

أثر إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية على مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة

بدر محمد رشاد نور الهي

باحث دكتوراه، إدارة المعرفة، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية

badrnoorealhi@gmail.com

ماهر محسن صالح فقيها

أستاذ علم المعلومات المشارك، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز،

المملكة العربية السعودية

mfakeha@kau.edu.sa

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على تحديد مدى تأثير إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي للموظفين داخل مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة، والتعرف على البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة والإبداع المنظمي، كما هدفت إلى التعرف على مدى تأثير إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي للموظفين بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة، وأخيراً التعرف على النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من الموظفين داخل مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة، والبالغ عددهم (23) موظف منهم ثلاثة مدراء، حيث قام الباحث بتطبيق الحصر الشامل على كامل مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها ما يلي: أن إدارة المعرفة تؤثر إيجابياً على الأداء والسلوك المنظمي مما يزيد من عمليه الإبداع المنظمي داخل مركز خدمات المستثمرين، وأن إدارة المعرفة تؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمي لوفرة المعلومات التي يحتاجها الموظفون، وأن إدارة المعرفة تتيح للموظفين العمل على تبادل الخبرات مع ذوي الخبرة لاكتساب المعرفة واكتساب معارف جديدة لتنمية أنفسهم مهنيًا، كما تتيح للموظفين المناخ المناسب لتبادل المعرفة بين بعضهم البعض، والتعامل مع الوسائل التكنولوجية في نشر المعرفة، وأخيراً أن إدارة المعرفة تتيح للموظفين العمل على تطوير العمل داخل مركز خدمات المستثمرين، وأوصت الدراسة بضرورة توافر وسائل الاتصال الفعالة والحديثة لتطبيق إدارة المعرفة داخل مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة، وتشجيع الإدارة العليا للموظفين على المشاركة في نقل المعارف والخبرات، وإنشاء وحدات إدارة معرفة داخل مركز خدمات المستثمرين على غرار وحدة إدارة الأزمات.

الكلمات المفتاحية: إدارة، المعرفة، الإبداع، المنظمي، الإبداع المنظمي.

The impact of knowledge management on organizational creativity: a field study At the Investors Services Center in Makkah Al- Mukarramah

Badr Mohamed Rashad Nour Al-Hi

PhD Researcher, Knowledge Management, King Abdulaziz University, Saudi Arabia
badrnoorealhi@gmail.com

Maher Mohsen Saleh Fakiha

Associate Professor of Information Science, Department of Information Science, College of Arts
and Human Sciences, King Abdulaziz University, Kingdom of Saudi Arabia
mfakeha@kau.edu.sa

Abstract

The study aimed to identify the impact of knowledge management on the organizational creativity of employees within the Investor Services Center in Makkah Al-Mukarramah, and to identify previous research and studies related to knowledge management and organizational creativity. And finally, the results and recommendations of the study In order to achieve the objectives of the study, the questionnaire was used as a tool for collecting data from the employees within the Investors Services Center in Makkah Al-Mukarramah, whose number is (23) employees, including three managers. Knowledge has a positive effect on organizational performance and behavior, which increases the process of organizational creativity within the Investor Services Center, and that knowledge management leads to increased organizational loyalty to the abundance of information that employees need, and that knowledge management allows employees to work on exchanging experiences with experienced people to gain knowledge and acquire new knowledge to develop themselves professionally, as well

as providing employees with the appropriate environment for exchanging knowledge with each other, and dealing with technological means in disseminating knowledge, The study recommended the necessity of providing effective and modern means of communication for the application of knowledge management within the Investors Services Center in Makkah Al-Mukarramah, encouraging senior management of employees to participate in the transfer of knowledge and expertise, and establishing knowledge management units within the Investors Services Center similar to the Crisis Management Unit.

Keywords: Management, Knowledge, Creativity, Organizational, Organizational Creativity.

المقدمة

تسعى أغلب المنظمات في المملكة العربية السعودية ومنها مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة وفقاً لرؤية 2030 إلى تطوير ذاتها وتحقيق التقدم والتطور المستمر لمواكبة التحولات التي تحدث في جميع نواحي الحياة، وإدارة المعرفة ذات أهمية قصوى حتى تستطيع جميع المنظمات مواكبة هذه التحولات، وبالتالي فإن الموظفين بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة بحاجة ماسة إلى الاهتمام بإدارة المعرفة لتحقيق الإبداع المنظمي وتحقيق أهداف تلك الرؤية والعمل على تعظيمها.

تعتبر المعرفة من أكثر العناصر تأثيراً على نجاح المنظمات أو فشلها وتسهم بشكل كبير في تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة، وبالتالي ينظر إليها على أنها مصدراً أساسياً من مصادر الإنتاج بالمنظمة إضافة إلى رأس المال والعمل، كما تعد المعرفة التي تمتلكها المنظمة تعد أصلاً رأسمالياً له قيمة كبيرة داخل المنظمات، وهي عبارة عن مجموعة من المعلومات المنظمة القابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة، ومحللة ومطبقة وينظر إلى المعرفة على أنها "مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات أي أنها عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة (الخليفة، 2020: 231).

تتعدد مهام إدارة المنظمات لتحقيق الميزات التنافسية بين بعضهم البعض حيث أصبح اكتساب وتنمية مهارات القرن الحادي والعشرين والتعامل مع تلك المتغيرات من أهم مقاييس نجاح إدارة المنظمات مهما كان مجال عملها، وتعمل إدارة المعرفة على توفير واكتساب تلك المهام للمنظمات، حيث أن إدارة المعرفة

توفر كافة المعلومات عن هذه المنظمات كما تساعد المنظمات على التعامل مع هذه المهارات (فيولا وزينب وأمين، 2021).

ويوجد العديد من الأبعاد التي تتعلق بإدارة المعرفة والتي تتمثل في توليد المعرفة وهي مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المنشأة والهدف الأساسي منها هو الحصول على المعرفة واكتسابها سواء كانت من مصادر داخلية أو خارجية (زريق، 2017)، وتوزيع المعرفة وهي عملية نقل أو تداول المعرفة وتبادل الأفكار والخبرات بين العاملين داخل المنشأة في الوقت المناسب (السياني، 2021)، وتخزين المعرفة وهي عملية جمع المعلومات وتحليلها وترتيبها وتصنيفها لتخزينها في أفضل صورة للمعرفة (مسلم، 2015)، وأخيراً تطبيق المعرفة وهي إتاحة المعرفة وجعلها جاهزة للاستخدام وفي هذه الحالة تكون أكثر ارتباطاً بالمهام التي تقوم بها المنشأة (مسلم، 2015).

تسهم إدارة المعرفة في تحقيق أداء متميز وإبداع منظمي، معتمدة في ذلك على أبعاد إدارة المعرفة والتي تتمثل فيه توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها وتعمل هذه الأبعاد مجتمعة على تسهيل العمل داخل المنظمة، ومن أهم سمات إدارة المعرفة وجود فريق متخصص يقوم بتجميع المعرفة، والتشجيع على استثمارها ومشاركتها جميع العاملين وتفاعلهم في تحقيق ذلك، ووجود قيادة فعالة، مما يعمل على تقليل التكاليف الإجمالية للعمل عن طريق تقليل الهدر والإنتاج المعيب ومردودات المبيعات وتكاليف سوء التعامل مع التقنيات ووسائل العمل، وزيادة العوائد المالية للمنظمة عن طريق إنتاج منتجات متقنة وذات جودة عالية تستطيع أن تتنافس مع المنتجات الموجودة المماثلة لها، وبالتالي فإن تطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى ابتكارات وطرق أكثر فاعلية تقود إلى تحقيق الإبداع والابتكار وزيادة الوعي لدى العاملين. (أبوعيادة، 2021)

يعتبر الإبداع والابتكار هما من أهم نواتج إدارة المعرفة إذا ما تم تطبيقها في المنظمات، فالإبداع والابتكار من العوامل التي تتأثر بشكل قوي بالمستوى المعرفي للمنظمات، فالإبداع يعمل على دعم قوة المنظمة وتميزها عن المنظمات الأخرى المنافسة لها، ويظهر دور الإبداع المنظم من خلال إدراك الموظفين والمديرين داخل المنظمات إلى الحاجة للتغيير والتحسين المستمر في العمليات الإدارية والأهداف والاستراتيجيات ويكون ذلك من خلال تطوير أداء الموظفين والاهتمام بالمبدعين ورعايتهم رعاية تامة من أجل بقاء المنظمات ناجحة (السياني ومحسن، 2021).

يُعد الإبداع المنظمي مطلباً أساسياً لأية منظمة من المنظمات الإدارية بما فيها ق مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة، ويجمع علماء الإدارة على أن المنظمات المعاصرة تعيش ظروفًا متغيرة ومعقدة، مما يجعل حاجتها إلى الإبداع حاجة ملحة، إذ يتعين على المديرين الذين يتولون إدارة المنظمات الإدارية المعاصرة أن يحرصوا على تنمية وتطوير قدرات العاملين للمساهمة في حل المشكلات، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وتوليد الأفكار الجديدة والعمل بروح الفريق الواحد المتميز والجاد وصولاً للإبداع في العمل وزيادة الإنتاج.

ينتج عن الإبداع المنظمي مقوم من المقومات الأساسية وهو الولاء التنظيمي ويتمثل في الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن من أجل المنظمة، والرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضوية الفرد في المنظمة ومن ثم تحقيق الإبداع المؤسسي على المستوى القومي والأسري والعائلي. (صلاح الدين، 2015).

وبالتالي فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحديد أثر إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية على مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.

مشكلة الدراسة

تسعى المنظمات التي ترغب الوصول إلى مستويات مرتفعة من الإبداع المنظمي، أن تبذل جهوداً ملحوظة لتوفير البيئة التنظيمية الملائمة والمشجعة للإبداع لكي تساعد على استغلال القدرات الإبداعية لدى العاملين لأن غياب مثل هذه الثقافة الداعمة للإبداع ينعكس سلباً على التفكير الإبداع ي لدى هؤلاء العاملين (محمد، 2012)، ويعتبر الإبداع المنظمي هو القدرة على إيجاد ممارسات سلوكية تعبر عن الأداء المنظمي الجيد والمبدع، وتهيئة جو من الثقة والتعاون وتقديم الأفكار الإبداعية ودعمها وتبنيها (الناصر، 2018).

تركز إدارة المعرفة على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع الموظفين في المنظمات، والمستفيدين من خارجها (المجتمع المحلي)، كما تزيد من الخبرات الفردية الكامنة في عقول أفرادها وبالتالي فهي تتميز بالاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري وتحويله إلى قوة إنتاجية تساهم في تنمية أداء الموظفين ورفع كفاءه العنصر البشري، ويعتبر توفير المعلومات يساعد الإدارة العليا على اتخاذ القرارات السليمة من أجل تحسين الإبداع المنظمي للموظفين (شريف، 2019).

وأشارت العديد من الدراسات إلى ضرورة توظيف إدارة المعرفة لتطوير أساليب الإدارة، ومع الثورة العلمية والمعرفية في العصر الحاضر أصبحت إدارة المعرفة هي الطريق الأمثل للتغلب على الكثير من المعوقات

الفنية والتقنية والإدارية والارتقاء بمستوى الإدارات لتقديم أفضل الخدمات لجمهور المستفيدين منها (الإبراهيم والربيع، 2020).

ومن خلال عمل الباحث بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة، فقد وجد ضعف المعرفة والمعلومات المتاحة للموظفين بالمركز مما يؤثر بالسلب على إبداعهم المنظمي، وهو ما دعا الباحث للتفكير في التعرف على آثار حسن إدارة المعرفة والمعلومات على مدى وجود إبداع منظمي لدى الموظفين بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة، وذلك حتى يستطيع المركز من تحقيق أهداف رؤية 2030 والتي تسعى إلى توفير المعلومات وإتاحتها لجميع الموظفين، وفي ضوء ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي: كيف يمكن تحقيق الإبداع المنظمي من خلال إدارة المعرفة بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية العلمية والعملية فيما يلي:

● **الأهمية العلمية:** تتمثل الأهمية العلمية لموضوع الدراسة فيما يلي:

- تعد إدارة المعرفة من أهم المتطلبات الأساسية في ضوء التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث حتى نستطيع مواكبة هذه التغيرات بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة مما جعل هذا الأمر هاماً وواجب البحث فيه.
- تعمل إدارة المعرفة على زيادة المعلومات لدى الموظفين بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة من أجل تحسين الإبداع المنظمي لهم.
- تعتبر الدراسة نقطة انطلاق لدراسات أخرى في مجال إدارة المعرفة كأسلوب إداري حديث تتبعه المنظمات لتحسين الإبداع المنظمي للموظفين.
- تسهم الدراسة في إثراء المكتبة السعودية بشكل خاص والمكتبة العربية بشكل عام عن طريق النتائج التي تصل إليها الدراسة والتوصيات التي توصي بها.

● **الأهمية العملية:** تتمثل الأهمية العملية لموضوع الدراسة فيما يلي:

- تقديم صورة واقعية نحو تأثير إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي للموظفين بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.

- تساعد الدراسة إدارة مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة والقائمين على رسم السياسات في توفير المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات.
- يمكن الاستفادة من نتائج توصيات الدراسة بزيادة الإبداع المنظمي وتطوير قدرات الموظفين بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التالية:

1. التعرف على إدارة المعرفة والإبداع المنظمي.
2. التعرف على البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة والإبداع المنظمي.
3. التعرف على مدى تأثير إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي للموظفين بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.
4. التعرف على النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

تساؤلات الدراسة

1. ما إدارة المعرفة والإبداع المنظمي؟
2. ما هي البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة والإبداع المنظمي؟
3. ما مدى تأثير إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي للموظفين بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة؟
4. ما النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة؟

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ويستخدم هذا المنهج لدراسة ووصف الظواهر والمشكلات العلمية من أجل الوصول إلى التفسيرات المنطقية للظاهرة بهدف تحليلها واستخلاص عدد من الأسباب التي أدت لحدوث الظاهرة أو المشكلة، والوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، وهو ما يتمشى مع الدراسة الحالية في دراسة أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية على مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.

مصطلحات الدراسة

تضمنت الدراسة المصطلحات التالية:

- إدارة المعرفة:

عملية مؤسسية تهدف إلى تنسيق وتكامل عمليات معالجة البيانات والمعلومات المستخدمة، والموارد البشرية والعوامل المحيطة في المؤسسة لغرض تحقيق الأهداف التنظيمية الرئيسية (الخليفة، 2020).

- الإبداع المنظم:

الحالة التي تؤدي إلى تقديم شيء يتميز بالإبداع ويكون على شكل أصيل لم يكن معروفاً من قبل سواء كان ذلك في المجال الإداري أو الانتاج العلمي (السياني ومحسن، 2021).

الدراسات السابقة

يوجد العديد من الدراسات التي تناولت إدارة المعرفة والإبداع المنظم ومن أهم هذه الدراسات ما يلي:

- دراسة السياني ومحسن (2021) بعنوان: "أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع المنظم، دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة اليمنية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع المنظمة في الجامعات الخاصة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصف التحليلي لدراسة متغيرات الدراسة، وشملت عينة الدراسة 60 موظفاً يعملون في أربع جامعات محلية، واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: توافر عمليات إدارة المعرفة والإبداع المنظم في الجامعات الخاصة، ووجود أثر لعمليات إدارة المعرفة على الإبداع المنظمة في الجامعات الخاصة.
- دراسة مخزوم وعجمي وبيري (2021) بعنوان: "واقع إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الفعالية المنظمة في كليات العلوم التربوية الخاصة في لبنان: دراسة على عينة من الجامعات"، هدفت إلى التعرف على المواقع المنظمة في مؤسسات التعليم العالي في كليات العلوم التربوية في الجامعات الخاصة في لبنان من وجهة نظر المعلمين، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة مكونة من 165 معلماً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: أن إدارة المعرفة هي إدارة حيوية تستخدم في إنتاج وتوليد المعرفة، التي تستخدمها

الجامعة في عملها، وأن جوهر عملية إدارة المعرفة تتمثل في تنمية القدرات والأصول المعرفية لأجل بناء منظمات المعرفة، وأن تطبيق إدارة المعرفة في المنظمة يظهر عن طريق مخرجاتها في السوق، وأن المهام، التي يتم إنجازها بمجملها في الجامعة تعتمد أساساً على توفر المعرفة، وأن مسؤولية تشخيص المعرفة وتوليدها وتخزينها وتطبيقها وتوزيعها غير محدود بجهة أو مسؤولية معينة فهي مسؤولية الجميع، وأن العمل الجماعي يتم من خلال خلق وتوفير بيئة عاملة في بناء فرق العمل.

• دراسة الخليفة (2020) بعنوان: "إدارة المعرفة ومدى استثمارها في تطوير العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الخرطوم"، هدفت إلى الكشف عن واقع تطبيق إدارة المعرفة وكيفية استثمارها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الخرطوم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من 50 عضواً من أعضاء هيئة التدريس، التي تم اختيارها بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة، الذي تكون من 171 عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: أن كلية التربية جامعة الخرطوم تعمل على تطوير مناهجها في ضوء إدارة المعرفة، وقد جاءت نتائجها بدرجة متوسطة، كما أن درجة تطوير هيئة التدريس في ضوء إدارة المعرفة بكلية التربية جامعة الخرطوم جاءت نتائجها بدرجة كبيرة، وجاءت درجة رعاية الكلية للطلاب بدرجة متوسطة، وأما استثمار إدارة المعرفة في التطوير المناهج وأعضاء هيئة التدريس والطلاب فقد جاءت بدرجة متوسطة.

• دراسة صارم (2019) بعنوان: "دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري: دراسة حالة برنامج الأغذية العالمي واللجنة الدولية للصليب الأحمر"، دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري، وذلك من خلال معرفة دور وتشخيص المعرفة، وتوليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري لدى موظفي برنامج الأغذية العالمي واللجنة الدولية للصليب الأحمر في مدينة دمشق، واعتمدت الدراسة على مقياس (حلاق ريماء، 2014) لقياس إدارة المعرفة، ومقياس (جبر عبد الرحمن، 2010) لقياس الإبداع الإداري، حيث قام موظفو برنامج الأغذية العالمي واللجنة الدولية للصليب الأحمر عينة الدراسة بالإجابة على أسئلة الاستبيان، وتم الحصول على 162 استبياناً صالحاً للدراسة، وقد استخدمت الباحثة عدداً من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج لعرض وتحليل نتائج الدراسة SPSS، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها ما يلي: وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تحقيق الإبداع الإداري، وكذلك وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد

(تشخيص المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على تحقيق الإبداع الإداري، بينما تبين عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على تحقيق الإبداع الإداري.

• دراسة الربيع والإبراهيم (2019) بعنوان: "إدارة المعرفة لدى مديري المدارس في محافظة إربد وعلاقتها بالأداء المدرسي من وجهة نظر معلمي المدارس" إلى التعرف على درجة ممارسة إدارة المعرفة لدى مديري المدارس في محافظة إربد من وجهة نظر معلمي المدارس وعلاقتها بالأداء المدرسي. واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من 375 معلماً ومعلمة في المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة لدى مديري المدارس جاء كالاتي: حيث جاء كل من تخطيط المعرفة، وتنظيم المعرفة في المرتبة الأولى، وتوجيه المعرفة في المرتبة الثانية، بينما جاء تطبيق المعرفة واعتمادها في المرتبة الأخيرة، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة إدارة المعرفة تعزى لمتغير: الجنس، وجاءت الفروق لصالح الإناث، وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الخدمة، المؤهل العلمي. وأن مستوى الأداء المدرسي جاء كبيراً، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد درجة الأداء المدرسي تعزى لمتغيرات: الجنس، والخدمة، وعدم وجود فروق تعزى للمؤهل. وبينت الدراسة وجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين إدارة المعرفة وبين الأداء المدرسي في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية.

• دراسة طبيشات (2020) بعنوان: "دور الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المستقلة في المملكة الأردنية الهاشمية" تحليل مفهوم الإبداع التنظيمي وتوضيح كيفية تطبيقه في تطوير المنظمات العامة، وكذلك التعرف على مقومات ومعوقات الإبداع التنظيمي، ومجالات الاستفادة من الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المستقلة الأردنية. وقد تكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية في المنظمات العامة الأردنية، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الإبداع التنظيمي يساهم بدور متميز في تطوير المنظمات العامة. وأن هناك مجموعة من مقومات الإبداع التنظيمي يجب توافرها في المنظمات أهمها توافر رسالة واضحة للمؤسسة، وتحسين علاقات العمل، والاهتمام بتبسيط الإجراءات وتطوير نظم العمل، والتخلص من الإجراءات الروتينية المعقدة التي تحول دون انطلاق الأفكار والإبداع، والحرص على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية، وبينت الدراسة أن الإبداع التنظيمي يواجه مجموعة من المعوقات التي تحول دون الاستفادة منه في مجال العمل.

- دراسة مسغونة وقده (2018) بعنوان: "دور الإبداع المنظمي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي"، تحديد الدور المتنامي للإبداع المنظمي وإظهاره باعتباره أحد أشكال الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية من خلال تحديد علاقة الأسر بين أبعاد الإبداع المنظمي المتمثل في الطلاقة والأصالة والمرونة والحساسية للمشكلات، والقدرة على التحليل والمخاطرة وبين الميزة التنافسية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة المتكون من 33 عاملاً في مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: وجود مستويات مرتفعة من الإبداع المنظمي، وعدم وجود علاقة بين الإبداع المنظمي والميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة.
- دراسة العبادي (2018) بعنوان: "دور المرونة الاستراتيجية في تعزيز الإبداع المنظمي" هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير المرونة الاستراتيجية على الإبداع المنظمي في عدد من المستشفيات التعليمية التابعة لوزارة الصحة العراقية في محافظة بغداد وضمن قطاعي الكرخ والرصافة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة مكونة من 102 من المدراء العاميين، ومعاوني الإدارة العاميين، وكان من أهم نتائجها ما يلي: وجود علاقة طردية بين المرونة الاستراتيجية والإبداع المنظمي، وأن متغير مرونة التوسع سجلت أعلى ارتباط مع الإبداع المنظمي، وأن المتغير الثانوي مرونة التوسع سجل أعلى نسبة تأثير في الإبداع المنظمي من بين المتغيرات الثانوية جميعاً ضمن المرونة الاستراتيجية.
- دراسة أبو ذريق (2017) بعنوان "دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية" هدفت إلى الوقوف على مستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة في المحاكم النظامية كما يراها العاملين في المؤسسات المبحوثة، كما هدفت إلى تحديد العلاقة والأثر بين إدارة المعرفة وممارسة الإبداع التنظيمي، وتم تطبيق الدراسة على جميع العاملين في محاكم منطقة غزه، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن عمليات إدارة المعرفة لها تأثير موجب ذو دلالة إحصائية على الإبداع التنظيمي.
- دراسة فوزي (2015) بعنوان "أثر متطلبات إدارة المعرفة في الإبداع المنظمي دراسة تحليلية في شركة الصناعات الإلكترونية" تناولت بناء إطار معرفي عن متطلبات إدارة المعرفة والإبداع المنظمي، والتعرف

بمستوى توفر متطلبات إدارة المعرفة وواقع الإبداع المنظمي في الشركة المبحوثة، وتحديد طبيعة العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة والإبداع المنظمي، وتحديد أثر متطلبات إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع المنظمي، شملت العينة 32 مديراً من مجتمع الدراسة، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها ما يلي: لا تمتلك الشركة خطة واضحة للإفادة من المعرفة ومتطلبات إدارتها المتوافرة لديها على نحو يساهم في تجويد نوعية القرارات المتعلقة بأهدافها المستقبلية لضمان تحقيق قيمة مضافة وميزة تنافسية، ضعف مستوى وحالات الإبداع المنظمي الفني لدى الشركة لاسيما ما يتعلق منها بقدرتها على طرح منتجات أو خدمات جديدة أو استخدام تكنولوجيا متطورة في عملياتها الإنتاجية، وجود تأثير ذات دلالة معنوية لمتطلبات إدارة المعرفة بالإبداع المنظمي (الفني، الإداري، تشجيع الإبداع مما يؤكد أهمية هذه المتطلبات لإسناد أو تدعيم مجالات ومستويات الإبداع المنظمي).

التعليق على الدراسات السابقة

يتضمن التعليق على الدراسات السابقة أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وأوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

أ. أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها إدارة المعرفة، كمتغير مستقل، مثل: دراسة مخزوم وعجمي وبيري (2021)، ودراسة الخليفة (2020)، ودراسة السياني ومحسن (2021)، ودراسة صارم (2019).
- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة السياني ومحسن (2021)، ودراسة صارم (2019).
- تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في المنهجية المتبعة لتحقيق الأهداف المرغوبة؛ وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي ما عدا دراسة السياني ومحسن (2021)، ودراسة مسغونة وقده (2018)، فقد استخدمتا المنهج الوصف التحليلي.
- تتفق الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة من حيث الأدلة، حيث استخدمت الاستبانة في جمع المعلومات.

ب. أوجه الاختلاف:

- تختلف الدراسة عن الدراسات السابقة في مكان تطبيق الدراسة، حيث طبقت هذه الدراسة على مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.

ت. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- يمكن الاستفادة من الدراسات السابقة، في عرض الإطار النظري والإطار التطبيقي للدراسة.
- يمكن الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة، واختيار المنهجية المناسبة للدراسة.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد الأبعاد المهمة ذات العلاقة بالدراسة.
- الاستعانة ببعض المراجع العربية، التي تم الرجوع إليها في الدراسات السابقة.
- الاستفادة من بعض النتائج، التي توصلت إليها الدراسات السابقة والتوصيات.

الإطار النظري

تميز مجتمعات المعرفة بأنها تشكل أهم المكونات التي يتضمنها أي عمل أو نشاط، وخاصة فيما يتصل بالاقتصاد والمجتمع والثقافة، وكافة الأنشطة الإنسانية الأخرى التي أصبحت معتمدة على توافر كم كبير من المعرفة والمعلومات، ولقد اختلف الباحثون في تعريف مفهوم المعرفة نظراً لاختلاف تخصصاتهم وخلفياتهم العلمية والعملية، ويورد الباحث أهمها فيما يلي:

مفهوم إدارة المعرفة:

يعرفها الشراري (2020) بأنها "إدارة المعرفة قادرة صنع واكتساب وتنقية وخزن ونقل ومشاركه وإعادة استخدام المعرفة بما يؤدي إلى تحسين عمليات الإبداع وتحسين فاعلية العمليات المتمثلة في السلوك التنظيمي والقرارات والعمليات، وتؤدي إلى استقطاب واستحواذ على المعرفة وتوليدها تقاسمها وتوزيعها من أجل تحسين الأداء.

أهداف إدارة المعرفة:

تهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق الآتي: (الخليفة، 2020)

1. تحقيق أهداف المنظمات بفعالية وكفاءة كأحد الأساليب الإدارية المعاصرة.

2. تعد إدارة المعرفة منهجاً علمياً متكاملًا يسعى إلى تطوير الأداء وزيادة الإبداع في المنظمات.
3. تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة لجمهور المستفيدين.
4. تؤدي إلى تحسين قدرتها على اتخاذ القرار.
5. تقديم خدمات ذات مستوى عالي.
6. تؤدي إدارة المعرفة إلى إعداد مبتكرين لمعرفه جديده في مجتمع المعرفة.
- كما يرى العجرفي (2017) أن إدارة المعرفة تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف والتي من أهمها ما يلي:
1. إرضاء العملاء بأقصى درجة ممكنة من خلال تقليل الزمن المستغرق في إنجاز لخدمات المطلوبة.
2. تحسين وتطوير مستوى الخدمات.
3. تسريع عمليات التطوير بالمنظمة؛ لتلبية متطلبات التكيف مع التغير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة.
4. توفير المعرفة بالقدر المناسب والسرعة المناسبة؛ لاستخدامها في التوقيت المناسب.
5. تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع الموظفين في المنظمة.
6. بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة إليها.
7. تحويل المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة يمكن توظيفها واستثمارها في عمليات وأنشطة المنظمة المختلفة.
8. تحقيق التفاعل الإيجابي بين مجموعة العمل، عن طريق الممارسات والأساليب لمختلفة التي تتبناها المنظمة لتبادل المعرفة ومشاركتها.

أهمية إدارة المعرفة:

- يرى صارم (2019) أن إدارة المعرفة ذات أهمية كبيرة للمنظمات، التي تقوم بتطبيقها نظرًا للآتي:
- أ. تخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة للمنظمة.
 - ب. تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة باتجاه تحقيق أهدافها.
 - ت. تحسين قدرة المنظمة على الاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة.

ث. وسيلة فعالة لاستثمار رأسمال المنظمة الفكري بجعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة ممكنة.
ج. تنمي وتحفز القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة.
ح. توفر فرص تنافسية بين المنظمة والمنظمات الأخرى في نفس المجال عن طريق إبداع الموظفين بالمنظمة.

مزايا وفوائد تطبيق إدارة المعرفة:

يوجد العديد من المزايا والفوائد التي يحققها تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات من أهمها ما يلي (الخليفة، 2020) أن:

1. تساعد إدارة المعرفة على تحقيق الفاعلية التنظيمية.
2. تعمل على تنمية القدرات التنظيمية للمنظمة.
3. تساعد على الاستخدام الأمثل للموارد الموجودة داخل المنظمة.
4. تزيد من عملية المنافسة والتميز والبقاء.
5. تعمل على تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
6. تساعد في تحسين مستوى الخدمات الداخلية والخارجية.
7. تدعم جهود العاملين داخل المنظمة.
8. تعمل على تحصيل الخدمات الإدارية ذات العلاقة من نشاط المنظمة.
9. تساعد على استخدام التقنية الحديثة.
10. تعمل على زيادة جهود التحسين والتطوير في الخدمات.
11. تعمل على زيادة قدرة المنظمة على مواجهة الظروف المتغيرة والتعامل معها.

متطلبات إدارة المعرفة:

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة توفر العناصر التالية (فاضل، 2015):

- أ. البيانات والمعلومات: تعكس المعلومات مجموعة البيانات التي تكون ذات معنى، أو دلالة بحيث يتم جمعها وتصنيفها ومعالجتها؛ لتصبح ذات فائدة.

ب. المعرفة الضمنية والصريحة: يقصد بالمعرفة الضمنية المعرفة غير الرسمية، وغير المكتوبة، الموجودة في عقول الأفراد داخل المنظمة.

وأما المعرفة الصريحة فهي المعرفة، التي يمكن تقاسمها مع الآخرين، باعتبارها المعرفة الرسمية، الموجودة والمخزنة في ملفات وسجلات المنظمة والمتعلقة بسياساتها.

ت. البنى التحتية والتكنولوجية: تتضمن العناصر التالية:

- الأجهزة والمعدات: ما يستخدم من أجهزة لنقل وتخزين ومعالجة البيانات والمعلومات مثل الحواسيب وخطوط وشبكات نقل البيانات والمعلومات.
- البرمجيات: مجموعة البرامج الأساسية مثل أنظمة التشغيل.
- الموارد المعرفية: تمثل المصادر، التي يتم من خلالها الحصول على البيانات والمعلومات مثل الكتب والمجلات والمقالات العلمية والمواقع الإلكترونية.
- الموارد البشرية: تمثل مجموع الأفراد المشككين للقوى العاملة بالمنظمة وهو الجزء الأساسي في إدارة المعرفة، والسبب الرئيسي في نجاح إدارة المعرفة لتحقيق أهدافها.

عمليات إدارة المعرفة:

تتمثل عمليات إدارة المعرفة في العمليات الآتية (الشراري، 2020):

1. خلق واكتساب المعرفة والمعلومات.
2. تنقية و تخزين المعرفة والمعلومات.
3. نقل ومشاركة وإعادة استخدام المعرفة.
4. تحسين عمليات الإبداع والتعلم الفردي والجماعي.
5. تحسين عمليات صنع القرار.
6. زيادة فاعلية وتحسين العمليات المتمثلة في السلوك المنظمي والقرارات والعمليات.
7. الاستحواذ على المعرفة وتوزيعها على الموظفين من أجل تحسين الأداء.

ثانياً: الإبداع المنظمي:

مفهوم الإبداع المنظمي:

ويعرفه الناصر (2018: 151) بأنه هو التوصل إلى شيء جديد قد يكون خدمة أو أسلوب إداري أو نظرية أو اختراع، فالمبدع قد يستفيد، من أفكار غيره، ولكنه يوظفها توظيفاً جديداً.

عناصر الإبداع المنظمي:

يوجد العديد من العناصر المكونة للإبداع المنظمي منها ما يلي (شعباني، 2016):

1. عنصر الطلاقة:

تقاس الطلاقة وتحدد بعدد وكمية ما يعطي الشخص من نوع معين من المعلومات في وحدة زمنية معينة، وقد وجد أنه في الاختبارات الكلامية وحدها، ويوجد أربع أنواع للطلاقة هي:

أ. الطلاقة اللفظية: وتعتبر قدرة الفرد على استدعاء أكبر عدد ممكن من الجمل ذات المعنى وتحتوي على حروف معينة أو كلمات أو جمل.

ب. الطلاقة الفكرية: وتعتبر عن قدرة الفرد على استدعاء عدد كبير من الأفكار استجابة للموقف أو المشكلة.

ت. طلاقة التداعي: وتعتبر عن القدرة على إنتاج أكبر عدد ممكن من الألفاظ ذات المعنى الواحد.

ث. طلاقة التعبير: هي القدرة على صياغة الأفكار في عبارات مفيدة.

2. عنصر المرونة:

تعني تغييراً من نوع معين ورؤية المشكلة من زوايا مختلفة والتغيير في المعنى أو التفسير أو الاستعمال أو فهم المهمة أو استراتيجية العمل أو تغييراً في اتجاه التفكير الذي قد يعني تفسيراً جديداً للهدف، ويوجد نوعين من المرونة:

أ. المرونة التلقائية: توضح مدى قدرة الفرد على إعطاء معلومات متنوعة بشكل تلقائي لا ينتمي لفئة أو أصل واحد، وهي تظهر مرونة الفرد دون حاجة ضرورية يتطلبها الموقف.

ب. المرونة التكيفية: توضح قدرة الفرد على تغيير وجهته الذهنية حين يكون بصدد النظر إلى حل مشكلة معينة.

3. عنصر الأصالة:

تعني إنتاج ما هو غير مألوف، وما هو بعيد المدى، وما هو جديد وغير عادي، وما هو ذكي وحاذق من الاستجابات، وتشمل الأصالة ثلاثة جوانب رئيسية:

- الاستجابة غير الشائعة (القدرة على إنتاج أفكار نادرة).
- الاستجابة البعيدة (القدرة على ذكر تداعيات بعيدة غير مباشرة).
- الاستجابة الماهرة.

4. عنصر الحساسية للمشكلات:

تتمثل في قدرة الفرد على اكتشاف المشكلات المختلفة في المواقف المختلفة فالشخص المبدع يستطيع رؤية كثير من المشكلات في الموقف الواحد فهو يبي الأخطاء ونواحي القصور ويحس بالمشكلات إحساساً مرهفاً.

5. عنصر المخاطرة:

يقصد بها أخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة، والبحث عن حلول لها في الوقت نفسه الذي يكون فيه الفرد على استعداد لتحمل المخاطرة الناتجة عن الأعمال التي يقوم بها ولديه الاستعداد لتحمل المسؤوليات المترتبة على ذلك.

6. عنصر الخروج عن المألوف:

يقصد به القدرة على التحرر من النزعة التقليدية والتطورات الشائعة والقدرة على التعامل مع الأنظمة الجامدة وتطويعها لواقع العمل ويتطلب ذلك شجاعة كافية.

أهمية الإبداع المنظمي:

حدد كلاً من مسغونة وقدة (2015) أهمية الإبداع المنظمي في النقاط التالية:

- أ. عامل رئيسي في زيادة القدرة التنافسية للمنظمات على المدى الطويل في الأسواق التنافسية.
- ب. وسيلة جيدة للتعامل والتصدي للضغوط البيئية الداخلية، أو الخارجية، واكتساب مهارات مميزة.
- ت. معيار دقيق لعملية التغيير؛ لأنه بمثابة باعث على استنباط أفضل ما لدى الفرد.
- ث. تعزيز بيئة العمل وتوفير الوقت والجهد.
- ج. تقديم خدمات متميزة للمستفيدين تفوق تحسين إنتاجية المنظمة عبر تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء، وإنجاز الأهداف، واستخدام الموارد والطاقة بشكل اقتصادي.

ح. تقليل التالف والمرفوض من المنتجات والخدمات، وتحسين صورة المنظمة ومكانتها، وجعلها جذابة للمستهلكين.

سمات وخصائص المنظمات المبدعة:

تتميز المنظمات المبدعة عن غيرها من المنظمات بمجموعة من السمات والخصائص منها ما يلي (فاضل، 2015):

1. يدرك العاملون بها أخلاقيات العمل ويتمسكون بها.
2. تساعد في تطوير قيم ومثاليات واعتقادات العاملون.
3. تحفز العاملين على التجريب باستمرار والقدرات الإبداعية.
4. تزيد من حجم الثقة بين المنظمة والمستفيدين والعملاء.
5. تعمل على توظيف جهود التطوير والتجديد لتلبية احتياجاتهم.
6. تسعى لتحسين الإنتاجية والاتصال القوي مع رغبات المستفيدين وحاجاتهم.
7. تشجع الممارسة والتجريب المستمرين في العمل حتى في حالات الفشل.
8. تشجع روح العمل بالفريق.
9. تتيح الاتصال بالعاملين بطرق متعددة.
10. تدعم فكرة الإبداع والتجديد، ووجود أنصار داعمين للإبداع والمبدعين.

الإطار التطبيقي

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ويستخدم هذا المنهج لدراسة ووصف الظواهر والمشكلات العلمية من أجل الوصول إلى التفسيرات المنطقية للظاهرة بهدف تحليلها واستخلاص عدد من الأسباب التي أدت لحدوث الظاهرة أو المشكلة، والوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، وهو ما يتمشى مع الدراسة الحالية في دراسة أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية على مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.

مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

يتكوّن مجتمع الدّراسة من مديري وكالة بلديات المحافظات بأمانة جدة والبالغ عددهم (190) مدير وتم الحصول على هذا العدد من إدارة الموارد البشرية بوكالة بلديات المحافظات بأمانة جدة بتاريخ 1443/5/11هـ، حيث قام الباحث بتطبيق الحصر الشامل على كامل مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على عدة طرق لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة لتحديد أثر إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي للموظفين داخل مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.

اتبع الباحث الخطوات التالية في إعداد أداة الدراسة:

أ. الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة بما في ذلك الكتب والأبحاث.

ب. إعداد الاستبيان بصورتها الأولية بحيث تكون من محورين هما:

- المحور الأول: خاص بإدارة المعرفة.

- المحور الثاني: خاص بالإبداع المنظمي.

ت. عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين لإبداء الرأي حول مدى مناسبة الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، ويتم في ضوء ذلك تعديل صياغة بعض الفقرات، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثم قام الباحث بإعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي حيث الدرجة "5" تعني موافق بشدة والدرجة "1" تعني غير موافق بشدة وفق الجدول التالي:

جدول رقم (3 - 1): أوزان العبارات حسب مقياس ليكرت الخماسي

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

الصعوبات المنهجية التي واجهها الباحث في بحثه:

- أ. نمطية أداء الأفراد الموظفين داخل مركز خدمات المستثمرين، ومقاومتهم لمحاولات التغيير والتجديد في كافة مجالات العمل.
- ب. اتصاف إجراءات العمل داخل مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة بالروتين القاتل.
- ت. سوء توزيع المهام والمسؤوليات، وتفويض السلطات بكفاءة على الموظفين والقيادات بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.
- ث. قلة استفادة الموظفين داخل مركز خدمات المستثمرين من الدورات التدريبية التي تعقد لهم أثناء الخدمة، وكذلك قلة مهارة القائمين على التدريب.

حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- أ. الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة الحالية على دراسة أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع المنظمي بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.
- ب. الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على الموظفين بمركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة، والبالغ عددهم (23) موظف منهم ثلاثة مدراء.
- ت. الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.
- ث. الحدود الزمانية: سيتم إنجاز هذه الدراسة في الفترة من عام 1444 هـ - 2023 م.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات (المقترح استخدامها)

ولقياس هذه المتغيرات تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصارًا بالرمز (SPSS).

وبعد ذلك حُسبت المقاييس الإحصائية الآتية:

- أ. التكرارات، والنسب المئوية؛ للتعرف إلى خصائص أفراد الدراسة، وتحديد استجاباتهم تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

ب. المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean"؛ وذلك للتعرف إلى متوسط استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات المحاور، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

ت. المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة للمحاور الرئيسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

ث. معامل ألفا كرونباخ لإيجاد معامل الثبات.

ج. معامل ارتباط بيرسون للتحقق من فروض العلاقة للدراسة.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

1. أن إدارة المعرفة تؤثر إيجابياً على الأداء والسلوك المنظمي مما يزيد من عمليه الإبداع المنظمي داخل مركز خدمات المستثمرين.
2. أن إدارة المعرفة تؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمي لوفرة المعلومات التي يحتاجها الموظفون داخل مركز خدمات المستثمرين.
3. أن إدارة المعرفة تتيح للموظفين العمل على تبادل الخبرات مع ذوي الخبرة لاكتساب المعرفة.
4. أن إدارة المعرفة تتيح للموظفين اكتساب معارف جديدة لتنمية أنفسهم مهنيًا.
5. أن إدارة المعرفة تتيح للموظفين المناخ المناسب لتبادل المعرفة بين بعضهم البعض.
6. أن إدارة المعرفة تتيح للموظفين التعامل مع الوسائل التكنولوجية في نشر المعرفة.
7. أن إدارة المعرفة تتيح للموظفين استخدام قواعد بيانات لحفظ المعلومات.
8. أن إدارة المعرفة تتيح توظيف المعارف بشكل جيد في العمل.
9. أن إدارة المعرفة تتيح للموظفين التكيف مع مختلف طرق العمل الجديدة.
10. أن إدارة المعرفة تتيح للموظفين العمل على تطوير العمل داخل مركز خدمات المستثمرين.

توصيات الدراسة

1. ينبغي توافر وسائل الاتصال الفعالة والحديثة لتطبيق إدارة المعرفة داخل مركز خدمات المستثمرين بمكة المكرمة.
2. لابد من تشجيع الإدارة العليا للموظفين على المشاركة في نقل المعارف والخبرات وذلك للمشاركة في إدارة المعرفة.
3. إنشاء وحدات إدارة معرفه داخل مركز خدمات المستثمرين على غرار وحدة إدارة الأزمات.
4. تحويل محتوى الأصول المعرفية الموجودة بمركز خدمات المستثمرين إلى محتوى رقمي مخزن على الحاسب الآلي مع ربطها بنظام استرجاعي يسهل عمليه البحث فيها.
5. استحداث شبكات الإنترنت وربطها ببرامج الحماية.
6. تحسين البنية التحتية للشبكات الداخلية والخارجية.
7. الاستفادة من ثوره التكنولوجيا وما نتج عنها من انفجار معرفي.
8. تشجيع العمل التعاوني داخل مراكز خدمات المستثمرين في شكل حلقات معرفية.
9. إنشاء فرق عمل يمكن تسميتها بحلقات المعرفة لمناقشة العمل وتطويره.
10. زيادة منح الحوافز المادية والمعنوية المناسبة للمبدعين داخل مراكز خدمات المستثمرين.
11. استقطاب المبدعين للعمل داخل مراكز خدمات المستثمرين.

المراجع

- أبو ذريق، فاتن. (2017). دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية. أكاديمية الإدارة والسياسات للدراسات العليا. جامعة الأقصى. غزة. فلسطين.
- أبو عيادة، هبه توفيق. (2021). دور إدارة المعرفة في المنظمات التربوية للوصول إلى التميز والريادة. مجموعة بحوث التعليم الإلكتروني للغة العربية وآدابها في عصر الكوفيد (19): التحديات والتوقعات. الندوة الدولية بمناسبة المهاجرين العرب. كلية الآداب. جامعة مالانج الحكومية.

- الخليفة، الزين الخليفة الخضر. (2020). إدارة المعرفة ومدى استثمارها في تطوير العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الخرطوم. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية. 4. (16).
- الربيع، تمام رضوان والإبراهيم، عدنان بدري. (2019). إدارة المعرفة لدى مديري المدارس في محافظة إربد وعلاقتها بالأداء المدرسي من وجهة نظر معلمي المدارس. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. (22). 1. ص 661,691.
- سالم، حسني (2017). أنموذج تربوي مقترح لتحسين عمليات تبادل المعرفة بين وزارة التربية والتعليم ومؤسسات التعليم العالي في الأردن. رسالة دكتوراه. الجامعة الأردنية. عمان. الأردن.
- الشراري، شريف حامد بن معتق الورد. (2020). مدى ممارسة معلمي العلوم لعمليات إدارة المعرفة من وجهة نظرهم في إدارة التعليم بالقريات. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية. (7). 1.
- شعباني، مريم (2016). مساهمة إدارة المعرفة في تنمية الإبداع الإداري: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة "بسكرة"، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر – بسكرة، الجزائر.
- صادق، زهراء ودخيس، عبد الكريم (2021). تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق التميز في الدراسة العلمي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة طاهري محمد بشار. مجله المنهل الاقتصادي. (4). 1.
- صارم، ندى. (2019). دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري: دراسة حالة برنامج الأغذية العالمي واللجنة الدولية للصليب الأحمر، ماجستير إدارة الأعمال التخصصي. الجامعة الافتراضية السورية.
- صلاح الدين عبد الباقي (2015): مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- طبيشات، نواف نهار سليم. (2020). دور الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المستقلة في المملكة الأردنية الهاشمية. المجلة العربية للإدارة، (40). 3. ص 81,112.
- العبادي، ضحى عباس محسن. (2018). "دور المرونة الاستراتيجية في تعزيز الإبداع المنظمي، بحث تحليلي في عدد من مستشفيات وزارة الصحة"، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد.

- العجرفي، فلاح. (2017). دور إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية لدى قيادات الكليات الجامعية بمحافظة الدواحي، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، (35).
- فاضل، علي فوزي. (2015) أثر متطلبات إدارة المعرفة في الإبداع المنظمي: دراسة تحليلية في شركة الصناعات الإلكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية. (45).
- فوزي، علي فاضل. (2015). أثر متطلبات إدارة المعرفة في الإبداع المنظمي دراسة تحليلية في شركة الصناعات الإلكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية. العدد الخامس والأربعون.
- محمد، ماهر أحمد. (2012). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري للقيادات الإدارية بجامعة أسيوط، المجلة العملية، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد (28)، العدد (2).
- مخزوم، فيولا وعجمي، زينب وبري، أمين. (2021) الدور الذي تؤديه إدارة المعرفة في تطوير الجامعات الخاصة في لبنان: المهارات والأساليب. مجلة المنافذ الثقافية. العدد 35.
- الناصر، علاء حاكم. (2018). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى عمداء الكليات ومعاونيهم في جامعة بغداد، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد (56)، بغداد.
- نجم، نجم عبود (2004). إدارة المعرفة والمفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
- Nsubuga-Mugoa, J. (2019). Successful Strategies for Using Knowledge Management in Small and Medium-Sized Enterprises. PhD, Walden University.