

دور إدارة المعرفة في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة ببعض مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف

وبرج بوعريريج

نبيل كنوش

جامعة البويرة، الجزائر
nabil_d222@yahoo.fr

محمد كنوش

جامعة تراكيا، تركيا
mohamed_knouch@yahoo.fr

الملخص:

في ظل العولمة والتطور العلمي والتكنولوجي، اشتدت المنافسة بين المنظمات؛ من أجل البقاء وتحقيق الربحية، وتحقيق التفوق على المنافسين، ولتحقيق ذلك لابد على المنظمة من اكتساب ميزة تنافسية مستدامة؛ تضمن لها البقاء والاستمرارية في السوق، غير أن الحصول على ميزة تنافسية مستدامة ليس بالأمر السهل بالنسبة للمنظمات، كما أن قوة هذه الميزة واستدامتها، يتوقف على عوامل كثيرة، أهمها مصدر هذه الميزة، وتعتبر المعرفة أهم المصادر التي تمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، إلا أن توفر المعرفة في المنظمة لا يعني وصول المنظمة إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، ما لم تتوفر إدارة تقوم بإدارة المعرفة داخل المنظمة، بما يضمن تحقيق المنظمة لميزة تنافسية مستدامة من خلال هذه المعرفة. ومن هذا المنطلق سوف تحاول هذه الدراسة معالجة دور إدارة المعرفة في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة، وإرفاق الدراسة النظرية بدراسة ميدانية على مستوى بعض مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف وبرج بوعريريج.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، الاستدامة، الميزة التنافسية، الميزة التنافسية المستدامة.

Abstract:

In the light of globalization and scientific and technological development, intensified competition among organizations; in order to survive and achieve profitability, and achieve superiority over competitors, and to achieve this has to be the organization to gain a sustainable competitive advantage; to ensure its survival and continuity in the market, but to obtain a sustainable competitive advantage is not easy for organizations, and that this feature is the strength and sustainability, depends on many factors, the most important feature source, knowledge is the most important sources that enable the organization to achieve sustainable competitive advantage, only to provide knowledge in the organization does not mean that the arrival of the organization to achieve sustainable competitive advantage, what management is knowledge management within the organization, in order to ensure the achievement of the organization a sustainable competitive advantage through this knowledge are not available. From this point of this study we will try to address the role of knowledge management in achieving and promoting sustainable competitive advantage, and attach the theoretical study a field study on some level Electronics sector institutions in the states of Setif, Bordj Bou Arreridj.

Key words: Knowledge, knowledge management, sustainability, competitive advantage, sustainable competitive advantage Sustainable Competitive Advantage.

مقدمة:

في ظل العولمة، والتطور العلمي والتكنولوجي، وبفضل التطور الرهيب في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ يشهد عالم اليوم جملة من التطورات والتحولات، وقد كان لمنظمات الأعمال نصيب كبير جداً من هذه التغييرات والتحولات، فهي إن لم تتكيف مع هذه التحولات، فسوف تجد نفسها مدفوعة؛ بسبب الضغوط المتنامية من البيئة التنافسية عموماً ومن زبائنها خصوصاً، من أجل تحسين نوعية منتجاتها والعمل على خفض تكلفتها، وتقديم منتجات في مستوى تطلعات الزبائن والمجتمع، ولأجل ذلك تسعى المنظمات لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة خاصة بها تضمن لها البقاء والاستمرارية في السوق، ويعتمد تحقيق ميزة تنافسية تحمل صفة الإستدامة؛ بالأساس على مصدر هذه الميزة؛ فقد أعتُمد في البداية على الموارد النادرة؛ غير أن ذلك لم يضمن عنصر الإستدامة، ثم تم الانتقال إلى الكفاءة في إستغلال هذه الموارد، وهي بدورها لم تصمد، فتم التحول إلى المعرفة كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وقد أثبتت المعرفة نفسها كمصدر يعول عليه في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، ومن هذا المنطلق؛ أصبحت المنظمات الرائدة تولي أهمية بالغة لاستغلال المعرفة، وأصبح للمعرفة أهمية كبيرة في المنظمات بإعتبارها رأس مال فكري؛ بالنسبة للمنظمات.

غير أن طبيعة المعرفة بإعتبارها مورداً غير ملموس، يستوجب تعامل خاص مع هذا المورد، كما يستوجب إدارة خاصة بها داخل المنظمة، تهتم بمختلف العمليات المتعلقة بالمعرفة داخل المنظمة، بما يمكنها من تحقيق مختلف أهدافها التي تعتبر الميزة التنافسية المستدامة من أهم السبل الموصلة لها، انطلاقاً من هذا، نسعى في هذه الدراسة من خلال دراسة ميدانية في بعض مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف وبرج بوعريرج، إلى الكشف عن دور ومدى مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة.

1- مشكلة الدراسة: نسعى في هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال التالي:

ما دور إدارة المعرفة في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف وبرج بوعريرج؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي، أسئلة فرعية تسمح بإجراء دراسة ميدانية على بعض مؤسسات الإلكترونيك في ولايتي سطيف وبرج بوعريرج على النحو التالي:

- ما مستوى أداء إدارة المعرفة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف وبرج بوعريرج؟
- ما مستوى الميزة التنافسية المستدامة التي تحققها مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف وبرج بوعريرج؟
- هل لعمليات إدارة المعرفة دور في بناء وتحقيق الاستمرارية في ميزة التكلفة المنخفضة على مستوى المؤسسات محل الدراسة؟
- هل لعمليات إدارة المعرفة دور في بناء وتحقيق الاستمرارية في ميزة التميز في المؤسسات محل الدراسة؟

2- فرضيات الدراسة: استنادًا إلى مشكلة الدراسة؛ تم صياغة فرضيات سيجري اختبارها، واستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها، ولهذا ينطلق البحث من فرضية رئيسية مفادها:

توجد علاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف وبرج

بوعرييج

و ينجم عن هذه الفرضية الرئيسية أربعة فرضيات فرعية هي:

الفرضية الأولى: مستوى أداء إدارة المعرفة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة أداء ضعيف.

الفرضية الثانية: مستوى الميزة التنافسية المستدامة التي تحققها مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة مستوى ضعيف.

الفرضية الثالثة: تؤدي إدارة المعرفة إلى تحقيق الاستمرارية في ميزة التكلفة المنخفضة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة.

الفرضية الرابعة: تؤدي إدارة المعرفة إلى تحقيق الاستمرارية في تقديم منتجات متميزة بما يحقق الاستمرارية في ميزة التميز في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة.

3- أهمية الدراسة: تتبع أهمية الدراسة من أهمية الميزة التنافسية المستدامة، وما تمثله بالنسبة للمنظمات باعتبارها؛ السبيل الذي يمكنها من البقاء والاستمرارية.

كما تبرز أهمية هذه الدراسة في تقديم صورة عن واقع إدارة المعرفة في المؤسسات الجزائرية عمومًا، والمؤسسات الناشطة في قطاع الإلكترونيك خصوصًا، وتقديم إقتراحات يمكن أن تستفيد منها المؤسسات محل الدراسة، وحتى المؤسسات الأخرى؛ بما يحسن من أدائها، ويساعدها على تحقيق أهدافها.

كما نسعى إلى الوقوف على مدى جاهزية المؤسسات الوطنية الناشطة في قطاع الإلكترونيك، على المنافسة، ورفع التحدي وضمان حصتها السوقية في السوق المحلية.

4- أهداف الدراسة: يمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

. إبراز دور وأهمية إدارة المعرفة في المنظمة، والتأكيد على ضرورة وجود إدارة تتولى أمر المعرفة في المنظمات.

. إيضاح أهمية تحقيق المنظمة لميزة تنافسية مستدامة، وتبيين دور المعرفة في تحقيق هذه الميزة.

. تشخيص واقع حال إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة، في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف وبرج

بوعرييج.

. تقديم إقتراحات حول إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة، وكيفية تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في مؤسسات قطاع الإليكترونيك، من خلال إدارة فعالة وكفؤة للمعرفة داخل هذه المؤسسات.

5- التعريفات الإجرائية

المتغير المستقل: إدارة المعرفة: هي عبارة عن جهد منظم يستهدف خلق المعرفة الجديدة، وتنظيمها، ونشرها في المنظمة، وتخزينها وتجسيدها في المنتجات والخدمات والإجراءات^أ. وتتشكل إدارة المعرفة من العمليات التالية:

أ- **تشخيص المعرفة:** ويقصد بعملية تشخيص المعرفة؛ جملة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها المنظمة لتحديد نوعية وطبيعة وماهية المعرفة التي تريدها، ولأي غرض تريدها، بالإضافة إلى تحديد معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص الحاملين لها. ومن أهدافها توفير مبدأ الملاءمة مع الغايات الموضوعية للمشروع^ب.

ب- **توليد المعرفة:** تعني عملية توليد المعرفة، إبداع أو خلق المعرفة عند عدد من الكتاب، وبتزايد الاهتمام بتوليد المعرفة داخل المنظمات بمعدل لا مثيل له، ومن الأسباب التي تدعو إلى ذلك هو اشتداد المنافسة بين المنظمات في الأسواق، هذه المنافسة التي تعتمد في الغالب وتقنصر على المنظمات التي تملك المعرفة من خلال توليدها وملكيته الحصرية لها؛ لا من خلال الحصول عليها من مصادر خارجية، وبالتالي الاشتراك مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس القطاع في هذه المعرفة^ج.

ج- **خزن المعرفة:** عملية خزن المعرفة؛ تعني تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والبحث الداخلي والوصول والاسترجاع والمكان والإدامة للمعرفة داخل المنظمة^د.

د- **توزيع المعرفة:** يقصد بعملية توزيع المعرفة إيصال المعرفة بالشكل الكافي وفي الوقت المناسب للأفراد الذين يحتاجونها في المنظمة، ذلك أن المنظمة لن تتحصل على عائد من الجهود المبذولة في تشخيص وتوليد المعرفة، وكذا الجهود المبذولة في العمليات السابقة، ما لم يتم وضع المعرفة في متناول من يحتاجونها داخل المنظمة، وتشمل عملية توزيع المعرفة كل من تقاسم المعرفة ونشرها ونقل المعرفة وتشاركها، حيث تعتبر إتاحة المشاركة في المعرفة، أو وضعها في إطار نظام وإجراءات تسمح بتوزيعها على كافة المهتمين بها أمرًا حيويًا للمنظمة^{هـ}.

هـ- **تطبيق المعرفة:** إن آخر عملية من عمليات إدارة المعرفة؛ هي استخدام المعرفة وتطبيقها بحيث أن امتلاك المنظمة أفضل معرفة وأحدثها، لا يعني شيء ما لم توضع هذه المعرفة موضع التطبيق أي أن المعرفة هي وسيلة وليست غاية بحيث يجب الاجتهاد في تطبيق هذه المعرفة، بما يضمن تحقيق كفاءة وفعالية للمنظمة، في المصاريف أو الأموال التي كلفتها للحصول عليها، ولتحقيق ذلك يجب على المديرين أن يبذلوا جهودًا جبارة لنشر ثقافة منظمة تدعو إلى التطبيق الفعال للمعرفة^و.

و. **البنية التحتية والتكنولوجية المساندة لإدارة المعرفة:** بالإضافة إلى العمليات المختلفة لإدارة المعرفة أضفنا البنية التحتية والتكنولوجية المساندة لإدارة المعرفة؛ على اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي التي تساعد على نجاح عمليات

إدارة المعرفة وحاولنا في هذا المحور معرفة ما إذا كانت المؤسسات محل الدراسة تحتوي التكنولوجيا والمعدات والأنظمة المساعدة على تشخيص وتوليد وتوزيع وخرن وتطبيق المعرفة أم لا.

المتغير التابع: الميزة التنافسية المستدامة

أ- مدخل استراتيجيه ميزة التكلفة المنخفضة: يقوم هذا النوع من الميزة التنافسية المستدامة على محاولة المنظمة تقديم منتجات أو خدمات بتكلفة منخفضة مقارنة بمنافسيها، ولأجل ذلك عليها معرفة العوامل المحركة للتكاليف، ومن ثم مراقبتها والتحكم فيها بصفة مستمرة^{vii}.

ب- مدخل استمرارية ميزة التميز: يعتمد هذا النوع من الميزة على قدرة المنظمة على تقديم منتج متميز وفريد ولها قيمة مرتفعة من وجهة نظر المستهلك (جودة أعلى، خصائص خاصة بالمنتج، خدمات ما بعد البيع... إلخ)، لذلك يصبح من الضروري فهم المصادر المحتملة لتميز المنتج من خلال أنشطة سلسلة القيمة^{viii}.

6- المنهجية: لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهجية البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فيما يتعلق بالبحث الوصفي؛ فقد تم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة من أجل فهم مكونات إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة، والعناصر المشكلة لكليهما، أما على صعيد البحث الميداني التحليلي؛ فقد تم إجراء المسح الاستطلاعي الشامل، وتحليل كافة البيانات المجمعة من مجتمع الدراسة من خلال الإستمارة عن طريق منظومة أو حزمة تحليل البيانات الإحصائية في العلوم الإجتماعية (SPSS)، و يتمثل مجتمع الدراسة في بعض المؤسسات الممثلة لقطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف وبرج بوعرييج، ويشمل قطاع الإلكترونيك على المؤسسات التي تعمل في إنتاج وتسويق المنتجات الإلكترونية مثل جهاز التلفاز، أجهزة الاستقبال الهوائي، الثلاجات، المكيفات الهوائية وأجهزة الراديو، قارئ الأقراص المضغوطة، الغسالات، وتُعَد اختيار هذا القطاع نظرًا لأنه قطاع يشهد تنافسية كبيرة بين المؤسسات سواءً على المستوى العالمي أو على المستوى المحلي، كما أن المنتجات الإلكترونية بمختلف أنواعها من المنتجات التي تشهد سرعة في التطور والتعديل والتحسين، كما أنها تتأثر كثيرًا بالتكنولوجيا وتطبيقات العلوم والمعرفة.

7- أداة القياس: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة اشتملت على جزئين، الجزء الأول؛ يتضمن فقرات تهدف إلى قياس جملة العمليات المشكلة لإدارة المعرفة وهي: تشخيص المعرفة، إكتساب وتوليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، بالإضافة إلى البنية التحتية والتكنولوجية المساندة لعمليات إدارة المعرفة. أما الجزء الثاني؛ يتضمن فقرات تهدف إلى قياس مدى تمكن المؤسسات محل الدراسة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة وفق مدخل إستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة ومدخل استراتيجيه ميزة التميز. وقد تم اختيار مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، والسبب في ذلك أنه يعتبر من أكثر المقاييس استخدامًا لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته؛ حيث يعتبر الأفراد المجيبون عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات وفق خمسة درجات.

أ- صدق أداة الدراسة وثباتها

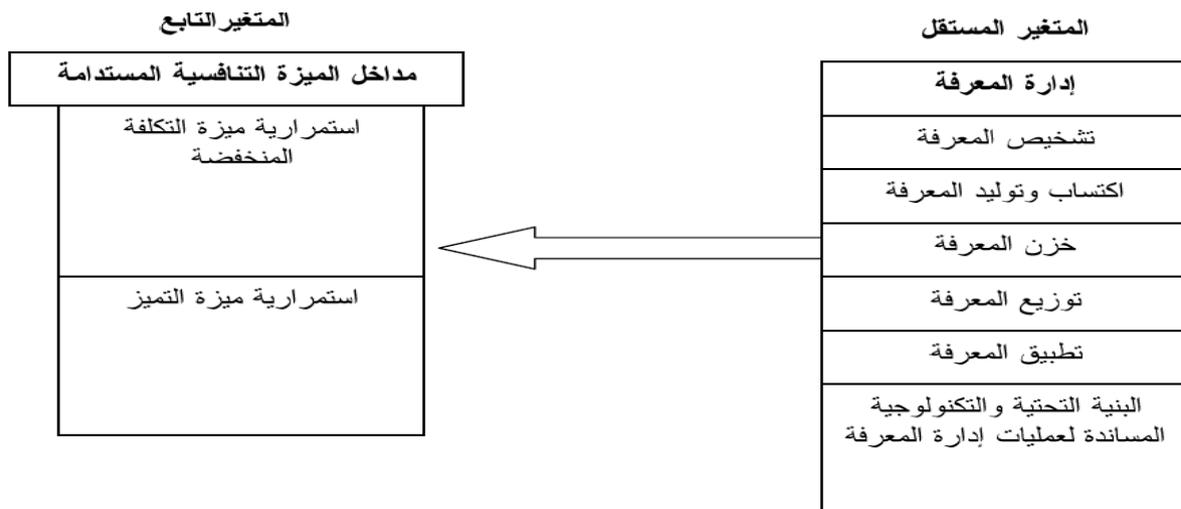
انطلاقاً من البحث والاطلاع النظري على متغيرات الدراسة، وبناءً على الدراسة السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، ووفقاً للخطوات المنهجية لبناء الاستبانة تم بناء استبانة في شكلها الأولى، وبعد عرضها على أساتذة للتحكيم تم ادخال بعض التعديلات بناءً على الانتقادات الموجهة للصيغة الأولى، ثم تم توزيعها على عينة عشوائية من أفراد مجتمع الدراسة؛ لمعرفة هل الأسئلة مفهومة؟ وهل هناك لبس أو غموض في العبارات المستعملة؟ ثم تم بناء الاستبانة في شكلها النهائي، ومن ثمة جرى استخراج معامل الثبات باستعمال معامل ألفا-كرونباخ (Alpha Cronbach) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (1)

الجدول رقم 1 : يوضح قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابع والمستقل

رقم الفقرة في الاستبانة	المتغير	قيمة ألفا-كرونباخ
31 - 1	المتغير المستقل (إدارة المعرفة)	0.89
50 - 32	المتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة)	0.85

9- نموذج الدراسة: يتكون نموذج الدراسة من المتغير المستقل ممثلاً بإدارة المعرفة ومعبّر عنها بعمليات إدارة المعرفة، أما المتغير التابع فهو الميزة التنافسية المستدامة ويتم قياس مستوى تحققها من خلال مدخل إستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة ومدخل إستمرارية ميزة التميز وفق ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 1: يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

9- الإطار النظري وملخص لأهم الدراسات السابقة

أ- الإطار النظري

- إدارة المعرفة

يعد دون مارش "Don March" أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة في بداية ثمانينات القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطوير نظم المعلومات، وفي عام 1980 في المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي، أشار إدوارد فراينبوم Edward Frengnebaum إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة Knowledge is power" ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة Knowledge Engineering^x.

ولقد تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من زوايا عدة، فمنهم من تناوله من منظور تقني بالتركيز على تقنيات المعلومات التي تسهل نشر المعرفة وتطبيقاتها (المجالي، 2008)، فيري (Martensson, 2000) أنها: تجسيد العمليات التنظيمية التي تبحث في تدائية مزج قابلية تقنيات المعلومات على معالجة البيانات والمعلومات وقابلية الإبداع والإبتكار للأشخاص (Alhora, 1998).

ويعرف Wiig إدارة المعرفة على أنها "تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، بحيث يجري تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في نتائج الميزة التنافسية، وتتضمن إدارة المعرفة؛ تحقيق عملية الإدامة للمعرفة ورأس المال الفكري واستغلالها واستثمارها ونشرها (محمد عواد، 2008).

ويعرفها (Laudon, 2003) بأنها: العملية المنهجية لتوجيه ورصد المعرفة وتحقيق الإهتمام بها في المنظمة وهي مدخل لإضافة أو إنشاء القيمة من خلال المزيج أو التراكيب أو التداوب بين عناصر المعرفة من أجل إيجاد توليفات معرفية أفضل مما هي عليه كبيانات أو معلومات أو معرفة منفردة^x.

في حين يعرف نوناكا وتاكوشي Nonaka & Takeuchi إدارة المعرفة بأنها: قدرة المنظمة على خلق المعرفة الجديدة، ونشرها في جميع أنحاء المنظمة، وتجسيدها في المنتجات والخدمات والإجراءات^{xi}.

الميزة التنافسية المستدامة

في السنوات الأخيرة ظهرت نظرية الميزة التنافسية المستدامة باعتبارها واحدة من الأطر النظرية الواعدة في أدبيات الإدارة وخاصة في مجال الإدارة الاستراتيجية، لذلك نال موضوع الميزة التنافسية المستدامة أهمية بالغة في دراسات علماء الإدارة، وقد أشار آدرسون (Alderson, 1957)، إلى أن الجانب الأساسي في المنافسة، هو سرعة تكيف الموردين في تلبية التغيرات الحاصلة في تغيرات الزبائن، وعاد آدرسون في سنة 1965 وأوضح بأن المنافسة تقوم على أساس امتلاك مصادر متميز على المنافسين^{xii}، وقد ازداد عدد علماء الإدارة المهتمين بالميزة التنافسية المستدامة بشكل كبيراً جيداً في النصف الثاني

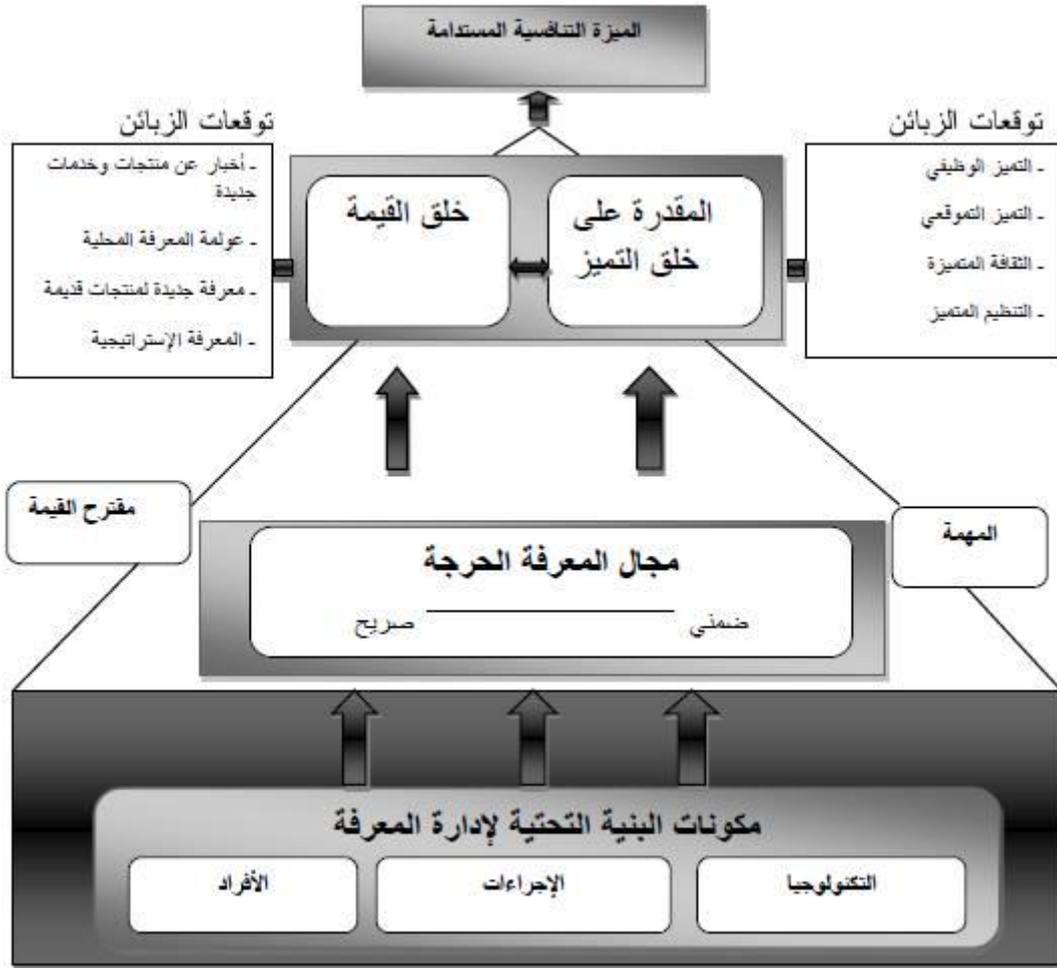
من ثمانينيات القرن الماضي، وتعود البداية الحقيقية وبالأساس إلى أستاذ إدارة الأعمال في جامعة هارفرد الأمريكية مايكل بورتر سنة 1985 (Michael Porter)، الذي يعتبر أول من وضع نموذج للميزة التنافسية مبني على متغيرات جزئية^{xiii}، وفي القرن الواحد والعشرين هناك نزوح في الفكر الإداري، إلى خلق مصطلحات جديدة مثل؛ التعلم التنظيمي، إدارة المعرفة، نظم المعلومات الإدارية، التكنولوجيا والإبداع، العولمة... إلخ، لكن كل هذا لم يقلل من أهمية الميزة التنافسية المستدامة، كواحدة من أهم المواضيع في الإدارة الاستراتيجية، وحسب تالسون (Tilson, 2000)، فقد طرح وران بوفات (Warren Buffett) سؤال مفاده؛ ما هو أهم شيء ينظر إليه عند تقييم المؤسسة؟، فكانت أغلب الإجابات هي الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة^{xiv}.

العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة

تستهدف الميزة التنافسية المستدامة خلق نظام يتميز بالتعدد والغموض وذو تركيبة غير مفهومة يتفوق بها على المنافسين، ولا يمكن امتلاك هذه الميزة إلا من خلال مؤهلات داخلية تستطيع خلق فرص، لتقديم منتجات ذات قيمة للزبون قبل المنافسين أو تكون قادرة على التكيف للتغيرات السريعة في احتياجات الزبائن، ومن هذا المنطلق فقد كانت الكفاءات أو القدرات المميزة هي المفتاح لتحقيق الميزة التنافسية^{xv}، غير أنه استدامة هذه الميزة أو تحويلها إلى ميزة تنافسية مستدامة يستوجب الاعتماد على المعرفة، وضرورة وجود إدارة للمعرفة داخل المنظمة تجعل من المعرفة أساس النمو والتطور وهي عنصر التفوق الفردي والمنظمي، وذلك يجعلها في متناول العاملين داخل المنظمة، لذلك تعتبر إدارة المعرفة وعملياتها هي المفتاح لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة^{xvi}.

يرى كل من كرانت ودفانورت (Grant, 1996 ; Davenport, 1998) أن إدارة المعرفة هي الاستراتيجية الأساسية للميزة والتنافسية المستدامة^{xvii}، ويمكن أن نوضح تأثير إدارة المعرفة على الميزة التنافسية المستدامة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 2: يوضح تأثير إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة



Source: Murray E. Jennex, Knowledge Management: Concepts, Methodologies, Tools and Applications, Information Science reference, New York, USA, 2008, P: 2649.

يوضح الشكل رقم (2) كيف يمكن للمنظمة الحصول على ميزة تنافسية مستدامة، من خلال إدارة المعرفة، ويتجلى ذلك من خلال، تأثير إدارة المعرفة وعملياتها على الأفراد العاملين داخل المنظمة، وكذلك العمليات والمنتجات التي تقدمها المنظمة وكذا الأداء المنظمي، حيث يعتبر الأفراد هم أهم عنصر أو أهم مورد في إدارة المعرفة باعتبارهم منتجها وموزعيها، وكذلك باعتبارهم مستودعات للمعرفة، وكذا هم من يشرف على وضع المعرفة موضع التنفيذ للحصول على منتجات متميزة، والحصول على ميزة تنافسية مستدامة، كما يتجلى دور إدارة المعرفة في التأثير على العمليات؛ وذلك بالقيام بها بكفاءة وفعالية، وكذلك البنية التحتية والتكنولوجية المساندة لإدارة المعرفة، التي تمثل الأداة والوسيلة التي من خلالها يتم توزيع وإيصال المعرفة إلى مختلف الأفراد المستهدفين في المنظمة، هذه العناصر الثلاث (الأفراد، العمليات، التكنولوجيا) التي لا يمكن للمنظمة الاستغناء عن أي منها في حالة الرغبة في تطبيق إدارة معرفة فاعله وكفاءة فهي بمثابة البنية القاعدية لإدارة المعرفة.

وإن العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة تتجلى من خلال تأثير إدارة المعرفة على جميع المكونات والعناصر التي يمكن أن تساهم في استدامة الميزة التنافسية، ذلك أن المعرفة وتأثير عملياتها تتسلل وتتغلغل بعمق، وتساهم في التأثير على جميع أنشطة سلسلة القيمة لمنظمات الأعمال.

وأمام هذا الاهتمام المتزايد بأهمية المعرفة وإدارتها، المتولد من إدراك المنظمات لما يمكن أن تكسبه من ميزة تنافسية مستدامة حول هذا حسب كوين Quinn المنظمات إلى مستويات معرفية، من خلال البحث والاستكشاف والتطوير، وهذا النوع من المنظمات هو ما أطلق عليه بيتر سانج peter senge بالمنظمات ذات المعرفة^{xviii}.

ب- الدراسات السابقة

• دراسة (2002، الكبيسي): (الكبيسي، صلاح الدين عواد كريم، إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي - دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط في العراق - أطروحة دكتوراه منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق).

اشتملت الدراسة على 11 شركة من شركات القطاع الصناعي المختلط وكانت العينة مؤلفة من 96 فرداً من المديرين المفوضين ومديري الأقسام.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- لم تستفد شركات القطاع الصناعي المختلط من المعرفة الضمنية العالية لدى مديريها.
- بينما استفادت بشكل كبير من المعرفة الظاهرة المتوافرة لدى إدارتها بصورة معرفة حول: السوق، والزيون، والاتصالات، والتقنية، والمنافسين، وبراءات الاختراع.
- إن مساهمة معرفة الشركات حول: السوق، والزيون، والاتصالات، والتقنية، والمنافسين، وبراءات الاختراع في تعزيز سلوك المنظمة باتجاه تبني المزيد من الإبداعات التكنولوجية الجذرية والمضافة ضعيفة جداً.
- أظهرت قصوراً واضحاً في قدرة شركات القطاع الصناعي في استثمار المعرفة الظاهرة المتوافرة لديها في رفع قدرات مديريها الإبداعية، عبر تعزيز قدرتهم على حل المشكلات واتخاذ القرارات الصائبة؛ أو في تحفيز قدرتهم على التغيير؛ أو في تشجيعهم للإبداع في منظماتهم.

• دراسة (2004، العمري): (العمري، غسان عيسى، الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة بهدف تحقيق قيمة عالية لأعمال المصارف التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه منشورة، الجامعة العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن).

- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات وبين القيمة العالية لأعمال المصارف التجارية الأردنية، كما توصلت إلى وجود أثر في الزيادة المتحصلة لقيمة الأعمال في المصارف، نتيجة الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة. وبالإضافة إلى ذلك وجدت الدراسة أن هناك زيادة في القيمة العالية لأعمال

المصارف نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة. علاوة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية وبدرجات كبيرة بين المصارف فيما يتعلق بالقيمة العالية لأعمالها واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة، وقد أكدت الدراسة أن توظيف إدارة المعرفة يضيف قيمة إلى أعمال المنظمات.

• **دراسة (2005، الحجازي):** (الحجازي، هيثم علي، قياس أثر إدراك أبعاد إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية، دراسة تحليلية مقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص باتجاه بناء نموذج لتوظيف إدارة المعرفة، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن).

اشتمل مجتمع الدراسة على كل من المنظمات العامة والخاصة الأردنية؛ التي تضم للوزارات والدوائر والمؤسسات العامة ومؤسسات القطاع الخاص، وقد تم اختيار إحدى عشرة (11) منظمة من القطاع العام، وعشر (10) من القطاع الخاص.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج:

- إن المنظمات الأردنية العامة والخاصة، على حد سواء توظف إدارة المعرفة في أعمالها بدرجة محدودة، أي إنها أدركت إدارة المعرفة من حيث: المفهوم، والدور، والموجودات، والأهداف، والفوائد، وقيادة المعرفة والثقافة التنظيمية؛ ولو بدرجات متفاوتة. إلا أن النتائج أظهرت أيضا بعض الفروقات بين القطاعات فيما يتعلق بإدراكها لبعض الجوانب الفرعية الخاصة بإدراك إدارة المعرفة، حيث بينت الدراسة أن مستوى إدراك القطاع الخاص لموجودات المعرفة كان أعلى منه لدى القطاع العام.

- دلت النتائج أيضا على أن المنظمات الأردنية العامة والخاصة تمارس عمليات إدارة المعرفة، وأوضحت أيضا أنه ليس هناك فروق ذات دلالات إحصائية فيما يتعلق بممارسة عمليات إدارة المعرفة بين القطاعين العام والخاص، ومثل هذه الممارسات جاءت متقاربة.

- أظهرت النتائج فروقا بين إدراك منظمات القطاع الخاص لأهداف إدارة المعرفة وإدراك منظمات القطاع العام، وكان مستوى إدراك القطاع الخاص أعلى من مثيله لدى القطاع العام.

- وفيما يتعلق بمستوى إدراك فوائد المعرفة فإنه كان في القطاع العام أعلى منه لدى القطاع الخاص.

- كان مستوى إدراك القطاع الخاص لدور قيادة المعرفة أعلى لدى القطاع الخاص منه لدى القطاع العام.

- أشارت النتائج إلى أن هناك فروقا بين القطاعين حول أثر إدراك هذه المنظمات لدور الثقافة التنظيمية في توظيف إدارة المعرفة ولمصلحة القطاع الخاص.

• **دراسة (2006، باسردة):** (باسردة، توفيق سريع علي، تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء - دراسة

تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية البنية - أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، دمشق، سورية).

- توصلت الدراسة إلى: وجود تكامل وعلاقة ارتباط قوية بين إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة، وأثر معنوي لذلك التكامل على الشركات عينة الدراسة.

• دراسة (Holowetzki, 2002) التي جاءت تحت عنوان:

The relationship between knowledge Management and Organizational Culture: an Examination of Cultural Factors that Support the flow and management of Knowledge within an Organization.

وقد أجريت هذه الدراسة سنة 2002 في جامعة Oregon في الولايات المتحدة، وهدفت إلى بيان أثر العوامل الثقافية في تنفيذ مبادرات إدارة المعرفة، من خلال دراسة ما ورد في أدبيات إدارة المعرفة، ومن ثم تجميع هذه البيانات في قائمة؛ ليتمكن المديرون التنفيذيون في المنظمات الصغيرة وفي المنظمات غير الربحية من استخدامها عند تنفيذهم مبادرات إدارة المعرفة في منظماتهم.

وقد استخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى، إذ قامت بمراجعة الأدبيات ودراسات الحالة الصادرة بين عامي 1998-2002 من أجل دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وبين توظيف إدارة المعرفة. وتوصلت إلى أن هناك ستة عوامل ثقافية تؤثر في مبادرات إدارة المعرفة نجاحاً أو إخفاقاً، وهذه العوامل هي: نظم المعلومات، هيكل المنظمة، أنظمة المكافأة والتعويض، العمليات؛ الأفراد؛ القيادة.

كما تؤكد أن الثقافة التنظيمية؛ أحد العوامل المهمة المؤثرة في مبادرات توظيف إدارة المعرفة في المنظمات.

• دراسة (Malhotra, 2003) بعنوان: قياس أصول المعرفة

« Measuring knowledge Assets of Nation knowledge systems For Development »

وقد طبقت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية كجزء من نشاط الأمم المتحدة في النشاطات الاجتماعية والعلمية، وهدفت إلى صياغة إطار عام، وأسس ومعايير لقياس إدارة المعرفة، وبناء النماذج العلمية المناسبة لذلك وكيفية تطوير قدرات وإمكانيات القطاع العام في هذا المجال.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة ما يلي:

- تحديد مجموعة من النماذج والمقاييس والمعايير؛ لإدارة المعرفة والمعلومات في القطاع العام، وذلك بهدف تعزيز قدرة وإمكانية القطاع العام للاستفادة من برامج وأنظمة إدارة المعرفة والمعلومات.
- التركيز على مفهوم الاقتصاد المعرفي مع عدم المغالاة في النظر إلى إدارة المعرفة كمفهوم اقتصادي.
- عدم إغفال الجانب الإنساني في جميع نشاطات ومراحل إدارة المعرفة، حيث يمثل عنصر حرج لجميع تلك النشاطات.

وتمثل هذه الدراسة بداية أكاديمية وأساس جيد لإدارة المعرفة والمعلومات، حيث حددت مجموعة من الأسس والقواعد لها، وصاغت مجموعة من المقاييس والنماذج لدراسة إدارة المعرفة والمعلومات.

ج- ما يميز هذه الدراسة

على إعتبار أن البحث هو عملية تراكمية؛ ولكي يكون أي بحث ذا قيمة؛ يجب أن ينطلق صاحبه في بحثه مما توقف عنده الآخرون، أو من سبقه في البحث في نفس الموضوع، وعلى هذا الأساس يكمننا أن نقول أن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة في:

. **المجتمع محل الدراسة:** حيث أن هذه الدراسة تعتبر . على حد اطلاعي . أول دراسة تهتم بإدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة، على مستوى مؤسسات قطاع الإليكترونيك في الولايتين محل الدراسة، وفي الجزائر كذلك.

. **عنصر الاستدامة في الميزة التنافسية:** كما تتميز الدراسة التي نحن بصدد القيام بها، بعنصر مهم في الميزة التنافسية؛ وهو عنصر الاستدامة في هذه الميزة، وهو يلعب دوراً مهماً في الحكم على قوة أو ضعف أية ميزة، كما أن عنصر الإستدامة في الميزة التنافسية، من أهم ما يؤثر على تحقيق هدفي البقاء والربحية بالنسبة للمنظمات.

10. عرض النتائج وتحليلها : بعدما استرجعنا الاستبانات الموزعة على الأفراد محل الدراسة في مؤسسات قطاع الإليكترونيك في ولايتي سطيف وبرج بوعرييج، قمنا بمعالجتها من خلال برنامج SPSS فتحصلنا على النتائج التي نعرضها فيما يلي:

الجدول رقم 2: يوضح العلاقة بين إدارة المعرفة واستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة.

إدارة المعرفة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الخطأ	مستوى الدلالة	القرار
تشخيص المعرفة	0,12	0,05	0,47	غير دال
اكتساب وتوليد المعرفة	0,50		0,00	دال
تخزين المعرفة	0,15		0,34	غير دال
توزيع المعرفة	0,47		0,00	دال
تطبيق المعرفة	0,54		0,00	دال
البنية التحتية والتكنولوجيا المساندة لإدارة المعرفة	0,66		0,00	دال
المجموع	0,58		0,00	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعدما قمنا بتحديد مستوى أداء إدارة المعرفة، ممثلة في عملياتها، في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة، وجدنا أن مستوى أداء إدارة المعرفة من خلال عملياتها يتراوح بين الضعيف والمتوسط، وبعدها قمنا كذلك بتحديد مستوى مقدرة المؤسسات محل الدراسة على تحقيق الاستمرارية في ميزة التكلفة المنخفضة، وقد تبين لنا أن هذا المستوى ضعيف، قمنا بالبحث في مدى وجود علاقة ارتباط بين إدارة المعرفة ممثلًا في عملياتها، ومستوى مقدرة المؤسسات محل الدراسة على تحقيق الاستمرارية في ميزة التكلفة المنخفضة، ونلاحظ من خلال الجدول رقم 2 أن قيم معامل الارتباط بين إدارة المعرفة واستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة في مجمله قوي فيقدر بـ (0,58) وهو دالة عند مستوى الخطأ (0,05) بمستوى دلالة قدره (0,00)، أما الارتباط بين استمرارية ميزة التكلفة المنخفضة وإدارة المعرفة حسب المحاور، فهي قوية مع أربعة محاور، فتقدر قيم معامل الارتباط بين استمرارية ميزة التكلفة المنخفضة وبين تطبيق المعرفة بـ: (0,54)، وتقدر قيم معامل الارتباط بين استمرارية ميزة التكلفة المنخفضة وبين اكتساب وتوليد المعرفة بـ: (0,50)، وتقدر قيم معامل الارتباط بين استمرارية ميزة التكلفة المنخفضة وبين توزيع المعرفة بـ: (0,47)، وتقدر قيم معامل الارتباط بين استمرارية ميزة التكلفة المنخفضة وبين البنية التحتية والتكنولوجيا المساندة لإدارة المعرفة بـ: (0,66)، وكلها دالة عند مستوى الخطأ (0,05) بمستوى دلالة قدرها (0,00). في حين هناك ارتباط ضعيف مع محورين، بحيث كانت قيم معاملات الارتباط بين استمرارية ميزة التكلفة المنخفضة وتشخيص المعرفة يقدر بـ: (0,12) ويقدر مع تخزين المعرفة بـ (0,15)، وهي غير دالة عند مستوى الخطأ (0,05) بمستوى دلالة قدرها (0,34) و (0,47) على التوالي، وهذا يعني أنه كلما كانت للمؤسسة قدرة عالية على اكتساب وتوليد المعرفة، وكذا مقدرة عالية على توزيع وتطبيق المعرفة، وتوفرت لها بنية تحية وتكنولوجية جيدة مساندة لعمليات إدارة المعرفة، كلما كانت على مقدرة عالية على تحقيق الاستمرارية في ميزة التكلفة المنخفضة.

ومما سبق يمكن القول أنه توجد علاقة ارتباطية دالة وقوية بين إدارة المعرفة وتحقيق الاستمرارية في ميزة التكلفة المنخفضة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة.

الجدول رقم 3: يوضح العلاقة بين إدارة المعرفة واستمرارية ميزة التميز

إدارة المعرفة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الخطأ	مستوى الدلالة	القرار
تشخيص المعرفة	0,12	0,05	0,47	غير دال
اكتساب وتوليد المعرفة	0,46		0,00	دال
تخزين المعرفة	0,53		0,00	دال
توزيع المعرفة	0,57		0,00	دال
تطبيق المعرفة	0,53		0,00	دال

دال	0,00		0,44	البنية التحتية والتكنولوجيا المساندة لإدارة المعرفة
دال	0,00		0,64	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعدما قمنا بتحديد مستوى أداء إدارة المعرفة، ممثلة في عملياتها، في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة، وجدنا أن مستوى أداء إدارة المعرفة من خلال عملياتها يتراوح بين الضعيف والمتوسط، وبعدما قمنا كذلك بتحديد مستوى مقدرة المؤسسات محل الدراسة على تحقيق الاستمرارية في ميزة التميز، وقد تبين لنا أن هذا المستوى ضعيف، قمنا بالبحث في مدي وجود علاقة ارتباط بين إدارة المعرفة ممثلًا في عملياتها، ومستوى مقدرة المؤسسات محل الدراسة على تحقيق الاستمرارية في ميزة التميز، نلاحظ من خلال الجدول رقم 3 أن قيم معامل الارتباط بين إدارة المعرفة واستمرارية ميزة التميز في مجمله قوي فيقدر بـ(0,64) وهو دالة عند مستوى الخطأ (0,05) بمستوى دلالة قدره (0,00). أما الارتباط بين استمرارية ميزة التميز وإدارة المعرفة حسب محاور، فهي قوية مع خمسة محاور، فنقدر قيم معامل الارتباط بين استمرارية ميزة التميز وتوزيع المعرفة بـ(0,57)، و(0,53) مع تطبيق المعرفة وكذا تخزينها، و(0,46) مع اكتساب وتوليد المعرفة و(0,44) مع البنية التحتية والتكنولوجيا المساندة لإدارة المعرفة، وكلها دالة عند مستوى الخطأ (0,05) بمستوى دلالة قدرها (0,00)، في حين هناك ارتباط ضعيف مع تشخيص المعرفة، بحيث أن قيمة معامل الارتباط بين استمرارية ميزة التميز وتشخيص المعرفة تقدر بـ:(0,12)، وهي غير دالة عند مستوى الخطأ (0,05) بمستوى دلالة قدره (0,47). وهذا يعني أنه كلما كانت المؤسسة قدرة عالية على اكتساب وتوليد المعرفة، وكذا على تطبيق المعرفة وتوزيع المعرفة وتخزينها، وتوفرت لها بنية تحتية وتكنولوجية جيدة مساندة لعمليات إدارة المعرفة، كلما كانت على مقدرة عالية على تحقيق الاستمرارية في ميزة التميز. ومما سبق يمكن القول أنه توجد علاقة ارتباطية دالة وقوية بين إدارة المعرفة وتحقيق الاستمرارية في ميزة التميز.

11- اختبار الفرضيات: بعد عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية سنحاول مناقشتها في ضوء الفرضيات للوقوف على درجة تحققها أو بطلانها.

الفرضية الأولى: مستوى أداء إدارة المعرفة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة أداء ضعيف.

من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال SPSS، نستنتج أن مستوى تشخيص وتخزين وتطبيق المعرفة، وكذا مستوى البنية التحتية والتكنولوجية المساندة لإدارة المعرفة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة مستوى ضعيف، في حين مستوى اكتساب وتوليد وتوزيع المعرفة مستوى متوسط، وعليه يمكن القول أن مستوى أداء إدارة المعرفة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة أداء ضعيف.

وانطلاقاً من هذا كله يمكن القول أن الفرضية الأولى محققة وبدرجة عالية، وبالتالي قبولها.

الفرضية الثانية: مستوى الميزة التنافسية المستدامة التي تحققها مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة مستوى ضعيف.

من خلال نتائج الدراسة التي تحصلنا عليه من مخرجات نظام SPSS، تبين لنا أن مستوى تحقيق الاستمرارية في ميزة التكلفة المنخفضة، ومستوى تحقيق الاستمرارية في ميزة التميز في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف و برج بوعريج مستوى ضعيف، يمكن القول أن مستوى الميزة التنافسية المستدامة التي تحققها مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة مستوى ضعيف.

وانطلاقاً من هذا كله يمكن القول أن الفرضية الثانية محققة وبدرجة عالية، وبالتالي قبولها.

الفرضية الثالثة: تؤدي إدارة المعرفة إلى تحقيق الاستمرارية في ميزة التكلفة المنخفضة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة.

تشير نتائج الدراسة الميدانية المأخوذة من الجدول رقم (1) إلى:

* أن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين اكتساب وتوليد المعرفة واستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة؛

* وأن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين توزيع المعرفة واستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة؛

* وأن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين تطبيق المعرفة واستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة؛

* وأن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين البنية التحتية والتكنولوجية المساندة لعمليات إدارة المعرفة واستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة.

- في حين هناك علاقة ضعيفة بين تشخيص المعرفة واستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة؛

* وهناك علاقة ضعيفة بين تخزين المعرفة واستمرارية ميزة التكلفة المنخفضة؛

ومما سبق نستنتج أن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين إدارة المعرفة ب مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولايتي سطيف و برج بوعريج والاستمرارية في تحقيق ميزة التكلفة المنخفضة، وعليه يمكن القول أن إدارة المعرفة تؤدي إلى تحقيق الاستمرارية في ميزة التكلفة المنخفضة في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة.

وبناءً على ذلك، يمكن القول أن الفرضية الثالثة محققة بدرجة عالية، وبالتالي قبولها.

الفرضية الرابعة: تؤدي إدارة المعرفة إلى تحقيق الاستمرارية في تقديم منتجات متميزة بما يحقق الاستمرارية في ميزة التميز في مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة.

تشير نتائج الدراسة الميدانية المأخوذة من الجدول رقم 2 إلى:

* أن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين اكتساب وتوليد المعرفة واستمرارية ميزة التميز؛

* وأن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين تخزين المعرفة واستمرارية ميزة التميز؛

* وأن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين توزيع المعرفة واستمرارية ميزة التميز؛

* وأن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين تطبيق المعرفة واستمرارية ميزة التميز؛

* وأن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين البنية التحتية والتكنولوجية المساندة لعمليات إدارة المعرفة واستمرارية ميزة التميز.

- في حين هناك علاقة ضعيفة بين تشخيص المعرفة واستمرارية ميزة التميز.

ومما سبق نستنتج أن هناك علاقة ارتباطية دالة وقوية بين إدارة المعرفة ب مؤسسات قطاع الإليكترونيك في ولايتي سطيف وبرج بوعريريج والاستمرارية في تحقيق ميزة التميز، وعليه يمكن القول أن إدارة المعرفة تؤدي إلى تحقيق الاستمرارية في تقديم منتجات متميزة بما يحقق الاستمرارية في ميزة التميز في مؤسسات قطاع الإليكترونيك في الولايتين محل الدراسة. وبناءً على ذلك، يمكن القول أن الفرضية الرابعة محققة بدرجة عالية، وبالتالي قبولها.

12- التوصيات والخاتمة

بعد تناول موضوع دور ادارة المعرفة في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة نظريا وبعد ذلك تبع الدراسة

النظرية دراسة ميدانية على بعض مؤسسات قطاع الإليكترونيك، تبين لنا أكثر أهمية الميزة التنافسية المستدامة بالنسبة للمؤسسات باعتبار أنها السبيل الوحيد الذي يمكنها من الاستمرارية والبقاء في السوق في ظل المنافسة الكبيرة بين المؤسسات في قطاع الأعمال، وتعتبر المعرفة أهم وأقوى مصدر يمكن أن تعول عليه المؤسسات في تحقيقها لميزتها التنافسية المستدامة، ونظرا لأهمية المعرفة وخصوصيتها وجب توفر ادارة خاصة تقوم بإدارة المعرفة داخل المؤسسة، بما يسمح بتحديد نوعية المعرفة المهم لها والعمل على تسييرها داخل المؤسسة، ووفقاً للنتائج التي تم الوصول إليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات خلال الدراسة الميدانية، تم التوصل للتوصيات التالية:

. ضرورة استقطاب أشخاص مبدعين ومتميزين، لأن هذا النوع من الأشخاص هم من لهم مقدرة غير عادية في توليد المعرفة الخالقة للقيمة والصناعة للفرق، وهم من يعطي المؤسسات مقدرة كبيرة على التميز في منتجاتها المقدمة، والتحكم في سلوك التكاليف لديها.

. ضرورة تحديد وبدقة للوظائف والأنشطة التي تتطلب المعرفة باستمرارية وتحديد نوعية وحجم المعلومات التي تحتاجها.

. لا بد من التوقف على الاعتماد على عقول وخبرات وكفاءات العمال داخل المؤسسات باعتبارها مخازن للمعرفة، بل لا بد من إيجاد استراتيجية لحفظ وخن معرفة المؤسسة كملكية حصرية، تجنباً لخطر تسريب هذه المعرفة، أو مغادرة العمال ذوي الخبرة للمؤسسة.

. لا بد من العمل على إيصال المعرفة الكافية والمناسبة، وفي الوقت المناسب لكل فرد يحتاج إليها داخل المؤسسة؛

. لابد على العمال أن يضعوا المعرفة التي تحصلوا عليها من الدورات التكوينية والتدريبية موضع التنفيذ في أدائهم لمهامهم، كما يجب على المؤسسات أن تقيم دروات تكوينية وتدريبية للعمال بصفة مستمرة ودورية من أجل الرفع من مستوى أدائهم للمهام الموكلة إليهم، وكذا تزويدهم بالمعارف الجديدة في مجال عملهم.

. لابد على الإدارة العليا في مؤسسات قطاع الإلكترونيك من توفير البنية التحتية والتكنولوجية المساندة لعمليات إدارة المعرفة بما يضمن أداء جيدة لعمليات إدارة المعرفة على مستوى هذه المؤسسات؛

. على المؤسسات محل الدراسة تنويع منتجاتها، وتوسيع نطاق توزيعها للاستفادة من اقتصاديات السلم.

. لابد من إتباع استراتيجية للتحسين المستمر داخل المؤسسات، فيما يتعلق بأداء العمال لمهامهم، في جودة المنتجات، في تخفيض التكاليف و تحقيق التميز؛

. يجب على المؤسسات محل الدراسة أن تركز وتبرز باستمرار الإشارات والخصائص المميزة لمنتجاتها مقارنة بمنتجات المؤسسات الأخرى، وإلا لما أصبح لهذا التميز معنى؛

. يجب أن تولي المؤسسات محل الدراسة أهمية بالغة لتحقيق رضا الزبائن، باعتباره رأسمال فكري بالنسبة للمؤسسة؛

. إن أهم مشكل تعاني منه مؤسسات قطاع الإلكترونيك في الولايتين محل الدراسة، هو ضعفها في تشخيص المعرفة اللازمة، والمناسبة التي تمكنها من تحقيق الاستمرارية في ميزتي التكلفة المنخفضة والتميز، لذلك لابد من التركيز على هذه العملية من خلال تكليف فرق عمل من الباحثين والمتميزين في الميدان، لتحديد المعرفة الضرورية واللازمة للمؤسسة.

ⁱ أمال ياسين المجالي، مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، مجلة دراسات، الأردن، 2009، نوفمبر، العدد 36، ص:142.

ⁱⁱ ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء، عمان، الأردن، 2008، ص:107.

ⁱⁱⁱ سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة: المفاهيم، النظم، التقنيات، دار المناهج، ط1، عمان، الأردن، 2007، ص:34.

^{iv} محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء، عمان، الأردن، 2008، ص:45.

^v المرجع السابق، ص:99.

^{vi} نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، ط1، دار الوراق، الأردن، 2005.

^{vii} Michael Porter, l'Avantage Concurrentiel: comment d'evancer ses concurrents et maintenir son avance, traduit France, 1999, pp: 129-136.

^{viii} حسن على الزغبي، نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي، ط1، دار وائل، الأردن، 2005، ص: 138.

^{ix} سالم بن سعيد القحطاني، إدارة المعرفة وتطبيقاتها في القطاع العام السعودي الواقع والمأمول، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009.

^x محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص: 55.

^{xi} أمال ياسين المجالي، مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، مجلة دراسات، الأردن، 2009، نوفمبر، العدد 36، ص: 142.

^{xii} Low Swee Foon and Praveen Balakrishnan Nair, Revisiting the Concept of Sustainable Competitive Advantage: Perceptions of Managers in Malaysian MNCs, International Journal of Business and Accountancy, Vol. 1, No. 1, 63-78, 2010.

^{xiii} مرسى نبيل خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 1998، ص: 12.

^{xiv} Low Swee Foon and Praveen Balakrishnan Nair, op cit.

^{xv} Joe Tidd, from knowledge management to strategic competence: measuring technological, market and organizational innovation, second edition, imperial college press, UK, 2006, P: 06.

^{xvi} حيدر شاكر نوري، تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المميزة: دراسة تطبيقية في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية، مجلة ديالي، العدد الثامن والأربعون، 2011.

^{xvii} Murray E. Jennex, Knowledge Management: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, Information Science reference, New York, 2008, P: 26.

^{xviii} سلسلة إصدارات بيمك، الإبداع: القواعد غير المكتوبة، بيمك، القاهرة، 2003، ص: 144.