رأس المال المعرفي في مكتبات جامعة القاهرة

ودوره فى تحقيق الميزة التنافسية(*)

عرض : أميرة محمد سيد محمود

مدرس مساعد بقسم علوم المعلومات

كلية الآداب – جامعة بني سويف

(*) أميرة محمد سيد محمود :"رأس المال المعرفي في مكتبات جامعة القاهرة ودوره فى تحقيق الميزة التنافسية" ؛ إشراف سهير عبد الباسط عيد، آمال طه محمد .- جامعة بني سويف .كلية الآداب.قسم علوم المعلومات ،2016. (أطروحة ماجستير)

أدركت المنظمات اليوم أن العامل الوحيد الذي يبقيها في السباق نحو الريادة ويكسبها ميزة تنافسية متواصلة: هو أفرادها، خاصة وأننا بصدد الاتجاه نحو مجتمعات المعرفة، والذي تصبح فيه العمالة المزودة بالمعارف مسألة محورية؛ لذا تسعى المكتبات الجامعية -باعتبارها إحدى المنظمات المعاصرة في ظل بيئة شديدة التنافس- إلى كسب ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المكتبات، وذلك من خلال استغلال الطاقة الفكرية والعقلية للأفراد العاملين بها. وتؤدي إدارة رأس المال المعرفي دورًا مهمًّا في تحويل الأصول الفكرية (غير المادية) الموجودة في المكتبة إلى ميزة تنافسية، من خلال تدعيم الإمكانات والطاقات البشرية، ومساعدتهم على اكتشاف مهاراتهم.

لقد شاع استخدام مفهوم رأس المال المعرفي في التسعينيات من القرن الماضي، وأصبح يُنظر إليه باعتباره مؤشرًا حقيقيًّا لقدرة المنظمات على المنافسة وتحقيق النجاح، وفي السنوات الأخيرة تصاعد الاهتمام بالمعرفة والمفاهيم المرتبطة برأس المال المعرفي ومجتمع المعلومات والأصول المعرفية واقتصاد المعرفة، وقد تزامن ذلك مع التزايد في المضامين المعرفية والفكرية والعقلية للعمل بوصفه نتيجة منطقية للتطور التكنولوجي المتدفق، ومع التزايد أيضًا في نسبة وإعداد الموارد البشرية من ذوي المعرفة من جهة، والأعمال والوظائف كثيفة المعرفة من جهة آخرى. فالمصدر الحقيقي لتكوين القدرات التنافسية واستمرارها هو المورد البشري الفعال؛ حيث يبرز دوره في كل عنصر من عناصر القدرة التنافسية للمؤسسة، ويُعَدُّ العاملون في المؤسسات من ذوي المعرفة والخبرة هم المصدر الرئيس لرأس المال المعرفي.

وتعد المكتبات إحدى المؤسسات التي تتعامل مع المعرفة كأصل من الأصول، فهي حلقة وسط في مؤسسات صناعة المعلومات؛ فهي تقع بين مؤسسات صناعة المحتوى، (وهي تلك المؤسسات التي تتعامل مع ذخائر النصوص والإنتاج الإعلامي والسينمائي والإبداع الفني وقواعد البيانات وبنوك المعلومات والبرمجيات التعليمية

والثقافية وغيرها)، وبين مؤسسات صناعة معالجة المعلومات، (وهي تلك المؤسسات التي تعمل على تصميم وصناعة نظم التشغيل والحزم التطبيقية).

ويواجه المهنيون المعنيُّون بمجال المكتبات والمعلومات تحديًّا يتمثل في تحسين وتوسيع نطاق شبكات تبادل المعارف والخبرات المكتسبة على مدى سنوات طويلة من التجارب والتحصيل.

ونبعت مشكلة الدراسة من :

تركيز رأس المال المعرفى على الطاقات الابتكارية والإبداعية الموجودة عند العاملين فى المؤسسات وكيفية اكتشافها واستثمارها والمحافظة عليها باعتبار أن الموارد البشرية قادرة على المشاركة والتدخل فى مختلف وظائف المؤسسة وعملياتها، وإضافة ابتكارات جديدة تساعد فى صنع الاختلاف والتميز، وباعتباره المورد الدائم والمتجدد لتعزيز تنافسية المؤسسة؛ ومن أجل ذلك لا بد من أن تمتلك المكتبات الجامعية رؤية استراتيجية واضحة فيما يتعلق برأس مالها المعرفي، سواء فيما يتصل بإنتاجها من خلال مصادرها الداخلية، أو استقطابها والحصول عليها من المصادر الخارجية؛

وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

"ما هو دور رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية في المكتبات الجامعية بصفة عامة، ومكتبات جامعة القاهرة بصفة خاصة"؟

وجاءت أهمية الدراسة من حيث كونها تبحث في:

الدور الذي يضطلع به رأس المال المعرفي في المؤسسات، فهو يسهم في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات، ويكتسب موضوع رأس المال المعرفي أهمية متزايدة اليوم باعتباره يتمثل في القدرات والخبرات والمعرفة المتميزة المتواجدة لدى العاملين، والتي في ضوء امتلاكهم لها يمكنهم أن يقدموا أفكارًا جديدة، أو يطوروا أفكارًا قديمة، تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات، ومن ثَمَّ فإن رأس المال

المعرفي يتكوَّن من أصول بشرية وفكرية ترتبط بالمعلومات والمعرفة والملكية الفكرية، وكذلك الأصول الهيكلية المرتبطة بالإجراءات والهياكل التنظيمية.

ويمكن إجمال أهمية الدراسة فيما يلي:

1. تنطلق أهمية الدراسة من أن هناك نقصًا في البحوث والدراسات التي تتناول رأس المال المعرفي بمكوناته المختلفة وقياساته، ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في مجال المكتبات.
2. تبرز أهمية الدراسة بما يمكن أن تحققه في توضيح الإطار النظري لكلٍّ من (رأس المال المعرفي– الميزة التنافسية).
3. تحاول الدراسة معرفة دور رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية في المكتبات الجامعية بصفة عامة، ومكتبات جامعة القاهرة بصفة خاصة.
4. التعرف على مكونات رأس المال المعرفي الموجودة بمكتبات جامعة القاهرة، والتي من شأنها خَلْق الميزة التنافسية للمكتبات الجامعية على المدى البعيد.

وعملت الدراسة علي تحقيق الأهداف التالية :

إن الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو دراسة واقع مكونات رأس المال المعرفي الموجودة في مكتبات جامعة القاهرة عينة الدراسة، والتي من شأنها خلق الميزة التنافسية للمكتبات الجامعية الأخرى، ولتحقيق هذا الهدف ينبغي تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1- توضيح المفاهيم المرتبطة برأس المال المعرفي، مثل المفاهيم الخاصة بالمعرفة، وإدارة المعرفة، والسعي من خلال هذه المفاهيم إلى بناء الإطار النظري لماهية مصطلح رأس المال المعرفي وأهميته.

2- التعرف على مكونات رأس المال المعرفي.

3- التعرف على مفهوم الميزة التنافسية وأبعادها ومصادرها.

4- إبراز دور رأس المال المعرفي ومكوناته في تحقيق الميزة التنافسية لمكتبات جامعة القاهرة.

منهج الدراسة :

تستعين الدراسة بالمنهج المسحي الميداني، وفيه يتم جمع المادة العلمية من خلال استمارة بحث تُعْرَف بالاستبانة، تتكون من مجموعة أسئلة يجيب عنها مجتمع الدراسة؛ لدراسة العلاقة بين رأس المال المعرفي، وتحقيق الميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة، وجمع معلومات عن هذه الدراسة، وتفسيرها، وصدق وصحة هذه المعلومات، ومن ثَمَّ تعميمها.

أدوات جمع البيانات :

- الملاحظة المباشرة: تم الاعتماد على الملاحظة المباشرة، مما ساعد كثيرًا في استكمال المعلومات الناقصة، وإثراء الدراسة من حيث معاينة أماكن الدراسة عن قرب.

- أداة الاستبانة: اعتمدت الباحثة في تجميع بيانات الدراسة على ثلاثة نماذج من الاستبانات، تَمَّ توجيه الاستبانة الأولى لمديري مكتبات جامعة القاهرة، والنموذج الثاني تم توجيهه للعاملين بهذه المكتبات، والثالث تم توجيهه للمستفيدين من تلك المكتبات.

مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة:

- يتمثل مجتمع الدراسة في مديري مكتبات جامعة القاهرة، والبالغ عددهم (38) مديرًا، والعاملين، والبالغ عددهم (581) موظفًا، والمستفيدين من هذه المكتبات. وبلغ عدد هذه المكتبات (27) مكتبة وهم: (المكتبة المركزية القديمة والجديدة بجامعة القاهرة، ومكتبات الكليات (كلية الزراعة، والآداب، والحقوق، والاقتصاد والعلوم السياسية، والهندسة، وطب الفم والأسنان، والتمريض،

والعلاج الطبيعي، والتربية النوعية، ورياض الأطفال، والإعلام، والآثار، ودار العلوم، وكلية التخطيط الإقليمي، والحاسبات والمعلومات، والطب البيطري، والمعهد القومي لعلوم الليزر وتطبيقاته، والمعهد القومي للأورام، ومعهد الدراسات والبحوث الإحصائية، والدراسات العليا للتربية، والعلوم، ومعهد الدراسات والبحوث الأفريقية، والطب البشري، والصيدلة، والتجارة)، ويمكن الإشارة إلى استبعاد مكتبات الأقسام؛ لكثرة عددها وتنوعها وتفاوتها؛ من حيث حجم العاملين والمقتنيات، وتم الاقتصار على مكتبات الكليات، بالإضافة إلى المكتبة المركزية القديمة، والمكتبة المركزية الجديدة، وقد تم اختيار مكتبات جامعة القاهرة كنموذج للأسباب التالية:

1- أقدم المكتبات الجامعية المصرية على اعتبار أن القدم يعد مؤشرًا ذا دلالة على استقرار النواحي الإدارية والفنية للمكتبة.

1- تمثل نمطًا مميزًا في إدارتها؛ حيث تشتمل على مكتبة مركزية حديثة ومطوَّرة، إلى جانب المكتبة المركزية القديمة (التراثية).

2- اشتمال جامعة القاهرة على أقدم قسم لتخصص المكتبات بما يشمله من خبرات علمية ومهنية متميزة تنعكس على المكتبة.

عينة الدراسة:

تتحدد عينة الدراسة في ثلاث فئات على النحو التالي:

1- مديرو المكتبات: اعتمدت الباحثة على أسلوب الحصر الشامل لمديري المكتبات، أي تم أخذ كل أفراد مجتمع مديري المكتبات، وبلغ عددهم (35) استبانة.

2- العاملون بالمكتبات: اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العشوائية، وقد بلغ عدد العاملين الممثلين للعينة (188) موظفًا.

3- المستفيدون من المكتبات: وهم الطلاب والباحثون المتردّدون على المكتبات، واختارت الباحثة أسلوب العينة القصدية ؛ نظرًا لِكِبَر حجم مجتمع البحث من

المستفيدين، وصعوبة الوصول إلى أفراده وطبقاته (طلاب– باحثين– أعضاء هيئة التدريس)، وقد بلغ حجم العينة من المستفيدين (229) مستفيدًا.

تتكون الدراسة من: المقدمة المنهجية، وأربعة فصول، وخاتمة، والمصادر، والملاحق.

توضِّح المقدمة المنهجية وبعض التعريفات الإجرائية المستخدَمة في الدراسة، وموضوع الدراسة وأهميتها، وأهداف الدراسة وتساؤلاتها، ومنهج الدراسة وأدواتها، والدراسات السابقة، ثم عرض محتويات الدراسة.

الفصل الأول: يتناول التعريفات الإجرائية الخاصة بالبيانات والمعلومات والمعرفة، وإدارة المعرفة: مفهومها وأهميتها ونماذجها؛ تمهيدًا للحديث عن مفهوم ومكونات رأس المال المعرفي موضوع الدراسة، ونماذج إدارته، وظهور مفهوم رأس المال المعرفي في المكتبات الجامعية.

ويتعرَّض الفصل الثاني لموضوع الميزة التنافسية من حيث مفهومها، ومصادرها، وعناصرها، وأبعاد تحقيقها، وأهمية الميزة التنافسية في المكتبات الجامعية، منتهيًا بعلاقة رأس المال المعرفي بتحقيق الميزة التنافسية.

الفصل الثالث: خُصِّصَ للتعريف بمكتبات جامعة القاهرة عينة الدراسة، وعلاقة رأس المال المعرفي بالميزة التنافسية من وجهة نظر مديري مكتبات جامعة القاهرة.

الفصل الرابع: خُصص لمعرفة علاقة رأس المال المعرفي بالميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بمكتبات جامعة القاهرة والمستفيدين منها.

وانتهت الدراسة إلي مجموعة من النتائج تم تقسيمها علي النحو التالي :

- ✓ نتائج خاصة بالجانب النظري والمتعلقة برأس المال المعرفي والميزة التنافسية:

1- وجود علاقة وطيدة بين رأس المال المعرفي وإدارة المعرفة باعتبارهما نوعين من المنافسة المعتمدة على قوة عقول الأفراد، ويعتبر رأس المال المعرفي جزءًا من

إدارة المعرفة، وهناك شبه إجماع من الباحثين على أن رأس المال المعرفي يتكوَّن من (رأس المال البشري– رأس المال الهيكلي– رأس المال الزبائني).

2- وجود مصطلحات مرادفة لرأس المال المعرفي منها: (رأس المال الفكري– الأصول الفكرية– الأصول أو الموجودات غير الملموسة...إلخ) وغيرها من المصطلحات.

3- يعد الاهتمام برأس المال المعرفي أمرًا حتميًّا تفرضه طبيعة التحديات العلمية والتطورات التكنولوجية، وهو الركيزة الأساسية لبناء التقدم والاستمرار.

4- تعتمد القيمة الحقيقية للمكتبات الجامعية على ما تمتلكه من رأس مال معرفي والذي يتمثل في مخزون المعرفة والخبرة والابتكار لدى قياداتها والعاملين بها، بالإضافة إلى وجود سياسة وهيكل تنظيمي متميز.

5- تشكل دراسة احتياجات المستفيدين وفهم متطلباتهم والعمل على تطوير الأساليب التقنية اللازمة جزءًا من بناء رأس المال المعرفي.

6- يتمثل النظام المعرفي في المكتبات في بعدين أساسيين هما: البعد الأول: الآليات، وتتمثل في (قواعد البيانات، والبرمجيات، وتكنولوجيا المعلومات)، والبعد الثاني: القدرات والمهارات، وتتمثل في (الأفراد، وخبراتهم، وعلاقاتهم بالمستفيدين)، ورغم أن العمل المعرفي ينصب على البُعْد الثاني فإنه يحتاج إلى تكنولوجيا المعلومات وآلياتها؛ من أجل تحسين أدائهم وكفاءتهم.

7- إنه في ظل تزايد المنافسة بين المؤسسات المعلوماتية، أصبح من الواجب على كل مكتبة جامعية تحقيق مزايا تنافسية وعناصر تفوقها على منافسيها، وهذا يتحقق باتباعها استراتيجيات تهدف إلى تقديم خدمات غير قابلة للتقليد من قِبَل المنافسين.

8- رأس المال المعرفي هو أحد عوامل التميز والنجاح للمؤسسة التي تعتمد على الموجودات غير الملموسة التي تتضمن معارف وقدرات ومهارات العاملين وخبراتهم في إطار موجودات معرفية؛ للإفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية،

وتحقيق البقاء والاستمرار، وهذا يوضح الهدف الرئيس من الدراسة، وهو العلاقة بين رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة النتافسية.

- ✓ نتائج إدراك مديري مكتبات جامعة القاهرة للعلاقة بين رأس المال المعرفي والميزة التنافسية:

كشفت دراسة العلاقة بين رأس المال المعرفي والميزة التنافسية من وجهة نظر مديري مكتبات جامعة القاهرة عددًا من النتائج تبرز الخصائص العامة لمديري المكتبات، وآراءهم حول هذه العلاقة، ومن أهم هذه النتائج ما يلي:

1- كشفت الدراسة عن الخصائص العامة لمديري مكتبات جامعة القاهرة؛ حيث تبين أن أغلب القيادات في هذه المكتبات من الإناث بنسبة 73.3% مقارنة بالذكور، وجاء أيضًا نسبة 65,7% للذين تتراوح أعمارهم أكثر من 50 سنة، وهذه النسبة تتفق مع نسبة سنوات الخدمة في وظائفهم؛ حيث جاءت نسبة 74.4% للذين لديهم خبرة في وظائفهم من فئة 15 سنة فأكثر، أما النتائج الخاصة بمؤهلاتهم وتخصصها فتبين أن أغلب القيادات في عينة الدراسة حاصلون على مؤهل جامعي تخصص مكتبات ومعلومات، وأخيرًا اتضح أيضًا من تحليل الخصائص الديموجرافية لهذه العينة أن بعض القيادات كان لديهم خبرات سابقة في شغل وظائف متعددة.

2- توفر مكونات رأس المال المعرفي في مكتبات جامعة القاهرة بنسبة 92,74%، وهذا يسهم فى امتلاك مكتبات جامعة القاهرة لرأس مال معرفي.

3- تتوفر الأبعاد المكونة لرأس المال البشري، وتحديدًا من خلال ما يمتلكه مديرو مكتبات جامعة القاهرة من معرفة ومهارات وخبرات.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وتحقيق الميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة، وأن بُعْد "الابتكار" ضمن محور رأس المال البشري كان له التأثير الأكبر في تحقيق الميزة التنافسية من بين الأبعاد

الأخرى المكونة لرأس المال البشري، وجاء بُعْد "المعرفة" أقل تأثيرًا في تحقيق الميزة التنافسية.

5- توفر الأبعاد المكونة لرأس المال الهيكلي، وتحديدًا من خلال بُعْد التكنولوجيا الحديثة المستخدمة، والتي يعتبر من أهم الأبعاد المكونة لرأس المال الهيكلي، التي تسهم في سرعة تلبية الخدمات المقدمة داخل المكتبة.

6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وتحقيق الميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة، وأن بُعْد "السياسات" ضمن محور رأس المال الهيكلي كان له التأثير الأكبر في تحقيق الميزة التنافسية من بين الأبعاد الأخرى المكونة لرأس المال البشري، وجاء بُعْد "الهيكل التنظيمي" أقل تأثيرًا في تحقيق الميزة التنافسية.

7- توفر بُعْد العلاقة مع المستفيدين ضمن محور رأس المال الزبائني، وهذا يعني أن مكتبات جامعة القاهرة تحتفظ بما لديها من علاقات متميزة مع مستفيديها.

8- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبائني وتحقيق الميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة وذلك من خلال بُعْد "العلاقة مع المستفيدين" ضمن محور رأس المال الزبائني.

9- توفر الأبعاد المكونة للميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة، حيث جاء بُعْد الكفاءة في المرتبة الأولى من حيث الأكثر توفرًا بين الأبعاد الأخرى المكونة للميزة التنافسية، يليها توفرًا في تحقيق الميزة التنافسية بُعْد الجودة، فيما جاء بُعْد الإبداع في المرتبة الأخيرة.

10- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين توفر مكونات رأس المال المعرفي الثلاثة (البشري– الهيكلي- الزبائني)، وتحقيق الميزة التنافسية بأبعادها الأربعة (الكفاءة– الجودة– الإبداع- الاستجابة).

11- وعن تأثير المتغيرات الشخصية (النوع– الفئة العمرية– المؤهل الدراسي- تخصص المؤهل الدراسي– عدد سنوات الخبرة) لمديري مكتبات جامعة القاهرة على إدراكهم لأهمية رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية، تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، أي ليس للنوع أو العمر أو تخصص المؤهل أو سنوات الخبرة تأثير على إدراك المديرين لأهمية رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية؛ لأن مستوى الدلالة كان أكبر من 0,05%، فيما عدا المتغير الخاص بالمؤهل الدراسي وجدت به فروق ذات دلالة إحصائية، أي له تأثير؛ لأن مستوى الدلالة كان أقل من 0,05%.

✓ نتائج إدراك العاملين بمكتبات جامعة القاهرة للعلاقة بين رأس المال المعرفي والميزة التنافسية:

كشفت دراسة العلاقة بين رأس المال المعرفي والميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بمكتبات جامعة القاهرة عددًا من النتائج تبرز الخصائص العامة للعاملين بالمكتبات، وآراءهم حول هذه العلاقة، ومن أهم هذه النتائج ما يلي:

1- كشفت الدراسة عن الخصائص العامة للعاملين بمكتبات جامعة القاهرة؛ حيث تبين أن المكتبة المركزية الجديدة جاء بها أكبر عدد من العاملين؛ حيث كان توضيحها في عينة الدراسة بنسبة 14.9%، وقد تبين أيضًا من نتائج هذه العينة وجود تفوق ملحوظ في أعداد العاملين من الإناث بنسبة 78.7%، وجاءت نسبة 33% لصالح الذين تتراوح أعمارهم من 41 – 50 سنة، واتفقت هذه النسبة مع النسبة الخاصة بعدد سنوات الخدمة في وظائفهم، حيث كانت نسبة 50% للذين قضوا من 15 سنة فأكثر في وظيفتهم، ويتفق أيضًا مع النتائج الخاصة بالمسميات الوظيفية، فقد تكرر في عدد الإجابات مسمى كبير أخصائي مكتبات. وجاءت أيضًا نسبة الحاصلين على مؤهل جامعي بنسبة 73.9% علاوة على ذلك نسبة الحاصلين على مؤهل جامعي تخصص مكتبات ومعلومات جاءت بنسبة 50%.

2- توفر مكونات رأس المال المعرفي في مكتبات جامعة القاهرة بنسبة 92,74%، وهذا يسهم في امتلاك مكتبات جامعة القاهرة لرأس مال معرفي.

3- توفر الأبعاد المكونة لرأس المال البشري، وتحديدًا من خلال ما يمتلكه العاملون بمكتبات جامعة القاهرة من معرفة ومهارات وخبرات.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري، وتحقيق الميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة، وأن بُعْد "المهارات" ضمن محور رأس المال البشري كان له التأثير الأكبر في تحقيق الميزة التنافسية من بين الأبعاد الأخرى المكونة لرأس المال البشري، وجاء بُعْد "الابتكار" أقل تأثيرًا في تحقيق الميزة التنافسية.

5- تتوفر الأبعاد المكونة لرأس المال الهيكلي، وتحديدًا من خلال بُعْد السياسات؛ حيث تسهم سياسات المكتبة فى تنفيذ العمليات بكفاءة وفاعلية.

6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وتحقيق الميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة، وأن بُعْد "السياسات" ضمن محور رأس المال الهيكلي كان له التأثير الأكبر في تحقيق الميزة التنافسية من بين الأبعاد الأخرى المكونة لرأس المال الهيكلي، وجاء بُعْد "الهيكل التنظيمي" أقل تأثيرًا في تحقيق الميزة التنافسية.

7- توفر بُعْد العلاقة مع المستفيدين ضمن محور رأس المال الزبائني، وهذا يعني أن مكتبات جامعة القاهرة تحتفظ بما لديها من علاقات متميزة مع مستفيديها، ويأتي هذا متوافقًا مع رأي مديري المكتبات في هذا المحور.

8- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبائني وتحقيق الميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة، وذلك من خلال بُعْد "العلاقة مع المستفيدين" ضمن محور رأس المال الزبائني.

9- توفر الأبعاد المكونة للميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة، حيث جاء بُعْد الجودة في المرتبة الأولى من حيث الأكثر توفرًا بين الأبعاد الأخرى المكونة للميزة

التنافسية، يليها توفرًا في تحقيق الميزة التنافسية بُعْد الإبداع، فيما جاء بُعْد الاستجابة في المرتبة الأخيرة.

10- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين توفر مكونات رأس المال المعرفي الثلاثة (البشري– الهيكلي- الزبائني) وتحقيق الميزة التنافسية بأبعادها الأربعة (الكفاءة– الجودة– الإبداع- الاستجابة).

11- وعن تأثير المتغيرات الشخصية (النوع– الفئة العمرية– المؤهل الدراسي- تخصص المؤهل الدراسي– المسمى الوظيفي- عدد سنوات الخبرة) للعاملين بمكتبات جامعة القاهرة على إدراكهم لأهمية رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية؛ تبين من هذه المتغيرات أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل من المتغيرات (النوع- تخصص المؤهل- سنوات الخبرة)، أي ليس لهذه المتغيرات تأثير على أدراك العاملين لأهمية رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية؛ لأن مستوى الدلالة كان أكبر من 0,05%، أما المتغيرات الخاصة (بالفئة العمرية- المؤهل الدراسي– سنوات الخبرة) وجد بهذه المتغيرات فروق ذات دلالة إحصائية، أي لهذه المتغيرات تأثير؛ لأن مستوى الدلالة كان أقل من 0,05%.

✓ نتائج إدراك المستفيدين للميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة:

1- كشفت الدراسة عن الخصائص العامة للمستفيدين من مكتبات جامعة القاهرة؛ حيث تبين من الدراسة أن المكتبة المركزية القديمة نسبتها 16.2% من حيث توزيع الاستبانات على كل مكتبة، واتضح أيضًا من النتائج أن الإناث من أكثر المترددين على المكتبات موضوع الدراسة بنسبة 52.8%، بالإضافة إلى ذلك كانت أعمار عينة الدراسة ممن تتراوح أعمارهم بين 18- 30 سنة، وهذا دالٌّ على أن أغلبهم من فئة الطلاب.

2- تم تحليل أبعاد محور الميزة التنافسية (الكفاءة– الجودة– الإبداع- الاستجابة) من وجهة نظر المستفيدين من مكتبات جامعة القاهرة، فتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المستفيدين في هذا المحور.

3- توفر الأبعاد المكونة للميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة، حيث جاء بُعْد الاستجابة في المرتبة الأولى من حيث الأكثر توفرًا بين الأبعاد الأخرى المكونة للميزة التنافسية، يليها بُعْد الجودة، فيما جاء بُعْد الكفاءة في المرتبة الأخيرة.

4- وعن تأثير المتغيرات الشخصية (النوع– الفئة العمرية- الوظيفة) للمستفيدين من مكتبات جامعة القاهرة على إدراكهم لتحقيق الميزة التنافسية في هذه المكتبات تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، أي ليس للنوع أو العمر أو الوظيفة تأثير على آرائهم نحو توافر عناصر الميزة التنافسية في مكتبات جامعة القاهرة؛ لأن مستوى الدلالة كان أكبر من 0.05%.

كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات :

1- ضرورة التعامل مع رأس المال المعرفي على أنه مورد استراتيجي من بين الموارد المختلفة التي تمتلكها المكتبات الجامعية، والحفاظ عليه، وتطويره بشكل مستمر، والتأكيد على أهميته ودوره في تحقيق الميزة التنافسية.

2- التركيز على رأس المال المعرفي كقاعدة معرفية لتقديم خدمات بصورة متفردة ونادرة، تحقق التفوق على المنافسين.

3- العمل على رفع كفاءة مديري مكتبات جامعة القاهرة وجميع العاملين بها وتأهيلهم عن طريق إلحاقهم بالمزيد من الدورات التدريبية وورش العمل التي تنمي مهارات التفكير الإبداعي لديهم.

4- منح مديري المكتبات المزيد من الاستقلالية والمرونة لاستخدام ما لديهم من معرفة وإمكانيات إبداعية في حل المشكلات التي تواجههم في العمل، وإعطاؤهم الحرية الكافية لتقديم الحلول الإبداعية والاقتراحات بعيدًا عن الروتين.

5- ضرورة أن يدرك العاملون مكانة المعرفة ودورها، وكيف يسهم انتقالها ومشاركتها بينهم في تطوير أدائهم وتحسينه، بما ينعكس على امتلاك المكتبات الجامعية لرأس مال بشري متميز، يسهم بشكل أكبر في تحقيق الميزة التنافسية.

6- عقد ندوات ولقاءات للعاملين بالمكتبات الجامعية لمناقشة طرق وأساليب توليد المعرفة والابتكار، في ضوء بيئة عمل متجددة ومتطورة.

7- ضرورة إجراء تقييم دوري للمعرفة لدى العاملين، وربط نتائج التقييم بنظام الحوافز والمكافآت.

8- أن تقوم المكتبات الجامعية بدعم وتشجيع عمليات الإبداع والابتكار، وذلك من خلال تجريب الأفكار والحلول الابتكارية التي يقدمها العاملون، ووضعها موضع التنفيذ.

9- بذل الجهود من قبل مكتبات جامعة القاهرة للاحتفاظ بالعناصر المتميزة من العاملين، بالإضافة إلى استقطاب الأفراد ذوي الخبرات والمهارات الجديدة والمتطورة.

10- اعتماد مخصصات مالية لأغراض التدريب، وتحديث الأجهزة المستخدَمة؛ لما له من أثر إيجابي في تهيئة البنية المناسبة للابتكار.

11- زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في نقل المعرفة، بالإضافة إلى بناء هيكل تنظيمي داعم للتميز والابتكار وروح الفريق، فهذا سوف ينعكس على امتلاك المكتبات لرأس مال هيكلي متميز.

12- المتابعة والمعرفة المستمرة باحتياجات ورغبات المستفيدين وآرائهم في الخدمات المقدمة من قِبَل المكتبة، والعمل على تلبيتها، وسرعة الاستجابة لها، بالإضافة إلى إيجاد علاقات معهم بما يخدم الطرفين، ويحقق ميزة تنافسية لمكتبات جامعة القاهرة.

13- تقترح الباحثة إجراء مزيد من الدراسات حول:

1- دور رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية في أنواع أخرى من المكتبات، كالمكتبات العامة والوطنية والمتخصصة.

2- الاستثمار في رأس المال البشري ودوره في تحقيق الأداء المتميز بالمكتبات الجامعية.