الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة السورية الخاصة
كلية العلوم الإدارية
قسم: إدارة الموارد البشرية

أثر إدارة المعرفة في تحسين القدرة على الابتكار والإبداع

دراسة ميدانية لدى البنك الوطني الإسلامي

The impact of knowledge management on improving the ability to innovate and create

A field study at the National Islamic Bank

مشروع تخرج للحصول على الإجازة في العلوم الإدارية اختصاص إدارة موارد بشرية

إعداد الطالبة:
هدى عثمان عثمان

إشراف:
الدكتور طلال عبود

العام الدراسي 2025-2024م

الإهداء

قال تعالى

(وَقُلْ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب اللآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك،

(اللّٰه جل جلاله)

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة ..إلى نبي الرحمة ونور العالمين

(سيدنا محمد صلى اللّٰه عليه وسلم)

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة ،إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة ..

(أساتذتنا الافاضل)

د.طلال عبود _ د.منير عباس _ د.خلدون نجاتي _ د. محمد الحسين _ د. شادي كراز _ د. سمر حبيب _ د. فداء ناصر _ د. علي الخضر _ د.عصام حيدر _ د. حسن حجازي _ د. أديب كولو _

د. علاء المهنا _ د.ثريا الأدلبي _ د.منال صقر _ د.طاهر حسن _ د.ديما منصور _

د. عبدالحميد خليل _ د.ليدا بركات _

والأستاذ أسامة حسن _ والاستاذ حيدر _ والاستاذ سليمان _ والاستاذ محمد _

والأنسة هنادي _ والأنسة هالة..

شكر وعرفان

أتقدم بخالص الشكر والتقدير للجامعة السورية الخاصة وجميع أعضاء الكادر التدريسي الذين ساهموا في إكمال جميع مراحل دراستي الجامعية منذ السنة الاولى حتى التخرج،

وأقدم كل الشكر لعمادة كلية العلوم الإدارية وأعضاء لجنة التحكيم

كما أقدم شكري الخاص للدكتور مشرف طلال عبود على تفضله بالإشراف على هذا العمل والنصائح القيمة والإرشادات والتوجيهات التي قدمها لي طوال فترة إنجازه

إلى سندي وحزام ضهري وأماني وعزوتي

إلى من انحنى ظهره وملأت الخطوط جبينه... إلى من أفنى عمره لسعادتنا .. إلى من رسم دربي بشيب شعره.. إلى من تخطى وصفه الثمانية والعشرين حرفاً.... هذا الحلم الذي كان فخراً لك حققته الآن.. وأهديك تعب سنواتي

أبي الغالي عثمان

إلى ثمرة تعبي، إلى البحر الحب والحنان... إلى نبض قلبي ... إلى من نقشت في روحي بتجاعيد حبها وعطائها ... إلى من هي البلسم لكل ندوبي...إلى الإنسانة الوحيدة الصادقة بدعواتها من القلب إلى السماء ولها الشكر بعد الله بحجم السماء ... إلى من سهرت وتعبت وربت وأعطت ... إلى من تستقبلني بابتسامة وتودعني بدعوة... أدامها نعمة عامرة في حياتي ... اسأل الله أن يحفظها لي

أمي الحبيبة آسيه عثمان

إلى الذين ظفرت بهم هدية من الأقدار... إخوة فعرفوا معنى الأخوة... إلى من لم يبخلو بمساعدتي يوماً ما ... إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة ... إلى من عرفت معهم معنى الحياة ... إلى من شاركوني لحظات فرحي وانكساراتي ... إلى من شدّ الله بهم عضدي ... إلى من ينادونني (وردة البيت) .. أقول لكم: وردتكم الصغيرة أصبحت خريجة لا حرمها الله من فرحتكم بها ... جيشي الوحيد ألف شكر وامتنان لدعمكم لي

إخوتي

(عدنان _ عماد _ دارا _ أحمد)

إلى أزهار حياتي.. إلى نجوم سمائي ولآلئ قلبي ... إلى ورودي التي لا تذبل مهما عصفت بها الحياة ... إلى الاحضان الدافقة التي أحضنتني.... إلى من شاركوني الحياة وتمالكت معهم كل شيء.... إلى من لا تكمل فرحتهم إلا بنجاحي ... إلى من تكون الأسرار معهم مجرد اصطلاح وحكاية أخرى نقصصها لبعض ... نبض حياتي ومصدر سعادتي التي لا تحلو الحياة إلا بوجودهم ... نور دربي منهنّ استمد النور لمواصلة الطريق في حياتي ... دمتم لي كل العمر

اخواتي

(جاندا _ مثاب)

إلى الشخص الذي أصبح جزء من عائلتنا ... إلى من كان خير أخ وخير القربة

صهري الغالي ماهر

إلى الأخت التي ولدتها لي الأيام والمواقف... إلى شقيقة الروح والنبض... إلى من دخلت قلبي دون استئذان... إلى صديقة الجميلة التي لم تفارقني منذ التقينا ..إلى من قضيت معها حياتي الجامعية وساهمت بتهوين رحلة الجامعية الطويلة .. إلى من شاركتني لحظات الجامعية بحلوها ومرها وخطواتي وكل مراحلي ومصاعب المواد .. إلى رفيقة الدرب وشريكة دراسة من جمعتني بها هذه الكلية

آمد رمضان

إلى زميلات السكن والصحبة الحلوة والأوقات اللطيفة والضحك والسهرات والرقصات التي اخترعناها والأغاني التي غنيناها معاً ولم تنتهِ... إلى اللواتي شاركنني سكني وتقاسمن معي خليط العشاء من حزن _ سرور ... إلى من هونتنَ عليّ مرارة البعد وبرهنتنَ أن جمال البيت في سكانه لا في جدرانه .. إلى شريكات الخبز والملح اللواتي لن أنساهن حتى وإن لم نلتقِ بعد الآن

سولين حسو _ أريانا المحمد _ ليلى أرسين

إلى من أمضيت معهم أجمل أيام حياتي وأمتع لحظات عمري ... إلى من تعرفت عليهم خلال مسيرتي الجامعية رفيقتان وصديقتان من ينثران بضحكتهم وجمال صحبتهم روحاً إلى أيامنا من شاركتهم أسوأ الأيام وأصعب الظروف ولكن بوجودهم كان كل شيء يسير على ما يرام .. من صبرنا سوية وكتبنا معاً الكثير من الذكريات والمغامرات التي لن أنساها

شكراً لوجودكم

ليلوز حاجي _ بهيجان حاجي

إلى رفاق الخطوات الأولى ، شركاء الدرب الطويل ... إلى من شاركوني كؤوس النسكافية وفناجين القهوة الصباحية ... إلى من زينو زوايا الجامعة.. ومقاعدها بوجودهم .. إلى القلوب تبادلنا سوية الحب وتشاركت بجوارهم أحلى الذكريات والأيام ... إلى من سأشتاق لضحكاتهم..لجلساتهم إلى من سأفتقدهم ... إلى من ستبقى صورهم معلقة بذاكرتي وكانوا خير الأصدقاء .. إلى من اشكر الجامعة أنها جمعتني بهم

وردة محسن _ تسنيم محمد _ هيوا علي _ لجين سلاخو

إلى كل محب قريب أو بعيد دعا لي بالخير... إلى كل من خانتني ذاكرتي بذكراهم

Kes şer nake,lê her kes li benda rojên xweşe.

Rojên xweş piştî serkeftina şerekî mezin tê

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد إدارة المعرفة لدى البنك الوطني الإسلامي، والتعرف على ممارسات إدارة المعرفة لدى البنك الوطني الإسلامي، وبيان أثر أبعاد إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) وممارسات إدارة المعرفة (التعلم التعاوني، المجتمعات المعرفية، أنظمة إدارة المعرفة، الثقافة التنظيمية) على الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد ضم مجتمع الدراسة العاملين لدى البنك الوطني الإسلامي البالغ عددهم تقريباً (200) فرد، وتم أخذ عينة عشوائية مكونة من 100 عامل لغاية إنجاز الدراسة الميدانية.

كما اعتمدت الاستبانة في جمع البيانات جرى توزيعها الكترونياً وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (82) استبانة، جرى تحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي spss، واختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) ووجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة (التعلم التعاوني، المجتمعات المعرفية، أنظمة إدارة المعرفة، الثقافة التنظيمية) على الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

وقد أوصت الدراسة البنك بضرورة تعزيز آليات إنشاء المعرفة وتخزينها ونشرها وتطبيقها من خلال توفير برامج تدريبية متخصصة وتطوير أنظمة تكنولوجية تدعم هذه العمليات، مما يعزز الابتكار والإبداع بشكل عام، وتشجيع ثقافة الأصالة والتفكير خارج الصندوق من خلال تنظيم ورش عمل وجلسات عصف ذهني تركز على تطوير أفكار مبتكرة وجديدة، مع توفير حوافز للعاملين الذين يقدمون حلولًا أصيلة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الابتكار، الإبداع.

Abstract

The study aimed to identify the dimensions of knowledge management at the National Islamic Bank, identify the knowledge management practices at the National Islamic Bank, and demonstrate the impact of knowledge management dimensions (knowledge creation, knowledge storage, knowledge dissemination, knowledge application) and knowledge management practices (collaborative learning, knowledge communities, knowledge management systems, organizational culture) on innovation and creativity at the National Islamic Bank.

The descriptive analytical approach was adopted, and the study community included employees at the National Islamic Bank, numbering approximately (200) individuals, and a random sample of 100 workers was taken for the purpose of completing the field study.

The questionnaire was also used to collect data, and it was distributed electronically. The number of valid questionnaires for analysis was (82) questionnaires, which were analyzed using the SPSS statistical program, and the hypotheses were tested using simple and multiple linear regression.

The study found a significant positive impact of knowledge management dimensions (knowledge creation, knowledge storage, knowledge dissemination, knowledge application) and a significant positive impact of knowledge management practices (collaborative learning, knowledge communities, knowledge management systems, organizational culture) on innovation and creativity at the National Islamic Bank.

The study recommended that the bank enhance the mechanisms of knowledge creation, storage, dissemination and application by providing specialized training programs and developing technological systems that support these processes, which enhances innovation and creativity in general, and encourages a culture of originality and thinking outside the box by organizing workshops and brainstorming sessions that focus on developing innovative and new ideas, while providing incentives for employees who provide original solutions.

Keywords: Knowledge management, innovation, creativity.

قائمة المحتويات

الإطار العام للدراسة _____ *1*

أولاً: المقدمة _____1

ثانياً: الدراسات السابقة _____1

ثالثاً: مشكلة الدراسة_____6

رابعاً: أهداف الدراسة _____7

خامساً: فرضيات الدراسة_____7

سادساً: أهمية الدراسة_____8

سابعاً: متغيرات الدراسة _____9

ثامناً: منهجية الدراسة_____10

تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة _____10

عاشراً: حدود الدراسة _____10

أحد عشر: مصطلحات الدراسة_____10

الفصل الأول: ماهية إدارة المعرفة _____ *11*

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة _____11

ثانياً: أهداف إدارة المعرفة _____12

ثالثاً: أهمية إدارة المعرفة_____14

رابعاً: أنشطة محاور إدارة المعرفة _____ *15*

خامساً: مبادئ إدارة المعرفة _____ *16*

سادساً: أبعاد إدارة المعرفة: _____ *16*

الفصل الثاني: ماهية الابتكار والإبداع _____ *20*

أولاً: مفهوم الإبداع والابتكار _____20

*ثانياً: خصائص الإبداع والابتكار*_____ *22*

ثالثاً: أهمية الإبداع والابتكار _____ *23*

رابعاً: أنواع الابتكار_____25

خامساً: العلاقة بين إدارة المعرفة والابتكار والإبداع _____26
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية _____ *28*
أولاً: لمحة عن مجتمع الدراسة _____28
ثانياً: أداة الدراسة _____29
ثالثاً: تصميم الاستبانة _____29
رابعاً: اختبار ثبات الاستبانة_____29
خامساً: تحليل خصائص عينة الدراسة _____30
سادساً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة _____31
سابعاً: اختبار فرضيات الدراسة _____ *45*
النتائج والتوصيات_____62
قائمة المراجع: _____64
الاستبانة_____67
استمارة استبيان _____67

قائمة الجداول

الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha 30
الجدول رقم (2) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي 30
الجدول رقم (3) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك 31
الجدول رقم (4) الأهمية النسبية للموافقات 31
الجدول رقم (5) نتائج قياس إنشاء المعرفة..... 32
الجدول رقم (6) نتائج قياس تخزين المعرفة..... 33
الجدول رقم (7) نتائج قياس نشر المعرفة..... 34
الجدول رقم (8) نتائج قياس تطبيق المعرفة..... 35
الجدول رقم (9) نتائج قياس التعلم التعاوني 36
الجدول رقم (10) نتائج قياس المجتمعات المعرفية..... 37
الجدول رقم (11) نتائج قياس أنظمة إدارة المعرفة..... 38
الجدول رقم (12) نتائج قياس الثقافة التنظيمية..... 40
الجدول رقم (13) نتائج قياس الأصالة..... 41
الجدول رقم (14) نتائج قياس التفكير النقدي..... 43
الجدول رقم (15) نتائج قياس المرونة 44
الجدول رقم (16) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والابتكار والإبداع 45
الجدول رقم (17) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة 46
الجدول رقم (18) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد إدارة المعرفة في الابتكار والإبداع..... 46
الجدول رقم (19) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والأصالة..... 47
الجدول رقم (20) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة 48
الجدول رقم (21) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد إدارة المعرفة في الأصالة..... 48
الجدول رقم (22) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والتفكير النقدي .. 49
الجدول رقم (23) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة 50
الجدول رقم (24) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد إدارة المعرفة في التفكير النقدي 50
الجدول رقم (25) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والمرونة 51
الجدول رقم (26) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة 52
الجدول رقم (27) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد إدارة المعرفة في المرونة..... 52

الجدول رقم (28) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والابتكار والإبداع..... 53
الجدول رقم (29) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة 54
الجدول رقم (30) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر ممارسات إدارة المعرفة في الابتكار والإبداع..... 54
الجدول رقم (31) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والأصالة... 55
الجدول رقم (32) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة 56
الجدول رقم (33) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر ممارسات إدارة المعرفة في الأصالة 56
الجدول رقم (34) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والتفكير النقدي 57
الجدول رقم (35) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة 58
الجدول رقم (36) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر ممارسات إدارة المعرفة في التفكير النقدي..... 58
الجدول رقم (37) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والمرونة... 59
الجدول رقم (38) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة 60
الجدول رقم (39) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر ممارسات إدارة المعرفة في المرونة60

الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

تسري المعرفة اليوم في عروق جل المنظمات والقطاعات والصناعات التي أدركت حقيقة اقتصاد المعرفة وما ينص عليه لتحقيق القيمة والإبداع والنجاح في بيئة العمل المعقدة، حيث أصبحت المعرفة مصدر الثروة وتحقيق القيمة واكتساب ميزة تنافسية مستدامة تميز المنظمة الناجحة عن غيرها من المنظمات وتسمح لها بتحقيق التفوق والريادة، لذا فإن المهمة الأولى والأساسية لمدراء المعرفة هي ضمان اكتساب المعرفة الثمينة والاحتفاظ بها واستغلالها في تقديم القيمة للزبون.

ووسط الجهود المتكاثفة لاستغلال هذه المعارف تتطور وتنمو قدرات الأفراد وتتعزز ويظهر الإبداع الموجود لديهم في تقديم منتجات وخدمات مبدعة وذات قيمة. ولهذا تسعى المنظمات للتميز في إدارة المعرفة وضمان تحقيق الفعالية ومستويات أعلى من الأداء، حيث بات التميز في بيئة اليوم ليس اختياراً أو قراراً تتخذه المنظمة بناءً على تخطيطاتها أو استراتيجياتها المتبعة، بل أصبحت ضرورة حتمية تفرضها العديد من القيود المؤثرة كالمنافسة والتطورات المتسارعة في بيئة الأعمال، وهو ما يجعل المنظمة تستغل وتسخر كامل جهودها لاستغلال المعرفة بالطريقة الأمثل وضمان التميز فيها. ونتيجة لهذه الجهود والسعي لتحقيق التميز والفعالية تجد المنظمة نفسها أمام عملية تطوير غير مقصودة لقدراتها وإبداع أفرادها وهو ما يطلق عليه بالقدرات الإبداعية، ومن هنا جاءت ضرورة التحقيق في العلاقة بين التميز في إدارة المعرفة وتحسين القدرات الإبداعية للمنظمة.

ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات العربية

1- دراسة (سطيفي، ويحياوي، 2023) بعنوان: التميز في إدارة المعرفة كمدخل لتحسين القدرات الإبداعية عرض لتجربة بلدية دبي

هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية التميز في إدارة المعرفة لتحسين القدرات الإبداعية، من خلال عرض تجربة بلدية دبي التي نالت جائزة التميز في إدارة المعرفة كونها من أكثر المدن نشاطا وتميزا في مجال إدارة المعرفة واستغلالها في تحقيق الإبداعات المستمرة. وبالاعتماد على التحليل النظري والميداني لمختلف المفاهيم المتعلقة بموضوع هذه الورقة تم التوصل إلى وجود دور إيجابي للتميز في إدارة المعرفة في تحسين القدرات الإبداعية للمنظمة، حيث أن التميز في إدارة المعرفة

يسمح بالإدارة الفعالة للأصول المعرفية للمنظمة ويجعل المعرفة متاحة لأفرادها ويضمن تعلمهم وتنمية قدرتهم على تحسس المشاكل وتقديم الحلول الإبداعية، وهو ما يسمح بتحسين القدرات الإبداعية للمنظمة.

2- دراسة (الدوسري، 2022) بعنوان: إدارة المعرفة ودورها في تنمية الإبداع الإداري بوزارة الدولة لشؤون الخدمات بدولة الكويت دراسة تطبيقية.

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير أبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على الحساسية للمشكلات، وفحص تأثير أبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على الأصالة، وتحديد تأثير أبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على الطلاقة، والتعرف على الفروق المعنوية بين آراء عينة البحث فيما يخص إدارة المعرفة والإبداع الإداري وفقاً لخصائهم الديمغرافية (النوع، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على منهجين أساسيين وهما المنهج الاستنباطي والمنهج الاستقرائي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين بوزارة الدولة لشؤون الخدمات الكويتية والبالغ عددهم (1538 موظف) والتي تتكون من القطاعات المختلفة البالغة خمس قطاعات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على الحساسية للمشكلات، ويوجد تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على الأصالة، ووجود تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على الطلاقة، كما توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يخص إدارة المعرفة والإبداع الإداري وفقاً لخصائصهم الديمغرافية (النوع، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

3- دراسة (الفيومي، 2021) بعنوان: دور إدارة المعرفة في تحقيق الابتكار التنظيمي بالمنظمة الصناعية في مصر

هدفت الدراسة إلى إمكانية تطبيق إدارة المعرفة بالمنظمة الصناعية في مصر لاتخاذها كآلية لتحقيق الابتكار التنظيمي ومن ثم تحقيق تجويد منتج المنظمة (زيادة تنافسيتها) ورفع كفاءة التشغيل وإنسيابية العمليات (فاعلية الأداء) وتحسين الأداء الإداري (ترشيد القرار)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المنظمات تسعى جاهدة نحو تقوية قدراتها ومقوماتها المادية والبشرية وذلك في مواجهة المتغيرات السريعة والمتلاحقة، وواقع الأمر يشير إلى أن تلك المنظمات في مصر تواجه بعض المعيقات والمشاكل أهمها رداءة الاتصال، عدم المشاركة في الإدارة والقرار، عدم وضوح الأهداف، بالإضافة إلى صعوبة انسيابية المعلومات عبر قنوات الاتصال الموجودة بالمنظمة، الأمر الذي ترتب عليه عزلة الوظائف واعتماد المنظمة في عملها على النقل والتبعية والتقليد.

4- دراسة (الفيتوري، 2021) بعنوان: أثر إدارة المعرفة على عملية الابتكار في مصرف التجارة والتنمية بمدينة بنغازي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة، وواقع عملية الابتكار، وكذلك معرفة أثر أبعاد إدارة المعرفة كلاً على حده (والمتمثلة في اكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة)، وتحديد الأثر التراكمي لأبعاد إدارة المعرفة مجتمعة على عملية الابتكار في المصرف التجارة والتنمية بمدينة بنغازي، ولتحقيق أهداف الدراسة أتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات اللازمة للدراسة عن طريق استمارة الاستبيان من مجتمع الدراسة المكون من (95) موظف يشغلون وظيفة مدير، ونائب مدير، ورئيس قسم بالمصرف قيد الدراسة، وتم إتباع أسلوب المسح الشامل لكافة أفراد المجتمع المستهدف. وتم إدخال البيانات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي (spss)، وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى عملية الابتكار في المصرف قيد الدراسة يعتبر مرتفعاً، وأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد إدارة المعرفة على عملية الابتكار. وكذلك يوجد أثر تراكمي ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة المعرفة مجتمعة على عملية الابتكار، وبالتالي ترفض فرضيات العدم وتقبل الفرضيات البديلة في هذه الدراسة.

5- دراسة (حمدان، 2020) بعنوان: أثر عمليات إدارة المعرفة على عملية الابداع الإداري دراسة مسحية على المصارف الاسلامية بالمنطقة الوسطى

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور عمليات إدارة المعرفة على عملية الإبداع الإداري واعتبار ان عمليات إدارة المعرفة لها تأثير واضح على الابداع الإداري وينعكس ايجاباً على تحسين اداء المنظمات ومن الوسائل والأساليب الهامة في تحقيق التميز والنمو وزيادة الكفاءة للمنظمات. ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان شمل (30) سؤال بحثي لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (68) مفردة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيئات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 22.0 وتم التوصل الى عدد من النتائج من اهمها: وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين توليد المعرفة، خزن المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) والابداع الاداري في المنظمات محل الدراسة.

6- دراسة (محمد، 2020) بعنوان: أثر إدارة المعرفة في دعم الابتكار دراسة حالة شركة ليبيا للنفط بالمنطقة الشرقية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في دعم الابتكار لشركة ليبيا للنفط، وذلك من خلال الكشف عن العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، خزن المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق للمعرفة) وبين الابتكار. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الإدارة العليا والوسطى في شركة ليبيا للنفط بإدارة المنطقة الشرقية، إذ بلغ عددهم (105) موظفاً، ونظراً لعدم وجود البعض من أفراد المجتمع بشكل مؤقت، ورفض البعض الآخر منهم تعبئة الاستمارة، فقد تم الاكتفاء بعدد (90) مفردة، وزعت عليهم الإستمارة، وتم استرجاع (75) إستمارة استبانة قابلة للتحليل الإحصائي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرات المستقلة (توليد المعرفة، خزل المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) والابتكار لشركة ليبيا للنفط، كذلك تبين أن هناك علاقة تأثيرية للمتغيرات المستقلة (توليد المعرفة، حزن المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) مجتمعة على الابتكار لشركة ليبيا للنفط، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة، وكذلك الاهتمام بأهم مصادر المعرفة داخل الشركة والمتمثل في الموارد البشرية ودعمها وتشجيعها على الإبداع والابتكار وتقاسم المعارف وتبادل الأفكار.

الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Abbas, 2019) بعنوان:

Impact of knowledge management practices on green innovation and corporate sustainable development: A structural analysis. Pakistan.

تأثير ممارسات إدارة المعرفة على الابتكار الأخضر والتنمية المستدامة للشركات: تحليل هيكلي

هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة (KM) في الابتكار الأخضر وأنشطة التنمية المستدامة لشركات التصنيع والخدمات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة الحجم الموجودة في باكستان. جمع الباحث البيانات من مديري المستويات الدنيا والمتوسطة والعليا، وتوزيع 76 استبانة، على العاملين في شركات التصنيع والخدمات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة تم تحليل البيانات من خلال نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) للتحقيق في كيفية عمليات إدارة المعارف، أي إنشاء المعرفة واكتسابها ومشاركتها وتطبيقها، وتأثيرها على التكنولوجيا الخضراء والابتكار في الإدارة الخضراء والبيئة، والجوانب الاجتماعية والاقتصادية للاستدامة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة بشكل كبير على الابتكار الأخضر وأنشطة التنمية المستدامة.

2- دراسة (Tuna, 2015) بعنوان:

The effects of knowledge management and self-organization on organizational creativity: The mediating roles of corporate innovativeness and organizational communication, International Journal of Organizational Leadership, Turkish.

آثار إدارة المعرفة والتنظيم الذاتي على الإبداع التنظيمي: الأدوار الوسيطة للابتكارات التنظيمية للشركات التركية

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الكامنة وراء الإبداع التنظيمي وتقييم أثر إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليدها، نشرها، تخزينها، تطبيقها) على الإبداع التنظيمي، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبانة عبر استقصاء آراء عينة من 227 موظف في تركيا، وقد توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة والتنظيم الذاتي لها أثر فعال في الإبداع التنظيمي وكان أهم عامل يحدد الإبداع التنظيمي هو الاتصال التنظيمي يليه الابتكار المؤسسي.

التعقيب على الدراسات السابقة

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، ومن حيث الهدف في بيان أهمية إدارة المعرفة وعلاقتها بالإبداع والابتكار وقد اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الحدود المكانية حيث أتت الدراسة الحالية بالإسقاط على البيئة السورية، بشكل عام وبالتطبيق على البنك الوطني الإسلامي بشكل خاص.

ثالثاً: مشكلة الدراسة

في عالم اليوم الذي يشهد تغيرات متسارعة وتنافسية شرسة، أصبحت المعرفة هي المورد الأكثر قيمة للمؤسسات. لم تعد الموارد المادية هي المحرك الرئيسي للنجاح، بل أصبحت المعرفة هي التي تمكن المؤسسات من التميز والابتكار. في هذا السياق، تبرز أهمية إدارة المعرفة كأداة أساسية لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. وتتمثل مشكلة الدراسة في تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع والابتكار، من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

1- ما هو أثر أبعاد إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) على الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي؟

أ- ما هو أثر أبعاد إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي؟

ب-ما هو أثر أبعاد إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي؟

ت-ما هو أثر أبعاد إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي؟

2- ما هو أثر ممارسات إدارة المعرفة (التعلم التعاوني، المجتمعات المعرفية، أنظمة إدارة المعرفة، الثقافة التنظيمية) على الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي؟

ث-ما هو أثر ممارسات إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي؟

ج- ما هو أثر ممارسات إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي؟

ح- ما هو أثر ممارسات إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي؟

رابعاً: أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى بيان أثر أبعاد إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) وممارسات إدارة المعرفة (التعلم التعاوني، المجتمعات المعرفية، أنظمة إدارة المعرفة، الثقافة التنظيمية) على الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي، وذلك من خلال:

1- التعرف على أبعاد إدارة المعرفة لدى البنك الوطني الإسلامي.
2- التعرف على ممارسات إدارة المعرفة لدى البنك الوطني الإسلامي.
3- بيان أثر أبعاد إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.
4- بيان أثر ممارسات إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.
5- بيان أثر أبعاد إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.
6- بيان أثر ممارسات إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.
7- بيان أثر أبعاد إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.
8- بيان أثر ممارسات إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

خامساً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) في الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

1- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.
2- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.
3- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة (التعلم التعاوني، المجتمعات المعرفية، أنظمة إدارة المعرفة، الثقافة التنظيمية) على الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي. ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

1- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.
2- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.
3- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

سادساً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في عدة جوانب:

1- في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة المعرفة والإبداع والابتكار، ويفتح آفاقاً جديدة للدراسات المستقبلية.
2- سد الفجوات المعرفية الموجودة في الأدبيات الحالية، وذلك من خلال طرح أسئلة بحثية جديدة وتقديم إجابات مبتكرة.
3- تساعد في فهم أعمق للعلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع والابتكار، مما يمكن المؤسسات من تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتعزيز قدرتها على الابتكار.
4- تساهم في تطوير المجتمعات من خلال دعم الابتكار وتوليد الأفكار الجديدة التي تساهم في حل المشكلات وتحسين جودة الحياة.

5- مساعدة المؤسسات على فهم كيفية تحسين أدائها من خلال تطبيق ممارسات فعالة لإدارة المعرفة، مما يؤدي إلى زيادة الإبداع والابتكار.

6- يمكن للنتائج التي ستتوصل إليها الدراسة أن تساعد المؤسسات على تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتعزيز الثقافة الإبداعية والابتكارية.

سابعاً: متغيرات الدراسة

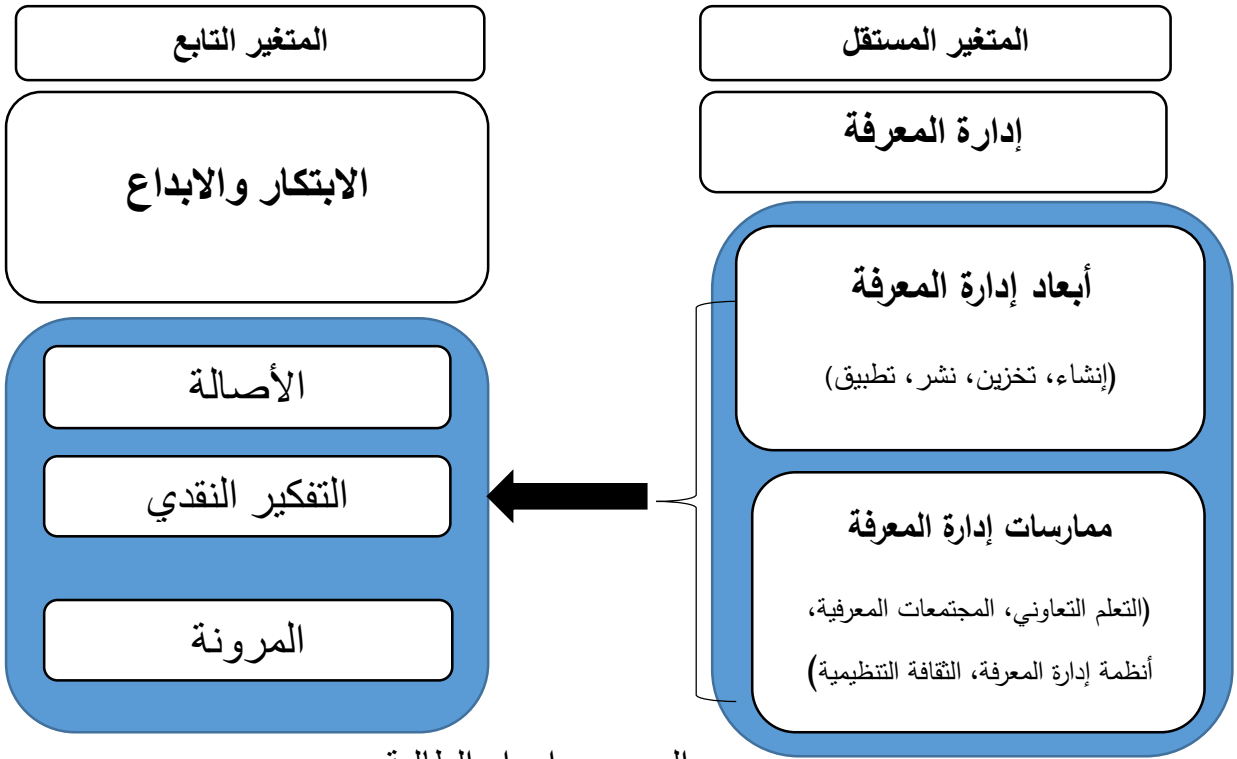
المتغير المستقل: إدارة المعرفة ممثلة بـ:

1- أبعاد إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة)

2- ممارسات إدارة المعرفة: (التعلم التعاوني، المجتمعات المعرفية، أنظمة إدارة المعرفة، الثقافة التنظيمية)

المتغير التابع: الإبداع والابتكار (الأصالة، التفكير النقدي، المرونة)

الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالبة

ثامناً: منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم بوصف الظاهرة المدروسة، وجمع البيانات. واستخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات وتقديم التوصيات والمقترحات التي تجدها الطالبة مناسبة في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها.

تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة

ضم مجتمع الدراسة العاملين لدى البنك الوطني الإسلامي البالغ عددهم تقريباً (200) فرد، وتم أخذ عينة عشوائية مكونة من 100 عامل لغاية إنجاز الدراسة الميدانية.

عاشراً: حدود الدراسة

الحدود المكانية: البنك الوطني الإسلامي.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال العام 2024–2025م.

الحدود البشرية: العاملين لدى البنك الوطني الإسلامي.

أحد عشر: مصطلحات الدراسة

إدارة المعرفة: عملية ديناميكية مستمرة تتضمن مجموعة من العمليات والإجراءات الهادفة إلى توليد المعرفة وتوزيعها والمشاركة فيها وتطبيقها بهدف رفع مستوى أداء العاملين وتحسين قدراتهم للتكيف مع متطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة (محمد، 2020)

الابتكار، قيام منظمات الأعمال بتقديم أفكار جديدة لم تأت بها المنظمات المنافسة الأخرى ومرتبطة بالتكنولوجيا وتتعلق بتطوير السلع والخدمات وعمليات الإنتاج وإدارة ورقابة الأعمال والموارد البشرية والثقافة والهيكل التنظيمي (محمد، 2020)

الإبداع: القدرة على إيجاد أشياء جديدة قد تكون افكاراً، حلولاً، منتجات، خدمات، أو طرق وأساليب عمل مفيدة. وهي تنفيذ هياكل تنظيمية جديدة والأنظمة الإدارية والممارسات الإدارية والعمليات والتقنيات الجديدة التي تخلق قيمة للمنظمة (حمدان، 2020، ص25)

الفصل الأول: ماهية إدارة المعرفة

في عالم يتسم بالتغير المستمر والتحديات المتزايدة، تعتبر إدارة المعرفة أداة حيوية للمؤسسات التي تسعى لتحقيق التميز والنمو المستدام. وتعد إدارة المعرفة عملية منظمة تهدف إلى جمع، وتوزيع، واستغلال المعلومات والمعرفة داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها وزيادة كفاءتها. تعتبر المعرفة أحد الأصول القيمة التي تمتلكها المؤسسات، حيث تساهم في تحسين الأداء، وتعزيز الابتكار، ورفع مستوى التنافسية، وتتضمن عدة جوانب رئيسية، بدءًا من تحديد المعرفة الضرورية والإجراءات لتحصيلها، وصولاً إلى تنظيم وتخزين وتوزيع هذه المعرفة بأسلوب يسهل الوصول إليها واستخدامها من قبل الأفراد والفرق. كما تشمل أيضًا تعزيز ثقافة التعاون ومشاركة المعرفة بين الأفراد، مما يسهم في إنشاء بيئة عمل أكثر إبداعًا وتفاعلاً، كما توظف إدارة المعرفة تقنيات وأدوات حديثة، مثل نظم إدارة المحتوى، وقواعد البيانات، وأدوات التواصل الاجتماعي، لتسهيل عملية تبادل المعرفة والمعلومات. وبالتالي، تساهم إدارة المعرفة في تحقيق التنمية المستدامة، وتحسين القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة، التي ظهرت نتاج ثورة الاتصالات القائمة على الحاسوب والبرمجيات، وكذلك العولمة وزيادة حجم السوق، وزيادة حدة المنافسة التي أدت إلى تحقيق أهمية إدارة المعرفة في تعزيز الكفاءة والفاعلية في المؤسسة، حيث تعد إدارة المعرفة منحى جديد نسبياً، ويعد هذا المنحى من أهم التوجهات التي أبرزت اهتمام تلك المؤسسات بالعنصر البشري، سيما وأن إنشاء المعرفة ونشرها هي مهمة تحتاج إلى الجهد البشري بالدرجة الأولى والمباشرة. (أبو شرار، 2019، ص 13)

وتشير إدارة المعرفة إلى الحصول على أقصى استفادة ممكنة من موارد المعرفة عبر القيام بما هو مطلوب من حيث تحديد وتحليل المعرفة المتاحة والمطلوبة، والتخطيط اللاحق لهذا التحليل والتحكم في الإجراءات لتطوير أصول المعرفة في سبيل تحقيق الأهداف الفردية والتنظيمية (الدوسري، 2022، ص 2)

كما تعد إدارة المعرفة جهد منظم يستهدف تنمية واستثمار رأس المال الفكري في المنظمات من خلال حصر المعرفة وتوليدها من مصادرها الداخلية والخارجية، واستخدامها لإضافة معرفة جديدة

وتطبيقها في الأنشطة الإدارية كحل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة (أبو شرار، 2019، ص 18)

تعرف إدارة المعرفة بأنها: العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق فعاليتها في الشركة فهي تشير إلى المعرفة الخاصة بعمل الأشياء بفاعلية وبطريقة كفؤة لا تستطيع الشركات الأخرى تقليدها أو استنساخها لتكون المصدر الرئيسي للربح، وهي أيضا مدخل لإضافة أو إنشاء القيمة من خلال المزج أو التركيب أو التداوب بين عناصر المعرفة لإيجاد توليفات معرفية أفضل مما هي عليه كبيانات أو معلومات أو معارف منفردة (العطوي، 2010، ص 28)

كما عرفت على أنها: تلك الإدارة التي تعمل على التعرف على ما لدى الأفراد من معارف كاملة في عقولهم وأذهانهم، أو جمع وإيجاد المعرفة الظاهرة في السجلات والوثائق، وتنظيمها بطريقة تسهل استخدامها والمشاركة فيها بين منسوبي المؤسسة بما يحقق رفع مستوى الأداء وإنجاح العمل بأفضل الأساليب وبأقل التكاليف الممكنة (الأكلبي، 2008، ص 26)

عرفت أيضاً أنها منظومة الأنشطة الإدارية القائمة على احتواء وتجميع وصياغة كل ما يتعلق بالأنشطة الحرجة والمهمة بالمؤسسة بهدف رفع كفاءة الأداء وضمان استمرارية تطور المؤسسة في مواجهة المتغيرات المحيطة بها". بمعنى آخر: "هي عملية مؤسسية تهدف إلى تنسيق وتكامل عمليات معالجة البيانات والمعلومات والتكنولوجيا المستخدمة والموارد البشرية والعوامل المحيطة بالمؤسسة. (الزطمة، 2011، ص 29)

كما تم تعريفها على أنها: "إنتاج نشاط وعمل العقل الإنساني حيث يطلق عليها برأس المال الفكري (السلمي، 2002، ص 202)

ثانياً: أهداف إدارة المعرفة

تتضمن عمليات إدارة المعرفة مجموعة من الفعاليات والجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة، منها: (أبو شرار، 2019، ص 20)

1- تزويد المنظمة بالدعم المعرفي الكافي لبناء بنية تحتية قوية تحقق للمنظمة اهدافها.
2- القدرة على توفير المعرفة الكافية والضرورية لتحقيق عملية توجيه وقيادة فاعلة.

3- تهدف إلى تحويل العمليات المعرفية لتساهم بصورة فاعلة في تحسين وتطوير وتقديم المنتجات والخدمات المتطورة.

4- القدرة على تحقق قدرة الأصول المعرفية وراس المال الفكري على تحقيق القدرات الادارية والتنظيمية.

5- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير ضرورية.

تهدف المنظمة إلى تحقيق العديد من الأهداف نتيجة لتطبيق إدارة المعرفة، حيث تكمن أهداف إدارة المعرفة على النحو الآتي: (الطيط، 2017، ص24)

1- الحصول على المعرفة من مصادرها وخزنها وإعادة استعمالها.

2- جذب رأس المال الفكري بشكل أكبر لإيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.

3- إيجاد البيئة التنظيمية التي تشجع كل أفراد المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفهم.

4- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليه وحمايتها.

5- إعادة استخدام المعرفة وتعظيمها.

6- بناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال توظيف الذكاء البشري.

7- العمل على تحول المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة) .

8- نقل المعرفة الشخصية لدى الأفراد إلى قواعد المعلومات.

9- فصل وتنقية وتصنيف المعرفة المناسبة، وتنظيمها في قاعدة بيانات من أجل السماح لأفراد المنظمة بالحصول عليها بسهولة، وتقديم المعرفة التي يحتاجها العاملين في المنظمة إليهم في الوقت المناسب.

10- خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد من المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين، خلق القيمة للأعمال من خلال التخطيط لها والجودة العملياتية وإدارة وتطوير العاملين وإدارة الزبائن وتقييم الإنتاج (الرقب، 2011، ص 27)

ثالثاً: أهمية إدارة المعرفة

تكمن أهمية إدارة المعرفة في كونها مؤشراً لطريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية وتزيد من عوائد المنظمة ورضا العاملين وولائهم وتحسن من الموقف التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها وتظهر نتائجها على المدى الطويل (الزطمة، 2011، ص 30)

كما تكمن أهميتها كونها تحولاً من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة، فإدارة المعلومات كانت تعتبر النظم التكنولوجية أهم عناصر الإنتاج في المؤسسات، بينما إدارة المعرفة تعد العنصر البشري أهم العناصر التي تتعامل مع المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وتربطها بالقدرات الإبداعية للإنسان (الرقب، 2011، ص 24)

كما تتمثل أهمية إدارة المعرفة في زيادة حدة المنافسة في الأسواق، وسرعة وازدياد الابتكارات والاكتشافات الجديدة أدى إلى وجود ما يسمى حديثا بإدارة المعرفة، فضلاً عن أن تحجيم وتقليص التوظيف أدى إلى ظهور المعرفة التقنية بدلاً من المعرفة الفردية، فضلاً عن أن التقاعد المبكر وانتقال الأيدي العاملة إلى الخارج أدى إلى نقصان المعرفة الفردية (طه، 2013، ص 226) وتتمثل أهمية إدارة المعرفة بما يلي: (أبو شرار، 2019، ص 19)

1- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية كما تعمل على تحسين خدمات العملاء، عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
2- زيادة العائد المادي، عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر، بتطبيق المعرفة المتاحة واستخدامها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة.
3- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية، فإدارة المعرفة أداة لتحفيز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.
4- تعد المعرفة من أهم أصول منشآت الأعمال، لذلك تبذل جهود مهمة من أجل التمكن من تحديد كيفية الحصول عليها وتمثيلها والاحتفاظ بها وإدارتها، ومفتاح ذلك هو معرفة كيفية

الجمع بين المعرفة من أجل ضمان حصول المنشأة على مزايا تنافسية مستدامة، ألا أن الصعوبات التي تواجهها المنشآت في الحفاظ على المعرفة وتحديد مكانها وتطبيقها قد دفعتها إلى تطوير إجراءات منهجية لإدارتها (السمان، 2021، ص 12)

5- تساهم إدارة المعرفة في تطوير العاملين من خلال تسهيل تبادل المعرفة بينهم وبين المصادر الخارجية، مما يعزز قدرتهم على التعلم والتكيف مع التغيرات. هذا بدوره يعزز مرونة المنظمة وقدرتها على الاستجابة لمتطلبات السوق والتطورات التكنولوجية. كما أن إدارة المعرفة تساهم في زيادة رضا العاملين ورفع مستوى أدائهم، مما يعود بالنفع على المنظمة ككل. (السمان، 2021، ص 12)

رابعاً: أنشطة محاور إدارة المعرفة

تتعدد أنشطة محاور إدارة المعرفة وفق الآتي (العطوي، 2010، ص 54)

1- المحور الوظيفي الأول: وهو محور البنية التحتية والتوظيف، وهذا المحور يتعلق بدعم أهداف إدارة المعرفة والأنشطة الفردية والمنظمية، والسعي إلى توفير الطواقم الخبيرة المتخصصة، وتوفير التسهيلات التكنولوجية.

2- المحور الوظيفي الثاني: وهو محور الوظائف العملياتية، ويتعلق هذا المحور بالحصول على المعرفة اللازمة للعمليات، وضبط هذه العمليات والتحكم بها وتنظيمها وتوزيعها ومعالجتها.

3- المحور الوظيفي الثالث: وهو محور التحكم والرقابة، وهذا المحور يتعلق بالأنشطة الرقابية على الجهود المرتبطة بإدارة المعرفة، ودعم هذه الجهود وتوجيهها في الاتجاه الذي يعظم دور إدارة المعرفة وتأثيره على الأداء، وتحدد أنشطة هذا المحور في رؤيا المنظمة وأهدافها.

4- المحور الوظيفي الرابع: وهو محور فهم وإدراك قيمة الاستثمار في إدارة المعرفة، أما الأنشطة التي تتبع هذا المحور فتعمل على إبراز مستوى الرفع المعرفي، الذي بدوره يتحقق من تبني وتطبيق مدخل إدارة المعرفة، وتظهر آثار الرفع المعرفي فيما تطرحه المنظمة في الأسواق من منتجات سواء أكانت سلعا أو خدمات، وأيضاً في النظم والإجراءات المتبعة من قبل المنظمة.

خامساً: مبادئ إدارة المعرفة

تعد مبادئ إدارة المعرفة بمثابة قواعد يستحسن التعرف عليها من أجل استرشاد التعامل مع إدارة المعرفة، على أن هذه المبادئ ليست قواعد ضرورية وثابتة بل أكثر منها تمثل دروس تعلمها الممارسون في هذا الحقل وهي تشكل مفاتيح التطبيق الناجح لمشروعات إدارة المعرفة. (كحلات، 2009، ص 59)

1- إن جوهر إدارة المعرفة هو الاستثمار في أصول المعرفة من خلال مجموعة من العمليات تمثل دورة حياة لتلك المعرفة في المنظمة من أجل تحقيق أكبر عائد ممكن، والكثير من المنظمات الرائدة تصرف نسبة محترمة من إراداتها في هذا الصدد.
2- ومن هذا الاستثمار ننتظر توليفة من الحلول التي يجب أن تكون متكاملة من الناحية الإنسانية والتقنية لأن للمعرفة سياق اجتماعي وتقني.
3- ولإدارة المعرفة مضمون سياسي رغم تجريد المعرفة أين تلتقي السياسة بالمعرفة نتيجة التحول الجوهري للقوة من المادة إلى المعرفة ومن العضلات إلى العقل وفي كل مرة تتضاعف المعرفة تتضاعف بدالة أسية القوة التي يملكها الأفراد والجماعات والمنظمات.
4- ولا يمكن استثمار المعرفة من دون وجود فريق من المديرين يتولى مهام وعمليات إدارة المعرفة، ليس هذا فقط بل يتعداه إلى تهيئة البنية التحتية والفوقية للمنظمة من أجل أفضل الممارسات لإدارة المعرفة.
5- إن تعقد ظاهرة المعرفة فإن أي محاولة لنمذجتها وتأطيرها في قوالب رياضية أو كمية مصيرها الفشل، صحيح أن هذه النماذج مفيدة لكن لا تستطيع أن تحيط بحركية المعرفة وعلاقاتها البيئية، وبدلا من هذه النماذج الساكنة تستفيد إدارة المعرفة من نماذج تبصير المعرفة ومسارات تدفقها ونقاط عناقيدها مثل خرائط المعرفة.

سادساً: أبعاد إدارة المعرفة:

اتفق معظم علماء الإدارة على أن هناك أربعة أبعاد لإدارة المعرفة وهي (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).

1- توليد المعرفة: (**Knowledge Generation**) يقصد بها عملية إبداع المعرفة، ويتم ذلك من خلال المشاركة بين فرق العمل بهدف توليد رأس مال معرفي جديد من شأنه أن يساهم في حل المشكلات التي تواجهها المؤسسات، وكذلك زيادة قدرة هذه الأخيرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية متميزة في ساحات مختلفة مثل ممارسات الاستراتيجية وتنفيذ خطط عمل جديدة والتسريع في حل المشكلات وتطوير مهارات العاملين، الأمر الذي يعزز ضرورة فهم أن المعرفة والإبداع عملية مزدوجة ذات اتجاهين فالمعرفة مصدر للإبداع عندما يتحقق يصبح مصدر للمعرفة الجديدة. كما تعتبر المعرفة والقدرة على توليد المعرفة واستخدامها من المصادر الأولى أهمية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة. (الغليظ، 2019، ص 8)

2- تخزين المعرفة: (**Store Knowledge**): تشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية فالمؤسسات تواجه خطر كبير نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر وصار خزن المعرفة والاحتفاظ بها أمر مهم لا سيما للمؤسسات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد معرفة فيها لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الظنية الغير موثقة معهم (الغليظ، 2019، ص 8) هي تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدامة والبحث والوصول والاسترجاع والمكان، وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر(الزيادات، 2008، ص 99) وقد باتت عملية تخزين المعرفة والاحتفاظ بها مهمة جداً لا سيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة فيهم، أما الصريحة فتبقى مخزونة وموثقة في قواعدها، كالذاكرة 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 الموقعة، ويعتبر التوثيق في الذاكرة التنظيمية طريقة ملائمة للمحافظة على المعرفة الظاهرة، أما المعرفة الضمنية فيتم الاحتفاظ بها وخزنها عن طريق التدريب والحوار (الطاني، 2018، ص 27)

3- توزيع المعرفة: (**distribution Knowledge**) أن عملية توزيع المعرفة هي الخطوة الأولي في عملية استخدام المعرفة، وتعني عملية توزيع المعرفة "إيصال المعرفة (المناسبة)، إلى الشخص (المناسب) في الوقت (المناسب)، وضمن شكل (مناسب)، وبتكلفة (مناسبة). إن توزيع المعرفة هو عملية تداول للمعرفة ونقلها إلى الموظفين الذين يحتاجون إليها في الوقت المناسب بهدف القيام بمهام جوهرية. وتعني تبادل الأفكار والخبرات والممارسات بين العاملين الأمر الذي يتطلب اتصال العاملون بعضهم ببعض، واستعمال ما يعرفونه لحل المشكلات على نحو مبدع، فالمعرفة حقيقة تنمو عندما يتم تقاسمها واستعمالها.(الزطمة، 2011، ص 50) وتتضمن عمليات التوزيع والمشاركة والنقل والتدفق والتنظيم الشبكي المتقدم في المؤسسات كالإنترنت والإكسترانت يتم من خلال التبادل الواسع الفوري لمعلومات والمعرفة وتقاسمها أفقيا وعموديا، وعلى أوسع نطاق جغرافي من قبل أطراف الشبكة جميعها ولا سيما بعد تعبيد المعرفة الضمنية إلى صريحة وذلك يمكن من زيادة الفعالية، ورفع مستوى الكفاءة. ويعني أيضا نشر ومشاركة المعرفة بين أفراد المؤسسة حيث يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعليم (الغليظ، 2019، ص 8)

4- تطبيق المعرفة: **(application Knowledge)** من الملاحظ في أدبيات إدارة المعرفة عدم التركيز كثيراً على هذه العملية بالاستناد أنه طالما تم توليد المعرفة فأنه حتما سيتم لاحقاً التطبيق الفعال لها، ويعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المؤسسة وأكثر ارتباطا بالمهمات التي تقوم بها وأن المؤسسات التي تستخدم المعرفة على أحسن وجه تمتلك الميزة التنافسية، ويجب تطبيق المعرفة بكاملها على الأنشطة، إذ أن بعض المؤسسات تعاني فجوة بين المعرفة والعمل، وهذه المؤسسات تعقد الكثير من دورات التخطيط والمناقشة والتلخيص بدلاً من القيام بالأعمال والتطبيق (الغليظ، 2019، ص 8) وتشير عملية تطبيق المعرفة إلى المصطلحات التالية: الاستعمال (Use). إعادة الاستعمال (Reuse)، الاستفادة (Utilization)، التطبيق (Application) وهناك ثلاث آليات لتطبيق المعرفة هي:(الزطمة، 2011، ص 50)

6- التوجيهات: يقصد بالتوجيهات مجموعة محددة من القواعد والإجراءات والتعليمات التي يتم وضعها لتحويل المعرفة الضمنية للخبراء إلى معرفة صريحة لغير الخبراء.

7- الروتين: أما الروتين فيشير إلى وضع أنماط للأداء ومواصفات للعمليات تسمح للأفراد بتطبيق ودمج معرفتهم المتخصصة دون الحاجة إلى الاتصال بالآخرين.

8- وفرق العمل ذات المهام المحددة ذاتيا: وهي بناء فرق العمل ذات المهام المحددة ذاتياً، فيتم استخدامها في المواقف التي تكون فيها المهام معقدة وتتسم بقدر من عدم التأكد ولا يمكن استخدام التوجيهات أو الروتين بشأنها.

الفصل الثاني: ماهية الابتكار والإبداع

إن الظروف المتغيرة التي تعيشها الشركات اليوم سواء كانت ظروف سياسية أو ثقافية أو اجتماعية أو اقتصادية تحتم على المؤسسات الاستجابة لهذه المتغيرات بأسلوب إبداعي يضمن بقاء الشركة واستمرارها، ويحتم الإبداع الفني والتكنولوجي في مجال السلع والخدمات وطرق إنتاجها وقصر دورة حياتها على الشركات أن تستجيب لهذه الثورة التكنولوجية وما يستلزمه ذلك من تغييرات في هيكل الشركة وأسلوب إدارتها بطرق إبداعية تزيد من خلالها إنتاجيتها وتضاعف قدرتها على المنافسة، والاستمرار في العمل الفعال، كما تظهر الحاجة إلى الإبداع الإداري عندما يدرك متخذو القرار في الشركة أن هناك تفاوت بين أداء الشركة الفعلي والأداء المرغوب، وهذا التفاوت يحث إدارة الشركة على دراسة تبني أسلوب جديد في العمل تفرضه التغيرات في بيئة الشركة كالتغيرات التكنولوجية وتوفر معلومات حول ظهور أسلوب أفضل للعمل.

أولاً: مفهوم الإبداع والابتكار

يعد الابتكار أحد المقومات الأساسية في عملية التغيير، فالتطورات المحيطة بنا والناتجة عن ثورة المعلومات والانفجار التكنولوجي، وزيادة حدة المنافسة بين الشركات وتنوع حاجات الأفراد، وقلة الموارد وزيادة طموح الأفراد، وزيادة فعالية الاتصالات، وكبر حجم منظمات الأعمال، والتغير في القيم والمبادئ، قد أحدثت وأوجدت مشكلات عديدة، وجب على الشركات أن تستجيب لهذه التطورات بإحداث التغيرات والتعديلات التي تتواكب مع هذه التطورات ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بوجود الأفكار الجديدة والأساليب الحديثة التي تستجيب لهذه التغيرات المستمرة، ولكي تستطيع الشركات الاستجابة لهذه التطورات يجب عليها أن تعمل على إنتاج وتوفير عدد كبير من المبدعين لأن هذه الاستجابة تتطلب خيالاً خصباً وقدرات إبداعية فائقة وحلول إدارية سريعة (Dess, 2008, P8)

كما أن الإبداع سمة عامة فردية وجماعية تسود حياة الفرد في كافة جوانبها، وليس من الضروري أن يكون قاصراً على مجالات الاختراعات التكنولوجية أو الاكتشافات العلمية، ولكنه يوجد في ابتكار فلسفة جديدة أو سلعة جديدة أو نظام جديد للإدارة أو طريقة جديدة لحل ما يجابه الفرد والمجتمع من المشكلات فالابتكار له مستويات متعددة يستطيع أي فرد أن يمارسه في حياته العامة أو في مجال عمله مهما كان بسيطاً لذلك فإن التأكيد على أهمية تنمية القدرات الإبداعية للمدير لا يعني المطالبة بالوصول إلى نتاجات من مستوى الاختراقات الإبداعية، وإنما تنمية هذه القدرة

بشكل يجعل منها أداة تساعد المدير على محاولة الخروج من أسر التقليد واجترار المألوف، للتمكن من إيجاد أفكار وحلول عملية جديدة لمواجهة المشكلات المختلفة، خاصة مع تعقد طبيعة عمل المدير وتشعب مهامه وقلة الإمكانات والموارد المتوفرة له (العجلة، 2009، ص 27)

يعرف الإبداع على أنه مجموعة الوسائل التي من خلالها تستطيع النخبة أما أن تخلق موراد جديدة مدره للثروة أو تطوير الموارد الحالية لجعلها من الممكن أن تكون مصدراً للثروة (مزهر، 2017، ص 116) فلإبداع في الإدارة متعلق بالأفكار الجديدة في مجال الإدارة وتطوير المنتجات وقيادة فرق العمل، وتحسين الخدمات للعملاء (الهاجري، 2011، ص 28)

كما يعرف بأنه: مزيج من القدرات التي تمكن الفرد من إنتاج فكرة جديدة، متميزة، قابلة للتطبيق بهدف حل مشكلة أو تطوير نظام قائم أو إيجاد مفهوم أو أسلوب عملي لتنفيذ أعمال المؤسسة، بشكل يكفل تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.

كما يعرف بأنه: توليد أو تبني أفكار جديدة وتطبيقها: والمتضمن عملية توليد أفكار جديدة ووضعها قيد التطبيق العملي وهذا ينصب في خانة البحث والتطوير R&D وإن الإنفاق العام للمنظمة على البحث والتطوير يعد من مؤشرات الإبداع التنظيمي.(العلي، 2013، ص 37)

يعرف الابتكار بأنه القدرة على ابتكار أساليب ووسائل وأفكار يمكن أن تلقي التجاوب الأمثل من العاملين، وتحفزهم لاستثمار قدراتهم ومواهبهم لتحقيق الأهداف التنظيمية (خميسات، 2013، ص 19) وتتكون أساليب الابتكار في الشركات من تدريجية الابتكار الذي يشمل المنتجات الحالية أو الابتكار الجذري في شكل الامتدادات أو الاختراقات التي تنطوي على احداث تغيير جذري في التقنيات المستخدمة (Yung, 2011, P599) كما يتكون الابتكار من مجموعة من القرارات والأنشطة بهدف إنشاء منتج جديد أو خدمة للسوق. غالبًا ما يكون ابتكار نموذج الأعمال متعدد المستويات معقدًا للغاية بسبب الأنشطة والقرارات ذات العلاقات المنطقية والزمانية. (Astrid, 2016, P 12)

ثانياً: خصائص الإبداع والابتكار

هناك مجموعة من الخصائص التي ترتبط بمفهوم الإبداع وهي كالتالي: (الهاجري، 2011، ص 29)

1- الإبداع ظاهرة فردية وجماعية فالإبداع ليس حكراً على الأفراد وهو ليس عملية فردية بالضرورة حيث قد تتم ممارسته عن طريق الجماعات والمؤسسات بل يمكن القول أن الإبداع الجماعي أو المؤسسي قد يكون ممكناً أكثر ومتاحاً أكثر وبخاصة في المراحل المعاصرة حيث أصبحت الظواهر والمتغيرات تتداخل بصورة بالغة التعقيد وتحتاج إلى جهود عظيمة وإمكانات ضخمة حتى يمكن التعامل معها والوصول إلى نتائج إبداعية حولها.
2- يعتمد الإبداع على التفكير المتعمق الشمولي الذي يبحث المشكلة من جميع جوانبها ويواجه عدة حلول متكافئة لها.
3- إن الإبداع قدرة عقلية من الممكن أن تظهر على مستوى الفرد والجماعة أو المنظمة حيث تمثل هذه المستويات المحاور الأساسية للإبداع (خميسات، 2013، ص 9)
4- الإبداع ظاهرة إنسانية عامة وليست ظاهرة خاصة بأحد ولكنها تختلف من شخص إلى آخر حسب الفطرة والظروف التي يعيش وسطها ويتعامل معها. أي أن وجودها عام لدى البشر، لكن بدرجات متفاوتة، وليست مقصورة على ذوي المواهب أو الذكاء العالي وحدهم (الساعدي، 2013، ص 33)
5- يرتبط الإبداع بالعوامل الموروثة ويمكن تطويره.
6- الإبداع علم نظري تجريبي قابل للتبديل والتغيير باختلاف الزمان والمكان فبعض ما هو صواب اليوم قد يلغى غداً والعكس صحيح.
7- الإبداع يبدأ دائماً بالتحليل للفرص وبالتفكير في استغلال هذه الفرص وتحويلها إلى إمكانات إبداعية.
8- الإبداع جهد متصل بالإدراك الحسي والتصورات والصياغات الجديدة لهذا فهو يستوجب قدرات متميزة في الملاحظة وفي الاستماع.
9- تستوجب فعالية الإبداع أن يكون موجهاً لإشباع احتياجات أو رغبات معينة.
10- الإبداعات الفعالة تبدأ دائماً صغيرة ثم يتطور الأمر مرحلياً وفقاً لنتائج التقويم والتجريب.

11- إن المحصلة الإبداعية الفعالة تتطلع إلى مواقع الصدارة والتمييز والقيادة وهذا يعني أنه إذ لم يطمح الجهد الإبداعي منذ البداية إلى القيادة والتفوق فإنه لا يصل في الغالب إلى نتيجة إبداعية.

ومن خصائص الابتكار أيضاً: (الليثي، 2008، ص 31)

1- أنه عملية ينتج عنها عمل جديد ويرضي الجماعة حيث يقول سمبسون "أنه العملية القادرة على تحقيق نوع من الانشقاق عن مسارات التفكير العادي لتقديم تصورات جديدة ومختلفة كلية".
2- يركز على الإنتاج الابتكاري وحل المشكلات فيقول هاكينون "إن الإبداع والابتكار يسعيان لتحقيق إنتاج يتميز بالجدية والملائمة وإمكانية التطوير".
3- يركز الابتكار والإبداع على السمات والخصائص التي تميز الأشخاص المبدعين وهناك من بين الباحثين الذين يركزون على سمات "المخاطرة، والاستقلالية، والمثابرة، والانفتاح، والطلاقة الفكرية، والأصالة والمرونة".
4- يركز الإبداع والابتكار على الإمكانية الإبداعية أو الاستعدادات النفسية الكامنة للإبداع وتعرف الإبداع بأنه الاستعداد الكامن للتفوق والتميز.

ثالثاً: أهمية الإبداع والابتكار

يعد الإبداع والابتكار أحد المقومات الأساسية في عملية التغيير، فالتطورات المحيطة بنا والناتجة عن ثورة المعلومات والانفجار التكنولوجي، وزيادة حدة المنافسة بين الشركات وتنوع حاجات الأفراد، وقلة الموارد وزيادة طموح الأفراد، وزيادة فعالية الاتصالات، وكبر حجم منظمات الأعمال، والتغير في القيم والمبادئ، قد أحدثت وأوجدت مشكلات عديدة، لذلك يجب على المنظمات أن تستجيب لهذه التطورات بإحداث التغيرات والتعديلات التي تتواكب مع هذه التطورات ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بوجود الأفكار الجديدة والأساليب الحديثة التي تستجيب لهذه التغيرات المستمرة، ولكي تستطيع المنظمات الاستجابة لهذه التطورات يجب عليها أن تعمل على إنتاج وتوفير عدد كبير من المبدعين لأن هذه الاستجابة تتطلب خيالاً خصباً وقدرات إبداعية فائقة وحلول إدارية سريعة (الهاجري، 2011، ص 33)

تتجلى أهمية الإبداع والابتكار بأنه كونها تؤدي دوراً كبيراً في كافة الجوانب ومجالات الحياة وازدادت حاجة المؤسسات له في ظل العولمة، والتكنولوجيا الجديدة، وثورة المعلومات والاتصالات،

وزيادة المنافسة والتغير والهياكل الاقتصادية والسياسية، مما دفع بالمؤسسات لتنمية الإبداع لتمكينها من التعايش والتكيف مع متغيرات البيئة ومتطلبات المستقبل، وإذا كان الإبداع الإداري يؤدي إلى تميز مجتمع عن مجتمع آخر، فإن دوره وتأثيره لا يقتصر على ذلك فقط، وإنما يؤدي أيضاً إلى تميز فرد عن آخر، من حيث كونه يضيف شيئاً جديداً وهاماً إلى المعرفة الإنسانية، فالإبداع الإداري ينشط ويعزز أداء المنظمة بشكل عام بما يضمن لها النجاح ويمكن أن تكون قائدة السوق، ويكشف عن طرائق جديدة تسهم في خفض الكلف الإجمالية للمنظمة وللعمليات بصورة خاصة، ويحقق الأفكار الإبداعية التي يتقدم بها العاملون في المنظمة بما يحقق فوائد ومنافع للمبدعين أنفسهم من خلال المكافآت التي يحصلون عليها من المنظمات المستفيدة من أفكارهم الإبداعية، ولعلنا نحسم كثيراً من الجدل عندما نقول أن المنظمات عندما تتساوى أو تتشابه في موجوداتها المادية فإن سر تقدم بعضها على بعض يعزى إلى الاختلاف في مهارات العاملين لكل منها (الساعدي، 2013، ص 33)

ويمكن إجمال الإيجابيات التي توفرها الإبداع والابتكار في التنظيمات في النقاط التالية: (حمادي، 2018 ص 74)

1- القدرة على الاستجابة لمتغيرات البيئة المحيطة، مما يجعل التنظيم في وضع مستقر إذ يكون لديه الاستعداد لمواجهة هذه التغيرات بشكل لا يؤثر على سير العمليات التنظيمية.
2- تحسين خدمات التنظيم بما يعود بالنفع على التنظيم والفرد.
3- الاستغلال الأمثل للموارد عن طريق استخدام أساليب علمية تتواكب مع التطورات الحديثة.
4- المساهمة في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للعاملين في التنظيم عن طريق إتاحة الفرصة له في اختبار تلك القدرات.
5- حسن استغلال الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم عن طريق إتاحة الفرصة لها في البحث عن الجديد في مجال العمل والتحديث المستمر لأنظمة العمل بما يتفق مع التغيرات المحيطة.
6- يعتبر الإبداع أحد أهم أنواع السلوك الإنساني والذي يحركها دافع تحقيق الذات ومن ثم يمكن أن يظهر الإبداع في مجالات الحياة كافة، ومنها العمل الإداري وقيادة الآخرين.
7- اكساب المنظمة المزيد من الأرباح المادية والمعنوية.
8- يمنح المنظمة المزيد من قوة البقاء والكيان والديمومة.
9- يساعد في تحقيق المزايا التنافسية للمنظمة المبدعة.

رابعاً: أنواع الابتكار

يتنوع الابتكار وفق الآتي: (أبو شرار، 2019، ص 32)

1- الابتكار الإضافي

نوع من الابتكار يتجاوز الوظائف الأساسية للمنظمة. بدلًا من التركيز فقط على المنتج أو الخدمة الأساسية، يهدف الابتكار الإضافي إلى تعزيز تجربة العملاء وتقوية العلاقة معهم. هذا النوع من الابتكار قد يتضمن تطوير خدمات جديدة، أو تحسين تجربة العملاء الحالية، أو حتى إنشاء مجتمع من حول المنتج أو الخدمة. وهو كل ما يزيد قيمة العرض المقدّم للعملاء ويمنح المنظمة ميزة تنافسية

2- الابتكار التنظيمي:

يعد الابتكار التنظيمي عاملاً مهماً في نجاح المنظمات وتحقيق الميزة التنافسية وكذلك تحقيق الاقتصاد القوي على مستوى المجتمع. وكل المنظمات اليوم تواجه بيئة ديناميكية تتصف بالتغيرات التكنولوجية السريعة وبدورات حياة المنتج قصيرة الأمد وكذلك العولمة. ومثل هكذا منظمات تحتاج ان تكون مبتكرة ومبدعة أكثر من قبل حتى تستطيع ان تبقى وتتنافس وتنمو وتقود.

3- الابتكار الإداري

يتجاوز الابتكار الإداري مجرد تطوير المنتجات والخدمات، ليشمل تحولًا شاملًا في أنظمة وأساليب عمل المنظمة. فهو ينطوي على تطوير أفكار جديدة وسياسات وتنظيمات تساهم في تحسين الأداء وتلبية متطلبات البيئة المتغيرة. يرتبط الابتكار الإداري ارتباطًا وثيقًا بالابتكار التقني، حيث يسعى إلى تحقيق التكامل بينهما لتحقيق أفضل النتائج. يشمل الابتكار الإداري مجالات متنوعة مثل هيكل المنظمة، وعملياتها، وسياساتها، واستراتيجياتها.

4- الابتكار التقني

عرف الابتكار التقني بأنه عملية فعالة من أسفل لأعلى حيث يتم توليد الإبداعات ودعمها من قبل طبقة الموظفين الدنيا ذوي الخبرة الفنية، وهو تطوير منتجات أو خدمات جديدة، أو تغييرات في التقنيات التي تستخدمها المنظمة وتغييرات في أساليب إنتاج وادخال الأسلوب في العمل وغيرها، ويلاحظ من خلال التعريفات السابقة أنها نظرت إلى الابتكار التقني من وجهة نظر تسويقية وربطت

العملية بالزبائن، فالمهم ليس هو الابتكار التقني وانما هو قبول المستهلكين لهذا التغيير على اعتبار أنه جديداً، وأشاروا إلى أن الابتكار التقني هو إنتاج سلعة في نهاية المطاف ويتم الحكم عليها بأنها ابتكارية من قبل السوق.

خامساً: العلاقة بين إدارة المعرفة والابتكار والإبداع

1- أثر إدارة المعرفة على الابتكار في المنتج

تؤثر إدارة المعرفة على المنتجات والمخرجات النهائية المختلفة التي تقدمها المنظمة وخاصة في سوق المنافسة الحادة، ويمكن مشاهدة هذه الآثار في المنتجات ذات القيمة المضافة والمنتجات المستندة على المعرفة، حيث تساعد عمليات إدارة المعرفة منظمات الأعمال من خلال تقديم المنتجات الجديدة وكذلك تحسين المنتجات القائمة في تحقيق قيمة مضافة عالية مقارنة مع المنتجات السابقة، والمثال على ذلك تطبيقات شركة فورد لإنتاج السيارات حيث تطلب الإدارة العليا لهذه الشركة العملاقة سنوياً من المدراء العاملين فيها من إجراء التحسينات والتطورات على المنتج النهائي بنسبة تتراوح ما بين (5% إلى 7%) وتتمثل هذه التحسينات بالتطوير الذي يطرأ على المعايير الفنية التي تطبق على المنتج أو مواصفاته الفنية والنوعية أو معدلات استهلاك الطاقة وغيرها من المؤشرات، وفي ضوء هذه التوجيهات يلجأ المدراء إلى البحث عن أفضل التطبيقات، وذلك باستخدام قاعدة البيانات والموارد المعرفية المطلوبة وفي بعض الأحيان اللجوء إلى عمليات ابتكار داخل المنظمة بغية تحقيق هذه المؤشرات، ومن جانب آخر تؤثر إدارة المعرفة على المنتجات المستندة على المعرفة من خلال قواعد المعرفة التي تمتلكها الشركات الاستشارية والمتخصصة في تطوير صناعة البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات والوسائل التقنية الأخرى (الفيتوري، 2021، ص 76)

2- أثر إدارة المعرفة على الابتكار في العمليات

تمارس إدارة المعرفة تأثيراً واضحاً وفعالاً على تطوير وتحسين العمليات المختلفة داخل المنظمة خاصة أنشطتها الرئيسية مثل الإنتاج والتسويق، والأفراد، والمالية إضافة إلى الأنشطة الثانوية المساعدة مثل العلاقات العامة، والصيانة، والخدمات، والبحث والتطوير.. الخ، لذلك تؤكد بعض البحوث والدارسات، أن تطبيق إدارة المعرفة في منظمات الأعمال أصبح الآن واحد من أهم استراتيجيات الإدارة، إذ أن رأس مال المنظمة أصبح اليوم المعرفة التي تلتقطها من بيئتها الخارجية والتي تقوم بعملية تحويلها من معرفة ضمنية يمتلكها الأفراد وتختزنها نظمها إلى معرفة واضحة

موثقة قابلة للتشارك والتداول، وبعد تطبيق تلك المعرفة نجد تأثيرها الواضح في أنجاز العمليات بصورة مبدعة وحديثة بما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والفعالية. وبالنظر إلى البنوك التجارية الليبية أصبح التحدي الحقيقي للبنوك يتمثل في إيجاد مجموعة من الخدمات التي تلبي احتياجات ورغبات العملاء وتفوق توقعاتهم باعتبارهم نقطة البدء في العمل المصرفي، فقد ظهرت مجالات متعددة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءتها ووجود بعضها بتلك البنوك والبعض الآخر يستوجب إدخالها ومن هذه التطبيقات: البطاقات البلاستيكية، بطاقات الائتمان، بطاقات الدفع، البطاقات الائتمانية المضمونة، البطاقة الذهبية، خدمة المصرف المنزلي، التحويل الإلكتروني للأموال، الصراف الآلي، بطاقات المحلات التجارية، التمويل الإلكتروني للبيانات (الفيتوري، 2021، ص 76)

ان تطبيق إدارة المعرفة في منشآت الأعمال أصبح الآن واحد من أهم استراتيجيات الإدارة، إذ أن رأس مال المنظمة أصبح اليوم المعرفة التي تلتقطها من بيئتها الخارجية والتي تقوم بعملية تحويلها من معرفة ضمنية يمتلكها الأفراد وتختزنها نظمها إلى معرفة واضحة موثقة قابلة للتشارك والتداول، حيث بعد الاستخدام تمارس هذه المعرفة تأثيرها الواضح على فاعلية وكفاءة المنظمة ودرجة الإبداع في العمليات الإنتاجية، أي من خلال تطبيقات الإدارة المعرفية ممكن أن تنجز المنظمة عملياتها الإنتاجية بشكل ملائم ومناسب ووفقا لقراراتها المخططة مسبقاً كما يمكنها التطبيق المعرفي من إنجاز هذه العمليات بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، وبالتأكيد أن إنجاز هذه العمليات يمكن أن يتم بصورة مبدعة وحديثة بما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والفعالية، وتستطيع أن توجز أثر إدارة المعرفة على كفاءة العمليات من خلال الآتي: (السمان، 2021، ص 13)

1- تحفيز العاملين على المشاركة في المعرفة والانفتاح أكثر في الاستفادة من هذه المشاركة في مواجهة تحديات السوق.
2- تجنب الدخلاء الذين يسعون للحصول على المعرفة من دون مساعدة الآخرين وتطويرهم.
3- تقليل التكلفة ذات العلاقة بالمنتجات والوصول إلى الأنماط المختلفة من المعرفة القيمة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

أولاً: لمحة عن مجتمع الدراسة

البنك الوطني الإسلامي شركة مساهمة مغفلة عامة تقدم خدمات مصرفية وتمارس أعمال التمويل والاستثمار القائمة على غير أساس الفائدة في جميع صورها وأشكالها، كما تعمل على تطوير وسائل اجتذاب الأموال والمدخرات وتوجيهها نحو المشاركة في الاستثمار المنتج بأساليب مصرفية لا تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية، كما تقوم بالعمليات المصرفية التي يسمح للمصارف الإسلامية القيام بها حسبما ورد في المرسوم التشريعي رقم 35 وتعديلاته الخاص بإحداث المصارف الإسلامية العاملة في الجمهورية العربية السورية وفقا للضوابط والحدود والشروط التي يضعها مجلس النقد والتسليف ومصرف سورية المركزي وهيئة الرقابة الشرعية في البنك .

تم تأسيس البنك الوطني الإسلامي كشركة مساهمة مغفلة سورية في نهاية العام 2021 برأس بذلك البنك الإسلامي الرابع في الجمهورية العربية السورية.

النزاهة: عدم المساومة على نزاهة أنشطة المصرف والالتزام التام بمعايير الأخلاق والشفافية

الحرص على الالتزام بسياسات وإجراءات العمل المحددة بما يساهم بتخفيض المخاطر إلى أدنى درجة ممكنة.

الثقة: الحفاظ على السرية التامة لكافة المعلومات بما يحقق أعلى درجات الثقة لكافة الأطراف ذوي العلاقة مع البنك.

العمل بروح الفريق الواحد: والاهتمام بالعاملين في البنك ورعايتهم ومكافأة الأداء المتميز لكسب ولائهم للمؤسسة.

المسؤولية الاجتماعية: المساهمة في خدمة المجتمع السوري من خلال دعم النشاطات والمبادرات الاجتماعية وتقديم التمويل والدعم اللازم للمشاريع الصغيرة والناشئة بشكل يحقق الرضا الاجتماعي.

مهمتنا (الرسالة)

الالتزام بترسيخ قيم الاقتصاد الإسلامي الحقيقية المتمثلة في تحقيق القيمة المضافة والمنفعة الشاملة للمجتمع بكافة شرائده من خلال توفير منتجات وخدمات مصرفية إسلامية متميزة في قطاعي الشركات والأفراد تلبي احتياجاتهم وتتجاوز توقعاتهم.

السعي إلى تقديم أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا في مجال الصناعة المصرفية بأعلى المعايير من خلال فريق عمل محترف وأنظمة تقنية متطورة تواكب كل ما هو جديد

ثانياً: أداة الدراسة

تناولت الدراسة تحليل آراء عينة الدراسة وذلك من خلال تحليل استبانة تم توزيعها الكترونياً على العاملين لدى البنك الوطني الإسلامي وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة الصالحة للتحليل (82) استبانة تم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الخامس والعشرون وعند مستوى دلالة 0.05. تم استخدام عدد من المقاييس الإحصائية الوصفية والاستدلالية والاختبارات التي تلائم فرضيات الدراسة وتخدم أهدافها، وهي التكرارات والنسب المئوية، وعرض الاحصاءات الوصفية باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

ثالثاً: تصميم الاستبانة

صممت الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (5) موافق بشدة، (4) موافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق بشدة، وذلك في قسمين أساسيين: القسم الأول: مُخصص للأسئلة العامة ويشمل المعلومات الشخصية عن أفراد عينة البحث، وهي: المؤهل العلمي، عدد سنوات التعامل مع البنك، وقد ضم القسم الثاني متغيرات الدراسة.

رابعاً: اختبار ثبات الاستبانة

تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك لقياس الاتساق الداخلي بين عباراتها.

الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha

المحور	اختبار الثبات معامل ألفا كرونباخ
إنشاء المعرفة	0.858
تخزين المعرفة	0.859
نشر المعرفة	0.866
تطبيق المعرفة	0.812
التعلم التعاوني	0.823
المجتمعات المعرفية	0.799
أنظمة إدارة المعرفة	0.785
الثقافة التنظيمية	0.888
الأصالة	0.858
التفكير النقدي	0.848
المرونة	0.833

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يوضح الجدول رقم (1) نتائج التحليل لمعامل Cronbach's Alpha لأسئلة كل محور من محاور الاستبانة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث ظهرت بقيم أكبر من 0.7 وهي ما يمكن اعتبارها قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي ومقبولة لأغراض التحليل الاحصائي، ويمكن الاعتماد على استجابات أفراد العينة في اشتقاق النتائج المتعلقة بمجتمع الدراسة.

خامساً: تحليل خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (2) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
إجازة جامعية	64	%78
ماجستير	15	%18.3
دكتوراه	3	%3.7
المجموع	82	%100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (2) إلى إن ما نسبته 78% من أفراد العينة من حملة الإجازة الجامعية ويليه ما نسبته 18.3% من أفراد العينة من الحاصلين على درجة الماجستير ويليه ما نسبته 3.7% من أفراد العينة من الحاصلين على درجة الدكتوراه، مما يدل على المؤهل العلمي الجيد لأفراد العينة.

الجدول رقم (3) توزع أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك

سنوات التعامل مع البنك	العدد	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	1	%1.2
من 3 إلى أقل من 5 سنوات	67	%81.7
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	14	%17.1
المجموع	82	%100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يبين الجدول رقم (3) إن ما نسبته 81.7% من أفراد العينة من ذوي الخبرة من 3 إلى أقل من 5 سنوات ويليه ما نسبته 17.1% من أفراد العينة من ذوي الخبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات ويليه ما نسبته 1.2% من أفراد العينة من ذوي الخبرة أقل من 3 سنوات، مما يدل على الخبرة الجيدة لأفراد العينة.

سادساً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

تتضمن الإحصاءات الوصفية قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة ولإجمالي كل محور للوصول إلى الأهمية النسبية لكل منها، حيث تم اعتبار أن الحد الفاصل بين الأهمية المرتفعة والمتوسطة قيمة المتوسط البالغة 3.4.

الجدول رقم (4) الأهمية النسبية للموافقات

فئات قيم المتوسط الحسابي	التقدير
من 1 الى 1.79	درجة موافقة منخفضة جدا
من 1.8 الى 2.59	درجة الموافقة منخفضة
من 2.6 الى 3.39	درجة الموافقة متوسطة
من 3.4 الى 4.19	درجة الموافقة مرتفعة
من 4.2 الى 5	درجة الموافقة مرتفعة جدا

1- نتائج قياس إنشاء المعرفة:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإنشاء المعرفة وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (5) نتائج قياس إنشاء المعرفة

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
يتم تشجيع الموظفين على توليد أفكار جديدة ومبتكرة في المصرف	28	49	1	4	0	4.2317	0.70796	موافقة مرتفعة جداً
يتم جمع وتحليل المعلومات من مصادر مختلفة داخل وخارج المصرف	29	47	3	3	0	4.2439	0.69497	موافقة مرتفعة جداً
يتم تحويل الخبرات الفردية إلى معرفة تنظيمية قابلة للتطبيق	30	50	2	0	0	4.3415	0.52633	موافقة مرتفعة جداً
تؤدي الأنشطة البحثية والتطوير دور هام في توليد المعرفة الجديدة	22	58	2	0	0	4.2439	0.48587	موافقة مرتفعة جداً
يتم التعامل بجدية مع الأفكار الجديدة والمبتكرة التي قد تتعارض مع الأفكار القائمة	34	39	4	5	0	4.2439	0.80983	موافقة مرتفعة جداً
إنشاء المعرفة	82					4.2610	0.46368	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يوضح الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.26 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.46 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي

لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى مرتفع لإنشاء المعرفة لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

2- نتائج قياس تخزين المعرفة:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتخزين المعرفة وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (6) نتائج قياس تخزين المعرفة

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
يتم تنظيم المعرفة بحيث يمكن الوصول إليها بسهولة وفعالية	28	51	2	1	0	4.2927	0.57709	موافقة مرتفعة جداً
يتبع المصرف مجموعة من الإجراءات للحفاظ على تحديث المعرفة المخزنة	26	53	2	1	0	4.2683	0.56762	موافقة مرتفعة جداً
يتم ضمان أمن وحماية المعرفة المخزنة	21	56	2	3	0	4.1585	0.63769	موافقة مرتفعة
يتم تحديث المعلومات الموجودة في قواعد البيانات	40	41	0	1	0	4.4634	0.57079	موافقة مرتفعة جداً
أستخدم أنظمة إدارة المعرفة المتاحة في المصرف	27	44	5	6	0	4.1220	0.82238	موافقة مرتفعة
يحافظ المصرف على سرية المعلومات الحساسة	40	37	4	1	0	4.4146	0.64695	موافقة مرتفعة جداً
تخزين المعرفة	82					4.2866	0.47882	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يبين الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور قد بلغ 4.28 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.47 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى مرتفع لتخزين المعرفة لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

3- نتائج قياس نشر المعرفة:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لنشر المعرفة وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (7) نتائج قياس نشر المعرفة

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
يتم تشجيع الموظفين على مشاركة معرفتهم مع الآخرين	45	36	0	1	0	4.5244	0.57145	موافقة مرتفعة جداً
يتم تقييم فعالية برامج نشر المعرفة بشكل دوري	33	44	4	1	0	4.3293	0.62962	موافقة مرتفعة جداً
يشجع المصرف التعاون وتبادل الخبرات	30	37	11	4	0	4.1341	0.82794	موافقة مرتفعة
يتم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي الداخلية لمشاركة المعرفة	34	46	0	2	0	4.3659	0.61888	موافقة مرتفعة جداً
يشجع المصرف المشاركة في ورش عمل وندوات لمناقشة المعرفة	21	54	3	4	0	4.1220	0.69193	موافقة مرتفعة
نشر المعرفة	82					4.2951	0.52042	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.29 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.52 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى مرتفع لنشر المعرفة لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

4- نتائج قياس تطبيق المعرفة:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتطبيق المعرفة وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (8) نتائج قياس تطبيق المعرفة

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
يتم ربط المعرفة المخزنة بالمشكلات التي تواجه المصرف	17	58	4	3	0	4.0854	0.63248	موافقة مرتفعة
يتم قياس تأثير تطبيق المعرفة على أداء المصرف	28	46	2	6	0	4.1707	0.79822	موافقة مرتفعة
يتم التعامل بحذر مع المقاومة للتغيير عند تطبيق المعرفة الجديدة	23	49	7	3	0	4.1220	0.70955	موافقة مرتفعة
المعرفة التي أكتسبها تساعدني على حل المشكلات	27	48	2	5	0	4.1829	0.75569	موافقة مرتفعة
أشارك في تطوير منتجات وخدمات جديدة بناءً على المعرفة المتاحة	24	46	11	1	0	4.1341	0.68064	موافقة مرتفعة
تطبيق المعرفة يؤدي إلى نتائج إيجابية للمنظمة	28	47	1	6	0	4.1829	0.78768	موافقة مرتفعة
تطبيق المعرفة	82					4.1463	0.53441	موافقة مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.14 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.53 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى مرتفع لتطبيق المعرفة لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

5- نتائج قياس التعلم التعاوني:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعلم التعاوني وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (9) نتائج قياس التعلم التعاوني

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أتعلم الكثير من خلال التعاون مع زملائي في المشاريع	19	52	8	3	0	4.0610	0.69117	موافقة مرتفعة
يتم تشجيعنا على مشاركة المعرفة والخبرات مع بعضنا البعض	29	46	7	0	0	4.2683	0.60957	موافقة مرتفعة جداً
أشارك في مجموعات عمل أو فرق مشروع بشكل منتظم	34	44	4	0	0	4.3659	0.57761	موافقة مرتفعة جداً
أستفيد بشكل كبير من الخبرات المتراكمة لدى زملائي	24	52	3	3	0	4.1829	0.66903	موافقة مرتفعة
يساعد التعاون على تحسين أداء الفريق	29	35	14	4	0	4.0854	0.84913	موافقة مرتفعة
التعلم التعاوني	82					4.1927	0.53282	موافقة مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.19 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.53 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى مرتفع لتفعيل التعلم التعاوني لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

6- نتائج قياس المجتمعات المعرفية:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجتمعات المعرفية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (10) نتائج قياس المجتمعات المعرفية

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أشارك بانتظام في المنتديات والمجموعات النقاشية الخاصة بالعمل	34	46	0	2	0	4.3659	0.61888	موافقة مرتفعة جداً
أستخدم الأدوات التكنولوجية المتاحة للتواصل وتبادل المعرفة مع الزملاء	29	49	2	2	0	4.2805	0.63391	موافقة مرتفعة جداً
أشعر بأنني جزء من مجتمع معرفي نشط في المصرف	43	32	7	0	0	4.4390	0.64974	موافقة مرتفعة جداً
تساعدني المجتمعات المعرفية على حل المشكلات بشكل أسرع	40	42	0	0	0	4.4878	0.50293	موافقة مرتفعة جداً
تسهم المجتمعات المعرفية في بناء ثقافة تعليمية مستمرة	31	49	0	2	0	4.3293	0.60969	موافقة مرتفعة جداً

المجتمعات المعرفية	82	4.3805	0.46253	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.38 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.46 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى مرتفع لتفعيل المجتمعات المعرفية لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة

7- نتائج قياس أنظمة إدارة المعرفة:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأنظمة إدارة المعرفة وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (11) نتائج قياس أنظمة إدارة المعرفة

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أستخدم أنظمة إدارة المعرفة المتاحة في المصرف بشكل منتظم	49	26	7	0	0	4.5122	0.65251	موافقة مرتفعة جداً
أجد أن أنظمة إدارة المعرفة سهلة الاستخدام وفعالة	45	37	0	0	0	4.5488	0.50068	موافقة مرتفعة جداً
تساعد أنظمة إدارة المعرفة على تنظيم المعرفة وتسهيل الوصول إليها	35	45	0	2	0	4.3780	0.62143	موافقة مرتفعة جداً

أشارك في تحديث المعلومات الموجودة في أنظمة إدارة المعرفة	30	48	2	2	0	4.2927	0.63805	موافقة مرتفعة جداً
أعتقد أن المصرف يستثمر بشكل كاف في تطوير أنظمة إدارة المعرفة	47	28	7	0	0	4.4878	0.65251	موافقة مرتفعة جداً
أنظمة إدارة المعرفة	82					4.4439	0.47974	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.44 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.47 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى مرتفع لتفعيل أنظمة إدارة المعرفة لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

8- نتائج قياس الثقافة التنظيمية:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للثقافة التنظيمية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (12) نتائج قياس الثقافة التنظيمية

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
تشجع ثقافة المصرف على مشاركة المعرفة	38	44	0	0	0	4.4634	0.50173	موافقة مرتفعة جداً
يتم تقدير الموظفين الذين يشاركون معرفتهم مع الآخرين	24	57	0	1	0	4.2683	0.52231	موافقة مرتفعة جداً
تؤمن الإدارة بأهمية إدارة المعرفة	29	49	4	0	0	4.3049	0.55974	موافقة مرتفعة جداً
يشجع المصرف على التعلم المستمر والتطوير الذاتي	34	48	0	0	0	4.4146	0.49569	موافقة مرتفعة جداً
الثقافة التنظيمية	82					4.3628	0.40283	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.36 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.40 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي هناك مستوى مرتفع لتفعيل الثقافة التنظيمية لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

9- نتائج قياس الأصالة:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأصالة وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (13) نتائج قياس الأصالة

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أتمكن من تقديم أفكار جديدة ومبتكرة في مكان عملي	29	53	0	0	0	4.3537	0.48105	موافقة مرتفعة جداً
يتم تشجيعي على مشاركة أفكاري ومقترحاتي مع زملائي	44	34	4	0	0	4.4878	0.59304	موافقة مرتفعة جداً
تحظى أفكاري بالتقدير والاهتمام من قبل الإدارة	41	41	0	0	0	4.5000	0.50308	موافقة مرتفعة جداً
أشارك في جلسات عصف ذهني بشكل منتظم	32	50	0	0	0	4.3902	0.49081	موافقة مرتفعة جداً
يوفر المصرف لي الموارد اللازمة لتطوير أفكاري	50	28	4	0	0	4.5610	0.58999	موافقة مرتفعة جداً
أحب البحث عن حلول غير تقليدية للمشكلات	45	37	0	0	0	4.5488	0.50068	موافقة مرتفعة جداً
أستمتع بتجربة طرق جديدة وأساليب مختلفة	35	47	0	0	0	4.4268	0.49766	موافقة مرتفعة جداً
أمتلك القدرة على التفكير خارج الصندوق	29	52	1	0	0	4.3415	0.50233	موافقة مرتفعة جداً

أقدر الأفكار المبتكرة التي يقدمها الآخرون	40	42	0	0	0	4.4878	0.50293	موافقة مرتفعة جداً
الأصالة	82					4.4553	0.39064	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (13) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.45 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.39 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي تؤثر إدارة المعرفة على الأصالة لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

10- نتائج قياس التفكير النقدي:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتفكير النقدي وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (14) نتائج قياس التفكير النقدي

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أحلل المعلومات بشكل نقدي قبل اتخاذ القرارات	42	40	0	0	0	4.5122	0.50293	موافقة مرتفعة جداً
أطرح الأسئلة وأتحدى الافتراضات	30	52	0	0	0	4.3659	0.48463	موافقة مرتفعة جداً
أبحث عن أدلة لدعم أفكاري	43	35	4	0	0	4.4756	0.59266	موافقة مرتفعة جداً
أراجع قراراتي وأقوم بتعديلها عند الضرورة	35	47	0	0	0	4.4268	0.49766	موافقة مرتفعة جداً
أقدر الأشخاص الذين يقدمون آراء مختلفة	27	55	0	0	0	4.3293	0.47284	موافقة مرتفعة جداً
التفكير النقدي	82					4.4220	0.40976	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (14) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.42 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.40 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي تؤثر إدارة المعرفة على التفكير النقدي لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

11- نتائج قياس المرونة:

تم حساب قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمرونة وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (15) نتائج قياس المرونة

الفقرة	5	4	3	2	1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أستطيع التكيف مع التغيرات بسرعة	27	55	0	0	0	4.3293	0.47284	موافقة مرتفعة جداً
أتعامل مع المواقف غير المتوقعة بمرونة	42	36	4	0	0	4.4634	0.59203	موافقة مرتفعة جداً
أستطيع تعديل خططي عند الحاجة	38	44	0	0	0	4.4634	0.50173	موافقة مرتفعة جداً
أقبل التغيير كفرصة للنمو والتطور	28	54	0	0	0	4.3415	0.47712	موافقة مرتفعة جداً
أعتقد أن المرونة ضرورية للنجاح في بيئة العمل الحالية	24	57	0	0	0	4.3049	0.46319	موافقة مرتفعة جداً
أستطيع تخيل المستقبل وتصور الاحتمالات المختلفة	25	57	0	0	0	4.3049	0.46319	موافقة مرتفعة جداً
المرونة	82					4.3679	0.37013	موافقة مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يشير الجدول رقم (15) أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ 4.36 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.37 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز المتوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقون في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي تؤثر إدارة المعرفة على المرونة لدى البنك الوطني الإسلامي وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

سابعاً: اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) في الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة كمتغير مستقل والابتكار والإبداع كمتغير تابع.

الجدول رقم (16) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والابتكار والإبداع

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.26221	0.514	0.538	**0.733[a]**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.733)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين أبعاد إدارة المعرفة والابتكار والإبداع وأن معامل التحديد هو (0.514)، أي إن أبعاد إدارة المعرفة تفسر (51.4%)، من التغيرات الحاصلة في الابتكار والإبداع.

الجدول رقم (17) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	**Model**	
0.000[b]	22.379	1.539	4	6.155	Regression	**1**
		0.069	77	5.294	Residual	
			81	11.449	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (22.379)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (18) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد إدارة المعرفة في الابتكار والإبداع

Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	6.016		0.294	1.768	(Constant)	
0.024	2.305	0.258	0.091	0.209	إنشاء المعرفة	**1**
0.610	0.512	0.085	0.130	0.067	تخزين المعرفة	**2**
0.001	3.531	0.531	0.109	0.383	نشر المعرفة	**3**
0.715	0.367	0.060	0.115	0.042	تطبيق المعرفة	**4**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشـير الجدول أعلاه إلى أن (إنشـاء المعرفة ونشـر المعرفة) هي دالة إحصـائياً حسـب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.
وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) في الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي، وان بعدي إنشاء المعرفة ونشرها هي الأكثر تأثيراً في الابتكار والإبداع.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة كمتغير مستقل والأصالة كمتغير تابع.

الجدول رقم (19) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والأصالة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.30753	0.331	0.339	**0.582[a]**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.582)، وهو ما يبين وجود ارتباط متوسط بين أبعاد إدارة المعرفة والأصالة وأن معامل التحديد هو (0.331)، أي إن أبعاد إدارة المعرفة تفسر (33.1%)، من التغيرات الحاصلة في ولأصالة.

الجدول رقم (20) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	**Model**	
0.000[b]	41.058	3.883	1	3.883	Regression	**1**
		0.095	80	7.566	Residual	
			81	11.449	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (41.058)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (21) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد إدارة المعرفة في الأصالة

Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	7.609		0.316	2.403	(Constant)	
0.000	6.408	0.582	0.074	0.472	أبعاد إدارة المعرفة والأصالة	**1**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (أبعاد إدارة المعرفة والأصالة) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت اصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2.403 + 0.472\ x1$$

وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة كمتغير مستقل والتفكير النقدي كمتغير تابع.

الجدول رقم (22) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والتفكير النقدي

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.28867	0.410	0.418	**0.646[a]**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.646)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين أبعاد إدارة المعرفة والتفكير النقدي وأن معامل التحديد هو (0.410)، أي إن أبعاد إدارة المعرفة تفسر (41%)، من التغيرات الحاصلة في التفكير النقدي.

الجدول رقم (23) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	**Model**	
0.000[b]	57.395	4.783	1	4.783	Regression	**1**
		0.083	80	6.666	Residual	
			81	11.449	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (57.395)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (24) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد إدارة المعرفة في التفكير النقدي

Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	7.752		0.289	2.240	(Constant)	
0.000	7.576	0.646	0.067	0.507	أبعاد إدارة المعرفة والتفكير النقدي	**1**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (أبعاد إدارة المعرفة والتفكير النقدي) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2.240 + 0.507\ x1$$

وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة كمتغير مستقل والمرونة كمتغير تابع.

الجدول رقم (25) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة والمرونة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.27120	0.480	0.486	**0.697[a]**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.697)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين أبعاد إدارة المعرفة والمرونة وأن معامل التحديد هو (0.480)، أي إن أبعاد إدارة المعرفة تفسر (48%)، من التغيرات الحاصلة في المرونة.

الجدول رقم (26) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	**Model**	
0.000[b]	75.667	5.565	1	5.565	Regression	**1**
		0.074	80	5.884	Residual	
			81	11.449	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (75.667)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (27) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد إدارة المعرفة في المرونة

Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	8.989		0.250	2.252	(Constant)	
0.000	8.699	0.697	0.058	0.504	أبعاد إدارة المعرفة والمرونة	**1**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (أبعاد إدارة المعرفة والمرونة) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2.252 + 0.504\ x1$$

وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة (التعلم التعاوني، المجتمعات المعرفية، أنظمة إدارة المعرفة، الثقافة التنظيمية) على الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة كمتغير مستقل والابتكار والإبداع كمتغير تابع.

الجدول رقم (28) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والابتكار والإبداع

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.29658	0.378	0.385	**0.621[a]**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.621)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين ممارسات إدارة المعرفة والابتكار والإبداع وأن معامل التحديد هو (0.378)، أي إن ممارسات إدارة المعرفة تفسر (37.8%)، من التغيرات الحاصلة في الابتكار والإبداع.

الجدول رقم (29) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	**Model**	
0.000[b]	50.163	4.412	1	4.412	Regression	**1**
		0.088	80	7.037	Residual	
			81	11.449	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (50.163)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (30) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر ممارسات إدارة المعرفة في الابتكار والإبداع

Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	3.799		0.200	0.759	(Constant)	
0.335	−0.970	−0.075	0.054	−0.053	التعلم التعاوني	**1**
0.112	1.607	0.242	0.122	0.197	المجتمعات المعرفية	**2**
0.003	3.097	0.432	0.109	0.338	أنظمة إدارة المعرفة	**3**
0.000	3.992	0.371	0.087	0.346	الثقافة التنظيمية	**4**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشـير الجدول أعلاه إلى أن (أنظمة إدارة المعرفة، والثقافة التنظيمية) هي دالة إحصـائياً حسـب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية. وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة (التعلم التعاوني، المجتمعات المعرفية، أنظمة إدارة المعرفة، الثقافة التنظيمية) على الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة كمتغير مستقل والأصالة كمتغير تابع.

الجدول رقم (31) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والأصالة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.15932	0.820	0.829	**0.911[a]**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.911)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين ممارســـات إدارة المعرفة والأصـــالة وأن معامل التحديد هو (0.820)، أي إن ممارسات إدارة المعرفة تفسر (82%)، من التغيرات الحاصلة في الأصالة.

الجدول رقم (32) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	**Model**	
0.000[b]	93.519	2.374	4	9.495	Regression	**1**
		0.025	77	1.954	Residual	
			81	11.449	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (93.519)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (33) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر ممارسات إدارة المعرفة في الأصالة

Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	3.799		0.200	0.858	(Constant)	
0.000	3.689	0.911	0.158	0.696	ممارسات إدارة المعرفة والأصالة	**1**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (ممارسات إدارة المعرفة والأصالة) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 0.858 + 0.696\, x1$$

وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة كمتغير مستقل والتفكير النقدي كمتغير تابع.

الجدول رقم (34) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والتفكير النقدي

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.31501	0.298	0.307	**0.554[a]**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.554)، وهو ما يبين وجود ارتباط متوسط بين ممارسات إدارة المعرفة والتفكير النقدي وأن معامل التحديد هو (0.298)، أي إن ممارسات إدارة المعرفة تفسر (29.8%)، من التغيرات الحاصلة في التفكير النقدي.

الجدول رقم (35) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	**Model**	
0.000[b]	35.375	3.510	1	3.510	Regression	**1**
		0.099	80	7.939	Residual	
			81	11.449	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (35.375)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (36) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر ممارسات إدارة المعرفة في التفكير النقدي

Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	10.003		0.278	2.777	(Constant)	
0.000	5.948	0.554	0.066	0.391	ممارسات إدارة المعرفة والتفكير النقدي	**1**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (ممارسات إدارة المعرفة والتفكير النقدي) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2.777 + 0.391\ x1$$

وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة كمتغير مستقل والمرونة كمتغير تابع.

الجدول رقم (37) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والمرونة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.18407	0.760	0.763	**0.874[a]**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضـــح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تســـاوي (0.874)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين ممارســـات إدارة المعرفة والمرونة وأن معامل التحديد هو (0.760)، أي إن ممارسات إدارة المعرفة تفسر (76%)، من التغيرات الحاصلة في المرونة.

الجدول رقم (38) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	**Model**	
0.000[b]	257.915	8.738	1	8.738	Regression	**1**
		0.034	80	2.710	Residual	
			81	11.449	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (257.915)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (39) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر ممارسات إدارة المعرفة في المرونة

Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	6.697		0.195	1.304	(Constant)	
0.000	16.060	0.874	0.044	0.710	ممارسات إدارة المعرفة والمرونة	**1**

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (ممارسات إدارة المعرفة والمرونة) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 1.304 + 0.710\ x1$$

وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

النتائج والتوصيات

النتائج

نتيجة اختبار الفرضيات تم التوصل إلى الآتي:

1- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة (إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) في الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

2- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

3- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

4- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

5- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة (التعلم التعاوني، المجتمعات المعرفية، أنظمة إدارة المعرفة، الثقافة التنظيمية) على الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

6- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (الأصالة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

7- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (التفكير النقدي) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

8- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة المعرفة على (المرونة) كأحد أبعاد الابتكار والإبداع لدى البنك الوطني الإسلامي.

التوصيات

في ضوء النتائج السابقة فإن الطالبة توصي بالآتي:

1- ينبغي على البنك الوطني الإسلامي تعزيز آليات إنشاء المعرفة وتخزينها ونشرها وتطبيقها من خلال توفير برامج تدريبية متخصصة وتطوير أنظمة تكنولوجية تدعم هذه العمليات، مما يعزز الابتكار والإبداع بشكل عام.

2- يجب على البنك تشجيع ثقافة الأصالة والتفكير خارج الصندوق من خلال تنظيم ورش عمل وجلسات عصف ذهني تركز على تطوير أفكار مبتكرة وجديدة، مع توفير حوافز للعاملين الذين يقدمون حلولًا أصيلة.

3- يمكن للبنك تعزيز التفكير النقدي من خلال تقديم برامج تدريبية تركز على تحليل المشكلات واتخاذ القرارات بناءً على البيانات، بالإضافة إلى تشجيع النقاشات البناءة وتبادل الآراء بين الموظفين.

4- ينبغي على البنك تعزيز المرونة من خلال تبني سياسات تنظيمية مرنة تسمح بالتكيف السريع مع التغيرات، وتشجيع الموظفين على تبني أساليب عمل جديدة ومبتكرة تتناسب مع المتطلبات المتغيرة.

5- يجب على البنك تعزيز ممارسات إدارة المعرفة مثل التعلم التعاوني والمجتمعات المعرفية من خلال إنشاء منصات تفاعلية تتيح للموظفين مشاركة المعرفة والخبرات، بالإضافة إلى تعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للابتكار.

6- يمكن للبنك تعزيز الأصالة من خلال تشجيع إنشاء مجتمعات ممارسة (Communities of Practice) تركز على تطوير أفكار جديدة ومبتكرة، مع توفير الدعم اللازم لتحويل هذه الأفكار إلى مشاريع قابلة للتنفيذ.

7- ينبغي على البنك تعزيز التفكير النقدي من خلال تطوير أنظمة إدارة المعرفة التي تسهل الوصول إلى المعلومات وتحليلها، مع تشجيع الموظفين على استخدام هذه الأنظمة لاتخاذ قرارات مستنيرة.

8- يجب على البنك تعزيز المرونة من خلال تبني ثقافة تنظيمية تشجع على التكيف مع التغيرات وتدعم التجريب والابتكار، مع توفير بيئة عمل تدعم التجارب الجديدة وتقبل الفشل كجزء من عملية التعلم.

قائمة المراجع:

المراجع العربية

1- حمدان، حيان (2020)، أثر عمليات إدارة المعرفة على عملية الابداع الإداري دراسة مسحية على المصارف الاسلامية بالمنطقة الوسطى، مجلة جامعة البعث، المجلد 43، العدد 41، حمص، سورية.

2- سطيفي، نور الهدى، ويحياوي، فتحية (2023)، التميز في إدارة المعرفة كمدخل لتحسين القدرات الإبداعية عرض لتجربة بلدية دبي، الملتقى الوطني الافتراضي حول: الإبداع في منظمات الأعمال في ظل بيئة متغيرة يوم 02 نوفمبر 2023، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

3- الفيومي، ميسون يوسف محمد (2021)، دور إدارة المعرفة في تحقيق الابتكار التنظيمي بالمنظمة الصناعية في مصر، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 12، العدد 2، مصر.

4- الفيتوري، فرج مخلوف علي (2021)، أثر إدارة المعرفة على عملية الابتكار في مصرف التجارة والتنمية بمدينة بنغازي، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد الرابع، العدد الثاني، ليبيا.

5- محمد، حسين علي (2020)، أثر إدارة المعرفة في دعم الابتكار دراسة حالة شركة ليبيا للنفط بالمنطقة الشرقية، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد الثاني، ليبيا.

6- الدوسري، ظافر بن عبد الهادي راشد عبد الله (2022)، إدارة المعرفة ودورها في تنمية الإبداع الإداري بوزارة الدولة لشئون الخدمات بدولة الكويت دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، الكويت.

7- أبو شرار، محمد خالد (2019)، إدارة المعرفة وأثرها على الابتكار التنظيمي دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، فلسطين.

8- السمان، محمد علي محمود، وبخيت، احمد حامد حسين، وعبد الله، عمرو عبد العزيز (2021)، العلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع الإداري لدى العاملين ببنوك القطاع العام التجارية المصرية، مجلة جامعة مدينة السادات، مصر.

9- العطوي، محمد إبراهيم خليل(2010)، دور أسلوب القيادة التحويلية في تفعيل إدارة المعرفة وأثرهما على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على شركات البلاستيك للصناعات الإنشائية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.

10- الأكلبي، علي ذيب (2008). "إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات". مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

11- الزطمة، نضال محمد(2011)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة، كلية التجـارة، فلسطين.

12- السلمي، علي (2002). "إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة". دار الغريب، القاهرة، مصر.

13- الطيط، احمد عدنان، والعايد، سرى إبراهيم(2017)، دور إدارة المعرفة في اختيار البديل الاستراتيجي لدى مديري شركات الاتصالات السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 37، العدد 1، المملكة العربية السعودية.

14- الرقب، محمد أحمد سلمان(2011)، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين.

15- طه، أنوار هادي، ويوحنا، جليلة كوركيس(2013)، تأثير عمليات إدارة المعرفة في قدرات التفكير الإبداعي دراسة استطلاعية لعينة من منتسبي المكتبة المركزية جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 35، العدد 112، العراق.

16- كحلات، سمراء(2009)، تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر.

17- الغليظ، عمر عياد، وعبد السيد، رواد الهادي(2019)، متطلبات إدارة المعرفة وأثرها في أداء المؤسسات الخدمية دراسة ميدانية على مصرف شمال أفريقيا فرع صرمان، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد السابع، الجزائر.

18- الزيادات، محمد عواد (2008). "اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة". ط6، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

19- خميسات، نوال، وسليماني، وفاء(2013)، الإبداع الإداري كأساس لتحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة مؤسسة موبيليس ((ATMبورقلة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

المراجع الأجنبية

1- Abbas, J., & Sağsan, M. (2019). Impact of knowledge management practices on green innovation and corporate sustainable development: A structural analysis. Journal of cleaner production, PAKISTAN, 229, 611-620.
2- Tuna Uslu, Duygu Çubuk (2015) The effects of knowledge management and self-organization on organizational creativity: The mediating roles of corporate innovativeness and organizational communication, International Journal of Organizational Leadership 4
3- Yung C. Ho, Hui C. Fang, Ming J. Hsieh (2011) The Relationship between Business-model Innovation and Firm Value: A Dynamic Perspective, World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Mechanical and Industrial Engineering Vol:5, No:5.
4- Astrid Lechner (2016) Business Model Innovation and the Impact of Globalization, Master's Thesis, Sozialwirtschaft.

الاستبانة

استمارة استبيان

الأخوة الأعزاء تحية طيبة وبعد...

تقوم الطالبة بإعداد بحث يستهدف معرفة **أثر إدارة المعرفة في تحسين القدرة على الابتكار والإبداع دراسة ميدانية لدى البنك الوطني الإسلامي** وفي سبيل ذلك تم إعداد هذا الاستبيان لأخذ رأيكم، وذلك لإغناء البحث حيث أن إجاباتكم على الأسئلة ستساعد الطالبة في الوصول إلى نتائج قيمة علما بأن إجاباتكم ستُستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

ولكم مني فائق الاحترام والتقدير.....

أولاً: البيانات العامة:

الرجاء وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة:

1. المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	إجازة جامعية	ماجستير	دكتوراه

2. سنوات التعامل مع البنك:

سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	10 سنوات فأكثر

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: إدارة المعرفة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: أبعاد إدارة المعرفة						
1- إنشاء المعرفة						
1	يتم تشجيع الموظفين على توليد أفكار جديدة ومبتكرة في المصرف					
2	يتم جمع وتحليل المعلومات من مصادر مختلفة داخل وخارج المصرف					
3	يتم تحويل الخبرات الفردية إلى معرفة تنظيمية قابلة للتطبيق					
4	تؤدي الأنشطة البحثية والتطوير دور هام في توليد المعرفة الجديدة					
5	يتم التعامل بجدية مع الأفكار الجديدة والمبتكرة التي قد تتعارض مع الأفكار القائمة					
2- تخزين المعرفة						
1	يتم تنظيم المعرفة بحيث يمكن الوصول إليها بسهولة وفعالية					
2	يتبع المصرف مجموعة من الإجراءات للحفاظ على تحديث المعرفة المخزنة					

3	يتم ضمان أمن وحماية المعرفة المخزنة					
4	يتم تحديث المعلومات الموجودة في قواعد البيانات					
5	أستخدم أنظمة إدارة المعرفة المتاحة في المصرف					
6	يحافظ المصرف على سرية المعلومات الحساسة					
3- نشر المعرفة						
1	يتم تشجيع الموظفين على مشاركة معرفتهم مع الآخرين					
2	يتم تقييم فعالية برامج نشر المعرفة بشكل دوري					
3	يشجع المصرف التعاون وتبادل الخبرات					
4	يتم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي الداخلية لمشاركة المعرفة					
5	يشجع المصرف المشاركة في ورش عمل وندوات لمناقشة المعرفة					
4- تطبيق المعرفة						
1	يتم ربط المعرفة المخزنة بالمشكلات التي تواجه المصرف					
2	يتم قياس تأثير تطبيق المعرفة على أداء المصرف					
3	يتم التعامل بحذر مع المقاومة للتغيير عند تطبيق المعرفة الجديدة					

4	المعرفة التي أكتسبها تساعدني على حل المشكلات					
5	أشارك في تطوير منتجات وخدمات جديدة بناءً على المعرفة المتاحة					
6	تطبيق المعرفة يؤدي إلى نتائج إيجابية للمنظمة					
ممارسات إدارة المعرفة						
1- التعلم التعاوني						
1	أتعلم الكثير من خلال التعاون مع زملائي في المشاريع					
2	يتم تشجيعنا على مشاركة المعرفة والخبرات مع بعضنا البعض					
3	أشارك في مجموعات عمل أو فرق مشروع بشكل منتظم					
4	أستفيد بشكل كبير من الخبرات المتراكمة لدى زملائي					
5	يساعد التعاون على تحسين أداء الفريق					
2- المجتمعات المعرفية						
1	أشارك بانتظام في المنتديات والمجموعات النقاشية الخاصة بالعمل					
2	أستخدم الأدوات التكنولوجية المتاحة للتواصل وتبادل المعرفة مع الزملاء					

3	أشعر بأنني جزء من مجتمع معرفي نشط في المصرف					
4	تساعدني المجتمعات المعرفية على حل المشكلات بشكل أسرع					
5	تسهم المجتمعات المعرفية في بناء ثقافة تعليمية مستمرة					
3- **أنظمة إدارة المعرفة**						
1	أستخدم أنظمة إدارة المعرفة المتاحة في المصرف بشكل منتظم					
2	أجد أن أنظمة إدارة المعرفة سهلة الاستخدام وفعالة					
3	تساعد أنظمة إدارة المعرفة على تنظيم المعرفة وتسهيل الوصول إليها					
4	أشارك في تحديث المعلومات الموجودة في أنظمة إدارة المعرفة					
5	أعتقد أن المصرف يستثمر بشكل كاف في تطوير أنظمة إدارة المعرفة					
4- **الثقافة التنظيمية**						
1	تشجع ثقافة المصرف على مشاركة المعرفة					
2	يتم تقدير الموظفين الذين يشاركون معرفتهم مع الآخرين					
3	تؤمن الإدارة بأهمية إدارة المعرفة					

4	يشجع المصرف على التعلم المستمر والتطوير الذاتي					
المتغير التابع: الإبداع والابتكار						
1- الأصالة						
1	أتمكن من تقديم أفكار جديدة ومبتكرة في مكان عملي					
2	يتم تشجيعي على مشاركة أفكاري ومقترحاتي مع زملائي					
3	تحظى أفكاري بالتقدير والاهتمام من قبل الإدارة					
4	أشارك في جلسات عصف ذهني بشكل منتظم					
5	يوفر المصرف لي الموارد اللازمة لتطوير أفكاري					
6	أحب البحث عن حلول غير تقليدية للمشكلات					
7	أستمتع بتجربة طرق جديدة وأساليب مختلفة					
8	أمتلك القدرة على التفكير خارج الصندوق					
9	أقدر الأفكار المبتكرة التي يقدمها الآخرون					
2- التفكير النقدي						
1	أحلل المعلومات بشكل نقدي قبل اتخاذ القرارات					
2	أطرح الأسئلة وأتحدى الافتراضات					
3	أبحث عن أدلة لدعم أفكاري					
4	أراجع قراراتي وأقوم بتعديلها عند الضرورة					

5	أقدر الأشخاص الذين يقدمون آراء مختلفة					
3- **المرونة**						
1	أستطيع التكيف مع التغيرات بسرعة					
2	أتعامل مع المواقف غير المتوقعة بمرونة					
3	أستطيع تعديل خططي عند الحاجة					
4	أقبل التغيير كفرصة للنمو والتطور					
5	أعتقد أن المرونة ضرورية للنجاح في بيئة العمل الحالية					
6	أستطيع تخيل المستقبل وتصور الاحتمالات المختلفة					