

أثر إدارة المعرفة على تعزيز تنافسية المنظمة

فاطمة محمد العطاس

2021205559

مشروع تخرج - 1

كلية الادارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

مقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة المعرفة هي إحدى أهم الركائز الأساسية لتحقيق التنافسية في المنظمات في عصر الاقتصاد القائم على المعرفة. في ظل التغيرات المتسارعة والتطورات التكنولوجية المتلاحقة، أصبحت المنظمات بحاجة ماسة إلى تبني استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة من أجل بناء مزايا تنافسية مستدامة.

تهدف إدارة المعرفة إلى تحديد وتنظيم وتخزين واسترجاع وتوزيع المعرفة داخل المنظمة، بهدف تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز القدرة التنافسية. وتشمل إدارة المعرفة عمليات مثل اكتساب المعرفة وتنظيمها ونشرها واستخدامها وتطويرها واستبقائها.

تعتبر التنافسية من أهم العوامل التي تحدد نجاح المنظمة وبقائها في السوق. وتتمثل التنافسية في قدرة المنظمة على إنتاج سلع وخدمات بجودة عالية وأسعار تنافسية مقارنة بالمنافسين. وتعتمد التنافسية على مجموعة من العوامل، أبرزها الموارد البشرية والتكنولوجيا والابتكار والمرونة التنظيمية.

من هذا المنطلق، يمكن القول إن إدارة المعرفة تلعب دورًا محوريًا في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، وذلك من خلال تمكين المنظمة من استغلال المعرفة بشكل فعال واستثمارها في تطوير المنتجات والخدمات والعمليات والاستراتيجيات التنافسية.

في هذا البحث، سيتم دراسة وتحليل أثر إدارة المعرفة على تعزيز تنافسية المنظمة، مع التركيز على الممارسات والعمليات والتقنيات المختلفة لإدارة المعرفة وكيفية انعكاسها على القدرة التنافسية للمنظمة.

فيما يلي ملخص لبعض الدراسات السابقة التي تناولت أثر إدارة المعرفة على تعزيز تنافسية المنظمة:

دراسة (Al-Hakim & Hassan, 2013): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) على تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية.

دراسة (Hussinki et al., 2017): هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية في الشركات الفنلندية. أظهرت النتائج أن عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة) لها تأثير إيجابي وكبير على الميزة التنافسية للشركات.

دراسة (Tanriverdi, 2005): ركزت هذه الدراسة على دور إدارة المعرفة المتعددة المجالات في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات متعددة الجنسيات. أظهرت النتائج أن إدارة المعرفة المتعددة المجالات لها تأثير إيجابي على الأداء التنافسي للشركات.

دراسة (Darroch, 2005): هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين إدارة المعرفة والابتكار والأداء التنافسي. وأظهرت النتائج أن إدارة المعرفة لها تأثير إيجابي على الابتكار والأداء التنافسي للمنظمات.

دراسة (Kiessling et al., 2009): ركزت هذه الدراسة على تأثير ممارسات إدارة المعرفة

بناءً على الدراسات السابقة التي تم عرضها، يمكن تحديد بعض الفجوات البحثية التي لا تزال بحاجة إلى المزيد من الدراسة والبحث:

معظم الدراسات ركزت على العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية بشكل عام، دون التطرق إلى تأثير هذه العمليات على أبعاد الميزة التنافسية المختلفة (التكلفة، الجودة، المرونة، التسليم، الابتكار، إلخ).

هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات التي تبحث في التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لعمليات إدارة المعرفة على الميزة التنافسية للمنظمات.

معظم الدراسات ركزت على القطاعات الصناعية والخدمية، بينما هناك حاجة إلى إجراء المزيد من الأبحاث في القطاعات الأخرى مثل الحكومي والتعليمي.

معظم الدراسات اعتمدت على البيانات المقطعية (Cross-sectional data)، بينما هناك حاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات التي تعتمد على البيانات الطولية (Longitudinal data) لفهم التأثيرات على المدى الطويل.

هناك حاجة إلى بحوث أكثر تركيزاً على الربط بين إدارة المعرفة والاستراتيجيات التنافسية للمنظمات، وكيفية دعم إدارة المعرفة لتلك الاستراتيجيات.

معظم الدراسات اعتمدت على الطرق الكمية في جمع وتحليل البيانات، بينما هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات النوعية التي تركز على فهم العمليات والسياقات المختلفة لإدارة المعرفة.

استكشاف هذه الفجوات البحثية سيساعد في تعميق فهمنا لكيفية استغلال إدارة المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات.

على الرغم من التطور الكبير في مجال إدارة المعرفة والميزة التنافسية في السنوات الأخيرة، لا تزال هناك فجوات بحثية كبيرة في فهم العلاقة بين هذين المفهومين. معظم الدراسات السابقة ركزت على العلاقة العامة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية، دون التطرق بشكل كافٍ إلى تأثير عمليات إدارة المعرفة المختلفة على أبعاد الميزة التنافسية المتعددة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن معظم الدراسات السابقة اعتمدت على بيانات مقطعية وركزت على قطاعات معينة، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج. هناك حاجة إلى مزيد من البحوث التي تستخدم بيانات طولية وتغطي قطاعات مختلفة لتوفير رؤى أعمق حول هذه العلاقة.

وبالتالي، فإن مشكلة البحث الرئيسية تتمثل في الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية تأثير عمليات إدارة المعرفة المختلفة على أبعاد الميزة التنافسية للمنظمات في سياقات مختلفة.

بناءً على التحليل السابق للفجوات البحثية، يمكن صياغة مشكلة البحث والتأكيد على أهميته. على الرغم من التطور الكبير في مجال إدارة المعرفة والميزة التنافسية، لا تزال هناك فجوات بحثية كبيرة في فهم العلاقة بين هذين المفهومين. معظم الدراسات السابقة ركزت على العلاقة العامة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية، دون التطرق بشكل كافٍ إلى تأثير عمليات إدارة المعرفة المختلفة على أبعاد الميزة التنافسية المتعددة. بالإضافة إلى ذلك، فإن معظم الدراسات اعتمدت على بيانات مقطعية وركزت على قطاعات معينة، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج. هناك حاجة إلى مزيد من البحوث التي تستخدم بيانات طولية وتغطي قطاعات مختلفة لتوفير رؤى أعمق. تتمثل أهمية هذا البحث في إثراء الأدبيات البحثية، تطوير النماذج النظرية، وتقديم رؤى وتوصيات عملية للمنظمات حول كيفية استخدام إدارة المعرفة لتعزيز مختلف أبعاد الميزة التنافسية.

مشكلة البحث

على الرغم من الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة والميزة التنافسية في الأدبيات الإدارية، لا تزال هناك فجوات بحثية كبيرة في فهم طبيعة العلاقة بينهما والآليات التي تتحكم فيها. معظم الدراسات السابقة ركزت على العلاقة العامة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية، دون التطرق بشكل كاف إلى تأثير عمليات إدارة المعرفة المختلفة (مثل اكتساب المعرفة، تخزينها، توزيعها، وتطبيقها) على الأبعاد المتعددة للميزة التنافسية (مثل التكلفة، الجودة، الابتكار، المرونة). بالإضافة إلى ذلك، فإن معظم هذه الدراسات اعتمدت على بيانات مقطعية وركزت على قطاعات محددة، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج.

لذلك، يسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال فهم أعمق للعلاقة بين عمليات إدارة المعرفة المختلفة وأبعاد الميزة التنافسية، باستخدام بيانات طولية وتغطية قطاعات متنوعة. هذا من شأنه توفير رؤى نظرية وعملية هامة للمنظمات حول كيفية توظيف إدارة المعرفة لتعزيز قدرتها التنافسية.

الفجوات النظرية 2.1.

بناء على مراجعة الأدبيات السابقة، يمكن تحديد الفجوات النظرية الرئيسية في فهم أثر إدارة المعرفة على تعزيز تنافسية المنظمة:

1. طبيعة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأبعاد المتعددة للميزة التنافسية:

- معظم الدراسات ركزت على العلاقة العامة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية دون التطرق لكيفية تأثير العمليات المختلفة لإدارة المعرفة (مثل اكتساب المعرفة، تخزينها، توزيعها، تطبيقها) على الأبعاد المتنوعة للميزة التنافسية (مثل التكلفة، الجودة، الابتكار، المرونة).

2. الآليات الكامنة وراء هذه العلاقات:

- هناك حاجة لفهم أعمق للآليات والعمليات الداخلية التي تنظم العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية، مثل دور القدرات التنظيمية والمعرفية المتوسطة.

3. التأثير الديناميكي على مدى الزمن:

- معظم الدراسات السابقة كانت مقطعية وركزت على لحظة زمنية محددة، مما يحد من فهم التأثيرات الديناميكية والتطورية لإدارة المعرفة على الميزة التنافسية.

4. التباين عبر القطاعات والصناعات:

- هناك حاجة لدراسات تغطي قطاعات وصناعات متنوعة، بدلاً من التركيز على قطاع واحد، لتعزيز قابلية تعميم النتائج.

إن معالجة هذه الفجوات النظرية سيسهم في تقديم رؤى نظرية وعملية هامة حول كيفية توظيف إدارة المعرفة لتعزيز الميزة التنافسية للمنظمات.

2.2 الفجوات العملية

بناءً على مراجعة الأبحاث السابقة، يمكن تحديد بعض الفجوات العملية الرئيسية في فهم وتطبيق إدارة المعرفة لتعزيز التنافسية المنظمية:

1. قياس فعالية إدارة المعرفة:

- هناك صعوبة في قياس المخرجات والنتائج الملموسة لجهود إدارة المعرفة داخل المنظمات. هناك حاجة لتطوير مقاييس وأدوات قياس أكثر موضوعية وشمولية.

2. تحديد الاستثمارات الأنسب في إدارة المعرفة:

- المنظمات غالباً ما تواجه تحدياً في تحديد المجالات والمبادرات الأكثر فعالية لاستثمار مواردها في إدارة المعرفة لتعزيز العوائد التنافسية.

3. تكامل إدارة المعرفة مع الاستراتيجيات والعمليات التنظيمية:

- هناك حاجة لفهم كيفية دمج ممارسات إدارة المعرفة بشكل فعال في الاستراتيجيات والعمليات التنظيمية لتحقيق التكامل والتناغم المطلوب.

4. بناء ثقافة داعمة لإدارة المعرفة:

- تواجه المنظمات صعوبات في تطوير ثقافة تنظيمية تشجع على المشاركة في المعرفة وتبادلها وتطبيقها على نحو فعال.

5. قيادة وحوكمة إدارة المعرفة:

- هناك حاجة لفهم أفضل لدور القيادة والحوكمة في توجيه وتنسيق جهود إدارة المعرفة لتعزيز الميزة التنافسية.

معالجة هذه الفجوات العملية سيساعد المنظمات على تطبيق إدارة المعرفة بشكل أكثر فعالية وتحقيق العوائد التنافسية المرجوة.

سؤال البحث الرئيسي

يتناول هذا البحث سؤال رئيسي و هو :

ما هو أثر إدارة المعرفة على تعزيز تنافسية المنظمة ؟

أهمية البحث

البحث العلمي له أهمية كبيرة في تقدم المجتمعات والرفي بها، فهو يساهم في إيجاد حلول للمشكلات المختلفة التي تواجهها البشرية، والكشف عن المعارف والمعلومات الجديدة التي تخدم مختلف المجالات. كما أنه يعزز قدرة الأفراد على التفكير النقدي والإبداعي، ويساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على أدلة وبراهين علمية. علاوة على ذلك، فإن البحث العلمي يساهم في تطوير التقنيات والأساليب التي تحسن من نوعية الحياة وتيسر العديد من الأنشطة اليومية. وبشكل عام، يُعد البحث العلمي ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة في جميع المجالات.

الأهمية النظرية 3.1.

إن الأهمية النظرية لأثر إدارة المعرفة على تعزيز تنافسية المنظمة تكمن في العناصر التالية:

1. تطوير الفكر النظري والمفاهيمي لإدارة المعرفة:

- إثراء النظريات والنماذج المفسرة لكيفية اكتساب المعرفة وتوليدها وتطبيقها داخل المنظمات.

- تحديد الأطر المفاهيمية لرأس المال المعرفي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية.

2. تعميق فهم العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية:

- بناء نماذج نظرية توضح آليات ارتباط عمليات إدارة المعرفة (اكتساب، تخزين، توزيع، تطبيق) بتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة.

- تحليل الدور الوسيط للموارد والقدرات المعرفية في تحقيق التفوق التنافسي.

3. تطوير نظريات تفسيرية وتنبؤية:

- استحداث نظريات قادرة على تفسير كيفية توظيف إدارة المعرفة لتعزيز الميزة التنافسية.

- بناء نماذج نظرية قادرة على التنبؤ بأثر إدارة المعرفة على الوضع التنافسي للمنظمة.

4. إثراء الأدبيات البحثية والمعرفية:

- المساهمة في تطوير المعرفة النظرية والفكرية في مجال إدارة المعرفة والميزة التنافسية.

- توفير إطار مرجعي نظري لإجراء دراسات وبحوث مستقبلية في هذا الحقل.

وبشكل عام، تُعد الأهمية النظرية لأثر إدارة المعرفة على تعزيز تنافسية المنظمة محورية في تطوير الفكر والنظريات العلمية في هذا المجال.

3.2 الأهمية العملية

إن الأهمية العملية لأثر إدارة المعرفة على تعزيز تنافسية المنظمة تتمثل في النقاط التالية:

1. تحسين الأداء التنظيمي:

- تعزيز عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية من خلال توفير المعلومات والبيانات الصحيحة.

- تعظيم الاستفادة من الموارد المعرفية المتاحة وتوظيفها بشكل فعال.

- تحسين الإنتاجية والكفاءة التشغيلية للمنظمة.

2. تعزيز الميزة التنافسية:

- تطوير القدرات والكفاءات الجوهرية التي تمنح المنظمة تفوقاً تنافسياً مستداماً.

- تعزيز المرونة التنظيمية والقدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات في بيئة الأعمال.

- تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.

3. تحسين الابتكار والإبداع:

- تشجيع الأفكار الإبداعية والابتكارات التي تعزز التميز التنافسي للمنظمة.
- تسهيل عمليات نقل المعرفة وتبادلها بين الأفراد والفرق داخل المنظمة.
- استحداث منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة.

4. تطوير رأس المال البشري:

- تحسين مهارات وكفاءات الموظفين وتنمية قدراتهم الإبداعية.
 - تعزيز الولاء والانتماء التنظيمي للعاملين من خلال تمكينهم معرفيًا.
 - تحسين القدرة على جذب والاحتفاظ بالموظفين ذوي الكفاءات العالية.
- وبشكل عام، تُعد الأهمية العملية لإدارة المعرفة محورية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة من خلال تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الابتكار والإبداع.

المراجع

1. السلمي، علي. (2002). إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية. دار غريب للنشر والطباعة.

- يناقش هذا الكتاب دور الموارد البشرية في تطوير وإدارة المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية.

2. حجازي، هيثم. (2005). إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. دار الكتب العلمية.

- يقدم هذا الكتاب إطاراً شاملاً لمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في تعزيز القدرات التنافسية للمنظمات.

3. الصيرفي، محمد. (2009). إدارة المعرفة. دار الفكر الجامعي.

- يركز هذا الكتاب على الممارسات والآليات اللازمة لإدارة المعرفة في المنظمات وانعكاساتها على الأداء التنافسي.

4. الحسنية، علي. (2011). إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي. دار صفاء للنشر والتوزيع.

- يناقش هذا الكتاب دور التعلم التنظيمي في تطوير وتوظيف المعرفة لتعزيز القدرات التنافسية.

- عزز التفوق التنافسي للمنظمات من خلال تحسين استراتيجية الأعمال وتطوير مزايا تنافسية فريدة.
- يمكن استغلال المعرفة المكتسبة لتحديد الاتجاهات الصحيحة والاستفادة من الفرص الجديدة ([الشبكة العربية للتميز والاستدامة](#)).

دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق

- تناولت دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات، مما ساهم في تحسين مستوى الأداء وتعزيزه.
- ([Shamra Academia](#)) تم جمع البيانات بصورة أساسية عن طريق استبيانات موجهة إلى الشركات.

الملاحق

مقدمة أستبيان

في إطار دراسة المكملة للى شهادة البكالوريوس فى تخصص إدارة المشاريع أثر إدارة المعرفة على تعزيز تنافسية المنظمة واستكمال الجانب التطبيقي من الدراسة ومن أجل معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية تحسين العملية الإنتاجية داخل مؤسسة فإن فأننا نضع بين ايديكم هذه الاستمارة راجينا منكم الإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوع موضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة لهذا الموضوع

نرجو من سيادتكم الفاضلة وضع علامة صح فى الخانة التى ترونها مناسبة علما بأن هذه البيانات تستخدم لغرض البحث العلمى وسيتم التعامل معها بسرية التامة

شاكرين لكم

الأستبيان الأول

بيانات خاصة ب إدارة المعرفة

1. إلى أي مدى تعتمد المنظمة على إدارة المعرفة لتحقيق أهدافها؟

- كبير جداً
- كبير
- متوسط
- قليل
- قليل جداً

2. ما هي أبرز عمليات إدارة المعرفة المطبقة في المنظمة؟

- اكتساب المعرفة
- تنظيم وتصنيف المعرفة
- تخزين وحفظ المعرفة
- نشر وتوزيع المعرفة
- تطبيق واستخدام المعرفة
- جميع ما سبق

3. ما مدى فاعلية نظام إدارة المعرفة في المنظمة من وجهة نظرك؟

- فعال جداً
- فعال
- متوسط الفاعلية
- غير فعال
- غير فعال على الإطلاق

4. ما هي أبرز المعوقات التي تواجه إدارة المعرفة في المنظمة؟

- نقص الحوافز والدعم الإداري
- ضعف البنية التحتية التكنولوجية
- ثقافة المنظمة غير داعمة لتبادل المعرفة
- نقص المهارات والكفاءات المتخصصة
- جميع ما سبق

5. كيف تقيم مساهمة إدارة المعرفة في تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة؟

- مساهمة كبيرة جداً
- مساهمة كبيرة
- مساهمة متوسطة
- مساهمة ضعيفة
- لا مساهمة على الإطلاق

الأستبيان الثاني

بيانات خاصة ب تعزيز تنافسية المنظمة

1. ما مدى أهمية تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة بالنسبة لك؟

- مهم جداً
- مهم
- متوسط الأهمية
- منخفض الأهمية
- لا أهمية على الإطلاق

2. ما هي أبرز مؤشرات النجاح التنافسي للمنظمة من وجهة نظرك؟

- زيادة الحصة السوقية
- تحسين جودة المنتجات والخدمات
- تطوير منتجات/خدمات جديدة مبتكرة
- تخفيض التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية
- القدرة على التكيف مع التغيرات السوقية
- جميع ما سبق

3. ما مدى رضاك عن المركز التنافسي الحالي للمنظمة؟

- راض جداً
- راض
- متوسط الرضا
- غير راض
- غير راض على الإطلاق

4. ما هي أبرز التحديات التي تواجه تعزيز تنافسية المنظمة من وجهة نظرك؟

- المنافسة الشديدة في السوق
- التغيرات التكنولوجية المتسارعة
- محدودية الموارد المالية والبشرية
- ضعف الابتكار والتطوير المستمر
- قصور في الاستجابة للمتطلبات السوقية
- جميع ما سبق

5. كيف تقيم جهود المنظمة لتعزيز قدرتها التنافسية خلال الفترة الماضية؟

- ممتازة
- جيدة
- متوسطة
- ضعيفة
- معدومة