مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور أبعاد إدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)
اسم الكاتب: د. علي ميا، عامر سمير شمه
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5257
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 01:51 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (41) العدد (2) 2019
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (41) No. (2) 2019

دور أبعاد إدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية

(دراسة ميدانية في جامعة نشرين)

الدكتور علي ميَّا**

عامر سمير شمّه*[1]

(تاريخ الإيداع 11 / 2 / 2019. قُبِل للنشر في 31 / 3 / 2019)

□ ملخّص □

تهدف هذه الدِّراسة إلى تحديد العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والميزة التَّنافسيَّة في جامعة تشرين في اللَّاذقيَّة، من خلال معرفة دور كل من البعد التكنولوجي والبعد التنظيمي، والبعد الاجتماعي. وقد اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطيَّة كمنهج عام للبحث، واتباع منهجيَّة المسح، وقام بتوزيع الاستبانة على 319 فرد من كادر العاملين في الجامعة. وقد خلصت الدِّراسة إلى وجود علاقة معنوية طرديَّة مقبولة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية، حيث كانت النتيجة الرئيسة الأهم هي أنَّ هناك دوراً كبيراً لإدارة المعرفة في تحسين الميزة التَّنافسيَّة من خلال البعد التكنولوجي والبعد التنظيمي والبعد الاجتماعي. ثمَّ تمَّ عرض بعض المقترحات والتَّوصيات لتحسين هذه العلاقة، والتي أهمُّها: ضرورة أَنْ تزيد المنظَّمة من اهتمامها بإدارة المعرفة من خلال تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنلوجيا المعلومات باستمرار، وأن تواكب كل ما هو جديد وتهتم بمعرفة التكنولوجيا التي تستخدمها الجامعات المنافسة المحلية والخارجية، وأن تتوافر لديها شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل الجامعة، الأمر الذي يؤدي إلى إكسابها ميزة تنافسية بالمقارنة مع باقي الجامعات.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة؛ البعد التكنولوجي؛ البعد التنظيمي؛ البعد الاجتماعي؛ الميزة التنافسية، جامعة تشرين.

* أستاذ، عضو هيئة تدريسية قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية

** طالب دراسات عليا (ماجستير) في قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (41) العدد (2) 2019
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (41) No. (2) 2019

The Role of Knowledge management dimensions in improving competitive advantage

(Field study at Tishreen University)

Dr. Ali Maya[$]
Amer Samir Shammah [&2]

(Received 11 / 2 / 2019. Accepted 31 / 3 / 2019)

□ ABSTRACT □

This study aims to identify the relationship between the dimensions of knowledge management and competitive advantage at Tishreen University in Lattakia, by knowing the role of the technological dimension, the organizational dimension, and the social dimension. The researcher adopted the hypothetical approach as a general approach to research, and then conducted a field study On 319 members of the staff of the university staff. the study concluded that there is a significant positive relationship between knowledge management and competitive advantage, The main result was that there is a great role of knowledge management in improving the competitive advantage through the technological, organizational, and social dimension. The researcher recommends to increase the institution's interest in knowledge management through modernization and development And to keep pace with all that is new and interested in the knowledge of technology used by the local and external competitive universities, and to have a modern and effective communication network to serve the system within the university. J leads to teaching them a competitive advantage when compared with other universities.

Keywords: Knowledge management, Technological dimension, Organizational dimension, Social dimension, Competitiveness, Tishreen university.

[2]& Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Syria
$ Postgraduate student, Department of Business Administration, Faculty of economics, Tishreen university, Syria.

مقدِّمة

إن التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات وما وفّرته من إمكانيات مثل: الإنترنت ومخازن البيانات سهل وسرع انتشار مفهوم إدارة المعرفة في بعض الدول النامية. ومع الاهتمام المتزايد بالبيانات وتخزينها ومعالجتها إلكترونياً لإعطاء قيمة مضافة من خلال المعلومات الناتجة بمختلف مجالات استخدامها، وتوظيفها لدعم الأنشطة الإدارية المختلفة، ومع انتقال المزايا التنافسية إلى موارد المعرفة وعمال المعرفة بعد التحول المتسارع نحو اقتصاد المعرفة والتغيرات التي رافقته، أصبح لزاماً على المنظمات التي تسعى لكسب رضا وولاء عملائها وتعزيز المزايا التنافسية أن تهتم بإدارة المعرفة بكل ما تتضمنه من الحصول على الموارد البشرية المتسمة بالمعرفة والقادرة على الإبداع والتطوير وخلق القيمة.

كما إنَّ "إدارة المعرفة تعني التعامل مع المورد البشري أكثر مما تعني التعامل مع التكنولوجيا والبرامج التي تمتلكها المنظَّمة، ولذلك فهو يعزو نجاح إدارة المعرفة في بعض المنظَّمات إلى أنها جعلت من إدارة المعرفة فلسفة ورؤيا استراتيجية لها، أما في المنظَّمة التي فشلت فيها إدارة المعرفة فالسبب يعود إلى اعتبارها كإدارة للمعلومات وتركيزها على التكنولوجيا بشكل أكثر من العاملين وإبداعهم، مما يؤدي إلى انعدام ثقتهم ومقاومتهم لتغيير الثقافة المؤسسية اللازمة لإنجاحها".

وفي هذا الإطار، تقوم المنظَّمات التعليمية في عصرنا الراهن وخاصة في الدول المتقدمة بتخطيط وتنفيذ برامج ومشروعات إدارة المعرفة، لتحسين جودة الخدمات التعليمية سعياً لتنمية المجتمعات، وتخريج أجيال قادرة على اكتساب وخلق المعرفة من اجل تحقيق النمو والتقدم في ظل ما بات يعرف باقتصاد المعرفة.

وتعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي تم الخوض بها مؤخراً في البلدان العربية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتحيط بأهم متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السورية، من أجل ضمان تحقق مستوى مرتفع من المعرفة العلمية والعملية لدى الخريجين في جامعة تشرين، والتي تسهم أيضاً في رفع مستوى مخرجات البحث العلمي واستثمارها بالشكل الأمثل في ظل مجموعة من المفاهيم التي شاعت في الفترة الأخيرة مثل: "صناعة المعرفة، و"مجتمعات المعرفة" والتي أصبحت العصب الحقيقي لقطاع الأعمال وخاصة في الدول المتقدمة في سبيل تحسين الميزة التَّنافسيَّة لهذه الجامعة بالمقارنة مع الجامعات الأُخرى.

المراجعة الأَدبيَّة والنقديَّة: وفيها يعرض الباحث موجز عن الدِّراسات السَّابقة الَّتي تناولت موضوع البحث.

الدِّراسات العربيَّة:

- **دراسة (السعدية، 2017)**

متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى

<u>المشكلة والأهداف:</u> تكمن مشكلة الدِّراسة في طرح التَّساؤلات الآتية:

1- ما هي متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائيَّة في متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بوزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر العاملين في الإدارة الوسطى تعزى إلى متغيرات النوع الاجتماعي، والمسمى الوظيفي، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية؟

وهدفت الدِّراسة إلى بيان متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر العاملين في الإدارة الوسطى، وبيان الفروق ذات الدَّلالة الإحصائيَّة التي تعزى إلى متغيرات النوع الاجتماعي، والمسمى الوظيفي، والعمر، والمؤهِّل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية.

منهجيَّة الدِّراسة: تمَّ الاعتماد على المنهج الوصفي التَّحليلي؛ وتمَّ الاعتماد على طريقة المعاينة العشوائيَّة في اختيار عيِّنة البحث والَّتي بلغ حجمها 130 عاملاً، حيثُ تمَّ توزيع الاستبانة من خلال دراسة ميدانيَّة.

بعض نتائج الدِّراسة: توصَّلت الدِّراسة إلى أنَّ العاملين الإداريين في الإدارة الوسطى في وزارة التعليم العالي يتبعون سياسة واحدة تنص على التقيد بالأنظمة والقوانين، وعدم الخروج عنها وبما يحتم عليهم عدم التَّوسع والاهتمام بإدارة المعرفة بالشكل الذي يحقق مفهوم الجودة مع ضعف نظر المعرفة عبر تكنلوجيا المعلومات والاتصال من قبلهم.

الدِّراسات الأجنبيَّة:

- **دراسة (Wu & Chen, 2013) وهي بعنوان :**

(Leaders' social ties, knowledge acquisition capability and firm competitive advantage).

العنوان باللغة العربيَّة: (دور الروابط الاجتماعية للقادة في اكتساب المعرفة وتحقيق ميزة تنافسية قوية)

قامت هذه الدراسة بإجراء مسح شامل ل 368 شركة في الصين بهدف تبيان دور الروابط الاجتماعية للقادة في عملية اكتساب المعرفة وتبادل المعرفة بينهم من أجل تحقيق ميزة تنافسية قوية كما قامت بدراسة الروابط التي تنشأ بين الرؤساء في المواقع الحكومية.

توصلت الدراسة إلى أن الروابط الاجتماعية بين القادة لها تأثير إيجابي وتساعد بشكل واضح في عملية نشر وتبادل واكتساب المعرفة، في حين أن الروابط الاجتماعية بين الرؤساء في المواقع الحكومية تكون ذات تأثير سلبي على عملية اكتساب وتبادل المعرفة ما يوثر سلبا على تحقيق مزايا تنافسية قوية للشركات.

منهجيَّة الدِّراسة: تمَّ الاعتماد على المنهج الوصفي التَّحليلي؛ وتمَّ الاعتماد على طريقة المعاينة العشوائيَّة في اختيار عيِّنة البحث والَّتي بلغ حجمها 390 عاملاً، حيثُ تمَّ توزيع الاستبانة من خلال دراسة ميدانيَّة.

- **دراسة (Ahmad, 2017)**

The Perspective of Library and Information Science (LIS) Professionals Toward Knowledge Management in University Libraries.

وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلوماتية (LIS) نحو إدارة المعرفة في مكتبات الجامعة.

المشكلة والأهداف: تكمن مشكلة الدِّراسة في طرح التَّساؤل الآتي:

ما هو دور ومسؤوليات محترفي (LIS) الباكستانيين نحو إدارة المعرفة في المكتبات الجامعيَّة في الباكستان؟

هدفت الدِّراسة إلى بيان وجهات النظر العامة لمهندسي علوم المكتبات والمعلومات (LIS) حول إدارة المعرفة في مكتبات الجامعة في الباكستان. وبشكل خاص التصورات والتفاهمات ودور ومسؤوليات مهندسي (LIS) الباكستانيين نحو إدارة المعرفة.

منهجيَّة الدِّراسة: تمَّ الاعتماد على المنهج الوصفي لتوصيف متغيرات الدِّراسة وعلى المنهج التحليلي لتحليل البيانات بالاعتماد على برنامج Spss وتم الاعتماد على الاستبانة لجمع هذه البيانات.

بعض نتائج الدِّراسة: توصَّلت الدِّراسة إلى أنَّ مكتبات الجامعة الباكستانية تقوم بتطبيق ممارسات إدارة المعرفة.

مشكلة البحث:

مع بزوغ فجر العولمة وما حملته من تغيرات اقتصادية وتكنولوجية أثرت على مختلف جوانب العمل في المنظمات، وما نتج عنها من نظام أعمال عالمي جديد باتت فيه التنافسية بكل أشكالها السمة الأساسية التي ترافق منظمات الأعمال المعاصرة في حربها لاقتناص الفرص وغزو الأسواق لتحقيق الأهداف المنشودة في الربح والنمو والاستمرار في دنيا الأعمال. وفي ظل ظروف المنافسة الشديدة تسعى المنظمات لتحقيق ميزة تنافسية مستمرة على غيرها من المنافسين وذلك من خلال تحقيق التميز عن طريق الاستثمار الفعال للطاقات الفكرية والعقلية الموجودة لدى الأفراد.

وانطلاقاً من الفجوة القائمة في منظمات الأعمال خاصة في دول العالم الثالث ما بين الرغبة في سعيها للتميز، وما بين قدراتها وإمكانياتها المعرفية والناجمة عن عدم إدراك أهميتها وضرورة استثمارها وسوء تنميتها تتوضح مشكلة البحث

ومن خلال اطلاع الباحث على العديد من الدِّراسات السَّابقة، ومن خلال الملاحظة والمقابلات الَّتي أَجراها مع العاملين؛ حيث كانت أهم الأسئلة التي تم طرحها هي:

1ـ هل تعتمد الجامعة على التكنولوجيا الحديثة وقواعد بيانات خاصة برأس المال الفكري لديها؟

2ـ ما هي الطرق التي تعتمد عليها الجامعة في الحصول على المعرفة وكيف يتم تخزينها والتحكم بها بالشكل الصحيح الذي يعزز قدراتها؟

3ـ ما هي الطرق التي يتم تقاسم المعرفة من خلالها بين الأفراد؟

4ـ هل تمتلك الجامعة ميزة تتفرد بها وتنافس بها باقي الجامعات؟

ومن خلال الدِّراسة الاستطلاعيَّة توصَّل الباحث إلى مؤشِّرات المشكلة والمتمثِّلة بالآتي:

ـ انخفاض الميزة التَّنافسية الخاصة بالجامعة بحسب الدراسة العملية للبحث.

ـ عدم الاهتمام بأبعاد إدارة المعرفة قد يؤدي إلى انخفاض الميزة التَّنافسيَّة للجامعة.

بناءً على ما تقدَّم يمكن صياغة مشكلة البحث بالتَّساؤل الرَّئيس الآتي:

ما هو دور إدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية في جامعة تشرين؟

أَهميَّة البحث وأَهدافه:

تكمن أَهميَّة البحث من خلال:

- تناول البحث موضوع هام في العلوم الإداريَّة هو إدارة المعرفة من خلال أبعاده (البعد التكنولوجي والبعد التنظيمي، والبعد الاجتماعي)؛ ومن خلال دراسة دوره في تحسين الميزة التنافسيَّة في جامعة تشرين.
- بالرغم من أَنَّ العديد من الدِّراسات السَّابقة تناولت إدارة المعرفة، والعديد منها تناولت الميزة التنافسية بأَبعادها وعناصرها المختلفة، إلاَّ أَنَّ الباحث لاحظ ندرة الدِّراسات الَّتي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين، إضافةً إلى ندرة الدِّراسات الَّتي تناولت دور هذه المتغيرات في التَّأثير على قطاع التعليم العالي في سورية.
- من المتوقَّع أَن تقدِّم الدِّراسة معلومات ونتائج مهمَّة لمتخذي القرار الإداري، ومن المتوقَّع أَنْ تُسهم تلك النتائج في تحديد مواطن التَّحسين اللاَّزمة للميزة التَّنافسيَّة لجامعة تشرين بمؤشراتها المتعدِّدة.

يهدُف البحث بشكل أساسي إلى تحديد دور إدارة المعرفة في تحسين الميزة التَّنافسيَّة لجامعة تشرين في محافظة اللاذقيَّة، من خلال تحديد دور أبعاد إدارة المعرفة (البعد التكنولوجي والبعد التنظيمي، والبعد الاجتماعي) في تحسين الميزة التَّنافسيَّة للجامعة.

فرضيَّات البحث:

فرضيَّة البحث الرَّئيسة: ينطلق البحث من فرضيَّة رئيسة مفادها **توجد علاقة بين أبعاد إدارة المعرفة وتحسين الميزة التَّنافسيَّة.** حيث يمكن اشتقاق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

1- **الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى:** توجد علاقة معنويَّة بين أبعاد إدارة المعرفة والإبداع.

3- **الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية:** توجد علاقة معنويَّة بين أبعاد إدارة المعرفة وجودة الخدمة.

منهجيَّة البحث:

اتَّبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على البيانات الثَّانوية، والأوليَّة من خلال استبانة تمَّ تصميمها، وتمَّ توزيعها على (319) مبحوث، استرد منها (310)، وكانت (299) استبانة صالحة للتَّحليل، وتكوَّن مجتمع البحث من كادر العاملين في جامعة تشرين (أعضاء هيئة تدريسية، وفنية، ومعيدين)، والبالغ عددهم (1881) وفق إحصائيَّات مديريَّة الإحصاء والتَّخطيط للعام 2015، ثم تمَّ الاعتماد على برنامج الـ SPSS كأداة لتحليل البيانات المتوَّفرة.

مجتمع وعينة البحث:

شمل مجتمع البحث جميع العاملين في كليات جامعة تشرين في محافظة اللاذقية، والبالغ عددهم 1881، وقد اعتمد الباحث في تحديد حجم العينة على القانون الاحتمالي (قاسم، 2011: 13):

$$n = p.(1-p) / p.[(1-p) \div N)] + [(E^2 \div S.D^2)]$$

n: حجم عينة البحث.

N: حجم مجتمع البحث.

P: نسبة مئوية تتراوح بين الصفر والواحد، وتم اعتماد P = 0.5.

E: نسبة الخطأ المسموح به وهو غالباً يساوي E = 0.05.

S.D: الدرجة المعيارية /1.96/ عند معامل ثقة :95%.

بلغ الحد الأدنى لحجم العينة اللازم سحبه (319) عامل وفق ما يلي:

$$n = 0.5 \times (1-0.5) / 0.5 \times [(1-0.5) \div 1881)] + [(0.05^2 \div 1.96^2)] = 319 \text{ عامل}$$

الإطار النظري للبحث:

إن هيكل أي منظمة يقوم على عنصرين أساسيين، الموجودات المادية، والموجودات الفكرية المعنوية، وهذه الأخيرة تشكل العمود الفقري للمنظمة، لأنها خليط من المعارف الإنسانية التي تحتاج نظاماً فاعلاً لإدارتها وتطويرها، وتعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية التي شهدت اهتماما" متزايدا" في السنوات الأخيرة. (العتيبي،2007)

وفي العديد من الدول والمجتمعات المعاصرة تحولت المنظمات والمنظَّمة نحو الاهتمام بإدارة المعرفة بشكل عميق ومتنوع حتى أصبحت تغطي اقتصاد الدول ومجالات الحياة المختلفة. ومع تزايد أهمية المعرفة، فقد ازدادت الحاجة إلى النظر إلى المعرفة وإدارتها على أنها حقل مستقل يجب أن يعالج بمنهجية علمية واضحة وغدت النظرة إلى المعرفة – رغم أنها أمراً غير ملموس في أحيان كثيرة– على أنها ذات قيمة كبيرة وتعد من الأصول الاستراتيجي الهامَّة في سبيل الوصول إلى تحقيق ميزة تنافسيَّة بأبعادها المختلفة كالإبداع والجودة وغيرها.

1ــ مفهوم إدارة المعرفة: تعدَّدت تعاريف الكتَّاب والمفكِّرين لإدارة المعرفة وذلك لأَنَّ تطور إدارة المعرفة يمكن ان يأخذ شكل الأجيال المتعاقبة وتعرف بأنها مجموعة العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة والحصول عليها، اختيارها، تنظيمها، استخدامها، ونشرها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، حل المشكلات، التعلم، والتخطيط الاستراتيجي (العتيبي،2002).

ويعرفها (Hibbard, 1997) بأنها عبارة عن عملية جمع الخبرات المتراكمة لمنظمة ما بغض النظر عن مكانها سواء كانت في أوراق أو في قاعدة بيانات أو بعقول الأفراد، ومن ثم نشره هذه المعرفة ووضعها في الأماكن التي تحتاج لها بغرض تحصيل أكبر قدر من العوائد المعنوية والمادية على هذه المنظمة.

ويعرفه (Quinn *et al*, 1992) على أنها "ناتج التفاعل بين الفرد والشركة من ناحية، والتكامل بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية من ناحية أخرى".

ويعرفها (شويكي *وآخرون*، 2011) بأنها العمل الذي تؤديه المنظمة من أجل تعظيم كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشاط الأعمال، وهي تتطلب تشبيكًا وربطًا لأفضل الأدمغة عند الأفراد عن طريق المشاركة الجماعية والتفكير الجمعي.

ويرى (رفاعي،2007) أن لإدارة المعرفة المبادئ الآتية:

1. إدارة المعرفة مكلفة:

المعرفة تمثل أصلا من أصول المنظمة وتتطلب الإدارة الفعالة استثمار أصول أخرى في بعض الأنشطة المرتبطة بإدارة المعرفة، كالحصول على المعرفة ونقلها وتطوير تكنولوجيا وتطبيقات المعرفة، وتعليم العاملين خلق ومشاركة واستخدام المعرفة.

2. تتطلب الإدارة الفعالة للمعرفة حلولا تمزج بين الأفراد والتكنولوجيا:

فالعنصر البشرى هو الأداة التي تتعلق بفهم وتفسير المعرفة، وعلى الجانب الأخر فإن نظم الاتصالات والحواسب الآلية تعتبر جيدة في حالة الحصول على تحويل وتوزيع معرفة ذات هيكل عالي والتي تتغير بسرعة؛ فالحاسب الآلي هو أكثر قدرة من البشر في ذلك. ومن ثم فالأمر يتطلب تكوين مزيج بيئي من إدارة المعرفة بالقدر الذي يسمح باستخدام الأفراد التكنولوجيا في طرق مكملة لبعضها البعض.

3. إدارة المعرفة ذات صبغة سياسية عليا:

المعرفة تعتبر قوة ومما لا شك فيه أن إدارة المعرفة هي التزام سياسي أعلى، حيث لابد من إجماع آراء المديرون والقادة حول ضرورة تبنى مداخل إدارة المعرفة، كما تتحدد أيضاً سياسات المعرفة اللازمة للإدارة الفعالة للمعرفة.

4. تتطلب الإدارة الفعالة للمعرفة مديرون للمعرفة:

تخصص الموارد الرئيسية للأعمال مثل العمل ورأس المال لأداء الوظائف التنظيمية الجوهرية، فلا يمكن إدارة المعرفة بصورة جيدة إلا بعد أن تحدد بوضوح المسؤوليات لأداء الوظائف للمجموعات الرئيسية بالمنظمة.

ومن بين الوظائف والمهام التي يجب أن تؤديها بعض هذه المجموعات هو جمع وتصنيف المعرفة وإنشاء بنية أساسية تكنولوجية موجهة بالمعرفة وإعطاء النصائح والإرشادات لاستخدام تلك المعرفة.

5. فوائد إدارة المعرفة هي وضع خرائط للمعرفة أكثر منها وضع نماذج للمعرفة وكذلك هي فوائد في الأسواق أكثر منها فوائد في التدرج الهرمي للمعرفة، ويلاحظ أن وضع خريطة للمعرفة التنظيمية هو نشاط ربما يكون فردى ولكنه الأكثر احتمالاً لتحقيق أفضل وصول لهذه المعرفة.

6. إدارة المعرفة تعنى تحسين عمليات العمل المعرفي:

إن أكثر مداخل التحسين فعالية هي التي تطول الطبقة الوسطى بين القمة والقاعدة محققة استغلال حاملي المعرفة، ذلك أن العمل المعرفي الخلاق يتطلب أقل تدخل من القمة إلى القاعدة ويتطلب عمليات تطبيق المعرفة بصورة أكثر.

7. الوصول إلى المعرفة يمثل نقطة البداية:

فالتوصل إلى المعرفة ضروري ولكنه ليس كافياً، فالإدارة الناجحة للمعرفة تتطلب أيضاً التركيز والالتزام.

8. إدارة المعرفة عملية مستمرة وليست لها نهاية:

تعد مهام إدارة المعرفة ليست لها نهاية مثلها مثل إدارة الموارد البشرية أو إدارة التمويل ومن ثم لا يوجد وقت نهائي عندما يتم إدارة المعرفة بصورة كلية، سبب واحد هو الذي يجعل إدارة المعرفة ليس لها نهاية هو أن تصنيفات المعرفة المطلوبة هي التي تتغير دائماً. **ومن خلال ما سبق يتفق الباحث مع التعاريف السابقة ويرى بأن إدارة المعرفة أصل من أصول المنظمة وهي من الموجودات الهامة التي يجب استثمارها وإدارتها بالشكل الأمثل.**

2- مفهوم الميزة التَّنافسية:

وفقاً لدراسة (بوراس، 2014: ص45) قدم تعريف الميزة التَّنافسية من وجهة نظر Porter الذي يقول: "تنشأ الميزة التنافسيّة بمجرّد توصّل المنظَّمة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعاليّة من تلك المستخدمة من قبل المنافسين، بحيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، وبمعنى أخر إحداث عمليّة إبداع بمفهومه الواسع".

وعرَّفها أيضاً على أنّها: ميزة أو عنصر تفوّق للمنظمة يتم تحقيقه في حال إتباعها لاستراتيجيّة معيّنة للتنافس.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء للميزة التنافسيّة: هي اكتشاف أو إنتاج شيء جديد من خلال المهارات والموارد التي تمتلكها المنظمة والتي تميزها عن باقي المنظمات، والتي يمكن من خلالها التأثير على حاجات ورغبات العملاء الحاليين والمتوقعين.

أنواع الميزة التنافسيّة:

بحسب دراسة (بوراس، 2014: ص45-47؛ خولة، 2013: ص35-36، مسعداوي، 2007: ص22) هناك نوعين للميزة التنافسيّة وهما: التكلفة الأقل وتمايز أو تميز المنتج.

أولاً: ميزة التكلفة الأقل:

نقول عن منظمة أنها تحوز على ميزة التكلفة الأقل إذا كانت تكاليفها المتراكمة بالأنشطة المنتجة للقيمة تحقق على الأقل في ضبط تكاليفها أكثر من نظيراتها المنافسة، حيث إنّ التحكّم الجيّد في هذه العوامل مقارنةً بالمنافسين يكسب المنظمة ميزة التكلفة الأقل وتكون المراقبة كالآتي:

1_ مراقبة الحجم: من المعروف أنّ الزيادة في الحجم تؤدّي إلى تخفيض التكاليف، ولكن يجب مراعاة الحجم المرغوب الوصول إليه مع التكاليف المتوقعة لكل النشاطات الأساسيّة في إطار القطاع المستهدف، وذلك لتفادي أيّ اختلال قد ينتج عن عدم قدرة استيعاب نشاط أو أكثر لهذا الحجم، مما يجعل منه عبئاً يزيد من تكاليف المنظمة.

2_ مراقبة التعلّم: التعلّم نتيجة الجهود المبذولة والمتواصلة من قبل كلّ الموارد البشريّة، والتي تؤدّي إلى تنمية وتطوير مستواهم وكفاءتهم، لذلك يجب ألا يتم التركيز على اليد العاملة فحسب، بل يجب أن يتعداه إلى التكاليف والأنشطة الأخرى المنتجة للقيمة، وهذا قائم على مقارنة درجة التعلّم بالمعايير المعمول بها في المنظمة.

3_ مراقبة الروابط: يمكن للمنظمة تحسن موقعها في ميدان التكاليف، إذا تمكنّت من التعرّف على الروابط بين الأنشطة المنتجة للقيمة من جهة، واستغلالها من جهة أخرى.

4_ مراقبة الإلحاق: ويتم ذلك بتجميع الأنشطة المهمّة والمنتجة للقيمة، وذلك بهدف استغلال الإمكانيّات المشتركة ومعرفة كيفيّة العمل في إدارة نشاط منتج للقيمة إلى وحدات استراتيجيّة تقوم بأنشطة مماثلة.

5_ مراقبة الإجراءات: تعتمد المنظمة على تطبيق إجراءات بصفة طوعيّة وقد يرجع ذلك إلى سوء فهم هذه الإجراءات، وسرعان ما يكشف تحليل التكاليف عن ضرورة إلغاء أو تغيير بعض الإجراءات التي لا تساهم إيجابيّاً في ميزّة التكلفة الأقل فهي تكلّف أكثر مما يجب، وبالتالي فإنّ مراقبة الإجراءات يسمح بفهمها ومن ثمّ تخفيض التكاليف.

ثانياً: ميزة التميّز أو التفرّد:

وهي قدرة المنظمة على تقديم منتج متميّز، وفريد وله قيمة من وجهة نظر المستهلك (جودة أعلى، خصائص خاصّة بالمنتج، خدمات ما بعد البيع)، ومن مصادر ميزة التميّز (Kotler, 1991, P: 20-31):

_ الإجراءات التقديريّة الخاصّة بالنشاطات المرغوب ممارستها كإجراء خدمات ما بعد البيع.

_ تتبع خاصيّة التفرّد من الروابط الكامنة بين الأنشطة مع الموردين ومع قنوات التوزيع الخاصة.

_ التموضع ومركز المنظمة وكذلك الموقع الذي تحتلّه وحداتها الإنتاجيّة أو مراكز التوزيع التابعة لها.

_ التعلّم وأثار نشره التي تتجلى في تطوير الأداء إلى الافضل بفضل المعرفة التي يمتلكها كافّة أفراد المنظمة.

_ إدراج وإدماج أنشطة جديدة منتجة للقيمة، مما يساهم في التنسيق بين هذه الأنشطة لزيادة تميّز المنظمة.

_ حجم النشاط، والذي يتناسب إيجاباً أو سلباً مع عنصر التميّز أو التفرّد الخاص بالمنظمة.

خصائص الميزة التنافسيّة:

بحسب دراسة (خولة، 2013، ص35) (Wu & Chen, 2011, P: 10-15) هناك عدّة خصائص وصفات مميزة للميزة التنافسيّة نذكر منها الآتي:

_ أنّها نسبيّة، أي تتحقق بالمقارنة وليست مطلقة.

_ تؤدّي إلى تحقيق التفوّق والأفضليّة على المنافسين.

_ تتحقق لمدّة طويلة ولا تزول بسرعة عندما يتم تطويرها وتجديدها.

_ يجب أن تؤثر على المشترين وإدراكهم للأفضلية فيما تقدمه المنظمة وتحفزهم للشراء منها.

النتائج والمناقشة:

أداة الدراسة: اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، مع قيامه بالمقابلات الشخصية مع عدد من أفراد عيّنة البحث، وقد قام الباحث بتقسيم الاستبانة (التي قام بإعدادها) إلى قسمين رئيسين:

القسم الأول: تناول جمع بيانات عن المتغيرات الديموغرافية للعينة التي تمّ توزيع الاستبانة عليها.

أمَّا القسم الثاني: حيث تناول جمع بيانات حول دور إدارة المعرفة في تحسين الميزة التَّنافسيَّة وهي تُمثل 23 عبارة، وقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي.

أولاً: توصيف المتغيرات الديموغرافية:

الجدول (1): خصائص العيّنة الديموغرافية.

الجنس		
الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	177	%59.2
أنثى	122	%40.8

العمر			المسمى الوظيفي		
الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
30 وأقل	57	% 19.1	عضو هيئة تدريسية	65	% 21.7
40-31	121	% 40.5	رئيس دائرة	56	%18.7
41- 50	56	% 18.7	رئيس شعبة	55	% 18.4
أكثر من 50	65	% 21.5	موظف	123	% 41.1

المؤهل العلمي			الخبرة الوظيفية		
الصفة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية	السنوات	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية عامة أو أقل	57	%19.1	5 وأقل	64	% 21.4
معهد متوسط	63	% 21.1	10-6	57	% 19.1
إجازة جامعية	113	% 37.8	15 -11	111	% 37.1
دراسات عليا	66	%22.1	أكثر من 15	67	% 22.4

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ثانياً: اختبار ثبات وصدق المقياس: استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (غدير، 2012، ص234– 246)، حيث تمّ حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضّح بالجدول رقم (2)؛ وحساب ثبات متغيّرات الدّراسة كلّ على حدة.

الجدول (2): عدد العبارات الداخلة في التحليل والمستثناةCase Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	299	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	299	100.0

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ويُظهر الجدول (3) أنّ قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلّية باستثناء متغيّر الجنس لأنّه الوحيد غير الرتبي يساوي 0.911 (معامل ثبات مرتفع) وهي أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على أنّ جميع العبارات تتمتع بثبات جيّد ولا داعي لحذف أيّة عبارة.

الجدول(3) معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	28

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

معامل ثبات متغيرات الدراسة كلّ على حدة: كما قام الباحث بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيّرات الدراسة كلّ على حدة وكانت النتائج كالآتي:

الجدول (4) معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items	المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
البعد التكنولوجي	.753	6	الإبداع	.665	4
البعد التنظيمي	.805	4	الجودة	.641	4
البعد الاجتماعي	.910	4			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وجد الباحث من خلال الجدول (4) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدة كانت جميعها أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على ثبات مقبول للبيانات وصلاحيتها للدراسة ولا داعي لحذف أيّة عبارة من العبارات.

مقياس الصّدق (الاتّساق الداخلي لفقرات الاستبانة): حيث قام الباحث بدراسة علاقة طرفيّات عدّة في الدّراسة مع طرف أساسيّ كالمتوسّط الإجمالي (غدير، 2012، ص 247– 248)، واختبار تلك العلاقات؛ حيث كانت العلاقات الناتجة معنوية أي ذات دلالة إحصائية؛ وكان ذلك مؤشّراً على صدق المقياس. $Sig = p = 0.000 < \alpha$ 0.01=، وبذلك يكون الباحث قد تأكّد من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عيّنة الدّراسة الأساسيّة.

اختبار الفرضيّات:

قام الباحث بحساب الإحصائيات الوصفية لكل عبارة من عبارات الاستبانة وذلك لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة حيث تبيّن من خلال الجدول (5) أنّ أقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.77 والمتعلق بقياس البعد

التنظيمي، وهو أقل من متوسّط الحياد 3، ومعنوي، والذي يبين أنّ الجامعة لا توفر خدمات البريد الإلكتروني ونوادي التعلُّم الإلكتروني وفق إجابات أفراد العينة.

الجدول (5) الإحصائيات الوصفية الخاصّة ببنود الاستبانة

البعد	عبارات الاستبانة	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Sig
البعد التكنولوجي	تعمل الجامعة على تحديث و تطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار	299	1	5	3.36	1.015	.000
	تمتاز تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة بتطورها و مواكبة كل ما هو جديد	299	1	5	3.57	1.035	.000
	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة على زيادة ايراداتها.	299	2	5	3.66	1.358	.000
	تمتاز تكنولوجيا إدارة المعرفة المستخدمة بالقدرة على انجاز العمليات وتوفير المعلومات المختلفة للجامعة وللعملاء (الطلاب).	299	1	5	3.57	1.019	.000
	تتوافر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل الجامعة	299	1	5	3.18	1.621	.131
	تهتم إدارة الجامعة بمعرفة التكنولوجيا التي تستخدمها الجامعات المنافسة المحلية والخارجية.	299	1	5	2.84	1.504	.000
البعد التنظيمي	يتم تشجيع ابتكار طرق وأساليب جديدة لتقديم الخدمات العلمية والإدارية في الجامعة	299	2	5	3.32	1.358	.000
	توجد دائرة مختصة بفهرسة ودمج المعارف الصريحة(المعلومات) الواردة من مصادرها وتنظيمها	299	2	5	3.01	.909	.000
	توفر خدمات البريد الالكتروني ونوادي التعلم الالكتروني	299	1	4	2.77	1.151	.000
	توجد مجلة خاصة بالجامعة ورقية وإلكترونية	299	3	5	4.49	.970	.000
البعد الاجتماعي	توجد فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل الجامعة وخارجها	299	1	5	4.78	.488	.000
	يتم عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل	299	1	4	2.84	1.151	.000
	يتم تقديم الدعم المالي والإداري اللازم للمبدعين وأصحاب الأفكار البناءة	299	2	6	4.42	1.188	.000
	تسود في الجامعة أجواء الثقة والانفتاح	299	3	5	4.20	.763	.000
الإبداع	تعتمد الجامعة في توليد المعرفة على استقطاب الأفراد ذوي الخبرات والمهارات العالية	299	2	4	3.01	.901	.000
	تعتمد إدارة الجامعة طرق علمية مناسبة للكشف عن المعرفة في عقول منسبيها	299	2	5	3.61	1.365	.000
	تولي الجامعة أهمية لتدعيم الأفكار الجديدة التي تتعلق بتحسين طرق العمل	299	1	5	3.60	1.016	.000
	تركز إدارة الجامعة على المعرفة لتعزيز حالات الإبداع فيها	299	1	5	4.16	.776	.000
الجودة	تقدِّم الجامعة الخدمة في المواعيد الّتي تم تحديدها	299	2	5	3.64	1.345	.000
	تساعد نظم إدارة المعرفة المستخدمة في تقليل تكلفة وتحسين جودة والخدمات	299	2	5	2.79	.755	.000
	الالتزام بتقديم الخدمات في الأوقات المحددة	299	2	5	3.56	1.036	.000
	الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن أول مرة	299	2	5	3.64	1.018	.000
	عدم انشغال العاملين عن تلبية الطلبات الفورية للمراجعين	299	2	5	3.01	1.256	.273

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

بعد ذلك قام الباحث باختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات المتفرّعة عنها:

الفرضية الرئيسة للبحث:

فرضية العدم Ho: لا توجد علاقة معنوية بين إدارة المعرفة وتحسين الميزة التَّنافسيَّة لجامعة تشرين.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة معنوية بين إدارة المعرفة وتحسين الميزة التَّنافسيَّة لجامعة تشرين.

ويتفرع منها فرضيات فرعية عدة:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة معنوية بين إدارة المعرفة وتحسين الإبداع في جامعة تشرين.

ويتفرع منها فرضيات فرعية عدة:

1- توجد علاقة معنوية بين البعد التكنولوجي وتحسين الإبداع في جامعة تشرين.

2- توجد علاقة معنوية بين البعد التنظيمي وتحسين الإبداع في جامعة تشرين.

3- توجد علاقة معنوية بين البعد الاجتماعي وتحسين الإبداع في جامعة تشرين.

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى والفرضيات الفرعية المتعلّقة بها قام الباحث بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين إدارة المعرفة بأبعادها (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الاجتماعي) وبين تحسين الإبداع، ومعامل التحديد، حيث أظهر الجدول رقم (6) ما يأتي:

الجدول (6): معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد إدارة المعرفة والإبداع

		البعد التكنولوجي	البعد التنظيمي	البعد الاجتماعي	الإبداع
البعد التكنولوجي	Pearson Correlation	1	.199**	421**	.396**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	299	299	299	299
البعد التنظيمي	Pearson Correlation	.199**	1	.201**	.161**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005
	N	299	299	299	299
البعد الاجتماعي	Pearson Correlation	.421**	.201**	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	299	299	299	299
الإبداع	Pearson Correlation	.396**	.161**	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	299	299	299	299

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

● هناك علاقة معنوية بين أبعاد إدارة المعرفة (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الاجتماعي) وتحسين الإبداع، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.396, 0.161, 0.514) وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين أبعاد إدارة المعرفة والإبداع، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.157, 0.026, 0.264) ، وهو يدلّ على أنّ (2.6%, 14.4%, 26.4%) من تغيرات تحسين الإبداع تتبع لتغيرات أبعاد إدارة المعرفة (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الاجتماعي) على التوالي؛ وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، **فإنّ الباحث يرفض فرضيات العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين أبعاد إدارة المعرفة والإبداع؛ ويقبل الفرضيات البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول (7): معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة والإبداع

		إدارة المعرفة	الإبداع
إدارة المعرفة	Pearson Correlation	1	.535**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	299	299
الإبداع	Pearson Correlation	.535**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	299	299

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

اتضّح للباحث من خلال الجدول (7) أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.535 وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين إدارة المعرفة وتحسين الإبداع، كما بلغ معامل التحديد 0.286، وهو يدلّ على أنّ 28.6% من تغيرات تحسين الإبداع تتبع لتغيرات إدارة المعرفة، مما يعني أنّ هناك دور لإدارة المعرفة في تحسين الإبداع؛ وبما أنّ قيمة احتمال الدلالة (Sig= 0.000)، **فإنّ الباحث يرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين إدارة المعرفة والإبداع؛ ويقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة معنوية بين إدارة المعرفة وتحسين الجودة في جامعة تشرين.

ويتفرع منها فرضيات فرعية عدة:

1- توجد علاقة معنوية بين البعد التكنولوجي وتحسين الجودة في جامعة تشرين.

2- توجد علاقة معنوية بين البعد التنظيمي وتحسين الجودة في جامعة تشرين.

3- توجد علاقة معنوية بين البعد الاجتماعي وتحسين الجودة في جامعة تشرين.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية والفرضيات الفرعية المتعلّقة بها قام الباحث أيضاً بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين إدارة المعرفة بأبعادها (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الاجتماعي) وبين تحسين الجودة، ومعامل التحديد:

الجدول (8) معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد إدارة المعرفة والجودة

		البعد التكنولوجي	البعد التنظيمي	البعد الاجتماعي	الجودة
البعد التكنولوجي	Pearson Correlation	1	.199**	.421**	.207**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	299	299	299	299
البعد التنظيمي	Pearson Correlation	.199**	1	.201**	.435**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	299	299	299	299
البعد الاجتماعي	Pearson Correlation	.421**	.201**	1	.316**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	299	299	299	299
الجودة	Pearson Correlation	.207**	.435**	.316**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	299	299	299	299

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

أظهر الجدول رقم (8) أنَّ هناك علاقة معنوية بين أبعاد إدارة المعرفة (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الاجتماعي) وتحسين الجودة، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.207، 0.435،0.316) وهو يدلّ

على ارتباط ضعيف وطردي بين أبعاد إدارة المعرفة والجودة، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.042، 0.189، 0.099)، وهو يدلّ على أنّ (4.2%، 18.9%، 9.9%) من تغيرات تحسين الجودة تتبع لتغيرات أبعاد إدارة المعرفة (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الاجتماعي) على التوالي؛ وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، **فإنّ الباحث يرفض فرضيات العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين أبعاد إدارة المعرفة والجودة؛ ويقبل الفرضيات البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الجدول (9): معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة والجودة

		إدارة المعرفة	الجودة
إدارة المعرفة	Pearson Correlation	1	.047**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	299	299
الجودة	Pearson Correlation	.047**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	299	299

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وجد الباحث من خلال الجدول (9) أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.470 وهو يدلّ على ارتباط مقبول وطردي بين إدارة المعرفة وتحسين الجودة، كما بلغ معامل التحديد 0.221، وهو يدلّ على أنّ 22.1% من تغيرات تحسين الجودة تتبع لتغيرات إدارة المعرفة، مما يعني أنّ هناك دور لإدارة المعرفة في تحسين الجودة؛ وبما أنّ قيمة احتمال الدلالة (Sig= 0.000)، **فإنّ الباحث يرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين إدارة المعرفة والإبداع؛ ويقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

اختبار الفرضية الرئيسة: بعد أن قام الباحث باختبار الفرضيتين الفرعيتين، قام باختبار الفرضية الرئيسة:

الجدول (10) معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد إدارة المعرفة والميزة التَّنافسيَّة

		البعد التكنولوجي	البعد التنظيمي	البعد الاجتماعي	الميزة التَّنافسيَّة
البعد التكنولوجي	Pearson Correlation	1	.199**	.421**	.140**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	299	299	299	299
البعد التنظيمي	Pearson Correlation	.199**	1	.201**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	299	299	299	299
البعد الاجتماعي	Pearson Correlation	.421**	.201**	1	.111**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	299	299	299	299
الميزة التَّنافسيَّة	Pearson Correlation	.140**	.837**	.111**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	299	299	299	299

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتبين من خلال الجدول رقم (10) هناك علاقة معنوية بين أبعاد إدارة المعرفة (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الاجتماعي) وتحسين الميزة التَّنافسيَّة، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.140، 0.837،0.111) كما هو موضّح بالجدول (10)، وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين أبعاد إدارة المعرفة والميزة التَّنافسيَّة، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.019، 0.700، 0.012)، وهو يدلّ على أنّ (1.9%، 70%، 1.2%) من تغيرات تحسين الميزة التَّنافسيَّة تتبع لتغيرات أبعاد إدارة المعرفة (البعد التكنولوجي، البعد

التنظيمي، البعد الاجتماعي) على التوالي؛ وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، **فإنّ الباحث يرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين أبعاد إدارة المعرفة والميزة التَّنافسيَّة؛ ويقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة:

الجدول (11): معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة والميزة التَّنافسيَّة

		إدارة المعرفة	الميزة التّنافسيَّة
إدارة المعرفة	Pearson Correlation	1	.537**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	299	299
الميزة التَّنافسيَّة	Pearson Correlation	.537**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	299	299

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وجد الباحث من خلال الجدول (11) أ أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.537 وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين إدارة المعرفة وتحسين الميزة التَّنافسيَّة، كما بلغ معامل التحديد 0.288، وهو يدلّ على أنّ 28.8% من تغيرات تحسين الميزة التَّنافسيَّة تتبع لتغيرات إدارة المعرفة، مما يعني أنّ هناك دور لإدارة المعرفة في تحسين الميزة التَّنافسيَّة في جامعة تشرين؛ وبما أنّ قيمة احتمال الدلالة (Sig= 0.000)، **فإنّ الباحث يرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين إدارة المعرفة والميزة التَّنافسيَّة؛ ويقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

وكما هو واضح من الجدول (12)، فقد بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة لمتغيّر البعد الاجتماعي 4.06، وهو يدلّ على موافقة أفراد العيّنة عن الهيكل التنظيمي للجامعة ووجود مجلة ورقية والكترونية فيها (حيث تم التعليق على هذا البعد لأنه يمثل أعلى متوسط بين متوسطات إجابات أفراد العينة).

الجدول (12): متوسّط إجابات أفراد العيّنة

البعد	Mean	الرمز	Mean
البعد التكنولوجي	3.36	الإبداع	3.595
البعد التنظيمي	3.3975	الجودة	3.328
البعد الاجتماعي	4.06		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وقام الباحث بإجراء تحليل ANOVA لإظهار إن كان يوجد فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكل متغيّر من متغيّرات البحث، حيث تنصّ فرضيّة العدم على عدم وجود فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة؛ في حين الفرضيّة البديلة تنصّ على وجود فروق معنويّة، وكانت النتائج كما هي موضّحة في الجدول (13) الآتي:

الجدول (13): تحليل ANOVA لإظهار الفروق بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكلّ متغيّر.

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6602.934	4	1650.733	1040.129	.000
Within Groups	.500	294	1.587		
Total	7069.525	298			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ومن خلال جدول (13) وجد الباحث أنّ Sig = p = .000 < α =0.05، أَي أَنَّ قيمة احتمال الدلالة (Sig= .000) أصغر من مستوى الدلالة 0.05. مما يعني قبول الفرضيّة البديلة، مما يؤكّد وجود فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكل متغير من متغيرات الدِّراسة، حيث يمكن ترتيب المتوسّطات لكل متغيّر بحسب حصوله على اجماع الموافقة لإجابات أفراد العيّنة على العبارات الخاصّة به.

الاستنتاجات والتَّوصيات:

الاستنتاجات: وكنتيجة لاختبار الفرضيات تمكّن الباحث من الوصول لعدد من الاستنتاجات أهمّها:

1- تلعب إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الاجتماعي والإبداع) دوراً في تحسين الميزة التَّنافسيَّة، وهذا ما أظهرته نتائج اختبار الفرضيات.

2- بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغير البعد التكنولوجي (3.36)، وهذا يعني موافقة أفراد العيّنة على العبارات التي تتعلق بالبعد التكنولوجي، أي أن الجامعة تعمل على تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنلوجيا المعلومات باستمرار، وتواكب كل ما هو جديد وتهتم بمعرفة التكنولوجيا التي تستخدمها الجامعات المنافسة المحلية والخارجية، وتتوافر لديها شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل الجامعة.

3- بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغيّر البعد التنظيمي (3.3975)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على العبارات الخاصة بالبعد التنظيمي، أي توجد دائرة مختصة بفهرسة ودمج المعارف الصريحة (المعلومات) الواردة من مصادرها وتنظيمها وتوجد مجلة خاصة بالجامعة ورقية وإلكترونيَّة.

4- بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغيّر البعد الاجتماعي (4.06)، كما بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغيّر الإبداع (3.595)، وهو ما يدلّ على موافقة أفراد العينة على العبارات الخاصة بالبعد الاجتماعي والإبداع أي توجد لدى الجامعة فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل الجامعة وخارجها، ويتم عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل، ويسود الجامعة أجواء الثقة والانفتاح، وتركز إدارة الجامعة على المعرفة لتعزيز حالات الإبداع فيها.

التوصيات: يوصي الباحث بالآتي:

1- ضرورة أن تزيد جامعة تشرين من اهتمامها بإدارة المعرفة لأنها بذلك ستزيد من الإبداع والجودة في أداء الجامعة وتحقيق ميزة تنافسيَّة بالمقارنة مع الجامعات الأخرى، وتعزز ولاء عامليها لها.

2- ضرورة أن تعمل الجامعة على تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنلوجيا المعلومات باستمرار، وأن تواكب كل ما هو جديد وتهتم بمعرفة التكنولوجيا التي تستخدمها الجامعات المنافسة المحلية والخارجية، وأن تتوافر لديها شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل الجامعة.

4- ضرورة توفر خدمات البريد الالكتروني ونوادي التعلم الالكتروني فقد تبين أن متوسط إجابات الأفراد للعبارات الخاصة بخدمات البريد الإلكتروني ونوادي التعلم الإلكتروني منخفض (2.77)، أي توجد فروق جوهرية سالبة.

5- ضرورة استمرار الجامعة بدعم فرق عمل تبادل المعلومات والمعرفة داخل الجامعة وخارجها، واستمرار عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل، وأن يسود الجامعة أجواء الثقة والانفتاح، واستمرا إدارة الجامعة بالتركيز على المعرفة لتعزيز حالات الإبداع فيها.

6- ضرورة الاستمرار بالقيام بأبحاث إدارة المعرفة، والتعرف على أهم أبعاده التي من شأنها أن تحقق لها ميزة تنافسية وتزيد من قدراتها التنافسية بالمقارنة مع الجامعات الأخرى، والاهتمام بتلك الأبعاد بالشكل الذي يسهم من نجاح الجامعة، وتحسين مكانتها التنافسيَّة.

المراجع:

المراجع العربية:

1- بوراس، ناصر (2014). *دور نظم المعلومات التسويقيّة في تعزيز الميزة التنافسية*. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

2- خولة، واصل (2013). *دور نظم المعلومات التسويقيّة في تعزيز الميزة التنافسية*. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

3- رفاعي، ممدوح عبد العزيز، 2007، *الإدارة الاستراتيجية للمعرفة*، جامعة عين شمس.

4- السعدية، حمدة بنت حمد بن هلال (2017). *متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى*. المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، المجلد (6)، العدد (12).

5- العتيبي، ياسر بن عبد الله،2007. *إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية*. رسالة دكتوراه منشورة، جامعة الرياض، الرياض، السعودية.

6- غدير، باسم، 2010، *اقتصاد المعرفة*. دار شعاع، حلب، سورية.

7- غدير، باسم غدير. *تحليل البيانات المتقدم باستخدام IBM SPSS Statistics 20*، الطبعة الأولى، سورية، حلب، 2012.

8- قاسم، سامر (2011). *دور الاستراتيجيات التسويقية في خلق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي: دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية*. مجلد جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (33)، العدد (6).

9- شويكي، أركان؛ الجابي، هاني؛ صرصور، صادق (2011). *دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في شركات التأمين العاملة في مدينة نابلس*. رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة أعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

10- مسعداوي، يوسف (2007). *إشكاليات القدرات التنافسية في ظل تحديات العولمة*. مجلة العلوم الإنسانية، مجلد 5، عدد 35.

المراجع الأجنبية:

1- AHMAD, K. *The Perspective of Library and Information Science (LIS) Professionals Toward Knowledge Management in University Libraries*. Journal of Information & Knowledge Management, (2017), Vol (16), no (2).

2- HIBBARD, E. seen: http://www.siironline.org/, 1997.

3- KOTLER, Ph. *Marketing management analysis, planning implementation, and control*. (7th ed). Prentices-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.J, (1991).

4- QUINN, A; ASHRAF, M; RAZAD, L. intelligent enterprise: *A Knowledge and service based paradigm for industry***.** New York, 1996.

5- WU, jie; CHEN, Xiaoyun. *Leaders' social ties, knowledge acquisition capability and firm competitive advantage*. Department of management and marketing, faculty of business Administration, university of Macau, (2011)..