كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=======

دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الطائف

إعـداد

الدكتورة/ منال حسين الحميدي.

أستاذ مساعد بكلية التربية

قسم القيادة والسياسات التعليمية

جامعة الطائف

﴿ المجلد الخامس والثلاثون – العدد الخامس – مايو ٢٠١٩م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف علي دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف والبالغ عددهم (١٤٩٤) عضواً ، وتم سحب عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بلغت (٣١٥) عضواً ، وأُعدت استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها: أن درجة تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية كان بدرجة متوسطة ، وجود تأثير قوي لإدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف. وتوصي الدراسة: بإيجاد ثقافة محفزة ومشجعة على توليد المعرفة ومشاركتها بداخل جامعة الطائف ، وتوفير الموارد المالية الكافية لتشجيع ودعم الباحثين والمبدعين لإنتاج المعرفة وتوفير البيئة المناسبة لهم ، وربط برامج الجامعة وكلياتها بمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من أجل تحقيق الميزة التنافسية للجامعة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة ، الميزة التنافسية ، جامعة الطائف.

Abstract :

The study aimed to identify the role of knowledge management in achieving the competitive advantage in the University of Taif from the viewpoint of the members of the academic body and the study adopted the survey descriptive method, and the study community may be from all the faculty members of the University of Taif and the number of (1494) members, and the sample was withdrawn Random class from the study community reached 315 members, and a questionnaire was prepared and distributed to the study sample. The study found a number of results, notably: the degree of application of knowledge management and the level of competitive advantage at Taif University from the viewpoint of members of the academic body was to a moderate degree, a strong influence of knowledge management in achieving competitive advantage at Taif University. The study recommends the creation of a stimulating and encouraging culture of knowledge generation and participation within the University of Taif, and the provision of sufficient financial resources to encourage and support researchers and creators to produce knowledge and provide the appropriate environment for them, and to link university programs and colleges to the standards of quality and academic accreditation of To achieve the university's competitive advantage.

Key words: knowledge management, Competitive advantage, Taif University.

المقدمة:

لقد اهتم الإنسان بالمعرفة منذ القدم وسعى إلى الحصول عليها من مصادر عديدة وذلك لتسهيل أمور حياته، ومن ثم نمت المعرفة وتطورت مع نمو الحياة البشرية وتقدمها حتى وصل العالم اليوم إلى ما يُسمى بعصر الثورة المعرفية والمعلوماتية في القرن الحادي والعشرين، حيث أصبحت المعرفة اليوم تشكل اقتصاداً جديداً يقوم على جمع البيانات ، وتحويلها إلى معرفة تتم امتلاكها وتوليد معرفة جديدة منها (القحطاني،١٤٣٥هـ:١١). وأصبح ينظر للمعرفة كعامل محركاً للاقتصاد والتقدم الاجتماعي، ويُنظر إليها على أنها سلاح فعال يمكن لأي منظمة إذا أدارته بشكل جيد أن تستخدمه لتحقيق التقدم والتميز على المنظمات الأخرى ، حيث أن العالم المعاصر يشهد الآن مرحلة جديدة تتزايد فيها أهمية البعد المعرفي ، وتتقدم فيها المعرفة كمورد أساسي على غيرها من الموارد الأخرى (جوامع، وبركات، ٢٠٠٩ :٢٦٤). وفي خضم هذا برز مفهوم إدارة المعرفة كأسلوب إداري يضمن للمنظمات على اختلاف أنواعها التفوق والاستمرارية وتحقيق الميزة التنافسية في ظل بيئة دائمة التغير. إذ أن إي عمل وجهد مثمر يهدف إلى تحقيق النجاح والميزة التنافسية للمنظمات لابد وأن يُبنى على المعرفة ؛ لأن الأساس المعرفي يمثل الأساس لكل الخبرات والتعاملات داخل المنظمات.

وتعد الجامعة من أهم وأولى المؤسسات التي يجب أن تأخذ بمدخل إدارة المعرفة، باعتبارها أكثر المؤسسات ملاءمة لتبني هذا المبدأ (Nurluoz & Birol, 2011 :202). إذ أن الجامعات تعتبر مؤسسات معرفية تعتمد بشكل كبير في القيام بوظائفها الرئيسة وهي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع على رأس المال الفكري ، وحتى يتحقق للجامعات الاستفادة القصوى من ما تمتلكه من رأس مال فكري فهي بحاجة إلى إدارة المعرفة التي تمكنها من استثمار المعرفة الموجودة لدى عناصرها البشرية من أجل توليد الثروة المعرفية ، وتحقيق الإبداع والتميز في الأداء.

وتؤكد العديد من الدراسات كدراسة (الملاك والأثري ،٢٠٠٢ :١٩) ودراسة (العمري ،٢٠٠٤ :١٢) أن تطبيق مدخل إدارة المعرفة في المنظمات يحقق عدة مزايا منها على سبيل المثال : زيادة الكفاءة والفعالية في عملية اتخاذ القرارات ، وتحسين مستوى الأداء ، وزيادة معدل الإنتاج ، وتحقيق الإبداع الميزة التنافسية علي بقية المنظمات الأخرى ، وسرعة الاستجابة للتغيرات في البيئة المحيطة.

فإدارة المعرفــة تعتبر اليوم أحد أهم الاستراتيجيات والأساليب الإدارية الحديثة لتحقيق الميــزة التنافســية (حجازي، ٢٠٠٥ :١١) . فالمعرفة تعد أجدد عوامل الإنتاج المعترف بها باعتبارها مصدراً أساسياً لتحقيق الميزة التنافسية في الإدارة (نجم،٢٠٠٥ :٧٠٩).

ولكون التعليم العالي مسئولاً عن تنمية الموارد البشرية وتطوير قدراتها من خلال استخدام الأساليب والتقنيات الحديثة فقد أصبحت الحاجة ملحة إلى تبني مدخل إدارة المعرفة ، وذلك بالتخلي عن الأساليب التقليدية في إدارتها ، واستحداث أساليب جديدة فعالة تتلاءم مع متطلبات عصر المعرفة ومتغيراته ، فقد زادت أهمية إدارة المعرفة خاصة بعد أن تم إدراك أن بناء الميزة التنافسية واستمرارها يعتمد أساساً على الأصول المعرفية والاستثمار فيها . ونظرا لدور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية فإن هذه الدراسة جاءت لتبحث في دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف.

مشكلة الدراسة:

يعتبر التميز والإبداع والابتكار في الجامعات بوابة لدخول عصر المنافسة والعولمة الاقتصادية وأحد الصفات الأساسية للتعليم الجامعي والتي تميزه عن غيره من أنماط التعليم ، خاصة أن الجامعات في العصر الحالي تواجه ضغوط المنافسة العالمية التي أفرزتها العولمة وقد أدى ذلك إلى زيادة المنافسة بين الجامعات سواء على الصعيد المحلي أو العالمي.

فالجامعات اليوم تعد من أهم العناصر الحيوية في تقدم الدول بل يمكن اعتبارها عامل رئيسي لنهوض الدول وتقدمها . وعليه لكي تستطيع الجامعات تحقيق الميزة التنافسية لا بد لها من الاستفادة من المعرفة وتوظيفها ، وتطبيق الإبداع في عمليات المعرفة من توليد وتخزين واحتفاظ وتوظيف ، وتطبيق المعايير المستندة على الجدارة المعرفية ، والاستثمار في الموارد البشرية والمادية بما يحقق التميز للجامعات (البدوي، ٢٠١٧ :١٢٦).

وعلى الرغم من تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بإدارة المعرفة وتطبيقها بمؤسسات التعليم العالي وأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات ، إلا أن العديد من الدراسات والأبحاث أشارت إلى وجود بعض جوانب القصور في مجال إدارة عمليات المعرفة بالجامعات ؛ كدراسة العيدروس (٢٠١٢) التي توصلت إلى أن هناك قصور في ممارسة عمليات إدارة المعرفة بجامعة أم القرى. كما أكدت دراسة العتيبي (١٤٢٨هـ) أن الجامعات لا تعطى الأولوية لإدارة المعرفة ؛ بجانب عدم وجود إستراتيجية واضحة المعالم لإدارة المعرفة بالجامعات. كما توصلت نتائج دراسة السليمي (٢٠١٦) إلى عدم التوظيف الأمثل لإدارة المعرفة في العمل الإداري لدى شاغلي الوظائف القيادية الأكاديمية بجامعة أم القرى. في حين أظهرت دراسة المطلق (٢٠١٧) بوجود علاقة طردية موجبة بين كلا من الاستثمار المعرفي والميزة التنافسية بالجامعات الناشئة. لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي : ما دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الطائف؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية :

السؤال الأول: ما درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف؟

السؤال الثاني: ما مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية ؟

السؤال الثالث: ما أثر إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة)؟

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة)؟

أهداف الدراسة:

١- التعرف على درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف.
٢- تحديد مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية.
٣- الكشف عن أثر إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف.
٤- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة).
٥- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة).

أهمية الدراسة:

تعتبر إدارة المعرفة من المواضيع الجديدة التي تزايد الاهتمام بها وبتطبيقاتها عالميا ؛ الأمر الذي يستدعى تسليط الضوء على هذا المدخل الإداري وتطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي باعتبارها من المؤسسات الهامة في تقدم المجتمعات. وفي ضوء ذلك تتضح أهمية الدراسة فيما يلي :

١-كون هذه الدراسة تتناول مفهوم حديث وهو إدارة المعرفة وأهميته في ممارسة جميع وظائف وعلميات الإدارة وتحسينها في مؤسسات التعليم العالي ، بالإضافة لتحقيق التميز في هذا الشأن.

٢-تتجسد أهمية البحث في تحديد واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة، ومستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف بما يمكن إدارة الجامعة من إعادة النظر في تخطيط سياساتها، وتصميم برامجها واتخاذ قرارات الملائمة بهذا الخصوص.

٣-من المؤمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة وتوصياتها المسئولين في مؤسسات التعليم العالي بالتعرف على كيفية الاستفادة من إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية لها ، مما ينعكس إيجابيا على مستوى أداء الجامعات وعلى سمعتها الأكاديمية.

حدود الدراسة:

اقتصرت الحدود الموضوعية على دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات السعودية : دراسة تطبيقية على جامعة الطائف ، والحدود المكانية في جامعة الطائف ، والحدود البشرية تمثلت في أعضاء الهيئة الأكاديمية ، والحدود الزمانية جرى تطبيق الدراسة خلال العام الجامعي١٤٣٩/١٤٤٠هـ.

مصطلحات الدراسة:

١- إدارة المعرفة هي: " هي جميع الأنشطة التي تسعى إلى خلق المعرفة واكتسابها ومشاركتها وتطبيقها والاستفادة منها في خدمة الأهداف التنظيمية مثل حل المشاكل وعمليات التعلم الديناميكية والتخطيط الاستراتيجي وصنع القرار" (الفاعوري ، ٢٠٠٥ :٥٧) . ويعرفه Darling (1969) بأنها: " بأنها موجودات غير منظورة للمنظمة، وتشمل الخبرة الواسعة والأسلوب المتميز للإدارة والثقافة المتراكمة للثقافة (Alkasasbeh,2014:372) ، وتعرف إجرائياً : بأنها مجموعة من العمليات التي تستهدف تشخيص المعرفة ، واكتسابها ، وتوليدها ، وتنظيمها وتخزينها ، وتطويرها وتطبيقها من أجل تحقيق الميزة التنافسية لجامعة الطائف.

٢- الميزة التنافسية: تعرف بأنها: " قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمؤسسات الأخرى العاملة في نفس النشاط" (قاسم ، وشحاته،٢٠١٤ :٣٥١).

وتعرف إجرائياً : قدرة واستعداد جامعة الطائف على مواجهة المنافسة الفعلية والمحتملة من قبل الجامعات الأخرى محلياً وإقليميا وعالمياً من حيث كفاءتها المتميزة في الأداء ، وجودة مخرجاتها وقدرتها على الإبداع والتطوير، والاستجابة لمتطلبات العملاء من داخل الجامعة وخارجها.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري:

أولا: إدارة المعرفة:

تعتبر إدارة المعرفة من الأساليب الإدارية الحديثة التي اتسعت وبدئت بالانتشار والتطبيق في كافة المجالات مما أدى إلى تعدد مفاهيم إدارة المعرفة تبعا لاختلاف زوايا النظر إلى مفهوم إدارة المعرفة ، فمنهم من عرف إدارة المعرفة بأنها: " الاسم المعطى لمجموعة من الأعمال النظامية والمرتبة التي يمكن للمنظمة أن تقوم بها للحصول على أكبر قيمة من المعرفة المتاحة لديها"(Marwick, 2001 :24) .كما عُرفت إدارة المعرفة بأنها: " العمليات التي تساعد المؤسسات على توليد المعرفة ، واختيارها وتنظيمها ، واستخدامها ، ونشرها ، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة والتي تعتبرها ضرورية لأنشطتها الإدارية المختلفة كحل المشكلات ، واتخاذ القرارات ، والتعلم ، والتخطيط الاستراتيجي" (أبو عابد ،٢٠٠٥ :٦). ويرى السلمى (٢٠٠٢ :٢٠٨) إن: " إدارة المعرفة هي التجمع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها ، وتحليلها ، وتفسيرها ، واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المنظمات ، وتحقيق الأداء والارتفاع إلى مستويات أعلى في الانجاز". وبناء على ما سبق يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها : هي تلك الإدارة التي تهتم بتحديد المعرفة المطلوبة للمنظمة ، وطرق الحصول عليها من مصادرها المختلفة ، وذلك لتوليد المعرفة الجديدة منها وتخزينها وتطبيقها لتحسين عمليات التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات وحل المشكلات مما يحقق للمنظمة الميزة التنافسية على بقية المنظمات المماثلة لها.

وهذه المعرفة تصنف إلى نوعين هما:

١- المعرفة الضمنية : هي التي تتعلق بالمهارات و المعارف المكتسبة من الخبرة والتي تكون عادة مختزنة في عقل الفرد والتي يصعب نقلها أو تحويلها للآخرين ، وهذه المعرفة قد تكون فنية أو إدراكية أو سلوكية.

٢- المعرفة الظاهرية "الصريحة" : هي المعرفة والمعلومات المتوفرة والمنتشرة بداخل المنظمة والتي يسهل الوصول إليها في حالة البحث عنها ، ومن أمثلتها الكتب ، والوثائق ، والكتيبات المتعلقة بالسياسات ، والإجراءات ، والمستندات ، ومعايير العمليات (أبو النصر، ٢٠٠٩ :١٢٨-١٢٩).

مصادر المعرفة : ويقصد بها المصدر الذي يحوى المعرفة ، وتصنف إلى صنفين رئيسيين هما:

١- المصادر الداخلية : وتتمثل في البيئة الداخلية للمؤسسة ، وتشمل معارف وخبرات ومهارات الأفراد ومعتقداتهم وقيمهم وذاكراتهم ، فهي تمثل المعرفة الضمنية ، وفي الغالب يكون هذا النوع صعب نقله ، لكن في المقابل تمثل هذه المعرفة منافع كبيرة للمؤسسة فهي ما يطلق عليها رأس المال المعرفي للمنظمة والذي إذا تم استغلاله بصورة فعالة يحقق الميزة التنافسية للمنظمة.

٢- مصادر خارجية : تتمثل في البيئة الخارجية للمؤسسة ؛ ومن هذه المصادر المشاركة في الندوات والمؤتمرات ، استقدام الخبراء ، المكتبات، والانترنت ، مراكز البحوث ، التعاون مع المنظمات الأخرى ، القطاع الذي تعمل فيه المؤسسة من حيث المنافسون لها، والموردون ، والعملاء (Cullen, 2005 :425).

عمليات المعرفة:

تتكون إدارة المعرفة كنتيجة لعدد من العمليات المتتابعة والتي تتكامل مع بعضها البعض ؛ والتي تساعد على فهم عمليات إدارة المعرفة وكيفية تطبيقها داخل المنظمة ، ويمكن تصنيف تلك العمليات كالتالي :

١- تشخيص المعرفة : يعتبر التشخيص إحدى الخطوات الأولى في إدارة المعرفة حيث يتم تحديد المعرفة المطلوبة لكي يتم وضع السياسات وبرامج العمليات الأخرى . ويرى الحضيبي (٢٠١٦) أن تشخيص المعرفة يتمثل في تحديد مكان وجود المعرفة هل هي توجد بداخل الأفراد أم في النظم والإجراءات ،كما تتضمن أيضا المقارنة بين المعرفة الموجودة بالمنظمة والمعرفة المستهدفة والمتوفرة في المنظمات المنافسة الأخرى لتقدير حجم الفجوة بين المعرفة المتوفرة في المنظمة وبين المعرفة المستهدفة من أجل تحسين أداء المنظمة في كافة عملياتها ، وتعد هذه المرحلة خطوة هامة في طريق إصلاح وتطوير المنظمة (الحضيبي ، ٢٠١٦ :٧٣٠).

٢- اكتساب المعرفة: ويقصد بها الحصول على المعرفة من مصادرها المختلفة ؛ والتي قد تكون داخلية أو خارجية وتتمثل هذه المصادر في : المشاركة وتبادل الخبرات والمؤتمرات والندوات والأبحاث العلمية ، والخبراء والمتخصصون ، واستقطاب وتعيين الأفراد المؤهلين ، وقواعد البيانات التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها المنشودة (حمودة ، ٢٠٠٥ :١٣٦) . ويوضح marquardt (2002) : أن اكتساب المعرفة يتم من خلال عدد من العمليات تبدأ بالبحث الجاد عن المعرفة وتنتهي بالإبداع والابتكار ، ويرى أن المعرفة التي يتم اكتشافها من خلال حل المشكلات ومن خلال التجربة تكون أكثر قيمة للمنظمة مما يحقق لها الميزة التنافسية. (marquardt ,2002 : 33).

٣- توليد المعرفة : يقصد بها " إبداع المعرفة" أي القدرة على توليد المعرفة واستخدامها من المصادر الأكثر أهمية لتوليد معرفة جديدة غير مكتشفة وغير مسبوقة ؛ وذلك من خلال تشجيع العاملين على إنتاج المعرفة الجديدة وسعى المنظمة لتحويل المعرفة الضمنية لدى منسوبيها إلى معرفة ظاهرة أو صريحة وتبني الأفكار الإبداعية عند العاملين لإنتاج معرفة جديدة ، ووضع الحوافز المجزية لتشجيع الأفراد على إنتاج البحوث العلمية التي تتسم بالجدة والحداثة ، وتنظيم الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية للحصول على المعرفة الجديدة (الحضيبي ،٢٠١٦ :٧٣٠) . ويضيف القحطاني (١٤٣٥هـ) : أن حضور المؤتمرات المتخصصة ، ومتابعة الخبرات والتجارب التي يقوم بها الأفراد ذوو المهارات الخاصة يسهم في توليد معارف جديدة للمنظمة (القحطاني ، ١٤٣٥هـ :٦٤) .كما أن عقد شراكات واتفاقيات تبادل الخبرات والتعاون بين المنظمة والمنظمات الأخرى يسهم في تزويد المنظمة بالمعرفة الجديدة التي تمكنها من رفع مستوى أدائها وتحقيق التميز لها.

٤- تخزين المعرفة : تعتبر عملية تخزين المعرفة من أهم الخطوات في عمليات إدارة المعرفة ، حيث يرى أبو فارة وعليان (٢٠٠٩) أن المنظمات تواجه خطر كبير نظرا لفقدانها الكثير من المعرفة ، إذ أن خزن المعرفة والاحتفاظ بها أصبح مهم جدا لاسيما في حالات مغادرة الأفراد العمل لسبب أو لآخر لأن ذلك يسبب فقد جزء هام من ذاكرة المنظمة المعرفية المختزنة في عقول منسوبيها (أبو فارة وعليان ، ٢٠٠٩ : ٨) . لذا فإن الجهود المبذولة من قبل الأفراد في عمليات توليد المعرفة لا بد من أن تخزن وتجمع في قواعد بيانات لتكون رصيد معرفي وفكري للمنظمة تستعين به وقت الحاجة لحل المشكلات أو اتخاذ القرارات الإدارية . ويرى (عبد الهادي ،٢٠١٥ :٤٢٨) أن لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في عملية تخزين المعرفة نظرا لما تنتجه من نظم متطورة تعمل على القيام بعمليات تنظيم وتخزين واسترجاع البيانات ونظم إداراتها بما يضمن الاحتفاظ بالمعرفة وسهولة استرجاعها .

٥- توزيع المعرفة : ويقصد به ضمان وصول المعرفة المطلوبة للفرد الباحث عنها في الوقت المناسب. ويشير (القحطاني، ١٤٣٥هـ:٧٠) أن عملية توزيع المعرفة تعد عملية بالغة الأهمية للمنظمة ، فعملية توليد المعرفة في حد ذاتها لا تحقق الأداء المتفوق للمنظمة إذ لم يتم توزيعها ونقلها للآخرين ؛ إذ أن عدم توزيع المعرفة بشكل جيد لا يحقق العائد من هذه المعرفة في ظل التكلفة التي صرفتها المنظمة على نظام المعرفة . فتوزيع المعرفة داخل المنظمة يعتبر أمراً ضرورياً يسهم في نمو وتعاظم المعرفة لدى العاملين . وتضيف (العيدروس ،٢٠١٢ :٧٢٦-٧٢٧) أن الخبراء في مجال إدارة المعرفة يؤكدون على أن أساليب التدريب تتناسب مع توزيع المعرفة الضمنية ، أما المعرفة الظاهرة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم حيث تلعب التقنية الحديثة دور هام في عملية توزيع هذا النوع من المعرفة.

٦- تطبيق المعرفة : يعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر مناسبة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة ، وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها ، وهذا يمثل الغاية والهدف من إدارة المعرفة (سعد ، ٢٠٠٣ :١٢٢) . فليست المؤسسات التي تمتلك المعرفة قادرة على تحقيق الميزة التنافسية ، بل المؤسسات التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه في أنشطتها المختلفة هي من تضمن تحقيق المنافسة المتميزة على بقية المنظمات الأخرى (خريف وآخرون ،٢٠٠٣ :٢٤٦) . فالمعرفة لابد أن تستخدم وتوظف في حل المشكلات التي تواجه المنظمة ، وفي اتخاذ القرارات الإدارية ، وفي تحقيق أهداف المنظمة المنشودة بالشكل الذي يحقق لها النمو والتكيف . ومن هنا يمكن القول أن المنظمات التي تستخدم وتطبق المعرفة في تحسين جودة خدماتها وفي تقديم منتجات ذات قيمة مضافة تحقق رضا العميل هي المنظمات التي استطاعت تحقيق أقصى فائدة من المعرفة التي تمتلكها من أجل خدمة مصالحها.

ثانيا: الميزة التنافسية:

تعد امتلاك الميزة التنافسية هدفاً أسياسياً تسعى إليه جميع المؤسسات في ظل التحولات والتغيرات المتسارعة في عصر العولمة ، إذ أن الميزة التنافسية تعنى : " قدرة المنظمة على إنجاز أي أنشطة متميزة أو مختلفة عن منافسيها" (pitts & Lie, 1996:86) . كما تُعرف أيضاً بأنها :" مهارة أو تقنية أو مورد متميز يتيح للمؤسسة أداء أعمالها بالشكل الذي يصعب على منافسيها تقليده ، وذلك من خلال ممارسة الأنشطة بأدنى مستوى من التكلفة " (عساف ، ٢٠١٥ :٥) . ويمكن تعريف الميزة التنافسية في التعليم العالي على أنها : قدرة مؤسسات التعليم العالي على تقديم خدمة تعليمية وبحثية ذات جودة عالية من خلال تبنى وتطبيق استراتيجيات معينة تسهم في تحقيق ميزة تنافسية لها تمكنها من تلبية متطلبات المجتمع وسوق العمل في صورة مخرجات تمتلك المعرفة ومهارات الإبداع والابتكار .

الأسس العامة لبناء الميزة التنافسية : حدد (هل وجونز،١٤٢١هـ:١٩١) الأسس العامة لبناء الميزة التنافسية في أربعة أسس هي :

١- الكفاءة المتميزة : تتمثل في الإنتاجية العالية بأقل التكاليف من خلال الاستخدام الأمثل للمدخلات لإنتاج مخرجات محددة ، وكلما ارتفعت الكفاءة الإنتاجية للمنظمة مقارنة بغيرها كلما استطاعت المنظمة تحقيق مزايا تنافسية لها.

٢- الجودة : تتحقق الجودة من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي رغبات المستفيدين وتحقق رضاءهم ، باعتبار أن الجودة أحد أهم المداخل لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة والسمعة المرموقة بين المنظمات الأخرى.

٣- التجديد والإبداع : أن التجديد المستمر للخدمات لمواكبة التغيرات في رغبات المستفيدين ، والإبداع والابتكار في تقديم خدمات جديدة ومميزة تفوق مثيلاتها في المنظمات المنافسة يخلق للمنظمة التفرد والميزة التنافسية على المنظمات الأخرى.

٤- الاستجابة للعميل : أن المعرفة الدقيقة لاحتياجات العملاء ثم العمل على تلبيتها يمكن المنظمة من تحقيق مزايا تنافسية ، إذ أن الاستجابة للعملاء يعنى منح العملاء قيمة أكبر من خلال التطوير والتحسين المستمر في عمليات المنظمة وخدماتها بالشكل الذي يلبى رغبات العملاء.

مبررات الاهتمام بالميزة التنافسية بجامعة الطائف :

١- رؤية المملكة ٢٠٣٠ في التعليم ودورها في تحويل اقتصاد المملكة من اقتصاد قائم على البترول إلى اقتصاد قائم على المعرفة من خلال بناء العقول ذات المهارة العالية والطاقات البشرية المبدعة الأمر الذي يستدعى الاهتمام بالتعليم والاستثمار في العناصر البشرية من أجل خلق رأس المال الفكري.

٢- التحولات والتغيرات العالمية التي يشهدها العصر الحالي كالعولمة ، وثورة المعلومات والاتصالات التي أدت إلى ظهور الأنشطة الاقتصادية القائمة على المعرفة.

ويضيف (ويح ،٢٠١٣) أن من مبررات الاهتمام بالميزة التنافسية للجامعات :

٣- ظهور بعض المفاهيم الإدارية الحديثة كمفهوم التخطيط الاستراتيجي ، وإعادة الهندسة الإدارية ، وإدارة الجودة الشاملة ، ؛ حيث زاد الاهتمام بتقديم خدمة ذات جودة عالية من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة على مكونات المنظمة التعليمية بأكملها للوصول إلى جودة أفضل وتحسين مستمر بحيث يؤدي إلى السمعة الجيدة والميزة التنافسية للجامعة.

٤- زيادة حدة المنافسة بين الجامعات سواء على الصعيد المحلى أو الإقليمي أو الدولي ، للحصول على السمعة العلمية الجيدة والمكانة المرموقة في الأوساط العلمية .

٥- أن قدرة الجامعات على المنافسة في الألفية الثالثة يتوقف بالدرجة الأولى على ما لديها من مخزون معرفي متمثل في المعرفة الضمنية لدى أعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية ، والمعرفة المكتسبة لدى مخرجاتها ، وقدرة الجامعة على توظيف المعرفة التي تمتلكها في تحديث وتطوير المنظومة التعليمة بكافة عناصرها.

٦- ما يشهده العالم اليوم من تزايد الاهتمام بقطاع التربية والتعليم والتوسع فيه مما أدى إلى تزايد النفقات التربوية والتعليمية في مختلف البلدان زيادة كبيرة ، الأمر الذي استدعى اهتمام المؤسسات والباحثين عن الجدوى الاقتصادية والاجتماعية المرجوة من الإنفاق المتزايد على التعليم والعائد منه على المجتمع والاقتصاد (ويح ، ٢٠١٣ :٢١٨-٢١٩).

الدراسات السابقة:

سيتم عرض مجموعة من الدراسات التي تمكنت الباحثة من الحصول عليها و القريبة من موضوع الدراسة على النحو التالي:

دراسة خليل (٢٠١٧) وهدفت الدراسة إلى رصد واقع القيادة الإستراتيجية والميزة التنافسية بالجامعات المصرية ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من (٣٧٨) عضو هيئة تدريس ومعاوناً ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : أن القيادة الإستراتيجية والميزة التنافسية بكافة أبعادها تتوفر بدرجة متوسطة بالجامعات المصرية.

دراسة الحضيبي (٢٠١٦) وهدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة تطبيق عمداء كليات جامعة شقراء لعمليات إدارة المعرفة ومحاولة التعرف على معوقات تطبيقها ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من (٢٤) عميداً ، وقد توصلت الدراسة إلى أن عمليات إدارة المعرفة : تشخيص المعرفة، واكتسابها ، ونشرها تمارس بدرجة عالية ، في حين تمارس عمليات إدارة المعرفة : توليد المعرفة ، وتخزينها ، وتطبيقها بدرجة متوسطة.

دراسة ابن قفلة (٢٠١٦) وهدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات اليمنية بمحافظة حضرموت ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من (١٠٠) من أعضاء الإدارة العليا بالجامعات وأعضاء هيئة التدريس ، وقد توصلت الدراسة إلى أن عمليات إدارة المعرفة تمارس بدرجة متوسطة ، وأن مستوى الميزة التنافسية للجامعات كانت بدرجة متوسطة ،كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية بالجامعات اليمنية.

دراسة صراع (٢٠١٤) وهدفت الدراسة إلى معرفة تأثير إدارة المعرفة على تحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والتاريخي ، ومنهج دراسة الحالة ، وقد تكون مجتمع الدراسة من عينة من أعضاء هيئة التدريس والبالغ عددها (٣٨) عضو، واستخدمت الدراسة الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالكلية كان بدرجة متوسطة ، وأن هناك علاقة طردية قوية بين إدارة المعرفة والجودة التعليمية بالكلية ، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسطات استجابات أفراد العينة حول عمليات إدارة المعرفة تعزى للجنس والخبرة.

دراسة (Nejad,2014) هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية ، واستخدمت الدراسة منهج الارتباط المتقاطع ، وقد اشتملت الدراسة على جميع العاملين في مصنع (petrochemi) وكان حجم العينة (٣٢٠) فرداً ، واستخدمت الدراسة الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة وزيادة الميزة التنافسية ؛ إي كلما زاد التوسع في إدارة المعرفة زاد معدل الميزة التنافسية للمنظمة.

دراسة العيدروس (٢٠١٢) وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق إدارة المعرفة بجامعة أم القرى وأهميتها في تحقيق الجودة بالجامعة ، وأهم الصعوبات التي تؤثر على ممارسة جامعة أم القرى لإدارة المعرفة لتحسين الجودة فيها ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من (٢٥٠) عضو هيئة تدريس ، وتوصلت الدراسة إلى أن جامعة أم القرى تمارس عمليات إدارة المعرفة بدرجة متوسطة ، وأن عمليات إدارة المعرفة : اكتساب المعرفة ، وتنظيمها ، وتخزينها ، وتطويرها ، وتطبيقها جاءت بدرجة متوسطة ، في حين جاءت ممارسة جامعة أم القرى لعمليات تشخيص المعرفة وتوليدها بدرجة ضعيفة .كما أظهرت الدراسة أن درجة مساهمة إدارة المعرفة بجامعة أم القرى في تحقيق الجودة جاءت بدرجة متوسطة.

دراسة عرابي (٢٠٠٩) وهدفت الدراسة إلى بيان أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات الأردنية في إقليم الشمال ، كما هدفت إلى تقييم واقع المسؤولية الاجتماعية في الجامعات الأردنية ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و الاستبانة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة المكون من جميع عمداء الكليات ومساعديهم ونوابهم ، ورؤساء الأقسام ومدراء الدوائر في الجامعات الأردنية في إقليم الشمال والبالغ عددهم (٤٥٦) فرد ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : أن الجامعات الأردنية تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة ،كما أن الجامعات الأردنية تحقق ميزة تنافسية بدرجة متوسطة ، وأن أبعاد الميزة التنافسية (المرونة والاستجابة والجودة) تتوفر بدرجة متوسطة في حين أن بعد التمايز يتوفر بدرجة عالية ، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات الميزة التنافسية تعزي لمتغير الجنس ، في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة.

دراسة (Coukos,2001) وهدفت الدراسة إلى توضيح أهم استراتيجيات إدارة المعرفة بجامعات البحث العلمي في أمريكا ، والعوامل التي تعمل على نجاح عمليات إدارة المعرفة فيها ، ومن أهم هذه الاستراتيجيات : الثقافة ، والتكنولوجيا ، والقيادة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : أن التكنولوجيا أكثر الاستراتيجيات استخداماً ، وأن معدل استخدام الجامعات لهذه الاستراتيجيات يزيد عن معدل استخدامها لعمليات إدارة المعرفة بها ، وأن أكثر العوامل تأثيراً في إدارة المعرفة هي التكنولوجيا.

التعليق على الدراسات السابقة:

١- **الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة** : تتشابه كل الدراسات السابقة في تركيزها علي رصد واقع تطبيق أو ممارسة عمليات إدارة المعرفة ماعدا دراسة(Coukos,2001) التي اهتمت بمعرفة أهم استراتيجيات إدارة المعرفة بجامعات البحث العلمي في أمريكا والعوامل التي تساعد على نجاحها ،كذلك استخدمت جميع الدراسات السابقة المنهج الوصفي والاستبانة لجمع المعلومات وطبقت على مجتمع الجامعات ، ماعدا دراسة (Nejad,2014) التي استخدمت المنهج الارتباط المتقاطع ، وطبقت الدراسة على مصنع.

٢- **الدراسات المتعلقة بالميزة التنافسية** : جميع الدراسات السابقة ركزت على رصد مستوى الميزة التنافسية بالجامعات واستخدمت المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع المعلومات ماعدا دراسة (Nejad,2014) التي استخدمت المنهج الارتباط المتقاطع ، وطبقت الدراسة على مصنع.

تميزت الدراسة الحالية في دراسة واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة ومستوى الميزة التنافسية في جامعة ناشئة من جامعات المملكة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، حيث من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في معرفة التقدم الذي تحرزه الجامعات الناشئة في سبيل تعزيز مكانتها بين الجامعات العريقة بالمملكة في ظل الدعم الكبير الذي تتلقاه من الدولة.

إجراءات الدراسة الميدانية:

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي. وهو ما يحقق أهداف الدراسة .

مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف للعام الدراسي ١٤٣٩هـ/١٤٤٠هـ والبالغ عددهم (١٤٩٤) عضواً، وقد تم سحب عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بلغت (٣١٥) عضواً.وبلغ عدد الاستبيانات العائدة (٢٩٧) بنسبة (٩٤%).

جدول رقم(١) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغيرات	الجنس		الخبرة		
المستويات	ذكر	أنثى	أقل من ٥ سنوات	من ٥سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات فأكثر
العدد	٢٠٩	٨٨	٨٦	٧٥	١٣٦
النسبة المئوية	٧٠.٤٪	٢٩.٦٪	٢٩.٠٪	٢٥.٣٪	٤٥.٨٪

أداة الدراسة: بالاطلاع على المراجع والدراسات السابقة تم بناء استبانة كأداة لجمع المعلومات حيث تكونت من ثلاث أقسام :

القسم الأول: تضمن أسئلة البيانات الشخصية (الجنس، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: يتكون من (١٨) فقرة تمثل واقع إدارة عمليات المعرفة بجامعة الطائف.

القسم الثالث: يتكون من (١٣) فقرة تمثل مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف. وهي على النحو التالي:

جدول رقم (٢) توزيع عبارات مقياس إدارة المعرفة والميزة التنافسية على أبعاد الدراسة

مقياس إدارة المعرفة			مقياس الميزة التنافسية		
م	البعد	عدد العبارات	م	البعد	عدد العبارات
١	تشخيص المعرفة	٣	١	الكفاءة المتميزة	٤
٢	إكساب المعرفة	٣	٢	الجودة	٣
٣	توليد المعرفة	٣	٣	التجديد والإبداع	٣
٤	تخزين المعرفة	٣	٤	الاستجابة للعميل	٣
٥	توزيع المعرفة	٣	العدد الكلي لعبارات مقياس الميزة التنافسية		١٣
٦	تطبيق المعرفة	٣			
العدد الكلي لعبارات مقياس إدارة المعرفة		١٨			

وقد تم اعتمد في إجابات هذا القسم على سلم ليكرت الخماسي (Likert) وذلك على النحو التالي : رقم (٥) عالية جدا ، ورقم (٤) عالية ، ورقم (٣) متوسطة ، ورقم (٢) منخفضة ، ورقم (١) منخفضة جدا.

صدق أداة البحث:

١- الصدق الظاهري للأداة:

وقد تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص، لإبداء رأيهم حول مدى سلامة العبارات لغويا، ومدى مناسبتها للمجال الذي تعبر عنه، وقد تم أخذ ملاحظاتهم عين الاعتبار.

٢- **صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث** : لتحقيق ذلك تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (٣٠) عضو هيئة تدريس، بحيث لم تشملهم العينة النهائية، وذلك من أجل معرفة مدى صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث بواسطة استخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Corretation ، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم(٣) معاملات ارتباط بيرسون بين درجة الاستجابة كل من العبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه، والبعد والدرجة الكلية للمحور لمقياس إدارة المعرفة والميزة التنافسية

إدارة المعرفة											
تشخيص المعرفة		إكساب المعرفة		توليد المعرفة		تخزين المعرفة					
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط				
١	٠.٤٧٠**	٤	٠.٧٥٩**	٧	٠.٧٨٢**	١٠	٠.٦٦٨**				
٢	٠.٧١١**	٥	٠.٦٤٩**	٨	٠.٧١٩**	١١	٠.٤٠١**				
٣	٠.٥١٣**	٦	٠.٧١٦**	٩	٠.٥٥٩**	١٢	٠.٧٠٠**				
				تولید المعرفة ككل	٠.٥١٩**	تخزين المعرفة ككل	٠.٨٦٦**				
تشخيص المعرفة ككل	٠.٨٧٨**	إكساب المعرفة ككل	٠.٩١٢**								
توزيع المعرفة				تطبيق المعرفة							
م		معامل الارتباط		م		معامل الارتباط					
١٣		٠.٥٤١**		١٦		٠.٧٧٧**					
١٤		٠.٧٩٥**		١٧		٠.٥٤١**					
١٥		٠.٤٦٦**		١٨		٠.٧٤٣**					
توزيع المعرفة ككل		٠.٨٣٤**		تطبيق المعرفة ككل		٠.٩٢٤**					
الميزة التنافسية											
الكفاءة المتميزة		الجودة		التجديد والإبداع		الاستجابة للعميل					
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط				
١	٠.٥٦٨**	٥	٠.٥٠٦**	٨	٠.٨٢٦**	١١	٠.٥٠٨**				
٢	٠.٦٩٥**	٦	٠.٥٣٢**	٩	٠.٤٣٧**	١٢	٠.٨٣٩**				
٣	٠.٧٧٩**	٧	٠.٨٧٢**	١٠	٠.٨٢٦**	١٣	٠.٦٣٠**				
٤	٠.٨٣٦**	الجودةككل	٠.٨٢٣**	التجديد والإبداع ككل	٠.٧٩٠**	الاستجابة للعميل ككل	٠.٨٠٢**				
الكفاءة المتميزة ككل	٠.٧١٦**										

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠.٠١

يتضح من الجدول رقم (٣) أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١) مما يدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.كما أن قيم معاملات الارتباط للأبعاد بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه جاءت بقيم مرتفعة ،و كانت جميعها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (٠.٠١) وهذا يدل على أن أداة البحث تتمتع بالصدق البنائي وهي صالحة لأغراض البحث.

ثبات أداة الدراسة: ولقياس مدى ثبات أداة البحث تم استخدام معادلة الفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لعينة استطلاعية عشوائية مكونه من (٣٠) عضو هيئة تدريس ، ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة:

جدول رقم (٤) معاملات ثبات أداة البحث طبقاً لأبعاد محوري إدارة المعرفة والميزة التنافسية

البعد / المحور	عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
تشخيص المعرفة	٣	٠.٨٨١
إكساب المعرفة	٣	٠.٩٣٩
توليد المعرفة	٣	٠.٨٠٤
تخزين المعرفة	٣	٠.٨٧١
توزيع المعرفة	٣	٠.٩٠٧
تطبيق المعرفة	٣	٠.٩٣٦
المحور الأول (إدارة المعرفة)	١٨	٠.٩٧٩
الكفاءة المتميزة	٤	٠.٨١٥
الجودة	٣	٠.٨٧٤
التجديد والإبداع	٣	٠.٨١٤
الاستجابة للعميل	٣	٠.٨١٦
المحور الثاني (الميزة التنافسية)	١٣	٠.٩٣٢

يتضح من الجدول السابق إن قيم معاملات الثبات لأبعاد المحور الأول (إدارة المعرفة) جاءت بقيم عالية حيث تراوحت بين (٠.٨٠٤-٠.٩٣٩) وبلغ معامل الثبات الكلي للمحور (٠.٩٧٩).كما جاءت قيم معاملات الثبات لأبعاد المحور الثاني (الميزة التنافسية) بقيم عالية حيث تراوحت بين (٠.٨١٤-٠.٨٧٤) وبلغ معامل الثبات الكلي للمحور (٠.٩٣٢).

ولتحديد درجة الاستجابة على فقرات أداة البحث و الناتج الكلي تم تحديد مدى كل درجة ، وذلك على النحو التالي:

قيمة المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة
من ١,٠٠ إلى أقل من ١,٨٠	بدرجة منخفضة جدا
من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠	بدرجة منخفضة
من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠	بدرجة متوسطة
من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠	بدرجة عالية
من ٤,٢٠الي أقل من ٥,٠٠	بدرجة عالية جدا

عرض نتائج البحث وتفسيرها ومناقشتها:

السؤال الأول: ما درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ، وذلك على النحو التالي:

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة الاستجابة
١	تشخيص المعرفة	٣.٠٦	٥٢٪	٠.٦١٦	٤	متوسطة
٢	إكساب المعرفة	٣.٣٩	٦٠٪	٠.٧٠٨	١	متوسطة
٣	توليد المعرفة	٣.١٣	٥٣٪	٠.٧٣٦	٣	متوسطة
٤	تخزين المعرفة	٢.٩٦	٤٩٪	٠.٦٩٦	٦	متوسطة
٥	توزيع المعرفة	٢.٩٩	٥٠٪	٠.٦٩٩	٥	متوسطة
٦	تطبيق المعرفة	٣.١٥	٥٤٪	٠.٧١٩	٢	متوسطة
درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة ككل		٣.١١	٥٣٪	٠.٦١٨	متوسطة	

يتبين من الجدول السابق أن درجة تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الطائف كان بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (٣.١١) كما أن كافة أبعاد إدارة المعرفة جاءت بدرجة متوسطة وهي تقع في الفئة الثالثة من المقياس.وكانت على التوالي وفقا للمتوسطات الحسابية : (إكساب المعرفة–تطبيق المعرفة– توليد المعرفة–تشخيص المعرفة– توزيع المعرفة– تخزين المعرفة). وتفسر الباحثة سبب تطبيق جامعة الطائف لكافة عمليات إدارة المعرفة بدرجة متوسطة إلى أن جامعة الطائف تعد من الجامعات الناشئة ونظرا لحداثة الجامعة فقد تفتقر إلى البنية التحتية التي تتطلبها إدارة المعرفة وهو ما أكده القحطاني(١٤٣٥هـ:١٢٦) بأن من أهم أسباب فشل المنظمات في تطبيق إدارة المعرفة يتمثل في عدم جاهزية البنية التحتية للمنظمات التي تفتقر إلى وجود موارد بشرية مدربة ، وتقنية اتصالات ، وثقافة تنظيمية مساندة لنشر المعرفة وإنتاجها ، وهيكل تنظيمي مرن.

كما يتضح من الجدول السابق أن درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة ككل من وجهة نظر أفراد العينة جاءت بدرجة متوسطة ، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة العيدروس (٢٠١٢)، وابن قفلة (٢٠١٦)، وصراع (٢٠١٤). وتفسر الباحثة هذه النتيجة بضعف اهتمام الجامعة بإدارة المعرفة وإدراجها ضمن بنود التخطيط الاستراتيجي لديها ، وعدم توفر رؤية واضحة حول الاستراتيجيات المناسبة لإدارة المعرفة وتطبيقها.

كما قامت الباحثة كذلك بحساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لعبارات كل بعد على حده لدرجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر أفراد العينة حيث جاء ترتيب عبارات الأبعاد كالتالي:

جدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد عمليات إدارة المعرفة:

	بعد تشخيص المعرفة					
م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة التطبيق	الترتيب
٣	ترصد الجامعة المعرفة المتخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى	٣.٢٧	٥٧٪	٠.٧٦٩	متوسطة	١
١	تضع الجامعة خريطة للمعرفة لتحديد المعرفة المتواجدة فيها	٢.٩٧	٤٩٪	٠.٦٨٢	متوسطة	٢
٢	تقدر الجامعة حجم الفجوة بين المعرفة المتوفرة فيها وبين المعرفة المستهدفة	٢.٩٥	٤٩٪	٠.٦٦٣	متوسطة	٣
	تشخيص المعرفة ككل	٣.٠٦	٥٢٪	٠.٦١٦	متوسطة	
	بعد إكساب المعرفة					
٤	تشارك الجامعة في المؤتمرات والندوات التي تعقدها مؤسسات المجتمع	٣.٤٦	٦٢٪	٠.٨٣٤	عالية	١
٦	تسعى الجامعة للحصول على المعرفة من مصادر متعددة	٣.٣٧	٥٩٪	٠.٨٢٠	متوسطة	٢
٥	تستقطب الجامعة كوادر بشرية مؤهلة للحصول على ما تمتلكه من معرفة	٣.٣٤	٥٩٪	٠.٨١٦	متوسطة	٣
	إكساب المعرفة ككل	٣.٣٩	٦٠٪	٠.٧٠٨	متوسطة	
	بعد توليد المعرفة					
٨	تسعى الجامعة إلى عقد شراكات واتفاقيات تبادل خبرات وتعاون بينها وبين الجامعات الأخرى	٣.٤٢	٦١٪	٠.٧٥٠	عالية	١
٩	تدعم الجامعة الأفكار المبدعة لتنمية الميزة التنافسية	٣.٠٨	٥٢٪	٠.٧٨٩	متوسطة	٢
٧	تضع الجامعة حوافز تقديرية لتشجيع أعضاء هيئة التدريس على إنتاج البحوث العلمية الغير مسبوقة	٢.٨٩	٤٧٪	٠.٩٧٦	متوسطة	٣
	توليد المعرفة ككل	٣.١٣	٥٣٪	٠.٧٣٦	متوسطة	
	بعد تخزين المعرفة					
١٢	توثيق الإنجازات والخبرات التي مرت بها الجامعة بواسطة وسائل تخزين متطورة لحفظ المعرفة	٣.٠٨	٥٢٪	٠.٧٦٩	متوسطة	١

	بعد تشخيص المعرفة					
م	العبارة	م	العبارة	م	العبارة	م
١٠	تتوفر قاعدة بيانات الالكترونية تتضمن كافة المعلومات التي تحتاجها الجامعة	٣.٠٠	٦٠٪	٠.٨٣٢	متوسطة	٢
١١	تهتم الجامعة بمنسوبيها ذوي الخبرة باعتبارهم مصدر ومخزن للمعرفة الضمنية في الجامعة	٢.٧٩	٤٥٪	٠.٧٥١	متوسطة	٣
تخزين المعرفة ككل		٢.٩٦	٤٩٪	٠.٦٩٦	متوسطة	
بعد توزيع المعرفة						
١٥	تعقد الجامعة الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية لتبادل المعرفة	٣.١٧	٥٤٪	٠.٨٥٣	متوسطة	١
١٤	تهتم الجامعة بنقل المعرفة الضمنية عبر أسلوب التدريب من قبل زملاء الخبرة القديمة	٢.٩٠	٤٧٪	٠.٨٣٦	متوسطة	٢
١٣	تمتلك الجامعة نظام الكتروني شامل يعمل على إتاحة تبادل المعلومات ونقلها داخل الجامعة بطريقة أكثر كفاءة وسرعة	٢.٩٠	٤٧٪	٠.٧٣٥	متوسطة	٣
توزيع المعرفة ككل		٢.٩٩	٥٠٪	٠.٦٩٩	متوسطة	
بعد تطبيق المعرفة						
١٦	تقوم الجامعة بتطبيق المعرفة واستخدامها في المبادرات والبرامج بداخل الجامعة	٣.١٩	٥٥٪	٠.٨٣٢	متوسطة	١
١٨	تطبق الجامعة المعرفة الجديدة في اتخاذ القرار وحل المشكلات	٣.١٤	٥٤٪	٠.٨٥٦	متوسطة	٢
١٧	تنفذ الجامعة دورات تدريبية وورش عمل في كيفية تطبيق واستخدام المعرفة المتاحة في الجامعة	٣.١٢	٥٣٪	٠.٨٠٣	متوسطة	٣
تطبيق المعرفة ككل		٣.١٥	٥٤٪	٠.٧١٩	متوسطة	

بعد تشخيص المعرفة: تشير قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد تشخيص المعرفة حصول عبارة رقم (٣) (ترصد الجامعة المعرفة المتخصصة.....الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى وجود قصور في الجامعة فيما يتعلق بوضع إستراتيجية مناسبة لرصد المعرفة في المنظمات الأخرى والاستفادة منها. في حين جاءت عبارة رقم (٢) (تقدر الجامعة حجم الفجوة بين المعرفة المتوفرة.....الخ) بالمرتبة الأخيرة.وتفسر الباحثة هذه النتيجة بعدم مقدرة الجامعة في تقدير حجم الفجوة المعرفية بين المعرفة المتوفرة بالجامعة والمعرفة المستهدفة وهذه تعد خطوة هامة في سبيل نجاح تطبيق إدارة المعرفة.وهذا يتفق مع ما ذكره (الحضيبي ،٢٠١٦) بأن تشخيص المعرفة وتقدير حجم الفجوة بين المعرفة المتوفرة في المنظمة وبين المعرفة المستهدفة يساعد على تحسين أداء المنظمة في كافة عملياتها . وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد تشخيص المعرفة يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة العيدروس (٢٠١٢) التي أظهرت أن درجة تشخيص المعرفة كانت ضعيفة ،كما تختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسة الحضيبي (٢٠١٦) التي أظهرت أن درجة تشخيص المعرفة كانت عالية.

بعد إكساب المعرفة: تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد إكساب المعرفة حصول عبارة رقم (٤) (تشارك الجامعة في المؤتمرات والندوات....الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة عالية. وهذا يدل على حرص الجامعة على المشاركة في المؤتمرات والندوات التي تعقدها مؤسسات المجتمع من أجل اكتساب المعرفة التي تعد خطوة هامة تسبق عملية ابتكار وتوليد المعرفة. في حين جاءت عبارة رقم (٥) (تستقطب الجامعة كوادر بشرية مؤهلة.....الخ) بالمرتبة الأخيرة. وهذا يشير إلى عدم وجود آلية مناسبة لاستقطاب الكوادر البشرية المؤهلة من أجل الاستفادة من معارفهم وخبراتهم وهو ما يؤثر سلبا على عملية اكتساب المعرفة بالجامعة. وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد إكساب المعرفة يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة العيدروس (٢٠١٢) ، في حين اختلفت مع نتائج دراسة الحضيبي (٢٠١٦) التي أظهرت أن درجة إكساب المعرفة كانت عالية.

بعد توليد المعرفة: تشير قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد توليد المعرفة حصول عبارة رقم (٨) (تسعى الجامعة إلى عقد شراكات واتفاقيات تبادل الخبرات.....الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة عالية.وهذا يدل على اهتمام الجامعة بتوليد المعرفة من خلال عقد شراكات واتفاقيات تبادل خبرات وتعاون بينها وبين الجامعات الأخرى تمكنها من الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات الأخرى لتكون أساس يعتمد عليه لتوليد معرفة جديدة من خلال الابتكار والإبداع.في حين جاءت عبارة رقم (٧) (تضع الجامعة حوافز تقديرية لتشجيع أعضاء هيئة التدريس على إنتاج البحوث العلمية.....الخ) بالمرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة.وهذا يفسر بوجود نوع من القصور في أنظمة الحوافز بالجامعة من وجهة نظر أفراد العينة والمتعلقة بدعم إنتاج البحوث العلمية الغير مسبوقة والتي ينتجها عنها معرفة جديدة غير مسبوقة تعمل على تحقيق الميزة التنافسية للجامعة. وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد توليد المعرفة يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة. وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة العيدروس (٢٠١٢).

بعد تخزين المعرفة: تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد تخزين المعرفة حصول عبارة رقم (١٢) (توثيق الإنجازات والخبرات التي مرت بها الجامعة.....الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة. وهذا يشير أن جامعة الطائف تحرص نوعا ما على تخزين المعرفة بواسطة وسائل تخزين متطورة لحفظ المعرفة إلا أنها ليست بالصورة المأمولة من وجهة نظر أفراد العينة ولعل ذلك راجعا لحداثة جامعة الطائف فهي تعد من الجامعات الناشئة بالمملكة.في حين جاءت عبارة رقم (١١) (تهتم الجامعة بمنسوبيها ذوي الخبرة باعتبارهم مصدر ومخزن للمعرفة.....الخ) بالمرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة. مما يشير إلى أن الجامعة من وجهة نظر أفراد العينة لا تهتم بالصورة الكافية بأصحاب الخبرة والكفاءات وما لديهم من معرفة ضمنية مخزنة في عقولهم حيث أنهم يمثلون أهم مصادر المعرفة بالجامعة. وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد تخزين المعرفة يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة.وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة ابن قفلة (٢٠١٦).

بعد توزيع المعرفة: تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد توزيع المعرفة حصول عبارة رقم (١٥) (تعقد الجامعة الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية..الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة. وهذا يشير إلى أن جامعة الطائف تعقد الاجتماعات والندوات وورش العمل لتبادل المعرفة ولكن ليست بالصورة المطلوبة من وجهة نظر أفراد العينة الأمر الذي لايسهم في نشر وتبادل المعرفة وخصوص "المعرفة الضمنية" بين أعضاء هيئة التدريس مما يؤدي إلى عدم الاستفادة من نتائج عمليات توليد المعرفة واكتسابها . وهو ما أكده (القحطاني،١٤٣٥هـ) إذ يرى أن توليد المعرفة في حد ذاتها لا تحقق الأداء المتفوق للمنظمة إذ لم يتم توزيعها ونقلها للآخرين . كما تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حصول عبارة رقم (١٣،١٤) على المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة.ولعل هذا يعود من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة إلى عدم توفر مناخ ملائم لتوزيع المعرفة بين الأعضاء بالجامعة وعدم توفر نظام الكتروني فعال للاتصالات بين كل أفراد التنظيم بالجامعة. وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد توزيع المعرفة يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة ابن قفلة (٢٠١٦)، في حين تختلف مع نتائج دراسة الحضيبي (٢٠١٦).

بعد تطبيق المعرفة: تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد تطبيق المعرفة حصول عبارة رقم (١٦) (تقوم الجامعة بتطبيق المعرفة واستخدامها.....الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة. وهذا يعنى أن على جامعة الطائف أن تولي مزيد من الاهتمام بعملية تطبيق المعرفة في كافة أنشطتها وبرامجها ومبادراتها التطويرية لأن ذلك يمثل الهدف النهائي من كافة عمليات إدارة المعرفة وفي نفس الوقت يمثل للجامعة وسيلة فعالة لتحقيق الميزة التنافسية لها على بقية الجامعات الأخرى.كما تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حصول عبارة رقم (١٧) (تنفذا لجامعة دورات تدريبية وورش عمل...الخ) على المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة. وهذا يشير إلى أن التطبيق الجيد للمعرفة بجامعة الطائف يحتاج إلى مزيد من الوعي لدى المسئولين بإدارة الجامعة، فتطبيق المعرفة تحتاج إلى إدارة ناجحة تأخذ على عاتقها مسؤولية تدريب وتوعية العاملين بتطبيق المعرفة وأهميتها في تحقيق أهداف الجامعة. وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد تطبيق المعرفة يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة العيدروس (٢٠١٢)، ودراسة الحضيبي (٢٠١٦).

السؤال الثاني: ما مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية ؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لدرجة مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ، وذلك على النحو التالي:

جدول(٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة الاستجابة
١	الكفاءة المتميزة	٣.٢٧	٥٧٪	٠.٥٩٧	١	متوسطة
٢	الجودة	٣.٢٢	٥٥٪	٠.٦٢٧	٢	متوسطة
٣	التجديد والإبداع	٢.٩٥	٤٩٪	٠.٦٢٨	٣	متوسطة
٤	الاستجابة للعميل	٢.٨٠	٤٥٪	٠.٦٦٣	٣	متوسطة
الميزة التنافسيةككل		٣.٠٨	٥٢٪	٠.٥٤٨	متوسطة	

يتبين من الجدول السابق أن درجة مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف كان بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (٣.٠٨) كما أن كافة أبعاد الميزة التنافسية جاءت بدرجة متوسطة وهي تقع في الفئة الثالثة من المقياس. وكانت على التوالي وفقا للمتوسطات الحسابية: (الكفاءة المتميزة– الجودة– التجديد والإبداع– الاستجابة للعميل). وتفسر الباحثة سبب توفر الميزة التنافسية بجامعة الطائف بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة إلى أن جامعة الطائف بحاجة إلى تبني الفكر الاستراتيجي الذي يمكنها من استغلال الفرص المتاحة ، وتقليل التهديدات والمخاطر، والتكيف مع الظروف البيئية المتغيرة باستمرار من أجل تقديم برامج وخدمات تعليمية وبحثية مبتكرة تلبي احتياجات المستفيدين مما يضمن لها مكانة مرموقة بين الجامعات الأخرى المنافسة. ويؤكد في هذا الصدد (قاسم وشحاته ،٢٠١٤ :٣٥١–٣٥٢) بأن الميزة التنافسية تعنى قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق استراتيجيات تمكنها من استثمار كافة إمكاناتها ، والتكيف مع تغيرات البيئة وتحويلها إلى فرص جديدة للنمو والتميز.كما يتضح من الجدول السابق أن درجة مستوى الميزة التنافسية ككل من جهة نظر أفراد العينة جاءت بدرجة متوسطة ، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (خليل ، ٢٠١٧) ، و(ابن قفلة ،٢٠١٦) ، و(عرابي ،٢٠٠٩).

كما قامت الباحثة كذلك بحساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لعبارات كل بعد على حده لدرجة مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أفراد العينة حيث جاءت ترتيب عبارات الأبعاد كالتالي:

جدول(٨) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية و الانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد الميزة التنافسية:

	بعد الكفاءة المتميزة					
م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة التطبيق	الترتيب
٢	تعمل الجامعة على إعداد خطة دراسية تراعي فيها المعارف والمهارات المطلوبة من كل تخصص في الجامعة	٣.٤٤	٦١٪	٠.٧٣٤	عالية	١
٣	تستخدم الجامعة الأساليب الإلكترونية بالأعمال الإدارية بشكل فعال	٣.٣١	٥٨٪	٠.٧٩٧	متوسطة	٢
٤	تسعى الجامعة إلى تطوير الكادر الإداري والأكاديمي عن طريق الدورات والبرامج التدريبية	٣.٢٨	٥٧٪	٠.٧٧٠	متوسطة	٣
١	يوجد لدى الجامعة نظام إداري دقيق لقبول وتوظيف أفضل المتقدمين لشغل وظيفة أعضاء الهيئة التدريسية لتحقيق الكفاءة في العملية التعليمية	٣.٠٥	٥١٪	٠.٦٤٠	متوسطة	٤
	الكفاءة المتميزة ككل	٣.٢٧	٥٧٪	٠.٥٩٧	متوسطة	
	بعد الجودة					
٧	تسعى الجامعة للحصول على الاعتماد الأكاديمي للتخصصات والبرامج الأكاديمية في كلياتها	٣.٣٥	٥٩٪	٠.٨٠٥	متوسطة	١
٥	يتوفر في الجامعة دليل لنظام الجودة فيها، ويتضمن هذا الدليل كافة المعايير والتعليمات اللازمة لقياس ومتابعة تحقيق الجودة	٣.٣١	٥٨٪	٠.٨١٣	متوسطة	٢
٦	تلتزم إدارة الجامعة بشروط ومعايير الجودة العالمية الإدارية التي تتطلبها شهادات اعتماد الجودة العالمية مثل الأيزو	٣.٠٠	٥٠٪	٠.٧٨٨	متوسطة	٣
	الجودة ككل	٣.٢٢	٥٥٪	٠.٦٢٧	متوسطة	
	بعد التجديد والإبداع					
٩	تعمل الجامعة باستمرار على تحديث وتطوير المقررات التعليمية وطرق التدريس والتعلم بما يتوافق مع التطورات والتحديثات المستمرة في العلم والمعرفة	٣.٠٥	٥١٪	٠.٨٤٩	متوسطة	١
٨	تقدم الجامعة تخصصات متميزة بالتعاون مع مؤسسات الأعمال المحلية والعربية	٣.٠١	٥٠٪	٠.٦٦٨	متوسطة	٢
١٠	يوجد بالجامعة نظام لدعم وتحفيز الإبداع والابتكار لدى منسوبي الجامعة من أكاديميين أو إداريين	٢.٧٧	٤٤٪	٠.٨٨١	متوسطة	٣
	التجديد والإبداع ككل	٢.٩٥	٤٩٪	٠.٦٢٨	متوسطة	
	بعد الاستجابة للعميل					
١١	تهتم الجامعة بمتابعة شكاوى الطلاب وآراؤهم لتطوير خدماتها التعليمية وعملياتها الإدارية	٢.٩٨	٤٩٪	٠.٦٨٠	متوسطة	١
١٢	توفر الجامعة أنشطة المسح الميداني المباشر لاحتياجات الطلبة عبر استمارات التقييم	٢.٩٧	٤٩٪	٠.٧٧٥	متوسطة	٢
١٣	تهتم الجامعة بالتغذية الراجعة لمخرجاتها عبر التواصل مع المجتمع لتحديد مدى رضاهم عن مستوى الخريجين	٢.٤٦	٣٧٪	٠.٨٤٦	منخفضة	٣
	الاستجابة للعميل ككل	٢.٨٠	٤٥٪	٠.٦٦٣	متوسطة	

بعد الكفاءة المتميزة: تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد الكفاءة المتميزة حصول عبارة رقم (٢) (تعمل الجامعة على إعداد خطة دراسية تراعي فيها المعارف والمهارات المطلوبة.....الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة عالية. وهذا يشير إلى اهتمام جامعة الطائف بتحديد المعارف والمهارات المطلوبة في كل تخصص من أجل تحقيق متطلبات الجودة في الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة. فالكفاءة المتميزة تتعلق بنوعية مخرجات المنظمة وجودتها،وهو ما أكده (ابن قفلة ،٢٠١٦: ٧٦) حيث يرى أن الإنتاجية العالية تقود إلى تحقيق الكفاءة المتميزة.كما تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حصول عبارة رقم (١) (يوجد لدى الجامعة نظام إداري دقيق لقبول وتوظيف أفضل المتقدمين.....الخ) على المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة. وهذا يدل على أن جامعة الطائف بحاجة إلى تطوير نظامها المتعلق بقبول وتوظيف المتقدمين لشغل وظيفة أعضاء الهيئة التدريسية لضمان الكفاءة في العملية التعليمية. وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد الكفاءة المتميزة يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة.وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (خليل،٢٠١٧) ، وتختلف مع نتائج دراسة (عرابي،٢٠٠٩).

بعد الجودة: تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد الجودة حصول عبارة رقم (٧) (تسعى الجامعة للحصول على الاعتماد الأكاديمي للتخصصات.....الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة. وهذا يدل على أن إدارة جامعة الطائف لديها الرغبة بالحصول على الاعتماد الأكاديمي للتخصصات والبرامج الأكاديمية إلا أن ربما غياب الرؤية الإستراتيجية لدى المسؤولين عن الجودة والتطوير بالجامعة ، وعدم وجود خطط واستراتيجيات واضحة لعمليات المراجعة الداخلية والخارجية لبرامج الجامعة لمعرفة مدى التزامها بمعايير الجودة العالمية ، فضلا على أن تطبيق معايير الجودة العالمية على التخصصات والبرامج عادة تأخذ طابعي شكلي وورقي دون التطبيق الفعلي علي أرض الواقع مما أدى إلى عدم نجاح خطط الجودة والتطوير كما هو مأمول . وهو الأمر الذي يفقد الجامعة على تحقيق الميزة التنافسية لارتباط الجودة والابتكار بتحقيق التميز وهو ما أكده (هل وجونز ،١٤٢١هـ) بقوله أن الجودة أحد أهم المداخل لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة والسمعة المرموقة بين المنظمات الأخرى .كما تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حصول عبارة رقم (٦) (تلتزم إدارة الجامعة بشروط ومعايير الجودة العالمية الإدارية التي تتطلبها شهادات اعتماد الجودة.....الخ) على المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة . ولعل ذلك يرجع إلى وجود بعض المعوقات التي تحول دون التزام الجامعة بمعايير الجودة العالمية الأيزو كضعف الميزانيات المرصودة لتطوير وتحديث البرامج ، أو عدم وجود ثقافة تنظيمية داعمة للتطوير والتجديد ، أو عدم وجود متابعة جادة من قبل إدارة الجامعة لمدى التزام الكليات بمعايير الجودة العالمية وعدم الاكتفاء بما يتم رفعه من تقارير من قبل الكليات والتحقق من التطبيق على أرض الواقع مع الاعتماد على تقييم رأي الطلبة والمجتمع الخارجي للجامعة في البرامج والتخصصات . وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد الجودة يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة . وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (خليل،٢٠١٧) ، ودراسة (عرابي٢٠٠٩).

بعد التجديد والإبداع : تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد التجديد والإبداع حصول عبارة رقم (٩) (تعمل الجامعة باستمرار على تحديث وتطوير المقررات التعليمية وطرق التدريس والتعلم...الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة . وهذا يشير إلى أن جامعة الطائف تهتم بتحديث وتطوير المقررات التعليمية بما يتوافق مع التطورات والتحديثات المستمرة في مجال العلم والمعرفة ، إلا أن هذه الجهود المبذولة ليست بالمستوى المطلوب كما أتضح من استجابة أفراد العينة وهذا يعنى ضرورة تطوير المقررات التعليمية بصورة دورية مع إشراك أعضاء هيئة التدريس في عمليات التطوير والاستفادة الفعلية من نتائج تقييم الطلبة للمقررات والأخذ بنتائجها وتضمينها في برامج تطوير المقررات الدراسية مع الاستفادة من برامج تطوير المقررات في الجامعات الرائدة سواء كانت محلية أو عالمية في عمليات تطوير المقررات الدراسية بجامعة الطائف . كما تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حصول عبارة رقم (١٠)(يوجد بالجامعة نظام لدعم وتحفيز الإبداع والابتكار لدى منسوبي الجامعة....الخ)على المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن جامعة الطائف بحاجة إلى مزيد من تشجيع ومكافأة الإنجازات المتميزة والمبدعة وربطها مع تنفيذ السياسة والإستراتيجية وتحقيق الأهداف إذ أن العناصر البشرية بالجامعة هي التي تحقق الميزة التنافسية للجامعة من خلال الإبداع والابتكار في مجال التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع . وهو الأمر الذي أشار إليه (قاسم وشحاته ،٢٠١٤: ٣١٦) حيث يرون أن بناء القدرة التنافسية للجامعة لا يمكن أن يحدث دون أن يكون هناك مورد بشري لديه القدرة على الإبداع والابتكار. وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد التجديد والابداع يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (خليل،٢٠١٧).

بعد الاستجابة للعميل : تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة نحو عبارات بعد الاستجابة للعميل حصول عبارة رقم (١١) (تهتم الجامعة بمتابعة شكاوى الطلاب وآراؤهم لتطوير خدماتها التعليمية.....الخ) على المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة . وهذا يعني أن جامعة الطائف تلبي شكاوى الطلبة وتأخذ بآرائهم من أجل تطوير خدماتها التعليمية إلا أنها ليست بالصورة المأمولة . وهنا نشير في هذا الصدد أن على إدارة الجامعة الأخذ بشكل جدي بآراء الطلبة ومقترحاتهم ووضعها عين الاعتبار عند تطوير الخدمات التعليمية المقدمة لهم والابتعاد عن الشكلية في التعامل مع شكاوى الطلبة أو مقترحاتهم . حيث يرى (هل وجونز،١٤٢١هـ) أن المعرفة الدقيقة لاحتياجات العملاء ثم العمل على تلبيتها يمكن المنظمة من تحقيق مزايا تنافسية .كما تشير قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حصول عبارة رقم (١٣) (تهتم الجامعة بالتغذية الراجعة لمخرجاتها عبر التواصل مع المجتمع لتحديد مدى رضاهم.....الخ) على المرتبة الأخيرة وبدرجة منخفضة. وهذا يعني أن هناك قصور فيما يتعلق بعلاقة الجامعة بالمجتمع الخارجي المستفيد من مخرجاتها ، إذ أن

متابعة مدى رضا المجتمع الخارجي عن نوعية مخرجات الجامعة يعد خطوة هامة نحو تحسين وتطوير برامجها وخدماتها التعليمية بما يحقق للجامعة الميزة التنافسية على الجامعات الأخرى . وفي ضوء النتائج السابقة المتعلقة بعبارات بعد الاستجابة للعميل يتضح أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (خليل،٢٠١٧)، ودراسة (عرابي،٢٠٠٩).

السؤال الثالث: ما أثر إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف؟

للإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار لاكتشاف مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف وكانت النتائج كالتالي:

جدول (٩) نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة المعرفة) المتغير التابع (الميزة التنافسية)

R	R^2	قيمة F	مستوى دلالة F	درجات الحرية
٠.٨١٤	٠.٦٦٣	٥٧٩.٩٢٤	*٠.٠٠٠	١،٢٩٥

***دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠.٠٥**

يتضح من الجدول السابق أن متغير إدارة المعرفة يفسر ما مقداره (٠.٦٦٣) من التباين في الميزة التنافسية ، كما بلغ معامل الارتباط (٠.٨١٤) ، ومستوى الدلالة (٠.٠٠٠) ، وهذا يعني أن حوالي ٦٦.٣% من التغيرات الحادثة في الميزة التنافسية راجعة لعمليات إدارة المعرفة والباقي يرجع لعوامل أخرى. أي أن إدارة المعرفة تؤثر في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف بمقدار ٦٦.٣% وترجع النسبة المتبقية لعوامل أخرى. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة ابن قفلة (٢٠١٦). ودراسة (Nejad, 2014) التي توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة وزيادة الميزة التنافسية ؛ إي كلما زاد التوسع في إدارة المعرفة زاد معدل الميزة التنافسية للمنظمة.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة)؟

للإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة بإجراء اختبار (ت) ، واختبار مان وتني ، واختبار تحليل التباين الأحادي ، كما يتضح في الجداول التالي :

جدول (١٠) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف تعزى لمتغير الجنس

عمليات إدارة المعرفة	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	ذكر	٢٠٩	٣.١٠	٠.٤٨٩	٠.٢٨٥-	٠.٧٧٧
	أنثى	٨٨	٣.١٣	٠.٨٥٢		

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير الجنس حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار (ت) تساوي (٠.٧٧٧) وهي قيمة غير دالة عند مستوى ($\alpha \leq$٠,٠٥). وهذه النتيجة تتفق مع دراسة صراع (٢٠١٤).

جدول (١١) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	الدلالة
تشخيص المعرفة	بين المجموعات	١.٨٥١	٢	٠.٩٢٦	٢.٤٦٧	٠.٠٨٧	غير دالة
		١١٠.٣٠٩	٢٩٤	٠.٣٧٥			
		١١٢.١٦٠	٢٩٦				
إكساب المعرفة	بين المجموعات	٨.٣٥٥	٢	٤.١٧٧	٨.٧٧٩	٠.٠٠٠	دالة
		١٣٩.٨٩٤	٢٩٤	٠.٤٧٦			
		١٤٨.٢٤٩	٢٩٦				
توليد المعرفة	بين المجموعات	١٠.٣٦٦	٢	٥.١٨٣	١٠.١٥٠	٠.٠٠٠	دالة
		١٥٠.١٣٠	٢٩٤	٠.٥١١			
		١٦٠.٤٩٧	٢٩٦				
تخزين المعرفة	بين المجموعات	٢.٨٣٣	٢	١.٤١٦	٢.٩٦٤	٠.٠٥٣	غير دالة
		١٤٠.٤٦٠	٢٩٤	٠.٤٧٨			
		١٤٣.٢٩٣	٢٩٦				
توزيع المعرفة	بين المجموعات	٣.٩١١	٢	١.٩٥٥	٤.٠٨٩	٠.٠١٨	دالة
		١٤٠.٦٠٠	٢٩٤	٠.٤٧٨			
		١٤٤.٥١٠	٢٩٦				
تطبيق المعرفة	بين المجموعات	٥.١٢٨	٢	٢.٥٦٤	٥.١٠٤	٠.٠٠٧	دالة
		١٤٧.٦٩٩	٢٩٤	٠.٥٠٢			
		١٥٢.٨٢٧	٢٩٦				
إدارة المعرفة ككل	بين المجموعات	٤.٣٠١	٢	٢.١٥١	٥.٨١٩	٠.٠٠٣	دالة
		١٠٨.٦٧٠	٢٩٤	٠.٣٧٠			
		١١٢.٩٧١	٢٩٦				

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى تطبيق كل من تشخيص المعرفة ، وتخزين المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار تحليل التباين الأحادي قيمة غير دالة عند مستوى($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى تطبيق كل من إكساب المعرفة ، وتوليد المعرفة ، وتوزيع المعرفة ، وتطبيق المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار تحليل التباين الأحادي دالة عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة ككل بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار تحليل التباين الأحادي دالة عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥). وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة صراع (٢٠١٤) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسطات استجابات أفراد العينة حول عمليات إدارة المعرفة تعزى للخبرة.

ونظرا لوجود معنوية في اختبار التباين تم إجراء اختبار شيفيه لدلالة الفروق. وكانت النتائج كالتالي:

جدول (١٢) نتائج اختبار شيفيه للتعرف على اتجاه الفروق بين مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة

البعد	سنوات الخبرة (١)	المتوسط	سنوات الخبرة (٢)	المتوسط	الفرق بين المتوسطات	مستوى الدلالة
إكساب المعرفة	أقل من (٥)	٣.١٧	من (٥) إلى أقل من (١٠)	٣.٦٣	٠.٤٥٦١	*٠.٠٠٠
توليد المعرفة	أقل من (٥)	٢.٨٤	من (٥) إلى أقل من (١٠)	٣.١٧	٠.٣٢٨٤	*٠.٠١٥
			(١٠) فأكثر	٣.٢٨	٠.٤٣٩٤	*٠.٠٠٠
توزيع المعرفة	أقل من (٥)	٢.٨٧	من (٥) إلى أقل من (١٠)	٣.١٧	٠.٣٠٥١	*٠.٠٢١
تطبيق المعرفة	أقل من (٥)	٢.٩٨	من (٥) إلى أقل من (١٠)	٣.٣٤	٠.٣٥٧٧	*٠.٠٠٧
إدارة المعرفة ككل	أقل من (٥)	٢.٩٤	من (٥) إلى أقل من (١٠)	٣.٢٦	٠.٣١٧٦	*٠.٠٠٥
			(١٠) فأكثر	٣.١٥	٠.٢٠٧٤	*٠.٠٤٨

***وجود دلالة عند مستوى ٠.٠٥**

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن الفروق بين مدى تطبيق كل من إكساب المعرفة ، وتوزيع المعرفة ، وتطبيق المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة كانت بين (من كانت خبرتهم أقل من (٥) سنوات) وبين (من كانت خبرتهم من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات) لصالح (من كانت خبرتهم من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات ذوات المتوسط الحسابي الأعلى.
- أن الفروق بين مدى تطبيق كل من توليد المعرفة ، وإدارة المعرفة ككل بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة كانت بين (من كانت خبرتهم أقل من (٥) سنوات) وبين (من كانت خبرتهم (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات ومن كانت خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر) لصالح (من كانت خبرتهم (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات ومن كانت خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر) ذوات المتوسط الحسابي الأعلى.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة)؟

للإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة بإجراء اختبار (ت) ، واختبار مان وتني ، واختبار تحليل التباين الأحادي ، كما يتضح في الجداول التالي :

جدول (١٣) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف تعزى لمتغير الجنس

	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مستوى الميزة التنافسية	ذكر	٢٠٩	٢.٩٩	٠.٣١٤	-٣.١٢١	*٠.٠٠٢
	أنثى	٨٨	٣.٢٨	٠.٨٥٢		

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار (ت) تساوي (٠.٠٠٢) وهي قيمة دالة عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة عرابي (٢٠٠٩) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات الميزة التنافسية تعزي لمتغير الجنس.

جدول (١٤) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	الدلالة
مستوى الكفاءة المتميزة	بين المجموعات	٨.٨٥٧	٢	٤.٤٢٨	١٣.٤٩٢	٠.٠٠٠	دالة
		٩٦.٥٠١	٢٩٤	٠.٣٢٨			
		١٠٥.٣٥٨	٢٩٦				
مستوى الجودة	بين المجموعات	٧.٥٢٧	٢	٣.٧٦٣	١٠.١٥٢	٠.٠٠٠	دالة
		١٠٨.٩٩٠	٢٩٤	٠.٣٧١			
		١١٦.٥١٧	٢٩٦				
مستوى التجديد والإبداع	بين المجموعات	١٠.٢٨٤	٢	٥.١٤٢	١٤.١٩٦	٠.٠٠٠	دالة
		١٠٦.٤٨٥	٢٩٤	٠.٣٦٢			
		١١٦.٧٦٨	٢٩٦				
مستوى الاستجابة للعميل	بين المجموعات	٢.٧٤٣	٢	١.٣٧٢	٣.١٦٩	٠.٠٤٣	دالة
		١٢٧.٢٤٤	٢٩٤	٠.٤٣٣			
		١٢٩.٩٨٧	٢٩٦				
مستوى الميزة التنافسية ككل	بين المجموعات	٦.٧١٩	٢	٣.٣٦٠	١٢.٠٢٤	٠.٠٠٠	دالة
		٨٢.١٤٥	٢٩٤	٠.٢٧٩			
		٨٨.٨٦٤	٢٩٦				

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى كل من الكفاءة المتميزة ، والجودة ، والتجديد والإبداع ، والاستجابة للعميل بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار تحليل التباين الأحادي دالة عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الميزة التنافسية ككل بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار تحليل التباين الأحادي دالة عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥). وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة عرابي (٢٠٠٩).

ونظرا لوجود معنوية في اختبار التباين تم إجراء اختبار شيفيه لدلالة الفروق. وكانت النتائج كالتالي:

جدول (١٥) نتائج اختبار شيفيه للتعرف على اتجاه الفروق بين مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

البعد	سنوات الخبرة (١)	المتوسط	سنوات الخبرة (٢)	المتوسط	الفرق بين المتوسطات	مستوى الدلالة
مستوى الكفاءة المتميزة	أقل من (٥)	٣.٠١	من (٥) إلى أقل من(١٠)	٣.٤٣	٠.٤٢٤٢	*٠.٠٠٠
			(١٠) فأكثر	٣.٣٥	٠.٣٤٧١	*٠.٠٠٠
مستوى الجودة	أقل من (٥)	٣.٠٢	من (٥) إلى أقل من(١٠)	٣.٤٥	٠.٤٣٣٤	*٠.٠٠٠
			(١٠) فأكثر	٣.٢٢	٠.٢٠٧٥	*٠.٠٤٨
	من (٥) إلى أقل من (١٠)	٣.٤٥	(١٠) فأكثر	٣.٢٢	٠.٢٢٥٩	*٠.٠٣٧
مستوى التجديد والإبداع	أقل من (٥)	٢.٦٧	من (٥) إلى أقل من (١٠)	٣.١٥	٠.٤٨٠٠	*٠.٠٠٠
			(١٠) فأكثر	٣.٠١	٠.٣٤٣١	*٠.٠٠٠
مستوى الاستجابة للعميل	أقل من (٥)	٢.٧١	من (٥) إلى أقل من (١٠)	٢.٩٦	٠.٢٥٤٦	*٠.٠١٥
مستوى الميزة التنافسية ككل	أقل من (٥)	٢.٨٦	من (٥) إلى أقل من (١٠)	٣.٢٦	٠.٤٠٠١	*٠.٠٠٠
			(١٠) فأكثر	٣.١١	٠.٢٥١٠	*٠.٠٠٣

***وجود دلالة عند مستوى ٠.٠٥**

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن الفروق بين مستوى كل من الكفاءة المتميزة ، و التجديد والإبداع ، والميزة التنافسية ككل بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة كانت بين (من كانت خبرتهم أقل من (٥) سنوات) وبين (من كانت خبرتهم من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات ومن كانت خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر) لصالح (من كانت خبرتهم من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات ومن كانت خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر) ذوات المتوسط الحسابي الأعلى.
- أن الفروق بين مستوى الجودة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة بين (من كانت خبرتهم أقل من (٥) سنوات) وبين (من كانت خبرتهم من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات ومن كانت خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر) لصالح (من كانت خبرتهم من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات ومن كانت خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر) وكذلك بين من كانت خبرتهم (من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات) وبين (من كانت خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر) لصالح من كانت خبرتهم (من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات) ذوات المتوسط الحسابي الأعلى.
- أن الفروق بين مستوى الاستجابة للعميل بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات كانت بين (من كانت خبرتهم أقل من (٥) سنوات) وبين (من كانت خبرتهم من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات) لصالح (من كانت خبرتهم من (٥) إلى أقل من (١٠) سنوات) ذوات المتوسط الحسابي الأعلى.

أولاً- ملخص لأبرز نتائج الدراسة:

- أن درجة تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الطائف كان بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (٣.١١) كما أن كافة عمليات إدارة المعرفة تطبق بدرجة متوسطة.
- أن درجة مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف كان بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (٣.٠٨) كما أن كافة أبعاد الميزة التنافسية تتوفر بدرجة متوسطة.
- أن إدارة المعرفة تؤثر في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف بمقدار ٦٦.٣%.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى تطبيق كل من تشخيص المعرفة ، وتخزين المعرفة بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى تطبيق كل من إكساب المعرفة ، وتوليد المعرفة ، وتوزيع المعرفة ، وتطبيق المعرفة ، وعمليات إدارة المعرفة ككل بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير الجنس.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى كل من الكفاءة المتميزة ، والجودة ، والتجديد والإبداع ، والاستجابة للعميل ، والميزة التنافسية ككل بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية بجامعة الطائف تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

ثانيا: توصيات البحث:

- أن تتبني جامعة الطائف إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، الأمر الذي يسهم في بناء مجتمع المعرفة داخل المؤسسة الأكاديمية ويحقق رؤية المملكة ٢٠٣٠ القائمة على المعرفة.
- أن ترسم جامعة الطائف خطة واضحة المعالم للمعرفة المتواجدة بالجامعة ، والفجوة بين المعرفة الموجودة بها والمعرفة المستهدفة في الجامعات المنافسة حتى تتمكن من تقليل هذه الفجوة وتحسين مستوى أدائها.
- أن تعقد جامعة الطائف التحالفات الإستراتيجية مع الجامعات المتميزة ومراكز البحث العالمية لاكتساب المعرفة وتوطينها بداخل المؤسسة الأكاديمية.
- إيجاد ثقافة محفزة ومشجعة على توليد المعرفة ومشاركتها بداخل جامعة الطائف ، وتوفير الموارد المالية الكافية لتشجيع ودعم الباحثين والمبدعين لإنتاج المعرفة وتوفير البيئة المناسبة لهم.

- تطوير النظم الالكترونية المعمول بها وجعلها أكثر كفاءة وفعالية في تخزين المعرفة وتنظيمها ، وأكثر سرعة ودقة في نقل المعلومات وتبادلها داخل الجامعة.
- الاهتمام بمنسوبي الجامعة أصحاب الخبرات وما يمتلكونه من معرفة ضمنية والعمل على نشرها من خلال برامج التدريب العملي، والاستفادة من خبراتهم في حل مشكلات العمل.
- وضع خطة إستراتيجية لتوظيف المعرفة التي تمتلكها الجامعة من أجل تحسين قدراتها الأكاديمية والبحثية .
- ربط برامج الجامعة وكلياتها بمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من أجل تحقيق الميزة التنافسية للجامعة.
- استخدام مدخل المقارنة المرجعية للتعرف على أفضل الممارسات في المؤسسات الأكاديمية المتميزة عالميا للسير على نهجها لتحقيق التفوق في الأداء.
- التحديد الدقيق لاحتياجات وتوقعات العملاء باعتبارهم أحد أهم العناصر الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية ، من خلال تلبية احتياجاتهم والتواصل مع المجتمع الخارجي للحصول على التغذية الراجعة لمخرجاتها وتحديد مدى رضا واقتناع المجتمع بمستوى خريجيها.

ثالثا: المقترحات:

- إجراء دراسة عن معوقات تطبيق إدارة المعرفة بجامعة الطائف.
- إجراء دراسة عن متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بالجامعات السعودية.
- إجراء دراسة عن الاستقطاب الوظيفي وعلاقته بالميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي.

المصادر والمراجع:

أولا: المراجع العربية:

١- ابن قفلة ، إبراهيم صالح (٢٠١٦) . دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات اليمنية : دراسة حالة على الجامعات اليمنية بمحافظة حضرموت. **رسالة ماجستير منشورة** ، جامعة النيلين ،كلية الدراسات العليا ، السودان.

٢- أبو عابد،محمود محمد (٢٠٠٥). دور القائد في إدارة المعرفة، **مجلة رسالة المكتبة**، الأردن، ٤٠(١) : ٥-٢٠.

٣- أبو فارة، يوسف، وعليان ، حمد (٢٠٠٩). دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية ، **المؤتمر العلني الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية .(إدارة منظمات الأعمال)**. جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.

٤- أبو النصر، مدحت (٢٠٠٩). **الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم** ،ط٢، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

٥- البدوي، أمل محمد حسن (٢٠١٧). رؤية مقترحة لدور القيادات الأكاديمية لتحقيق الميزة التنافسية بجامعة الملك خالد، **المجلة التربوية الدولية المتخصصة**، ٦(١١): ١٥٦-١٢٤.

٦-حجازي،هيثم علي (٢٠٠٥). **إدارة المعرفة** :مدخل نظري ، بيروت: الأهلية للنشر والتوزيع .

٧- الحضيبي، إبراهيم عبد الرحمن (٢٠١٦).واقع تطبيق عمداء كليات جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية لعمليات إدارة المعرفة من وجهة نظرهم، **مجلة كلية التربية** :جامعة الأزهر، ١(١٦٨): ٧٤٨- .٧٢١

٨- حمودة ،هدى (٢٠٠٥). نحو آفاق الإصلاح والتطوير الإداري لأداء الأعمال إلكترونيا عبر شبكة الانترنت. **شئون الشرق الأوسط** (مركز بحوث الشرق الأوسط،جامعة عين شمس)، (١٥).

٩- جوامع، إسماعيل، وبركات ، فايزة (٢٠٠٩). محددات إنجاح إدارة المعرفة فيالمنظمات الاقتصادية، **مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي**، ١٣ (٣٧): ٢٦٣ - ٢٨٦.

١٠- خريف ، نادية ، وتومي، ميلود، وداسي، وهيبة (٢٠٠٩). إدارة المعرفة مدخل لتحقيق تميز المؤسسة الاقتصادية،**مجلة مركز صالح عبدالله كمال للاقتصاد الإسلامي**،١٣(٣٧): ٢٣١-٢٦٢.

١١- خليل، ياسر محمد (٢٠١٧). القيادة الإستراتيجية ودورها في تحسين الميزة التنافسية للجامعات المصرية،**مجلة البحث العلمي في التربية**، ٥ (١٨): ١٢٣-١٤٤.

١٢- سعد، غالب ياسين (٢٠٠٣). **إدارة المعرفة :المفاهيم،النظم والتقنيات**، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع .

١٣- السلمى،على (٢٠٠٢).**إدارة التميز**،ط١، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

١٤- السليمي، خالد سعد (٢٠١٦). واقع تطبيق إدارة المعرفة بالجامعات السعودية من وجهة نظر شاغلي الوظائف القيادية الأكاديمية، **دراسات عربية في التربية وعلم النفس**،(٧٤): ٣٢٣-٣٥١.

١٥- عرابي،خليل حسين محمد (٢٠٠٩).أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية في إقليم الشمال.**رسالة ماجستير منشورة**،جامعة آل البيت، كلية إدارة المال والأعمال.

١٦- صراع،توفيق (٢٠١٤).إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.**رسالة ماجستير منشورة**،جامعة الجزائر،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

١٧- عبد الهادي ، أميرة رمضان (٢٠١٥). إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية.**مجلة الإدارة التربوية** ، ٢(٧): ٣٨٩-٥٠٩.

١٨- العتيبي، ياسر عبدالله تركي (١٤٢٨هـ). إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى). **رسالة دكتوراه غير منشورة**، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

١٩- عساف ، محمود (٢٠١٥). واقع إدارة الإبداع كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة غزة وإستراتيجية مقترحة لتمكينه، **مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، ٣ (٩):** ١٠٩-١٤٥.

٢٠- العمري، غسان إبراهيم (٢٠٠٤).الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية، **رسالة دكتوراه**،جامعة الدراسات التطبيقية،عمان،الأردن.

٢١- العيدروس، أغادير سالم مصطفى(٢٠١٢). إدارة المعرفة مدخل للجودة في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى، **مجلة التربية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية**، ١(١٤٧): ٧١٥-.٧٤٤

٢٢- الفاعوري، رفعت عبدالحليم (٢٠٠٥). **إدارة الإبداع التنظيمي**،القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

٢٣- قاسم ، مجدي عبدالوهاب، وشحاته ، صفاء أحمد (٢٠١٤).**صناعة مستقبل التعليم الجامعي بين إرادة التغيير وإداراته**، القاهرة: دار الفكر العربي.

٢٤- القحطاني ، سالم عيد سالم (١٤٣٥هـ). **دور إدارة المعرفة في تطوير أداء المنظمات**، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

٢٥- المطلق ، تركي على حمود (٢٠١٧). الاستثمار المعرفي وعلاقته في بناء الميزة التنافسية للجامعات الناشئة بالمملكة العربية السعودية، **مجلة العلوم التربوية والنفسية**،البحرين،١٨(٣): ٢٦١-٢٩٩ .

٢٦- الملاك ، ساهرة، والأثري ،أحمد (٢٠٠٢). إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية في المنظمات،**مجلة مستقبل التربية العربية**، ٨(٢٦): ١٤٣-.١٥٧

٢٧- نجم ، نجم عبود (٢٠٠٥). **إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر:.

٢٨- هل ، شارلز ، وجونز ، جاريث (١٤٢١هـ). **الإدارة الإستراتيجية"مدخل متكامل"**،ترجمة رفاعي محمد ومحمد عبد ،المتعال، الرياض: دار المريخ.

٢٩- ويح ، محمد عبد الرازق إبراهيم (٢٠١٣). متطلبات تطوير رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية للجامعات(دراسة ميدانية على جامعة بنها)،**مجلة كلية التربية** (جامعة بنها)، ٢٤(٩٥): ٢٣٩-٢٤٤.

ثانيا: المرجع الأجنبية:

1-Alkasasbeh, Anas Ali.(2014).The Role of Knowledge Management Applications in The Adoption of E-Business in Business Organizations (An Empirical Study in the information technology companies in Jordan),**International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 4(5) ISSN: 2222-6990.

2- Coukos-Semmel, Eleni.(2001).Knowledge Management in Research Universities: The Processes and Strategies", **Journal Of Knowledge Management**, 63(1): 389-448.

3- Cullen, John. B. & Parboteeah, K. Praveen.(2005).**Multinational Management A Strategic Approach 6e**.

4- Marquardt, Michael J.(2002). **Building The Learning Organization. Mastering The five Elements for corporate Learning**, Davis- Black Publishing Company:U.S.A.

5- Marwick, A.D. (2001) Knowledge management technology. **IBM Systems Journal**,**40**(4):814-830.Available at http:// www. research. ibm. com/ journal /sj /404/ marwick.html [Site visited 14th July 2002].

6- Nejad, Farideh Hashemian.(2014). Investigative of the Relationship Between Knowledge Management& Competitive Advantage, **Indian Journal Of Fundamental & Applied Life Sciences**, 4.

7-Nurluoz,O.; Birol, C.(2011).The Impact of Knowledge Management and Technology: An Analysis of Administrative Behaviors , **The Turkish Online Journal of Educational Technology**, Jan., 10: 202-208.

8- Pitts, Adam & lie Everett. (1996). **The Strategic Management process**, New York. John Wiley & Sons.