

**رأس المال الاجتماعي وأثره في نظم إدارة  
المعرفة دراسة استطلاعية لآراء عينة من  
العاملين في جامعة النهرين**

المدرس المساعد  
**فريد حسين احمد**  
كلية الإدارة والاقتصاد  
الجامعة العراقية

### المستخلص

يهدف البحث الحالي الكشف عن اثر عناصر رأس المال الاجتماعي والمتمثلة في (العلاقات، الإدراك، الهيكل) في نظم إدارة المعرفة في جامعة النهرين، حيث تم اختيار عينة البحث لتشمل كل من الموظفين الإداريين والفنيين في جامعة النهرين، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (40) فرداً استعيد منها (31) استبانة صالحة للتحليل ويهدف معالجة البيانات استعملت مجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها ((الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط (spearman) ومعامل الانحدار)) بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (spss) وكانت ابرز النتائج التي توصل إليها البحث وجود علاقة ارتباط واثر معنوي لرأس المال الاجتماعي في نظم إدارة المعرفة، أما ابرز التوصيات كانت ضرورة تعزيز العلاقة بين العاملين فكرياً واجتماعياً لدعم نظم إدارة المعرفة وتطوير مستوى نظم إدارة المعرفة من خلال إقامة الدورات التدريبية لتحسين أداء العمل .

### Abstract

Social capital and its impact on knowledge management systems / exploratory study at the University of Mesopotamia, current research aims to detect trace elements of social capital represented in (relationships, cognitive, structural) in knowledge management systems at the University of AL-Nahrien, was chosen as the research sample to include all of the staff Administrators and technicians at the university and to achieve the objectives of the research has been the development of Esteban distributed and distributed on a sample of (40) restored them (31) questionnaire is valid for analysis and in order to address the data used a lot of statistical methods, most notably ((mean, standard deviation, correlation coefficient (spearman) and regression coefficient)) using the statistical program (spss) and was the most prominent findings of the research, there is a correlation and significant effect of social capital in knowledge management systems. . The most prominent recommendations Vtmthelt the need to strengthen the relationship between workers intellectually and socially to support knowledge management systems and the development of planar knowledge management systems through the establishment of training courses to improve business performance

## المبحث الأول منهجية البحث

### المقدمة

يمتاز مجال نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي بكونه يتداخل في طروحاته وتوجهاته مع العديد من العلوم الأخرى، مثل علم الاجتماع وعلم الذات وغيرها، بحيث يستعير العديد من المفاهيم والطروحات منها ليطبقها على دراسة المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها، ويقدم العديد من النظريات المطورة منها بالاعتماد على الأسس التي استعارها من حقول المعرفة الأخرى، ولا يخرج موضوع هذا البحث بعيداً عن هذا التوجه، إذ برز مفهوم رأس المال الاجتماعي نتيجة جهود عدد من الباحثين في مجال علم الاجتماع منهم (Hainfan:1916) ، (Jacobs:1961) وغيرهما من علماء الاجتماع اللذان كانا أول من تناول هذا الموضوع بالدراسة والاستقصاء، ليقع الموضوع بين أيدي علماء السلوك التنظيمي والمختصين بها ليتحول إلى أحد الموضوعات المهمة والحيوية التي تدرس في حقل علم المنظمة، وخصوصاً في مجال إدارة الأعمال.

من جانب آخر، أصبحت إدارة المعرفة مجالاً مستقلاً منذ تسعينات القرن الماضي حيث بدأت مجالات أخرى تساهم في بحوث إدارة المعرفة، وقد ساهم في نشأة وتطور هذا المفهوم عدد من الكتاب والباحثين في مجال حقل إدارة الأعمال، كان أشهرهم العالم Peter Drucker. لذلك سيتناول البحث الحالي مفهوم رأس المال الاجتماعي (Social Capital) وأثره في نظم إدارة المعرفة (knowledge management systems).

### أولاً: مشكلة البحث

يعد رأس المال الاجتماعي من الموارد المهمة كونها تعد إحدى المقومات الأساسية لنجاح المنظمة وبقائها مما يفرض على كافة المنظمات الاهتمام بها وتهيئة المناخ الملائم لها، وحيث إن نظم إدارة المعرفة من الأنظمة المهمة التي يعول عليها تقديم المعرفة الضرورية لصناعي القرار والمستفيدين لذا بات من الضروري الاهتمام برأس المال الاجتماعي لان عدم الاهتمام بها قد ينعكس سلباً على عدم وجود نظم إدارة معرفة فعالة وكفاءة لدى المنظمة المبحوثة .

وفي ضوء ما تقدم يمكن بلورة مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

- 1- ما مدى توافر نظم إدارة المعرفة في المنظمة المبحوثة ؟
- 2- ما مدى توافر نظم إدارة المعرفة في المنظمة المبحوثة؟
- 3- هل هناك دور لرأس المال الاجتماعي في تعزيز نظم إدارة المعرفة لدى المنظمة المبحوثة ؟
- 4- هل إبعاد رأس المال الاجتماعي ترتبط وتؤثر بنظم إدارة المعرفة لدى المنظمة المبحوثة؟

### ثانياً : أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- التعرف على مستوى رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة في المنظمة المبحوثة .
- 2- تحديد وتشخيص إي نوع رأس المال الاجتماعي الأكثر إسهاماً في تعزيز نظم إدارة المعرفة .
- 3- تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين عناصر رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة في المنظمة المبحوثة .

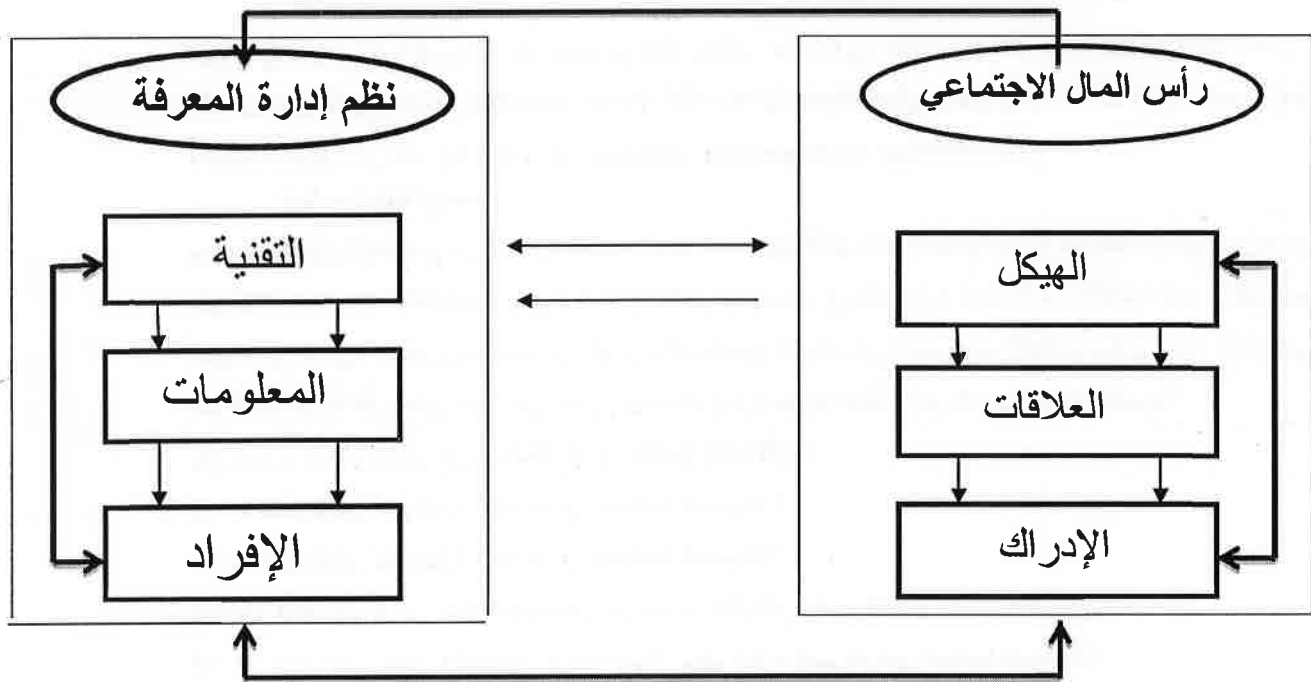
### ثالثاً: أهمية البحث

يمكن تحديد أهمية البحث بما يأتي :-

تزايد لاهتمام برأس المال الاجتماعي في جميع المنظمات الإنتاجية والخدمية على حد سواء لذا يسعى هذا البحث إثارة دوافع المنظمة المبحوثة نحو الاهتمام برأس المال الاجتماعي كونه يؤدي إلى توجيه سلوك العاملين نحو ضرورة رفع مستوى أداء المنظمة من خلال الاهتمام بنظم إدارة المعرفة وذلك من خلال الربط بين البعد الاجتماعي للمنظمة ونظم إدارة المعرفة فضلاً عن كونها من الموضوعات التي لم تحظى باهتمام الكثير من الجامعات العراقية.

### رابعاً : المخطط الفرضي للبحث

في إطار السعي لاستكمال المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تم بناء المخطط الافتراضي للبحث ليوضح طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة والتابعة (رأس المال الاجتماعي، وإدارة المعرفة) ومكوناتها من التغيرات الفرعية ليكون الأساس في تجسيد مشكلة البحث والأهداف المتوقعة تحقيقها وفي بناء فرضيات البحث الحالي وكما موضح في المخطط أدناه .



المصدر: إعداد الباحث

شكل (1) مخطط الدراسة الفرضي

علاقة تأثير  
علاقة ارتباط  
خامساً: فرضيات البحث

يستند البحث إلى عدد من الفرضيات للعلاقة والتأثير بين متغيرات البحث

1- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة. ومنها تتفرع الفرضيات الآتية :-

- أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير الهيكل ونظم إدارة المعرفة .
- ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير العلاقات و نظم إدارة المعرفة.
- ت- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير الإدراك و نظم إدارة المعرفة.

## 2- الفرضية الرئيسية الثانية: يؤثر رأس المال الاجتماعي وبدلالة معنوية بنظم إدارة المعرفة .

ومنها تتفرع الفرضيات الآتية :-

- 1- يؤثر الهيكل وبدلالة معنوية بنظم إدارة المعرفة .
- 2- تؤثر العلاقات وبدلالة معنوية بنظم إدارة المعرفة .
- 3- يؤثر الإدراك وبدلالة معنوية بنظم إدارة المعرفة.

### سادساً: مجتمع وعينة البحث:

تم اختيار جامعة النهرين التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي كمجتمع للبحث وذلك كونها إحدى الجامعات الحكومية في المدينة بغداد وقد تمثلت عينة البحث من الأفراد العاملين في الجامعة ومن مختلف الاختصاصات والمؤهلات العلمية إذ تم توزيع (40) استبانته أرجعت جميعها إي كانت نسبة لاستبانته (100%) .

### سابعاً: حدود البحث

الحدود المكانية : جامعة النهرين

الحدود الزمانية : تم جمع بيانات البحث للفترة من 2014/5/1 لغاية 2014/8/15

### ثامناً : أداة البحث

اعتمد الباحث بشكل أساسي على الاستبانة وذلك بالاستفادة من مصادر عديدة تم إعدادها لهذا الغرض وذات (مقياس خماسي الاستجابة)، (اتفق بشدة 5 - لا أتفق بشدة 1) وتتكون الاستبانة من جزئين :  
عرض الجزء الأول منها إبعاد رأس المال الاجتماعي (الهيكل، العلاقات، الإدراك) إذ تم الاستعانة بدراسة (النقار 2007) للفقرات من (1-9) بواقع (3) فقرات لكل بعد من إبعاد رأس المال الاجتماعي وقد طورت هذه الفقرات بما يتفق مع متغيرات البحث .

إما الجزء الثاني فقد خصص لقياس إبعاد نظم إدارة المعرفة (التقنية ، المعلومات، الأفراد) للفقرات من (10-18) بواقع (3) فقرات لكل بعد من إبعاد نظم إدارة المعرفة إذ تم الاستعانة بالمقياس المعتمد بدراسة (النقار 2007) وقد طورت هذه الفقرات لتتلاءم مع متغيرات البحث، وللتأكد من ثبات واتساق الاستبانة تم إخضاعها لمعادلة معامل (ألفا لكر و نباخ)

وكانت قيمة رأس المال الاجتماعي (0.898) أما نظم إدارة المعرفة بلغ (0.904) .

### تاسعاً: الوسائل الإحصائية المستخدمة

استخدم مجموعة من الوسائل الإحصائية وكالاتي :-

- 1- الوسط الحسابي.
  - 2- الانحراف المعياري .
  - 3- معامل الارتباط البسيط.
  - 4- الانحدار المتعدد لقياس تأثير المتغير المستقل (رأس المال الاجتماعي) في متغير معتمد (نظم إدارة المعرفة) .
- تمت الاستعانة بالبرنامج الإحصائي (spss) لمعالجة البيانات واستخراج النتائج.

## المبحث الثاني الإطار النظري

### أولاً: رأس المال الاجتماعي أ- مفهوم رأس المال الاجتماعي

إن الآراء والأفكار قد تنوعت حول مفهوم رأس المال الاجتماعي، وذلك لمطاطية المفهوم وعلى غياب تعريف موحد أو تعريف يلقي موافقة غالبية الباحثين في علم الإدارة، وإن رأس المال الاجتماعي ليس إستراتيجية أعمال ولا خطة تسويقية، أو أي مكون من مكوناتهما (العنزي، 2007: 32). ويمكن القول إن مصطلح رأس المال الاجتماعي في الأصل يشير إلى الميزة التي تتوافر لدى الفرد بحكم موقعه في شبكة العلاقات الاجتماعية المتصلة به. وهذا ما أكدته (Jones & Taylor, 2012: 61) بأن تعريفات رأس المال الاجتماعي عديدة جداً؛ إلا إن الفرضية الأساسية لرأس المال الاجتماعي هي أن الشبكات الاجتماعية تمتلك قيمة، وأن هذه العلاقات الاجتماعية تؤثر على النتائج الاقتصادية، وقد اتخذ مفهوم رأس المال الاجتماعي في غضون النظرية الاقتصادية والسياسية وخاصة العلمية والبحثية (Jerabek, 2011: 55).

توجهت الدراسات والبحوث، عند منتصف تسعينات القرن العشرين، نحو التحليل والتحصيص بمصطلح رأس المال الاجتماعي (Social Capital)، وذلك بوصفه أحد أبرز اللبانات الرئيسة لقيام منظمات الأعمال، ويتمكن المديرين من خلاله أن يعرفوا كيفية سير أعمالهم، بشكل أفضل، وذلك بفعل معرفة العاملين لبعضهم البعض، وثقة كل منهم بالآخر. ولعل مثل ذلك، غالباً ما يسهل أن تتم جميع صفقات العمل ومهمات الأداء بصورة سريعة وسهلة، وبالتالي تكون الجماعات والفرق أكثر إنتاجية، وفضلاً عن ذلك أن العاملين ذاتهم قد يتعلموا بشكل أوضح، ويؤدوا واجباتهم بابتداع أعظم (العنزي وصالح، 2009: 365).

كما يمكن القول بأن مفهوم رأس المال الاجتماعي أقرب إلى مفهوم رأس المال المالي لأنه يمكن أن يتولد في المستقبل، ويستخدم لشراء الأشياء مثل الدعم الاجتماعي أو المساعدة. ويمكن أن يتولد رأس المال الاجتماعي من خلال شعور مشترك بهوية تبادل الامتيازات (أو الشعور بالانتماء والتضامن) وقواعد التعاون التي تحفز على الشعور بالالتزام بمساعدة الآخرين، والتأكد أن مثل المساعدة سوف تسترد في يوم ما (Gachter et al., 2011: 510).

عليه يعد موضوع رأس المال الاجتماعي من المواضيع المهمة كونه يمثل تركيبة مهمة من العلاقات الاجتماعية والثقة المتبادلة بين العاملين وبذلك حظيت بمجموعة مهمة من التعاريف إذ عرفها (Woolcock)، على أنها المعلومات والثقة ومعايير التبادل الموروثة من الشبكات الاجتماعية للفرد.

لقد عرف (Narayan and Pritchett, 1997: 3) "رأس المال" كشيء متراكم يسهم في زيادة الدخل المرتفع أو نتائج أفضل. وهذا "الشيء" يمكن توضيحه فقط بواسطة الاتصالات والروابط الأفقية دون مزيد من التعريف. كما عرّف (Burt, 1992: 9) رأس المال الاجتماعي بأنه الأصدقاء والزلاء، والاتصالات العامة الكثيرة التي يستطيع الفرد من خلالها استلام الفرص لاستخدام أشكال أخرى من رأس المال. وكذلك عرّف (Portes, 1995: 12) رأس المال الاجتماعي بأنه قدرة الأفراد على قيادة الموارد الشحيحة بحكم عضويتهم في الشبكات أو الهياكل الاجتماعية الواسعة.

وأحياناً يتألف تعريف رأس المال الاجتماعي من جمل تتعلق بماهية نشأة رأس المال الاجتماعي وما يمكن تحقيقه من استخدام رأس المال الاجتماعي. فعلى سبيل المثال، عرّف (Putnam, 1993) رأس المال الاجتماعي بأنه ميزات المنظمات الاجتماعية: مثل الثقة والمعايير، والشبكات التي يمكن أن تحسّن كفاءة المجتمع من خلال تسهيل الإجراءات المنسقة.

إن رأس المال الاجتماعي هو أحد الأصول التي يتم إنتاجها عندما يتفاعل الأفراد فيما بينهم، وعرف ( Adler & Kwon, 2002:17) رأس المال الاجتماعي بأنه "النبة الحسنة التي تولدت من نسيج العلاقات الاجتماعية" مما يعني أن التعاون والعلاقات المتبادلة هي في صميم هذا المفهوم.

وفي المقابل، يُعرف الكاتب (Coleman, 1990:302) رأس المال الاجتماعي على أنه الشبكات والمعايير، والثقة، وروابط التبادل التي تسهل التعاون والتنسيق. وهذا يعني بأنه شبكة العلاقات التي تُشكّل مصادر ثمينة لتصرف الشؤون الاجتماعية (Nahapiet & Ghoshal, 1998).

وعرف (Cohen & Porsak, 2001:86-93) رأس المال الاجتماعي بأنه "الثقة والتفاهم المتبادل، والقيم والسلوكيات المشتركة"، ونص (Putnam, 1993) على أن رأس المال الاجتماعي يشمل الشبكات والمعايير والثقة التي تعمل على زيادة الإنتاجية المجتمع المحتملة. وعلى العكس، يعتقد (Lin, 2001) أن الثقافة والثقة والقيم المشتركة تعزز العلاقات، ولكن لا ينبغي أن تفترض ذاتها أشكال بديلة عن رأس المال الاجتماعي. وفي وصف تطبيقات رأس المال الاجتماعي، وجد الباحثان (Schmid & Robinson, 1995:59-66) أن العلاقات يكون لها تأثير على المعاملات الاقتصادية، والإنتاج، والولاء، والاستعداد لتحمل المخاطر. وتشمل منافع رأس المال الاجتماعي خفض تكاليف المعاملات لأنه يسهل عملية التعاون والتنسيق، مما يقلل من تكاليف المعاملات، مثل التفاوض والإنفاذ، والمعلومات الناقصة وطبقات البيروقراطية غير الضرورية. وكذلك يشجع على زيادة التنسيق بين الأفراد وبين الإدارات (Brooks & Nafukho, 2006:121).

### ثانياً- بناء رأس المال الاجتماعي

لكي نفهم كيف تقوم المنظمات على أيجاد رأس المال الاجتماعي فأنا بحاجة إلى إدراك حقيقة أن رأس المال الاجتماعي هو خاصية الفرد في السياق الاجتماعي. ويمكن للفرد الحصول على رأس المال الاجتماعي من خلال إجراءات اجتماعية، وتحويلها إلى منافع اجتماعية (Kiptot & Franzel, 2014:240). وقد ذكر (Coleman, 1988:95) أن أية معالجة منهجية لرأس المال الاجتماعي يجب توفر ثلاثة أشياء مميزة بشكل واضح (Gachter et al., 2011:512) وهي:

1. الفرد المالك لرأس المال الاجتماعي أو أولئك الذين يدعون به.

2. مصادر رأس المال الاجتماعي، أو أولئك الذين يوافقون على هذه المطالب.

3. الموارد التي يتم طلبها وتوريدها.

إن الخطوة الأساسية لبناء رأس المال الاجتماعي تتمثل بتقييمه، فلقد طور علماء الاجتماع عبر السنوات الماضية العديد من المناهج لتقييم رأس المال الاجتماعي والتي من بينها:

1. أنظمة المكافآت والحوافز: أن المكافآت الجماعية تشجع في بناء رأس المال الاجتماعي وتقويته، وأما المكافآت

الفردية فأنها تعد من العوائق التي تواجه رأس المال الاجتماعي في عالم منظمات اليوم.

2. التدريب على المهارات: أن رأس المال الاجتماعي عبارة عن قدرة يمكن تعلمها، وإن بناءه يعد جزءاً مهماً من

كفاءة المنظمة والتي تعمل على توفير فرصة مهمة للتدريب على بناء العلاقات وبناء شبكات العمل وهذا بحد

ذاته يعد من أبرز المهارات التي يفترض اكتسابها في الألفية الثالثة.

3. الموقع المشترك: إن جمع الأفراد أو الجماعات في موقع معزول يخلق فرصاً ضعيفة لتقاسم المعلومات وبناء رأس المال الاجتماعي، وإن مبدأ الموقع المختلط يجب أن لا يقتصر على الأفراد والجماعات الداخلية وإنما الأفراد من جميع المستويات يستوجب أن تكون أمامهم فرصة لقضاء الوقت مع الزبائن والمجهزين والبائعين.
4. هيئات الممارسة: إن هيئات الممارسة تعد من الأدوات التي تستخدم لبناء رأس المال الاجتماعي ويشجع أغلبية المدراء هذه الهيئات من خلال توفير وتهيئة العطل وأوقات الفراغ من أجل الاجتماعات وتوفير الدعم في المكاتب ووسائل الاتصال الإلكترونية مثل التصفح على شبكات الانترنت.

وقد أشار كل من (Bowie & Easton, 2007: 171) إلى أن رأس المال الاجتماعي محكوم بعلاقة بين الفاعل الأول وعلاقته بالفاعل الآخر في الحالة الاجتماعية ويمثل أسهم التأثيرات، ويتأثر بالمكون الاجتماعي لأي عملية تفاعلية، كالاقتصادية أو الإعلامية التي تحدث بينهما، ويمكن أن تكون الجهات الفاعلة أفراد ومجموعات من الأفراد والإدارات والمنظمات أو مجموعات من المنظمات، وهذه التفاعلات لا تحطم فقط ملامح رأس المال الاجتماعي من أجل تحقيق نتائج معينة، ولكنها أيضاً تخلق وتديم وتدمر رأس المال الاجتماعي في هذه العملية.

وهناك نصيحة يقدمها المختصون في هذا المجال، تفيد بأن لا تقم المنظمات بأي منها، بقصد التباهي وحب الظواهر، ولكن ينبغي عليها أن تستثمر في رأس المال الاجتماعي فقط، بالحد المهم الذي تؤمن به إدارتها، وفي منظمة ليس لديها احتراماً مناسباً لرأس المال الاجتماعي، يصبح ليس هناك لأي من المكونات أعلاه، أي فرصة للنجاح في السوق التنافسية، ويعني ذلك بمعنى آخر أن أفضل ما يمكن القيام به لبناء مخزون رأس المال الاجتماعي، هو متابعة ما يسمى بالروابط الضعيفة، والثقة الهشة، والتعاون، والعمل على مد جسور المحبة والتلاقي مع الآخرين لسد الثغرات في هيكل التنظيم الاجتماعي.

#### ب- أبعاد رأس المال الاجتماعي

أبعاد رأس المال الاجتماعي :-

توجد ثلاث أبعاد رئيسية لموضوع رأس المال الاجتماعي وهي : (الخطاوي/2003/3)

أولاً: البعد الهيكلي.

ثانياً: البعد الإدراكي.

ثالثاً: البعد العلاقتي.

أولاً: البعد الهيكلي: يتألف هذا البعد من الهياكل الشبكية والبناء الموضوعي غير الشخصي (الرسمي) للعلاقة بين الأفراد والموجودات علاوة على احتوائه لقضايا حول ما الذي يمكن الوصول إليه وكيف وما هي الفرص المتاحة للعمل مع الملاحظة إن تشكيل الشبكات ذات الكثافة والجودة داخل المنظمة وخارجها تؤهل القائمين بالتوافق مع الاستخدام المستقبلي والتناغم مع المتغيرات البيئة غير المتوقعة.

ثانياً: البعد الإدراكي:- يشكل هذا البعد من خلال اشتراك المجتمع ثقافياً وانفتاحه حول المعاني المولدة و المحفوظة كذلك القصص المشتركة واللغة المطورة وسياقات الكلام المتماثلة والرموز علاوة على القبول والتوافق العام لأسلوب القيادة والإدارة السائد والذي هو أساساً رد فعل لتلك العوامل الثقافية والجغرافية المشتركة والمكونة للهيكل الإدراكي للمجتمع .

ثالثاً: البعد العلاقتي :- وهو البعد المكون من مجموعة العلاقات الخاصة (غير الرسمية) والعائدة إلى الأفراد فيما بينهم ويمكن عدها مصدر رأس المال الاجتماعي بالإشارة إلى أنها قد لا تتحدد بشكل دقيق عبر الأصل الثقافي والتاريخي بل

عبر الاحترام المتبادل والصداقة والثقة والأمانة والعلاقات المتبادلة والمعايير والاشتراك في الالتزامات والتوقعات بطريقة مختلفة عن البعد الإدراكي المعتمد على الثقافة في وجود أفراد من مختلف وديان ولغات مختلفة ومتنوعة على ظهر سفينة نلاحظهم يطورون ثقتهم المتبادلة وعلاقاتهم ولاسيما في وقت حصول الكوارث البحرية. ولأهمية هذه الأبعاد سيتم تناولها في الجانب العملي.

### ثانياً: نظم إدارة المعرفة

**أ- مفهوم نظم إدارة المعرفة:** تعددت نظم إدارة المعرفة إذ عرفها (rysiew & bera. 2003:2) وهو نوع متخصص من أنظمة المعلومات أو الأنظمة التقنية المستخدمة لإدارة معرفة المنظمة. وأشار لها (gallupe. 2000:5) على أنها أنظمة مهمة ومطورة لتقديم المعرفة الضرورية لصانعي القرار والمستفيدين الآخرين التي يحتاجونها في أداء مهماتهم وهنا فهي تختلف عن نظم المعلومات التقليدية من حيث تقديمها لمحتويات المعلومة المقدمة بشكل أكثر تفصيلي ونتائج من واقع علمي وخبرة سابقة .

أو هي النظم التي تعني بعمليات إدارة المعرفة -من حيث -التوليد والحصول والخزن والإدانة وتوفير الدعم المستمر لتلك المعرفة واستخدامها.

ووصفها (turnball. 2004:2):- على أنها التقنيات التي تدعم إدارة المعرفة في المنظمة من خلال توليد المعرفة وترميزها ونقلها ،أو هو نظام معلومات الذاكرة المنظمة .

وحدها (walsham. 2005:2) :- على أنها الأنظمة القادرة على إعادة تمثيل العمل والتأمل والمشاركة بصورة كبيرة عبر عمليات الاتصال البشرية والتي لا يمكن فصلها إذ أنها متفاعلة بدرجة كبيرة مع بيئتها.

**ب- أبعاد نظم إدارة المعرفة :-** تعددت وجهات النظر حول أبعاد ومكونات نظم إدارة المعرفة إذ حددها (bhatt.2000:6) بثلاثة مكونات أساسية ( الأفراد، والتقنية، والعمليات)، ويرى (whit"paper.2003:3) أنها تتكون من ثلاثة أبعاد أيضا تشمل (التقنية ، الأفراد ،المعلومات)، في حين أشار (Mustapha & sayed.2005:2) إلى أنها تتكون من ثلاث مكونات أيضا تتمثل ب (التقنية ، الأفراد ،الموارد) ونظراً لأهمية هذه الأبعاد، ومن خلال تتبع تلك الآراء، اختار الباحث ثلاثة من تلك الأبعاد تمثلت بـ (التقنية ، المعلومات ، الأفراد) لاختبارها في الجانب التطبيقي كي تكون مجالاً لبحثنا هذا.

### المبحث الثالث الإطار العملي

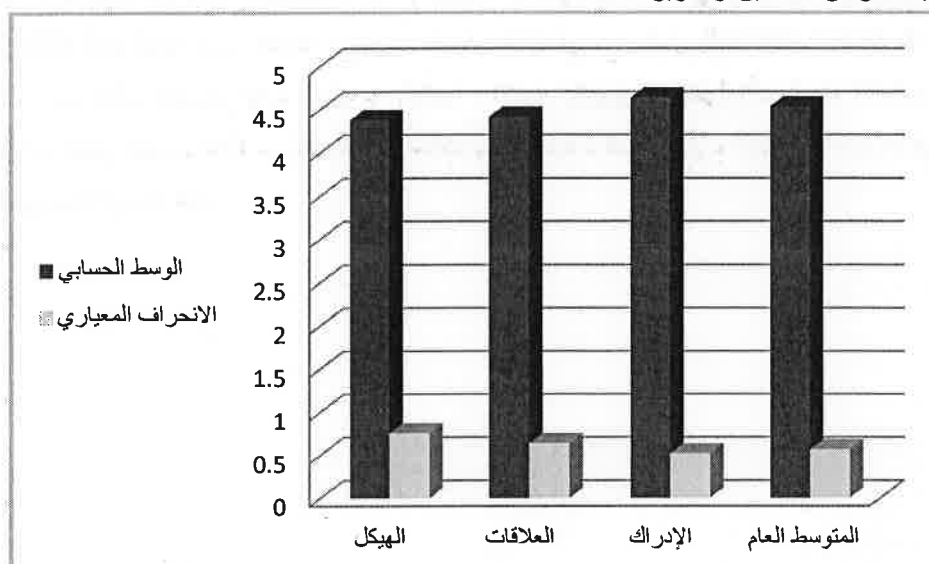
#### أولاً : وصف وتشخيص متغيرات البحث

1- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة برأس المال الاجتماعي الجدول (1) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات العينة الخاصة برأس المال الاجتماعي.

الجدول (1)

| المرتبة | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | رأس المال الاجتماعي |
|---------|-------------------|---------------|---------------------|
| الثالثة | 0.76              | 4.38          | الهيكل              |
| الثانية | 0.64              | 4.42          | العلاقات            |
| الأولى  | 0.52              | 4.64          | الإدراك             |
|         | 0.57              | 4.54          | المتوسط العام       |

يلاحظ من معطيات الجدول (1) إن هذا المتغير قد حصل على وسط حسابي عام قدره (4.54) وانحراف معياري (0.57) وكان بعد الإدراك الأكثر إسهاماً في تشكيل هذا المتغير إذ حصل على وسط حسابي قدره (4.64) وانحراف معياري (0.52) تليه من حيث الأبعاد في المرتبة الثانية العلاقات بوسط حسابي قدره (4.42) وانحراف معياري قدره (0.64) تليه في المرتبة الثالثة من حيث الأبعاد الهيكل بوسط معياري قدره (4.38) وانحراف معياري قدره (0.76) تشير النتائج أعلاه ارتفاع مستوى رأس المال الاجتماعي لدى المنظمة المبحوثة وهذا يدل على إن هناك توافراً لعناصر رأس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة وخاصة بعد الإدراك والتي تميزت بمستوى عالي وذلك لتمتع عاملها بالقدرة على إدراك أهمية أدوارهم ومواقعهم في تحقيق الأهداف فضلاً عن تمتعهم باليقظة حول أهمية العمل بالطرائق الجديدة لغرض التحسين وتطوير الأداء.



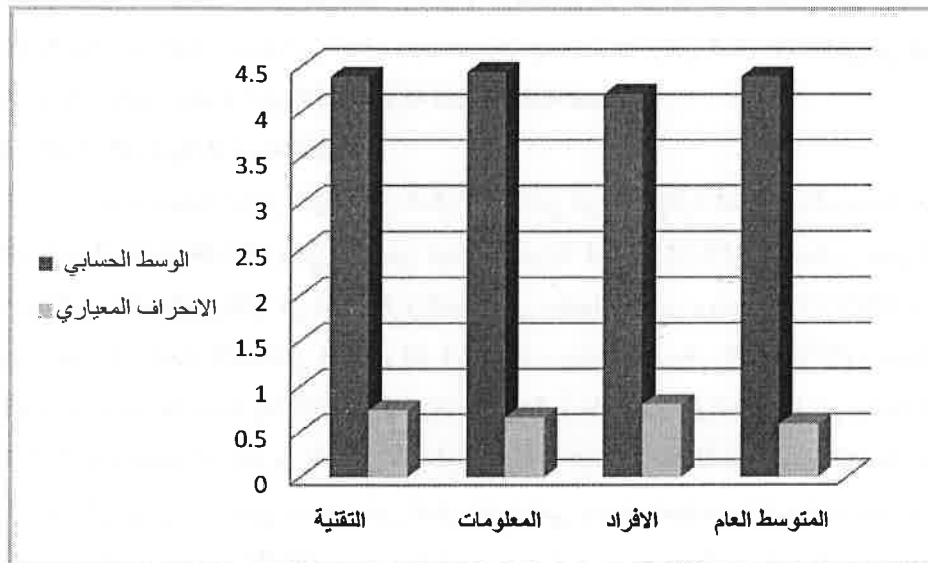
شكل (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات العينة الخاصة بنظم إدارة المعرفة

2- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة بنظم إدارة المعرفة جدول (2) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات العينة الخاصة بنظم إدارة المعرفة.

جدول (2)

| المرتبة | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | نظم إدارة المعرفة |
|---------|-------------------|---------------|-------------------|
| الثانية | 0.74              | 4.39          | التقنية           |
| الأولى  | 0.66              | 4.44          | المعلومات         |
| الثالثة | 0.80              | 4.20          | الأفراد           |
|         | 0.58              | 4.39          | المتوسط العام     |

يلاحظ من معطيات الجدول (2) إن هذا المتغير قد حصل على وسط حسابي عام قدره (4.39) وانحراف معياري (0.58) وكان بعد المعلومات الأكثر إسهاما في تشكيل هذا المتغير إذ حصل على وسط حسابي قدره (4.44) وانحراف معياري (0.66) تليه من حيث الأبعاد في المرتبة الثانية التقنية بوسط حسابي قدره (4.39) وانحراف معياري قدره (0.74) تليه في المرتبة الثالثة الأفراد بوسط حسابي قدره (4.20) وانحراف معياري (0.80) وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى نظم إدارة المعرفة لدى المنظمة المبحوثة وهذا يعود إلى المنظمة المبحوثة تعمل على توفير مؤشرات نظم إدارة المعرفة وخاصة المعلومات والتي تتميز بمستوى عالي وذلك من خلال توزيع المعرفة في المجالات الأكثر حداثة وتوفير قواعد لغوية وقوانين إجرائية وجمل تسهل من استخدامه.



شكل (3) يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات لمتغير نظم إدارة المعرفة

ثانياً: اختبار الفرضيات

#### 1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

يوضح الجدول نتائج معاملات الارتباط بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (الهيكل ، العلاقات، الإدراك) وأبعاد نظم إدارة المعرفة (التقنية ،المعلومات ،الأفراد).

جدول (3) يوضح علاقة الارتباط رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة

| المؤشر الكلي<br>لتحقيق نظم إدارة<br>المعرفة | الأفراد       | المعلومات     | التقنية       | المتغيرات المعتمدة<br>نظم إدارة المعرفة<br>المتغيرات المستقلة<br>رأس المال الاجتماعي |
|---------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| *0.595                                      | *0.582        | *0.632        | *0.565        | الهيكل                                                                               |
| *0.785                                      | *0.773        | *0.777        | *0.789        | العلاقات                                                                             |
| *0.722                                      | *0.720        | *0.642        | *0.744        | الإدراك                                                                              |
| *0.689                                      | *0.685        | *0.678        | *0.722        | المؤشر الكلي لرأس المال الاجتماعي                                                    |
| تدعيم الفرضية                               | تدعيم الفرضية | تدعيم الفرضية | تدعيم الفرضية | إثبات الفرضية                                                                        |

عند مستوى معنوية (0.05) و (0.01)

والتي تشير إلى إن جميع علاقات الارتباط هي علاقات موجبة وذات دلالة معنوية سواء على مستوى الأبعاد أو على المستوى الكلي، أما العلاقة بين إجمالي رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة للمنظمة المبحوثة فهي علاقة معنوية أيضاً مما يحقق صحة الفرضية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها. والتي تشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة إذ أن توافر رأس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة يزيد من تنمية وتعزيز مستوى نظم إدارة المعرفة لدى المنظمة المبحوثة.

## 2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تشير نتائج معامل اختبار تأثير رأس المال الاجتماعي في نظم إدارة المعرفة والموضحة في الجدول (4) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (32.46) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.31) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يشير أن لرأس المال الاجتماعي تأثير في نظم إدارة المعرفة في جامعة النهريين ودرجة ثقة (99%) وهي نسبة عالية تشير إلى قوة درجة رأس المال الاجتماعي في نظم إدارة المعرفة. وبلغت قيمة  $R^2$  (0.39) وهذا يعني أن رأس المال الاجتماعي يفسر ما نسبته (39%) من التغيرات التي تطرأ على نظم إدارة المعرفة في جامعة النهريين والنسبة الباقية (61%) تعود لمتغيرات أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلاً وبلغت قيمة معامل (0.61) (B) أي أن زيادة في متغير رأس المال الاجتماعي وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة في نظم إدارة المعرفة بنسبة (61%) من وحدة انحراف معياري واحد، وبذلك تحققت الفرضية الرئيسية الثانية والتي نصت لرأس المال الاجتماعي تأثير في نظم إدارة المعرفة في جامعة النهريين.

جدول (4) يوضح نتائج تأثير رأس المال الاجتماعي في نظم إدارة المعرفة

| المتغيرات المعتمدة  | نظم إدارة المعرفة |       |       |
|---------------------|-------------------|-------|-------|
| المتغيرات المستقلة  | B                 | $R^2$ | F     |
| رأس المال الاجتماعي | 0.61              | 0.39  | 32.46 |

ولاختبار تأثير إبعاد رأس المال الاجتماعي في نظم إدارة المعرفة في جامعة النهريين تم أعداد الجدول

(5) والذي يوضح :-

1. اختبار تأثير الهيكل في نظم إدارة المعرفة: تشير نتائج بعد الهيكل في نظم إدارة المعرفة أن قيمة (F) المحسوبة (16.32) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية أعلاه عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وإن قيمة  $R^2$  (0.22) أي أن بعد الهيكل يفسر ما نسبته (22%) من التغيرات التي تطرأ على نظم إدارة المعرفة والنسبة الباقية (78%) تعزى إلى

مساهمة متغيرات أخرى، وإن قيمة معامل (0.49)(B) أي أن بعد الهيكل يؤثر في نظم إدارة المعرفة بنسبة (49%) من وحدة انحراف معياري واحد وتشير نتائج الجدول أيضاً إلى أن بعد الهيكل يؤثر في أبعاد نظم إدارة المعرفة أيضاً وذلك لأن جميع أقيام (F) المحسوبة لهذه الأبعاد أعلى من قيمة (F) الجدولية أعلاه وهذه النتائج تحقق صحة الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي نصت على أن بعد الهيكل يؤثر في نظم إدارة المعرفة لدى المنظمة المبحوثة .

2. اختبار تأثير العلاقات في رأس المال الاجتماعي: توضح نتائج تأثير بعد العلاقات في نظم إدارة المعرفة أن قيمة (F) المحسوبة (37.54) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية أعلاه عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وأن قيمة (0.41)(R<sup>2</sup>) أي أن بعد العلاقات يفسر ما نسبته (41%) من التغيرات التي تطرأ على نظم إدارة المعرفة والنسبة الباقية (59%) الباقية تعود لمتغيرات أخرى . وأن قيمة معامل (0.62)(B) أي أن بعد العلاقات يؤثر في نظم إدارة المعرفة بنسبة (62%) من وحدة انحراف معياري واحد .

وتوضح نتائج الجدول أيضاً إلى أن بعد العلاقات يؤثر في جميع إبعاد نظم إدارة المعرفة وذلك لأن جميع أقيام (F) المحسوبة لهذه الأبعاد أعلى من قيمة (F) الجدولية أعلاه إن هذه النتائج تؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير إلى أن بعد العلاقات في نظم إدارة المعرفة لدى المنظمة المبحوثة .

3. اختبار تأثير الإدراك في نظم إدارة المعرفة: تبين نتائج تأثير بعد الإدراك في نظم إدارة المعرفة أن قيمة (F) المحسوبة (28.87) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية أعلاه عند مستوى دلالة (0.01) وأن قيمة (0.33)(R<sup>2</sup>) أي أن بعد الإدراك يفسر ما نسبته (33%) من المتغيرات التي تطرأ على نظم إدارة المعرفة والنسبة الباقية (67%) تعود لمتغيرات أخرى . وأن قيمة معامل (0.57)(B) أي أن بعد الإدراك يؤثر في نظم إدارة المعرفة بنسبة (57%) من وحدة انحراف معياري واحد .

وتشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن بعد الإدراك يؤثر في جميع إبعاد نظم إدارة المعرفة وذلك لأن جميع أقيام (F) المحسوبة لهذه الأبعاد أعلى من قيمة (F) الجدولية أعلاه. وتؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير إلى بعد الإدراك يؤثر في نظم إدارة المعرفة لدى جامعة النهرين .

تشير صحة الفرضية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها أن رأس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة يؤثر بشكل كبير في نظم إدارة المعرفة وعليه نرى ضرورة الاهتمام بأبعاد رأس المال الاجتماعي كونها تعزز من نظم إدارة المعرفة .

جدول (5) يوضح نتائج تأثير رأس المال في نظم إدارة المعرفة

| نظم إدارة المعرفة |                |       |         |                |       |           |                |       |         |                |       | المتغيرات المعتمدة<br>المتغيرات المستقلة |
|-------------------|----------------|-------|---------|----------------|-------|-----------|----------------|-------|---------|----------------|-------|------------------------------------------|
| المؤشر الكلي      |                |       | الأفراد |                |       | المعلومات |                |       | التقنية |                |       |                                          |
| B                 | R <sup>2</sup> | F     | B       | R <sup>2</sup> | F     | B         | R <sup>2</sup> | F     | B       | R <sup>2</sup> | F     | رأس المال الاجتماعي                      |
| 0.49              | 0.22           | 16.32 | 0.43    | 0.18           | 10.62 | 0.36      | 0.13           | 8.77  | 0.47    | 0.22           | 12.87 | الهيكل                                   |
| 0.62              | 0.41           | 37.54 | 0.52    | 0.34           | 23.44 | 0.50      | 0.25           | 18.34 | 0.59    | 0.35           | 22.63 | العلاقات                                 |
| 0.57              | 0.33           | 28.87 | 0.63    | 0.34           | 18.42 | 0.44      | 0.19           | 11.33 | 0.56    | 0.32           | 23.64 | الإدراك                                  |

## المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً: الاستنتاجات

- 1- تعد نظم إدارة المعرفة من العوامل الرئيسية في زيادة كفاءة وقدرة المنظمة على العمل وتحقيق النجاح لدى المنظمات.
- 2- إن ظهور مصطلح رأس المال الاجتماعي يعبر عن المدخل النظري للمدخل الفلسفي المتراكم من العلاقات الإنسانية بأنواعها التي تتفاعل مع المتغيرات الأخرى التي تحكم مجتمع معين فنقوده الى تحقيق غايات معينة .
- 3- تبين ارتفاع مستوى رأس المال الاجتماعي لدى جامعة النهريين إلا إن هذا الارتفاع يختلف من متغير إلى آخر إذ حقق بعد الإدراك أعلى مستوى من بين المتغيرات وهذا يعود لقدرة العاملين في جامعة النهريين على أدات أهمية أدوارهم ومواقعهم في تحقيق الأهداف .
- 4- أظهرت النتائج ارتفاع مستوى نظم إدارة المعرفة لدى جامعة النهريين إذ اظهر مؤشر المعلومات أعلى مستوى اهتمام كونه يوفر المعرفة في المجالات الأكثر حداثة .
- 5- بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين إبعاد رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة وهذا يدل إن تحسين نظم إدارة المعرفة في جامعة النهريين يعتمد على ما يمتلكه العاملين من إبعاد رأس المال الاجتماعي .
- 6- تضمنت النتائج وجود تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي بنظم إدارة المعرفة على مستوى الإبعاد أيضاً" إذ كانت علاقات التأثير جميعها قوية وذات دلالة معنوية. وهذا يفسر أهمية رأس المال الاجتماعي في تعزيز نظم إدارة المعرفة.

### التوصيات

- 1- ضرورة تحديد آليات التكامل المعرفي الفكري من خلال الاهتمام بالعوامل الاجتماعية التي تساعد على إقامة هذا التكامل.
- 2- الاهتمام بذوي العقول المفتوحة (من الموظفين) الذين يعدون رأس المال المعرفي للجامعة
- 3- الأخذ بالمعرفة العالمية في التخصص الدقيق للجامعة مما يدعم ويحفز المعرفة الداخلية المتوافرة والمنافسة مع المنظمات المماثلة
- 4- تعزيز العلاقة بين العاملين فكريا واجتماعيا لدعم نظم إدارة المعرفة في المنظمة المبحوثة.
- 5- دعم إبعاد رأس المال الاجتماعي بالمنظمة عبر اللافتات والإعلانات وبيان دورها الفعال في تعزيز نظم إدارة المعرفة .
- 6- ضرورة تطوير مستوى نظم إدارة المعرفة في جامعة النهريين وخاصة ما يتعلق بالإفراد وذلك كونها لم تنال الأهمية وذلك من خلال إقامة الدورات التدريبية للعاملين من أجل تعزيز وتحسين أداء العمل بكفاءة وفاعلية.

## الملاحق استمارة استبيان

السيدات والسادة المحترمين:-

تحية طيبة وبعد....

نضع بين أيديكم الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات البحث الموسوم (رأس المال الاجتماعي وأثره في نظم إدارة المعرفة). بهدف دراسة الواقع الفعلي لأداء الجامعة بوصفها المجال الرحب لتطبيق الدراسة ، نرجو الإجابة على فقراتها بكل دقة وموضوعية ،شاكرين تعاونكم ،علماً بأن إجابتكم سوف تكون لأغراض البحث العلمي حصراً.

املاً : المعلومات الشخصية

1- الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

2- عدد سنوات الخدمة :

(أقل من 5 سنوات) (5-10) (10-فأكثر)

3- المؤهل العلمي :

(دكتوراه)

(ماجستير)

(دبلوم عالي)

(بكالوريوس)

(دبلوم فني)

(إعدادية)

ثانيا: يرجى بيان مدى اتفاقك في كل فقرة من الفقرات التالية بوضع علامة ( ✓ ) أمامها:

| ت     | الفقرات                                                                                                                                    | عالية جدا | عالية | متوسط | منخفضة | منخفضة جدا |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|--------|------------|
| أولا  | رأس المال الاجتماعي                                                                                                                        |           |       |       |        |            |
| أ     | الهيكل                                                                                                                                     |           |       |       |        |            |
| 1     | يظهر العاملون رغبة في الالتزام و الانتساب للأحداث ذات العلاقة بالوزارة ، حتى عندما يتطلب الأمر التضحية بمصالحهم الخاصة.                    |           |       |       |        |            |
| 2     | هناك تعاون عالي بين العاملين والخبرات المختلفة في المنظمة.                                                                                 |           |       |       |        |            |
| 3     | هناك مشاركة للعاملين بالمعلومات والخبرات والمواهب والثقة بشكل عفوي .                                                                       |           |       |       |        |            |
| ب     | العلاقات                                                                                                                                   |           |       |       |        |            |
| 4     | يأخذ العاملون وقتهم وتفهم وجهات نظر بعضهم البعض .                                                                                          |           |       |       |        |            |
| 5     | هناك استقرار في عضوية الأفراد العاملين وانتمائهم للمجموعات                                                                                 |           |       |       |        |            |
| 6     | يستجيب العاملون عندما يطلب من احدهم المساعدة في تطوير أداء الآخرين أو زملاءه في العمل .                                                    |           |       |       |        |            |
| ج     | الإدراك                                                                                                                                    |           |       |       |        |            |
| 7     | يدرك العاملون أهمية دورهم في العمل وأثر كل من الترك أو التغيب أو التباطؤ في الانجاز .                                                      |           |       |       |        |            |
| 8     | يدرك جميع العاملون أدوارهم ومواقعهم في تحقيق الأهداف                                                                                       |           |       |       |        |            |
| 9     | يدرك العاملون البقطة والولاء للطرائق الجديدة في العمل كالأنظمة والتقنيات بالتعاون مع الآخرين ، فهم ينظرون لها كفرص للتحسين وتطوير الأداء . |           |       |       |        |            |
| ثانيا | نظم إدارة المعرفة                                                                                                                          |           |       |       |        |            |
| أ     | التقنية                                                                                                                                    |           |       |       |        |            |
| 10    | هناك نظام داخلي ضمن نظام إدارة المعرفة بين كيفية استخدام المعرفة المتاحة والاستفادة منها .                                                 |           |       |       |        |            |
| 11    | يتوفر نظام إدارة المعرفة المكونات المادية والبرمجيات المتجددة باستمرار .                                                                   |           |       |       |        |            |
| 12    | إن نظم إدارة المعرفة يدي الوقت بشكل متوافق مع المستفيدين                                                                                   |           |       |       |        |            |
| ب     | المعلومات                                                                                                                                  |           |       |       |        |            |
| 13    | إن نظم إدارة المعرفة يحتوي على قواعد لغوية وقوانين إجرائية وجمل تسهل من استخدامه .                                                         |           |       |       |        |            |
| 14    | يقوم النظامان بتوزيع المعرفة في المجالات الأكثر حداثة .                                                                                    |           |       |       |        |            |
| 15    | نظم إدارة المعرفة يزيد من تنسيق وسيطرة الإدارة                                                                                             |           |       |       |        |            |
| ج     | الأفراد                                                                                                                                    |           |       |       |        |            |
| 16    | يسمح نظام إدارة المعرفة بتبادل الأفكار فيما يتعلق بتطبيقات العمل ومتطلباته                                                                 |           |       |       |        |            |
| 17    | إن سلوكيات العاملين منسجمة مع عمليات النظام إذ تولد الثقة مع أصحاب المصالح .                                                               |           |       |       |        |            |
| 18    | العاملون قادرون على معالجة المعلومات والمهارات وتحويلها معارف قادرة على امتلاك القدرات الجوهرية للمنظمة.                                   |           |       |       |        |            |

## المصادر والمراجع

### المصادر العربية

- 1- الخطاوي، احمد عارف، تأثير رأس المال الاجتماعي في دعم العمل المنظمي لتحقيق الميزة التنافسية لدراسة مبدئية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2003
- 2- النجار، عبدالله حكمت، 2007، رأس المال الاجتماعي وعلاقته مع نظم إدارة المعرفة للتأثير في تحقيق التفوق المنظمي، دراسة ميدانية في وزارة الكهرباء لأطروحة دكتوراه غير منشورة/كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة بغداد.
- 3- العنزي، سعد علي، (2007)، "تعزيز رأس المال الاستراتيجي"، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة بغداد، مجلد 13، عدد 48.
- 4- العنزي، سعد علي وصالح، احمد (2009) "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع- عمان، الأردن.

### المصادر الأجنبية

- 1- Mustapha & Sayed , prem management information and communication system , an moolpublilcations pat , 2005 Journals periodicals :
- 2- Bhatt , to words snintegrated knowledge management , 2000
- 3- White paper , social capital in knowledge in tensive start ,2003 Repots & publishing's :
- 4- Gallupe R Brent knowledge management system : Surveying the landscape , framework paper Queen's university at Kingston October 2000 www.business. Queensu . ca / kbe
- 5- Turn ball . Don , Question the role of it in the success of km systems , Australia 2004 www. Idea of – group .com
- 6- Walsh am , measuring social capital : A Guide for first nations . Canada institutional for health information , December , 2005
- 7- Rysiew&Bera , overview of system thinking , 2003
- 8- Jerabek, Hynek, (2011), " Social Capital Theory Towards a Methodological
- 9- Jones, Tim & Taylor, Shirley, (2012),"Service loyalty: ac counting for social capital", Journal of Services Marketing, Vol. 26 No. 1 pp. 60 – 75
- 10- Narayan, D. and Pritchett, L. (1997) "Cents and Sociability: Household Income and Social Capital in Rural Tanzania," World Bank Research Working Paper No. 1796, Washington: The World Bank.
- 11- Burt, G. (1992) Structural Holes, Cambridge: Harvard University Press.
- 12- Portes, A. (1995) "Economic Sociology and the Sociology of Immigration: A Conceptual Overview," in Alejandro Portes (ed.), The Economic Sociology of Immigration: Essays on Networks, Ethnicity, and Entrepreneurship, New York: Russell Sage Foundation.
- 13- Putnam, R. (1993) Making Democracy Work, Princeton: Princeton University Press.
- 14- Adler, S.P. and Kwon, S. (2002), "Social capital: prospects for a new concept", Academy of Management Review, Vol. 27 No. 1, pp. 17-40.
- 15- Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998), "Social capital, intellectual capital and the organizational advantage", Academy of Management Review, Vol. 23 No. 2, pp. 242-66.
- 16- Cohen, D. and Prusak, L. (2001), "How to invest in social capital", Harvard Business Review, Vol. 79 No. 5, pp. 86-93.
- 17- Putnam, R. (1993), Making Democracy Work: Civic Institutions in Modern Italy, Princeton University Press, Princeton, NJ.

- 18-Lin, N. (2001), Social Capital: A Theory of Social Structure and Action, Cambridge University Press, New York, NY.
- 19-Schmid, A. and Robinson, L. (1995), "Applications of social capital theory", Journal of Agriculture and Applied Economics, Vol. 27 No. 1, pp. 59-66.
- 20-Brooks, Kit & Nafukho, Fredrick Muyia, (2006),"Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link to productivity?", Journal of European Industrial Training, Vol. 30 Iss: 2 pp. 117 – 128.
- 21-Bowey, James & Easton, Geoff, (2007),"Net social capital processes", Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. 22 Iss: 3 pp. 171 – 177.