



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الشعبة: علوم التسيير

بغنوان:

أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي

دراسة حالة: مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي

إشراف الأستاذ:

د. خالد علي

من إعداد الطلبة:

✓ غريسي علوي كمال

✓ عتوسي المعتز

✓ خالد عيسى

الرقم	الاسم واللقب	الصفة	الجامعة
01	د. سامر زلاسي	رئيسا	جامعة الوادي
02	د. العبسي علي	مناقشا	جامعة الوادي
03	د. خالد علي	مشرفا مقرر	جامعة الوادي

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله ما انتهى درب ولا ختم جهد ولا تم
سعي

إلا بفضلته، الحمد لله على البلوغ ثم الحمد لله على التمام، وصلى اللهم وسلم وبارك
على سيدنا محمد وآله وصحبه أجمعين.

أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى والدي الكريمين حفظهما الله تعالى

إلى الإخوة والأخوات

إلى زملائي بالدراسة وبالأخص من شاركني بإنجاز هذا العمل "عتوسي المعتز و
خالدي عيسى"

إلى كل أساتذتي الكرام

إلى كل من سقط سهوا من قلبي ولم يسقط من قلبي

والحمد لله دائما وأبدا.

كمال





الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع والذي يعتبر ثمرة لسنوات من العمل والاجتهاد إلى أعلى ما
أملك في دنياي:

أمي حبيبي ورفيقة روحي أدامها الله نورًا في حياتي

أبي الغالي سندي في هذه الحياة أدامه الله نبراسًا في حياتي

أدامكما الله تاجًا فوق رؤوسنا

وإلى أحبائ قلبي إخوتي وأخواتي حفظكم الله لي

وإلى أصدقائي ومن درجوا معي ودرجت معهم على مقاعد الدراسة

وإلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد.

عيسى





الإهداء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، وعلى نبينا محمد أزكى التسليم وأفضل الصلوات، ثم أما بعد،

أهدي هذا العمل المتواضع إلى روح جدي الزكية والطاهرة

إلى كل من ساندني طول حياتي جدي وخالتي اللتان لطلما أفنتا عمرهما في تربيته وخدمته

إلى من منحاني القوة والعزيمة لمواصلة الدرب العزيزان أمي وأبي

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية

إلى أصدقائي ومعارفي وأحبيتي الذين أجلهم وأحترمهم

إلى أساتذتي الكرام وإلى زملائي بالدراسة بالأخص "غريسي علوي كمال وخالدي عيسى"

إلى كل أفراد عائلتي إخوتي وأخواتي والبقية وإلى كل من سقط سهوا من قلبي ولم يسقط من

قلبي.

المعتز



شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى
نحمد الله ونشكره أن وفقنا وأعاننا لإتمام هذا العمل، ونسأله تعالى أن ينفع به
غيرنا

نتقدم من هذا المنبر بجزيل الشكر للأستاذ الذي أشرف علينا في إنجاز هذه
المذكرة وقام بتوجيهنا وإرشادنا الأستاذ "خالد علي"، كما لا ننسى طاقم مسيري
وموظفي مخبر المجد لمساعدتنا في القيام بالدراسة الميدانية وتزويدنا بالمعلومات
اللازمة

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والتقدير لكل الأساتذة الذين درسونا طوال
مسيرتنا العلمية

وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا وساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو
بعيد.

والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

الباحثون

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي، وذلك كون إدارة المعرفة تعتبر من أهم الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسات لتحقيق الإبداع التنظيمي حيث تم تحديد أثر العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة المتمثلة في (توليد المعرفة، تشخيص المعرفة، تطبيق المعرفة، تخزين المعرفة) والإبداع التنظيمي.

كما تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي كونه يتوافق مع موضوع الدراسة وقد تم جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة من خلال تصميم استبيان وُزِعَ على مجتمع دراسة مكون من 33 عاملاً في مخبر الجند للتحاليل الطبية بالوادي، وتم استخراج 24 منها، وقد تم تحليل الاستبيانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

ومن أهم ما توصلت له نتائج الدراسة وجود مستوى مقبول لتطبيقات إدارة المعرفة بالمؤسسة، ووجود علاقة بين تطبيق إدارة المعرفة وتحقيق الإبداع التنظيمي، ومما تقترحه الدراسة على المؤسسة تعزيز تطبيق إدارة المعرفة لما لها من أثر يعود على رفع مستوى الإبداع التنظيمي وبالتالي تحقيق أهدافها ونموها واستمراريتها.

• الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، المعرفة، الإبداع، الإبداع التنظيمي.

Résumé:

Cette étude visait à mettre en évidence l'impact de l'application des processus de gestion des connaissances sur la créativité organisationnelle, car la gestion des connaissances est l'une des stratégies les plus importantes que les institutions suivent pour atteindre la créativité organisationnelle, car l'impact de la relation entre les dimensions de la gestion des connaissances représentées dans (production de connaissances, diagnostic des connaissances, application des connaissances, stockage des connaissances) a été déterminée. connaissances) et la créativité organisationnelle.

L'approche analytique descriptive a également été suivie car elle correspond au sujet de l'étude. Les informations relatives au sujet de l'étude ont été recueillies en concevant un questionnaire qui a été distribué à une population d'étude composée de 33 travailleurs du laboratoire Al-Majd de médecine médicale. Analyse dans la vallée, et 24 d'entre eux ont été

extraits, et les questionnaires ont été analysés grâce au programme d'analyse statisticien spss.

L'existence d'un niveau acceptable d'applications de gestion des connaissances dans l'organisation, et l'existence d'une relation entre l'application de la gestion des connaissances et la réalisation de la créativité organisationnelle, et ce que l'étude suggère à l'institution sont parmi les résultats les plus importants de l'étude. est d'améliorer l'application de la gestion des connaissances en raison de son impact sur l'élévation du niveau de créativité organisationnelle et ainsi atteindre ses objectifs, sa croissance et sa continuité.

- Mots clés : gestion des connaissances, connaissances, créativité, créativité

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	شكر وتقدير
	ملخص
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي
17	المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب الموضوع
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
26	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
38	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج
50	الخاتمة
53	المراجع
57	الملاحق
61	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
27	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	1
27	توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغير الجنس	2
27	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	3
28	توزيع أفراد الدراسة وفقا لسنوات العمل	4
31	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور	5
33	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور	6
33	معامل الارتباط لدرجة كل محور من المحاور بالدرجة الكلية للاستبانة	7
34	معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة	8
37	اختبار التوزيع الطبيعي كولومجروف-سمرنوف	9
38	استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور إدارة المعرفة.	10
39	استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الإبداع التنظيمي.	11
41	نتائج حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عنصر من عناصر إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي.	12
41	نتائج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي	13
42	نتائج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي	14
42	نتائج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي	15
43	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في استجابات أفراد الدراسة نحو محور إدارة المعرفة مردها متغير العمر.	16
43	نتائج اختبارات Post Hoc	17
44	اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: سنوات العمل	18
44	اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: المستوى التعليمي	19
45	نتائج اختبارات Post Hoc	20

45	نتائج T لاختبار الفروق في إجابات أفراد الدراسة نحو المحور الأول	21
46	اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: العمر	22
46	اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: المستوى التعليمي	23
47	اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: سنوات العمل	24
47	اختبار T لمعرفة الفروق في حالة متغير: الجنس	25

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
د	نموذج الدراسة	1

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
57	استمارة الاستبيان	1

المقدمة

توطئة:

إن التطورات المتسارعة التي يعرفها العالم والتحويلات الجذرية التي تعرفها بيئة الأعمال اليوم أو ما أصبح يعرف بالعالم الرقمي، حيث بعد أن كانت منظمات الأعمال تهتم بتنمية الأصول المادية لديها أصبحت المعرفة وكيفية تحصيلها وامتلاكها هي المحرك الأساسي لبناء وتطوير المنظمات، وبذلك من لديه قاعدة معرفية واسعة ومتينة فهو يمتلك القوة، وسعيًا من منظمات الأعمال لامتلاك المعلومات التي تخدمها والتي تشكل القيمة الفارقة في تطور المنظمة وتميزها فإن عمليات إدارة المعرفة تلعب الدور الأساسي في مساعدة المنظمات على استخدام المعرفة وحسن استغلالها وكذا اتخاذ القرارات الإدارية الحكيمة.

ومثلما يعتبر الاهتمام بموضوع إدارة المعرفة ضرورياً من طرف المنظمات فإن موضوع الإبداع التنظيمي لا يقل أهمية عنه بالنسبة للمنظمات التي تسعى لتصدر أسواق عملها والحفاظ على قدرتها التنافسية في ظل بيئة أعمال غير مستقرة ودائمة التغيير.

من خلال هذا الطرح ارتأينا صياغة الإشكالية الرئيسية التالية:

❖ الإشكالية:

ما مدى تأثير تطبيق عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في مؤسسة مخبر المجد للتحاليل المخبرية؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية يمكننا صياغة التساؤلات التالية الفرعية التالية:

- ما المقصود بإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي؟
- هل توجد علاقة تربط بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي؟

❖ الفرضيات الأساسية:

- إدارة المعرفة هي عملية الاستخدام الأمثل لما تملكه المؤسسة من معارف وخبرات، أما الإبداع التنظيمي فهو محاولة إيجاد أسلوب جديد وتبنيه في نشاط المؤسسة.
- توجد علاقة تربط بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي.

❖ مبررات اختيار الموضوع:

يعود سبب اختيار البحث لعدة أسباب ودوافع نذكر منها:

- التوسع أكثر في موضوع إدارة المعرفة وإظهار تأثيرها على نشاط منظمات الأعمال في ظل التغيرات السريعة التي تشهدها بيئة الأعمال اليوم.
- إبراز دور الذي تلعبه إدارة المعرفة في خلق بيئة داخلية في منظمات الأعمال تساعد في تنمية القدرات الإبداعية التنظيمية وزيادة قيمة المنظمة.

❖ أهداف البحث:

- التعرف على إدارة المعرفة وكيفية تطبيقها.
- التعرف على إدارة الإبداع التنظيمي وكيفية تطبيقها.
- التعرف على مدى التكامل بينهما وما يقف في وجه تطبيقهما.
- التعرف على أثر تطبيقهما في المنظمات.

❖ حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على مناقشة أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي بإحدى المنظمات الوطنية، وتمت هذه الدراسة من خلال التركيز على عمليات إدارة المعرفة والقدرات الإبداعية الممثلة بالإبداع التنظيمي.
- **الحدود الزمنية:** تغطي هذه الدراسة السداسي الثاني من السنة الدراسية 2020/2021، وبالتالي النتائج تعبر عن مستوى أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في هذه الفترة.
- **الحدود المكانية:** تمس الدراسة الميدانية إحدى المنظمات الجزائرية، وهي مؤسسة مخبر الجند للتحاليل الطبية، وادي سوف.
- **الحدود البشرية:** تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من عمال مؤسسة مخبر الجند للتحاليل الطبية.

❖ المنهج والأدوات المستخدمة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لأنه المنهج الملائم الذي يتماشى مع دراسة العلاقة بين المتغيرات والظواهر، بالإضافة إلى الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة لإتمام الجانب التطبيقي.

تمت عملية جمع المعلومات وذلك من مصدرين مختلفين: مصادر ثانوية تم الاعتماد عليها في الجانب النظري تتمثل بالدرجة الأولى في الكتب والمقالات العلمية، أما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد فيه على المصادر الأولية وذلك بالاعتماد على الاستبانة التي تم تطويرها بالاعتماد على دراسات سابقة شملت نفس المتغيرات محل الدراسة الحالية.

❖ محتوى البحث:

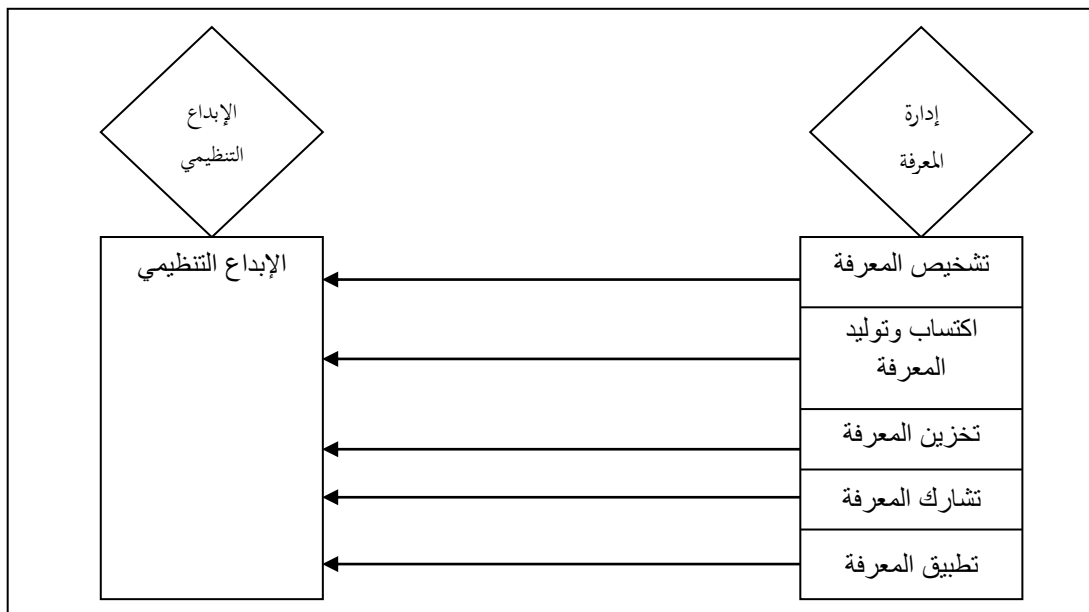
تم تقسيم الدراسة حسب منهجية IMRAD إلى فصلين :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، كما تم تقسيم هذا الفصل أيضا إلى مبحثين، يشمل المبحث الأول على المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، أما في المبحث الثاني فقد تم التطرق إلى أهم الدراسات السابقة التي عاجلت جوانب من موضوع الدراسة.

الفصل الثاني: احتوى على دراسة تطبيقية أجريت بمخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي، شمل المبحث الأول على الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني فقد شمل عرض وتحليل النتائج.

نموذج الدراسة: ينقسم نموذج الدراسة إلى متغيرين، متغير مستقل (إدارة المعرفة) ومتغير تابع (الإبداع التنظيمي)، والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة.

الشكل رقم(1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية لإدارة

المعرفة والإبداع التنظيمي

تمهيد:

يشهد العالم في السنين الأخيرة تطورات كبيرة وواسعة النطاق في مختلف المجالات وعلى جميع الأصعدة ومن أهمها مجال الأعمال، مما جعل المنظمات تواجه العديد من الصعوبات والتحديات من أجل مواكبتها والتكيف معها، كان لابد من ظهور أسلوب إداري جديد المتمثل في إدارة المعرفة، وهي إحدى التطورات الفكرية المعاصرة، أصبحت تشكل حقيقة تنظيمية تعكس أهمية المعرفة والتفكير من جانب المنظمة لكي تتكيف مع العالم المتغير.

وتعاضد دور إدارة المعرفة بعد أن أدرك أن الإبداع التنظيمي للمنظمة يعتمد أساساً على الموجودات الفكرية وأصول المعرفة واستثمارها بما يعزز الإبداع المستمر وتحقيق أهدافها.

وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا الفصل حيث قسمناه إلى بحثين:

❖ المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي

❖ المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب من موضوع البحث

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة في المطلب الأول، أما في المطلب الثاني فسوف نقوم بعرض المفاهيم والأسس النظرية للإبداع التنظيمي.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة

سنقوم في هذا المطلب بتقديم المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة من خلال التطرق لمفهوم ادارة المعرفة ونشأتها،

أولاً: نشأة إدارة المعرفة

قبل التطرق إلى إدارة المعرفة ونشأتها نشير أولاً إلى مفهوم المعرفة

1. مفهوم المعرفة:

المعرفة هي ذلك الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشروعات الابتكارية، وغيرها من الاشكال الانتاج الفكري للإنسان عبر الزمان.¹ وأيضا هي كل شيء ضمني أو ظاهر يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ القرارات صائبة.²

ومن التعريفين السابقين نعرف المعرفة على أنها مجموعة من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات المتراكمة لدى العاملين ولدى المنظمة، قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة أو مشكلات مستقبلية.

2. نشأة إدارة المعرفة :

إن ادارة المعرفة قديمة وجديدة، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، لكن الاهتمام بهيكله أماكن العمل جديدة نسبيا، ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة، حيث انه منذ القدم تم الاعتراف بالمعرفة على انها احد الموجودات الهامة في المنظمات، حيث مرت ادارة المعرفة بمجموعة من الانتقالات الفكرية والتطبيقية وتكمن المشكلة المركزية في ادارة المعرفة على المستوى النظري والتي كانت معروفة منذ عقود، ومنذ سنوات الستينات من الألفية الماضية تحدث Drucker Peter عن مصطلح إدارة المعرفة وتلاه في ذلك Eriksveiby في سنوات السبعينات لكن مصطلح إدارة المعرفة كان قد جذب الاهتمام الإداري بشكل واسع لسنة 1955 حين اصدر Nanaka و takeuchi كتابهما

¹ ابراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص30.

² صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة لعربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2005، ص12.

الذي لقي شهرة واسعة ويحمل عنوان كتابهما الذي لقي شهرة واسعة ويحمل عنوان "the knowledgecreating business" لكنها على مستوى التطبيق لم تكن معروفة الا قبل سنين، حيث شهدت فترة الثمانينات تطوير نظم ادارة المعرفة التي تعتمد على العمل المؤدي في نظم الذكاء الصناعي والخبرة، مقدمة لنا مفاهيم مثل اكتساب او استحواذ المعرفة والنظم القائمة على المعرفة، حيث تكاملت المعرفة التنظيمية مع التطورات الفكرية الحديثة في الادارة، وبخاصة مع انتشار ادارة الجودة الشاملة والتي اسهمت ادواتها ومدخلها مثل المقارنة المرجعية والايزو في تطور المعرفة وادارتها، و في المؤتمر الاول للذكاء الصناعي، أشار إدوارد فيرانيوم إلى عبارته الشهيرة المعرفة قوة knowledge is power ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة.

وفي النصف الاخير من التسعينات ظهر حقل جديد اخر، نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو "ادارة المعرفة" وقد تبع هذا التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع من بينها كمثال تغيير عنوان مجلة تغيير وإعادة هندسة ادارة الاعمال إلى ادارة ومعالجة المعرفة، حيث اصبح موضوع ادارة المعرفة من المواضيع الساخنة والاكثر ديناميكية في الانتاج الفكري في الادارة.¹

وما تجدر الاشارة اليه ان ادارة المعرفة ولدت في المجال الصناعي وليس داخل الاكاديميات ولا حتى داخل المنظمات المعرفية وأشار " Turban Etal " سنة 2001 ان العديد من المديرين عدوا ادارة المعرفة أعظم عملية استراتيجية متميزة تطورت خلال السنوات العشرين الماضية.²

ثانيا : مفهوم إدارة المعرفة

إن إدارة المعرفة تعد من المفاهيم الادارية الحديثة والتي تلقى اهتماما متزايدا من قبل المهتمين ب إدارة الأعمال، والتي تعد من اهم السمات الحيوية للأنشطة التي تؤثر على نوعية وجودة العمل، اذ تسعى العديد من الشركات الى تحويل أعمالها إلى أعمال ونشاطات قائمة على المعرفة، وقد تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من مداخل ومنظورات مختلفة.

- فعرفها بعضهم على أنها هي "العمليات والادوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة، لاكتساب و تخزين وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف"¹

¹ نعيمة حسن جبر الرزوقي، رؤيا مستقبلية لدور اختصاص المعلومات في ادارة المعرفة، بحث مقدم في اطار المؤتمر الثالث عشر للاتحاد الدولي للمكتبات والمعلومات، تونس، 2003، ص166.

² ماضي وديدة، دور اختصاصي المعلومات في ادارة المعرفة داخل المكتبات الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، ص85-86.

- المعرفة هي " ذلك الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية والتطوير المشروعات الابتكارية، وغيرها من اشكال الانتاج الفكري للإنسان عبر الزمان"²
- إدارة المعرفة هي: " الادارة التي تهتم بتحديد المعارف اللازمة للمنظمة والحصول عليها من مصادرها المختلفة وحفظها وتخزينها وتطويرها وزيادتها"³.
- ويعرف السلمي إدارة المعرفة بأنها: " التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها، وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في التوجيه وإثراء العمليات في المنظمة وتحقيق تحسين في الأداء والارتفاع إلى مستويات أعلى من الانجاز سواء بالنسبة لإنجازات المنظمة ذاتها في فترات سابقة أو قياسا إلى انجازات المنافسين "⁴.
- إن إدارة المعرفة ماهي إلا عملية تساعد الشركات على في تعريف واختيار وتنظيم وبث ونقل المعلومات المهمة والخبرات والتي هي من ذاكرة الشركة والتي عادة تكون موجودة في الشركة والتي عادة تكون موجودة في الشركة بطريقة غير منظمة ومهيكله.⁵
- ومن خلال التعاريف السابقة لإدارة المعرفة نستخلص مفهوما لإدارة المعرفة وهي أنها: " الاستغلال الامثل للمعلومات والخبرات، والمهارات والقدرات المتوفرة لدى المنظمة وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف من خلال تشخيص المعرفة، تخزينها، توليدها، تطبيقها "

ثالثا: أهمية وأهداف إدارة المعرفة

1. أهمية إدارة المعرفة:

- تبرز أهمية إدارة المعرفة من كونها موضوعا حديثا يتكامل مع غيره من المواضيع الفكرية الحديثة في مجال الإدارة، وكونها مؤشرا على وجود طريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة وإزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية، ومن هذه الأهمية كالتالي:
- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة، وتحسينه.

¹ صلاح الدين الكبيسي، مرجع سابق، ص42.

² ابراهيم خلوف الملكاوي، مرجع سابق، ص30.

³ صلاح الدين الكبيسي، خام خضير، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للإدارة، القاهرة، 2004، ص48.

⁴ علي السلمين، إدارة التميز نماذج و تقنيات الادارة في عصر المعرفة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص208.

⁵ خضر مصباح اسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والطباعة، عمان، 2009، ص28.

- تسهم في تحفيز المنظمات لتحديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- تسهم في تعظيم المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.¹
- وأشار البعض في أن ظهور إدارة المعرفة و أهميتها يعود إلى مجموعة من التحديات هي:²
- كيفية اقتفاء أثر الزبائن وخدمة حاجاتهم عبر الشبكة العالمية.
- كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الحصول على حصة ومكانة في سوق المنافسة.
- الآلية التي تمكن الشركة من إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم المتراكمة من خلال تأسيس مفهوم التعلم التنظيمي في تعميق وبناء القيم الوظيفية للشركة.
- تبنى فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.

2. أهداف إدارة المعرفة:

- تهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق ما يلي:³
- جذب رأس مال فكري أكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.
- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.
- إعادة استخدام المعرفة وتعظيمها.
- أسر المعرفة من مصادرها وتخزينها وإعادة استعمالها.
- خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد على في المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين.
- بناء امكانيات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري.
- التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة ومن تحويل المعرفة الضمنية الى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالابتكارات.
- تعمل على جمع الافكار الذكية من الميدان، وتسهم في نشر أفضل الممارسات في الداخل.
- تحويل المنظمات من الاقتصاد إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة)، وتعمل كشبكة للأنشطة، حيث تسهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الالكترونية.
- تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف مع الاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.

¹ صلاح الدين الكبيسي، مرجع سبق ذكره، ص42-43.

² عبد الستار العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار السيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص27.

³ صلاح الدين الكبيسي، مرجع سابق، ص43-44.

- خلق القيمة للأعمال من خلال التخطيط لها والجودة العملية وإدارة وتطوير العاملين وإدارة الزبائن وتقييم الانتاج.
- وحسب نجم عبود نجم ذكرها فيما يلي¹:
- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقتها.
- تسهيل في عملية تقاسم المعرفة.
- تحسين خدمة العملاء عن طريق الزمن المستغرق في الخدمات المطلوبة.
- تساعد في تحقيق الكفاءة الإنتاجية حيث أنها تمكن أعضاء المؤسسة من التعامل مع العديد من القضايا الخاصة الجديدة منها إذ تزودهم بالقدرة اللازمة على اتخاذ القرارات بكفاءة وفاعلية عالية وتشكل لدى الموظفين رؤية مستقبلية.
- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والمنتجات بفاعلية أكبر.
- تبني فكرة الابداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
- إدارة المعرفة تجعل القيادة العليا وصانعي القرار قادرين على استغلال موارد المؤسسة المتاحة بالكيفية وبالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب مع استخدام مستخدما الحكمة والذكاء في التطبيق من دون عناء وجهدين كبيرين.
- تحسين وضع المؤسسة في مجابهة المصاعب والمحافظة على بقائها.
- تمكن إدارة المعرفة وتساهم في رفع أداء الموظفين.
- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة أثناء الممارسة اليومية.

رابعا: عناصر ومجالات وأبعاد إدارة المعرفة

1. عناصر إدارة المعرفة:

إن إدارة المعرفة تتضمن العناصر الآتية²:

- التعاون: وهو المستوى الذي يستطيع فيه الأفراد (ضمن فريق عمل) مساعدة أحدهم الآخر في مجال عملهم، إن إشاعة ثقافة التعاون تؤثر على عملية خلق المعرفة من خلال زيادة مستوى تبادلها بين الأفراد والأقسام والوحدات.
- الثقة: هي الحفاظ على مستوى مميز ومتبادل من الإيمان بقدرات بعضنا البعض على مستوى النيات والسلوك، الثقة يمكن أن تسهل عملية التبادل المفتوح، الحقيقي والمؤثر للمعرفة.

¹ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص37.

² عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص36.

- التعلم: هو عملية اكتساب معرفة جديدة من قبل الأفراد القادرين والمستعدين لاستخدام تلك المعرفة في اتخاذ القرارات أو بالتأثير على الآخرين، إن التركيز على التعلم يساعد المنظمات على تطوير الأفراد بما يؤهلهم للعب دور أكثر فاعلية في عملية خلق المعرفة.
- المركزية: تشير إلى تركيز صلاحيات اتخاذ القرار والرقابة بيد الهيئة التنظيمية العليا للمؤسسة، إن خلق المعرفة يحتاج لا مركزية عالية.
- الرسمية: هي المدى الذي تتحكم به القواعد الرسمية، السياسات والإجراءات القياسية، بعملية اتخاذ القرارات وعلاقات العمل ضمن إطار المؤسسة، خلق المعرفة يحتاج إلى مستوى عالي من المرونة في تطبيق الإجراءات والسياسات مع تقليل التركيز على قواعد العمل.
- الخبرة الواسعة والعميقة: ويعني ذلك أن خبرة الأفراد العاملين في المؤسسة تكون واسعة أفقياً ومتنوعة وعميقة أي مركزة وتخصيصه.
- تسهيلات ودعم نظام تكنولوجيا المعلومات: أي مستوى التسهيلات التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المعرفة، البعض يرى أن تكنولوجيا المعلومات عنصر حاسم في عملية خلق المعرفة.
- الإبداع التنظيمي: هو القدرة على خلق القيمة، المنتجات، الخدمات، الأفكار أو الإجراءات المفيدة عن طريق ما يبتكره الأفراد الذين يعملون معا في نظام اجتماعي حاذق ومعقد، المعرفة تلعب دورا مهما في بناء قدرة المؤسسة لتكون مبدعة وحلاقة.

وهذا يعني أن على المنشأة أو المؤسسة كشف والتقاط المعرفة التي يمتلكها العاملين واستغلالها والمشاركة في استخدامها لتحقيق مكاسب تجارية أكثر من أنشطة إدارة المعرفة أو تبني جميع أنشطة إدارة المعرفة.

2. مجالات إدارة المعرفة:

- يمكن القول بشكل أكثر تفصيلا أن إدارة المعرفة تركز على عدد من المجالات الهامة منها:¹
- مسح وتطوير الموارد الفكرية والمعرفية التي تمتلكها المنظمة وتعزيز هذه الموارد وحمايتها.
- تعزيز توليد المعرفة والإبداع لدى كل الفرد.
- تحديد المعرفة والخبرة المطلوبتين لتنفيذ مهام العمل وتنظيمها وإتاحة مستلزمات المعرفة أمام الجميع.
- تغيير وإعادة هيكلة المشروع من أجل استخدام المعرفة بشكل أكثر فاعلية واغتنام الفرص لاستغلال موجودات المعرفة والقليل من فجوات المعرفة واختناقاتها وتنظيم محتوى معرفة القيمة المضافة الخاصة بالمنتجات والخدمات.

¹ د. محمد أحمد عواد الزبادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص60.

- حماية المعرفة التنافسية التي تمتلكها المنظمة ومراقبة استخدام المعرفة للتأكد من أنه يتم استخدام أفضل ما تمتلكه المنظمة من المعرفة، ومن أن المعرفة الضمنية غير آخذة بالتلاشي والضمور، وأنه لا يتم إفشاء هذه المعرفة إلى المنافسين.

3. أبعاد إدارة المعرفة:

لقد اختلف معظم الباحثين في ترتيب عمليات إدارة المعرفة إلا أن أغلبهم اتفقوا في عملياتها الجوهرية المتمثلة في:

1. تشخيص المعرفة: إن البناء الهيكلي للنظام المعرفي في المؤسسة يتطلب أولاً عملية تشخيص للمعرفة ثم بعد ذلك البحث عنها هل لها وجود في رؤوس العاملين أم في النظم أم في الإجراءات، ولغرض خلق المعرفة التي يتم تشخيصها ينبغي على المؤسسة أن تحدد حجم ونوعية المعرفة المتاحة ومقارنتها بحجم ونوعية الموجودات وما هو مطلوب يمكن تحديد الفجوة، وبعدها يتم اكتساب المعرفة وتمكين العاملين من استخدامها¹، وعملية التشخيص حتمية ومن أهم التحديات التي تواجه منظمات الأعمال.
2. توليد المعرفة: يعني الإبداع المعرفي ويتم ذلك من خلال مشاركة فريق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس المال الفكري الجديد في القضايا والممارسات الجديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول بصورة ابتكارية ومستمرة.²
3. تخزين المعرفة: تمثل جسراً بين التقاط المعرفة وعملية استرجاعها، وهي تعود إلى الذاكرة التنظيمية التي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية المتوقعة، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في توسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة، بحيث تقوم إدارة المخزون بعملية الاكتساب والاحتفاظ وتوظيف المعرفة بمساعدة التكنولوجيا.
4. توزيع المعرفة: تمثل هذه العملية المشاركة في المعرفة، وتبادل الخبرات، وتشمل العمليات التي تضم النشر، المشاركة، التدفق، النقل والتحويل، والتعرف ومشاركة المعرفة لأنها عملية يتم من خلالها إيصال المعرفة الضمنية والصریحة إلى الأفراد الآخرين وبأنها تبادل المعرفة بين شخصين أحدهما مرسل للمعرفة والآخر مستقبل لها.

¹ علي عبد الستار وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 39.

² ناصر محمد سعود جارادات وآخرون، إدارة المعرفة، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 134.

5. تطبيق المعرفة: تمثل هذه العملية العمل بالمعرفة وتطبيقها في المنظمة، وتشير إلى مدى قدرة المؤسسة على استعمال المعرفة المكتسبة وتطبيقها من خلال ربطها بالواقع العلمي من خلال الاستفادة منها في حل المشكلات واغتنام الفرص واتخاذ القرارات وترجمتها إلى سلع وخدمات وعمليات. وهي غاية إدارة المعرفة وتعني استثمار المعرفة، فالوصول عليها وتخزينها والمشاركة فيها عمليات لاتعد كافية، فالمهم تحويل هذه المعرفة إلى لا تنعكس لتنفيذ تعد مجرد تكلفة.¹

المطلب الثاني: ماهية الإبداع التنظيمي

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى أهم المفاهيم الأساسية للإبداع التنظيمي من خلال معرفة مفهوم الإبداع التنظيمي و أهميته، أبعاده ومصادره، أنواعه ومستوياته، استراتيجياته، وفي الأخير معوقاته.

أولاً: مفهوم الإبداع التنظيمي وأهميته

1. مفهوم الإبداع التنظيمي

لقد تعددت وجهات النظر حول مفهوم الإبداع التنظيمي واختلفت حوله الآراء، ولتحديد مفهوم دقيق له كان لابد من الإشارة إلى معنى الإبداع أولاً.

1.1. تعريف الإبداع: يقصد بالإبداع توليد للأفكار الجديدة والمفيدة من طرف الفرد أو مجموعة من الأشخاص المتعاونين²، كما عُرّف بأنه عبارة عن اقتراح أو تبني أو طرح فكرة جديدة كلياً مستقلة بسلعة أو خدمة أو نظام أو ممارسة نشاط أو سياسة أو أسلوب، قد يكون مصدرها من داخل المنظمة أو خارجها.³

2.1. تعريف الإبداع التنظيمي:

فقد عُرّف الإبداع التنظيمي على أنه: العملية التي يترتب عليها ظهور منتج أو فكرة أو خدمة أو ممارسة جديدة يمكن تبنيها سواء من قبل العاملين في المنظمة أو فرضها من قبل متخذي القرار، بحيث يتم من خلالها إحداث نوع من التغيير في بيئة المنظمة أو في عملياتها أو مخرجاتها.¹

¹ أكرم محسن الياسري وظفر ناصر حسين، أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي "دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعات الفرات الأوسط"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة كربلاء، العراق، مج14، ع 1، 2012، ص10.

² مسغوني نجوى وقدة حياة، دور الإبداع التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مخبر الجند للتحاليل الطبية بالوادي)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2018، ص 9.

³ محمد حمزة حسن الصفدي، أثر عملية خلق المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2019، ص39.

كما عرفه البعض على أنه: عملية تقوم المنظمة من خلالها باستخدام كافة معارفها ومهاراتها، ونظمها التقنية لغاية تطوير سلع أو خدمات جديدة كلياً أو لتحسين وتطوير أنظمة وبرامج التشغيل الخاص بها لرفع مستوى استجابتها لحاجات ورغبات المستفيدين وكسب رضاهم وولائهم لها.²

على ضوء ما سبق نستنتج أن الإبداع التنظيمي هو القدرة على إيجاد وحلق أفكار جديدة قابلة للتطبيق في المنظمة.

3.1. خصائص الإبداع التنظيمي:

أهم خصائص الإبداع التنظيمي تتمثل فيما يلي³:

- الإبداع يمثل شيء ملموس أو محسوس سواء كان منتجات أم عمليات توليد الأفكار الجديدة.
- الإبداع يجب أن يكون مستهدفاً وليس أمراً رغم وجود إمكانية لحصول تغيرات طارئة غير مخطط لها.
- فترض أن يهدف الإبداع لتحقيق منافع المنظمة مأخوذة في الإطار العام كميزة للمجتمع الذي تعمل فيه المنظمة.

2. أهمية الإبداع التنظيمي

تتمثل أهمية الإبداع التنظيمي فيما يلي:

- رفع مستوى الأرباح، وذلك من خلال تقليل التكاليف على الإنتاج.
- تقليل كلف الرقابة ومتابعة الأعمال.
- تقليل تكاليف التخزين.
- تحسين المستوى الإنتاجي، واختزال أوقات الشحن والتسليم للمنتجات.⁴

¹ عاكف لطفي حصاصونه، أثر النشاطات الداعمة للإبداع التنظيمي وخصائص الخدمات المقدمة على رضا العاملين والمستفيدين عن أداء المؤسسة الاستهلاكية المدنية: دراسة حالة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، 2007، ص12.

² محمد حمزة حسن الصغدني، مرجع سابق، ص 39.

³ مريم عمراوي، أثر الإبداع التنظيمي على تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قطاع المطاحن بولاية ورقلة وتقرت)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2016، ص 4.

⁴ عاكف لطفي حصاصونه، مرجع سابق، ص 20-21.

- يعد الإبداع التنظيمي واحد من العوامل الرئيسية الدافعة لزيادة القدرة التنافسية للمنظمات على المدى الطويل في الأسواق التنافسية.
- وسيلة لتجاوز الضغوط البيئية الداخلية أو الخارجية كونه يأتي استجابة للضغوط (المنافسة، ندرة الموارد، طلبات الجمهور...) أو بسبب استعمال الخيارات التنظيمية الداخلية مثل: اكتساب مهارات مميزة، الوصول إلى مستوى عالي من الطموح... الخ.
- معيار دقيق لعملية التغيير، لأنه بمثابة باعث على استنباط أفضل ما لدى الفرد، يساهم في تقديم خدمات متميزة للمستفيدين تفوق توقعاتهم، يعزز بيئة العمل ويوفر الوقت والجهد.
- تحسين إنتاجية المنظمة عبر تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء، و إنجاز الأهداف واستخدام الموارد والطاقة بشكل اقتصادي.
- تحسين النوعية من خلال تقليل التالف والمرفوض.
- تحسين صورة المنظمة ومكانتها وجعلها جذابة للمستهلكين¹.

ثانيا: أبعاد الإبداع التنظيمي ومصادره

1. أبعاد الإبداع التنظيمي

تتمثل أهم أبعاد الإبداع التنظيمي في الآتي:

1. الأصالة: تعني إيجاد غير المألوف للمدى البعيد سواء منتج أو خدمة أو أسلوب أو نهج، واستخدام الأسلوب الذكي لإدارة العمليات والأنشطة، وإن الفكرة لا تكون أصيلة إلا إذا لم يسبق لها سابق، وكانت غير مألوفة، وبعيدة المدى.
2. الطلاقة: تعني القدرة المنظمة على إنتاج عدد كبير من الأفكار أو البدائل عند الاستجابة السريعة لمتغير ما، والسرعة في انتهاجها، وهي عملية لتقدم المعلومات أو الخبرات أو المفاهيم بطرق إبداعية.
3. الحساسية للمشكلات: تتمثل في قدرة الأفراد أو الجماعات على اكتشاف المشكلات أو الأزمات المختلفة، وقدرتهم على حلها بأدوات أو نظم أو أساليب أو أفكار إبداعية قد لا ينتهجها الآخرون فيها.

¹ مسغوني نجوى وقدرة حياة، مرجع السابق، ص 10-11.

4. المخاطرة: وتعني الأخذ بزمام المبادرة في انتهاج أو تبني الأفكار والأساليب الجديدة، والبحث عن حلول لها، الاستعداد لتحمل المخاطرة الناتجة عن الأعمال التي تقوم بها المنظمات.
5. المرونة: تعني التنوع أو الاختلاف بالأفكار أو الطرق أو الأدوات التي تستخدمها المنظمة المبدعة، وقدرتها على تغيير مسار تفكير العاملين فيها وفقاً لما يتطلبه الموقف.¹

2. مصادر الإبداع التنظيمي

أشار داركر Drucker بأن المبدع المنظم يعني بمراقبة سبعة مصادر للفرص الإبداعية الرئيسية التالية:

- النجاح غير المتوقع، الفشل غير المتوقع، والأحداث الخارجية غير المتوقعة.
- عدم انسجام الواقع الفعلي مع ما هو مفترض أو ما يجب أن يكون عليه الحال.
- الإبداع الناجم عن الحاجة إلى تغيير في العملية.
- التغيير في بنية قطاع العمل، أو بنية السوق.
- التغيير في العوامل الديمغرافية.
- التغيير في الإدراك والأمزجة والمعاني.
- المعرفة الجديدة.²

ثالثاً: أنواع الإبداع التنظيمي ومستوياته

1. أنواع الإبداع التنظيمي

يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من الإبداع الوظيفي في المنظمات:³

1.1. الإبداع على مستوى الفرد:

¹ فراس علي عبد الله الحميش، ممارسة إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 2019، ص 19.

² خالد ذيب، حسين أبو زيد، أثر القوة التنظيمية على الإبداع الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010، ص 36.

³ ريتا موسى عبد الله العلي، العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة، الإبداع التنظيمي وأثرهما في أداء المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013، ص 38-39.

هو الإبداع الذي يحققه الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات إبداعية، وهناك بعض الباحثين الذين درسوا العوامل والصفات التي تساعد على زيادة قدرات الشخص الإبداعية ومنهم (Kreitner , kinicki 1992) حيث أورد الصفات التالية:

- المعرفة: يبذل وقتا كبيرا لإتقان عمله.
- التعليم: التعليم الذي يؤكد على المنطق يعيق الإبداع.
- الذكاء: الإنسان المبدع ليس بالضرورة أن يكون عالي الذكاء، ولكنه يتمتع بالقدرة على تكوين علاقات مرنة بين الأشياء.
- الشخصية: يجب روح المخاطرة، مستقل، مثابر، عالي الدافعية، منفتح على الآراء الجديدة ولديه إحساس عالي بالفكاهة.
- الطفولة: طفولته اتسمت بالتنوع، ومن المؤلف أن يكون قد واجه اضطرابات عائلية وأوضاعا اقتصادية صعبة.

2.1. الإبداع على مستوى الجماعة:

هو الإبداع الذي يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة (قسم، لجنة مشروع، فريق عمل، دائرة... الخ) بناء على تفاعل قدراتهم الإبداعية فيما بينهم وتبادل الرأي والخبرة، وتتأثر مدى إبداع الجماعة وفقا لما يراه (smith1991) بالعوامل التالية:

- الرؤية: حيث تزداد احتمالات الإبداع لدى الجماعة حين يشاطر أفرادها نظرة مستقبلية واحدة ومجموعة من القيم والأفكار التي تدعم تحقيقها.
- المشاركة الآمنة: إن البيئة والمناخ اللذين يشجعان الأفراد على التعبير بحرية عن أفكار (بدون اتهام مضاد) تعززان الإبداع الناجح.
- الالتزام بالتميز في الأداء: فهذا الالتزام يشجع الأفراد على إيجاد حلول وإجراءات عمل جديدة باستمرار.
- دعم ومؤازرة الإبداع: فحتى يتحقق الإبداع، يجب توفير المساندة والدعم لعملية التغيير ويمكن أن يتأتى هذا الدعم من زملاء الجماعة أو قيادة المنظمة.

3.1. الإبداع على مستوى المنظمة: بين (عساف 1994) أن بإمكان المنظمة أن تجعل الإبداع أسلوب عملها وممارستها اليومية وذلك بتوفير الشروط الأساسية التالية:

- الإيمان بأن الإبداع والريادة تحتاج إلى أشخاص ذوي تفكير عميق ويقدران القيمة العلمية للنظريات الجيدة، ولديهم رغبة الاستطلاع ولتنمية هذه المفاهيم وتعزيزها، على المنظمة أن تعمل على توسيع إدراك الفرد من خلال التعلم والتدريب والمشاركة في الندوات والمؤتمرات.
- إيجاد طرق جديدة لحل المشكلات بطريقة إبداعية ، وهذا يعني ترويض التفكير وتشجيعه ليكون أكثر مرونة وسلاسة بحيث يستطيع أن يخرج عن الألواف والأطر والأساليب المحددة أو المألوفة في التعامل مع المشكلات ليخرج من قيدها بحثاً عن أساليب وبدائل جديدة.

رابعاً: استراتيجيات الإبداع التنظيمي

تتمثل استراتيجيات الإبداع التنظيمي فيما يلي:

- التطوير التنظيمي: بتركيزه على الأفراد والعلاقات يعتبر استراتيجية ملائمة لترويج الإبداع، فهو يساعد على تدريب أفراد المؤسسة على تقبل الإبداع كميّار تنظيمي أساسي وعلى ترويج صفات تنظيمية تساعد على الإبداع.
- التخصص الوظيفي: وهو قيام المؤسسة بتصميم وحدات للقيام بالنشاطات المتخصصة ، فلترويج الإبداع تصمم وحدات تنظيمية ذات بيئة تشغيلية ملائمة للمراحل المختلفة من العملية الإبداعية مثل إنشاء وحدات البحث والتطوير أو جماعات التخطيط.
- الدورية: ويقصد بها القدرة على استخدام أشكال تنظيمية غير ثابتة أو متغيرة ، ومن الأمثلة على هذه الاستراتيجية استخدام نموذج المصفوفة الذي يتم وفقاً له تجميع مجموعة من المختصين والعاملين لتنفيذ مشروع معين¹.

خامساً: معوقات الإبداع التنظيمي

تتمثل معوقات الإبداع التنظيمي فيما يلي:

¹ أثر حسو اسحق، دور أبعاد المناخ التنظيمي في تعزيز الإبداع الإداري في المنظمات الصناعية -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نبوى، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت، المجلد 8 ، العدد26، 2012، ص105.

- المقاومة الاجتماعية للأفكار الجديدة بسبب تعود أفراد المجتمع على التفكير في إطار معين.
- الخوف والقلق من فشل الأفكار والأساليب الجديدة، وهذا ما يسمى بخوف التفكير.
- محدودية خبرة وثقافة القيادة الإدارية، وعدم تطبيق الديمقراطية في التعامل مع الأفكار الجديدة التي يتقدم بها العاملون.
- عدم تقديم الحوافز المادية والمعنوية للمبدعين.
- المناخ التنظيمي غير الصحي.¹
- تطبيق هيكل تنظيمي غير سليم لا يسمح للأفراد بحرية الرأي والاجتهاد والتصرف.... إلخ.
- أتباع القواعد الصارمة: والتي يقصد بها الخروج عن المألوف والروتين وكسر القواعد والقوانين من خلال العمل على استكشاف طرق مبدعة مبتكرة.
- الفرضيات: وضع فرضيات دون الاستناد إلى دليل يعمل على إعاقه الإبداع ولذلك يجب تدقيق المعلومات قبل إصدار الأحكام.
- الاعتماد بشكل زائد على المنطق: حيث يتم تجاوز الأساليب المنطقية وذلك للوصول إلى الأساليب المبدعة الخلاقة.
- الإجهاد الزائد: الاستقرار والهدوء والاطمئنان يؤدي إلى مستوى عالي في الإبداع على عكس التوتر والإجهاد يعمل على خفض مستوى الإبداع.
- الخوف من الفشل: حيث يحكم الشخص على أفكاره وذلك قبل المحاولة وبالتالي من الممكن الوصول إلى مرحلة الفشل نتيجة هذا التفكير.
- المواقف السلبية: وهنا الإشارة إلى الجوانب السلبية وترك الجوانب الإيجابية في حل المشكلات.²

¹ حسين الحرير، معوقات الإبداع التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 31.

² سائدة زياد فواز الزغول، الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2018، ص 15.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب من موضوع الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى الأبحاث والدراسات العلمية السابقة التي تناولت أحد متغيرات الدراسة أو كليهما سواء من موضوع إدارة المعرفة أو الإبداع التنظيمي، وذلك من أجل معرفة الأدوات المستخدمة في التحليل والنتائج المتوصل إليها، ومن ثم المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية وعلى هذا الأساس تم تقسيم المبحث إلى مطلبين، الأول يحتوي على الدراسات السابقة أما الثاني فهو يتضمن مقارنتها مع دراستنا الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات إلى دراسات سابقة محلية، دراسات عربية وأجنبية.

أولاً: الدراسات المحلية السابقة

نستعرض بعض الدراسات المحلية التي رأينا أن لها صلة بموضوع الدراسة وتمكننا من الحصول عليها ودراستها:

01- حمودة نسيم، دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية (دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية)، مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2018.

عملت هذه الدراسة إلى الاهتمام بأثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي بنشاط المؤسسات الجزائرية، حيث قام الباحث بإعداد استبيان كأداة لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة، ووزعت على عينة شملت (192) إطاراً في 45 مؤسسة جزائرية.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود أثر لإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسات الجزائرية محل الدراسة.

- هناك تأثير لجميع أبعاد إدارة المعرفة على أبعاد الإبداع التنظيمي.

- ليس هناك أثر لاستراتيجيات إدارة المعرفة على القدرات الإبداعية للموظفين في المؤسسات الجزائرية محل الدراسة.

02- بوقريط فاروق، عليون عبد الحق، أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي (دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج -الطاهير- جيغل)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيغل، 2019/2018.

قام الباحثون بدراسة أثر ادارة المعرفة على الإبداع التنظيمي بالشركة الإفريقية للزجاج -الطاهير- بولاية جيغل، وشملت الدراسة الإلمام بأبعاد ادارة المعرفة، وكذا التطرق إلى الأبعاد المرتبطة بالإبداع التنظيمي.

ومما توصلت إليه نتائج الدراسة نذكر:

- يوجد مستوى منخفض لإدارة المعرفة بالشركة محل الدراسة.

- مستوى الإبداع التنظيمي كان ضعيفا باستثناء بعدي القدرة على الربط والتحليل والمرونة حيث كان مستواهما مرتفع ومتوسط.

- تم التوصل أيضا الى أنه يوجد أثر ايجابي لإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي بالشركة محل الدراسة.

03- أحلام عباسية، أمينة العايش، ميمونة مرابط، دور إدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة شركة سوف للدقيق بالوادي)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه الأخضر، الوادي، 2018/2017.

قام أصحاب هذه الدراسة بالبحث في موضوع إدارة المعرفة ودورها في تحسين الميزة التنافسية، حيث هدفت إلى التعرف على وجهة نظر العاملين في الشركة لطبيعة العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة والميزة التنافسية، وشملت هذه الدراسة عمل دراسة حالة لشركة سوف للدقيق بالوادي وذلك باستخدام استبانة لجمع البيانات تم توزيعها على عينة بلغ عددها (40) عامل.

وكانت محصلة النتائج التي تم التوصل إليها كالآتي :

- وجود علاقة طردية بين ادارة المعرفة والميزة التنافسية.

- وجود علاقة معنوية قوية بين نشر المعرفة والميزة التنافسية.

- وجود ضعف معنوي بين تطبيق ادارة المعرفة والميزة التنافسية.

4- مسغوني نجوى، قدة حياة، دور الإبداع التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2017/2018.

قام الباحثون بدراسة العلاقة بين أبعاد الإبداع التنظيمي والميزة التنافسية، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في تقديم معطيات الدراسة، وقد شملت الدراسة توزيع مجموعة من الاستبيانات ميدانيا على مجموعة من التقنيين والإداريين وهذا لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- عدم وجود علاقة بين الإبداع التنظيمي والميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة.

- وجود مستويات مرتفعة من الإبداع التنظيمي.

ثانيا: الدراسات العربية

01- محمد حسن الصفدي، أثر عملية خلق المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، مذكرة ماجستير في ادارة الأعمال والإدارة العامة، تخصص ادارة عامة، جامعة آل البيت، الأردن، 2018/2019.

قام الباحثون في هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وقد شملت تناول أبعاد ادارة المعرفة وكذا التطرق لأبعاد الإبداع التنظيمي، كما تم اعداد استبانة لجمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة تم توزيعها على مجتمع عينة مكون من (مدراء الإدارات، رؤساء الأقسام، موظفين)،الذين ينشطون ويؤدون مهامه بداخل المؤسسة محل الدراسة.

ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة نذكر:

- وجود أثر لبعده (التحسيد) على الإبداع التنظيمي.
- يوجد أثر لعمل خلق المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.
- 02- ندى صارم، دور ادارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري (دراسة حالة برنامج الأغذية العالمي واللجنة الدولية للصليب الأحمر)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2019 .
- قام الباحث بدراسة دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري وذلك من خلال تحليل أثر أبعاد إدارة المعرفة على الإبداع الإداري لدى موظفي برنامج الأغذية العالمي واللجنة الدولية للصليب الأحمر في مدينة دمشق، وشملت الدراسة قيام الباحثة بتوزيع استبانة مكونة من مجتمع عينة عدده (162) موظف قصد جمع البيانات اللازمة لتحليل ودراسة موضوع البحث.
- وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- وجود أثر لإدارة المعرفة على تحقيق الإبداع الإداري.
- وجود أثر لأبعاد المعرفة على تحقيق الإبداع الإداري.
- عدم وجود أثر لبعده توليد المعرفة على تحقيق الإبداع الإداري.
- 03- عمرمحمد الديواني، أثر إدارة المعرفة على الإبداع الإداري (دراسة ميدانية على العاملين ضمن البنوك السورية الخاصة)، تخصص موارد بشرية، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سوريا، 2015/ 2016.
- قام الباحث في هذه الدراسة بمناقشة أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع الإداري وشملت هذه الدراسة توزيع استبانة على (150) موظف ضمن المصارف السورية الخاصة صممت بغرض جمع البيانات البحثية اللازمة لغرض الدراسة.
- ومما توصل إليه الباحث من خلال هذه الدراسة نذكر:
- وجود أثر لعمليات إدارة المعرفة على الإبداع الإداري على المؤسسة محل الدراسة بمستوى مقبول.

- يوجد أثر لعملية (تخزين المعرفة) على الإبداع الإداري.

ثالثا: الدراسات الأجنبية

01- دراسة "Daniele giampaoli and Massimociamambotti" سنة 2016 بعنوان:

(The vital role of knowledge Management and Crativity for performance)

قام الباحثون بدراسة دور إدارة المعرفة والإبداع وأثرهم على الأداء التنظيمي، وشملت الدراسة قيام الباحثين باستبانة تم توزيعها على عينة متكونة من (1525) مؤسسة صناعية إيطالية في مختلف المجالات الاقتصادية، كما تم التطرق إلى الفوائد التي يقدمها كل من المعرفة والإبداع على أداء المؤسسات .

وكانت خلاصة نتائج البحث كما يلي:

- ضعف مستوى الإبداع في عدد من المؤسسات بسبب ضعف مستوى المعرفة بها.

- يزداد مستوى الإبداع كلما كانت القواعد المعرفية للمؤسسة قوية.

02- دراسة "Kambiz abdi and Aslan amat" سنة 2015 بعنوان:

The impact of knowledge management on organizational innovation (an empirical study).

قام الباحثون في هذه الدراسة بتقييم أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي والتعلم التنظيمي في مؤسسة خودورا لصناعة المركبات بإيران، وقد شملت الدراسة إعداد استبانة تم توزيعها على مجتمع عينة بلغ عدده (272) مكون من مدراء النظم والأساليب الغرض منها جمع البيانات اللازمة لاستخدامها في الدراسة.

وقد خلصت هذه الدراسة بعدة نتائج نذكر منها:

- وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

- يوجد أثر واضح للتعلم التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة والإبداع التنظيمي.

المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال تطرقنا لبعض الدراسات السابقة في مجال إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، تم استخلاص بعض الاختلافات والتي سنستعرضها كآتي:

من حيث المتغيرات:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي، أما الدراسات السابقة تناولت متغيرات مختلفة سواء بالنسبة للمتغير المستقل مثل (استراتيجيات إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، التنشئة الاجتماعية، التجسيد، التجميع، الاستيعاب) أو بالنسبة للمتغير التابع مثل (الحساسية للمشكلات، القدرة على الربط والتحليل، سيرورة العملية الإبداعية، القدرات الإبداعية لدى الموظفين).

من حيث العينة:

شمل مجتمع الدراسة عمال مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي، أما الدراسات السابقة فقد استخدمت عينات مختلفة مثل العينة العشوائية في دراسات: حمودة نسيم ، "Daniele Giampaoli and massimo ciambotti" ، وأسلوب المسح الشامل في دراسة محمد حسن الصفدي.

من حيث الأداة:

استخدمنا أداة الاستبيان في هذه الدراسة كوسيلة لجمع البيانات وانتهاج الأساليب الإحصائية، وهو ما تم اعتماده تقريبا في جل الدراسات السابقة، إلا هناك بعض الدراسات أضافت أساليب أخرى لتحليل البيانات مثل "Minitab16" في دراسة "مسغوني نجوى وقدة حياة" وكذا التحليل باستخدام المعادلة الهيكلية للنمذجة مثل دراسة "Kambiz abdi and Aslan amat" .

من حيث المكان والزمان:

تم القيام بهذه الدراسة على مستوى ولاية الوادي سنة 2021، بينما الدراسات السابقة فقد أجريت في بيئات محلية وعربية وأجنبية مختلفة مثل: (المسيلة 2018، جيجل 2019، الوادي 2018 ، الأردن 2019، سوريا 2019، إيران 2015).

خلاصة الفصل:

قمنا في هذا الفصل بمحاولة تلخيص للمعارف النظرية لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، بطريقة سلسلة من غير تعقيد من أجل توضيح الدور الكبير والأهمية الواضحة لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي على كفاءة وفعالية أنشطة المؤسسات حيث زاد الاهتمام بها يوما بعد يوم، لذلك يتوجب على المؤسسات تبني نظام إدارة المعرفة حيث تعتبر عمليات إدارة المعرفة المفتاح الذي يمكن من خلاله تحقيق الاستفادة والاستثمار الأمثل للمعرفة التي تمكن من رصد وتحديد المصادر والطرق والأساليب التي تسمح بتوليد المعرفة وتخزينها للحفاظ عليها في ذاكرتها التنظيمية، وتوزيعها وتقاسمها ثم عملية تطبيقها.

الفصل الثاني:
الدراسة الميدانية

تمهيد:

وحتى نتمكن من الربط بين ما تطرقنا له في الفصل الأول من ناحية الجانب النظري وبين الجانب التطبيقي، سنحاول في هذا الفصل توضيح أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي من خلال دراسة تطبيقية في مؤسسة مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي.

شملت هذه الدراسة إعداد استبانة تم توزيعها على طاقم موظفي المؤسسة، الغرض منها جمع بيانات اللازمة للدراسة.

تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

قمنا بتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين يشمل المطلب الأول مجتمع وعينة الدراسة، وأما المطلب الثاني فيحتوي على الأدوات المستخدمة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

لا بد من تحديد المجتمع والعينة المأخوذة منه لتطابق عليها الدراسة، للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، لا سيما وأن البحوث الميدانية في العلوم الاجتماعية تسمح بتقدير خصائص المجتمع من خلال العينة المأخوذة منه.

أولاً: مجتمع الدراسة

استهدف العينة المراد دراستها 33 عاملاً ينشطون بمؤسسة مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي.

ثانياً: عينة الدراسة

العينة مجموعة جزئية من المجتمع الكلي للدراسة، ويشترط فيها أن تكون ممثلة للمجتمع تمثيلاً صحيحاً، مبني على قواعد وأسس علمية، ليتم إجراءات الدراسة عليها، ومن ثم تعميم النتائج على المجتمع ككل. ونظراً لصعوبة تغطية كل أفراد المجتمع بالدراسة، وكانت النتائج كم يوضحها الجدول الموالي.

ومن مجموع الاستبانات الموزعة (33 استبانة) على العاملين، تم استرجاع 24 استبانة، بنسبة 72,7% من عينة الدراسة الكلية. وبعد فحصها، أستبعد منها 9 استبانة، لعدم صلاحيتها للتحليل (أغلبها ترك فارغاً). وكان عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل 24 استبانة، بنسبة 72,7% من العينة الكلية للدراسة.

ثالثاً: خصائص عينة الدراسة

تشمل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، متمثلة في: العمر، الجنس، المستوى التعليمي،

عدد سنوات الخبرة، ويتم توضيحها فيما يأتي:

1. توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للعمر:

الجدول رقم (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
30 سنة أو أقل	15	62.5
40_31	7	29.2
50_41	2	8.3
المجموع	24	100

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 26).

يظهر من الجدول رقم (1) أن أكبر نسبة من العينة هي الفئة العمرية الأولى وهذا يدل على أن الفئة الغالبة التي تنشط بالمؤسسة هي فئة الشباب وذلك راجع لكون طبيعة العمل تحتاج إلى بذل جهد وتركيز وهذا ما لا يساعد كبار السن.

2. توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس:

الجدول رقم (2)

توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	7	29.2
أنثى	17	70.8

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 21).

يتضح من الجدول (2) أن نسبة الإناث في العينة، أكبر من نسبة الذكور. إذ بلغت 70.8%.

3. توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3)

توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ثانوي أو أقل	1	4.2
جامعي	16	66.7
دراسات عليا	7	29.2

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 21).

بالنظر إلى الجدول رقم (3) يتضح أن توزيع أفراد الدراسة حسب المؤهل العلمي في المؤسسة، كان كما يلي: نسبة من مستواهم التعليمي جامعي بلغت 66.7%، ثم تليها نسبة من مستواهم التعليمي دراسات عليا بلغت 29.2%، وأخيرا نسبة من مستواهم التعليمي ثاني أو أقل بلغت 4.2%.

4. توزيع عينة الدراسة في المؤسسات الثلاث وفقا لمتغير سنوات العمل:

الجدول رقم (4)

توزيع أفراد الدراسة وفقا لسنوات العمل

سنوات العمل	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	11	45.8
من 5 _ أقل 10 سنوات	12	50
من 10 _ أقل 20 سنوات	1	4.2
المجموع	24	100

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 26).

من خلال الجدول أعلاه نجد أن الفئة الغالبة المتمثلة في العمال الذين لهم سنوات عمل من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 50%، تلتها نسبة 45.8% للعمال ذوي خبرة أقل من 5 سنوات، وهذا دليل على أن المؤسسة تستثمر في توظيف الكفاءات ذوي الخبرة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وإجراءاتها

نظرا لطبيعة الدراسة والمنهج المستخدم فيها والوسائل المادية المتاحة، تم الاعتماد في الدراسة على استبانة تم تصميمها وإخضاعها للأسس العلمية والمعرفية في كل أطوارها، بداية من تحكيمها وعرضها على المتخصصين، وصولا لاختبار الصدق والثبات، من طريق إتباع الخطوات الموالية.

أولا: أدوات الدراسة

بغرض إتمام عمليات الدراسة، تم الاستعانة بالاستبانة، وهي من بين أدوات جمع المعلومات، وقد تم إعدادها بعدما تم تحديد عناصر الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة. وهي من النوع المركب المكشوف الهدف، إذ ظهر ذلك واضحا من خلال طبيعة الأسئلة. وقد تم تقسيمها إلى قسمين: الأول خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات العمل). وتناول القسم الثاني محورين رئيسيين، قُسمًا كما يلي:

- المحور الأول: العبارات الخاصة بإدارة المعرفة

- المحور الثاني: العبارات الخاصة بالإبداع التنظيمي

وكان مجموع العبارات المكونة للاستبانة 30 عبارة، تم إفراغها وفق مقياس ليكارت الخماسي (المعتمد إحصائياً)، الذي يأخذ الدرجات: موافق جداً (5 درجات)، موافق لحد ما (4 درجات)، غير متأكد (3 درجات)، غير موافق (درجتين)، غير موافق بشدة (درجة واحدة). أو بالعكس حسب خيارات الرأي التي يحددها الباحث للمستجيب (الذي يملأ الاستبانة)، وتمثل هذه الأرقام مساحة من المقياس كنسبة مئوية، هي:

- للرقم 1 تكون أقل من 20%.
- للرقم 2 تكون أقل من 40%.
- للرقم 3 هي أقل من 60%.
- للرقم 4 هي أقل من 80%.
- للرقم 5 هي 100%.

ومن خلالها يمكن الحكم على إجابات عينة الدراسة. ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعلية)، تم حساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4÷5=0.80). وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس، وهي واحد صحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

- من 1 إلى أقل من 1.80.
- من 1.80 إلى أقل من 2.60.
- من 2.60 إلى أقل من 3.40.
- من 3.40 إلى أقل من 4.20.
- من 4.20 إلى 5.

ومعيار الحكم على النتائج، وفق مقياس ليكارت الخماسي، يكون كالآتي:¹

- من 1 إلى أقل من 1.80: غير موافق بشدة، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين، فإن النتيجة تعني أنها غير متوفرة على الإطلاق.

¹ - بدران العمر، تحليل بيانات البحث العلمي من خلال برنامج SPSS، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2004)، ص126.

- من 1.80 إلى أقل من 2.60: غير موافق، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين، فمستوى التوفر ضعيف.
 - من 2.60 إلى أقل من 3.40: موافق إلى حد ما، بمعنى إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين، فمستوى التوفر متوسط.
 - من 3.40 إلى أقل من 4.20: موافق، إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين، فمستوى التوفر كبير.
 - من 4.20 إلى أقل من 5: موافق بشدة، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين، فمستوى التوفر كبيرة جدا.
- وقد تم تحديد مستوى الدلالة الحرج ب 0.05، الذي عنده تقبل أو ترفض فرضيات العدم.¹ حيث ترفض فرضية العدم إذا كان مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج أقل من أو يساوي مستوى الدلالة الحرج، وتقبل الفرضية البديلة. ولكن إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من مستوى الدلالة الحرج، تقبل فرضية العدم.²

ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستبانة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية. وصدق أداة الدراسة يعني أن تكون الاستبانة شاملة لكل البيانات التي تدخل في عملية التحليل، وأن تقيس ما صممت لقياسه، وتكون كل مفرداتها واضحة وسلسلة، يمكن للمبحوث أن يجيب عليها دون عناء يذكر.

1. صدق أداة الدراسة:

ويتكون من شقين، يرتبط الأول بالصدق الظاهري لاستبانة الدراسة، بينما يتعلق الشق الثاني بصدق الاتساق الداخلي.

1- الصدق الظاهري:

¹ - مستوى الدلالة هو احتمال رفض فرضية العدم وهي صحيحة، ويندر في العلوم الاجتماعية أن تكون نسبة الثقة 100٪، ولكن كلما قلت نسبة الخطأ المحتمل من الباحث كلما كانت الدراسة أقوى.

² - عند استخدام الباحث لبرنامج SPSS فلا حاجة للمقارنة بالقيم الجدولية، يكفي فقط مقارنة مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج مع مستوى الدلالة الحرج، للحكم بقبول أو رفض الفرضية العدمية.

ويقصد به صدق التحكيم، أي بعد بناء الاستبانة تم عرضها على مجموعة من المتخصصين والأساتذة الذين لهم خبرة في مجال بناء الاستبانة البحثية، وذلك لتحديد مدى وضوح العبارات ومدى انتمائها لمحاور الدراسة، ومن ثم عرضها على الأستاذ المشرف ليبيدي رأيه فيها. وبناء على ذلك تم تعديل بعض العبارات لتخرج في صورتها النهائية.

2- صدق الاتساق الداخلي:

لمعرفة مدى اتساق عبارات الاستبانة وصدقها،¹ تم حساب معامل ارتباط بيرسون² بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبالدرجة الكلية للاستبانة. وكانت النتائج كما يلي:
أ- المحور الأول: تم حساب معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور.

الجدول رقم (5)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط
1	**0.726	11	**0.450
2	**0.485	12	**0.360
3	**0.476	13	**0.540
4	**0.490	14	**0.710
5	**0.452	15	**0.340
6	**0.476		
7	**0.486		
8	**0.524		
9	**0.490		
10	**0.570		

¹ - اتساق عبارات الاستبانة وصدقها يقصد به مدى انسجام عبارات الاستبانة وملاءمتها لتفسير وقياس ما أعدت لقياسه، ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه.

² - يستخدم معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation) لإيجاد العلاقة بين متغيرين أو أكثر، ويكون الارتباط كبير إذا كان مستوى المعنوية أقل من 0.01. للاستزادة راجع: محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، (عمان: دار الحامد للنشر، 2005)، ص59.

** دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 21).

من الجدول رقم (5) يتضح أن قيم معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات مع المحور الأول دالة إحصائية، عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 فأقل. وكل معاملات الارتباط تفوق 3، مما يعني أن جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق مقبولة، وتؤكد النتائج قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات المحور. وهذا بدوره يدل على صدق هذه العبارات لما أعدت لقياسه.

ب- المحور الثاني: تم حساب معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور.

الجدول رقم (6)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط
1	**0.532	11	**0.450
2	**0.666	12	**0.623
3	**0.644	13	**0.812
4	**0.765	14	**0.610
5	**0.641	15	**0.652
6	**0.583		
7	**0.468		
8	**0.532		
9	**0.790		
10	**0.570		

** دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 21).

من الجدول (6) أعلاه يتضح أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع المحور الثاني دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل، مما يعني أن جميع عبارات المحور الثاني تتمتع بدرجة صدق مقبولة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات المحور. وهي صادقة لما أعدت لقياسه.

د- كامل الاستبانة: تم حساب معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحورين بالدرجة الكلية للاستبانة.

الجدول رقم (7)

معامل الارتباط لدرجة كل محور من المحاور بالدرجة الكلية للاستبانة

الدرجة الكلية للاستبانة	المحور
**0.756	1
**0.652	2

** دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 21).

يتضح من الجدول رقم (7) أن قيم معامل الارتباط لكل محور بالدرجة الكلية للاستبانة موجبة، ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل، مما يعني أن جميع محاور الاستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، وهي صادقة لما أعدت لقياسه. وبناء عليه، فالنتائج المتحصل عليها من خلال الجداول السابقة، تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحيتهما للتحليل.

2. ثبات أداة الدراسة:

ثبات الاستبانة يعني، أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى استقرار نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير. ولقياس مدى ثبات الاستبانة تم استخدام طريقة اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وجاءت نتائجه كما يلي:

الجدول رقم (8)

معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة

المحاور	العبارات	قيمة ألفا
الإبداع التنظيمي	15	0.86
الأداء الوظيفي	15	0.75
كامل الاستبيان	30	0.87

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 21).

يتضح من نتائج الجدول (8) أن قيمة كرونباخ ألفا لكامل الاستبانة مرتفع، حيث بلغ 0.87. ويدل ذلك على أن الاستبانة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة. لقد تم في هذا المبحث، التعرض لأدوات الدراسة وإجراءاتها، بتوضيح كيفية بناء استبانة الدراسة وكيفية تفرغها، والمقياس المستخدم في ذلك. إضافة إلى تحديد معايير الحكم على النتائج، التي تم التحصل عليها من تفرغ الاستبانة ومعالجتها إحصائياً. ليتم بعد ذلك إجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة للتأكد من صدق الاستبانة وثباتها. ومن النتائج المتحصل عليها من الجداول السابقة، يمكن القول أن أداة الدراسة قد استوفت كل الشروط اللازمة للاختبار الجيد، وأنها مناسبة لأغراض هذه الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات:

بغرض تحليل المعطيات الواردة في استبانة الدراسة، تم إفراغها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) والمعروف اختصاراً (SPSS)، إذ تم ترميز معطيات الاستبيان وإدخالها للبرنامج، ومن ثم القيام بالعمليات الآتية:

- حساب التكرارات والنسب المئوية، للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين.
- المتوسط الحسابي (Weighted Mean) لمقارنة متوسطات عبارات كل محور بالمتوسط الكلي للمحور الذي تنتمي إليه تلك العبارات، بغرض معرفة ارتفاع وانخفاض استجابات أفراد الدراسة تجاه عبارات المحاور.
- معامل الارتباط بيرسون لقياس الارتباط، ويتم تفسير معاملات الارتباط على النحو التالي: إذا كان معامل الارتباط أقل من 0.3، فهو ارتباط ضعيف؛ ومن 0.3 إلى أقل من 0.5، يعتبر ارتباط متوسط؛ ومن 0.5 إلى 0.7، فهو ارتباط قوي؛ أما إن كان أكبر من 0.7، يكون ارتباط قوي جداً. ويتم حسابه من المعادلة التالية:

$$R = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - \sum X^2)(n \sum Y^2 - \sum Y^2)}}$$

- ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لقياس ثبات أداة الدراسة. ويعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبانة، لإضفاء الشرعية عليها. وعلى ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستبانة أو قبولها. ويستخدم هذا الاختبار لمعرفة فيما إذا كانت أسئلة الاستبانة متناسقة فيما بينها. وتكون أصغر قيمة مقبولة لكرونباخ ألفا 0.6، وكلما تزيد تكون أفضل. ويحسب من

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

المعادلة:
مفردات الاختبار؛
($\sum s_i^2$): تباين درجات كل مفردة من مفردات الاختبار

(s_i^2): التباين الكلي لمجموع مفردات الاختبار.

- معامل تصحيح الارتباط (الارتباط المعدل) سبيرمان براون (Spearman Brown)، ويحسب من

$$R = \frac{2r}{1+r}$$

حيث r معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية والأسئلة الزوجية.

- الانحراف المعياري (Standard Deviation) لمعرفة مدى تشتت إجابات الباحثين على عبارات الاستبيان عن المتوسط الحسابي للعبارة، وكذلك الأمر بالنسبة للمحاور. كما يفيد الانحراف المعياري في ترتيب المتوسطات في حالة تساوي بعضها، إذ تأتي أولاً، العبارة التي يكون انحرافها المعياري أقل. ويحسب من المعادلة:

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$$

- اختبار "ت" (T-test)، لاختبار الفرضيات، ويتم استخدام هذا الاختبار في حال إذا كانت الفرضية في اتجاه واحد، إذ تتم مقارنة المتوسطات المحسوبة مع المتوسط المعياري. و لاختبار الفرضيات باستخدام الاختبار التائي، لمعرفة إذا كان متوسط درجة الإجابة يساوي قيمة معينة، يتم اختبار الفرضية الإحصائية التالية:

الفرضية الصفرية: اختبار أن متوسط درجة الإجابة يساوي 3، وهي تقابل موافق بدرجة متوسطة

(محايد) حسب مقياس ليكرت المستخدم؛ الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3.

إذا كانت (Sig. P-value) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 (حسب نتائج برنامج SPSS)، فإنه

لا يمكن رفض الفرضية الصفرية، ويكون في هذه الحالة متوسط آراء أفراد العينة حول مستوى توفر العبارة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة، وهي 3 (محايد). أما إذا كانت أقل من مستوى الدلالة 0.05، فيتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، القائلة بأن متوسط آراء أفراد العينة يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد). وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد)، وذلك من خلال قيمة الاختبار. فإذا كانت الإشارة موجبة، فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة، والعكس صحيح.

$$T = \frac{X^- - M}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

ويحسب من المعادلة:

X^- : الوسط الحسابي للعينة؛

M: الوسط الحسابي للمجتمع؛

S: التباين؛

n: عدد أفراد العينة.

- تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova)، لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية، في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو محاورها، مردها اختلاف العوامل الشخصية والوظيفية للمبحوثين. ويحسب وفق المعادلة الموالية:

$$V_c = \frac{\frac{\sum_{i=1}^k \left(\sum_{j=1}^n x_{ij} \right)^2}{n} - \frac{\left(\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^n x_{ij} \right)^2}{N}}{k-1}$$

- اختبار شيفيه البعدي (LSD) لتحديد اتجاه صالح الفروق في حالة وجودها.
- اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لإيجاد العلاقة بين المتغيرات. ومن ميزات هذا الأسلوب قدرته على إظهار اتجاه وقوة معامل التأثير لكل متغير مستقل، وبشكل معياري على المتغير التابع، عند إدخال تأثير باقي المتغيرات قيد الدراسة في التحليل. إضافة لكونه يمتاز بقدرته على اختبار صحة كل فرضية من فرضيات الدراسة، ويظهر مستوى المعنوية للمتغيرات المدخلة في التحليل على المتغير التابع .
- اختبار التوزيع الطبيعي كولومجروف-سميرنوف (Kolmogorove-Smirnov)، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

1- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

- تم استخدام اختبار كولومجروف-سميرنوف لاختبار فيما إذا كانت بيانات الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه. ولتحقيق ذلك صيغت فرضية العدم H_0 ، التي تقول بأن بيانات الاستبانة لا تتبع للتوزيع الطبيعي، والجدول رقم 18 يوضح ذلك.

الجدول رقم (9)

اختبار التوزيع الطبيعي كولومجروف-سميرنوف

المحور	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	0.10
2	0.15

** البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 21).

من الجدول (9) يتبين أن مستوى الدلالة لمحاوّر الاستبانة، في المؤسسات الثلاث محل المقارنة، غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نقبل فرضية العدم، أي أنّ البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

يُعنى هذا الجزء من الدراسة بتحليل البيانات الإحصائية التي تم جمعها بواسطة الاستبانة، من إجابات أفراد مجتمع الدراسة على أسئلتها، التي تقيس مستوى إدارة المعرفة ومستوى الإبداع التنظيمي في المؤسسة، ويتم مناقشة وتحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها.

1. محور إدارة المعرفة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات مفردات الدراسة على فقرات المحور، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (10)

استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور إدارة المعرفة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار والنسبة	العبارة
		مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا		
1.33	3.04	2	10	4	3	5	ت	1
		8.33	41.66	16.66	12.5	20.83	%	
1.26	3.13	2	11	2	6	3	ت	2
		8.33	45.83	8.33	25	12.5	%	
0.73	3.75	2	16	4	2	0	ت	3
		8.33	66.66	16.66	8.33	0	%	
1.22	2.88	1	9	4	6	4	ت	4
		4.16	37.5	16.66	25	16.66	%	
1.06	3.54	2	15	3	2	2	ت	5
		8.33	62.5	12.5	8.33	8.33	%	
0.81	3.67	2	15	4	3	0	ت	6
		8.33	62.5	16.66	12.5	0	%	
1	3.33	0	15	4	3	2	ت	7
		0	62.5	16.66	12.5	8.33	%	
1.38	3.08	2	12	1	4	5	ت	8
		8.33	50	4.16	16.66	20.83	%	
0.48	4.33	8	16	0	0	0	ت	9
		33.3	66.66	0	0	0	%	
1.36	2.88	1	10	5	1	7	ت	10
		4.16	41.66	20.83	4.16	29.16	%	
1.19	3.04	3	6	6	7	2	ت	11
		12.5	25	25	29.16	8.33	%	
1.16	2.83	0	9	7	3	5	ت	12

		0	37.5	29.16	12.5	20.83	%	
0.65	3.92	4	14	6	0	0	ت	13
		16.6	58.33	25	0	0	%	
0.51	4	3	18	3	0	0	ت	14
		12.5	75	12.5	0	0	%	
0.72	3.79	3	14	6	1	0	ت	15
		11.5	58.33	25	4.16	0	%	
0.60	3.41	المتوسط الحسابي العام						

المصدر: من إعداد الطلبة بالاستعانة بمخرجات spss.

من الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام، لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى استخدام المؤسسة لعمليات إدارة المعرفة، قد بلغ 3.41 درجة من 5 درجات، ويقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (من 3.41 إلى أقل من 4.2)، مما يعني أن درجة التوفر جيدة.

2. محور الإبداع التنظيمي:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات مفردات الدراسة على فقرات المحور، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (11)

استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الإبداع التنظيمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار والنسبة	العبارة
		مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا		
0.49	4.63	15	9	0	0	0	ت	1
		62.5	37.5	0	0	0	%	
0.64	4.38	11	11	2	0	0	ت	2
		45.8	45.83	8.33	0	0	%	
0.85	4.29	12	8	3	1	0	ت	3
		50	33.33	12.5	4.16	0	%	
0.58	4.42	11	12	1	0	0	ت	4
		45.8	50	4.16	0	0	%	
0.55	4.29	8	15	1	0	0	ت	5
		33.3	62.5	4.16	0	0	%	
0.97	3.59	3	11	7	2	1	ت	6

		12.5	45.83	29.16	8.33	4.16	%	
0.75	4.04	5	17	0	2	0	ت	7
		20.8	70.83	0	8.33	0	%	
1.25	2.54	2	5	1	12	4	ت	8
		8.33	20.83	4.16	50	16.66	%	
0.50	4.08	4	18	2	0	0	ت	9
		16.66	75	8.33	0	0	%	
0.71	3.92	4	15	4	1	0	ت	10
		16.66	62.5	16.66	4.16	0	%	
0.72	3.79	3	14	6	1	0	ت	11
		12.5	58.33	25	4.16	0	%	
0.74	3.88	4	14	5	1	0	ت	12
		16.66	58.33	20.83	4.16	0	%	
0.72	4.50	14	9	0	1	0	ت	13
		58.33	37.5	0	4.16	0	%	
0.86	4.17	9	12	1	2	0	ت	14
		37.5	50	5.16	8.33	0	%	
0.83	3.92	5	14	3	2	0	ت	15
		20.83	58.33	12.5	8.33	0	%	
0.36	4.02	المتوسط الحسابي العام						

المصدر: من إعداد الطلبة بالاستعانة بمخرجات spss.

من الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام، لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى استخدام المؤسسة لعمليات الإبداع التنظيمي، قد بلغ 4.02 درجة من 5 درجات، ويقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (من 3.41 إلى أقل من 4.2)، مما يعني أنّ درجة التوفر جيدة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

أولاً : اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تفيد الفرضية الرئيسية الأولى، بأن هناك أثر معنوي دال إحصائياً لإدارة المعرفة على مستوى الإبداع التنظيمي في المؤسسة المدروسة. ويهدف الوصول إلى اختبار شامل وملم لهذه الفرضية، تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، وحساب الانحدار، والنتائج موضحة فيما يأتي:

1. حساب معامل ارتباط بيرسون:

تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين محوري الدراسة. والنتائج يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (12)

نتائج حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عنصر من عناصر إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي.

Correlations

		إدارة المعرفة	الانتماء التنظيمي
إدارة المعرفة	Pearson Correlation	1	,490*
	Sig. (2-tailed)		,015
	N	24	24
الإبداع التنظيمي	Pearson Correlation	,490*	1
	Sig. (2-tailed)	,015	
	N	24	24

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

* دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 21).

يتضح من الجدول أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وإيجابية، ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 فأقل، بين محوري الدراسة، ويتبين من ذلك أن ارتفاع مستوى استخدام عمليات إدارة المعرفة يؤدي إلى زيادة مستوى الإبداع التنظيمي للعاملين في المؤسسة.

2. الانحدار الخطي بين محوري إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي:

تم حساب الانحدار الخطي البسيط، والنتائج تلخصها الجداول الموالية:

الجدول رقم (13)

نتائج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,490 ^a	,240	,206	,32677

a. Predictors: (Constant), إدارة المعرفة

b. Dependent Variable: الإبداع التنظيمي

المصدر: مخرجات برنامج .spss

الجدول رقم (14)

نتائج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,743	1	,743	6,954	,015 ^b
	Residual	2,349	22	,107		
	Total	3,092	23			

a. Dependent Variable: الإبداع_ التنظيمي

b. Predictors: (Constant), إدارة_ المعرفة

المصدر: مخرجات برنامج spss.

الجدول رقم (15)

نتائج الانحدار الخطي البسيط بين متغيري إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3,012	,390		7,726	,000
	إدارة_ المعرفة	,297	,113	,490	2,637	,015

a. Dependent Variable: الإبداع_ التنظيمي

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يتضح من نتائج الجداول أعلاه أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فأقل، بين

متغيري إدارة المعرفة و الإبداع التنظيمي، إذ تبين ما يلي:

بلغت قيمة F 6.95، بمستوى معنوية 0.015، مما يدل على أن الانحدار معنوي، وتشير قيمة R إلى

أن قوة العلاقة بين المتغيرين بلغت 0.49، وبالاعتماد على قيمة R²، فسّرت إدارة المعرفة 24% من التباين

الحاصل في مستوى الإبداع التنظيمي، والباقي تفسره عوامل أخرى من خارج النموذج. ويمكن كتابة نموذج

الانحدار الخطي البسيط، على الشكل التالي:

$$\text{الإبداع التنظيمي} = 3.01 + 0.297 \text{ إدارة المعرفة}$$

ثانيا : الفرضية الثانية

تقول الفرضية بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فأقل، في استجابات أفراد الدراسة إزاء محاورها، مردها تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات العمل، وسيتم اختبار ذلك عبر فرضيتين فرعيتين.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فأقل في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو محور إدارة المعرفة تُعزى لتأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات العمل.

العمر:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فأقل في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو محور إدارة المعرفة تُعزى لمتغير العمر.

الجدول رقم (16)

نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في استجابات أفراد الدراسة نحو محور إدارة المعرفة مردها متغير العمر.

ANOVA

إدارة_المعرفة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,341	2	2,171	11,134	,001
Within Groups	4,094	21	,195		
Total	8,435	23			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يظهر من الجدول أنّ قيمة مستوى دلالة اختبار F أقل من 0.01 وبالتالي، يجب أن نرفض الفرضية العدمية القائلة بأن متوسط درجات التقييم متساوٍ بين الفئات العمرية، ونقبل الفرضية البديلة، أي أنّ هناك فروق في استجابات أفراد الدراسة إزاء المحور الأول مردها متغير العمر. الآن بعد أن عرفنا أنّ المجموعات تختلف بشكل ما، نحتاج إلى معرفة المزيد عن بنية الاختلافات.

الجدول رقم (17)

نتائج اختبارات Post Hoc

Multiple Comparisons

Dependent Variable: إدارة_المعرفة

Tukey HSD

(I) العمر	(J) العمر	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound

1,00	1,00					
	2,00	-,87746 [*]	,20211	,001	-1,3869	-,3680
	3,00	-,88222 [*]	,33237	,038	-1,7200	-,0444
2,00	1,00	,87746 [*]	,20211	,001	,3680	1,3869
	2,00					
	3,00	-,00476	,35401	1,000	-,8971	,8876
3,00	1,00	,88222 [*]	,33237	,038	,0444	1,7200
	2,00	,00476	,35401	1,000	-,8876	,8971
	3,00					

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: مخرجات برنامج spss.

تُظهر اختبارات Post Hoc الاختلافات في المتوسطات التي تنبأ بها النموذج لكل زوج من فئات العمر، حيث يعرض العمود الأول (I) الفئات العمرية بالترتيب من الأصغر إلى الأكبر، ويعرض العمود الثاني المجموعات العمرية (J) مكررة مع كل مجموعة في العمود الأول. وفي العمود الثالث (Mean Difference) يتم حساب الفرق في المتوسط بين كل مجموعتين، وعندما تكون قيمة مستوى الدلالة للفرق (I-J) في العمود الخامس أقل من 0.05، تتم طباعة علامة النجمة (*) بالفرق.

نلاحظ من الجدول في مقارنة المجموعة العمرية الأولى (30 سنة أو أقل) مع بقية المجموعات وجود علامة النجمة أمام المجموعتين العمريتين: 2، 3، والإشارة سالبة، بمعنى أنّ الفارق كان لصالح هاتين المجموعتين (الإشارة السالبة تعني أنّ متوسط الفئة العمرية الأولى أقل من الفئتين العمريتين الثانية والثالثة). ويمكن تفسير ذلك بأنّ من أعمارهم محصورة بين 31 _ 40، 41 _ 50، (متوسط المجموعتين أعلى من متوسط المجموعة الأولى) كان تقييمهم لمدى استخدام المؤسسة لأدوات إدارة المعرفة أكبر من أفراد المجموعة الأولى. سنوات العمل:

الجدول رقم (18)

اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: سنوات العمل

ANOVA

إدارة_المعرفة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,411	2	,705	2,108	,146
Within Groups	7,025	21	,335		
Total	8,435	23			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يتبين من الجدول تحليل التباين أن اختبار F غير دال عند مستوى دلالة 0.05 وعليه، لا توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة إزاء محور إدارة المعرفة مردها سنوات العمل.

المستوى التعليمي:

الجدول رقم (19)

اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: المستوى التعليمي

ANOVA

إدارة_المعرفة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,341	2	2,171	11,134	,021
Within Groups	4,094	21	,195		
Total	8,435	23			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

يتبين من الجدول تحليل التباين أن اختبار F دال عند مستوى دلالة 0.05 وعليه، توجد فروق ذات

دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة إزاء محور إدارة المعرفة مردها المستوى التعليمي.

الجدول رقم (20)

نتائج اختبارات Post Hoc

Multiple Comparisons

Dependent Variable: إدارة_المعرفة

Tukey HSD

(I) العمر	(J) العمر	Mean Difference			95% Confidence Interval	
		(I-J)	Std. Error	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
1	2	-,877*	,202	,001	-1,39	-,37
	3	-,882*	,332	,038	-1,72	-,04
2	1	,877*	,202	,001	,37	1,39
	3	-,005	,354	1,000	-,90	,89
3	1	,882*	,332	,038	,04	1,72
	2	,005	,354	1,000	-,89	,90

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: مخرجات برنامج spss.

الجنس:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فأقل، في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو

المحور الأول تُعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (21)

نتائج T لاختبار الفروق في إجابات أفراد الدراسة نحو المحور الأول

مستوى الدلالة	T قيمة	درجات الحرية
0.482	0.711	22

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 21).

يظهر من نتائج الجدول 21 أن قيمة T المحسوبة غير دالة، عند مستوى دلالة 0.05 فأقل. وعليه، تقبل الفرضية العدمية، القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فأقل، في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو محور إدارة المعرفة تُعزى لمتغير الجنس. بمعنى أن جميع أفراد مجتمع الدراسة يرون أن الإدارة تستخدم عمليات إدارة المعرفة جيداً، بغض النظر عن نوعهم الاجتماعي.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فأقل في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو محور الإبداع التنظيمي تُعزى لتأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات العمل.

العمر:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فأقل في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو محور الإبداع التنظيمي مردها متغير العمر.

الجدول رقم (22)

اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: العمر

ANOVA

الإبداع_التنظيمي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,747	2	,374	3,345	,055
Within Groups	2,345	21	,112		
Total	3,092	23			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

المستوى التعليمي:

يتبين من الجدول تحليل التباين أن اختبار F غير دال عند مستوى دلالة 0.05 وعليه، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة إزاء محور الإبداع التنظيمي مردها المستوى التعليمي.

الجدول رقم (23)

اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: المستوى التعليمي

ANOVA

الإبداع_التنظيمي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
--	----------------	----	-------------	---	------

Between Groups	,033	2	,016	,112	,895
Within Groups	3,059	21	,146		
Total	3,092	23			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

سنوات العمل:

يتبين من الجدول تحليل التباين أن اختبار F غير دال عند مستوى دلالة 0.05 وعليه، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة إزاء محور الإبداع التنظيمي مردها سنوات العمل.

الجدول رقم (24)

اختبار ANOVA لمعرفة الفروق في حالة متغير: سنوات العمل

ANOVA

الإبداع_التنظيمي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,156	2	,078	,557	,581
Within Groups	2,936	21	,140		
Total	3,092	23			

المصدر: مخرجات برنامج spss.

الجنس:

الجدول رقم (25)

اختبار T لمعرفة الفروق في حالة متغير: الجنس

مستوى الدلالة	قيمة T	درجات الحرية
0.361	0.92	22

المصدر: مخرجات برنامج spss.

لا توجد فروق.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى شرح منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، حيث تم الاعتماد على تصميم استبانة وزعت على موظفي المؤسسة محل الدراسة وتضمنت محورين أساسيين هما: عمليات إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، وبعد استرجاع الاستبانات وتحليلها واختبار الفرضيات توصلنا إلى وجود مستوى جيد لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، كما استنتجنا وجود علاقة بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، حيث يؤثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة على مستوى تحقيق الإبداع التنظيمي.

خاتمة

إن موضوع إدارة المعرفة من المواضيع المتداولة والتي من اللازم أن تحظى باهتمام كبير، لأن إدارة المعرفة أظهرت أنه لا يمكن الاستغناء عنها في المنظمات المعاصرة، لأن الاقتصاد الحاضر هو اقتصاد المعرفة. ومن خلال دراستنا هذه تطرقنا إلى موضوع أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي، وحاولنا معالجة إشكالية من خلال الدراسة الميدانية في مؤسسة مخبر المجد للتحاليل الطبية، ولهذا الغرض قمنا بطرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير تطبيق عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في مؤسسة مخبر المجد للتحاليل المخبرية؟

ومن خلال الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج في الفصلين الأول والثاني:

ففي الفصل الأول توصلنا إلى:

- أن الانتقال وتطبيق إدارة المعرفة أصبح ضرورة حتمية فرضتها البيئة الخارجية المليئة بالتنافس والتفوق.
- وأن استخدام آليات إدارة المعرفة بطريقة مثلى يزيد من إمكانية نجاح المؤسسة.
- أن قلة توفر المعلومات اللازمة للأفراد هو من العوامل المعرقلة للإبداع وإنتاج أفكار جديدة في المنظمة.

في حين توصلنا في الفصل الثاني إلى:

- أن الإبداع التنظيمي في الحاضر أصبح غاية كل المنظمات عكس الماضي حين كان حكراً على المنظمات الرائدة وصارت جميع المؤسسات تسعى للوصول إليه.
- أن تشجيع العاملين ودعمهم في خلق أفكار إبداعية جديدة.
- إن توفر إدارة المعرفة في المؤسسة بالشكل الأمثل يمثل حجر الأساس لوجود الإبداع التنظيمي الأمثل وإمكانية استفادتها من الفرص المتاحة.

الاقتراحات:

على ضوء نتائج الدراسة يمكن تحديد الاقتراحات التالية:

- على المؤسسة تعزيز تطبيق إدارة المعرفة لما لها من أثر يعود على رفع مستوى الإبداع التنظيمي وبالتالي تحقيق أهدافها ونموها واستمراريتها.
- على مؤسسة مخبر المجد للتحاليل الطبية توفير معارف من الخارج واستغلالها استغلالاً أمثل من أجل ضمان المحافظة على مكانتها.
- منح الموظفين فرص لإبداء آرائهم وأفكارهم والاعتناء بها من أجل تشجيع وتقوية عامل الإبداع لديهم وهذا ما يساعد المؤسسة في التحسين من أساليب نشاطها.

آفاق الدراسة:

تطرت الدراسة موضوع أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي ويمكن اقتراح العديد من المواضيع التي لديها ارتباط بموضوعنا هذا:

- دور إدارة المعرفة في تفعيل الإبداع التنظيمي .
- الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية.
- دور الإبداع التنظيمي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.
- أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- دور الإبداع الإداري في تعزيز استراتيجية المؤسسة.

المراجع

أ- المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- 1- ابراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 2- بدران العمر، تحليل بيانات البحث العلمي من خلال برنامج SPSS، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2004) .
- 3- خضر مصباح اسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والطباعة، عمان، 2009 .
- 4- د. محمد أحمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2008.
- 5- صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة لعربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2005.
- 6- عبد الستار العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار السيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 7- عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 8- علي السلمين، إدارة التميز نماذج و تقنيات الادارة في عصر المعرفة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.
- 9- ناصر محمد سعود جارادات وآخرون، إدارة المعرفة، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 10- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

الأطروحات والرسائل :

- 1- خالد ذيب، حسين أبو زيد، أثر القوة التنظيمية على الإبداع الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010.
- 2- ريتا موسى عبد الله العلي، العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة، الإبداع التنظيمي وأثرهما في أداء المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013.

- 3- سائدة زياد فواز الزغلول، الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2018.
- 4- عاكف لطفي خصاونه، أثر النشاطات الداعمة للإبداع التنظيمي وخصائص الخدمات المقدمة على رضا العاملين والمستفيدين عن أداء المؤسسة الاستهلاكية المدنية: دراسة حالة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، 2007.
- 5- فراس علي عبد الله الحميش، ممارسة إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 2019.
- 6- ماضي وديعة، دور اختصاصي المعلومات في ادارة المعرفة داخل المكتبات الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009.
- 7- محمد حمزة حسن الصفدي، أثر عملية خلق المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2019.
- 8- مسغوني نجوى وقدة حياة، دور الإبداع التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2018.
- 9- مريم عمراوي، أثر الإبداع التنظيمي على تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قطاع المطاحن بولايتي ورقلة وتقرت)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح -ورقلة، الجزائر، 2016.

الملتقيات والمجلات:

- 1- أثير حسو اسحق، دور أبعاد المناخ التنظيمي في تعزيز الإبداع الإداري في المنظمات الصناعية -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الأدوية

- والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت، المجلد 8 ،العدد26، 2012.
- 2- أكرم محسن الياسري وظفر ناصر حسين، أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي "دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعات الفرات الأوسط"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة كربلاء، العراق، مج 14، ع 1، 2012.
- 3- نعيمة حسن جبر الرزوقي، رؤيا مستقبلية لدور اختصاص المعلومات في ادارة المعرفة، بحث مقدم في اطار المؤتمر الثالث عشر للاتحاد الدولي للمكتبات والمعلومات، تونس، 2003.

الملاحق

الملحق رقم (1): استمارة الاستبيان



جامعة الشهيد حمه لخصر - الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar - El-Oued



جامعة الشهيد حمه لخصر - الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar - El-Oued

جامعة الشهيد حمه لخصر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

قسم: علوم التسيير

استمارة استبيان

يشرفنا أن نتقدم الى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال بعنوان *أثر ادارة المعرفة على الابداع التنظيمي* ،ونعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم هي بغرض البحث والدراسة فقط وستحظى بالسرية التامة ،نشكركم على حسن تعاونكم.

تنويه:- الإجابة تكون بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

- فضلا الاجابة على جميع الأسئلة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن: 30 سنة أو أقل من 31 الى 40 سنة

من 41 الى 50 سنة أكثر من 50

3- المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل جامعي

دراسات عليا أخرى

4- الخبرة: أقل من 05 سنوات من 05 الى اقل من 10

من 10 الى أقل من 20 سنة أكثر من 20 سنة

البعء	الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تشخيص المعرفة	01	تعمل المؤسسة على الكشف عن الحاملين للمعرفة المرتبطة بمجال نشاطها					
	02	تعمل المؤسسة على استقطاب الأفراد خارج المؤسسة الحاملين للمعرفة المتعلقة بمجال نشاطها					
	03	تعمل المؤسسة على اكتساب المعرفة من مختلف المصادر المتاحة لها					
اكتساب وتوليد المعرفة	04	تمتلك المؤسسة فرق عمل تشجع العاملين على تشارك المعرفة وتوليد معارف جديدة					
	05	تتفاعل مع زملائك لتوليد أفكار ومعارف جديدة					
	06	تعتمد المؤسسة على تكوين معارف جديدة لحل المشكلات التي تواجهها					
تخزين المعرفة	07	تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات تمكن العاملين من الوصول إلى المعارف اللازمة بدقة وسرعة					
	08	تهتم المؤسسة بالعاملين ذوي الكفاءات و الحاملين لخبرة معرفية لمجال نشاط المؤسسة					
	09	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة لخرن وتبادل المعلومات					
تشارك المعرفة	10	تحفز المؤسسة العاملين على تبادل الأفكار والمعارف					
	11	تعمل المؤسسة على توفير الوسائل التي تسهل للعاملين الحصول على المعرفة ومشاركتها مع زملائهم					
	12	تسهل المؤسسة على الموظفين عملية نشر المعرفة					
تطبيق المعرفة	13	تستخدم المؤسسة المعرفة التي اكتسبها في القيام بأنشطتها					
	14	تعمل المؤسسة على تجسيد معارفها على أرض الواقع في شكل حلول ومنتجات جديدة					

					تستخدم المؤسسة نتائج استغلال معارفها في تنمية قدراتها الابداعية	15	
--	--	--	--	--	---	----	--

المحور الثاني: إدارة المعرفة

المحور الثالث: الإبداع التنظيمي

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	أقوم بإنجاز ما يسند إلي من أعمال وطرق متعددة					
02	أعمل على الجديد في الاجراءات المتبعة في انجاز العمل					
03	أحرص على تقديم أفكار جديدة في حل مشكلات العمل					
04	لدي القدرة على اقتراح العديد من الأفكار الجديدة لأساليب العمل					
05	لدي القدرة على تقديم أكثر من حل لمشكلات العمل في فترة زمنية وجيزة					
06	أستطيع أن أعبر عن أفكار بطلاقة					
07	أحرص على ادخال تغييرات في طريقة العمل بين حين و آخر					
08	أجد صعوبة في التكيف مع التغيرات الجديدة في بيئة العمل					
09	أستطيع أن أفكر بسرعة في ظل ظروف العمل المختلفة					
10	لدي رؤية دقيقة لاكتشاف المشكلات في أساليب العمل وتقديم حلول لها					
11	أتمتع بمهارة التنبؤ بمشكلات العمل قبل وقوعها					
12	أستطيع في كثير من الأحيان تقديم حلول للمشكلات التي تواجه زملائي في العمل					
13	أتحمل مسؤولية كل عمل أقوم به					
14	لدي الجرأة في إنجاز الاعمال الصعبة والمعقدة					
15	لدي القدرة في الدفاع على أفكارى بحجتي الخاصة					

نشكركم لتعاونكم.

الفهرس

الصفحة	الفهرس
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة
3	أولاً: نشأة إدارة المعرفة
3	1. مفهوم المعرفة
3	2. نشأة إدارة المعرفة
4	ثانياً: مفهوم إدارة المعرفة
5	ثالثاً: أهمية وأهداف إدارة المعرفة
5	1. أهمية إدارة المعرفة
6	2. أهداف إدارة المعرفة
7	رابعاً: عناصر ومجالات وأبعاد إدارة المعرفة
7	1. عناصر إدارة المعرفة
8	2. مجالات إدارة المعرفة
9	3. أبعاد إدارة المعرفة
10	المطلب الثاني: ماهية الإبداع التنظيمي
10	1. مفهوم الإبداع التنظيمي
10	1.1. تعريف الإبداع

10	2.1. تعريف الإبداع التنظيمي
11	3.1. خصائص الإبداع التنظيمي
11	2. أهمية الإبداع التنظيمي
12	ثانيا: أبعاد الإبداع التنظيمي ومصادره
12	1. أبعاد الإبداع التنظيمي
13	2. مصادر الإبداع التنظيمي
13	ثالثا: أنواع الإبداع التنظيمي ومستوياته
13	1. أنواع الإبداع التنظيمي
13	1.1. الإبداع على مستوى الفرد
14	2.1. الإبداع على مستوى الجماعة
15	3.1. الإبداع على مستوى المنظمة
15	رابعا: استراتيجيات الإبداع التنظيمي
15	خامسا: معوقات الإبداع التنظيمي
17	المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب من موضوع الدراسة
17	المطلب الأول: الدراسات السابقة
17	أولا: الدراسات المحلية السابقة
19	ثانيا: الدراسات العربية
21	ثالثا: الدراسات الأجنبية
22	المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
23	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
25	تمهيد
26	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
26	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
26	أولا: مجتمع الدراسة
26	ثانيا: عينة الدراسة
26	ثالثا: خصائص عينة الدراسة

28	المطلب الثاني: أدوات الدراسة وإجراءاتها
28	أولاً: أدوات الدراسة
30	ثانياً: صدق وثبات الدراسة
30	1. صدق وثبات الدراسة
34	2. ثبات أداة الدراسة
38	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج
38	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
38	1. محور إدارة المعرفة
39	2. محور الإبداع التنظيمي
40	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
40	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
40	1. حساب معامل ارتباط بيرسون
41	2. الانحدار الخطي بين محوري إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي
42	ثانياً: الفرضية الثانية
43	1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى
46	2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية
48	خلاصة الفصل الثاني
50	الخاتمة
53	قائمة المراجع
57	الملاحق
61	الفهرس