

أثر فجوة المعرفة الداخلية والخارجية على المؤسسة بحث تحليلي لآراء عينة في مركز الجامعي غليزان

أ. مدوري نورالدين

أستاذ مساعد قسم - أ -

المركز الجامعي أحمد زبانه غليزان

أ.د. بوهنة علي

أستاذ التعليم العالي

جامعة تلمسان

ملخص:

من خلال الفجوات المعرفية للمؤسسة الداخلية أو الخارجية حاولنا السعي لمعرفة واختبار طبيعة العلاقة والأثر بين المتغيرات عبر عينة من أفراد الأكاديميين في المركز الجامعي بغليزان باعتبار الجامعة أكثر تخصصا في مجالات المعرفية تطبق في ضل إمكانيات وقدرات غالبا ما تكون متوفرة ، وقد توصلنا إلى وجود ارتباط وتأثير فيما بين المتغيرات.

الكلمات المفتاحية: فجوة المعرفة، فجوة البيئة الداخلية والخارجية (بين الفعل والإمكانية، بين الإمكانية والهدف، بين المتاحة والإمكانية، بين الإمكانية والقدرة).

resumé:

A travers l'écart des connaissances internes et externes de l'organisation, nous avons essayé de connaître et tester la nature de la relation et l'impact entre les variables à travers un échantillon des universitaires au centre Universitaire Ahmed zabana à rélizane , étant donné que l'université est la plus spécialisée dans le domaine de la connaissance et vu les moyens et les capacités qui sont souvent disponibles, Nous sommes parvenus à une corrélation et un impact entre les variables.

Mots clés: l'écart de connaissance, l'écart de potentiel et Objectif, l'écart le potentiel et de disponibles, l'écart de potentiel et de capacité.

مقدمة:

إن المؤسسات لديها فجوات معرفية حول ما تدركه وما يجب أن تدركه وفجوات عملية أي ما يجب أن تفعله وما تفعله، إلا أنه المشكلة المطروحة ليس في هذه الفجوات وإنما هي هل تتمكن المؤسسة من تشخيص هذه الفجوات والتوصل إلى تحديد ها وأسباب وجودها وكذلك سبل وطرق معالجتها، وجوهر المشكلة هو التعمق في تشخيصها والتفكير والعمل في مواجهتها وتوظيف واستغلال ما تعرفه في التفعيل خاصة في الأساليب والممارسات المتعلقة بالعمل والإمكانيات، كما أن هذه الفجوات يمكن أن تتسع ويمكن أن تضيق، فالحالة الأولى تصعب من تعديل سلوكيات العمل، أما الثانية تتحقق الأهداف ولعل الإدراك السريع للفجوات بين ما تحقق فعلا وما هو مطلوب لتحقيق وفق إمكانيات وقدرات موجودة يكتسب خطوة بالغة الأهمية، وقد أشار الباحث Bahatt¹ إلى أن الفجوة المعرفية تفهم بمستويين الأول الفجوة الداخلية التي تعبر عن الفجوة بين الفعلي والإمكانية وهذه تعبر عن فجوة معرفة القدرات الذاتية التي تتعلق بالفهم لمضمون أو الفجوة بين الإمكانية والهدف أما المستوى الثاني الفجوة الخارجية وهي في حالتين كذلك بين الفعلي والإمكانية وهي فجوة القدرات الذاتية حيال الفرص وتحديات والفجوة بين الإمكانية والهدف وتتمثل في الفجوة بين ما تستطيع المؤسسة عمله وما ينبغي عمله، وعلى هذا الأساس تم طرح الإشكالية التالية:

ما تأثير فجوة المعرفة في المؤسسة وما تقدير العينة المبحوثة لطبيعة ومستوى العلاقة بين الفجوة المعرفية وفجوة البيئة الداخلية والخارجية؟

وللإجابة على هذا التساؤل قمنا ببناء فرضيات لتوضيح جانبنا العملي والسعي لرصد تقديرات عينة البحث الممثلة في الأكاديميين لطبيعة العلاقة تلك كما سبق ذكره ، وما تتمخض عنه من نتائج ممكن أن تكون مساعدة لقطاع التعليم.

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين فجوة المعرفة وبين أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية.

¹ Bhatt, "Knowledge in Organization : Examining the interaction between technologies and people" journal of knowledge management .vol5,N°01.2001.P :69.

تفرع منها فرضيات فرعية التالية:

- 1- توجد علاقة ارتباط معنوية بين تحديد فجوة المعرفة وبين أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية.
 - 2- توجد علاقة ارتباط معنوية بين تشخيص فجوة المعرفة وبين أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية.
 - 3- توجد علاقة ارتباط معنوية بين معالجة فجوة المعرفة وبين أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية.
- الفرضية الرئيسية الثانية:** ينعكس تأثير فجوة المعرفة معنويا في أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية.

تفرع منها فرضيات الفرعية التالية:

- 1- ينعكس تأثير تحديد الفجوة المعرفة معنويا على أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية
- 2- ينعكس تأثير تشخيص الفجوة المعرفة معنويا على أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية
- 3- ينعكس تأثير معالجة الفجوة المعرفة معنويا على أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية

وسائل جمع البيانات والمعلومات:

من أجل إنجاز أهداف البحث تم الاعتماد على الأساليب التالية:

الجانب النظري: اعتمدنا على ما توفر من مصادر عربية وأجنبية.

الجانب التطبيقي: اعتمدنا على مجموعة من الأساليب المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات تمثلت باستمارة الاستبانة حيث تعد أداة البحث الأساسية في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة باختبار صحة الفرضيات، كما تعتبر الاستبانة أداة مناسبة لاستطلاع الآراء وقياس الاتجاهات عينة الدراسة التي تكونت من (65) فرد من الأكاديميين في المركز الجامعي بغليزان والبالغ عددهم (215) وهي تشكل ما نسبته (30%) من المجتمع الدراسة، واستعملنا للوسائل الإحصائية التالية الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف.

الجانب النظري :

1- قيمة وفجوة المعرفة بالنسبة للمؤسسة

1-1- قيمة المعرفة بالنسبة للمؤسسة

لقد بين kemally أن القيمة في الموجودات غير الملموسة تقاس من عدة مستويات¹، أما Bontis فقد ذكر أربعة مقاييس هي (Navigator) ومقياس (IC-Index) ومقياس رقابة الموجودات غير الملموسة ومقياس الوسيط التكنولوجي وبين نقاط القوة والضعف في كل مقياس²، فكانت المعرفة حصيلة عمل عقول الإنسانية عبر التاريخ، ومنذ فجر الإنسانية تراكمت وتزايدت باستمرار بعضها وينمو ويتداول بين البشر وينتقل من جيل لآخر ويجبو بعضها ويندثر نتيجة عدم الاستخدام، لكنه أبدا لا يضيع بل يمكن دائما البحث عنه واستنفاذه وإعادةه إلى مجال الاهتمام والإدراك³، ومنه تبرز أهمية المعرفة للمؤسسة ليس في المعرفة ذاتها وإنما فيما تشكله من إضافة قيمة⁴ في اكتشاف المعرفة على عاملين ومن خلالها فقط يمكن جعل المعرفة ذات قيمة عالية هما:

- تحول المؤسسة إلى الاقتصاد الجديد المعتمد على المعرفة والذي بات يعرف باقتصاد المعرفة.
- الوصول للمعرفة من خلال رأس المال الفكري باستعمال التكنولوجيا المطلوبة لاستغلال تلك المعرفة داخل المؤسسة.
- كوجود مهندس في مصنع صمم ماكينة جديدة تمثل تطورا نوعيا في المصانع وتحدث طفرات في الإنتاج (تمثل هذه النقطة العامل الأول) ولكي تحقق هذه المعرفة الجديدة أثرها ينبغي تقسيم تسهيلات من قبل المصنع والقائمين على التصنيع لجعلها حقيقة (العامل الثاني)، وبذلك يمكن للمصنع أن يعظم الأصل المعرفي الذي سيضيف له ميزة تنافسية فور تشغيلها.

فالفوائد المتوقعة للمؤسسة يتمثل في قدرتها على استغلال المعرفة وهذا يعني أنه في حالة اختراع شيء جديد من السهل على المؤسسة استغلاله وفي حالة اكتشاف أفكار جديدة يعتبر هذا النوع من المعرفة معرفة منخفضة يتحقق فيها عامل واحد، أن المؤسسة توصلت إلى المعرفة إلا أنها توقفت عند هذا الحد، وعندما تقدم المؤسسة التسهيلات بالإمكان توظيفها لتكنولوجيا ويمكن تحويل هذه الأفكار وتوظيفها إلى أفكار عملية، في هذه الحالة

¹Kermally, Sultan, Effective Knowledge Management: A best practice blueprint. john wiley and son England ,2002,P:150.

² Bontis,N,Assessing Knowledge Assets : A Review of Models Used to measure intellectual capital. International Review , Vol. 3 Issue I ,2001,P5 , www.EBSCOhost.com

³ الفرجاني نادر، التنمية الإنسانية في البلاد العربية، (على الخط)، 27-01-2008، متاح على الانترنت

www.bintjbeil.com/article/ar.020807.ahdr2002.html

⁴ محمد عواد الزيات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2014، ص20.

تكون المؤسسة قد توصلت إلى معرفة عالية القيمة التي تعتبر إضافة أصل معرفي جديد للمؤسسة، ويمكن تحديد أهمية المعرفة من خلال النقاط التالية¹:

- تتيح المجال للمؤسسة التركيز على الأقسام الأكثر إبداعا، وتحفيز الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها.
- الاستفادة من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها واستخدامها لتعديل منتج معين أو لإيجاد منتجات جديدة.
- المعرفة أصبحت الأساس لخلق الميزة التنافسية وإدامتها.

2-1- فجوة المعرفة بالمؤسسة

تتطرق الباحثون لمفهوم الفجوة المعرفية وذلك لأجل التعبير عن الامتداد الفاصل بين ما تعرفه المؤسسة فعلا وبين ما يجب أن تعرفه²، ولقد أشاروا إلى هذا المعنى عندما أكدوا على أنها الفجوة بين الذي يجب أن تعرفه المؤسسة لتنفيذ الإستراتيجية وما الذي تعرفه تلك المؤسسة واقعا عن إدارة المعرفة بالاعتماد على المعرفة الإستراتيجية وخرائط الإمكانيات³، وعندما تعمل المؤسسة بالمعرفة الصريحة التي تملكها فقط فهذا يعني أنها لا تعمل إلا بجزء الأصغر من معرفتها الكلية، وعندما تعمل المؤسسة من أجل إنشاء القيمة لزيائنها في السوق وتحقق الميزة التنافسية على منافسيها، فأنها قد تعمل بمعرفة أكبر من ذلك ولكن تظل مرة أخرى تعمل بمعرفة أقل من معرفتها الكلية⁴. وفي كلا الحالتين هناك فجوات معرفية التي يمكن إجمالها في فجوات أساسية هما كما وضع الباحثون هذا في الأشكال الآتية اقتباسا من الشكل الرئيسي للمصدر كما يأتي:

1-2-1- الفجوة الداخلية (خاصة بنقاط القوة والضعف بالمؤسسة): ينظر لها من زاويتين⁵:

¹ نفس المرجع، نفس الصفحة.

² Zack, Michael H, Developing a Knowledge strategy , California Management Review, vol 41, N° 03, spring , 1999 ,p:135.

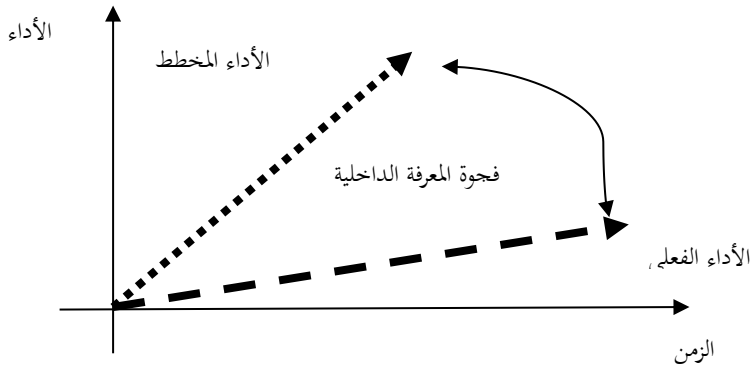
³ صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، العلاقة بين فجوة المعرفة وفجوة الأداء الاستراتيجي بحث تحليلي لآراء عينة من الأكاديميين في ملكيات الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 65، المجلد 18، سنة 2012، ص: 36.

⁴ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم الإستراتيجية والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص: 60.

⁵ مرجع نفسه، ص: 169.

- أ-** فجوة الفعل والإمكانية: أي الفرق بين ما تعمله الشركة فعلاً وما تستطيع عمله، ومنها نحدد بدقة القدرات الذاتية للمعرفة في المؤسسة.
- ب-** فجوة بين الإمكانية والهدف: الفرق بين ما تستطيع الشركة فعله وما يجب أن تفعله، ومنها نحدد بدقة إمكانيات التطور الداخلية في المؤسسة.

الشكل رقم (01): فجوة المعرفة الداخلية للمؤسسة

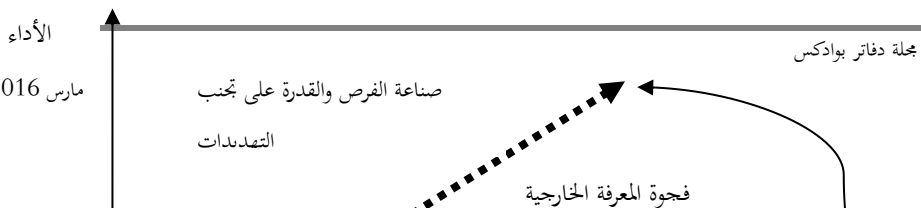


المصدر: نجم عبود نجم، المفاهيم الإستراتيجية والعمليات، مؤسسة الوراق، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص: 169.

2-2-1- الفجوة الخارجية (خاصة بالفرص والتهديدات) التي تتعرض لها المؤسسة: ينظر إليها كذلك من زاويتين:

- أ-** فجوة المتاح والإمكانية: أي الفرق بين ما تتيحه البيئة فعلاً وما تستطيع فعله المؤسسة، ومنها نحدد مدى جاهزية المؤسسة لاقتناص الفرص وتجنب التهديدات.
- ب-** فجوة بين الإمكانية والقدرة على صناعة الفرص وتجنب التهديدات:
- أي الفرق بين إمكانيات المؤسسة وما تستطيع به التأثير في قيادة بيئة المعرفة، ومنها نحدد بدقة إمكانيات المؤسسة في التأثير في البيئة الخارجية.
- فلا تكون مستجيبة لها فقط بل يتعدى ذلك فتؤثر فيها بما يخدم مصلحتها وتقود صناعة المعرفة في هذا المجال.

الشكل رقم (02): فجوة المعرفة الخارجية

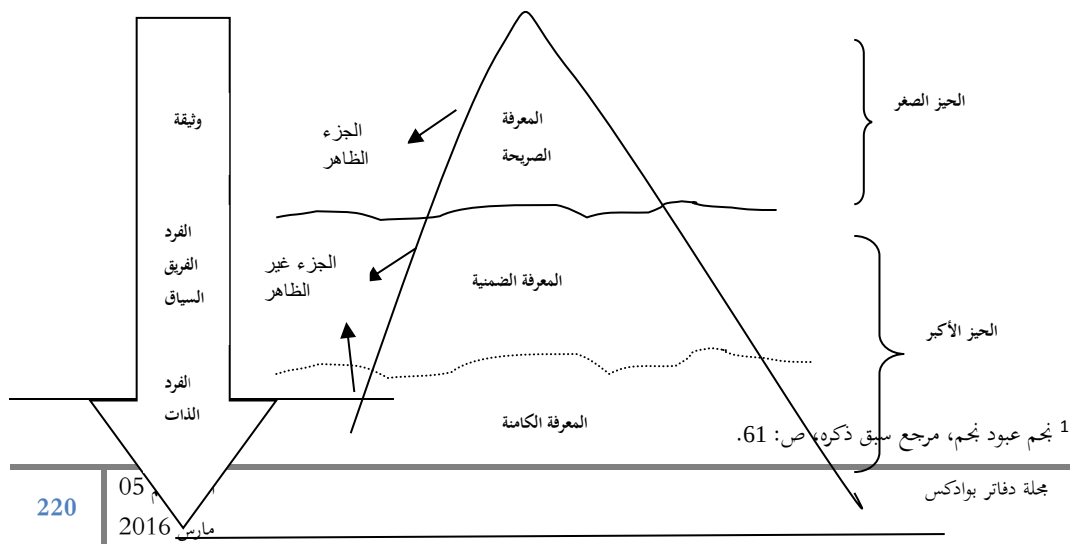


المصدر: نجم عبود نجم ، المفاهيم الإستراتيجية والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص: 169.

3-2-1- فجوة المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية:

مجموع الإجراءات وقواعد وأنظمة المؤسسة والتي هي تتمثل في المعرفة الصريحة مقارنتها بما هو متاح لدى الأفراد وفرق العمل والذاكرة التنظيمية يعتبر أقل وبكثير في المؤسسة¹ وقد مثله الباحث بجبل جليد الذي ما يختفي منه (المعرفة الضمنية) اكبر بكثير مما يظهر منه (المعرفة الصريحة).

الشكل رقم (03): جبل الجليد المعرفي



المصدر: نجم عبود نجم ، إدارة المعرفة (المفاهيم الاستراتيجية والعمليات)، ص: 62.

كما يجب الاهتمام برأس المال الفكري للمؤسسة وأهم مكوناته وهي المعرفة الضمنية الموجودة في عقول الأفراد، وهذا إشارة إلى وجود علاقة بين المعلومات الاستراتيجية والفجوة المعرفية رغم أن المعلومات الاستراتيجية تعد أحد مصادر دعم القرار المهمة¹ لذا يجب توفير ونشر المعرفة هذه داخل المؤسسة. وأن التحول والدمج بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة يعمل على حل المشكلات ويقلل من فجوات المعرفة².

4-2-1- فجوة المعرفة – العمل³:

وهي ما يعني أن الفرد والمؤسسة تعمل بقدر من المعرفة هو أقل مما تعرف، وهي تعاني مشكلة ذات

بعدين:

- ضعف الكفاءة في إدارة المعرفة التي قد لا تستطيع أن تحقق التقاسم الفعال في المؤسسة
 - ضعف الكفاءة في التطبيق: وهذا يعني أن إدارة المعرفة لم تطور ممارسات أفضل كافية لإرشاد في العمل والتطبيق.
- والسؤال المطروح هو لماذا هذه الفجوات في المؤسسات؟ ويمكن تفسير ذلك من خلال نوعين من الأسباب:

- أ- نقص الأشكال المتعلقة بالمؤسسة: وتحمل كالاتي:
- نقص الأشكال التنظيمية ك التي تمكن من توظيف المعرفة المتاحة بأشكالها المحددة.
- نقص الخبرة في إدارة المعرفة: وهذا ينعكس عادة في ضعف قدرة هذه الإدارة على تحقيق الرافعة المعرفية

¹ Skyrme , From information management to Knowledge management are you prepared information Europ ,december1997 ,p :5.

² Gayle, ” transformation information into knowledge information glut and knowledge creating in biotechnology” <http://ideaexchange.com/homasp.htm>, 2000,P :77.

³ نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص: 61.

- نقص منظوريه المعرفة من قبل المؤسسة: المعرفة غير منظورة مقارنة بالأشياء المادية.
- ب- نقص الخوافز: من أجل نقص الخوافز: من أجل استخدام المعرفة وابتكارها أو تكاملها وتقاسمها في المؤسسة.

2- تشخيص الفجوة المعرفية ومعالجتها

إن مواجهة هذه الفجوات في حالاتها الأربعة هي مشكلة تتعلق بالدور الاستراتيجي لإدارة المعرفة ليس فقط قدراتها الداخلية (نقاط الضعف والقوة) خصائص بيئتها الخارجية (فرصها وتحدياتها) ذات العلاقة بقدراتها الجوهرية المادية، وإنما الأهم الأبعاد المتعلقة بالمعرفة والتميز في إدارتها واستغلالها في تحديد هذه الفجوات بدقة وتبني المشروعات لمعالجتها بما يجعل المؤسسة تتجاوز فجوتها الداخلية والخارجية وتحقيق ميزة حقيقية بمقياس المعايير الخارجية (التفوق على أفضل منافسيها في السوق)¹، كما رأى الباحث الكبيسي أن سبب هذه الفجوة يعود لمنشأ المعرفة أو الطبيعة البيئة وللمعوقات الاجتماعية والسياسية والإدارية أو البعد السيكلولوجي والسيوسولوجي أو إلى تحكم الميول والعادات والدوافع في سلوكيات البشر²، كما تم توضيح تحليل الفجوة ببعدين الداخلي والخارجي على أن تقييم فجوة المعرفة الداخلية للمؤسسة يتم بالقياس إلى إستراتيجية معرفتها، وتقييم فجوة المعرفة الخارجية يتم بالقياس إلى منافسيها³، وأشار wei أن تطبيق إستراتيجيات إدارة المعرفة يهدف إلى كشف الفجوات الموجودة في معرفة المنظمة⁴، ولا بد هنا إدراك أن الفجوة المعرفية تفهم في مجالها حصرا، فقد يعبر عن الفجوة في المجال الإداري أو الفني وهكذا للمجالات الأخرى في المنظمة. وهناك أربعة مشروعات شائعة بين المنظمات التي تساعد على تطوير إدارة المعرفة فيها، وهذه المشروعات هي⁵:

2-1 إنشاء الشبكة الداخلية: تستخدم في الغالب لدعم الوصول وتبادل المعرفة ضمن المؤسسة،

وقد تتوسع حدود هذه الشبكة بشكل متزايد لتشمل التحالفات وبنظام يسمح لهم أن يشاركوا بتبادل المعرفة من خلال الشبكة الخارجية، ولا بد من الإشارة إلى أن التكنولوجيا

¹ مرجع نفسه، ص: 171.

² الكبيسي عامر، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 72-73.

³ Zack, Michael H, op.cit. , P :134 .

⁴ Wei, chin, Siong, Choy and Kuan, Yew, Implementation of KM strategies in Mlaysiaian telecommunication industry, the journal of information and knowledge management system, Vol, 40, N° 1, 2010, P : 452.

⁵ نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص: 171.

المعلومات يمكن أن تعمل بطريقة تؤدي إلى تعزيز الاهتمام بالمعلومات على حساب المعرفة مما يفقد المؤسسة تميزها وقدرتها الجوهرية المستندة على المعرفة.

2-2- إنشاء مستودع البيانات/ المعرفة: والأساس في تشكيل مستودع المعرفة هو مستودعات البيانات التي يتم تفسير محتواها لجعل العاملين في وضع أفضل من حيث الاستعلام والفهم لتلك البيانات.

2-3- تنفيذ أدوات القرار: إن جعل ثروة المعرفة المتاحة في جميع أنحاء المؤسسة يحقق منفعة حقيقية للشركة التي ترغب في تحسين قدرة العاملين على صنع القرار.

2-4- تحقيق التشارك الجماعي لدعم التشارك: إن التشارك يستخدم بقوة للتوليد الجماعي للمعرفة ونقلها وتقاسمها، وينظر إلى هذا المصطلح على أنها وسيلة لتقاسم الأفكار وطريقة للتدفق الحر للمعرفة بأكثر مما تسمح به مستودعات المعرفة أو أنظمة دعم القرار.

وبتطبيق هذه الاستراتيجيات وبعد معرفة هذه الفجوات تكون هناك إمكانيات تقدم المقترحات والتوصيات لتضييق و القضاء على تلك الفجوات¹. ولقد نوه أنه كذلك من أسباب معالجة هذه الفجوة هناك جملة من الأساليب كالتدوير الوظيفي أي تحريك الأفراد من وظيفة إلى أخرى لتوسيع معرفتهم وخبراتهم واكتسابهم المزيد المناسب منها وبعدها يتم تحديد مدى استجابتهم وإدراكهم لتلك الوظائف².

الجانب التطبيقي :

1- تحليل النتائج:

بعد إفراز الاستبانة تم تحليل النتائج لأجل تشخيص مستوى متغيرات البحث باستعمال أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وذلك لمعرفة مستوى كل متغير وتقدير التششت المطلق والنسبي، وهذا بتحليل إجابات أفراد العينة بالأبعاد المكونة لكل متغيرات البحث الرئيسية والفرعية ثم والها اختبار فرضيات البحث كالاتي:

¹ Wei, chin, siong, op-cit, p :470.

² الكبيسي مرجع سبق ذكره، ص: 102-107.

1-1- بالنسبة لتحديد فجوة المعرفة يبين الجدول (1) أن الوسط الحسابي العام (2.44) وهو ما يدل على أن الإجراءات دون المتوسط في تحديد الفجوة، إذ أن المركز الجامعي لا يمتلك المعايير الحقيقية لمستوى المعرفة الخاصة ببيئة التدريس، ولا معايير قياس عالمية يمكن أن تقارن مستوى المركز الجامعي المعرفي مع تلك المعايير، بينما بلغ الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف العام (0.74) (30.55) على التوالي وهو انسجام عالي، وقد قيس تحديد فجوة المعرفة من خلال الفقرات (X1 إلى X7) من الاستبيان وكانت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي للفقرة X7 بقيمة (2.79)، بينما الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.81)(29.03%) وهو ما يدل على انسجام إجابات الأفراد مقبول، وهو ما يؤكد أن المركز الجامعي ليس بمقدوره أن يستغل توظيف التكنولوجيا التي يكتسبها توظيفاً لائقاً بمستوى التعليم العالي وعدم مواكبته للتكنولوجيا العالمية المتقدمة في مجال التعليم أصلاً. كما كانت أقل قيمة حققتها الفقرة (X2) بمتوسط حسابي (2.35) و بانحراف معياري (0.76) و معامل اختلاف (32.34%) وهو ما بين قابلية الانسجام لإجابات أفراد العينة.

1-2- أما عن تشخيص أسباب فجوة المعرفة فقد قيس بالفقرات من (X8 إلى X14) فكان الوسط الحسابي الأعلى قيمة (2.79) حققته الفقرة X13 التي تبين مدى اهتمام المسؤولين في تحديد بين العلاقة بين نضام تدريس القديم والجديد في المعرفة، وبانحراف معياري (0.78) ومعامل اختلاف (27.95) على التوالي وهو انسجام مقبول لإجابات الأفراد، أما أقل قيمة (2.36) للمتوسط الحسابي فكان للفقرة (X10) المتمثلة في مدى دقة الإجراءات المتخذة في تشخيص أسباب فجوة المعرفة و بانسجام لا بأس به تمثله قيم التالية (0.67) (28.38) للانحراف المعياري ومعامل الاختلاف. أما عن المتوسط الحسابي العام للفقرات بلغ (2.59) وهو دون الوسط الفرضي مما يعطينا صورة عن أن المركز الجامعي لا يزال ضعيف على تشخيص فجوة المعرفة وأن الإجراءات المتخذة غير دقيقة وهي دون المتوسط، أما قيمة الانحراف المعياري العامة (0.79) ومعامل الاختلاف العام (30.26) وهما قيمتان تدلان على الانسجام في إجابات الأفراد مقبولة، إلا أن الأمر يحتاج من المركز الجامعي تعزيز إجراءاته بهذا الموضوع.

1-3- كما يظهر الجدول (1) الفقرات (X15 إلى X21) استعملت لقياس بعد معالجة فجوة المعرفة، فكانت الفقرة (X16) ذات أعلى متوسط حسابي بقيمة (2.70) وهي تدل على أي مستوى وصل إليه الدعم

من طرف المسؤولين للتعليم في المركز الجامعي فكان انسجام جيد بإجابات يبينه انحراف معياري (0.79) ومعامل اختلاف (29.25)، واقل قيمة (2.20) للوسط الحسابي كان للفقرة (X18) رغبة الإدارة العليا للاستعانة بخبراء لا ينتمون إلى المركز الجامعي فكانت الإجابات ذات انسجام جيد بانحراف معياري (0.76) ومعامل اختلاف (34.54)، على القائمين بالتسيير في المركز الجامعي بضرورة الاهتمام بالإجراءات لمعالجة فجوة المعرفة خاصة في دعم التعليم و اقتراح الحلول العاجلة لمعالجة النقص المعرفي وتحديد الشراكة والتنسيق مع الجامعات الأخرى والاستعانة بخبرات الخارجة الغير منتمية للمركز الجامعي وهذا تؤكدته نتيجة قيمة الوسط الحسابي العام (2.45) وهو دون الوسط الفرضي وانسجام عالي لإجابات إذ بلغ لانحراف المعياري العام (0.73) ومعامل الاختلاف (30.19).

جدول رقم (1): لفجوة المعرفة ممثلا في قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

الأبعاد الفرعية		فجوة المعرفة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
تحديد فجوة المعرفة	X1	ما هي الإجراءات المعتمدة على تحديد فجوة المعرفة	2.45	0.71	28.97
	X2	هل تدفق المعلومات في المركز يشجع أم يعيق الابتكار	2.35	0.76	32.34
	X3	هل هناك تصنيف للمعرفة المرتبط بخبرات النجاح والفشل	2.36	0.79	33.47
	X4	هل هناك أساليب علمية في تحديد فجوة المعرفة في المركز	2.36	0.71	30.08
	X5	ما هي الطرق المختلفة التي تستخدم لتصنيف المعرفة	2.28	0.74	32.45
	X6	ما هي درجة تحليل تطابق تحليل فجوة المعرفة مع الواقع	2.54	0.70	27.55
	X7	هل للتكنولوجيا الموجودة بالمركز لها مستوى يسمح بنقل المعرفة	2.79	0.81	29.03

30.55	0.74	2.44	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العام	
20.98	0.51	2.43	X8	تشخيص
24.89	0.62	2.49	X9	أسباب
28.38	0.67	2.36	X10	فجوة
32.19	0.85	2.64	X11	المعرفة
37.13	1.01	2.72	X12	
27.95	0.78	2.79	X13	
40.36	1.11	2.75	X14	
30.26	0.79	2.59	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العام	
33.47	0.78	2.33	X15	معالجة
29.25	0.79	2.70	X16	فجوة
27.69	0.72	2.60	X17	المعرفة
34.54	0.76	2.20	X18	
33.90	0.79	2.33	X19	
31.49	0.8	2.54	X20	
21.05	0.52		X21	
30.19	0.73	2.45	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العام	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS

2- الجدول (2) يظهر لنا مستوى فجوة البيئة الداخلية والخارجية للمركز الجامعي والذي قيس بأربعة أبعاد (فجوة الفعل والإمكانية، فجوة الإمكانية والهدف، فجوة المتاحة والإمكانية، فجوة الإمكانية والقدرة- صناعة الفرص

وتجنب التهديدات) فتوصلنا ومن وجهة نظر العينة المبحوثة أنه قريب من الوسط وإن كان أقل منه إذ بلغ الوسط الحسابي الإجمالي لهذا المتغير (2.83)، أما الإجابات فكانت منسجمة بانحراف معياري (0.69) ومعامل اختلاف (24.75) وهذه النتيجة تقود إلى ضرورة قيام المركز بتعزيز أفعله في ضل الإمكانيات سعيا لتحقيق أهدافه سيما مع صعوبة منافسة مستوى التعليم ببعض الجامعات على مستوى الوطن أو حتى على مستوى التعليم خارج الوطن إذ ما أراد المركز الجامعي إن يستمر بتعزيز إمكانياته والمنافسة في استقطاب الطلبة وبالأخص منهم ذوي القدرات العالية وعدم التوجه إلى الجامعات الأخرى. كما يظهر لنا الجدول (2) متوسطات حسابية عامة لكل من الأبعاد الأربعة كالتالي:

1-2- متوسط حسابي عام لبعد فجوة الفعل والإمكانية كان بقيمة (2.61) وبانسجام جيد في الإجابات إذ كان الانحراف المعياري (0.72) ومعامل الاختلاف (27.77 %) وهذه النتيجة تبين أن مستوى التناغم بين الفعل والإمكانيات في البيئة الداخلية للمركز الجامعي دون المتوسط ، الأمر الذي يستوجب على المسؤولين في المركز الجامعي الانتباه لضرورة تعزيز تناغم بين الفعل والإمكانية داخليا إذ ما أرادوا أن يزيدوا من مستوى الفعل فيه.

2-2- متوسط حسابي عام لبعد فجوة الإمكانية والهدف كان بقيمة (2.97) وهو مستوى قريب جدا من المتوسط لتناغم الإمكانيات والهدف وانحراف معياري (0.66) ومعامل اختلاف (22.63 %) وهما قيمتان يمثلان انسجام عالي في الإجابات أفراد العينة وما لحظناه أن المركز لم يصل إلى وجود آليات تتمتع بالمرونة الكافية تمكن المركز الجامعي أن يتكيف مع متطلبات الهدف المنشود.

2-3- متوسط حسابي عام لبعد فجوة المتاح والإمكانية بقيمة (2.93) وهو كذلك مستوى قريب جدا من المتوسط لتناغم ما هو متاح مع الإمكانيات، أما الانسجام فكان عالي في إجابات إذ كان الانحراف المعياري (0.75) ومعامل الاختلاف (25.59 %) ، هذه النتيجة تؤكد أن موارد المركز الجامعي لا تكفي للنهوض بمستويات عالية للفعل في ضل الإمكانيات ، وإذ ما أراد المركز تقليص الفجوة بين ما هو متاح وبين الإمكانيات فعليه بتعزيز موارده .

2-4- متوسط حسابي لبعد الإمكانيات والقدرة - صناعة الفرص وتجنب التهديدات- بقيمة (2.83) مستوى قريب من المتوسط وبانسجام جيد في الإجابات ذو انحراف معياري (0.65) ومعامل اختلاف (23.03 %)

كذلك هذه النتيجة تؤكد على عدم تناغم الإمكانيات والقدرة في صنع الفرص وتجنب التهديدات وهو ماي جعل المركز الجامعي غير مؤهل للتنافس، وهو أمر يستوجب رفع كفاءة مواردها البشرية لتحقيق الهدف المطلوب.

جدول (2) للبيئة الداخلية والخارجية ممثلا في قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

الأبعاد الفرعية		فجوة البيئة الداخلية والخارجية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
فجوة الفعل والإمكانية	X22	إلى أي مدى يتوافق الفعل والإمكانية بالمركز الجامعي	2.65	0.57	21.50
	X23	يلتزم المركز الجامعي بالتخطيط المستمر لتوفيق بين الفعل والإمكانيات	2.60	0.76	29.23
	X24	هل هناك دراسات طويلة الأمد لدراسة الفجوة بين الفعل والإمكانيات	3.02	0.84	27.81
	X25	هل تركز جهود المركز الجامعي على تحقيق مستوى فعلي عالي	2.18	0.71	32.56
الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العام					
فجوة إمكانية والهدف	X26	هل توجد رقابة وتقييم على مستوى المركز للتأكد من تحقيق الهدف في ظل الإمكانيات	3.02	0.62	20.52
	X27	هل هناك آليات مرنة وكافية تجعل من المركز يحقق الأهداف المنشودة	3.08	0.60	19.48
	X28	هل هناك اهتمام كافي بدراسة الإمكانيات المادية والبشرية الحالية المتاحة والمستقبلية للمركز الجامعي عند القيام بالتخطيط لتحقيق الأهداف	3.06	0.59	19.28
	X29	هل فعلا تحديد دقيق للإمكانيات المادية والبشرية والتنظيمية المتاحة الحالية والمستقبلية	2.75	0.86	31.27
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العام				
فجوة المتاح والإمكانية	X30	هل هناك قواعد بيانات ومعلومات حديثة في المركز الجامعي تعطي إحصاء دقيق على ما هو متاح	3.08	0.71	23.05
	X31	هل هناك ضعف معايير لقياس المتاح والإمكانيات	3.01	0.83	27.57
	X32	هل هناك ضعف في قنوات الاتصال بين الإدارة العليا في المركز الجامعي وبين رؤساء المعاهد والأقسام	2.82	0.76	26.95
	X33	هل هناك اهتمام كافي بمراجعة احتياجات المركز الجامعي ومتطلباته أثناء إعداد الخطط	2.82	0.70	24.82
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العام				
			2.93	0.75	25.59

21.86	0.61	2.79	هل الوقوف على الفرص والتهديدات المحيطة بالمركز عنصر جوهري في عملية التخطيط	X34	فجوة الإمكانية والقدرة (صناعة الفرص وتجنب التهديدات)
23.34	0.67	2.87	هل هناك تخطيط كافى لتوظيف الإمكانيات المادية والبشرية في المركز الجامعي نحو تحقيق أفضل فعل	X35	
30.03	0.85	2.83	هل قوى جهود التخطيط المركز الجامعي تتوقع الاحتمالات المستقبلية المؤثرة سلبا أو ايجابيا على الفعل	X36	
16.90	0.48	2.84	هل يتم الاستفادة بالمعلومات المعلقة بالحاضر والماضي في وضع الخطط المستقبلية للفعل بالمركز الجامعي	X37	
23.03	0.65	2.83	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العام		
24.75	0.69	2.83	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العام للأبعاد الأربعة		

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS

3- ظهر لنا الجدول (3) العلاقة بين فجوة المعرفة وفجوات البيئة الداخلية والخارجية بأبعادها الأربعة حيث توقعنا أن هناك علاقة ارتباط طردية ذات علاقة معنوية بين المتغيرين وهذا انطلاقاً من بناء الفرضية الرئيسية الأولى، ومن تدقيق العلاقات التي يعرضها الجدول ومعبّر عنها بالمصفوفة الارتباط بين المتغيرين لأجل إعطاء النتيجة الأخيرة لدعم الفرضية من عدمه وتحديد نسبة الدعم كآلي:

3-1 من أصل العلاقات الخمسة (5) بين تحديد فجوة المعرفة كأحد أبعاد فجوة المعرفة يظهر لنا الجدول (5) علاقات معنوية مع أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية أي ما نسبته (80%) قوية وتحت مستوى معنوية (0.05)، وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الأولى من الرئيسية الأولى والتي تنص (توجد علاقة ارتباط معنوية بين تحديد فجوة المعرفة وبين أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية).

3-2 كما أظهر تشخيص فجوة المعرفة علاقة واحدة معنوية مع أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية من أصل (5) علاقات أي ما نسبته (20%) قوية وتحت مستوى معنوية (0.05)، أما العلاقات الأخرى ضعيفة وهذه النتيجة لا توفر شروطاً كافياً لقبول الفرضية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص (توجد علاقة ارتباط معنوية بين تشخيص أسباب فجوة المعرفة وبين أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية).

3-3- وأظهر بعد معالجة فجوة المعرفة علاقتان من أصل (5) علاقات مع أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية أي ما نسبته (40%) وتحت مستوى معنوية (0.05)، أن هناك علاقة بين هذا البعد وإجمالي فجوة البيئة الداخلية والخارجية لكنها غير معنوية وغير كافية لدعم الفرضية ، ومنه فإن النتائج لا تقبل هذه الفرضية الفرعية الثالثة من الرئيسة الأولى التي تنص (توجد علاقة ارتباط معنوية بين معالجة فجوة المعرفة وبين فجوة البيئة الداخلية والخارجية).

أما بالنسبة لإجمالي فجوة المعرفة فهناك (4) علاقات معنوية مع أبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية البالغة (5) علاقات أي ما نسبته (80%)، وكلها قوية وبمستوى (0.05) .

3-4- وبلغ عدد العلاقات المعنوية بين أبعاد فجوة المعرفة وأبعاد فجوة البيئة الداخلية والخارجية (11) علاقة من أصل (20) أي ما نسبته (55%). زهي نتائج نوفر لنا دعما وشروطا كافية لقبول الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين فجوة المعرفة وفجوة البيئة الداخلية بأبعادها الأربعة.

جدول (3) قيم معاملات الارتباط بين فجوة المعرفة وفجوة البيئة الداخلية والخارجية

العلاقات المعنوية	عدد	%	فجوة البيئة الداخلية والخارجية	فجوة الإمكانية والقدرة	فجوة المتاح والإمكانية	فجوة لإمكانية والهدف	فجوة الفعل والإمكانية	فجوة البيئة الداخلية والخارجية فجوة المعرفة
تحديد فجوة المعرفة	4	80%	0.447	0.365	0.414	0.172	0.413	0.413
تشخيص أسباب فجوة المعرفة	1	20%	0.158	0.156	0.309	0.145	0.166	0.166
معالجة فجوة المعرفة	2	40%	0.339	0.136	0.148	0.122	0.443	0.443
إجمالي المعرفة فجوة	4	80%	0.398	0.403	0.122	0.446	0.451	0.451
العلاقات	11							عدد
المعنوية		55%						%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS

4- تأثير فجوة المعرفة في فجوة البيئة الداخلية والخارجية:

1-4- نصت الفرضية الثانية على (ينعكس تأثير فجوة المعرفة معنويا في فجوة البيئة الداخلية والخارجية).

فكانت معطيات الجدول (4) بعد تنفيذ برنامج الانحدار البسيط تشير إلى أن تحديد فجوة المعرفة انعكس بالتأثير معنويا في فجوة البيئة الداخلية والخارجية وبمستوى معنوي (0.01) وبدلالة قيمة (F) المحسوبة البالغة (13.15) وهي أعلى من الجدولية المثبتة أسفل الجدول ويبدو أن تغييرا في مستوى تحديد فجوة المعرفة ينعكس بالتأثير بنسبة قيمة البيتا (B) البالغة (0.39) من البيئة الداخلية والخارجية وأن فجوة المعرفة تشكل ما نسبته (0.17) من فجوة البيئة الداخلية والخارجية، وهي نتيجة توفر دعما كافيا لقبول الفرضية الأولى من الرئيسة الثانية.

2-4- وانعكس تشخيص فجوة المعرفة بالتأثير معنويا في فجوة البيئة الداخلية والخارجية وذلك بدلالة (F) المحسوبة (9.21) وهي أكبر من الجدولية وأن التغير بوحدة واحدة في فجوة المعرفة سوف ينعكس بالتغير بنسبة (14%) وهي نتيجة تسمح بقبول الفرضية الثانية من الرئيسة الثانية.

3-4- أما عن تأثير معالجة فجوة المعرفة في فجوة البيئة الداخلية والخارجية لم يكن معنويا إذ كانت قيمة (F) المحسوبة البالغة (3.26) أصغر من الجدولية وهذه النتيجة لا تسمح بقبول الفرضية الفرعية الثالثة من الرئيسة الثانية.

انعكس إجمالي فجوة المعرفة معنويا وبدرجة عالية في فجوة البيئة الداخلية والخارجية وبمستوى معنوية (0.01) وذلك بدلالة (F) المحسوبة البالغة (9.14) وهي أعلى من الجدولية وأن النتائج تشير إلى أن تغييرا بوحدة وواحدة من فجوة المعرفة سينعكس بالتأثير بنسبة (35%) في فجوة البيئة الداخلية والخارجية.

5- أظهرت إبعاد فجوة المعرفة (3) نماذج معنوية من اصل (4) نماذج أي ما نسبته (75%) من مجموع النماذج. وهي نتائج تسمح بقبول الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص (ينعكس تأثير فجوة المعرفة معنويا في فجوة البيئة الداخلية والخارجية .

جدول (4) قيم معاملات نماذج الانحدار لتأثير فجوة المعرفة في فجوة البيئة الداخلية والخارجية

فجوة المعرفة		فجوة البيئة الداخلية والخارجية
تحديد فجوة المعرفة	0.39	0.17
	13.17	دال معنويا
تشخيص أسباب فجوة المعرفة	0.31	0.14
	9.21	دال معنويا
معالجة فجوة المعرفة	0.11	0.033
	3.26	غير دال معنويا
إجمالي فجوة المعرفة	0.35	0.16
	9.14	دال معنويا
العلاقات المعنوية العدد الأهمية النسبية	3	
		75%"
	F	R ²
	B بيتا	الدلالة

قيمة (F) تحت مستوى معنوية 0.05 (7.08).

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS

النتائج:

1- ارتبط وانعكس بالتأثير وبقوة البعد المتمثل في تحديد فجوة المعرفة للمركز الجامعي في الأبعاد المتمثل في فجوات البيئة الداخلية والخارجية إجمالا، وهذا التأثير يظهر عبر أبعاده الأربعة، ويتأثير وبشكل ضعيف ومنفرد في البعد فجوة الإمكانية والمهدف.

- 2- كما ارتبط وانعكس بالتأثير وبشكل ضعيف البعد المتمثل في تشخيص أسباب فجوة المعرفة للمركز الجامعي في المتغير في أبعاد فجوات البيئة الداخلية والخارجية إجمالاً، وانعكس بشكل قوي منفرد مع البعد فجوة المتاح والإمكانية.
- 3- معالجة فجوة المعرفة في المركز الجامعي تبين أنه ارتبط وانعكس بالتأثير في أبعاد فجوات البيئة الداخلية والخارجية إجمالاً وبشكل قوي وتبدو هذه القوة في الارتباط والتأثير مع بعد فجوة الفعل والإمكانية ، كما أنها ارتبط وبشكل ضعيف مع فجوة الأبعاد الثلاثة فجوة الإمكانية والهدف ،فجوة المتاح والإمكانية وفجوة الإمكانية والقدرة.
- 4- أما بالنسبة لإجمالي فجوة المعرفة بالتعزيز والتأثير في أبعاد فجوات البيئة الداخلية والخارجية على المستوى الإجمالي واضح وقوي ويبدو ذلك في الأبعاد الثلاثة فجوة الفعل والإمكانية وفجوة الإمكانية والهدف وفجوة الإمكانية والقدرة لكن هذا التعزيز كان ضعيف في فجوة المتاح والإمكانية.

الافتراضات:

- على القائمين بالمركز الجامعي الاهتمام بكل ما هو جديد من أساليب وتوظيفها لتحديد فجوة المعرفة الموجودة من أجل التأثير والتعزيز مع البيئة الداخلية و الخارجية والاستفادة منها بشكل أكبر من انعكاس هذا التحديد لفجوة المعرفة في إجمالي فجوة البيئة الداخلية والخارجية بأبعادها الربعة.
- لابد من إعادة تقييم دور تشخيص أسباب فجوة المعرفة في أبعاد مع البيئة الداخلية والخارجية وضرورة الاستثمار المركز الجامعي في طبيعة العلاقة بين تشخيص أسباب فجوة المعرفة وبين إجمالي فجوة البيئة الداخلية والخارجية.
- على المركز الجامعي وبواسطة المعنيين من تفعيل دور معالجة فجوة المعرفة في فجوة البيئة الداخلية والخارجية حتى يتمكن من تعزيز دوره.

المراجع:

- 1- نجم عبود نجم، المفاهيم الإستراتيجية والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005.
- 2- محمد عواد الزيدات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، السنة 2014.
- 3- صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، العلاقة بين فجوة المعرفة وفجوة الأداء الاستراتيجي بحث تحليلي لآراء عينة من الأكاديميين في ملكيات الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 65، المجلد 18، سنة 2012.

- 4- الفرجاني نادر، التنمية الإنسانية في البلاد العربية، (على الخط)، 27-01-2008، متاح على الانترنت www.bintjbeil.com/article/ar.020807.ahdr2002.html
- 5- الكبيسي عامر، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 6- Bhatt, "Knowledge in Organization : Examining the interaction between technologies and people" journal of knowledge management .vol5,N°01.2001.
- 7- Bontis,N,Assessing Knowledge Assets : A Review of Models Used to measure intellectual capital.International ,Review , Vol. 3 Issue I ,2001 , www.EBSCOhost.com
- 8- Kermally, Sultan, Effective Knowledge Management: A best practice blueprint .john wiley and son England ,2002.
- 9- Skyrme , From information management to Knowledge management are you prepared information Europ ,december1997 .
- 10- Gayle," transformation information into knowledge information glut and knowledge creating in biotechnology" http://ideaexchange.com/homasp.htm, 2000 .
- 11- Zack, Michael H, Developing a Knowledge strategy , California Management, Review, vol 41, N° 03, spring , 1999.