

المبحث الثالث

تطبيق إدارة المعرفة والميزة التنافسية

إن التطبيق السليم لإدارة المعرفة ينتج عنه تحسين قدرة العاملين بالمؤسسة على اتخاذ القرارات بطريقة أفضل، وذلك من خلال قضاء وقت أقل في جمع المعلومات، ووقت أكثر في عملية الإبداع أثناء التطبيق. كما تساعد إدارة المعرفة التنظيمية أنظمة دعم اتخاذ القرار، وتحليل المواقف على أساس إمكانية الحصول على معلومات ذات صلة بموضوع القرار في الوقت المناسب، وعلى اختصار وقت الحصول على المعلومات، وتسهيل عملية التعاون بين العاملين، وتبادل المعرفة، والحفاظ على المعرفة الخاصة بالمكتبة، كما تساعد في التغلب على مشكلة اتساع الحدود الجغرافية والتنظيمية لمكتبات جامعة الخرطوم. ويعتمد اختيار المكتبات لإستراتيجية إدارة المعرفة على التوجه الرئيسي للمكتبة، والذي قد يتركز في واحد أو أكثر من هذه التوجهات الاستراتيجية: المستفيد، الخدمة، أو التفوق في عمليات المكتبة.

كما معلوم بأن المكتبات يكون توجهها الاستراتيجي والأساسي هو توثيق العلاقة مع المستفيدين، والسعي لجعل خدماتها أقرب لحاجة المستفيد. وهذا يعني السعي لمعرفة الكثير من المعلومات عن المستفيدين واحتياجاتهم والسعي المستمر لكي يشعر المستفيد بالاهتمام. وعلي المكتبات توجه استراتيجياتها واستشاراتها نحو تطوير أنظمة جمع المعلومات عن المستفيد، وأنظمة إدارة علاقات المستفيد.

الفرضية الثانية: تطبيق إدارة المعرفة يُعد مصدراً وثروة معرفية تسمح بتحقيق ميزة تنافسية. لإثبات الفرضية أعلاه قام الباحث بتحليل اختبار الوسط الحسابي المرجح حيث قام بدمج كل المتغيرات الخاصة بمحور الفرضية والتي بلغ عددها (6) متغيرات

جدول رقم (20): تطبيق إدارة المعرفة يعد مصدرا وثروة معرفية تسمح بتحقيق ميزة تنافسية

الترتيب	مستوى الرأي	درجة الرأي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	العبارات
1	أوافق	78.6%	0.87	3	3.93	دعوة خبراء من خارج المكتبة للمشاركة في ورشة العمل والندوات والمحاضرات ذات العلاقة بالمعرفة بالمكتبة يسهم في تحقيق التميز
2	محايد	66.0%	0.82	3	3.30	يتم تحديث المعلومات بموقع المكتبة الإلكتروني بصورة مستمرة
3	لا أوافق	51.2%	1.18	3	2.56	يوجد قسم داخل المكتبة لتقديم الدراسات والأبحاث
4	لا أوافق	46.6%	1.07	3	2.33	وجود سجل للمستفيدين وبياناتهم والخدمات التي يرغبون فيها
5	لا أوافق	37.0%	0.90	3	1.85	توجد رؤية لتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة
6	لا أوافق بشدة	35.6%	1.15	3	1.78	تقييم مستويات أداء الموظفين وفق نظم مشاركة المعرفة
-	لا أوافق	52.5%	4.17	18	15.74	الجملة

من الجدول أعلاه نجد اختلافاً في مستويات رأي المبحوثين حول تطبيق إدارة المعرفة يُعد مصدراً وثروة معرفية تسمح بتحقيق ميزة تنافسية مرتبة ترتيباً تنازلياً من أكثر عبارة إرضاء للمبحوثين إلى أقل عبارة، حيث نجد أن مستويات الرأي حول دعوة خبراء من خارج المكتبة للمشاركة في ورشة العمل والندوات والمحاضرات ذات العلاقة بالمعرفة بالمكتبة يسهم في تحقيق التميز حوله كان "عالياً" وقد يعزى الباحث هذا الأمر للخبرة الطويلة لعمال المعرفة بمكتبات جامعة الخرطوم ولعرفتهم بأهمية هذه الدورات والمحاضرات والتي تجعل المكتبة الجامعية مكاناً للتعليم والتدريب (منظمة متعلمة) حيث يكون كل موظف فيها مشغولاً بتعريف وحل المشاكل وتقديم الأنشطة بغرض التحسين المستمر مما يحقق التطوير والتحسين المستمر لمستوى الموظفين وتسهم الأنشطة الداخلية في مشاركة المعارف وتبادلها، وقد تكون هذه الأنشطة في شكل حلقات عمل أو عبارة عن محاضرات أو ملتقيات. وقد يكون الموضوع يدور حول خدمة جديدة تسعى المكتبة إلى تقديمها أو مشكلة تواجهها ويتطلب إيجاد حلول، أو حول تقنية حديثة تريد إدخالها، هذا ما يفتح المجال أمام الموظفين للبحث، ويخلق داخل المكتبة جواً من التفاعلات التي من شأنها أن تولد الأفكار وترجمها إلى أفعال وهي أهم الطرق لتحويل المعارف الضمنية.

بنا نجد عبارة يتم تحديث المعلومات بموقع المكتبة الإلكتروني بصورة مستمرة كان رأي المستطلعين حوله "وسطاً" وهذا الواقع قد تطابق مع نفس نتائج رسالة نجاة وليم التي كشفت بأن مواقع الجامعات على شبكة الإنترنت ضعيفة جداً وتتضمن قدراً ضئيلاً من المعلومات عن الجامعة، ومعظمها لم يتم تحديثها وليس بها معلومات عن عدد الطلاب، وهيئة التدريس، أنشطة الجامعة، المطبوعات والمسودات وقواعد البيانات (1). نفس الواقع ينعكس على موقع المكتبات الإلكترونية فلا يكاد يعكس ما تذخر به المكتبات من معارف وخدمات.

(1) نجاة وليم جرجس أمين، نحو توحيد ومواءمة خدمات المعلومات في الجامعات السودانية

لتطبيقات نظم إدارة المعرفة. مرجع سابق. ص 215

في ظلّ إدارة المعرفة، لم يعد التركيز على الفرد الواحد وما يؤديه من عمل، وإنّما أصبح التركيز منصباً على العمل الجماعي داخل المكتبة، ومن خلاله يفتح المجال للموظفين لتبادل الأفكار ومناقشة الأداء، وما هي متطلبات أداء العمل المراد انجازه؟ وما هي معرفة كل فرد حول هذا العمل؟ ومن ثم يكون هناك تبادل وتشاطر للآراء والخروج بأحسن النتائج.

فالعمل الجماعي أفضل بكثير من العمل الفردي، لأنّ الفرد مهما تكون لديه مهارات وقدرات فإنه محتاج لشخص آخر من فريق عمله ليكمّله. أيضاً من خلال العمل الجماعي وما ينتج عنه من تفاعل ومن خلال الاتصال المتبادل يمكن الوصول إلى المعارف الضمنية ومن ثم تحقيق الهدف والغاية من إدارة المعرفة.

وبالنظر إلى المحاور التالية: يوجد قسم داخل المكتبة لتقديم الدراسات والأبحاث، وجود سجل للمستفيدين وبياناتهم والخدمات التي يرغبون فيها، توجد رؤية لتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة، تقييم مستويات أداء الموظفين وفق نظم مشاركة المعرفة كان رأي المبحوثين حولها كان "ضعيفاً".

جدول رقم (21): اتجاهات رأي الباحثين حول تطبيق إدارة المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	ن	العبارات
4	13	3	5	2	ك	يوجد قسم داخل المكتبة لتقديم الدراسات والأبحاث
14.8	48.1	11.1	18.6	7.4	%	
10	13	3	0	1	ك	توجد رؤية لتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة
37.1	48.1	11.1	0.0	3.7	%	
16	5	3	2	1	ك	تقييم مستويات أداء الموظفين وفق نظم مشاركة المعرفة
59.3	18.5	11.1	7.4	3.7	%	
1	0	5	15	6	ك	دعوة خبراء من خارج المكتبة للمشاركة في ورشة العمل والندوات والمحاضرات ذات العلاقة بالمعرفة بالمكتبة يسهم في تحقيق التميز
3.7	0.0	18.5	55.6	22.2	%	
4	16	3	2	2	ك	وجود سجل للمستفيدين وبياناتهم والخدمات التي يرغبون فيها
14.8	59.3	11.1	7.4	7.4	%	
0	4	13	8	2	ك	يتم تحديث المعلومات بموقع المكتبة الإلكتروني بصورة مستمرة
0.0	14.8	48.1	29.6	7.4	%	

الجدول أعلاه يوضح اتجاهات آراء الباحثين حول تطبيق إدارة المعرفة يُعد مصدراً وثروة معرفية تسمح بتحقيق ميزة تنافسية حيث نجد أن 48.1% من منسوبي المكتبات

بجامعة الخرطوم لا يوافقون علي أنه يوجد قسم داخل المكتبة لتقديم الدراسات والأبحاث و14.8٪ منهم لا يوافقون بشدة علي ذلك، كذلك هنالك 48.1٪ من المستطلعين لا يوافقون علي أنه توجد رؤية لتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة و37.1٪ منهم لا يوافقون بشدة علي ذلك.

تكمن مشكلة العديد من المؤسسات في استنزاف المستخدمين عن طريق التقاعد أو الاستقالة أو النقل إلى أقسام أخرى داخل المؤسسة، هؤلاء المستخدمون لديهم من المعرفة في أعمالهم والعمليات الخاصة، وجميع البيانات التي تدعم عملهم، ويعرفون كيف تسير الأمور وما هو الذي يصلح أو لا يصلح للمكتبة، ولكن لا توجد هناك حوافز أو وسائل لتبادل المعرفة أو طرق لنقل تلك المعرفة التي يمتلكها هؤلاء المستخدمون للآخرين في الداخل، وهذه المعرفة قد تكون السلاح الذي تستخدمه المكتبة للرفع من قيمتها وحصتها في الأسواق المحلية والعالمية. أيضا هنالك 59.3٪ لا يوافقون بشدة علي أنه تقييم مستويات أداء الموظفين وفق نظم مشاركة المعرفة، أن الاهتمام بإدارة المعرفة ودراسة تحليل آليات توثيق المعرفة الضمنية من خلال تفاعل الأفراد، وفرق العمل، والجماعات في بيئة المؤسسة الداخلية، أو في بيئة الأعمال الخارجية يحقق التميز للمكتبة. فهنالك عدة نماذج لتحويل المعرفة ومراحل تكوينها وتطويرها، لكن هنالك 55.6٪ من أفراد العينة يوافقون دعوة خبراء من خارج المكتبة للمشاركة في ورشة العمل والندوات والمحاضرات ذات العلاقة بالمعرفة بالمكتبة يسهم في تحقيق التميز، وأن رأس المال البشري لأي مؤسسة مهم كان حجمها ونوعها يعتبر مورداً استراتيجياً لها مانحاً للميزة التنافسية، حيث يساعدها على الابتكار والتطوير المتواصل للإنتاجية من خلال التفعيل الكامل لطاقتها وقدرتها، ويبقى نموذج (Nonaka & Takunch) لعمليات توثيق المعرفة من أهم هذه النماذج وأكثرها تأثيراً على تطور أدب نقل المعرفة، بينما نجد 59.3٪ من المستطلعين لا يوافقون علي أنه يوجد سجل للمستفيدين وبياناتهم والخدمات التي يرغبون فيها، وتظهر أهمية وجود السجل في تنمية الصلة بين المكتبة والمستفيدين ويساعد المكتبة عبر استخدام نظم المنطق الضبابي في قراءة احتياجات المستفيدين في تنمية مجموعاتها، وأخيراً نجد أن

48.1٪ من المستطلعين محايدين علي أنه يتم تحديث المعلومات بموقع المكتبة الإلكتروني بصورة مستمرة، أن الموقع الإلكتروني للمكتبة الجامعية مشروع إذا ما سطرت له خطة عمل مضبوطة وجادة، ومتابعة كل مراحلها وليس فقط مجرد تقليد لتجارب سبقت، سيتحول تدريجياً لوعاء معلومات يحوى موارد الفكر والمعرفة العلمية القابلة للاستثمار من قبل الكوادر الجامعية بدءاً من الطالب إلى الأستاذ والمستفيدين من خارج الجامعة. وعلى إدارة المكتبة أن تعي حقيقة بسبب التقنيات الجديدة فلا يمكن لأحد أن يحتكر المعرفة، وينبغي على المؤسسات والأفراد أن يجددوا معرفتهم باستمرار، ويتطلب هذا فحصاً دقيقاً وجذرياً لمعادلة المعرفة القديمة: " المعرفة = القوة "، باستبدالها بمعادلة المعرفة الجديدة: " المعرفة = القدرة "، ولذلك يجب المشاركة فيها، لأنها تزداد وتنمو بالتحديث والاستخدام، والمشاركة، وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات.

كذلك نجد آراء المبحوثين حول تطبيق إدارة المعرفة يُعد مصدراً وثروة معرفية تسمح بتحقيق ميزة تنافسية بلغ (15.74) وهو مستوى "ضعيف" مقارنة مع المستوى الفرضي أو المقارن (18)، وقد كذلك بلغت درجة الرأي لي منسوبي المكتبات بجامعة الخرطوم 52.5٪ وهي درجة ضعيفة، مما يؤكد على أنه لم تطبق إدارة المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية وهو يؤكد نفي صحة هذه الفرضية.