقرة الخاصة بوجود مرونة في عملية استرجاع المعرفة المخزنة مسبقاً، بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وانحراف معياري (0.777)، إضافة إلى توفير المعهد للمعدات والوسائل الحديثة اللازمة لحفظ وتخزين المعرفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.64) والانحراف المعياري (0.859). كذلك بينت النتائج اهتمام المعهد بتوثيق المعرفة وتنظيمها وتطويرها وتحويلها إلى قواعد بيانات يعتمد عليها في حل المشكلات، بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (0.830)، وهي النتيجة ذاتها التي سجلتها الفقرة المتعلقة باحتفاظ المعهد بالمعرفة وتخصيص أماكن لتخزينها. في المقابل، جاءت الفقرة الخاصة بامتلاك المعهد قواعد بيانات كبيرة متوفرة للطلبة والعاملين بأقل متوسط حسابي بلغ (3.48) وانحراف معياري (0.870)، رغم بقائها ضمن مستوى الاتفاق المرتفع، مما يشير إلى إمكانية تطوير قواعد البيانات وتوسيعها بصورة أكبر لتقليل جهود البحث وتعزيز سهولة الوصول إلى المعرفة.

البعد الثالث: نشر أو توزيع المعرفة:

جدول (8) إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى نشر أو توزيع المعرفة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	ثقافة المعهد العالي تدعم التعلم والمشاركة في المعلومات والأفكار وتعميم للتجارب الناجحة، والخبرات المكتسبة.	3.73	0.626	مرتفع
2	تعقد الاجتماعات والندوات وورش العمل الداخلية بالمعهد العالي بصفة دورية.	4.00	0.791	مرتفع
3	وجود هيكل تنظيمي مرن يسمح بانتقال وتوزيع المعرفة والمعلومات بين جميع المستويات عن طريق الوسائل الالكترونية والوثائق	3.64	0.929	مرتفع
4	يوفر المعهد العالي شبكة معلومات داخلية لتبادل المعارف بين الأساتذة والموظفين وكل العاملين.	3.30	1.159	متوسط
5	يتم نشر البحوث والتقارير والأحداث عبر موقع المعهد العالي باستمرار.	3.55	0.938	مرتفع
	المتوسط العام	3.64	0.663	مرتفع

أظهرت نتائج جدول (8) أن مستوى نشر أو توزيع المعرفة في المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصيراته جاء بدرجة اتفاق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.64) والانحراف المعياري (0.663)، مما يدل على اهتمام المعهد بتعزيز تبادل المعرفة والمعلومات بين العاملين ونشر الخبرات والتجارب الناجحة داخل البيئة المؤسسية. وقد جاءت الفقرة المتعلقة بعقد الاجتماعات والندوات وورش العمل الداخلية بصفة دورية في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.00) وانحراف معياري (0.791)، وهو ما يعكس اهتمام المعهد بتوفير بيئة تفاعلية تدعم تبادل المعرفة والخبرات بين العاملين. كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الاتفاق على الفقرة الخاصة بدعم ثقافة المعهد للتعلم والمشاركة في المعلومات والأفكار وتعميم التجارب الناجحة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.73) والانحراف المعياري (0.626)، مما يشير إلى وجود ثقافة تنظيمية مشجعة على التعلم الجماعي وتبادل الخبرات. كذلك بينت النتائج أن الهيكل التنظيمي يتمتع بمرونة تسمح بانتقال وتوزيع المعرفة والمعلومات بين مختلف المستويات، بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وانحراف

معياري (0.929)، إضافة إلى اهتمام المعهد بنشر البحوث والتقارير والأحداث عبر موقعه الإلكتروني باستمرار، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.55) والانحراف المعياري (0.938). وفي المقابل، جاءت الفقرة المتعلقة بتوفير شبكة معلومات داخلية لتبادل المعارف بين الأساتذة والموظفين بأقل متوسط حسابي بلغ (3.30) وانحراف معياري (1.159)، وبمستوى اتفاق متوسط، مما يشير إلى الحاجة إلى تطوير البنية التقنية الخاصة بالشبكات الداخلية وأنظمة تبادل المعرفة الإلكترونية بما يساهم في تعزيز سرعة وكفاءة تداول المعلومات داخل المعهد.

البعد الرابع: تطبيق المعرفة

جدول (9) إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تطبيق المعرفة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	يوفر المعهد العالي مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة وتعمل على تطبيق البرامج ذات العلاقة بالمعرفة.	3.55	0.833	مرتفع
2	يشجع التطبيق الفعال للمعرفة من خلال توجيه وإرشاد الأفراد.	3.55	0.869	مرتفع
3	يتم تشجيع الأفراد على تطبيق معارفهم وخبراتهم والاستفادة منها في أعمالهم اليومية.	3.52	1.004	مرتفع
4	المعهد العالي يضع الخطط الاستراتيجية لتطبيق المعرفة المكتسبة.	3.42	0.867	مرتفع
5	يقوم المعهد العالي بمتابعة أداء الأفراد للتأكد من مدى تطبيقهم لما تدربوا عليه	3.55	0.794	مرتفع
	المتوسط العام	3.52	0.760	مرتفع

أظهرت نتائج جدول (9) أن مستوى تطبيق المعرفة في المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصيراته جاء بدرجة اتفاق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.52) والانحراف المعياري (0.760)، مما يدل على اهتمام المعهد بتفعيل المعرفة المكتسبة والاستفادة منها في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري. وقد أظهرت النتائج تقارباً في مستويات الاتفاق بين معظم الفقرات، حيث سجلت الفقرات المتعلقة بتوفير مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة، وتشجيع التطبيق الفعال للمعرفة من خلال توجيه وإرشاد الأفراد، ومتابعة أداء الأفراد للتأكد من مدى تطبيقهم لما تدربوا عليه أعلى متوسطات حسابية بلغت (3.55) لكل منها، بانحرافات معيارية بلغت (0.833) و(0.869) و(0.794) على التوالي، وهو ما يعكس اهتمام المعهد بتوفير بيئة داعمة لتطبيق المعرفة ومتابعة الاستفادة منها في الواقع العملي. كما بينت النتائج أن المعهد يشجع الأفراد على تطبيق معارفهم وخبراتهم والاستفادة منها في أعمالهم اليومية، بمتوسط حسابي بلغ (3.52) وانحراف معياري (1.004)، مما يشير إلى وجود توجه إيجابي نحو استثمار الخبرات والمعارف لدى العاملين. في المقابل، جاءت الفقرة المتعلقة بوضع الخطط الاستراتيجية لتطبيق المعرفة المكتسبة بأقل متوسط حسابي بلغ (3.42) وانحراف معياري (0.867)، رغم بقائها ضمن مستوى الاتفاق المرتفع، مما يدل على الحاجة إلى مزيد من الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي المرتبط بتطبيق المعرفة لضمان استدامة الاستفادة منها وتحقيق أهداف المعهد بكفاءة أكبر.

التوزيع الطبيعي للبيانات:

تم التحقق من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة قبل إجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام معاملات الالتواء (Skewness) والتفلطح (Kurtosis) للتأكد من اعتدالية توزيع البيانات. وقد أظهرت النتائج أن قيم الالتواء والتفلطح لجميع متغيرات الدراسة جاءت ضمن الحدود المقبولة

إحصائياً، مما يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بدرجة مناسبة. وبناءً على ذلك، تم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية المعلمية مثل اختبار (t) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين الأحادي، والانحدار الخطي البسيط، لتحليل البيانات واختبار

فرضيات الدراسة.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقي في إدارة المعرفة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقي في إدارة المعرفة.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (10) نتائج اختبار أثر رأس المال العلاقي في إدارة المعرفة

المتغير	معامل الانحدار	قيم اختبار t	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	معامل التحديد
رأس المال العلاقي	0.623	4.769	< 0.001	0.651	0.423

أظهرت نتائج جدول (10) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال العلاقي في إدارة المعرفة، حيث بلغ معامل الانحدار (0.623)، مما يشير إلى أن زيادة الاهتمام برأس المال العلاقي تؤدي إلى تحسن مستوى إدارة المعرفة داخل المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصيراته. كما بينت النتائج أن قيمة اختبار (t) بلغت (4.769) عند مستوى دلالة أقل من (0.001)، وهو ما يؤكد معنوية العلاقة الإحصائية بين المتغيرين. كذلك أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة قوية نسبياً بين رأس المال العلاقي وإدارة المعرفة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.651)، مما يدل على أن تعزيز العلاقات مع المستفيدين والمؤسسات والجهات الأكاديمية والمجتمعية يساهم بصورة فعالة في دعم عمليات إدارة المعرفة داخل المعهد. كما بلغ معامل التحديد (0.423)، أي أن رأس المال العلاقي يفسر ما نسبته (42.3%) من التغيرات التي تطرأ على إدارة المعرفة، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم يتناولها النموذج الإحصائي. وبناءً على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال العلاقي في إدارة المعرفة.

اختبار الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة في مستوى توافر متطلبات الرأس المال العلاقي وإدارة المعرفة تعود لمتغيرات طبيعة العمل، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة في مستوى توافر متطلبات الرأس المال العلاقي وإدارة المعرفة تعود لمتغيرات طبيعة العمل، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

وفق متغير طبيعة العمل:

لاختبار هذه الفرضية أعلاه وفق متغير طبيعة العمل، تم استخدام اختبار t لعينتين مستقلتين حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول (11) نتائج اختبار t لاختبار الفروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى توافر متطلبات الرأس المال العلاقي وإدارة المعرفة تعود لمتغير طبيعة العمل

البعد	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة
رأس المال العلاقي	إداري	18	3.71	0.493	1.807	0.080
	أكاديمي	15	3.35	0.646		
إدارة المعرفة	إداري	18	3.86	0.580	2.500	0.018
	أكاديمي	15	3.40	0.439		

أظهرت نتائج جدول (11) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في رأس المال العلاقي، حيث بلغت قيمة اختبار t (1.807) عند مستوى دلالة (0.080)، وهو ما يشير إلى تقارب تقييم الإداريين والأكاديميين لهذا البعد، مع ارتفاع متوسط الإداريين البالغ (3.71) مقارنة بالأكاديميين بمتوسط حسابي بلغ (3.35). في المقابل تبين وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى إدارة المعرفة، حيث بلغت قيمة اختبار t (2.500) عند مستوى دلالة (0.018)، وكانت الفروقات لصالح الإداريين الذين بلغ متوسطهم الحسابي (3.86) بانحراف معياري (0.580)، مقارنة بالأكاديميين بمتوسط حسابي بلغ (3.40) وانحراف معياري (0.439). وبناءً على هذه النتائج، يتضح أن الفرضية الصفرية قد رُفضت جزئياً، حيث ظهرت فروقات دالة إحصائية في مستوى إدارة المعرفة تعزى لمتغير طبيعة العمل، بينما لم تظهر فروقات في رأس المال العلاقي.

وفق متغير المؤهل العلمي:

لاختبار هذه الفرضية أعلاه وفق متغير طبيعة العمل، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول (12) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى توافر متطلبات الرأس المال العلاقي وإدارة المعرفة تعود لمتغير المؤهل العلمي

البعد	مصدر الاختلاف	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
رأس المال العلاقي	المؤهل العلمي	4	.427	0.107	0.282	0.887
	الخطأ العشوائي	28	10.598	0.379		
	المجموع الكلي	32	11.026			
إدارة المعرفة	المؤهل العلمي	4	3.158	0.789	3.185	0.028
	الخطأ العشوائي	28	6.940	0.248		
	المجموع الكلي	32	10.098			

أظهرت نتائج جدول (12) المتعلقة باختبار تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في العلاقي الذي بلغت فيه قيمة اختبار F (0.282) عند مستوى دلالة (0.887)، وهي قيم تشير إلى عدم وجود اختلافات جوهرية بين أفراد العينة تبعاً للمؤهل العلمي. في المقابل، أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى إدارة المعرفة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة اختبار F (3.185) عند

مستوى دلالة (0.028)، وهي قيمة أقل من (0.05)، مما يشير إلى أن تقييم أفراد العينة لمستوى إدارة المعرفة يختلف باختلاف مؤهلاتهم العلمية. وبناءً على هذه النتائج، يتضح أن الفرضية الصفريّة قد رُفِضت جزئياً، حيث ظهرت فروقات دالة إحصائية في إدارة المعرفة تبعاً للمؤهل العلمي، بينما لم تظهر فروقات ذات دلالة إحصائية في رأس المال العلائقي.

وفق متغير سنوات الخبرة:

لاختبار هذه الفرضية أعلاه وفق متغير طبيعة العمل، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى توافر متطلبات الرأس المال العلائقي وإدارة المعرفة تعود لمتغير سنوات الخبرة

البعد	مصدر الاختلاف	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
رأس المال العلائقي	سنوات الخبرة	3	1.646	0.549	1.696	0.190
	الخطأ العشوائي	29	9.380	0.323		
	المجموع الكلي	32	11.026			
إدارة المعرفة	سنوات الخبرة	3	2.714	0.905	3.553	0.026
	الخطأ العشوائي	29	7.384	0.255		
	المجموع الكلي	32	10.098			

أظهرت نتائج جدول (13) المتعلقة باختبار تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في رأس المال العلائقي الذي بلغت فيه قيمة اختبار (F) (1.696) عند مستوى دلالة (0.190)، وهي نتائج تشير إلى عدم وجود اختلافات جوهرية بين أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة. في المقابل، أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى إدارة المعرفة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة اختبار (F) (3.553) عند مستوى دلالة (0.026)، وهي قيمة أقل من (0.05)، مما يشير إلى أن تقييم أفراد العينة لمستوى إدارة المعرفة يختلف تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة لديهم. وبناءً على هذه النتائج، يتضح أن الفرضية الصفريّة قد رُفِضت جزئياً، حيث ظهرت فروقات ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تعزى لسنوات الخبرة، بينما لم تظهر فروقات دالة إحصائية في رأس المال العلائقي.

ملخص النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى توافر رأس المال العلائقي في المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصبراة جاء بدرجة مرتفعة، حيث أظهر المعهد اهتماماً واضحاً ببناء علاقات مع المؤسسات المختلفة، وتشجيع المشاركة العلمية، ودعم التواصل مع المستفيدين، غير أن الدعم المخصص للمشاريع البحثية والدراسات الاستطلاعية الدورية ما يزال بحاجة إلى مزيد من الاهتمام. كما أظهرت النتائج أن مستوى إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة جاء بدرجة مرتفعة، حيث تبين أن المعهد يهتم باكتساب المعرفة من خلال دعم المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية واستقطاب الكفاءات المتميزة، إضافة إلى اهتمامه بتخزين المعرفة عبر توثيقها وتنظيمها وتوفير وسائل استرجاعها بسهولة. كذلك أظهرت النتائج وجود اهتمام بنشر المعرفة من خلال الاجتماعات وورش العمل والثقافة التنظيمية الداعمة لتبادل المعلومات، إلى جانب الاهتمام بتطبيق المعرفة من خلال تشجيع الأفراد على الاستفادة من خبراتهم ومعارفهم في أداء أعمالهم اليومية. ورغم ذلك، أشارت النتائج إلى الحاجة إلى تطوير شبكات المعلومات الداخلية وتعزيز التخطيط الاستراتيجي المرتبط بتطبيق

المعرفة بصورة أكثر فاعلية. وفيما يتعلق باختبار الفرضيات، فقد أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال العلاقي في إدارة المعرفة. كما أوضحت النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تعزى لمتغير طبيعة العمل لصالح الإداريين، في حين لم تظهر فروقات في رأس المال العلاقي. كذلك أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إدارة المعرفة تعزى لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، بينما لم تظهر فروقات ذات دلالة إحصائية في رأس المال العلاقي ترجع لهذين المتغيرين.

الاستنتاجات:

1. يتمتع المعهد العالي لتقنيات علوم البحار بصبراة بمستوى مرتفع من رأس المال العلاقي، مما يعزز قدرته على دعم إدارة المعرفة.
2. يسهم رأس المال العلاقي في دعم إدارة المعرفة من خلال تعزيز الشراكات والعلاقات مع المؤسسات والمستفيدين.
3. توجد حاجة إلى تطوير البنية التحتية التقنية وشبكات المعلومات الداخلية بما يعزز عمليات تخزين المعرفة ونشرها.
4. هناك تفاوت في إدراك مستوى إدارة المعرفة وفقاً لطبيعة العمل والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.
5. ما تزال بعض الجوانب المتعلقة بالدعم البحثي والتخطيط الاستراتيجي لتطبيق المعرفة بحاجة إلى مزيد من التطوير.

التوصيات:

1. تعزيز برامج التدريب والتطوير المهني المستمر للعاملين بما يسهم في رفع كفاءة رأس المال العلاقي.
 2. تطوير البنية التحتية التكنولوجية وشبكات المعلومات الداخلية لتسهيل تداول المعرفة والوصول إليها.
 3. زيادة الاهتمام باستقطاب الكفاءات والخبرات النادرة والمحافظة عليها داخل المعهد.
 4. دعم المشاريع البحثية وتخصيص موازنات وبرامج تحفيزية لتشجيع البحث العلمي والابتكار.
 5. تعزيز الشراكات والتعاون مع الجامعات والمؤسسات المحلية والدولية لتبادل الخبرات والمعارف.
 6. تطوير أنظمة وقواعد بيانات متكاملة تسهم في حفظ المعرفة واسترجاعها بكفاءة عالية.
 7. تعزيز ثقافة تبادل المعرفة والعمل الجماعي بين العاملين وتشجيع المبادرات الإبداعية.
- وضع خطط استراتيجية واضحة لتطبيق المعرفة والاستفادة منها في تحسين الأداء المؤسسي والأكاديمي.

المصادر والمراجع:

1. مرجين، حسين سالم (2015) إصلاح منظومة التعليم الجامعي في ليبيا الواقع والمستقبل، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد التاسع، طرابلس.
2. العربي، سلامة. وسري، نصر (2020) تصور مقترح لتحقيق متطلبات الميزة التنافسية بالجامعات الليبية في ضوء معايير التصنيفات المحلية والدولية، مجلة جامعة بنغازي الحديثة، العدد 12.
3. الموشكي، إسماعيل أحمد، وبن محي الدين خيرى 2020 الفجوة المعرفية وتأثيرها في العلاقة بين تداعيات النزاعات المسلحة وبين جودة خريجي التعليم: دراسة عن كليات المجتمع اليمنية، مجلة اتحاد الجامعات الدولي: 1 (1)
4. طلخان، السيدة مختار عبد الغنى، (2023) الأثر الوسيط لكفاءة رأس المال الفكري على العلاقة بين خصائص مجلس الإدارة وأداء الشركات غير المالية المقيدة بالبورصة المصرية. مجلة التجارة والتمويل، 43(3) ص 138-233.
5. الشامي، محمد نبيل، (2022) أثر كفاءة عناصر رأس المال الفكري على الأداء المالي للشركة -دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة في البورصة المصرية. مجلة الدراسات التجارية والإدارية، 3 (1) ص 1- 48.
6. مقران علفية محمد دور رأس المال الفكري في تحقيق ولاء الزبون - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 08، العدد 02، جوان 2022 - 112، ص. ص. 100

7. بوزناق حسن عروف راضية، أثر الجودة في بناء رأس المال العلائقي دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - (مجلة الاقتصاد الصناعي العدد 12 (3) ص 268-270).
8. احمد سالم الربحات، (2020)، أثر رأس المال الفكري في الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال، مجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية العدد الثالث والعشرون.
9. حمودي وجدا حسين، (2012)، رأس المال الفكري ودوره في تطوير المنتج دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل البسة ولدي بالموصل، مجلة، تنمية الرافدين، المجلد 3 العدد 106.
10. موسى بن البيطار، ومحمد الأمين فودي. (2021). تأثير رأس المال الزبائني في تحسين الميزة التنافسية لمعامل الهاتف النقال بالمسيلة (موبيليس، أوريدو، جازي) مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 11 / العدد: 04 (جويلية 2021).
11. أثير حسو اسحق، (2013)، دور ادارة المعرفة في تعزيز فاعلية إدارة علاقات الزبائن لضمان امتلاك مزايا تنافسية دراسة استطلاعية لآراء المدراء في عينة من الشركات الصناعية العاملة في محافظة نينوى، مجلة بحوث مستقبلية، العدد 41.
12. طارق طعمة عطية الشمري، (2019)، دور الذكاء الاستراتيجي كمدخل حديث في تحقيق التحالفات الاستراتيجية الناجحة بحث ميداني في شركة زين الاتصالات/العراق، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 11 العدد 24.
13. حالة حفصة، بن علالة خديجة، دور رأس المال العلائقي في تعزيز الميزة التنافسية- دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر بأردار- مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي شعبة: علوم التسيير 2020، ص 11.
14. عبد الستار، رجاء رشيد (2020)، تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين بالمؤسسات التعليمية، بحث منشور، مجلة كلية مدينة العلم، المجلد (12) العدد (1).
15. احمد زكريا، عظامو وسمية قداش، (2022) عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الابداع التكنولوجي، دراسة حالة مؤسسة إريس الكترونيكس ببرج بوعرييج مجلة أداء المؤسسات الجزائرية المجلد 11 (1)،
16. بشري عباس محمد الحسيني، (2016) تأثير عمليات ادارة المعرفة في بناء المقدرات الجوهرية، دراسة ميدانية في مديرية تكنولوجيا المعلومات، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، 39 (107)، 2016، ص 210.
17. نضال محمد الزطمة 2011 إدارة المعرفة وأثرها على الاداء مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية، غزة.
18. مثنى زاحم فيصل، وآخرون، (2016) دور استراتيجيات ادارة الموارد البشرية في تعزيز عمليات ادارة المعرفة، بحث ميداني في وزارة النقل، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، العراق، 22 (88) 2016، ص 285.
19. عمر أحمد همشري، (2013) إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء الطبعة الأولى، الأردن، ص 245.
20. وردة بن حيزية، (2017) دور المعرفة في تطوير رأس المال الفكري، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - وكالة ام البواقي، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، 2017، ص 18
21. زلماط مريم، (2010) دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة. ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة تلمسان.
22. محمد زرقون، الحاج عرابية، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، - عدد 01 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014، ص 123 :
23. البرعصي، فتحي عيسى فرج 2015 تصور مقترح لتطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة عمر المختار، المجلة الليبية العالمية، العدد 4، جامعة بنغازي، ص 27 - 1 ديسمبر

24. أبو عزام، محمد خالد 2021، إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي، ط 1، دار زهدي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
25. جبران، علي محمد والمنصوري، أحمد بن محمد 2015 درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد 10، العدد 2، جامعة الخليل، ص 1 - 27، ديسمبر 2015
26. الأغا، ناصر جاسر، أبو الخير، أحمد غنيم 2012، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الأول، ص 62 - 30، يناير 2012.
27. بن سمحان، منى عبد الله صالح 2019، واقع إدارة المعرفة وأثرها على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود، المجلة الدولية للبحوث في العلوم
- التربوية، المجلد 2، العدد 3 المؤسسة الدولية لأفاق المستقبل، استونيا، يوليو، 2019، ص 504 - 459
28. يزيد قادة، وطلحة عبد القادر، واقع تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة الجزائرية، دراسة تطبيقية بجامعة سعيدة، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية المجلد 6، العدد 2، 2023، ص 944.
29. إبراهيم، السعيد مبروك، "2013 الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات"، نشر دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى

المصادر الأجنبية:

1. Bayraktaroglu AE, Baskak M. Intellectual capital and firm performance: an extended VAIC model. J Intellect Cap. 2019;20(3):406-425.
2. Xu XJ, Li B, Zheng SL, Zhang YM. Measuring organizational intellectual capital: case studies from the Chinese enterprises. Curr Top Manag. 2002;7:201-212. [Note: volume and pages inferred; verify exact pagination]
3. Sardo F, Serrasqueiro Z, Alves H. On the relationship between intellectual capital and financial performance: a panel data analysis on SME hotels. Int J Hosp Manag. 2018;75:67-74.
4. Drewniak R, Stupska U, Posadzińska I. Leadership and internal relational capital of enterprises. Eur Res Stud J. 2020;23(3):373-388. doi:10.35808/ersj/1766.
5. Jomehri N, Javanshir H, Ebrahim S. An empirical study to determine the critical success factors on customer rotation: a case study of Iranian banking sector. Manag Sci Lett. 2011;1(3):327-334. [Note: volume and pages inferred from journal; verify exact details] Available from: <http://www.ivsl.org>.
6. StarMind [Internet]. Zurich: StarMind; [cited 2022 Sep 23]. Available from: <https://www.starmind.ai/>.
7. Abubakar AM, Elrehail H, Alatailat MA, Elci A. Knowledge management, decision-making style and organizational performance. J Innov Knowl. 2019;4(2):104-114. [Note: pages inferred; verify exact pagination]
8. Janus SS. Becoming a Knowledge-Sharing Organization: A Handbook for Scaling Up Solutions through Knowledge Capturing and Sharing. Washington, DC: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank; 2016.
9. Dominguez Gonzalez RV, Martins MF. Knowledge management process: a theoretical-conceptual research. J Bus Res. 2017;75:265-274. [Note: year and pages inferred from journal context; verify exact details]