

قياس أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة: مؤسسة (Canapehp)

قويدر بورقبة*، سماعيل عيسى**، ميسومي الجيلالي***

الإرسال: 2019/04/01

القبول: 2019/04/15

ملخص :

تهدف هذه الدراسة الى قياس أثر عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (الاكتساب، التوليد، التخزين، التوزيع، وأخيرا التطبيق) على تحقيق الميزة التنافسية (ميزة التكلفة الأقل، ميزة التميز) بإظهار وتحليل واقع عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة ومستوى الميزة التنافسية التي تتمتع بها وتحديد علاقة الأثر بينهما.

وتوصلت الدراسة الى أنه توجد علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة (Canapehp) لصناعة الأنابيب البلاستيكية بعين وسارة بولاية الجلفة، كما أظهرت وجود أثر معنوي إيجابي جيد بينهما.

وقد أوصت الدراسة بالتركيز على الموارد البشرية كأحد أهم عناصر امتلاك الميزة التنافسية من خلال تطوير البرامج الفعالة في التدريب والتحفيز لجميع العاملين في مؤسسة (Canapehp).

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، الميزة التنافسية، مؤسسة (Canapehp).

تصنيف JEL: D80, D89, L41, L31.

Measuring the impact of knowledge management processes on achieving the competitive advantage

Abstract:

The aim of this study is to measure the impact of KM processes (acquisition, generation, storage, distribution, and finally the application) on achieving competitive advantage (lower cost advantage, excellence advantage) By showing and analyzing the reality of the knowledge management processes and the level of competitive advantage in the organization and determine the relationship of the effect between them.

The study found that there is a strong and positive correlation between the processes of knowledge management and the achievement of competitive advantage in the institution (Canapehp) for the manufacture of plastic pipes, and also it showed a significant positive effect between them.

* أستاذ محاضر "أ"، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، Dr.bouragbakouider@gmail.com

** أستاذ محاضر "أ"، المركز الجامعي الونتريسي تيسمسيلت، الجزائر، aissa.1982@gmail.com

*** طالب دكتوراه، جامعة يحي فارس المدينة، missoumi1984@gmail.com

The study recommended to focus on the human resource as one of the most important elements of possessing the competitive advantage by developing the effective programs in the training and the motivation for all employees in Institution of (Canapehp).

Keywords: knowledge management, knowledge management processes, competitive advantage, Institution of (Canapehp).

JEL Classification: D80,D89,L41,L31.

مقدمة:

تواجه مؤسسات الأعمال في السنوات الأخيرة تحديات عديدة ومتنوعة، فرضت عليها أن يكون لديها منهاجاً استراتيجياً في عملها اتجاه تحقيق أهدافها، ومن ثم ضمان البقاء والاستمرار لها في ظل بيئة تعرف تطورات متسارعة وتغيرات متعددة ومتنوعة جعلت من التعقيد، الحركية، وعدم التأكيد سمة هذه البيئة.

وتتميزت هذه البيئة بزيادة حدة التنافس بدرجة كبيرة حتى أصبحت المؤسسات الصغيرة تنافس المؤسسات الكبيرة وتهددها والمؤسسات المحلية تنافس المؤسسات الدولية وتشكل تهديداً عليها، وعوضت الفترات الطويلة والمستقرة التي كانت تسمح للمؤسسات بالحصول على تميز تنافسي مستديم بالفترات القصيرة المستقرة، وبلغ الأمر أن وصف أحد الكتاب (ريتشارد دافني) حالة المنافسة الحالية بأنها منافسة محمومة (مفرطة)¹.

ومن أجل مواجهة هذه المنافسة تسعى المؤسسات جاهدة إلى تطوير أساليبها والتعامل بأساليب جديدة وتبني مقاربات مختلفة، وذلك بالاعتماد على كفاءاتها ومواردها الداخلية، وكان من بين هذه الأساليب: الإدارة الإلكترونية، إدارة المعلومات، إدارة المعرفة.

وتمثل إدارة المعرفة KM مجموعة من العمليات الهادفة إلى خلق وتوليد المعرفة وتوزيعها وتخزينها وتطبيقها، كما أن مخرجاتها تمثل المعرفة المحولة إلى قيمة، وتسعى إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً والتوصل إلى عنصر تفوق وإبداع يمكنها من تحقيق التميز (ميزة تنافسية)، لذلك يمكن القول بأن تدفق المعرفة يعد القلب النابض لمؤسسات الأعمال الحديثة. على ضوء ما سبق سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة (Canapehp) العاملة بمدينة عين وسارة ولاية الجلفة؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية البحث تم وضع الفرضيات التالية:

- تُسهم عمليات إدارة المعرفة مجتمعة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.

- تُسهم عملية اكتساب المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.

¹. ريتشارد دافني أستاذ الإدارة الاستراتيجية في كلية تارك الأعمال في جامعة دارتموث، نيويورك. ألف عام 1994 كتاب بعنوان "المنافسة المحمومة"، والذي وصف فيه كيف أن التقنية والعولمة كانتا تدمران المزايا التنافسية الراضية منذ فترة طويلة.

- تُسهم عملية توليد المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.
- تُسهم عملية تخزين المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.
- تُسهم عملية توزيع المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.
- تُسهم عملية تطبيق المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.

على ضوء ما سبق تكمن أهمية البحث بوصفه محاولة لتقديم إطار فكري وميداني لدور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية من خلال وصف أبعادها وتشخيصها فضلا عن تحليل علاقة الأثر لتلك المتغيرات وتقديم جملة من التوصيات.

القسم الأول: الخلفية النظرية للدراسة

I- طبيعة إدارة المعرفة (KM):

يقوم هيكل أي مؤسسة على دعامتين أساسيتين، الموجودات المادية، والموجودات الفكرية، وهذه الأخيرة تعتبر أهم مورد لها لأنها مزيج من المعارف الإنسانية التي تحتاج نظاما فاعلا لإدارتها وتطويرها وهو ما يسمى إدارة المعرفة.

I-1 تعريف إدارة المعرفة:

- عبارة عن "كل أشكال المعرفة التي تتعامل بها المؤسسات والتي تنتج من تفاعل عناصرها وحركتهم الذاتية في مباشرتهم للأعمال المكلفين بها، وفي تعاملهم مع عناصر البيئة المحيطة بالمؤسسة، فالمؤسسة منتج للمعرفة كما أنها مستخدم لها، وتشكل المعرفة التنظيمية من مجمل التجارب والخبرات والتوجهات والمعلومات والدراسات والقرارات والسياسات والاستراتيجيات التي تكون القاعدة الفكرية التي توجه وتنظم بشكل مباشر وغير مباشر أنشطة وتصرفات البشر في المؤسسة" (علي السلمي، 2002، ص204).

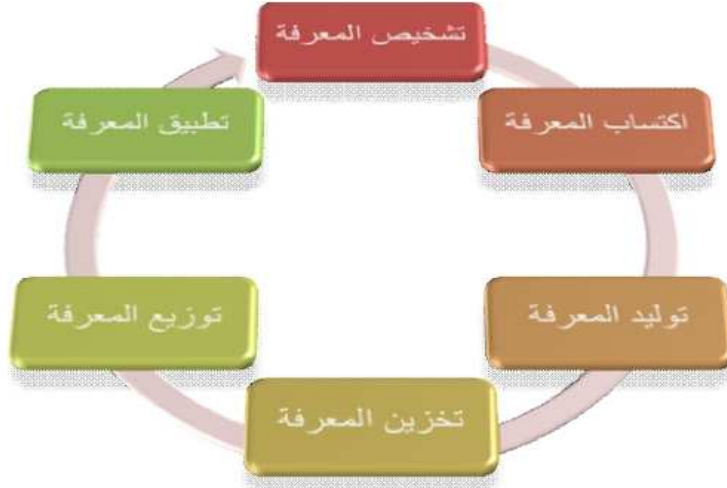
- هي تعبر عن قدرات الأفراد والمؤسسات علي الفهم والتصرف بصورة فاعلة في بيئة العمل، هذه المعرفة عادة يقوم بإدارتها المديرون والأفراد والقدرات المتميزة وصناع المعرفة وزملاء العمل وهؤلاء يكونون مسؤولين عن تحقيق بقاء المؤسسة في بيئة العمل التنافسية ويعمل كل هؤلاء علي بناء أفضل معرفة ممكنة في كل جانب من مجالات المؤسسة (أبو فارة ويوسف احمد، 2004، ص6).

من التعريفين السابقين يمكن أن نستنتج تعريفا للمعرفة التنظيمية علي انه هو حصيلة استخدام المعطيات والتجارب داخل المؤسسات والتي يحصل عليها من مصادر مختلفة والذي يؤدي إلي اكتساب الخبرة مع مرور الوقت، والتي تجعل من يملكها يتجاوب مع المستجدات التي توجهه وتجعله أكثر قدرة للوصول إلي حلول للمشاكل وذلك في إطار مجال معرفته وتحديد بدائل لها.

I-2 عمليات إدارة المعرفة:

إن دورة المعرفة والعمليات التي تتضمنها تقدم المفتاح الذي يؤدي إلي فهم إدارة المعرفة، وكيف تنفذ علي أحسن وجه داخل مؤسسة ما، ويتفق المفكرون القاديون في هذا المجال علي أن هذه العمليات وإن كانت تختلف في أهميتها حسب

نظمت المؤسسة، فإنها مع ذلك حاسمة لنجاح أي نظام من أنظمة إدارة المعرفة، كما أن عمليات إدارة المعرفة تختلف من مؤسسة إلى أخرى ومن وجهة نظر باحث لآخر، فمنهم من جعلها أربعة عمليات أساسية تتمثل في اكتساب وتوليد المعرفة وتقاسم وتشارك المعرفة وتطبيق واستخدام المعرفة، ومنهم من يضيف تخزين المعرفة ومنهم من يضيف التشخيص.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على ادبيات إدارة المعرفة

الشكل (01): دورة حياة المعرفة

وفما يلي شرح لعمليات إدارة المعرفة:

1- تشخيص المعرفة

تعتبر مرحلة تشخيص المعرفة من المراحل الجوهرية والمهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى لأن من نتائج عمليات التشخيص معرفة أنواع المعرفة المتوفرة، ومن خلال مقارنتها بما هو مطلوب يمكن تحديد الفجوة، وعملية التشخيص أمر حتمي لأن الهدف منها هو اكتشاف معرفة المؤسسة، وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم كذلك تحدد لنا مكان هذه المعرفة في القواعد، وتعد عملية التشخيص من أهم التحديات التي تواجه مؤسسات الأعمال لأن النجاح في مشروع إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص (محمد عواد احمد الزبادات، 2008، ص92).

وقد أشار ألفيسون (Alvesson) إلى أن المعرفة ليست بحد ذاتها هي الغامضة بل إن الغامض جداً هو الدور الذي تؤديه في المؤسسة، وعملية التشخيص تحدد لنا المعرفة لوضع الحلول للمشاكل (جمال يوسف بدير، 2010، ص61).

2- اكتساب المعرفة

إن أساسيات نظرية اكتساب المعرفة تتمثل بالآليات المتبعة في إيجاد أو خلق المعرفة والاحتفاظ بها وتوزيعها واستخدامها، حيث بعد عملية التشخيص المعرفي تأتي عملية اكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة، وهذه المصادر قد تكون داخلية والتي يتم من خلالها نقل المعرفة وتحويلها من ضمنية إلى واضحة والعكس، وينتج عن ذلك إبداع المعرفة التنظيمية، وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها وتثبيتها عبر الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية وما تقدمه من تسهيلات (حسين عجلاان حسن، 2008، ص27).

تتضمن تلك العمليات التنظيمية التي تسير إبداع، وتميز، ونقل كل من المعرفة الصريحة والضمنية من الأفراد إلى المؤسسات، ودخول تلك المعرفة إلى نظم إدارة المعرفة، بالإضافة إلى تحديد المعرفة من المصادر الخارجية للمؤسسة.

3- توليد المعرفة:

توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة عند عدد من الكتاب، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة، كما تزود المؤسسة بالقدرة على التفوق والنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية في مساحات مختلفة مثل ممارسه الاستراتيجية وبدء خطوط عمل جديدة والتسريع في حل المشكلات ونقل الممارسات الفضلى وتطوير مهارات المهنيين ومساعدة الإدارة في تصنيف المواهب والاحتفاظ بها، وهذا يعزز ضرورة فهم أن المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين: فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار عندما يعود يصبح مصدرا للمعرفة جديدة (ريحي مصطفى عليان، 2008، ص196).

يمكن توليد المعرفة من خلال عدد من العمليات التي تمتد بين تحدي الإبداع، وبين البحث الجاد، ويمكن القول أن نوع المعرفة التي يتم اكتشافها من خلال حل المشكلة، ومن خلال التجريب يمكن أن يكون الأكثر قيمة بالنسبة إلى المؤسسة (هيثم علي حجازي، 2005، ص81).

نستطيع أن نقول أنه "قدمت نماذج عديدة لتصنيف ونمذجت تحولات المعرفة ومراحل تكوينها وتطويرها لكن يبقى النموذج الذي اقترحه نوناكا وتاكويتشي (Nonaka And Takeuchi) لعمليات توليد المعرفة من أهم هذه النماذج علي الإطلاق ومن أكثرها تأثيرا علي تطور أدب إدارة المعرفة" (سعد غالب ياسين، 2007، ص94).

4- تخزين المعرفة:

عمليات خزن المعرفة تعني تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدابة والبحث والوصول والاسترجاع والمكان، وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمؤسسات تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر. ومن هنا بات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهما جداً لاسيما للمؤسسات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل التي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة فتبقى مخزنة في قواعدها (محمد عواد احمد الزيادات، 2008، ص99).

إن أهم الأسباب لاحتفاظ المؤسسات بالمعرفة هو أن القيمة البعيدة للمعرفة لا تعتمد على قيمتها لحظة توليدها، ويرى أيضا ضرورة تقويم وإدابة محتويات مستودع المعرفة وتثبيت نوع العلاقة بين الجديد والقديم (صلاح الدين الكبسي، 2005، ص74).

5- توزيع المعرفة:

تعد عملية توزيع المعرفة من العمليات بالغة الأهمية تتخذها المؤسسة شعارا في إدارة المعرفة، وترتبط بها العديد من المصطلحات مثل: التوزيع والنشر، المشاركة، التدفق، النقل، التحريك وغيرها تعبيراً عن تحريك المعرفة من مخازنها إلى كل من يجب نقلها إليه.

يرى مارتنز وآخرون (Mertins Et Al) انه من الضروري نشر المعرفة إلى أعضاء في المؤسسة لم يكونوا مشاركين في تطوير تلك المعرفة، وفي الوقت نفسه لتنتشر المعرفة للجميع لعدم حاجة البعض إليها، وأن نشر المعرفة يتطلب هذه

الأيام المقدرة على استخدام الأوساط الحديثة لكي يتم تزويد الآخرين بالمعرفة، فالدافع لنشر المعرفة هو طلب سابق للمقدرة على جعل المعرفة متاحة، وان نشر المعرفة الصحيحة للشخص الصحيح في الوقت الصحيح هو المهمة الجوهرية لنشر المعرفة (إبراهيم محمد حسن عجم، 2007، ص112).

إن توزيع المعرفة يشير إلى ضمان وصول المعرفة الملائمة للشخص الباحث عنها في الوقت الملائم ووصولها إلى أكبر عدد من الأشخاص العاملين في المؤسسة، ويجب أن يكون هناك وسائل لنقل هذه المعرفة من مستوى لآخر بما يضمن وصول المعرفة دون وجود أي عائق، وذلك عن طريق التعليم والبرامج التدريبية والنظم المسندة بالمعرفة المؤتمتة وشبكات الأعمال (محمد احمد سلمان الرقب، 2011، ص29).

6- تطبيق المعرفة:

إن تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة وهو يعنى استثمار المعرفة، فالحصول عليها وتخزينها وتوزيعها والمشاركة فيها لا تعد كافية، المهم هو تحويل هذه المعرفة إلى تنفيذ، فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة، وأن نجاح أي مؤسسة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياساً لما هو متوافر لديها، فالفجوة بين ما تعرفه وما نفذته مما تعرفه يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال.

إن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب، ودون أن تفقد استثمار فرصة توفر تحقيق ميزة لها أو حل مشكلة قائمة (محمد عواد الزبادات، 2008، ص103).

II- الميزة التنافسية (مفاهيم عامة):

سوف نتطرق أولاً إلى التعاريف المختلفة التي أسندت للميزة التنافسية، لننتقل بعدها إلى تحديد أنواعها.

II-1 تعريف الميزة التنافسية:

- يمكن تعريف الميزة التنافسية، على أنها أي عامل يسمح للمؤسسة أن تميز به منتجاتها أو خدماتها عن منتجات وخدمات المنافسين، أملاً في زيادة حصتها السوقية (راوية حسن، 2004، ص8).

- هو قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمؤسسات الأخرى العاملة في نفس النشاط (مصطفى محمود أبو بكر، 2008، ص13). وهذا يشير إلى أن الميزة التنافسية تنحصر في قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تمكنها من الحصول على مركز تنافسي أفضل مقارنة بمنافسيها الذين يعملون في نفس النشاط.

- أما مايكل بورتر فقال بأن "الميزة التنافسية تنشأ أساساً من القيمة التي باستطاعة مؤسسة ما أن تخلقها لزبائنها، بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع مساوية، أو بتقليل منافع متفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة" (بلعلياء خديجة ومعمورية صورية، 2011، ص6).

يظهر من خلال التعريف الذي قدمه بورتر أن الميزة التنافسية تنشأ من القيمة التي تقدمها المؤسسة للزبون وذلك من خلال التمييز في المنتج المقدم أو تقديم منتج بتكلفة منخفضة.

II-2 أنواع الميزة التنافسية

إن وجود الميزة التنافسية يساهم في خلق وضعية تنافسية متفوقة تسمح للمؤسسة من تحقيق أرباح أعلى من منافسيها وذلك من خلال قدرة المؤسسة إما على التميز بتكاليف منخفضة، وإما من خلال تميز منتجاتها عن منافسيها. ومن خلال ما سبق يمكن أن نميز بين نوعين رئيسيين من المزايا التنافسية:

- ميزة التكلفة الأقل.

- ميزة التميز.

فيما يلي شرح لهاتين الميزتين:

- ميزة التكلفة الأقل:

يمكن للمؤسسة ما أن تحوز ميزة التكلفة الأقل إذا كانت تكاليفها المتركمة بالأنشطة المنتجة للقيمة أقل من نظيرتها لدى المنافسين (مزياني نور الدين وبلاسكة صالح، 2013، ص9). أو بعبارة أخرى هي قدرة المؤسسة على إنتاج وتسويق منتجاتها بسعر أقل من معدل السعر للمؤسسات المنافسة، وهذا لا يعني أن تقدم المنتجات أو الخدمات بأقل من مستويات كلفتها، إنما يمكن أن يتم من خلال تحقيق كلفة متغيرة أقل، أو تحقيق مستوى أقل من نفقات التسويق، أو تحقيق مستوى أقل من النفقات التشغيلية والنفقات الإدارية، وكل نوع من هذه التكاليف يمكن أن يكون مصدرا للميزة الكلفوية (باسل فارس قنديل، 2008، ص63).

- ميزة التميز:

تميز المؤسسة عن منافسيها عندما يكون بمقدورها الحيازة على خصائص فريدة تجعل الزبون يتعلق بها (راتب صويص وآخرون، 2011، ص517). معناه قدرة المؤسسة على تقديم منتج متميز وفريد له قيمة مرتفعة من جهة نظر المستهلك لذا على المؤسسة فهم المصادر المحتملة لتمييز المنتج وذلك من خلال الآتي:

- النوعية: وتعني قدرة المؤسسة على إنتاج منتج ذي مواصفات عالية الجودة مقارنة بالمنافسين.

- التسليم: يعني حصول المشتري على المنتج عند الطلب دون تأخر.

- المرونة: وهي القدرة على الاستجابة والتكيف مع التقلبات في الطلب سواء كان ذلك بالمواصفات أو الكلفة وغيرها.

- الابتكارية: وتعني قدرة المؤسسة على تقديم منتجات جديدة أو التحسين فيها، ويمكن أن ينتج عن الابتكار استجابة

أسرع للفرص والتهديدات. ويحدث ذلك عندما تستطيع المؤسسة استغلال قدرتها الجوهرية في المحافظة على ميزاتها التنافسية.

(زروخي فيروز وسكر كنزة، 2011، صص14-15)

القسم الثاني: الإطار العملي للدراسة

1. أبعاد الدراسة الميدانية:

من أجل الوصول إلى تحليل منطقي للدراسة، لا بد من ضبط الإطار الذي يسمح بإظهار حدود الدراسة الميدانية: البعد المكاني، البعد الزمني والبعد البشري.

• البعد المكاني: تقتضي الإجابة على الإشكالية المقدمة ربط عمليات إدارة المعرفة بمؤسسة من المؤسسات الصناعية، وقد تم اختيار مؤسسة من المؤسسات الصناعية الجزائرية، والمتمثلة في مؤسسة صناعة الأنابيب البلاستيكية (*Societe De Production Et Commercialisation De Tube Pehd*) والتي يرمز لها بـ

(Canapehp) المتواجدة بمنطقة النشاط الصناعي بعين وسارة ولاية الجلفة. حيث تأسست مؤسسة صناعة الأنابيب البلاستيكية (Canapehp) في 2007/03/26 وهي شركة ذات مسؤولية محدودة ومالكها الرئيسي هو مراد بن عبد الوهاب ونشاطها الأساسي هو انتاج الانابيب البلاستيكية الخاصة بمياه الشرب، وهي تنتج نوعين من الانابيب كالتالي PE 80 و PE 100، وأشكال واقطار متنوعة. وهي تغطي كامل تراب ولاية الجلفة حيث تتمتع بسيطرة تامة لعدم وجود منافسين لها بالولاية، بالإضافة الى أنها تُوزع منتوجاتها على مختلف انحاء الوطن مع انها تتعرض الى منافسة حادة في بعض الولايات. وتشغل المؤسسة 70 عامل من مستويات متنوعة وموزعين على مختلف التخصصات والوظائف بحيث يتم تغطية حاجة المؤسسة من القوى العاملة.

- البعد الزمني: تم البدء في الدراسة الميدانية منذ شهر مارس 2014 حيث شُرع في صياغة استمارة الاستبيان وذلك بالاطلاع على مجموعة من الاستبيانات لدراسات سابقة، ومن ثم تم توزيعه مباشرة في شهر أبريل إلى عينة عشوائية من العمال في مؤسسة صناعة الأنابيب البلاستيكية، وتم استرجاع 40 استمارة من أصل 51 استمارة تم توزيعها، ولم يتم استبعاد أي استبيانات، تمت عملية تفريغ البيانات المتحصل عليها وتحليلها، الأمر الذي امتد إلى شهر ماي من نفس السنة.
- البعد البشري: تسعى هذه الدراسة للتطرق إلى قياس أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق ميزة تنافسية لمؤسسة صناعة الأنابيب البلاستيكية (Societe De Production Et Commercialisation De Tube Pehd) من وجهة نظر العمال والاداريين العاملين في هذه المؤسسة، ولقد مست الدراسة العاملين من كلا الجنسين ومن مختلف الدرجات العلمية.

2. منهجية الدراسة الميدانية:

- أدوات جمع المعلومات:
- أداة الدراسة: قام الباحثون بتصميم استبيان بغرض جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة. حيث تتكون أداة الدراسة من جزئين رئيسيين هما:
- الجزء الأول: وهو عبارة عن سمات وخصائص عينة الدراسة مثل: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، طبيعة عقد العمل، الرتبة.
- الجزء الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة ويتكون من مجالين:
- ✓ المجال الأول: والمتمثل في عمليات إدارة المعرفة والذي ينقسم إلى خمسة محاور: اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة.
- ✓ المجال الثاني: والمتمثل في محاور الميزة التنافسية والتي تنقسم إلى: ميزة التكلفة الأدنى، ميزة التميز.

- مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مؤسسة صناعة الأنابيب البلاستيكية (Canapehp) (Societe De Production Et Commercialisation De Tube Pehd)، والبالغ عددهم 70 عامل خلال سنة 2014، مقسمين بين الاداريين والعمال التقنيين والعمال البسيطين، أي (مهندسين، ليسانسن، دراسات تطبيقية، وتقني سامي، تقني، ثانوي). وتمثل عينة الدراسة حوالي 72,85% من مجتمع الدراسة الميدانية، أي ما يوافق 51 عامل، فتم خلال شهر أبريل 2014 توزيع 51 استمارة استبيان على عينة عشوائية من العمال، وتم استرجاع 40 استمارة أي بنسبة 78,43%،

- مقياس الأداة: تم استخدام مقياس ليكرت *likert* الخماسي في جميع أسئلة الاستبيان، كونه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته.

- صدق الأداة:

- الصدق الداخلي: لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة تم حساب معامل ارتباط كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه. كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول (01): الصدق الداخلي لعبارات محاور الاستبيان

الجزء الثاني	المحاور	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
المجال الأول	المحور الأول	01	0,955	0,000	04	0,922	0,000
		02	0,954	0,000	05	0,929	0,000
		03	0,934	0,000			
	المحور الثاني	06	0,875	0,000	09	0,958	0,000
		07	0,843	0,000	10	0,916	0,000
		08	0,935	0,000			
	المحور الثالث	11	0,941	0,000	13	0,858	0,000
		12	0,914	0,000	14	0,936	0,000
	المحور الرابع	15	0,955	0,000	18	0,943	0,000
		16	0,938	0,000	19	0,929	0,000
		17	0,936	0,000			
	المحور الخامس	20	0,951	0,000	22	0,869	0,000
		21	0,926	0,000			
المجال الثاني	المحور الأول	01	0,949	0,000	04	0,947	0,000
		02	0,954	0,000	05	0,838	0,000
		03	0,960	0,000	06	0,879	0,000
	المحور الثاني	07	0,905	0,000	11	0,932	0,000
		08	0,884	0,000	12	0,922	0,000
		09	0,944	0,000	13	0,899	0,000
		10	0,951	0,000			

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج *Spss*

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع المحور الذي تنتمي إليه تتراوح بين الحد الأعلى 0,955، وبين حدها الأدنى 0,843، وكل هذه العبارات كانت ذات مستوى دلالة معنوية، أي أقل من أو يساوي $(\alpha \leq 0,01)$. وبالتالي فإن عبارات كل المحاور تتمتع بدرجة صدق عالية، مما يؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات المحاور، وعليه يعتبر الاستبيان معبراً وصادقاً لما وضع لقياسه.

- ثبات الأداة: يتم عادة استخدام أحد أهم معاملات الثبات والمتمثل في معامل ألفا كرونباخ *Cronbach's Alpha*، باستخدام برنامج *Spss* لجميع فقرات ومحاور الاستبيان، حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول (02): معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبيان

رقم المحور	المجال	عدد الفقرات	معامل الاتساق الداخلي
1	عمليات إدارة المعرفة	22	0,990
2	الميزة التنافسية	13	0,983
	معامل الاتساق الكلي	35	0,994

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج *Spss*

الملاحظ من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل المجالات حيث تتجاوز كلها 0,60 أي 60%، بما في ذلك معامل الاتساق الكلي 0,994، وهذا يدل على ثبات أداة القياس وملائمتها لأغراض التحليل والمناقشة.

3. نموذج العلاقة (عمليات إدارة المعرفة، الميزة التنافسية)

اختباراً للفروض المطروحة يجب أولاً معرفة إذا ما كانت إجابات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي كشرط أساسي من أجل إجراء الاختبارات المعلمية، أي هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا، ولهذا سنجري اختبار كل من: كولجرف سميرونوف *Kolmogorov – Smirnov*، واختبار شابيرو *Shapiro-Wilk* كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (03): نتائج اختبار *Kolmogorov – Smirnov* و *Shapiro-Wilk*

البيان	قيمة اختبار SD	مستوى الدلالة Sig	قيمة اختبار Z	مستوى الدلالة Sig	التوزيع
مجال عمليات إدارة المعرفة	2,392	0,708	0,896	0,398	طبيعي
مجال الميزة التنافسية	2,470	0,827	0,638	0,739	طبيعي

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج *Spss*

يبين الجدول رقم (03) نتائج اختبار كولجرف سميرونوف *Kolmogorov – Smirnov*، واختبار شابيرو *Shapiro-Wilk* حيث تشير النتيجة بأن قيمة مستوى الدلالة المعنوية بالنسبة لكل من مجال عمليات إدارة المعرفة ومجال الميزة التنافسية أكبر من مستوى الدلالة المرح $Sig=5\%$ ، وبالتالي نستنتج أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. وعليه يمكن إجراء الاختبارات المعلمية.

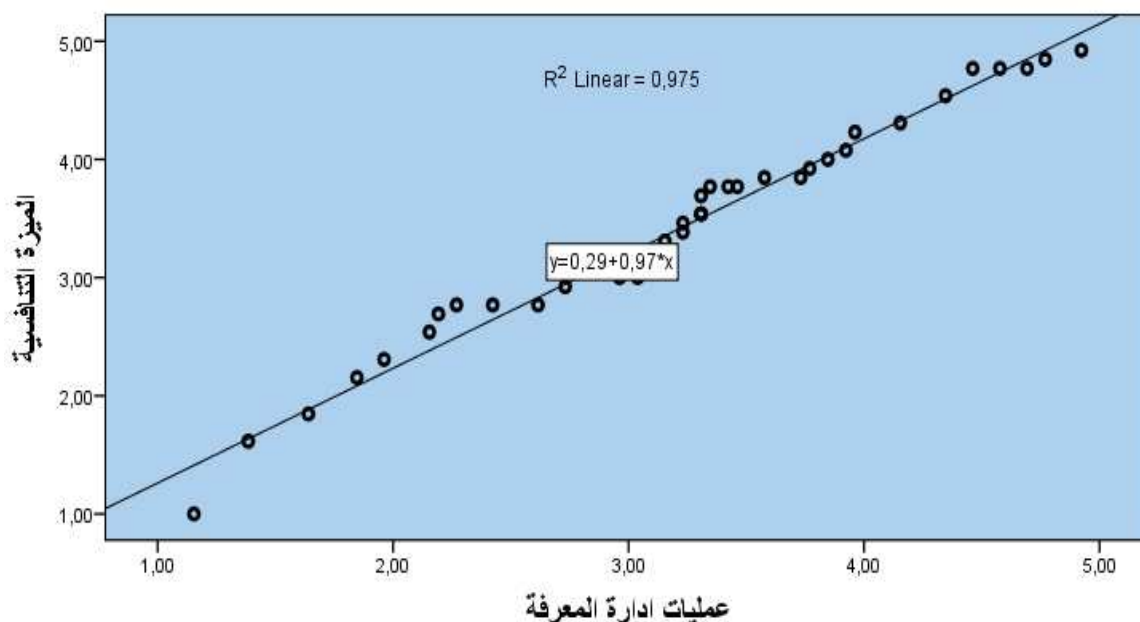
• الفرضية الأولى:

H_0 : لا تُسهم عمليات إدارة المعرفة مجتمعة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

H_1 : تُسهم عمليات إدارة المعرفة مجتمعة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا نموذج تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود علاقة أثر ذات دلالة بين عمليات إدارة المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية. كما هو موضح في الجدول الموالي رقم (04).

- شكل العلاقة: من خلال رسم شكل الانتشار يمكن أن نستنتج نوع العلاقة الموجودة بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة والميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp).



المصدر: مخرجات برنامج *Spss*

الشكل (02): أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية

من خلال شكل الانتشار المحصل عليه بالاعتماد على مخرجات برنامج *Spss* نلاحظ أن طبيعة العلاقة هي تقريبا تشبه معادلة خط مستقيم، أي هي علاقة نموذج خطي بسيط. ومن ثم تأخذ معادلة الانحدار الخطي البسيط المقدّر الصيغة الرياضية التالية: (انظر في ذلك الى الملاحق).

$$y = 0,9711738303860235 . x + 0,291100320930843$$

جدول (4) : نتائج تحليل اختبار الانحدار الخطي البسيط المقدّر بين عمليات إدارة المعرفة و الميزة التنافسية

البيان	المتغير المستقل: (X) عمليات إدارة المعرفة				
المتغير التابع: (Y)	معامل الارتباط البسيط: r_{yx}	معامل التحديد البسيط: R^2_{yx}	معامل الانحدار b	T المحسوبة	F المحسوبة
الميزة التنافسية	0,987	0,975	0,971	38,539	1485,251
Sig					
مستوى المعنوية					
					0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج *Spss*

يوضح الجدول رقم (04) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية، حيث أظهرت نتائج التحليل ما يلي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط $r_{yx} 0,987$ ، وهي تدل على أن هناك علاقة ارتباط وثيقة (قوية) وموجبة بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp).

- إن قيمة معامل التحديد تساوي: $R^2 = (r_{yz})^2 = (0,987)^2 = 0,975$ ، وهي تدل على أن عمليات إدارة المعرفة تساهم في شرح وتفسير التغيرات التي تحدث في الميزة التنافسية بنسبة 97,50%، وتبقى 2,50%، تُعبر عن العوامل الأخرى التي تدخل في تفسير الميزة التنافسية والتي لم ندرجها في النموذج أو أخطاء ارتكبانها أثناء القياس. على العموم هو هامش صغير جداً، مما يدل على القوة التفسيرية القوية للنموذج.

- بلغت قيمة معامل الانحدار ، $b = 0,971$ وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في عمليات إدارة المعرفة يؤدي حتماً الزيادة في الميزة التنافسية بقيمة 0,971.

- عند اجراء اختبار ستيودنت وجدنا قيمته المحسوبة بالنسبة للمعلمة b تساوي: $T_b = 38,539$ ، أما القيمة الجدولة (T_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس ستيودنت، فهي: $T_{tab} = 2,0423$ ، نلاحظ أن: $T_{cal} > T_{tab}$ ، يدل هذا على أن قيمة ميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر b يتمتع بمعنوية إحصائية عالية، وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية ل: 0,00 ، أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود مستوى دلالة معنوية لميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر.

- من أجل اختبار معنوية النموذج الخطي البسيط المقدّر نجري اختبار فيشر، الذي بلغت قيمته المحسوبة: $F_{cal} = 1485,251$ ، أما القيمة الجدولة (F_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس فيشر، فهي: $F_{tab} = 4,170$ ، نلاحظ أن: $F_{cal} > F_{tab}$ ، يدل هذا على أن معادلة التمثيل موضوعية وجيدة لدراسة العلاقة الموجودة بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية. وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية ل: 0,00 ، أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر ككل.

- الفرضية الثانية:

H_0 : لا تُسهم عملية اكتساب المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

H_1 : تُشهِم عملية اكتساب المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا نموذج تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة بين عملية اكتساب المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية كما هو موضح في الجدول الموالي رقم (05).

جدول (5): نتائج تحليل اختبار الانحدار الخطي البسيط المقدر بين عملية اكتساب المعرفة والميزة التنافسية

البيان	المتغير المستقل: (X_1) عملية اكتساب المعرفة				
المتغير التابع: (Y)	معامل الارتباط البسيط: r_{yx}	معامل التحديد البسيط: R^2_{yx}	معامل الانحدار b	T المحسوبة	F المحسوبة
الميزة التنافسية	0,965	0,932	0,882	22,755	517,787
Sig مستوى المعنوية					0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج *Spss*

يوضح الجدول رقم (05) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط بين عملية اكتساب المعرفة والميزة التنافسية، حيث أظهرت نتائج التحليل ما يلي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط $r_{yx} = 0,965$ ، وهي تدل على أن هناك علاقة ارتباطية قوية موجبة بين عملية اكتساب المعرفة والميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp).

- إن قيمة معامل التحديد تساوي: $R^2 = (r_{yz})^2 = (0,965)^2 = 0,932$ ، وهي تدل على أن عملية اكتساب المعرفة تساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في الميزة التنافسية بنسبة 93,20%، وتبقى 6,80%، تُعبر عن العوامل الأخرى التي تدخل في تفسير الميزة التنافسية والتي لم ندرجها في النموذج أو أخطاء ارتكبتها أثناء القياس. على العموم هو هامش صغير جداً، مما يدل على القوة التفسيرية القوية للنموذج.

- بلغت قيمة معامل الانحدار $b = 0,882$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في عملية اكتساب المعرفة يؤدي حتماً الزيادة في الميزة التنافسية بقيمة 0,882.

- عند إجراء اختبار ستيودنت وجدنا قيمته المحسوبة بالنسبة للمعلمة b تساوي: $T_b = 22,755$ ، أما القيمة الجدولة (T_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس ستيودنت، فهي: $T_{tab} = 2,0423$ ، نلاحظ أن: $T_{cal} > T_{tab}$ ، يدل هذا على أن قيمة ميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدر b يتمتع بمعنوية إحصائية عالية، وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: 0,00، أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود مستوى دلالة معنوية لميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدر.

- من أجل اختبار معنوية النموذج الخطي البسيط المقدر نحري اختبار فيشر، حيث بلغت قيمته المحسوبة: $F_{cal} = 517,787$ ، أما القيمة الجدولة (F_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس فيشر، فهي:

$F_{tab} = 4,170$ ، نلاحظ أن: $F_{cal} > F_{tab}$ ، يدل هذا على أن معادلة التمثيل موضوعية وجيدة لدراسة

العلاقة الموجودة بين عملية اكتساب المعرفة والميزة التنافسية. وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: 0,00،

أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدر ككل.

– الفرضية الثالثة:

H_0 : لا تُسهم عملية توليد المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

H_1 : تُسهم عملية توليد المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا نموذج تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة بين عملية توليد المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية كما هو موضح في الجدول الموالي رقم (06).

جدول (06): نتائج تحليل اختبار الانحدار الخطي البسيط المقدر بين عملية توليد المعرفة والميزة التنافسية

البيان	المتغير المستقل: (X_2) عملية توليد المعرفة				
المتغير التابع: (Y)	معامل الارتباط البسيط: r_{yx}	معامل التحديد البسيط: R^2_y	معامل الانحدار b	T المحسوبة	F المحسوبة
الميزة التنافسية	0,980	0,960	1,042	30,391	923,613
Sig					0,000
مستوى المعنوية					

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج *Spss*

يوضح الجدول رقم (06) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط بين عملية توليد المعرفة والميزة التنافسية، حيث أظهرت نتائج التحليل ما يلي:

– بلغت قيمة معامل الارتباط $r_{yx} = 0,980$ ، وهي تدل على أن هناك علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين عملية توليد المعرفة والميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp).

– إن قيمة معامل التحديد تساوي: $R^2 = (r_{yz})^2 = (0,980)^2 = 0,960$ ، وهي تدل على أن عملية توليد المعرفة تساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في الميزة التنافسية بنسبة 96,00%، وتبقى 04,00%، تُعبر عن العوامل الأخرى التي تدخل في تفسير الميزة التنافسية والتي لم ندرجها في النموذج أو أخطاء ارتكبتها أثناء القياس. على العموم هو هامش صغير، مما يدل على القوة التفسيرية الجيدة للنموذج.

– بلغت قيمة معامل الانحدار $b = 1,042$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في عملية توليد المعرفة يؤدي حتماً الزيادة في الميزة التنافسية بقيمة 1,042.

– عند إجراء اختبار ستيودنت وجدنا قيمته المحسوبة بالنسبة للمعلمة b تساوي: $T_b = 30,391$ ، أما القيمة الجدولة (T_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس ستيودنت، فهي: $T_{tab} = 2,0423$ ، نلاحظ أن: $T_{cal} > T_{tab}$ ، يدل هذا على أن قيمة ميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدر b يتمتع بمعنوية إحصائية عالية، وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: 0,00، أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود مستوى دلالة معنوية لميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدر.

- من أجل اختبار معنوية النموذج الخطي البسيط المقدّر بنحري اختبار فيشر، حيث بلغت قيمته المحسوبة: $F_{cal} = 923,613$ ، أما القيمة الجدولة (F_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس فيشر، فهي $F_{tab} = 4,170$ ، نلاحظ أن: $F_{cal} > F_{tab}$ ، يدل هذا على أنّ معادلة التمثيل موضوعية وجيدة لدراسة العلاقة الموجودة بين عملية توليد المعرفة والميزة التنافسية. وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: $0,00$ ، أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر ككل.

- الفرضية الرابعة:

H_0 : لا تُسهم عملية تخزين المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

H_1 : تُسهم عملية تخزين المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا نموذج تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة بين عملية تخزين المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية كما هو موضح في الجدول الموالي رقم (07).

جدول (07): نتائج تحليل اختبار الانحدار الخطي البسيط المقدّر بين عملية تخزين المعرفة والميزة التنافسية

المتغير المستقل: (X3) عملية تخزين المعرفة						البيان
Sig	F	T	معامل الانحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	المتغير
مستوى المعنوية	المحسوبة	المحسوبة	b	البسيط: R^2_y	البسيط: r_{yx}	التابع: (Y)
0,000	529,490	23,011	0,943	0,933	0,966	الميزة التنافسية

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج Spss

يوضح الجدول رقم (07) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط بين عملية تخزين المعرفة والميزة التنافسية، حيث أظهرت نتائج التحليل ما يلي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط $r_{yx} = 0,966$ ، وهي تدل على أن هناك علاقة ارتباطية طردية وقوية بين عملية تخزين المعرفة والميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp).

- إن قيمة معامل التحديد تساوي: $R^2 = (r_{yz})^2 = (0,966)^2 = 0,933$ ، وهي تدل على أنّ عملية تخزين المعرفة تساهم في شرح وتفسير التغيرات التي تحدث في الميزة التنافسية بنسبة 93,30%، وتبقى 6,70%، تُعبر عن العوامل الأخرى التي تدخل في تفسير الميزة التنافسية والتي لم ندرجها في النموذج أو أخطأ ارتكبتها أثناء القياس. على العموم هو هامش صغير، مما يدل على القوة التفسيرية الجيدة للنموذج.

- بلغت قيمة معامل الانحدار $b = 0,943$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في عملية تخزين المعرفة يؤدي حتماً الزيادة في الميزة التنافسية بقيمة 0,943.

- عند إجراء اختبار ستيودنت وجدنا قيمته المحسوبة بالنسبة للمعلمة b تساوي: $T_b = 23,011$ ، أما القيمة الجدولة (T_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس ستيودنت، فهي: $T_{tab} = 2,0423$ ، نلاحظ أن: $T_{cal} >$

T_{tab} ، يدل هذا على أنّ قيمة ميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر b يتمتع بمعنوية إحصائية عالية، وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: $0,00$ ، أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود مستوى دلالة معنوية لميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر.

- من أجل اختبار معنوية النموذج الخطي البسيط المقدّر نحري اختبار فيشر، حيث بلغت قيمته المحسوبة: $F_{cal} = 529,490$ ، أما القيمة الجدولة (F_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس فيشر، فهي: $F_{tab} = 4,170$ ، نلاحظ أن: $F_{cal} > F_{tab}$ ، يدل هذا على أنّ جودة معادلة التمثيل موضوعية وجيدة لدراسة العلاقة الموجودة بين عملية تخزين المعرفة والميزة التنافسية. وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: $0,00$ ، أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر ككل.

- الفرضية الخامسة:

H_0 : لا تُسهم عملية توزيع المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

H_1 : تُسهم عملية توزيع المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا نموذج تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة بين عملية توزيع المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية كما هو موضح في الجدول الموالي رقم (08).

جدول (08): نتائج تحليل اختبار الانحدار الخطي البسيط المقدّر بين عملية توزيع المعرفة والميزة التنافسية

البيان	المتغير المستقل: (X4) عملية توزيع المعرفة				
المتغير التابع: (Y)	معامل الارتباط البسيط: r_{yx}	معامل التحديد البسيط: R^2_{xy}	معامل الانحدار b	T المحسوبة	F المحسوبة
الميزة التنافسية	0,975	0,950	1,030	26,788	717,595
Sig مستوى المعنوية	0,000				

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج *Spss*

يوضح الجدول رقم (08) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط بين عملية توزيع المعرفة والميزة التنافسية، حيث أظهرت نتائج التحليل ما يلي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط $r_{yx} = 0,975$ ، وهي تدل على أن هناك علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين عملية توزيع المعرفة والميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp).

- إن قيمة معامل التحديد تساوي: $R^2 = (r_{yz})^2 = (0,975)^2 = 0,950$ ، وهي تدل على أنّ عملية توزيع المعرفة تساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في الميزة التنافسية بنسبة 95,00%، وتبقى 05,00%، تُعبر عن العوامل الأخرى التي تدخل في تفسير الميزة التنافسية والتي لم ندرجها في النموذج أو أخطاء ارتكبتها أثناء القياس. على العموم هو هامش صغير، مما يدل على القوة التفسيرية الجيدة للنموذج.

- بلغت قيمة معامل الانحدار $b = 1,030$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في عملية توزيع المعرفة يؤدي حتماً الزيادة في الميزة التنافسية بقيمة 1,030.

- عند اجراء اختبار ستيودنت وجدنا قيمته المحسوبة بالنسبة للمعلمة b تساوي: $T_b = 26,788$ ، أما القيمة الجدولة (T_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس ستيودنت، فهي: $T_{tab} = 2,0423$ ، نلاحظ أن: $T_{cal} > T_{tab}$ ، يدل هذا على أن قيمة ميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر b يتمتع بمعنوية إحصائية عالية، وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: $0,00$ ، أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود مستوى دلالة معنوية لميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر.

- من أجل اختبار معنوية النموذج الخطي البسيط المقدّر نحري اختبار فيشر، حيث بلغت قيمته المحسوبة: $F_{cal} = 717,595$ ، أما القيمة الجدولة (F_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس فيشر، فهي: $F_{tab} = 4,170$ ، نلاحظ أن: $F_{cal} > F_{tab}$ ، يدل هذا على أن معادلة التمثيل موضوعية وجيدة لدراسة العلاقة الموجودة بين عملية توزيع المعرفة والميزة التنافسية. وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: $0,00$ ، أي أن: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر ككل.

- الفرضية السادسة:

H_0 : لا تُسهم عملية توزيع المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

H_1 : تُسهم عملية توزيع المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا نموذج تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة بين عملية تطبيق المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية كما هو موضح في الجدول الموالي رقم (09).

جدول (09): نتائج تحليل اختبار الانحدار الخطي البسيط المقدّر بين عملية تطبيق المعرفة والميزة التنافسية

البيان	المتغير المستقل: (X5) عملية تطبيق المعرفة				
المتغير التابع: (Y) الميزة التنافسية	معامل الارتباط البسيط: r_{yx}	معامل التحديد البسيط: R^2_{xy}	معامل الانحدار b	T المحسوبة	F المحسوبة
	0,960	0,922	1,070	21,268	452,310
					0,000
					Sig مستوى المعنوية

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج *Spss*

يوضح الجدول رقم (09) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط بين عملية تطبيق المعرفة والميزة التنافسية، حيث أظهرت نتائج التحليل ما يلي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط $r_{yx} = 0,960$ ، وهي تدل على أن هناك علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين عملية تطبيق المعرفة والميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp).

- إن قيمة معامل التحديد تساوي: $R^2 = (r_{yx})^2 = (0,960)^2 = 0,922$ ، وهي تدل على أنّ عملية تطبيق المعرفة تساهم في شرح وتفسير التغيرات التي تحدث في الميزة التنافسية بنسبة 92,20%، وتبقى 07,80%، تُعبر عن العوامل الأخرى التي تدخل في تفسير الميزة التنافسية والتي لم ندرجها في النموذج أو أخطاء ارتكبتها أثناء القياس. على العموم هو هامش كبير ومعتبر، مما يدل على القوة التفسيرية المتوسطة للنموذج.

- بلغت قيمة معامل الانحدار $b = 1,070$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في عملية تطبيق المعرفة يؤدي حتماً الزيادة في الميزة التنافسية بقيمة 1,070.

- عند اجراء اختبار ستيودنت وجدنا قيمته المحسوبة بالنسبة للمعلمة b تساوي: $T_b = 21,268$ ، أما القيمة الجدولة (T_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس ستيودنت، فهي: $T_{tab} = 2,0423$ ، نلاحظ أنّ: $T_{cal} > T_{tab}$ ، يدل هذا على أنّ قيمة ميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر b يتمتع بمعنوية إحصائية عالية، وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: 0,00، أي أنّ: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود مستوى دلالة معنوية لميل معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر.

- من أجل اختبار معنوية النموذج الخطي البسيط المقدّر نجري اختبار فيشر، حيث بلغت قيمته المحسوبة: $F_{cal} = 452,310$ ، أما القيمة الجدولة (F_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس فيشر، فهي: $F_{tab} = 4,170$ ، نلاحظ أنّ: $F_{cal} > F_{tab}$ ، يدل هذا على أنّ معادلة التمثيل موضوعية وجيدة لدراسة العلاقة الموجودة بين عملية تطبيق المعرفة والميزة التنافسية. وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: 0,00، أي أنّ: $\alpha \leq 5\%$ ، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفروية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معادلة خط الانحدار الخطي البسيط المقدّر ككل.

الخاتمة:

في ختام هذا البحث توصلنا إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بالجانبين النظري والتطبيقي والتي على ضوءها اقترحنا مجموعة من التوصيات وذلك على النحو التالي:

النتائج:

- يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلى قسمين من النتائج: نتائج خاصة بالجانب النظري ونتائج خاصة بالجانب الميداني:
- تعد المعرفة المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع ووسيلة هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات البيئة في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية.
- عمليات إدارة المعرفة هي عبارة عن عملية ديناميكية مستمرة يتمثل جوهرها في انشاء المعرفة الجديدة واثراء الرصيد المعرفي للمؤسسة وتحقيق الاستفادة المثلى من المعرفة المتاحة من خلال التشخيص، اكتساب، التوليد، الخزن، التوزيع، التطبيق.
- تلعب عمليات إدارة المعرفة دوراً أساسياً في بناء وتعزيز ونقل المعرفة مما يؤدي بالنهاية الى ميزة تنافسية.
- تحتوي مؤسسة (CanaPehp) على موقع الالكتروني التالي: Www.Canapehp.Com، ولكنه قيد الانشاء، ومع ذلك فالمؤسسة حالياً تتعامل مع الزبائن والموردين والعمال بالبريد الالكترونيين التاليين:

Bhc_Ao@Yahoo.Fr و Canapehp@Canapehp.Com.

- اعتماد المؤسسة على استعمال الاكسترات.

- اعتماد المؤسسة على استعمال الأنترنت.

- تعتمد المؤسسة على آلات وتكنولوجيا حديثة مستوردة من المانيا.
 -تقوم المؤسسة بـ: اجراء دورات تدريبية للعمال من أجل تحسين المستوى.
 - بما أن الآلات من المانيا فقد قامت مؤسسة (Canapehp) بالاستعانة بمجموعة من الخبراء الالمانيين، الذين أرسلتهم المؤسسة المصنعة للعتاد، من اجل تأطير العمال وتحسين المستوى التقني لهم لمدة زمنية معينة.
 أما الجانب التطبيقي فتتلخص نتائج اختبار الفرضيات في الآتي:
 صحة الفرضيات التي تنص على:

- تُسْهِم عمليات إدارة المعرفة مجتمعة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.
- تُسْهِم عملية اكتساب المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.
- تُسْهِم عملية توليد المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.
- تُسْهِم عملية تخزين المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.
- تُسْهِم عملية توزيع المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.
- تُسْهِم عملية تطبيق المعرفة في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة (Canapehp) عند مستوى دلالة معنوية 0,05.

التوصيات:

بعد الاطلاع على أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فإننا نوصي:
 - ضرورة أن تهتم قيادة المؤسسة بإقامة دورات تدريبية للأفراد العاملين باستمرار وفي مختلف الاختصاصات مما يساعد على زيادة معارفهم وخبراتهم ومهاراتهم.
 - وضع نظام للتحفيز مرتبط بتشجيع الأفراد على تبادل ومشاركة ما يمتلكونه من معارف ومهارات مع غيرهم، والإسهام بفعالية في عمليات إدارة المعرفة على اختلاف أنواعها.
 - ان أحد أهم المكونات الأساسية للميزة التنافسية اليوم، هو ما تمتلكه المؤسسة من موارد بشرية ذات كفاءات مميزة ومهارات عالية، لهذا على المؤسسة الاهتمام والمحافظة على هذا النوع من الموارد البشرية.

قائمة المراجع :

- إبراهيم محمد حسن عجام .(2007). *تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي* "دراسة تحليلية مقارنة لأراء عينة من مديري المصارف العراقية الأهلية والحكومية"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، جامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق.

- أبو فارة ، يوسف أحمد .(2004). العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء، **المؤتمر الدولي الرابع حول: إدارة المعرفة في العالم العربي**، 28/26 نيسان، جامعة الزيتونة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
- باسل فارس قنديل .(2008). **أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على السياسات التنافسية في المنشآت الصناعية** "دراسة تطبيقية على منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة، فلسطين.
- بلعباء خديجة، معمورية صورية .(2011). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، **الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصادات الحديثة**، 14/13 ديسمبر، جامعة حسيبة بن بوعلي، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- جمال يوسف بدير .(2010). **اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات**، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان.
- حسين عجلان حسن .(2008). **استراتيجيات الإدارة المعرفة في منظمات الأعمال**، الطبعة الأولى، دار اثراء للنشر والتوزيع، عمان.
- راتب صويص، محمد فلاق، جناة بوقجاني، ايمن ابو حماد .(2011). عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الاردنية(Orange) ، **المجلة الاردنية في إدارة الأعمال**، المجلد السابع، العدد الرابع، ص ص 511-525.
- راوية حسن .(2004). **إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- ربحي مصطفى عليان .(2008). **إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- زروخي فيروز، سكر كنزة .(2011). دور راس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، **الملتقى الدولي الخامس حول راس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصادات الحديثة**، 14/13 ديسمبر، جامعة حسيبة بن بوعلي، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، الشلف، الجزائر.
- سعد غالب ياسين .(2007). **إدارة المعرفة (المفاهيم، النظم، التقنيات)**، الطبعة الأولى، دار المناهج، الأردن.
- صلاح الدين الكبيسي .(2011). **إدارة المعرفة**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- علي السلمي .(2002). **إدارة التميز نماذج وتقنيات في عصر المعرفة**، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- محمد احمد سلمان الرقب .(2011). **متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير** (غير منشورة)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين.
- محمد عواد احمد الزيادات .(2008). **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- محمد عواد احمد الزيادات .(2008). **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- مزياي نور الدين، بلاسكة صالح .(2013). دور التخطيط الفعال للموارد البشرية في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، **الملتقى الوطني الثاني حول تسيير الموارد البشرية: التسيير التقديري للموارد البشرية ومخطط الحفاظ على مناصب العمل بالمؤسسات الجزائرية**، 28/27 فيفري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- مصطفى محمود ابو بكر .(2008). **إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الدار الجامعية، مصر.

- هيثم علي حجازي. (2005). *إدارة المعرفة مدخل نظري*، الطبعة الأولى، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان.

الملاحق:

ملحق بعنوان: الجداول الإحصائية المحصل عليها بناءً على مخرجات برنامج الـ *SPSS*

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,983	13	,994	35	,994	35

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
عمليات ادارة المعرفة X	,124	40	,121	,974	40	,488
الميزة التنافسية Y	,064	40	,200 [*]	,974	40	,479

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: الميزة Y

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	,975	1485,251	1	38	,000	,291	,971
Logarithmic	,953	764,194	1	38	,000	,427	2,667

The independent variable is x عمليات ادارة المعرفة.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,965 ^a	,932	,930	,24100

a. Predictors: (Constant), X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,057	,110		9,584	,000
	X1	,822	,036	,965	22,755	,000

a. Dependent Variable: الميزة التنافسية Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,980 ^a	,960	,959	,18322

a. Predictors: (Constant), X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,208	,109		1,903	,065
	X2	1,042	,034	,980	30,391	,000

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,966 ^a	,933	,931	,23850

a. Predictors: (Constant), X3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,248	,143		1,739	,090
	X3	,943	,041	,966	23,011	,000

a. Dependent Variable: الميزة التنافسية Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,975 ^a	,950	,948	,20669

a. Predictors: (Constant), X4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,278	,142		-1,964	,057
	X4	1,030	,038	,975	26,788	,000

a. Dependent Variable: الميزة التنافسية Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,960 ^a	,922	,920	,25659

a. Predictors: (Constant), X5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,769	,201		-3,832	,000
	X5	1,070	,050	,960	21,268	,000

a. Dependent Variable: الميزة التنافسية Y