

قضايا بحثية 1

Task 4

فوزيه عبدالله الديان
إدارة أعمال

العنوان

علاقة عمليات إدارة المعرفة في استدامة الميزة التنافسية
(دراسة حالة الجامعة الوطنية - فرع الحديدة)

أ. طارق علي عبد الله عمرو

باحث في العلوم الادارية – اليمن. algentle.tariq@gmail.com

د. عبد الله محمد النهاري

قسم العلوم المالية والمصرفية- جامعة الحديدة

موضوع الدراسة من المواضيع المهمة حيث تناول عمليات إدارة المعرفة

وعلاقتها بالميزة التنافسية بالنسبة لقطاع التعليم الذي يتسم بدرجة كبيرة من التنافس .

متغيرات الدراسة هي

المتغير المستقل : عمليات إدارة المعرفة

(توليد المعرفة – تخزين المعرفة –نشر المعرفة –وتطبيق المعرفة)

المتغير التابع : استدامة الميزة التنافسية

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة – الميزة التنافسية – الجامعة الوطنية.

مجلة تهامة - العدد الثامن عشر (يوليو- ديسمبر 2023م) نيابة الدراسات العليا والبحث العلمي - جامعة الحديدة
www.tehama-journal.com ISSN:2710-1282 (Online) ISSN:2710-1290 (Print)

دراسة حالة* يهتم منهج دراسة الحالة بدراسة حالة واحدة قائمة مثل شخص او منظمة أو دولة ما. .. ويتم جمع بيانات ومعلومات تفصيلية عن الظاهرة محل الدراسة في وضعها الحالي والماضي .و الهدف من استخدام دراسة الحالة توفير معلومات دقيقة ومتعمقه ويتم جمع البيانات عن طريق الاستبيان والوثائق والمنشورات ويستخدم كمكمل للدراسات المسحية في بعض الأحيان .

المقدمة

1-1 المقدمة:

منذ عهود قديمة اهتم الفلاسفة بالمعرفة، وقد تزايد هذا الاهتمام بها وأواخر القرن العشرين من قبل المنظمات بسبب التغيرات الكبيرة التي شهدها العالم من الجوانب السياسية والاجتماعية والاقتصادية مثل، بروز ظاهرة العولمة، وزيادة حدة المنافسة، وحرية الاتصال والانتقال وتبادل المعرفة، وما رافق ذلك من ضغوط متزايدة على المنظمات بهدف تحسين جودة منتجاتها من الخدمات وخفض تكاليفها لتحقيق ميزة تنافسية فكان لزاما على المنظمات لمواجهة تلك التحديات الدراسة عن أساليب إدارية حديثة تمكنها من البقاء والاستمرارية وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية عالية. فظهر مفهوم إدارة المعرفة الذي يعني بتحديد المعلومات ذات القيمة وكيفية الاستفادة منها، فإدارة المعرفة تشكل عنصرا ضروريا لبقاء المنظمة وتفوقها وتطوير إدارتها وتحقيق أهدافها التنافسية. (نور، 2019، صفحة 1)

لكن سرعان ما تحول مفهوم إدارة المعرفة إلى حماسة عملية، أكثر ملائمة للتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال، وقد تعاظم دورها بعدما أصبحت القدرة التنافسية وإدامتها يعتمد أساسا على الموجودات الفكرية وتحديثا على الأصول المعرفية والاستثمار فيها، بما يفرز من الإبداع المستمر، سواء على صعيد المنتج أو الخدمة والذي يعد هو الآخر أحد مقومات تعاظم تلك الميزة لأطول مدة ممكنة، فليس كل المعلومات تمثل معرفة و ليس كل المعارف ذات قيمة، مما ينبغي على الإدارة التقاط المعرفة المفيدة واستخدامها في نشاطات وعمليات المنظمة. (عبابسة، العايش، و مرابط، 2018، صفحة 1)

فمؤسسات التعليم الجامعي عموما والجامعة الوطنية بصفة خاصة ليست في منأى عن التأثيرات الخارجية فهي تواجه في السنوات الأخيرة تحديا جديدا تمثل في المنافسة الشديدة من قبل المؤسسات التعليم الجامعي سواء المحلية او الدولية. ومن هنا برزت أهمية الميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة لدورها الكبير في مساعدتها على تحقيق اهدافها.

انتقل الباحث في المقدمة من العام الى الخاص حيث تناولت

الفقرة 1- أهمية المعرفة منذ عهد الفلاسفة الى وقتنا الحالي حيث تشكل إدارة المعرفة عنصرا مهما لبقاء المنظمة وتفوقها وتطوير إدارتها وتحقيق أهدافها التنافسية

الفقرة 2- أصبحت إدارة المعرفة تشكل ميزة تنافسية حيث تعتمد على الأصول المعرفية والاستثمار فيها

الفقرة 3- أهمية الميزة التنافسية للمؤسسات التعليمية عامة وللجامعة محل الدراسة بصفة خاصة

مشكلة الدراسة

تأتي هذه الدراسة للتعرف على علاقة عمليات إدارة المعرفة في استدامة الميزة التنافسية وهو ما لم نتطرق إليه أي من الدراسات السابقة

3-1 مشكلة الدراسة:

هل هناك علاقة لعمليات إدارة المعرفة في استدامة الميزة التنافسية ؟

الإجابة عن هذه الإشكالية يمكننا صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة لعملية توليد المعرفة في استدامة الميزة التنافسية ؟
- هل هناك علاقة لعملية تخزين المعرفة في استدامة الميزة التنافسية ؟
- هل هناك علاقة لعملية نشر المعرفة في استدامة الميزة التنافسية ؟
- هل هناك علاقة لعملية تطبيق المعرفة في استدامة الميزة التنافسية ؟

وتم صياغة عنوان البحث الى مشكلة بحثية

يتفرع منها تساؤلات فرعية متعلقة بعمليات إدارة المعرفة في استدامة الميز التنافسية (توليد وتخزين ونشر وتطبيق المعرفة)

أهمية الدراسة

5-1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من حيث:

1. محدودية الدراسات التي تناولت موضوع ادارة المعرفة في قطاع التعليم الجامعي.
2. انها تناولت موضوع ادارة المعرفة الذي يعد احد الاتجاهات الادارية الحديثة في البيئة العربية بصفة خاصة.
3. تناول موضوع مهم وهي ادارة المعرفة وعلاقتها بالميزة التنافسية بالنسبة لقطاع التعليم الجامعي الذي يتسم بدرجة كبيرة من التنافس.
4. تعتبر هدفا أساسيا وضروريا تسعى إليه جميع المنظمات التي تهدف إلى التفوق و التميز من خلال استغلال الموارد والإمكانيات وإرضاء الزبائن و التعرف على حاجاتهم ورغباتهم بطريقة يصعب على الآخرين تقليدها.

أهداف الدراسة

4-1 أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي :

1. التعرف على طبيعة العلاقة بين توليد إدارة المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.
2. التعرف على طبيعة العلاقة بين تخزين إدارة المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.
3. التعرف على طبيعة العلاقة بين نشر إدارة المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.
4. التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.

مفاهيم وتعريفات الدراسة

عمليات إدارة المعرفة

2-1 أولا: إدارة المعرفة:

1-2-2 المفهوم:

أصبحت إدارة المعرفة واحدة من أهم الاتجاهات الإدارية في المنظمة وتلعب دوراً أساسياً في تحقيق الأهداف والاستراتيجيات لمنظمات الأعمال المعاصرة ومن خلالها يمكن تحقيق الميزة التنافسية خصوصاً أصبح التوجه نحو اقتصاد المعرفة والنظرة المستندة في المعرفة. فقد عرف (Wallace, 2007, 3) **إدارة المعرفة** بأنها مجموعة من العمليات الضرورية والمتضمنة أسر، ترميز، ونقل المعرفة عبر المنظمة لتحقيق الميزة التنافسية. (الشمري، 2014، صفحة 281): كما يرى (ثامر،

احمد، و ابراهيم، 2019، صفحة 278) أن **إدارة المعرفة** ما هي إلا وسيلة من الوسائل الحديثة المستخدمة من قبل الإدارات الناجحة والتي تقوم على مبدأ تبني المعرفة وجعلها مبدأ من مبادئها الرئيسية وذلك من خلال تجميع البيانات والمعلومات إضافة إلى تنمية القدرات المعرفية (الفردية والجماعية) وأستثمارها في القرارات التشغيلية والاستراتيجية للمنظمة والتي تؤدي إلى تحسين الأداء وخلق الإبداع التنظيمي والفاعلية التشغيلية وتحسين جودة المنتجات والخدمات. وتعتبر إدارة **المعرفة** بأنها عملية، فالمعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية لا تعني شيئاً بدون تلك العمليات التي تعيقها وتمكن الوصول إليها والمشاركة فيها وخزنها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها بقصد التطبيق أو إعادة الاستخدام. (سعيد و اللامي، 2014، صفحة 29)

2-2-2 عناصر/ عمليات/ أبعاد إدارة المعرفة:

أختلف الباحثون في تحديد عناصر إدارة المعرفة والتي يمكن تلخيصها عناصرها على النحو الآتي: منهم من رأى بأن إدارة المعرفة لها ثلاث عناصر والمتمثلة بعمليات إدارة المعرفة والتي شتمل على توليد المعارف ومن ثم خزنها وتوزيعها على الجهات المستفيدة لتطبيقها. (ثامر، احمد، و ابراهيم، 2019، صفحة 278) كما بين (الشمري، 2014، صفحة 286) أن عمليات إدارة المعرفة تتمثل بـ (خلق: إضافة المعرفة والتعديلات الجديدة إلى المعرفة الحالية، خزن: تصنيف المعرفة لخصه في قواعد بيانات المعرفة، نشر: توزيع المعرفة ضمن المنظمة، استخدام: تطبيق المعرفة، قياس: تقييم عمليات إدارة المعرفة والنتائج المنجزة.

الميزة التنافسية المستدامة

1-2 ثانياً: الميزة التنافسية المستدامة:

1-3-2 المفهوم:

يعد موضوع الميزة التنافسية المستدامة من الموضوعات التي لازالت محور اهتمام الباحثين والكتاب في ادبيات الإدارة الاستراتيجية. وبرغم أن موضوع الميزة التنافسية لها امتداد تاريخي إلى الفكر الاستراتيجي العسكري إلا أن الاهتمامات المعاصرة ركزت في سمة الاستدامة في الميزة التنافسية التي فرضتها طبيعة بيئة الأعمال التنافسية وصراع الاستراتيجيات. (الباسري، 2013، صفحة 145) حيث أن الميزة التنافسية المستدامة تمثل خاصية أو مجموعة خصائص تنفرد بها المنظمة وتمكنها من الاحتفاظ بها لفترة زمنية طويلة نسبياً، نتيجة لصعوبة محاكاتها، وتحقق تلك الفترة المنفعة لها وتمكنها من التفوق على المنافسين فيما تقدمه من منتجات إلى **إن الباحثين انقسموا إلى فئتين: الأولى** تبنت مدخل الاستدامة أو الميزة التنافسية المستدامة على أساس أن من الممكن أن تكون الميزة التنافسية مستدامة، **أما الفئة الثانية** فقد تبنت مدخلا جديدا يقوم على أن الميزة التنافسية المستدامة كانت ممكنة في الماضي عندما كانت المؤسسات الأمريكية الكبيرة تنافس ضد المؤسسات الصغيرة والمحلية على أساس اقتصاديات الحجم وتراكم امكانيات مالية وإنتاجية ضخمة. (الحدراوي، 2015، صفحة 230)

3-3-2 اساليب تحقيق الميزة التنافسية:

أوردت دراسة (نادر، 2015، صفحة 411) أن الاساليب الاساسية التي تؤدي الى تحقيق التميز عن الآخرين يمكن أن تتحقق بأحدى الوسائل التالية:

1. **الكفاءة المتفوقة:** وهي تتعلق بتكاليف المدخلات اللازمة لإنتاج مخرجات معينة، فالإنتاجية العالية تقود إلى تحقيق كفاءة متفوقة، كما أن الاستراتيجية التنافسية، والهيكل التنظيمي المناسب، أنظمة التحكم التي تتبعها المنظمة (الجامعة) كلها تساعد في تحقيق كفاءة عالية، مقارنة مع المنافسين.
2. **الجودة المتفوقة:** تقاس الجودة من خلال ما تحققه مخرجات الجامعة والخدمات من قبول لدى الزبائن (المطالبي) ومستوى أداء هذه الخدمات والجودة العالية من شأنها أن تساعد في تكوين اسم تجاري ذي سمعة جيدة، بل يجب النظر إليها على أنها وسيلة لاسعاد الطلاب وأرضائهم بما يجعله أكثر ارتباطاً بالخدمة.
3. **الابداع والتفوق:** يتحقق من خلال تقديم مخرجات جديدة أو العمل بأسلوب جيد مختلف عن المنافسين.
4. **الاستجابة المتفوقة لدى الزبائن:** وتعني الحساسية العالية والمعرفة الدقيقة بالزبائن أولاً، ثم التركيز على الاحتياجات التي يمكن ادراكها بتحقيق مستوى جودة معين يصعب تحقيقه من قبل المنافسين، والاهتمام بالتنوع في تشكيلة خدمات وأقسام الجامعة لكي يتمكن من التكيف مع

الدراسات السابقة

تم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة عربية واجنبية

3-2 ما يميز الدراسة الحالي عن الدراسات السابقة:

- تتضح ميزات هذه الدراسة من خلال مقارنته بالدراسات السابقة أن الدراسة الحالي تميز عن الدراسات السابقة بكونه من البحوث القليلة التي تناولت دور إدارة المعرفة بالميزة التنافسية المستدامة. فضلاً عن كونه يبحث هذا في الجامعة الوطنية، كما تناولت معظم الدراسات السابقة تلك العلاقة في بيئة مختلفة عن بيئة الدراسة الحالي.
- تناول هذا الدراسة موضوعاً ملحا وأساسياً لمنظومة التعليم الجامعي، التي يرتكز بها المستقبل الاقتصادي والتنموي والإداري لليمن والمتمثلة بالطلاب الجامعيين، الذين يعنون جزءاً هاماً من مستقبل البلد.
- تناولت الدراسة الحالية علاقة عمليات إدارة المعرفة في استدامة الميزة التنافسية في قطاع التعليم الجامعي، أما الدراسات السابقة تناولت موضوع الدراسة في قطاعات أخرى.
- طبقت هذه الدراسة في بيئة تنظيمية يمنية مختلفة إلى حد كبير كبير عن البيئات التي طبقت فيها تلك الدراسات السابقة من حيث الاستقرار وتأثير البيئة.

دراسات سابقة (المتغير المستقل) عمليات إدارة المعرفة

دراسات سابقة (المتغير التابع) الميزة التنافسية المستدامة

الدراسات التي تناولت مواضيع مشابهة ولكن في قطاعات أخرى
غير قطاع التعليم الجامعي

فرضيات الدراسة

7-1 فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة؛ وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ارتباط معنوية بين توليد المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.
2. توجد علاقة ارتباط معنوية بين تخزين المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.
3. توجد علاقة ارتباط معنوية بين نشر المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.
4. توجد علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.

نموذج الدراسة

يشتمل نموذج الدراسة على المتغيرات التالية:

المتغير المستقل: عمليات إدارة المعرفة

توليد المعرفة وتخزينها ونشرها وتطبيقها

المتغير التابع: استدامة الميزة التنافسية

ينقص النموذج انه لم يتم وضع

H1

يربط بين المتغير المستقل بالمتغير التابع الذي يجاب على التساؤل الرئيسي

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية

H1a-H1b-H1c-H1d

أيضا الفرضيات الفرعية للفرض الرئيسي

1. توجد علاقة ارتباط معنوية بين توليد المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.
2. توجد علاقة ارتباط معنوية بين تخزين المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.
3. توجد علاقة ارتباط معنوية بين نشر المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.
4. توجد علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق المعرفة واستدامة الميزة التنافسية.

6-1 النموذج المعرفي للبحث:

المستقل	التابع
عمليات إدارة المعرفة	
- توليد المعرفة	
- تخزين المعرفة	
- نشر المعرفة	
- تطبيق المعرفة	استدامة الميزة التنافسية

منهجية الدراسة

1-3 أولاً: منهجية الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. حيث سيتم استخدام المنهج الوصفي من خلال التطرق للأدبيات السابقة من كتب ودراسات. كما تم استخدام المنهج التحليلي من خلال الدراسة الميدانية وذلك من خلال توزيع استبانات بهدف استقصاء آراء أفراد العينة لغرض جمع وتحليل البيانات.

2-3 وحدة التحليل:

وحدة التحليل هم الأفراد (موظفي الجامعة اداريين واعضاء هيئة تدريس).

3-3 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين الاداريين واعضاء هيئة التدريس بالجامعة الوطنية فرع الحديدة والبالغ عددهم (30) تقريباً.

4-3 عينة الدراسة:

تم الاعتماد على اسلوب المسح الشامل. فقد تم توزيع الاستبانة ورقياً و الكرتونياً على مجتمع الدراسة و كانت الاستبانات الصالحة للتحليل عدد (29) استبانة اي ما يمثل (96 %) من مجتمع الدراسة.

5-3 أداة الدراسة:

تم تطوير أداة الدراسة وذلك بالرجوع إلى الإطار النظري والدراسات الأولية ذات العلاقة مثل دراسة نور (2019)، و دراسة عابسة والعائش ومرابط (2018). وتكونت الاستبانة بصورتها النهائية من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: معلومات شخصية ووظيفية والتي تمثلت في (النوع، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة).
الجزء الثاني: تمثل في محاور وعبارات متغيرات الدراسة الأساسية، موزعة على محورين: المحور الأول: ويتألف من (16) عبارة موزعة على أبعاد عمليات إدارة المعرفة المتمثلة بـ (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة). أما المحور الثاني: استدامة الميزة التنافسية ويتألف من (5) عبارات.

التحليل الإحصائي

، وتم التحليل الاحصائي

للبيانات باستخدام برنامج SPSS V26. وبرنامج AMOS V24 و البرنامج Smart PLS V. 4.1.0 .

المتغير المستقل		المتغير التابع	الارتباط -Correlations	التقدير Estimate	الانحراف المعياري S.E.	القيم الحرجة C.R.	مستوى الدلالة P
توليد المعرفة	<-->	استدامة الميزة التنافسية	0.560	.191	.074	2.584	.010
تخزين المعرفة	<-->	استدامة الميزة التنافسية	0.750	.348	.110	3.175	.001
نشر المعرفة	<-->	استدامة الميزة التنافسية	0.740	.318	.101	3.147	.002
تطبيق المعرفة	<-->	استدامة الميزة التنافسية	0.685	.340	.114	2.990	.003

نلاحظ من الجدول (4-9) أن هناك تأثيراً موجباً بين أبعاد عمليات إدارة المعرفة (تخزين المعرفة – نشر المعرفة – تطبيق المعرفة – توليد المعرفة) و بين استدامة الميزة التنافسية كمتغير تابع وبمعاملات ارتباط على التوالي (0.560 - 0.685 - 0.740 - 0.750) ما يعني وجود علاقة ارتباط ايجابية بين الابعاد.

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1-8-3 اختبارات الثبات وصدق أداة الدراسة:

- اختبار الفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة ومدى مصداقية آراء المجتمع.
- اختبار الصدق البنائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لمعرفة مدى قوة العلاقة بين فقرات أسئلة الاستبانة والمحاور التي تنتمي لها.

2-8-3 أساليب الإحصاء الوصفي:

- التكرارات والنسب المئوية لحساب تكرار ونسب البيانات العامة للعينة.
- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح حسب أوزان مقياس ليكرت الخماسي) لمعرفة متوسط آراء مجتمع الدراسة.

3-8-3 أساليب الإحصاء الاستدلالي:

- معامل ارتباط بيرسون لمعرفة مدى قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام برنامج AMOS V26.

مناقشة النتائج والتوصيات

1-5 الاستنتاجات:

1. هناك علاقة إيجابية متفاوتة بين أبعاد عمليات إدارة المعرفة المختلفة والمتمثلة بـ (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) وبين استدامة الميزة التنافسية.
2. هناك علاقة إيجابية بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة وبين استدامة الميزة التنافسية.
3. أتضح أن الجامعة لديها اهتمام بعمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة).
4. تهتم الجامعة أكثر بتوليد المعرفة حيث احتلت هذه العملية المرتبة الأولى من حيث الأهمية مقارنة بعمليات إدارة المعرفة الأخرى محل البحث.
5. تؤمن الجامعة بأن استدامة الميزة التنافسية لها دور كبير في نجاحها وديمومتها.

2-5 التوصيات:

1. تعزيز الاهتمام بنشر وتطبيق إدارة المعرفة لما لها من أهمية بالغة في استدامة الميزة التنافسية للجامعة.
2. تعزيز الاهتمام بالتخصصات النادرة والتي يحتاجها سوق العمل.
3. إقامة شراكة فاعلة مع أرباب العمل من أجل تحسين مخرجات الجامعة وبما يلي احتياجات سوق العمل.
4. تدريب الموظفين وأعضاء هيئة التدريس وتشجيعهم على الالتحاق بالندوات والمؤتمرات العلمية وذلك لأكسابهم المعارف والخبرات التي من شأنها أن ترفع من مستوى معارفهم.

رابط القضية البحثية

- <file:///C:/Users/HP/Desktop/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB%204.pdf>