



كلية الآداب

حوليات آداب عين شمس المجلد ٤٥ (عدد يناير – مارس ٢٠١٧)

<http://www.aafu.journals.ekb.eg>

(دورية علمية محكمة)



جامعة عين شمس

آليات بناء رأس المال المعرفي ودورها في دعم الميزة التنافسية للجامعة دراسة ميدانية علي كلية التربية – جامعة عين شمس من وجهة نظر المستفيدين

سهير صفوت عبد الجيد *

مدرس علم الاجتماع-كلية التربية –جامعة عين شمس

المستخلص

تناولت الدراسة بمنهج وصفي موضوع "دور آليات بناء رأس المال المعرفي في دعم الميزة التنافسية للجامعة" وتوصلت بعد الإطار النظري للدراسة، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على ٢٠٠ مفردة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة عين شمس توصلت إلي نتيجة مؤدها : تميزت أبعاد رأس المال المعرفي (الاستقطاب ، والصناعة، والاهتمام بالعملاء) بأنها ذات تأثير إيجابي في تحقيق الميزة التنافسية لدى المنظمة محل الدراسة، في حين لم تظهر هذه العلاقة الإيجابية في بعدي (التنشيط، والمحافظة).

الكلمات المفتاحية : الميزة التنافسية – رأس المال المعرفي

مقدمة

بات من البديهي أن رأس المال المعرفي من العوامل الحاسمة في حياة المنظمات ، لأنه يلعب دوراً أساسياً في التميز ويتوقف ذلك علي قدرة المنظمة علي إدارة رأس المال المعرفي بالشكل الصحيح ، وتندرج الجامعات ضمن هذه المؤسسات العلمية التي يجب أن تنظر في علاقتها وموقعها من اقتصاد المعرفة لمواكبة عصر المعرفة وتحقيق مكانة تنافسية بين المؤسسات العلمية الأخرى عن طريق استغلال الطاقة الفكرية والعقلية لباحثيها، ودعم الإمكانيات والطاقات البشرية .
أولاً الإطار العام للدراسة :

١. موضوع الدراسة :

يبرز رأس المال المعرفي كأحد أهم مصادر المزايا التنافسية، لاسيما في ظل الانتقال المطرد للاقتصاد العالمي نحو اللاملموس أكثر، وتكمن أهمية الميزة التنافسية في خلق قيمة للعملاء تلبي احتياجاتهم وتضمن ولائهم، كما إنها تحقق التميز الإستراتيجي عن المنافسين في الخدمات المقدمة الى العملاء، هذا فضلاً عن تحقيق حصة سوقية للمؤسسة وكذلك ربحية عالية للبقاء والاستثمار في السوق ولاسيما دخول مجال تنافسي جديد. (راضي، ١١، ٢٠١١) وفي سبيل ذلك فإن المؤسسات سواء كانت إنتاجية أو خدمية يجب أن يكون لها ثقافة محددة المعالم يتوحد فيها وينصهر ثقافات الأفراد العاملين بها . وبالتالي لايعتمد أداء المؤسسة على الأفراد ولكن يعتمد أداء الأفراد على ثقافة المؤسسة المبني على قيم الإبداع وينطبق ماسبق على جميع المؤسسات بما فيها الجامعات التي تحمل على كتفيها خلق المعارف الجديدة ونقل التكنولوجيا المتولدة داخلها الى المجتمع المحيط بها دافعة الواقع الاقتصادي والمعرفي الى أفق جديدة. (Gaurav, 2013,p.,222) وفي هذا السياق فإن تنافسية المؤسسة الاكاديمية تعتمد على شقين أساسيين يتحدد الشق الاول ؛ قدرة التميز على الجامعات المنافسة في مجالات حيوية، مثل البرامج الدراسية وخصائص أعضاء هيئة التدريس وتقنيات المعلومات والتجهيزات المادية والبحثية ، وابتكار نظم وبرامج تأهيل وتدريب جديدة تتواكب مع المستجدات البيئية. وتمثل القدرة على جذب واستقطاب الطلاب والدعم والتمويل من السوق المحلية والخارجية الشق الثاني، وبالتالي فالسياق التنافسي للتعليم العالي يدعم مؤسسات التعليم العالي إلى بذل الجهد في تعريف المستفيدين لأنشطتها وخدماتها، وكذلك توزيعهم إلى شرائح ومجموعات مستهدفة حتى تستطيع العمل على احتياجاتهم وورغباتهم ومحاولة مقابلتها وإشباعها بما يحقق غاياتها وأهدافها وطموحاتها المستقبلية. (Maria, 2013,p123)

٢. إشكالية الدراسة :-

تتميز البيئة الدولية بالتنافسية العالية، وهنا تبرز أهمية ودور الجامعات بإعتبارها المنتج الأصيل للمعرفة وتطبيقاتها، وتنمية القدرات لإنتاج المعرفة ونقلها وتطويرها والاحتفاظ بها وملاحقة التطور السريع غير المسبوق في معدلات النمو العلمي إلى مستويات لم يتوقع من قبل. وتعتبر الجامعة في أي مجتمع واحد من أهم المؤسسات التي تساهم في دفع عجلة التنمية بجميع أبعادها، وذلك من خلال دفع حركة الإبداع في المجتمع نحو أهدافها ، فهي بمثابة المعامل الذي تولد في الأفكار الإبداعية والاختراعات وكذلك تخريج الكفاءات التي تحمل على عاتقها مسؤولية تطوير المجتمع نحو الازدهار المستمر والمشاركة مع الاتجاهات العالمية في تحقيق التقدم العلمي في جميع اتجاهات المعرفة،

ويتميز رأس المال المعرفي بمجموعة من الخصائص منها أنه مصدر الإبداع والابتكار .
وعليه فبناء قاعدة معرفية تعد من التحديات التي تواجهها المؤسسات المعاصرة إذ إن
مؤسسات اليوم تحتاج إلى الأفراد الذين يمتلكون مخزون أوسع من المعارف و المهارات
والذين بمقدورهم أن يبتكروا وأن يفوزوا في مناخ تنافسي، وهذا يتطلب بناء مؤسسة
بالموجودات الفكرية ولذلك أصبحت الجامعات تضع لنفسها رؤية ورسالة تعتمد على مبدء
وإعداد خريج متميز يتخذ الإبداع مبدءاً ويسعى إلى التنافس من خلال الابتكار
المتعددالمستمر . وهنا يتبادر سؤال مهم: ما مدي توافر آليات رأس المال المعرفي في
الكلية محل الدراسة ؟ وهل استطاعت هذه المنظمة تطوير مواردها البشرية بشكل يحقق لها
ميزة تنافسية؟

٣. أهمية الدراسة :

تتضمن جوانب الأهمية العلمية والعملية للدراسة علي ما يلي :-

- أ. يحظى البحث بالأهمية لكونه يتناول موضوعاً حيويماً على مستوى البحث والتطبيق
وهو رأس المال المعرفي ، والميزة التنافسية علي صعيد الاهتمام بالموارد البشرية.
- ب. لم يعد تعامل الجامعة مع تحقيق الميزة التنافسية ترفاً ولا خياراً مرفوضاً ، بل كان ولا
يزال ملزماً وقبول الجامعة به كخيار استراتيجي ستكون بداية المسار الصحيح ، جودة
وإبداعاً ، وتغييراً .
- ج. أهمية ودور كلية التربية في إعداد المعلم والإشراف علي تدريبه ومتابعته المهنية
، والمساهمة في إعداد كوادر من خريجي الجامعات الأخرى الراغبة في المشاركة بمهنة
التدريس يحتم التعرف علي توافر آليات رأس المال المعرفي فيه، وما يترتب علي ذلك
من ضرورة تقديم أفضل الخدمات ، لكي تستطيع أن تثبت نفسها في هذا السوق التنافسي .

٤. أهداف الدراسة:-

- أ. تحديد طبيعة رأس المال المعرفي في الكلية المبحوثة، ودوره في تحقيق الميزة التنافسية
- ب. استكشاف دور الكلية في تنشيط رأس المال المعرفي تحقيقاً للميزة التنافسية.
- ج. تقييم دور الكلية في ما تقدمه من خدمات للعملاء والمستفيدين منها .
- د. تزويد الإدارة العليا في الكلية المبحوثة بتصور علمي يمكن من خلاله تطوير الأساليب
المعتمدة من قبلها وتعزيز الإبداع المنظمي.

٥. فروض الدراسة :

- ينبثق من فرض الدراسة "يؤدي الاهتمام بتنمية رأس المال المعرفي بأبعاده المختلفة
إلى تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة محل الدراسة"، الفروض التالية:
- أ. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق باستقطاب رأس
المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.
 - ب. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بصناعة رأس
المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.
 - ج. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بتنشيط رأس
المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.

- د. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بالمحافظة على رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.
- هـ. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بالاهتمام بعملاء رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.
٦. مفاهيم الدراسة :

أ. مفهوم رأس المال المعرفي (Knowledge capital)

بدأ الاهتمام برأس المال المعرفي في المنظمات منذ الثمانينات حيث أكد المديرون والاستشاريون علي أن الأصول غير المادية في المنظمة تعد محددًا أساسيًا لما تحققه المنظمة من أرباح ، وفي بداية التسعينيات ظهرت بعض الكتابات التي تناقش فكرة رأس المال المعرفي للمنظمة. (حسن، ٢٠٠٥، ص١٨٣) ويجدر بنا قبل عرض ماهية رأس المال المعرفي توضيح الفرق بين مصطلحي الفكر والمعرفة للوقوف علي الإصطلاح العلمي الذي يهدف لتحقيق أهداف الدراسة ، لا يخرج معني الفكر في الإصطلاح عن المعني اللغوي : فهو أن يقوم الإنسان بإعمال عقله بما فيه من قدرات وملكات مع الإستعانة بمعلومات ومعطيات معينة متوفرة لديه؛ ليتوصل في النهاية إلي حل مشكلة معينة ، أو تأسيس نظرية معينة ، أو تحديد وتفسير علاقة معينة بين شيئين أو أكثر أو إيجاد بدائل لشيء ما أو ابتكار شيء ما. (عمايرة ، ٢٠١٤ ، <http://mawdoo3.com>)

١. والمعرفة اصطلاحاً هي مزيج من الأفكار والقواعد والإجراءات ، كما إنها هي ذلك الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير وتطوير المشروعات الإبتكارية وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان. (كراسنة، ٢٠٠٩ ص٣٢٦).

هذا ويتبين من التعريفات الخاصة بالفكر والمعرفة أن الفكر وسيلة يتحقق عن طريق الإبداع والتطور والتنمية ، أما المعرفة نتيجة البحث العلمي والتفكير والدراسات المختلفة . وحيث أننا نهدف في الدراسة إلي قياس المعارف الخاصة بالأفراد والهيئة محل الدراسة فتفضل الباحثة مصطلح رأس المال المعرفي

و عرفته منظمة التنمية والتعاون الاقتصادية OECD بأنه القيمة الاقتصادية لنوعين من الأصول الملموسة للمنظمة هما : رأس المال الهيكلي ويشمل العمليات التنظيمية والأجراءات والتكنولوجيا والملكية الفكرية وشبكات التوزيع، ورأس المال البشري داخل المنظمة، وكذلك عملاء المنظمة ويتضمن الخبرات والمعارف والابداعات. (Yogesh, 2003,p3)

ويضع "April" حدوداً فاصلة بين الموارد المادية والموارد المعرفية ، فقد أشار إلى أن الموارد المادية تشمل كل تلك الموارد التي تظهر في ميزانية المنشأة منها على سبيل المثال العقارات والتجهيزات والمكانن والبرامجيات وغيرها، في حين أن الموارد المعرفية تمثل في ثقافة المنظمة والمعرفة التكنولوجية والعلامات التجارية وبراءات الاختراع ، والمعارف العملية التي يتقاسمها العاملون في المنظمة، وكذلك التعليم المتراكم والخبرة. (April, 2002, P.448) ، ويرى "استيورت أن رأس المال المعرفي هو إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمنظمة والتي يمكن وضعها موضع الاستخدام من أجل خلق الثروة ، وتلك

الموارد يعبر عنها بالموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات ، وكذلك الماكينات التي تجسدها والممكن استخدامها لخلق الثروة. (استيورت ، ٢٠٠٥ ، ص ٢٢) في حين عرفه "Shao" بأنه الأصول المعنوية المتعلقة بالمعرفة التي تركز عليها المنظمة، أو هو الفجوة المطلقة بين القيمة السوقية للمنظمة وقيمتها الدفترية. (Shao, 2008, p.299)

ومن خلال ما سبق نستطيع تقديم تعريفاً إجرائياً لرأس المال المعرفي :
"بأنه جملة المعارف والمعلومات والخبرات والمهارات والقدرات التي يمتلكها المتعاملين والمستفيدين من المنظمة و تساهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة عالية وتحقق لها ميزة تنافسية."

ب. الميزة التنافسية: "Competitive advantage"

عرف بورتر "Porter" الميزة التنافسية على أنها : "طريقة نظامية للنظر إلى سلسلة النشاطات التي تؤديها المؤسسة، بحيث يمكن من خلالها فهم المصادر الحالية و المحتملة للميزة التي تحققها هذه المؤسسة مقارنة بمنافسيها". (Porter, 1980, p123) ويعرفها أبو بكر بأنها "ميزة أو عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في حالة اتباعها لاستراتيجية معينة للتنافس. (أبو بكر، ٢٠٠٦، ص١٣) كما يعرفها آخر بأنها "القدرة على إنتاج السلع والخدمات بالتنوع الجيدة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب، وهذا يعني تلبية حاجات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المنشآت الأخرى. (Seliem,2007, p,. 790)، ويؤكد آخرون بأنها "هي التي تنشأ بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين. (الشعباني، ٢٠١١، ص٣٤٥) وفي هذا السياق نستطيع أن نحدد مفهوم الميزة التنافسية إجرائياً بالنظر إلى التعليم الجامعي بأنها : "قدرة الجامعة على تقديم خدمة تعليمية وبحثية عالية الجودة مما ينعكس إيجابياً على مستوى خريجها وأعضاء هيئة التدريس بها، ويكسبهم قدرات ومزايا تنافسية في سوق العمل بمستوياته المختلفة، وفي نفس الوقت يعكس ثقة المجتمع فيها ومن ثم زيادة إقبال الطلاب على الالتحاق بها.

٧. الدراسات السابقة :

المحور الأول الدراسات التي تناولت علاقة رأس المال المعرفي بالميزة التنافسية:-

أ- دراسة عزيز ٢٠١٥ : هدفت الدراسة إلي إبراز مفهوم رأس المال الفكري ودوره في المؤسسات الصناعية. وقد استندت إلي المنهج الوصفي. وتوصلت لنتيجة تتمثل في وجود علاقة مباشرة بين كفاءة رأس المال البشري والأداء المالي لمؤسسة سوناطراك. (عزيز، ٢٠١٥)

ب- دراسة السيد ٢٠١٤:

٢. هدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق شركة فودافون مصر لمدخل إدارة المعرفة وتحديد مدى مساهمة هذا المدخل في بناء قدرات تنافسية للشركة، اعتمدت الباحثة علي المقابلات الشخصية وقائمة الاستقصاء علي ١٥٠ مفردة كعينة من مديري الإدارة العليا والوسطى في شركة فودافون، واستنتجت صحة الفرض الرئيسي بوجود علاقة ذات

دلالة إحصائية بين الإدارة الاستراتيجية للمعرفة والقدرات التنافسية بشركة فودافون. (السيد، ٢٠١٤)

ت- دراسة برييش ٢٠١٣ :

هدفت إلى اختبار العلاقة المفترضة بين متغيري البحث (رأس المال الفكري والميزة التنافسية) تم اختيار الاستبانة كوسيلة للقياس. وقد اعتمدت طريقة العينة العشوائية والتي بلغ حجمها (٦٠) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها : وجود دور معنوي لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في تحقيق ميزة تنافسية بمؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل- بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). (برييش، ٢٠١٣)

ث- دراسة الجرادات، وآخرون، ٢٠١٢ : وهدفت إلى التعرف على مدى الإختلاف في تأثير كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري على تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، وقد تم اختيار العينة لتشمل عينة عشوائية من متخذي القرار بلغ عددهم ١٢٠ شخصاً، واستخدمت المنهج الوصفي، واستنتجت توفر متطلبات رأس المال البشري أكثر من أي قسم من أقسام رأس المال الفكري في الأقسام. (الجرادات، ٢٠١٢)

ج- Kamukama, Nixon , Ahiauzu, Augustine study, 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة في العلاقة ما بين رأس المال الفكري وتحسين الأداء المالي فيها، وقد طُبقت هذه الدراسة على مؤسسات التمويل الصغيرة في أوغندا، وتوصلت إلى : أن تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة يجعل منها وسيطاً مميزاً بين رأس المال الفكري، وتحسين الأداء بشكل عام. (Kamukama 2011p, 152-164.)

المحور الثاني الدراسات التي تناولت علاقة رأس المال المعرفي بالميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي :-

أ- دراسة فايز ٢٠١٦ .

هدفت الدراسة إلى قياس رأس المال المعرفي من خلال قياس رأس المال البشري والهيكلية والعلاقاتي للوصول لقياس الميزة التنافسية للجامعة ، واستخدمت المنهج الوصفي واعتمدت على اداتي البحث الوثائقي، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أن الجامعة لديها ١١ براءات اختراع واستحدثت وحدات جديدة لتطبيق الأفكار الأبداعية والابتكارية. (فايز، ٢٠١٦)

ب- دراسة الشمري : ٢٠١٤ .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة توافر رأس المال الفكري وعلاقتها بدرجة تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الخاصة الكويتية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها ، وقد استندت إلى عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة تكونت من ١٤٨ عضو هيئة تدريس وكانت الاستبانة أداة لقياس ، وتوصلت إلى : عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوي (5.0) بين درجة توافر رأس المال الفكري ودرجة تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الخاصة الكويتية بشكل عام وبين رأس المال الهيكلية والميزة التنافسية . (الشمري ، ٢٠١٤)

ت- Greco and others study 2013

هدفت هذه الدراسة إلي تحليل العناصر التي تمتلكها الجامعة والتي تستطيع من خلالها تحقيق ميزة تنافسية مع نظرائها من الجامعات، وذلك من خلال تحليل بعض عناصر رأس المال الفكري التي تمتلكها الجامعة، وقد استخدمت المقابلات مع ممثلين للجامعة والهيكلية الادارية لها، وخلصت إلي تحديد إطار يساهم في خلق ميزة تنافسية في الجامعة من خلال الاستفادة القصوى من ميزات رأس المال الفكري التي تمتلكها الجامعة.

(Greco,2013)

الدراسة الحالية علي خريطة الدراسات السابقة :

قد اتضح من محوري الدراسة أن الدراسات قد تناولت رأس المال المعرفي وعلاقته بالميزة التنافسية وعلاقته بالمنظمة ، وقد أكدت هذه الدراسات ان جميع المؤسسات تختلف في تحديد قيم رأس المال المعرفي. وقد خرجت بعدد من النتائج والتي من أهمها إن المحور الأساسي في فكر الإدارة الجديدة هو خلق الميزة التنافسية، وأن إدارة رأس المال المعرفي بشكل فعال هو الدعامة والركيزة لهذه الميزة. إن اختيار المنظمة لمجموعة من الأدوار لرأس المال المعرفي يتوافق مع نوع المنظمة نفسها، وعلى رؤيتها لذاتها، والإستراتيجية التي تختارها، وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لرأس المال المعرفي وعلاقته بالميزة التنافسية للمؤسسة، وما تميزت به الدراسة الحالية : وهو تناولها لآليات بناء رأس المال المعرفي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في كلية التربية بصفة خاصة لما لهذه الكلية من دور في إعداد الطالب المعلم والمساهمة في تنشئة الأجيال في المجتمع إضافة إلي الدور الإستراتيجي التي تلعبه الكلية في عملية إعداد كافة الكوادر من كليات مختلفة للمساهمة في عملية التدريس .

٨. المقاربة النظرية لموضوع الدراسة

رأس المال المعرفي والميزة التنافسية : تحديد للعلاقة وبيان للآليات

رأس المال المعرفي و امتلاك الميزة التنافسية: تحديد للعلاقة وبيان للآليات ظهرت حديثاً أطر نظرية جديدة لتفسير الميزة التنافسية ، حيث أشار "HaoMa" إلي ثلاثة مصادر جديدة للميزة التنافسية تتكون من قدرة المنظمة علي شراء الأصول التي تساهم في خدمة المستهلكين بطريقة أفضل من المنافسين ، وقدرة المنظمة علي الوصول لسوق الموارد والسلع بطريقة أكفأ من المنافسة ، ويتطلب هذا تمتع المنظمة بالمهارة ، والمعرفة ، والخبرة ، والقوة ، والسلطة في البيئة الموجودة فيها ، ووجود علاقات خارجية للمنظمة مع كل من الموردين ، وقنوات التوزيع ، والشركاء والسلطات الحكومية ، وأخيراً قدرة المنظمة علي اكتساب المعرفة وبناء القدرات التي تساعدها علي القيام بأنشطتها بطريقة أكثر كفاءة من المنافسين ، وبحيث تشكل جميع هذه المصادر المتطلبات والمكونات الأساسية التي يجب أن يتضمنها رأس المال المعرفي. (Hao, Ma

1999, p.,259.)

أما "Porter" فقد أوضح أن الميزة التنافسية لا يمكن فهمها إلا إذا نظرنا للمنظمة كوحدة ، فالمنظمة ينشأ بداخلها العديد من الأنشطة المنفصلة ، وكل نشاط من الأنشطة يمكن أن يخلق ميزة تنافسية للمنظمة من حيث الكلفة الأدنى أو التمايز ، وبالتالي فإن اختيار

الأنشطة التي تقوم بها المنظمة بطريقة علمية ، والنظر للكيفية التي تتفاعل بها هذه الأنشطة فيما بينها ضروري لتحليل مصادر الميزة التنافسية .(Porter,1985,p,.33)
 بينما ينظر "Getomer" إلي الميزة التنافسية من وجهة نظر المستهلك حيث يعتبرها المستهلك ضرورية جدا بالنسبة له ، وتتقوم بها المنظمة بالتفوق علي جميع المنافسين في السوق . (Getomer, p.,9) ويرى "Prahalad and Hamel" "أن المزايا التنافسية المعروفة مثل كلفة الإنتاج المنخفضة وسرعة التسليم والمرونة والاستجابة للتغيرات والتكيف أضيفت إليها في الوقت الحاضر مزايا تنافسية جديدة قائمة علي قدرة المنظمة المعرفية ، فالإبداع وتقديم منتجات تشكل سلسلة متعاقبة لتطور تكنولوجيا متكامل أصبحت سمة المنظمات المعرفية في الوقت الحاضر .)
 (Prahalad.&Hame,1994,p.,82)، واعتبر "Bollinger & Smith" "المعرفة من أهم الأصول في منظمات الأعمال في عالم اليوم لدرجة أنها تمثل الميزة التنافسية الرئيسية في ظل الأقتصاد الرقمي وتتمثل فيما يعرفه أعضاء التنظيم عن الزبائن والمنتجات والعمليات والأخطاء والنجاح ، وتتواجد هذه المعرفة في قواعد البيانات أومن خلال تقاسم الخبرة والممارسات الجيدة أومن خلال موارد داخلية أواخرجية .
 Bollinger, & Smith, (2001,p.,9.)

لذلك ومع ازدياد حدة المنافسة في الوقت الحاضر فإن العديد من المؤسسات تسعى لاكتساب الميزة التنافسية التي تمكنها من المنافسة والبقاء في السوق ، ومن أجل تحقيق هذا الهدف فإن هناك حاجة ملحة إلي تطوير رأس المال المعرفي ومكوناته وهذه القدرة التنافسية مرهونة بقدرة الجامعة علي تهيئة وتنمية مخزونها من رأس مالها المعرفي والذي تتحدد مكوناته كما تبدوفي تقسيم " Stewart " "إلى رأس مال: بشري، هيكلية، علاقاتي.

((Stewart,1997, p.,129)) كما يستند إلي عدد من الآليات التي نوجزها فيما يلي :-

(الهاللي ، ٢٠١١ ، ص٤.)

أ- الاستقطاب الفعال :وهو النشاط الذي بموجبه يمكن تحديد مصادر استقطاب الأفراد المؤهلين بهدف جذبهم واختيار المرشحين الملائمين للوظائف الشاغرة في المنظمة، وتشمل مصادر الاستقطاب نوعين :استقطاب داخلي ، واستقطاب خارجي.

ب- المهارة والمعرفة :إذ تحتاج المنظمات الي الأفراد الذين يمتلكون المعرفة والمهارة، فهم بمثابة خزين واسع من المهارات والمعرفة، وبالتالي يتطلب بناء المنظمة بالموجودات الفكرية تطوير الإمكانيات بتشجيع الذكاء وتشجيع الابتكار والتجديد وممارسة التكامل في العلاقات.

ت- التنشيط والتعليم المستمر : إذا كانت المنظمة تهتم بالكفاءات والخبرات من الأفراد العاملين بها يتوجب عليها العناية والاهتمام بمبدأ التنشيط المكثف للتشبع بالمعرفة، وعليه لابد من استخدام المعلومات والمعارف الموجودة في عقول الأفراد أولاً بأول وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم من خلال توفير بيئة مناسبة لتوليد الأفكار كأستخدام أساليب ذهنية مثل العصف الذهني وأساليب الفكر .. الخ.

ث- المحافظة على الموارد البشرية الموجودة :أن الموارد البشرية كأصل من أصول المنظمة تحتاج الى صيانة تكفل المحافظة على القدرات والمهارات والخبرات الضرورية من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وهناك نشاطات يمكن الاهتمام بها من قبل المنظمة لزيادة كفاءتها وفعاليتها كالتدريب والتعويضات والحوافز المادية والمعنوية، وهناك أساليب تتمكن المنظمة من استخدامها بهدف المحافظة على رأس مالها الفكري منها تنشيط الحافز المادي والمعنوي والتصدي للتقادم الوظيفي، وتعزيز التميز التنظيمي.

ج- الاهتمام بالمستفيدين :يمثل الزبائن محور اهتمام عمل المنظمات إنتاجية كانت أم خدمية، وعلى المنظمة ان تفهم احتياجاتهم وتعمل على تلبية رغباتهم، ويعد رضا المستفيدين من المؤشرات المهمة التي تدخل في تقييم أداء المنظمات واتجاهاتها المستقبلية.

وبناء علي ما سبق ؛ نستطيع صياغة عدد من المقولات تشكل الإطار التصوري للدراسة ومن خلالها يمكن دعم الميزة التنافسية في المنظمة محل الدراسة :
الأولي : رأس المال البشري كألية لدعم الميزة التنافسية:

ويقصد به رأس المال البشري المتميز والذي يضم الأفراد ذوي المواهب المتميزة، والذين لديهم القدرة على التفكير الإبداعي الذي يؤثر في أنشطة المنظمة الحيوية ويعمل على جذب العملاء وخلق قيمة مضافة للمنتج أو الخدمة المقدمة، مما يؤدي في النهاية إلى تميز المنظمة على منافسيها.

ح- الثانية : الابتكار كألية لدعم الميزة التنافسية:

حيث يعد الإبداع والابتكار ؛ هو العامل الرئيسي في قدرة المنظمة على الاحتفاظ بمكانتها بين الشركات المنافسة، فكلما زادت سرعة وجودة الابتكارات التي تقدمها الشركة كلما احتفظت الشركة بتفوقها على المنافسين، وبالتالي لابد أن تحرص المنظمات على تحفيز العاملين بها وحثهم على الإبداع المستمر الذي يضمن تحسين مستويات جودة المنتجات والخدمات .

خ- الثالثة :التعلم كألية لدعم الميزة التنافسية :

أن التعلم هو السبيل الوحيد لنشر المعرفة والذي يمكن اعتباره الوجه الآخر المكمل للابتكار بحيث لا يمكن الحديث عن الابتكار بدون نشره في أرجاء المنظمة عن طريق التعلم الذي يعرف بأنه "ظاهرة جماعية لاكتساب وإعداد الكفاءات التي تتيح تغيير طريقة ممارسة الأعمال" أي أن التعلم لابد وأن ينعكس إيجابياً على نتائج الأعمال بما يجعله أداة فعالة في تحقيق ، ودعم الميزة التنافسية.

ثانياً اجراءات الدراسة الميدانية :

١. نوع الدراسة

تدخل هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية التحليلية، التي تسعى إلى تحليل علاقة رأس المال المعرفي بتنمية الموارد البشرية علي مرجعية نظرية الميزة التنافسية.

٢. **منهج الدراسة :** تجري الدراسة وفقا لمنهج البحث الوصفي بما يشتمل عليه هذا المنهج من خطوات علمية ومنهجية، وتتمثل خطوات هذا المنهج " في فحص الموقف المشكل، ومن ثم تحديد المشكلة ووضع الفروض، واختيار أساليب جمع البيانات وإعدادها، وتقنين أساليب جمع البيانات وأخيرا وصف النتائج وتحليلها وتفسيرها. (جلبي، ٣٥، ٢٠٠٥)

٣. عينة الدراسة :

نظراً لكبر حجم المجتمع الأصلي للمنظمة محل الدراسة - كلية التربية - وصعوبة القيام بالبحث على جميع أفرادها، تم اختيار عينة عشوائية متضمنة صفات المجتمع الأصلي، وقد تم اختيار العينة العشوائية من الأفراد المستفيدين من المنظمة وهم أعضاء هيئة التدريس ، والهيئة المعاونة بالمنظمة، وطلاب الدراسات العليا، بواقع ٢٣٠ مفردة ، وتم توزيع الاستبانات على جميع أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد (٢٠٠) استبانة، وبعد تفحص الاستبانات لم يتم استبعاد اي منها نظراً لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان ، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (٢٠٠) استبانة بنسبة استرداد بلغت (٨٧%) ، وتعتبر نسبة مقبولة، والجدول التالي يبين خصائص عينة الدراسة كما يلي:

**جدول رقم (١)
خصائص عينة الدراسة**

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٤٠
	انثى	٨٠
العمر	٢٠ - ٢٩	٣٢,٥
	٣٠ - ٣٩	٢٩
	٤٠ - ٤٩	٢٨,٥
	أكثر من ٥٠ سنة	١٠
العلمية المهنية	دبلوم	٣١
	دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه)	٦١
	أعضاء هيئة التدريس	٧٧
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٢٥
	٦ - ١١	٣٦,٥
	١٢ - ١٧	٣,٥
	أكثر من ١٨	٧٠
الوظيفية	طالب دراسات عليا	١٢٣
	رئيس قسم	٧
	مرووس	٣٥

ويتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور ٤٠% ، ونسبة الإناث ٦٠% وهي نسبة تتفق مع النسب الرسمية للكلية حيث يزيد عدد الإناث عن عدد الذكور بالإحصاءات الرسمية ، أما ما يخص متغير العمر فقد تراوحت النسب ٣٢,٥% للفئة العمرية من (٢٠ - ٢٩) ، ٢٩% للفئة العمرية من (٣٠ - ٣٩) ، ٢٨,٥% للفئة (٤٠ - ٤٩) ، وكانت أحر

آليات بناء رأس المال المعرفي ودورها في دعم الميزة التنافسية
للجامعة دراسة ميدانية علي كلية التربية- جامعة عين
شمس من وجهة نظر المستفيدين

سهير صفوت عبد الجيد

نسبة هي ١٠% وتخص ما يفوق ٥٠ فأكثر. وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فتمثلت فئة الدبلوم ٣١%، يليها الماجستير والدكتوراة بنسبة ٣٠,٥%، ثم يليها أعضاء هيئة التدريس بنسبة ٣٨,٥%، وفيما يتعلق بسنوات الخبرة فستحوذت الفئة أقل من خمس سنوات علي ٢٥%، يليها الفئة من (٦-١١) بنسبة ٣٦,٥%، والفئة من (١٢-١٧) كانت ٣,٥% وأخيرا أكثر من ١٨ عاماً وبلغت ٣٥%، ومثل المركز الوظيفي آخر الخصائص في عينة الدراسة وانقسم إلي ٦١,٥% لطلاب الدراسات العليا بما فيه الدبلومات والهيئة المعاونة، و٣,٥% من رؤساء الأقسام، ثم ٣٥% من المرؤسين من أعضاء هيئة التدريس.

جدول (٢) بيان بأعداد اعضاء هيئة التدريس للعام الجامعي ٢٠١٥ - ٢٠١٦

الاجمالي	المعاريين		اناث	ذكور	الدرجة الوظيفية
	اناث	ذكور			
٦٧	١	١٨	١٧	٥٠	استاذ
٩٤	١٤	١٢	٤٦	٤٨	استاذ مساعد
٣٣٤	٢٣	٣٠	٢١٣	١٢١	مدرس
١١٧		٧	٨٨	٢٩	مدرس مساعد
١١٨	٢		٩٣	٢٥	معيدين
٧٣٠	٤٠	٦٧	٤٥٧	٢٧٣	الاجمالي

جدول (٣) بيان احصائي عن طلاب الدراسات العليا المقيدون الجامعي ٢٠١٥/٢٠١٦

العدد	اسم الدبلومة
٤٨٤	دبلوم عام في التربية نظام العام الواحد
١٩٦	دبلوم عام في التربية نظام العام من بعد
٩٧	دبلوم عام في التربية نظام العامين (السنة الاولى)
٥٠٠	دبلوم خاصة في التربية
٥٠٦	دبلوم مهنية في التربية
١٢٣	دبلوم مهنية لتدريس احدي المواد الاكاديمية
٢٥٨	دبلوم عامة نظام العامين السنة الثانية

٤. مجتمع الدراسة ومجالاته:

أ. المجال المكاني: اعترافاً بالأهمية التي تشكلها المنظمات المعرفية في عصرنا الحالي لكونها تمثل أساس رأس المال المعرفي لأية دولة، والرافد الذي يرفد باقي المنظمات العاملة في المجتمع على اختلاف انواعها بالكوادر العلمية المتخصصة والمؤهلة، مع تقديم الاستشارات لها. فإنه تم اختيار (كلية التربية- جامعة عين شمس) مجتمعاً للدراسة لأنها؛ تمثل إحدى المنظمات المعرفية خاصة وأنها تهتم بإعداد المعلم ومن ثم اتخاذها مجال

للدراسة يعكس عمق عملية الإعداد ، كما إنها شهدت في الخمس سنوات الأخيرة طفرة علمية في إدارتها واستقطاب الكوادر البشرية ، ويمكن ان تحقق هدف الدراسة خاصة وأن الكلية منذ تأسيسها تسعى الى الإهتمام بالجوانب العلمية، فقد هيأت الملكات التدريسية والفنية لتحقيق رسالتها ووفرت الأجواء المناسبة والمستلزمات الضرورية للدراسة ، وإجراء البحوث مثل قاعات المحاضرات والمختبرات والأجهزة والمعدات . هذا فضلا عن دورها في مجال الدراسات العليا ، واستحداث دبلومات تتواءم مع العصر حيث التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد ، بالإضافة إلي استحداث مراكز بحثية تهتم بتعليم الكبار ومحو الأمية ، وتعليم اللغة الانجليزية ، والألمانية ، هذا فضلا عن مركز التميز والذي يهتم بالبحوث التنافسية والشراكات العلمية العالمية ، وإنشاء وحدة ذات طابع خاص للبحوث العلمية (الإتصال والتعاون الدولي) .

ب. المجال البشري: يمثل المجال البشري أعضاء هيئة التدريس والطلاب في كلية التربية عينة الدراسة ، فقد تم تحديدها بعينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس بالكلية حيث تم توزيع عدد (٢٠٠) قائمة استقصاء موجهة إلى السادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة ، ولم تغفل الدراسة طلاب الدراسات العليا ، باعتبارهما أحد عناصر مجتمع المنظمة محل الدراسة والمستفيدين من خدماتها التنافسية، كما لم تغفل الدراسة التعامل مع جميع أقسام الكلية .

د- المجال الزمني: انقسم المجال الزمني للدراسة الميدانية إلي ثلاث مراحل :-المرحلة الاستطلاعية مرحلة إعداد وتصميم إستمارة الاستبيان .مرحلة جمع البيانات وتحليلها. وقد استغرقت هذه المراحل في الفترة ما بين ديسمبر ٢٠١٥ وحتى آخر فبراير عام ٢٠١٦ .

١. أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة على قوائم الاستقصاء التي أعدت لهذا الغرض والمعتمدة على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمسة اختيارات تتراوح ما بين دائماً ومطلقاً بوزن نسبي (١-٥) ، وقد تم تقسيمها إلى مجموعتين رئيسيتين، تختص الأولى بالبيانات الشخصية للمبحوثين، والثانية لصلب موضوع الدراسة وتضم مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بخمسة محاور أساسية للمتغير المستقل (رأس المال المعرفي) هي: استقطاب رأس المال المعرفي، صناعة رأس المال المعرفي، تنشيط رأس المال المعرفي، المحافظة على رأس المال المعرفي، الإهتمام بالعملاء. ولقد وزعت هذه القوائم على عينة الدراسة.

ثالثاً . تحليل نتائج الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مدى توافر رأس المال المعرفي، ومدى الإهتمام به في كلية التربية كمنظمة معرفية، وتحديد دوره في تنمية القدرات الإبداعية في هذه الكلية، ومن ثم تحقيق قيمة مضافة وتحقيق الميزة التنافسية لها، وذلك من خلال محاولة تفسير علاقة الارتباط بين رأس المال المعرفي بأبعاده المختلفة والتي تتمثل في (الاستقطاب، والصناعة، والتنشيط، والمحافظة على رأس المال المعرفي، والإهتمام بالعملاء) وبين الميزة التنافسية بالمنظمة محل الدراسة.

١. إجراءات الدراسة :

أ. تحديد المتغيرات:

- المتغير المستقل: "رأس المال المعرفي".
- المتغير التابع: "الميزة التنافسية".

٢. تطبيق أدوات الدراسة:

تم تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية من المجتمع مكونة من ٢٠٠ مفردة تم اختيارهم من الأفراد المستفيدين من المنظمة وهم (١٢٣) طالباً من طلاب الدراسات العليا والهيئة المعاونة، (٧٧) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بالكلية ثم رصد نتائج التطبيق وتحليلها.

٣. الأسلوب الإحصائي المستخدم:

تم حساب وتحليل والنتائج باستخدام اختبار كاي^٢ من خلال المعادلة التالية:
حيث ت التكرار الملاحظ، ت^٢ التكرار المتوقع

$$كا^2 = \frac{(ت - ت^2)^2}{ت}$$

٤. نتائج الدراسة وتفسيرها:

*مناقشة الفرض الأول: ينص الفرض الصفري

المناظر للفرض الأول على: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق باستقطاب رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية. وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب قيمة (كا^٢) للعينة الواحدة للكشف عن دلالة الفروق بين الاستجابات الخمس، والجدول التالي يوضح ذلك:

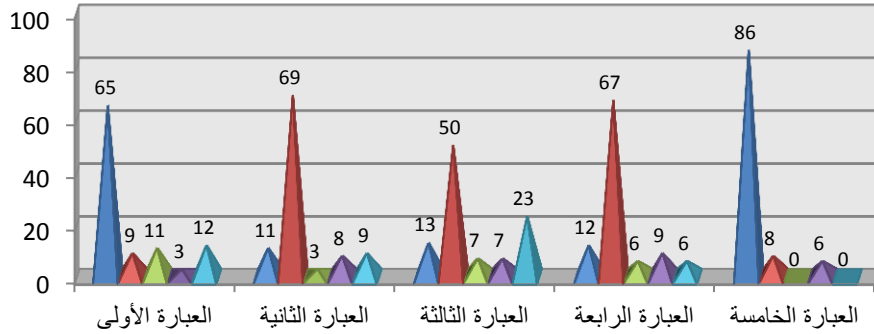
جدول (٤) نتائج اختبار (كا^٢) لدلالة الفرق بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق باستقطاب رأس المال المعرفي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي: يوجد فرق دال إحصائياً بين تكرارات استجابات

البعد الأول	عدد الاستجابات	درجة الحرية	قيمة (كا ^٢) المحسوبة	قيمة (كا ^٢) الجدولية	مستوى الدلالة ٠,٠٥
استقطاب رأس المال المعرفي	٥	٤	١٠,٨٥	٩,٤٨	دال

العينة فيما يتعلق باستقطاب رأس المال المعرفي عند مستوى ٠,٠٥ حيث بلغت قيمة "كا^٢" المحسوبة (١٠,٨٥) وهي أكبر من قيمة "كا^٢" الجدولية وهذا يدل على وجود فرق دال إحصائياً ولصالح الإجابة الأكثر تكراراً ومن ثم يمكن قبول الفرض الأول، والشكل التالي يوضح النسب المئوية للإجابات فيما يتعلق بالفرض الأول:

شكل (١)
النسب المئوية للإجابات فيما يتعلق باستقطاب رأس المال المعرفي



ويكشف تأمل النسب الإحصائية أن العبارة الخامسة (تعين إدارة المنظمة الطلبة المتميزين بعد تخرجهم مثلت أعلى استجابة بنسبة ٨٦%) يليها العبارة الثانية بنسبة ٦٩%) تعتمد المنظمة سياسة واضحة في استقطاب المتميزين من الكوادر العلمية. ثم العبارة الرابعة بنسبة ٦٧% (يسهل نظام المعلومات المعتمد عملية جذب واستقطاب المتميزين من المتقدمين للعمل فيها، وسجلت العبارة الأولى تبحث المنظمة عن اصحاب الشهادات والخبرات وجذبهم للعمل فيها نسبة ٦٥%) وأخيرا كانت العبارة الثالثة تقدم المنظمة التسهيلات المطلوبة لتعيين المبدعين فيها نسبة ٥٠%) ، والنسب في مجملها تشير إلي مدي اهتمام الكلية بعملية استقطاب رأس المال المعرفي تحقيقاً للميزة التنافسية ، وتؤكد أن هناك علاقة بالغة الأهمية بين رأس المال المعرفي والميزة التنافسية من خلال زيادة وعي المنظمة بالأهمية الإستراتيجية لاستقطاب رأس المال المعرفي ممثلاً في الثروة الفكرية والأفكار الإبداعية والإبتكارات الكامنة في الكفاءات البشرية ، ويتفق ذلك مع كثير من الدراسات مثل دراسة (Kok,2007p.,454) ، ودراسة (Rastogi,2005,p.,123) وكلاهما أكد علي دور استقطاب رأس المال المعرفي ودوره في تحسن إدارة الجامعة والوصول بها إلي مستوي تنافسي .

مناقشة الفرض الثاني:

ينص الفرض الصفري المناظر للفرض الثاني علي: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بصناعة رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية. وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب قيمة (كأ) للعينة الواحدة للكشف عن دلالة الفروق بين الاستجابات الخمس، والجدول التالي يوضح ذلك

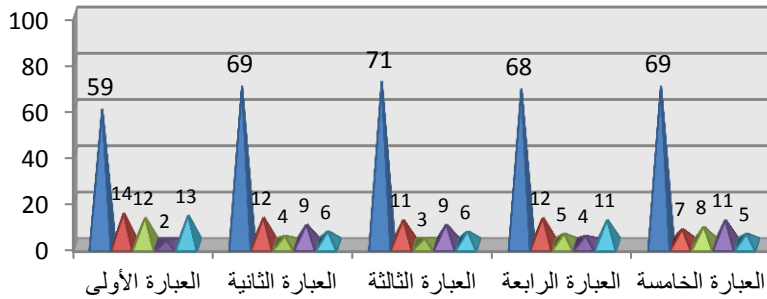
جدول (٥) نتائج اختبار (كا^٢) لدلالة الفرق بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بصناعة رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.

البعد الثاني	عدد الاستجابات	درجة الحرية	قيمة (كا ^٢) المحسوبة	قيمة (كا ^٢) الجدولية	مستوى الدلالة ٠,٠١
صناعة رأس المال المعرفي	٥	٤	١٥,٦٧	١٣,٢٧٧	دال

ويتضح من الجدول السابق ما يلي: يوجد فرق دال إحصائياً بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بصناعة رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى ٠,٠١ حيث بلغت قيمة "كا^٢" المحسوبة (١٥,٦٧) وهي أكبر من قيمة "كا^٢" الجدولية وهذا يدل على وجود فرق دال إحصائياً لصالح الإجابة الأكثر تكراراً ومن ثم يمكن قبول الفرض الثاني، والشكل التالي يوضح النسب المئوية لإجابات العينة فيما يتعلق بالفرض الثاني:

شكل (٢)

النسب المئوية للإجابات فيما يتعلق بصناعة رأس المال المعرفي



تؤكد النسب المئوية لاستجابات الباحثين علي سعي إدارة المنظمة إلي ايفاد منتسبيها خارج القطر للإطلاع علي المستجدات العلمية في حقل التخصص وذلك بنسبة (٧١%) ، يليها العبارة الثانية والخامسة تشجع إدارة المنظمة باستمرار المنافسة بين المنتسبين من ذوي القدرات الإبداعية، تشجع إدارة المنظمة الحوار المباشر مع أعضاء هيئة التدريس والطلاب بغية انضاج الافكار الإبداعية. بنسبة متساوية (٦٩%) وقد يرجع ذلك إلى معرفتها بأنهم يمثلون المحور الرئيسي في عملها، يليها تناقش ادارة المنظمة آراء ومقترحات أعضاء هيئة التدريس والطلاب الخاصة بتطوير العمل بنسبة (٦٨%) مما يؤكد أهمية تنمية الموارد البشرية للحفاظ علي الميزة التنافسية، وأن ذلك من شأنه العمل على سد العديد من الثغرات في الكلية، لكون هذه الفئة على اتصال مباشر بالواقع العملي ،

وجاء اهتمام الكلية بتنمية العلاقات الانسانية بين العاملين والطلاب بنسبة (٥٩%) ، وهي نسبة تحتاج إلي زيادة ذلك لأن العلاقة بين رأس المال المعرفي ، وإدارة المعرفة علاقة وطيدة باعتبارهما نوعين من المنافسة المعتمدة على الفرد وعلى قوة دماغ الأفراد، و تلك القوة لا يمكن استخدامها في حالة فقدان النسيج الاجتماعي الذي يمثل مزيجا من الثقة و التعاون و الإخلاص و المساعدة و الاهتمام.

وتأمل النسب المئوية في مجملها يؤكد أن الكلية محل الدراسة لديها إهتمام بصناعة رأس المال المعرفي تحقيقاً للميزة التنافسية ودلالة ذلك ماتعكسه النسب من نتائج ؛ الأولي :- أن استثمار المقدرة العقلية و العمل على تعزيزها و تسييرها بشكل فعال يحقق الأداء الفكري المؤدي إلى التفوق التنافسي من خلال تحويل القيمة المهملة المتاحة في عقول العاملين بالمؤسسة و ولاء الزبائن والنظم والمعرفة الجماعية، والثانية تعكس هذه النسب قيمة العلاقات التي تربط التنظيم بعملائه الحاليين، والمحتملين مما يعمل على تحقيق قيمة للمنظمة والتي يكون مصدرها من المصادقية ، أو نوعية الخدمات التي تقدمها مما يساهم في خلق قيمة مضافة للمنظمة .ويتفق مع دراسة (Olariu,2011) وقد أكدت علي أن هناك ارتباطاً قوياً بين تبني استراتيجيات التميز في التعلم والتعليم وبين تحقيق مؤسسات التعليم العالي الميزة التنافسية المستدامة.

مناقشة الفرض الثالث:

ينص الفرض الصفري المناظر للفرض الثالث على: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بتنشيط رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية. وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب قيمة (كا^٢) للعينة الواحدة للكشف عن دلالة الفروق بين الاستجابات الخمس، والجدول التالي يوضح ذلك:

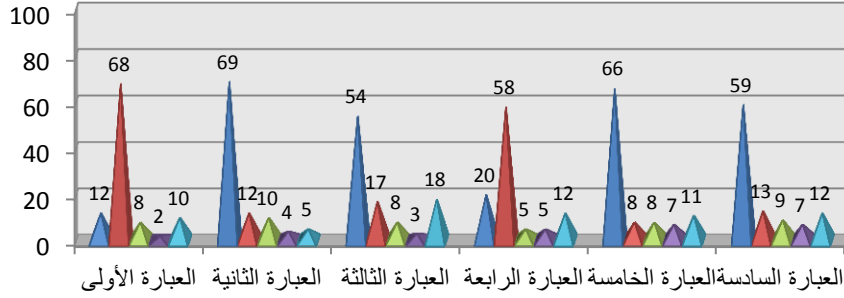
جدول (٦) نتائج اختبار (كا^٢) لدلالة الفرق بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بتنشيط رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية

المستوى الدلالة ٠,٠٥	قيمة (كا ^٢) الجدولية	قيمة (كا ^٢) المحسوبة	درجة الحرية	عدد الاستجابات	البعد الثالث
دال	٩,٤٨	٩,٨٩	٤	٥	تنشيط رأس المال المعرفي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

يوجد فرق دال إحصائياً بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بتنشيط رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى ٠,٠٥ حيث بلغت قيمة " كا^٢ " المحسوبة (٩,٨٩) وهي أكبر من قيمة " كا^٢ " الجدولية وهذا يدل على وجود فرق دال إحصائياً ولصالح الإجابة الأكثر تكراراً ومن ثم يمكن قبول الفرض الثالث، والشكل التالي يوضح النسب المئوية لإجابات العينة فيما يتعلق بالفرض الثالث:

شكل (٣)
النسب المئوية للإجابات فيما يتعلق بتنشيط رأس المال المعرفي



تشير النسب المئوية إلي أن النسبة الأعلى تكررأً بنسبة (٦٩%) هي العبارة الأولى تحاول المنظمة اشراك جميع العاملين والطلاب في دورات تخصصية تتلاءم وطبيعة الاعمال التي يقومون به، بينما كانت النسبة الأقل تكررأً تتعلق بالعبارة الثالثة وهي توفر إدارة المنظمة التقنيات الحديثة (الحاسوب، الإنترنت.... الخ) لكافة العاملين بها والمتعاملين بنسبة (٥٤%)، وتعد النسبة الأولى منطقية لأن عصر المعرفة أحدث تغيرات جوهرية كبيرة في طبيعة العلاقة مع الموارد البشرية، وأصبح العاملون في قلق على وظائفهم وفي حالة من عدم الأمن الوظيفي وعدم ضمان الاستمرارية في أعمالهم ووظائفهم بسبب المستجدات التي يفرزها عصر المعرفة يوماً بعد يوم، إلا أن النسبة الثانية تعد نتيجة غير مرضية في هذا العنصر مما يؤكد أن الكلية محل الدراسة تحتاج إلي الإهتمام بهذا البعد عبر المزيد من التطوير لأن عدم الإهتمام الكافي به قد يثبط همة العاملين تجاه الإبداع والابتكار، مما قد يفقدها في النهاية عنصر هام من عناصر الميزة التنافسية، مما يوصلنا إلي نتيجة مؤاها :- تتحقق الإستجابة المتفوقة لاحتياجات العميل متى كانت المؤسسة قادرة على أداء المهام بشكل أفضل من منافسيها وبالتحديد فيما يتعلق بإشباع احتياجات عملائها، مما يؤدي إلى خلق قيمة أكبر لمنتجات المؤسسة، ويتفق ذلك مع دراسة " (RogerandNawaz,2007,277) والتي أكدت علي التميز بين الأصول التقنية والتي يجب علي المنظمة الحصول عليها وتطبيقها حتي يمكنها النجاح في الأسواق حيث تلعب هذه الأصول دوراً حاسماً في تحقيق المركز التنافسي للمنظمة.

مناقشة الفرض الرابع:

ينص الفرض الصفري المناظر للفرض الرابع على: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بالمحافظة على رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب قيمة (كأ) للعينة الواحدة للكشف عن دلالة الفروق بين الاستجابات الخمس، والجدول التالي يوضح ذلك:

المستوى الدلالة ٠,٠٥	قيمة (كأ) الجدولية	قيمة (كأ) المحسوبة	درجة الحرية	عدد الاستجابات	البعد الرابع
دال	٩,٤٨	١٠,٢٢	٤	٥	المحافظة على رأس المال المعرفي

جدول (٧) نتائج اختبار (كأ) لدلالة الفرق بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بالمحافظة على رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.

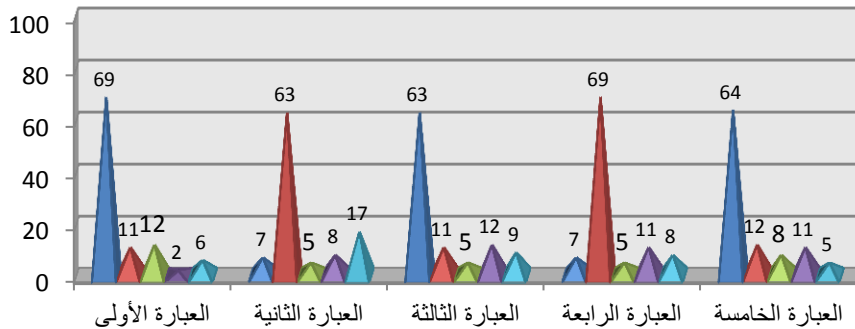
ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

يوجد فرق دال إحصائياً بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بالمحافظة على رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى ٠,٠٥ حيث بلغت قيمة "كأ" المحسوبة (١٠,٢٢) وهي أكبر من قيمة "كأ" الجدولية وهذا يدل على وجود فرق دال إحصائياً ولصالح الإجابة الأكثر تكراراً ومن ثم يمكن قبول الفرض الرابع، والشكل التالي يوضح النسب المئوية لإجابات العينة فيما يتعلق بالفرض الرابع:

تأمل النسب الإحصائية يكشف أن المنظمة محل الدراسة تسعى إلي الحفاظ علي رأس المال المعرفي ، فقد استحوذت كل من العبارة الأولى- تسعى المنظمة الى تكوين علاقات طيبة و ايجابية مع العاملين والطلاب. والعبارة الرابعة تبذل المنظمة قصارى جهدها من اجل المحافظة على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص. علي نسبة (٦٩%) يليهم في ذلك كانت العبارة الخامسة يتم تقييم العاملين/ الطلاب في المنظمة على أساس ما يبذلونه من جهد علمي وعملي. بنسبة (٦٤%) ، وأخيراً العبارة الثانية والثالثة تهتم المنظمة

شكل (٤)

النسب المئوية للإجابات فيما يتعلق بالمحافظة على رأس المال المعرفي



بإشراك العاملين والطلاب في دورات تدريبية لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم وخبراتهم، تتعامل ادارة المنظمة مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على أساس الثقة بنسبة (٦٣%)

وعلي الرغم من الإرتفاع النسبي للإستجابات إلا أن الأمر يتطلب أن تقوم الكلية محل الدراسة بالحفاظ على العنصر البشري من التناقص، فكلما زادت معدلات المعرفة لدى المنتمين للمنظمة زادت قدراتهم العقلية والإبداعية، وهوما يشكل ميزة تنافسية ، ويتفق ذلك مع دراسة (Lawler, 2009,p.,445) والتي توضح دور المورد البشري في تقديم الميزة التنافسية في المنظمة البريطانية وحجم المكاسب التي يمكن أن تجنيها المنظمة إذا ماتم رفع الكفاءة المعرفية للعنصر البشري مما يرفع معه الميزة التنافسية .
*مناقشة الفرض الخامس:

ينص الفرض الصفري المناظر للفرض الخامس على: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بالاهتمام بعملاء رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب قيمة (كا^٢) للعينة الواحدة للكشف عن دلالة الفروق بين الاستجابات الخمس، والجدول التالي يوضح ذلك:

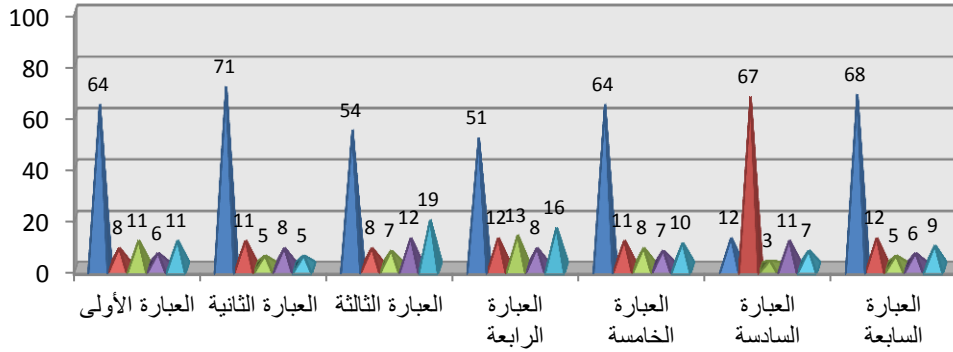
جدول (٨) نتائج اختبار (كا^٢) لدلالة الفرق بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بالاهتمام بعملاء رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية.

مستوى الدلالة ٠,٠١	قيمة (كا ^٢) الجدولية	قيمة (كا ^٢) المحسوبة	درجة الحرية	عدد الاستجابات	البعد الخامس
دال	١٣,٢٧٧	١٦,٧٨	٤	٥	الاهتمام بعملاء رأس المال المعرفي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

يوجد فرق دال إحصائياً بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بالاهتمام بعملاء رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى ٠,٠١ حيث بلغت قيمة " كا^٢" المحسوبة (١٦,٧٨) وهي أكبر من قيمة " كا^٢" الجدولية وهذا يدل على وجود فرق دال إحصائياً وأصالح الاجابة الأكثر تكراراً ومن ثم يمكن قبول الفرض الخامس، والشكل التالي يوضح النسب المئوية لإجابات العينة فيما يتعلق بالفرض الخامس:

شكل (٥)
النسب المئوية للإجابات فيما يتعلق بالاهتمام بعملاء رأس المال المعرفي



يعد رضا المستفيدين من المؤشرات المهمة التي تدخل في تقييم أداء المنظمات واتجاهاتها المستقبلية ، وهنا نجد أن النسبة الأكثر تكراراً تمثلت في العبارة الثانية المنظمة لديها القدرة على تقديم خدمة لا يستطيع المنافسين تقليدها وذلك بنسبة (٧١%) ، يليها العبارة السابعة تحرص ادارة المنظمة على استحداث تخصصات علمية جديدة تنسجم مع متطلبات المجتمع بنسبة (٦٨%)، ثم العبارة السادسة تستحوذ المنظمة على الحصة السوقية الكبرى مقارنة بمنافسيها بنسبة (٦٧%) وهو مايشير إلي زيادة حدة المنافسة. وهنا يبرز الاهتمام بعنصر العملاء من خلال إدراك إدارة الكلية لأهمية البيئة التي تعمل فيها ، مما يعني تحقيق الكلية محل الدراسة لوضع تنافسي جيد نوعاً ما، خاصة في ظل الظروف التنافسية الحالية. ويتفق ذلك مع دراسة "عبد الحميد" والتي تري أن قدرة المنظمة علي تحويل رأس المال المعرفي إلي قيمة تعتمد علي نوعية القيمة التي ترغب المنظمة في تحقيقها من استثمارها لرأس المال المعرفي والتي يمكن أن تأخذ أشكال منها تحقيق الأرباح ، وتحقيق الميزة التنافسية من خلال زيادة القدرات الأبداعية والابتكارية ، وتحسين الانتاجية وتخفيض التكلفة وزيادة الحصة السوقية ، وبناء مركز تنافسي قوي. (عبد الحميد، ص ٢٢، ٢٠١٣)

ثالثاً النتائج والتوصيات:

١. أهم النتائج:

تناولت الدراسة موضوع "دور آليات بناء رأس المال المعرفي في دعم الميزة التنافسية للجامعة، دراسة ميدانية علي كلية التربية من وجهة نظر المستفيدين ، وتوصلت بعد الإطار النظري للدراسة، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على كلية التربية جامعة عين شمس وتوصلت إلي نتيجة مؤدها : تميزت أبعاد رأس المال المعرفي (الاستقطاب ، والصناعة ، والاهتمام بالعملاء) بأنها ذات تأثير إيجابي في تحقيق الميزة التنافسية لدى المنظمة محل الدراسة، في حين لم تظهر هذه العلاقة الإيجابية في بعدي (التنشيط والمحافظة). وهذا أهم ماتوصل إليه البحث من نتائج :-

أ- يوجد فرق دال إحصائياً بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق باستقطاب رأس المال المعرفي عند مستوى ٠,٠٥ حيث بلغت قيمة "كا" المحسوبة (١٠,٨٥) وهي أكبر من قيمة "كا" الجدولية وهذا يدل على وجود فرق دال إحصائياً ولصالح

- الاجابات الأكثر تكراراً وهي تعين ادارة المنظمة الطلبة المتميزين بعد تخرجهم بنسبة (٨٦%) مما يعكس وعي الكلية بالأهمية الإستراتيجية لاستقطاب رأس المال المعرفي .
- ب- يوجد فرق دال إحصائياً بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بتنشيط رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى ٠,٠٥ حيث بلغت قيمة " كا^٢ " المحسوبة (٩,٨٩) وهي أكبر من قيمة " كا^٢ " الجدولية وهذا يدل على وجود فرق دال إحصائياً ولصالح الاجابة الأكثر تكراراً وهي تحاول ادارة المنظمة اشراك جميع العاملين والطلاب في دورات تخصصية تتلاءم وطبيعة الاعمال التي يقومون به ،بينما كانت النسبة الأقل تكراراً تتعلق بالعبارة الثالثة وهي توفر إدارة المنظمة التقنيات الحديثة (الحاسوب ، الإنترنت الخ) لكافة العاملين بها والمتعاملين بنسبة (٥٤%) نتيجة غير مرضية في هذا العنصر مما يؤكد أن الكلية محل الدراسة تحتاج إلي تنشيط رأس المال المعرفي من خلال توفير التقنيات الحديثة وبرامجيات الحاسوب للإعضاء العاملين بها .
- ت- يوجد فرق دال إحصائياً بين تكرارات استجابات العينة فيما يتعلق بالاهتمام بعملاء رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى ٠,٠١ حيث بلغت قيمة " كا^٢ " المحسوبة (١٦,٧٨) وهي أكبر من قيمة " كا^٢ " الجدولية وهذا يدل على وجود فرق دال إحصائياً ولصالح الاجابة الأكثر تكراراً وهي أن المنظمة لديها القدرة على تقديم خدمة لا يستطيع المنافسين تقليدها وذلك بنسبة (٧١%) يبرز الاهتمام بعنصر العملاء من خلال إدراك إدارة الكلية لأهمية البيئة التي تعمل فيها.

أ- التوصيات:

- في ضوء النتائج السابقة نورد مجموعة من التوصيات التي نأمل أن تكون محط عناية الكلية المذكورة ومنها الآتي:-
١. إنشاء وحدة يطلق عليها (وحدة الأعمال الإبداعية والابتكارية) ترتبط مباشرة بعمادة الكلية ، وتكون مسؤولة عن جميع الأعمال الإبداعية وغربلتها مع تعضيد الصالح منها والحفاظ على حقوق المبدعين وأعمالهم الإبداعية.
 ٢. إجراء دراسة لقياس وتقييم رأس المال المعرفي في كلية التربية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين والهيئة المعاونة .
 ٣. إجراء تقييم دوري للمعرفة لدى العاملين بالمنظمة، وربط نتائج التقييم بنظام الحوافز والمكافآت والترقيات فلا بد على إدارة المنظمة أن تولي أهمية أكبر فيما يتعلق بالمتابعة المستمرة للتعرف على الحاجات المتغيرة للعملاء والعمل على تلبيتها وإشباعها وسرعة الاستجابة لها.

Abstract**Mechanisms for building knowledge capital and its role in supporting the competitive advantage of the university****Field study on the Faculty of Education - Ain Shams University from the point of view of beneficiaries****By Suheir Safwat Abdel Jaid**

Mechanisms of building up the cognitive capital and their role in supporting the competitive advantage of the University.

(A field-study from the standpoint of the beneficiaries conducted on the Faculty of Education, Ain Shams University.)

Using a descriptive approach, the study tackled the subject of the role of the mechanisms of building up the cognitive capital in supporting the competitive advantage of the University."

After the theoretical framework and through the field study which was conducted on 200 individuals from the staff and the students of higher studies of the Faculty of Education, Ain Shams University, the study reached the conclusion that: the dimensions of the cognitive capital (polarization, industry and customer care) have a positive impact on achieving the competitive advantage for the organization which is understudy. But this positive relationship did not appear in the two dimensions (activation and province).

Key words: knowledge capital. competitive advantage

المراجع :-

١. راضي، نادية (٢٠١١): منهج مقترح لتقييم أداء الجامعات وتحسين جودة التعليم الجامعي. بحث مقدم لمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. الأردن، جامعة الزرقاء.
2. Bisaria, Gaurav (2013). "Achieving Competitive Advantage By Private Management Colleges or Private University ", International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research, Vol. 2 (3),
3. Massimiliano Maria (2013). The Sources of Competitive Advantage in University Spin-Offs: a Case Study, Journals of Technology Management & Innovation, Vol 8(3).
٤. حسن، راوية (٢٠٠٥). مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية. الإسكندرية. الدار الجامعية.
٥. عميرة، هيثم (٢٠١٤). معنى الفكر تاريخ الإتاحة ١٧/ ٨ / ٢٠١٤.
- <http://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%86%D9%89%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1>
٦. كراسنة، عبدالفتاح، ال سمية خليلي (٢٠٠٩). مكونات إدارة المعرفة: دراسة تحليلية في وزارة التربية والتعليم الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. المجلد ٥، العدد ٣.
7. Malhotra, Yogesh (2003). "Measuring Knowledge Assets of A Nation Knowledge System for development", Invited Research Paper Sponsored by the United Nations Department of Economic and Social Affairs. Keynote Presentation at the Ad Hoc Group of Experts Meeting at the United Nations Headquarters, New York City, USA

8. April, Kurt A., "Guidelines for Developing a K-strategy", (2002) Journal of Knowledge Management, Vol.6, No.5, ,
٩. استيورت، توماس (٢٠٠٥). ثروة المعرفة : رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين . مصر. الدار الدولية للإستثمارات الثقافية.
10. Shao-Chi, C. (2008) The Effect of Alliance Experience and Intellectual capital on Value Creation of International Strategic Alliances. Omega. 36 (2),
11. Porter, M. (1980) Competitive strategy : Techniques for analyzing industries and competitors, Free press, New york,
١٢. أبو بكر ،مصطفى (٢٠٠٦). "الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية" الإسكندرية.الدار الجامعية.
13. Seliem, A., Ashour, A., & Bontis, N., (2007), "Human Capital and Organizational Performance: A Study of Egyptian Soft Ware Companies, Management Decision, Vol., 45, No., 4,.
١٤. الشعباني، صالح (٢٠١١). "أثر رأس المال الفكري على الإتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة بالتطبيق على الشركة الوطنية لصناعات الأثاث المنزلي(ش.م) مختلطة في نينوي". مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية. المجلد الرابع، العدد السابع،
١٥. عزيز، دحماني (٢٠١٥). مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية حالة مؤسسة سوناطراك . أطروحة دكتوراة. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية كلية العلوم الاقتصادية. التسيير و العلوم التجارية .
١٦. السيد ،مرودة محمد (٢٠١٤). إدارة المعرفة كمدخل لتعزيز القدرات التنافسية : (منظور استراتيجي) دراسة تطبيقية علي شركة فودافون رسالة ماجستير - جامعة بنها كلية التجارة. قسم ادارة الاعمال .
١٧. برييش، الزهرة (٢٠١٣). دور رأس المال الفكري في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة . دراسة حالة مؤسسة صناعة الكويل بسكرة .رسالة دكتوراة . الجزائر .
١٨. الجرادات، عمر، فاطمة السامري ونوار جادالله (٢٠١٢). رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة دائرة الضرائب الاردنية، المجلة الاوربية للابحاث العلمية"، المجلد ٩٦ (٣).
19. Kamukama, Nixon Ahiauzu, Augustine and Ntayi Joseph M (2011) "Competitive advantage: mediator of intellectual capital and performance", Journal of Intellectual Capital, Vol. 12 (1),
٢٠. فايز ، رحاب (٢٠١٦). قياس رأس المال المعرفي للباحثين بجامعة بني سويف دراسة تحليلية لتحقيق الميزة التنافسية للجامعة . مجلة الأتحاد العربي للمكتبات والمعلومات . العدد (١٦) . يناير .
٢١. الشمري، عيد (٢٠١٤). درجة توافر رأس المال الفكري وعلاقتها بدرجة تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الخاصة الكويتية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها . رسالة ماجستير . الكويت . جامعة الشرق الأوسط . .
22. Greco, Marco Grimaldi, Michele Scarabotti, Laura and Schiraldi, Massimiliano Maria (2013). The Sources of Competitive Advantage in University Spin-Offs: a Case Study, Journals of Technology Management & Innovation, Vol 8(3)
23. Hao, Ma 1999 (Creation and Preemption for Competitive Advantage. First Edition. Harper Collins. Ins. New York. p., 259.
24. Porter , E. Michael. (1985) Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance first Editions .the Free Press . New York.
25. Getomer, J. (2002) Celebrate the Next 10 Years By Taking Action . Central New York Business Journal. 8(6)

26. Prahalad,C.K.&Hamel,G.(1994). Strategy as Field of Study: Why Strategis. Management Journal.15(7).
27. Bollinger,A. S.&Smith,R.D.(2001).Managing Organization knowledge as a Strategic Asset .Journal of Knowledge Management. 5(1)
Stewart,T(1997),Intellectual Capital : The New Health of Organization, Double Day Currency,New York,
- ٢٨ . الهلالي، الشربيني(٢٠١١). إدارة أرس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي". مجلة بحوث التربية النوعية - جامعة المنصورة - مصر، العدد(22).
- ٢٩ . جلي، علي (٢٠٠٥) . تصميم البحث الاجتماعي . الأسس والاستراتيجيات . الإسكندرية . دار المعرفة الجامعية .
30. Kok, Andrew (2007), "Intellectual Capital Management as Part of Knowledge Management Initiatives at Institutions of Higher Learning", University of Johannesburg.
31. Rastogi, P. (2005). Knowledge management and intellectual capital: The new virtuous reality of competitiveness. Human Systems Management, 19(1), pp: 39-49.
32. Olariu, M (2011). Knowledge Management – Intellectual Capital, Online Article, *Mariana Oleriu's Journal*, available online: <http://marianaolariu.wordpress.com/author/marianaolariu/page/2/>
33. Roger,s and Nawaz,S,2007, Understanding and Acquiring Technology Assets For GI Competition. Technovation.27(11),Nov
34. Lawler, E. (2009), Make human capital: A source of competitive advantage, *Organizational Dynamics*, Vol. 38 Issue 1,
- ٣٥ . الحميد، عفاف (٢٠١٣) . رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة ميدانية، المؤتمر العربي الأول رأس المال الفكري العربي نحو رؤية استراتيجية جديدة للأستثمار والتطوير بالتعاون بين المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ومعهد الإدارة العامة سلطنة عمان - مسقط ٢٨- ٣٠ أبريل .