

أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي (دراسة ميدانية في مصرف الصحاري الزاوية)

عاطف علي ميرة / كلية الاقتصاد الزاوية / قسم الإدارة

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي؛ لتحسين مستوى الأداء بمصرف الصحاري فرع الزاوية، وتقديم التوصيات التي تساهم في الرفع من مستوى الأداء. ولأجل اختبار فرضيات الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بمصرف الصحاري الزاوية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة، وتم استخدام استمارة استبيان لجمع البيانات الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية والمعلومات وتحليلها وتفسيرها باستخدام برنامج Spss

وخلصت الدراسة إلى النتائج أهمها:

- 1- إن تطبيق إدارة المعرفة في المصرف قيد الدراسة كان متوسطا.
- 2- وجود أثر لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي حيث بلغ 31.2 من التغير الحاصل في الإبداع.
- 3- إن مستوى تخزين المعرفة لا يؤثر في الإبداع التنظيمي وهذا يدل على عدم معنوية المتغير.

المقدمة:

إن مجتمع المعرفة يجعل من المعرفة أساساً لتطور جميع مناحي الحياة، ويجعل الإنسان الفاعل الأساسي للإبداع الفكري، ويدعو إلى استخدام المعلومات والمعرفة بشكل شامل وحر ودائم.

ويلعب الإبداع دوراً بارزاً مساعداً الإدارة في إجراء تغييرات جوهرية تتمثل، بإيجاد مكانة مرموقة للجهة المبدعة، وتحسين الجودة للمنتج والخدمة؛ لينسجم مع المتطلبات المتجددة للمستهلكين والمستهلكين.

وتبرز أهمية الإبداع في الواقع المعاصر لمختلف أنواع المنظمات، حيث لم يعد مقتصرًا على مؤسسات كبيرة أو صغيرة أو هادفة للربح فحسب، بل تجاوزه ليشمل جميع أنواع المؤسسات الأخرى كالحكومية وغير الربحية والتطوعية وغيرها.

وتعتبر التغيرات السريعة التي طرأت في العالم المتمثلة في العولمة والانفتاح على الآخر وإزالة الحدود، والتغيير التنظيمي، والمناقشة الشديدة بين الشركات للاستحواذ على الأسواق والزبائن بمثابة التحدي الحقيقي لمنظمات الأعمال وقادتها، وفرضت عليها واقعًا جديدًا ينبغي التعامل والتكيف معه؛ لتتمكن من تحقيق إدارة كفوءة وفاعلة قادرة على تجنب المخاطر والفشل، ولتحافظ على البقاء والنمو وتحقيق الأهداف.

وتأكيدًا على ذلك يرى بعض المهتمين بأن الإبداع لم يعد حالة اختيارية في هذا الوقت أمام قيادة منظمات الأعمال، بل أصبح حالة حتمية كي تتمكن تلك المنظمات من التكيف مع ذلك الواقع وتحقيق النجاح العلمي في المجالات (جواد، 2000، ص 178)

مشكلة الدراسة:

من خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحث إلى مصرف الصحاري فرع الزاوية، وكذلك إطلاع الباحث على بعض الدراسات المتشابهة والمربطة مع متغيرات الدراسة، أستنتج الباحث وجود ضعف في توفر متطلبات إدارة المعرفة بالمصرف والمتمثلة في (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة، الإبداع التنظيمي). ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة في وضع التساؤل التالي:

ما هو أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي بمصرف الصحاري فرع الزاوية؟

يمكن صياغة المشكلة على هيئة تساؤلات:

- 1 - ما هو مستوى تطبيق إدارة المعرفة في المنظمة محل الدراسة؟
- 2 - ما هو مستوى تطبيق الإبداع التنظيمي في المنظمة محل الدراسة؟

الفرضية الرئيسة:

استنادًا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسة التالية:

Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأداء المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة.

H1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأداء المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة

ويمكن صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية.

- Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة
- Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة
- Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة
- Ho لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة

أهمية الدراسة

- 1- التعرف على مستوى تطبيق إدارة المعرفة في مصرف الصحارى الزاوية.
- 2- التعرف على مستوى تطبيق الإبداع التنظيمي في مصرف الصحارى الزاوية.
- 3- التعرف على دور إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي بمصرف الصحارى الزاوية.

أهداف الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة في معرفة مقدار الإضافة التي يقدمها الباحث إلى جميع العاملين بمصرف الصحارى الزاوية وكذلك التعرف على أهمية الإبداع التنظيمي للعاملين ومدى تأثيره في مستوى تطبيق إدارة المعرفة.

مجتمع الدراسة:

- العاملين بمصرف الصحارى الزاوية
- عينة الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من العاملين ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية بالمصرف.

الدراسات السابقة:

1-دراسة غاغة (2017) بعنوان: مدى استخدام إدارة المعرفة وأثرها في تميز الأداء المؤسسي " دراسة تطبيقية على شركة الواحة لتصدير النفط والغاز، وقد هدفت الدراسة إلى فحص الواقع الحالي لإدارة المعرفة بشقيها الصريح والضمني في شركة الواحة لتصدير النفط والغاز.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب إدارة المعرفة الصريحة وبين تميز الأداء المؤسسي، فكلما زاد استخدام أساليب إدارة المعرفة الصريحة أدى إلى تميز في

الأداء المؤسسي، ووجود علاقة طردية بين أساليب إدارة المعرفة الضمنية وبين تميز الأداء المؤسسي.

2-دراسة العلوان (2020) بعنوان: أثر عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية" دراسة ميدانية في منظمات صناعة الأدوية في الأردن

وقد خلصت الدراسة إلى بطلان الفرضية القائلة لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة لتطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات صناعة الأدوية في الأردن، وقد تبين أن عمليات إدارة المعرفة، تسهم إسهام كبيراً في تحقيق الميزة التنافسية، لمنظمات صناعة الأدوية في الأردن.

أدوات جمع البيانات

المصادر الأولية:

يتم جمعها من خلال الرجوع إلى الدراسات النظرية، والكتب والمراجع والبحوث

أولاً/ الإطار النظري

مفهوم إدارة المعرفة:

تعد إدارة المعرفة من الميادين العلمية الحديثة نسبياً ولا سيما المستوى التطبيقي، إذ لم تعترف بها منظمات الأعمال إلا من خلال تلبية حاجات الزبائن ورغباتهم، ومواجهة التغيرات البيئية السريعة وما يتطلب ذلك من إعادة النظر في الهياكل التنظيمية والوظيفية والأهداف الاستراتيجية بقصد التأقلم مع تلك المتغيرات ولا سيما تلك المتعلقة بالسوق (الزطمة، 2011، ص28).

وقد تعددت وتنوعت التعريفات الموضحة لمفهوم المعرفة بتنوع الكتاب والباحثين في هذا المجال ومنها

إدارة المعرفة: تعرّف " بأنها التجمع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المنظمات، وتحقيق تحسن في الأداء والارتقاء الى مستوى أعلى من الإنجاز" (هاشم، 2015) وكذلك "بأنها مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات، أي بمعنى معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والاحكام والقيم التي يعمل بعضها مع بعض كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير"

(ياسين، 2007، ص 25) وكذلك "بأنها عملية تحليل وتركيب وتقييم التغيرات المتعلقة بالمعرفة لتحقيق الأهداف الموضوعية بشكل منظم وهادف، وهي عملية إدارة المعرفة المنظمة من أجل إيجاد قيمة الأعمال وتوليد الميزة التنافسية". (عواد، 2008، ص 58) وكذلك "بأنها الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة أو مؤسسة ما من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتخزين كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات المؤسسة، بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي". (صالح، 2017، ص 13)

أهمية إدارة المعرفة:

- 1- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- 2- تعد عملية نظامية تكاملية؛ لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة باتجاه أهدافها.
- 3- تعزيز قدرة المنظمة على الاحتفاظ بالأداء التنظيمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- 4- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة ممكنة.
- 5- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة
- 6- تسهم في تحفيز المنظمات على تحديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة. (العجرفي، 2017، ص 69)

أهداف إدارة المعرفة:

- توفير الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات.
- بناء إمكانيات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطورها والتنافس من خلال الذكاء البشري.
- تعد أداة للمؤسسات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة.

تعتبر إدارة المعرفة دليل العمل الجيد.

تبنى فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار.

جذب رأس المال الفكري لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة.

جمع المعرفة من مصادرها وتحزينها وإعادة استعمالها.

تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.

تبنى فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار. (كلثوم، 2010، ص22)

عمليات إدارة المعرفة:

1- توليد المعرفة: وتعد من أهم عمليات إدارة المعرفة والتي تتضمن ابتكار واكتساب وشراء المعرفة والقدرة على الفهم والاستيعاب للمعرفة الظاهرة والحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين ويجب أن يفهم أن ذلك لا يعني الحصول على معرفة جديدة فحسب وإنما القدرة على الإبداع وتطوير الأفكار والحلول كقيم مضافة، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة المزج بين المعرفة الصريحة الظاهرة والضمنية الكامنة؛ لتكوين معان ومعارف جيدة من هذا المزيج.

2- خزن وتنظيم واسترجاع المعرفة: وتشمل العمليات التي يتم من خلالها الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، ويكون لاستخدام تقنيات المعلومات دور بارز في جميع مراحل هذه العملية.

3- نقل ومشاركة المعرفة: وتعني نشر ومشاركة المعرفة بين مختلف الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة، حيث يستغل الأفراد مهاراتهم في ذلك ويتم توزيع المعرفة الضمنية بأساليب مختلفة كالتمرير والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية التعليمية. ويكون للتكنولوجيا المتوفرة أيضاً دور في تسهيل توزيع والتشارك بالمعرفة عبر شبكة الاتصال الداخلية والبريد الإلكتروني. ونظم الأرشفة والإدارة الإلكترونية. والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم.

4- تطبيق المعرفة: المعرفة تكتسب بالعمل وتتطلب كثير من التعليم الذي يأتي عن طريق الممارسة والتخزين والتطبيق. وهنا لابد من إيجاد الثقافة التنظيمية التي تساعد في ذلك كالتشجيع والتسامح والتعلم من الأخطاء. كما أن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تهتم باستخدام المعرفة

في الوقت المناسب، وتستمر توافرها في المكتبة والتي يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجهها وكذا في المساعدة في تحقيق أهدافها. (الجاموس، 2013)

الجزء النظري الثاني / الإبداع التنظيمي.

1. تعريف الإبداع التنظيمي:

الإبداع التنظيمي يمس الأساليب التنظيمية فهو يشير إلى التغيرات في هيكل المؤسسة وعملياتها ويركز على سلوك المؤسسة في اعتمادها على الأساليب والعمليات الجديدة في الأداء، لأن الإبداع الحقيقي يمر بمراحل متكاملة تبدأ من سلوك الإدارة والأنظمة إلى الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات ثم الخدمات والمنتجات والتقنيات والسلوك العملي والعملاء المستفيدين. (حريم 2004، ص24)

تعريف آخر الإبداع التنظيمي المقصود به إحداث التجديد في التنظيم، وإحلال نماذج تنظيمية جديدة تزيد من المرونة في أداء المهام وتحسين علاقات العمل، ويهدف إلى تنظيم طرائق وأساليب وأنماط التنظيم بغية الرفع من سلوك المنظمة وجعله أكثر فعالية. (مسلم، 2015، ص29)

2. مستويات الإبداع:

يظهر الإبداع في العديد من المستويات، ويمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من الإبداع في المنظمات، وهي:

الإبداع على مستوى الفرد: ما ينتج عن أفكار فردية، ممن يمتلكون قدرات وسمات إبداعية ويمكن زيادة هذه السمات من خلال:

المعرفة: هي بذل وقت أكثر لإتقان العمل ذي السمات الإبداعية

التعلم: التعلم من خلال التأكيد على أن المنطق لا يعيق الإبداع

الذكاء: الإنسان المبدع من يكون عالي الذكاء

الشخصية: الشخصية المستقلة المثابرة تحب المخاطر وهي عالية الدافعية

الإبداع على مستوى الجماعة: وينتج هذا النوع من الإبداع من خلال تفاعل مجموعة من القدرات الإبداعية كفريق عمل أو لجنة مشروع حيث يتم تبادل الأفكار، الآراء والخبرة للخروج بولادة فكرة جديدة جماعية

الإبداع على مستوى المنظمة: ويمكن أن يتحقق هذا النوع من الإبداع إذا توافرت الشروط التالية:

اليقين بأن الإبداع يحتاج إلى أفراد وتفكير عميق وكذلك توفر الرغبة لتعزيز هذه الأفكار. لاكتشاف الطرق لحل المشكلات وبأسلوب إبداعي. ضرورة تطوير أي مهارات إبداعية أثناء التعامل مع المشكلات وحلها، لأن إبداع الفرد ما هو إلا طريق لتحقيق الإبداع في المنظمة ككل. (خيرى، 2012، ص55)

3- مراحل الإبداع التنظيمي:

- 1- إيجاد الفكرة: وذلك عن طريق الإبداعات التلقائية أو الذاتية، الذكاء، العمليات المعلوماتية
 - 2- الخبرة الذاتية: لإنشاء فكرة ذات قيمة جوهرية وتطبيقها
 - 3- تحديد العملي أو الواقعي: وذلك لتحديد التكاليف والفوائد المتوقعة
 - 4- التطبيق النهائي: لإنتاج المنتج وتسويقه أو الخدمة الجديدة أو تنفيذ طريقة للعمليات أو مدخل جديد (العبيدي، 2021، ص161)
 - 4- أهمية الإبداع في المنظمات:
- تكمُن أهمية الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال في الحفاظ على قوتها وضمان استمرارها قوية ومؤثرة وذلك ب:

- 1- تقوية الشعور بالفخر والاعتزاز لدى العاملين
- 2- تحقيق الكفاءة
- 3- تعزيز منظومة الإدارة الرشيدة
- 4- توسيع الحصة السوقية
- 5- مواكبة التغير والنمو العصري
- 6- تحسين فرص المنافسة وتقويتها
- 7- كسب ثقة العملاء

وتبرز أهمية الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية في أن الإبداع يعتبر أحد دعائم التنافسية، الذي يقوم على أساس تقديم الجديد وتحقيق القيمة المضافة، لما يخدم ويشجع حاجات ورغبات العملاء المطلوبة وحتى (الضمنية) المتوقعة، حيث إن هذه الأخيرة تؤدي إلى تحقيق التفوق الذي يضمن للمنظمات التميز والريادة (شرارة، 2019، ص 81)

ثانياً: الجانب العملي

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق الأداة:

اختبر الباحث صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة وهم المشار إليهم في الملحق رقم (6) وقد أخذ الباحث بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

ثبات الأداة:

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لاختبار الاتساق الداخلي للأداة، حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (1) إلى درجة ثبات في استجابات عينة الدراسة كانت 91.1٪ وهي نسبة جيدة، لأن قيمة ألفا المعيارية أكثر من 60٪. وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس ثابت بمعنى أن المبحوثين يفهمون بنوده بنفس الطريقة وكما يقصدها الباحث، وعليه يمكن اعتماده في هذه الدراسة الميدانية لكون نسبة تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى تقدر 91.1٪

جدول (1): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرو نباخ ألفا)

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا
توليد المعرفة	4	0.683
تخزين المعرفة	4	0.847
مشاركة المعرفة	4	0.711
تطبيق المعرفة	4	0.823
الابداع التنظيمي	12	0.865
الاستبيان ككل	28	0.911

عرض النتائج

اختبار مقياس الاستبانة

لقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي (Likert Scale of three points) لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل بند من بنود الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (2): قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الثلاثي المعتمد من الدراسة

المقياس	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	3	2	1

مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

تم وضع مقياس ترتيبي للمتوسط الحسابي وفقا لمستوى أهميته وذلك لاستخدامه في تحليل النتائج كما يلي:

المقياس	مرتفعة	متوسطة	منخفضة
الدرجة	3.00-2.34	2.33-1.67	1.66-1

جدول (3): مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي
منخفضة	1.66-1
متوسطة	2.33-1.67
مرتفعة	2.33-1.67

جدول رقم (4)

توزيع عينة الدراسة حسب النوع

النوع	العدد	النسبة
ذكر	41	82.0%
أنثى	9	18.0%
المجموع	50	100.0%

الجدول رقم (4) يشير إلى أن 82.0% من عينة الدراسة هم من الذكور، في حين أن 18.0% من عينة الدراسة هم من الإناث.

جدول رقم (5)

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
ثانوية فأقل	1	2.0%
دبلوم متوسط	17	34.0%
دبلوم عالي	1	2.0%
بكالوريوس	26	52.0%
ماجستير	5	10.0%
المجموع	37	100.0%

الجدول رقم (5) يشير إلى أن 2.0% من عينة الدراسة مؤهلهم ثانوية فأقل، 34.0% مؤهلهم دبلوم متوسط، 2.0% من عينة الدراسة مؤهلهم دبلوم عالي، بينما 52.0% من عينة الدراسة مؤهلهم بكالوريوس، في حين أن 10.0% من عينة الدراسة مؤهلهم ماجستير.

جدول رقم (6)

توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
5 سنوات فأقل	1	2.0%
6-10 سنة	7	14.0%
11-15 سنة	17	34.0%
16 سنة فأكثر	25	50.0%
المجموع	43	100.0%

الجدول رقم (6) يشير إلى أن 2.0% من عينة الدراسة خبرتهم العملية 5 سنوات فأقل، 14.0% من إجمالي عينة الدراسة خبرتهم العملية من 6 إلى 10 سنوات، بينما 34.0% من إجمالي عينة الدراسة خبرتهم العملية من 11 إلى 15 سنة، في حين أن 50% من عينة الدراسة خبرتهم العملية 16 سنة فأكثر.

جدول رقم (7)

توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة
رئيس قسم	6	12.0%
رئيس وحدة	5	10.0%
موظف	39	78.0%
المجموع	43	100.0%

الجدول رقم (7) يشير إلى أن 12.0% من عينة الدراسة يشغلون مهمة رئيس قسم، بينما 10.0% من عينة الدراسة يشغلون مهمة رئيس وحدة، في حين أن 78.0% من إجمالي عينة الدراسة هم موظفون.

أولاً: عرض نتائج اتفاق أفراد العينة على فقرات إدارة المعرفة

1 توليد المعرفة

جدول (8): إجابات أفراد العينة على فقرات توليد المعرفة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المثوى	مستوى الاتفاق
1	يشجع الحوار موظفي المصرف على تبادل الأفكار.	3.52	0.789	70.40%	مرتفع
2	يحرص المصرف على حضور الدورات والمؤتمرات للموظفين.	2.84	0.889	56.80%	متوسط
3	تستخدم الإدارة طريق العصف الذهني مع الموظفين للمشاركة في حل المشكلات التي يواجهها المكتب.	2.30	0.974	46.00%	منخفض
4	يتم تشجيع الموظفين وتحفيزهم على توليد الأفكار الإبداعية وتقديم مكافآت لهم.	2.68	0.913	53.60%	متوسط
	الفقرات ككل	2.84	0.640		متوسط

من خلال الجدول رقم (8)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الاتفاق على فقرات توليد المعرفة تتراوح بين (2.30) – (3.52)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الاتفاق على فقرات توليد المعرفة هو بدرجة من منخفضة إلى مرتفعة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الاتفاق على فقرات توليد المعرفة يساوي (2.84)

بانحراف معياري (0.640)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى توليد المعرفة بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

2) تخزين المعرفة

جدول (9): إجابات أفراد العينة على فقرات تخزين المعرفة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مدى التطبيق
5	يمكن لموظفي المصرف الوصول بحرية إلى الوثائق والمعرفة المخزنة للشركة.	2.84	0.955	56.80%	متوسط
6	يقوم المصرف بالتخزين المعرفي في قواعد المعرفة.	2.96	1.009	59.20%	متوسط
7	يوثق المصرف التجارب السابقة في المصارف أو من خلال قواعدها؛ ليتم تطبيقها لاحقاً.	2.98	1.000	59.60%	متوسط
8	يتم الحصول على المعرفة المخزنة من أماكنها المختلفة بسهولة.	2.82	0.896	56.40%	متوسط
	الفقرات ككل	2.90	0.800		متوسط

من خلال الجدول رقم (9)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الاتفاق على فقرات تخزين المعرفة تتراوح بين (2.82) – (2.98)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الاتفاق على فقرات تخزين المعرفة هو بدرجة متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الاتفاق على فقرات تخزين المعرفة يساوي (2.90) بانحراف معياري (0.800)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أن هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى تخزين المعرفة بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

3) مشاركة المعرفة

جدول (10): إجابات أفراد العينة على فقرات مشاركة المعرفة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مدى التطبيق
9	تشجع تبادل المعلومات والمعرفة بين أعضاء الفريق والوحدات المختلفة.	3.52	0.909	70.40%	مرتفع
10	تستخدم منظمتنا آليات ووسائل لتبادل المعرفة بين الأفراد والجماعات والمستويات التنظيمية.	3.10	1.035	62.00%	متوسط
11	يشارك الموظفون في منظمتنا المعرفة بشكل متكرر بناء على خبرتهم.	3.04	0.880	60.80%	متوسط

12	يشارك الموظفون في منظمتنا في كثير من الأحيان في التقارير والوثائق الرسمية التي يعدونها بأنفسهم.	3.60	0.881	72.00%	مرتفع
	الفقرات ككل	3.32	0.679		متوسط

من خلال الجدول رقم (10)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الاتفاق على فقرات مشاركة المعرفة تتراوح بين (3.04) – (3.60)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الاتفاق على فقرات مشاركة المعرفة هو بدرجة من متوسطة إلى مرتفعة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الاتفاق على فقرات مشاركة المعرفة يساوي (3.32) بانحراف معياري (0.679)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى مشاركة المعرفة بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

4 تطبيق المعرفة

جدول (11): إجابات أفراد العينة على فقرات تطبيق المعرفة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مدى التطبيق
1 3	يعرف موظفو المصرف دائما اين يمكنكم العثور على الخبرات والمعارف التي تحتاجون اليها.	3.32	0.999	66.40%	متوسط
1 4	تساعد قواعد المعرفة في حل المشكلات المتعلقة بالعمل.	3.42	0.971	68.40%	مرتفع
1 5	يشعر الموظفون أن المعرفة متوفرة بحرية كاملة لتطبيقها.	2.96	1.009	59.20%	متوسط
1 6	المصرف قادر على الاستفادة من المعرفة لتحسين فعالية العمل وصقل الرؤية الاستراتيجية.	3.16	1.037	63.20%	متوسط
	الفقرات ككل	3.22	0.493		متوسط

من خلال الجدول رقم (11)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الاتفاق على فقرات تطبيق المعرفة تتراوح بين (3.16) – (3.42)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الاتفاق على فقرات تطبيق المعرفة هو بدرجة من متوسطة إلى مرتفعة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الاتفاق على فقرات تطبيق المعرفة يساوي (3.22) بانحراف معياري (0.493)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى تطبيق المعرفة بشكل عام هو بدرجة متوسطة.

ثانيا: عرض نتائج اتفاق أفراد العينة على فقرات الإبداع التنظيمي

جدول (12): إجابات أفراد العينة على فقرات الإبداع التنظيمي

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مدى التطبيق
1	تمتلك المهارات الكافية التي من خلالها تقنع المتعاملين معنا	4.08	0.528	81.60%	مرتفع
2	نحرص على التعبير عن آرائنا ولو كانت مخالفة لرؤسائنا بالعمل	3.62	0.855	72.40%	مرتفع
3	يتوفر لدى مدري الإدارات مهارات النقاش المتعلقة بالعمل	2.44	1.033	48.80%	منخفض
4	تنجز الأعمال الموكلة لنا بأسلوب متطور	4.20	0.808	84.00%	مرتفع جدا
5	نحاول في العمل تطبيق أساليب جديدة لحل أية مشكلة توجهنا.	4.06	0.793	81.20%	مرتفع
6	نحرص على تقديم الأفكار الجديدة للعمل بالمكتب.	4.16	0.681	83.20%	مرتفع
7	نسعى للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل.	4.12	0.746	82.40%	مرتفع
8	تتسم بالآراء التي تخالف آراءنا للاستفادة من آراء الآخرين.	3.92	0.853	78.40%	مرتفع
9	نحرص على الاستفادة من انتقاد الآخرين لنا.	4.08	0.566	81.60%	مرتفع
10	نشعر بالإثارة عند تعاملنا مع مشكلات العمل.	4.14	0.808	82.80%	مرتفع
11	نملك رؤية دقيقة لمشكلات العمل	4.30	0.678	86.00%	مرتفع جدا
12	نملك قدرات على توقع مشكلات العمل قبل حدوثها.	4.08	0.829	81.60%	مرتفع
	الفقرات ككل	3.93	0.493		مرتفع

من خلال الجدول رقم (13)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الإبداع التنظيمي تراوح بين (2.44) - (4.30)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الإبداع التنظيمي هو بدرجة من منخفضة إلى مرتفعة جدا. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات مستوى الإبداع التنظيمي مساوي (3.93) بانحراف معياري (0.493)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى الإبداع التنظيمي بشكل عام هو بدرجة مرتفعة.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمتغيراتها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) في الإبداع التنظيمي في مصرف الصحارى الزاوية.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1) الفرضية الخاصة بتوليد المعرفة

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (13): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور توليد المعرفة في الإبداع التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
توليد المعرفة	0.247	2.342	0.023	0.103

من الجدول السابق رقم (13) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بتوليد المعرفة (0.247) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (2.342)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.023) وهياقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (توليد المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (10.3%) أن توليد المعرفة يؤثر بما نسبته 10.3% من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي.

2) الفرضية الخاصة بتخزين المعرفة

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (14): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور تخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
تخزين المعرفة	0.145	1.675	0.100	0.055

من الجدول السابق رقم (14) يتضح الآتي:

(1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بتخزين المعرفة (0.145) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي، ولكنها غير معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (1.675)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.100) وهياكبر من قيمة (0.05) وهذا يدل على عدم معنوية المتغير.

(2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (تخزين المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (5.5٪) أن تخزين المعرفة يؤثر بما نسبته 5.5٪ من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيكون القرار بعدم رفض الفرضية الصفرية وبالتالي يمكن القول بأن تخزين المعرفة ليس له دور ذو دلالة إحصائية في الإبداع التنظيمي.

3) الفرضية الخاصة بمشاركة المعرفة

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (15): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور مشاركة المعرفة في الإبداع

التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
مشاركة المعرفة	0.323	3.443	0.001	0.198

من الجدول السابق رقم (15) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بمشاركة المعرفة (0.323) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (3.443)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.001) وهياقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (مشاركة المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (19.8٪) أن مشاركة المعرفة يؤثر بما نسبته 19.8٪ من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق، سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

4) الفرضية الخاصة بتطبيق المعرفة

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (16): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور تطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
تطبيق المعرفة	0.429	6.916	0.000	0.499

من الجدول السابق رقم (16) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بتطبيق المعرفة (0.429) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (6.916)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.000) وهياقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (تطبيق المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (49.9٪) أن تطبيق المعرفة يؤثر بما نسبته 49.9٪ من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية الرئيسة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية أعلاه

جدول (17): يبين نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد R^2
إدارة المعرفة	0.486	4.671	0.000	0.312

من الجدول السابق رقم (17) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معامل الانحدار الخاصة بإدارة المعرفة (0.486) وهي قيمة موجبة، مما يشير إلى وجود دور إيجابي لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (4.671)، وكانت المعنوية المشاهدة له (0.000) وهياقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذي يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (إدارة المعرفة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (31.2٪) أن إدارة المعرفة تؤثر بما نسبته 31.2٪/3. من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

النتائج والتوصيات

أولاً/ النتائج

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- 1) مستوى تطبيق إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمصرف قيد الدراسة كان بدرجة المتوسط.
- 2) وجود علاقة ذاتاثر لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي والذي بلغت قيمة معامل التحديد (31.2%) من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.
- 3) وجود علاقة ذات أثر لتوليد المعرفة في الإبداع التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل التحديد (10.3%) من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي.
- 4) لا يوجد أثر لتخزين المعرفة في الإبداع التنظيمي وهذا يدل على عدم معنوية المتغير
- 5) وجود علاقة أثر لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي حيث بلغ معامل التحديد (19.8%) من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي والباقي يرجع لعوامل أخرى.
- 6) وجود علاقة لتطبيق المعرفة في الإبداع التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل التحديد (49.9%) من التغير الحاصل في الإبداع التنظيمي والباقي يرجع لعوامل أخرى.

ثانياً التوصيات

1. ضرورة العمل على تفعيل دور إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة، بما يؤدي دور إدارة المعرفة.
2. العمل على بناء المعرفة الداعمة للإبداع التنظيمي، من خلال توفر منهجية متكاملة، وعدم التقيد بنظام روتيني جامد أثناء مواجهة ظروف العمل، وبما يساهم في زيادة أداء المصرف.
3. مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والخطط المستقبلية وعلى الإدارة الاعتماد على مصادر المعرفة في اتخاذ القرار وتنظيم الأعمال بالمصرف.
4. على المصرف الاستفادة من معارف وخبرات العاملين، والعمل على تعميم هذه المعارف والخبرات على الجميع دون تهميشها أو احتكارها لجهة دون أخرى.
5. على إدارة المصرف توفير خدمة الانترنت وبسرعة عالية لكافة العاملين، وتحديد احتياجاتهم المعرفية.

6. العمل على إيجاد رؤية استراتيجية لإدارة المعرفة بالمصرف، يتم تطبيقها بكافة المستويات، وكذلك بتفويض الإدارة صلاحيات واسعة للأفراد، مما يساهم في رفع مستوى المعرفة والخبرة لدى العاملين في المصرف قيد الدراسة.

المصادر والمراجع

أولاً/ الكتب

- 1- عبد الرحمن الجاموسي، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، دمشق، دار وائل، (2013)
- 1- حريم، حسين (2004) السلوك التنظيمي، عمان: دار زهران، ص 24
- 2- عبدالله حسن مسلم (2015) الإبداع والابتكار الإداري في التنظيم والتنسيق، ص 29 مكتبة النور للنشر والتوزيع رقمية.
- 3- خيري أسامة (2012) إدارة الإبداع والابتكار في المنظمات الإدارية، عمان، دار الرائدة، ط 1
- 4- العبيدي، اردان، البرزنجي، احمد (2021) الإدارة الاستراتيجية "مدخل في استراتيجية الابداع التنظيمي. بغداد: دار الدكتور. ط 1.
- 5- شرارة، مجدي عبد الله (2019) الاتجاهات والادوار الحديثة في إدارة الموارد البشرية.

ثانياً المجلات والندوات ورسائل العلمية

- 1- غاغب زنبب بشير (2017)، مدى استخدام إدارة المعرفة وأثرها في تميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على شركة الواحة لتصدير النفط والغاز، رسالة ماجستير، الاكاديمية الليبية، ليبيا.
- 2- غلبون، فاطمة على (2013)، تأثير إدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية، دراسة ميدانية على العاملين بالفنادق بمدينة بنغازي، رسالة ماجستير، جامعة بنغازي، ليبيا.
- 3- الزطمة نضال، (2011)، إدارة المعرفة وتأثيرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد العليا التطبيقية والمتوسطة: في قطاع غزة فلسطين