

The role of knowledge management in developing organizational creativity in social organization, A study Applied on Wadi Makkah company at umm Al-Qura University

دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية ، دراسة تطبيقية على شركة وادي مكة بجامعة أم القرى

Dr.Raniah Khaled Aljohani*

د. رانية خالد الجهني^{1*}

¹Social Work/ Social Sciences, Umm Al-Qura Universty, Makkah, Saudi Arabia

¹استاذ مساعد في التنظيم والإدارة بالخدمة الاجتماعية، قسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية

Received:26/05/23 Revised:16/09/23 Accepted: 19/9/2023

تاريخ التقديم:26/05/23: تاريخ ارسال التعديلات: 16/09/23 تاريخ القبول: 19/9/2023

الملخص:

تسعى كثير من الدول إلى تنمية مجتمعاتها عبر تطوير أداء المنظمات الاجتماعية، مركزه في ذلك على استراتيجية إدارة المعرفة لتحسين رسالة المنظمة في تقديم خدماتها بكفاءة وجودة عالية للمستفيدين من الأفراد والارتقاء بالمجتمع، فالدول العربية على وجه العموم لازالت في طور التنمية في هذا المجال، وهدفت الدراسة الحالية إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية، تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية؛ حيث اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة الغرضية، وبلغ حجمها 87 مفردة من الإداريين العاملين بشركة وادي مكة بجامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها: بلغ المتوسط العام المرجح لمستوى دور إدارة المعرفة (3,39) لتنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية وهو مستوى مرتفع، ونسبة تحقق بين (85%-87%)، ومن اساليب تفعيل إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية التواصل مع الجهات الداعمة وإقامة البرامج التدريبية، وجود تحديات تحد من دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي أولها: الافتقار إلى سياسة مكتوبة لتحفيز العاملين، يليها انخفاض وعي القيادات العليا بإدارة المعرفة، خروج البحث بتصور مقترح لتفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، التنمية، الإبداع التنظيمي، المنظمات الاجتماعية.

Abstract:

Many countries development their societies by improve the performance of social organizations, also the countries focusing for the knowledge management strategy to investigation the organization's mission in providing its services efficiently and high quality to the beneficiaries of individuals and the advancement of society, as the Arab countries in general are still in the process of development in this field. However, the study aimed to measure the role of knowledge management in the development of organizational creativity in social organizations, The study relied on the methodological descriptive. The study used social survey by a non-random sample method, whose number was (87) individuals from the board of directors at Wadi Makkah Company at Umm Al-Qura University in Makkah. The study concluded many results, the most important of which were that: The weighted general average of the level of the role of knowledge management was (3.39) for the development of organizational creativity in social organizations, which is a high level, with a percentage of: (85%-87%). One of the methods of activating knowledge management to develop organizational creativity in social organizations is to communicate with the supporting parties and establish training programs. The existence of challenges that limit the role of knowledge management to develop organizational creativity, the first of which is the lack of a written policy to motivate employees, followed by the low awareness of senior leaders in knowledge management. The research came out with a proposed vision to activate the role of knowledge management to develop organizational creativity in social organizations.

Keywords: knowledge management, development, organizational creativity, social organizations.

مشكلة البحث

وأدت التغيرات المعاصرة إلى حتمية إعادة النظر في الاستراتيجيات المتبعة لتنمية المنظمات الاجتماعية، الأمر الذي حث العديد من الدول المتقدمة التركيز على القوة البشرية لتحقيق تطور المجتمع، من خلال تعزيز المعرفة بين أفراد المجتمع واستثمار قدراتهم في تلبية احتياجاتهم الإنسانية، وهذا ما يطلق عليه بمسمى تنمية رأس المال الفكري الذي عُمل به منذ أزمنة ليست ببعيدة كأحد البدائل المطروحة لإحداث التنمية، حيث قصد برأس المال الفكري (عباسة، وغوفي، ٢٠١٦: ص ١٨١) على أنه: "عينة فريدة من عمال المؤسسة، تتميز بقدرات خاصة ومهارات عالية فريدة قادرة على إنتاج المعارف وبثها وتحقيق مستويات عالية من الأداء، بحيث يصعب استبدال هؤلاء العمال أو استنساخهم." وفي الآونة الأخيرة اعتبرت إدارة المعرفة من الموضوعات الشاغلة لاهتمام المختصين في مجالات عدة كالعلوم الإدارية والاجتماعية لتحقيق الإبداع والابتكار في المنظمات الاجتماعية، فضلاً عما تمتلكه إدارة المعرفة من آليات وأبعاد تمكنها من دعم الإبداع التنظيمي عبر إشراك الإداريين العاملين بالمنظمة بصورة أكثر فاعلية لتجسيد رسالة ورؤية المنظمة-، وهذا ما ركزت عليه الخطة التنموية للمملكة العربية السعودية (٢٠٣٠) التي مثلت بداية التحول في مجالات مختلفة بالمجتمع، مركزه على أهمية المركز المعرفي في تحقيق هذه الرؤية عبر الاقتصاد المعرفي الهادف إلى الارتقاء بمؤشر ترتيب الدولة السعودية في اقتصاد المعرفة من المرتبة الخمسين إلى المرتبة الثلاثين من إجمالي ١٤٥ دولة بحلول (٢٠٣٠)، ولتجسيد ذلك لا بد من اتباع استراتيجية إعادة هيكلة المنظمة الاجتماعية وتصويب الفجوة القائمة، والعمل على تسريع معدل نمو المنظمة وصولاً به نحو الاستدامة.

وعلى ذلك يمكن القول إن المنظمات الاجتماعية بحاجة إلى ممارس مهني قادر على توظيف استراتيجيات الخدمة الاجتماعية المتوافقة مع سياسة المنظمة وإمكانياتها، فللمنظم الاجتماعي تكتيكات نظرية يستند عليها أثناء صياغة الخطة في العمل مع الوحدات الكبرى، فنجد استراتيجية إدارة المعرفة تتجذر من النظرية الوظيفية التي تؤمن بتراطب أجزاء المجتمع ككل، فالمنظم الاجتماعي يراعي بذلك كافة الأنساق داخل المنظمة وخارجها، كما يمكنه تحليل المنظمة من خلال الاستناد على نموذج التخطيط الاستراتيجي ل (SWOT) للتعرف على نقاط القوة والقصور داخل المنظمة والفرص والتهديدات خارج المنظمة، وبذلك تتضح الصورة أمامه كممارس مهني للخدمة الاجتماعية.

فالخدمة الاجتماعية كمهنة تراعي دائماً التغيرات التي تحدث بالمجتمع وتسعى جاهدة إلى استحداث الاستراتيجيات المناسبة لإجراء عمليات التدخل، كما أن المنظمات الاجتماعية في العصر الحالي تتطلب وجود مختصين لدراسة الجانب الاجتماعي بجانب المجالات الأخرى، وذلك لتطوير المنظمة وضمان استدامتها، كما تترابط مجالات المعرفة جميعها وتصب في قالب واحد لإتمام المهام بشكل متكامل .

واستراتيجية إدارة المعرفة شائعة الحديث في الوقت الحالي خاصة في المنظمات الاجتماعية التي ترغب في تقديم خدمات اجتماعية ذات جودة عالية

وبكفاءة لأفراد المجتمع، ولذلك تعددت الدراسات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت إدارة المعرفة "Knowledge Management" من جوانب مختلفة، ويمكن استعراض تلك الدراسات وفق النحو الآتي:

أشارت دراسة (الوظيفي، ٢٠٠٩) إلى أن اعتماد الإدارة الفاعلة للمعرفة من قبل القيادات الجامعية تضيف قيمة حقيقية لسعة المنظمة العلمية ومكانتها، وذلك من خلال إدارة وتفعيل القاعدة الفكرية لمنظمتهم، كما أن توليد المعرفة وإيجادها واستقطابها وتشجيعها وتبادلها تسمح بتهيئة المناخ المناسب للإبداع، فيما نظرت دراسة (طرطار، حليمي، ٢٠١١) إلى أهمية تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات حيث أعادها مفتاح الميزة التنافسية وقوة دافعة نحو تحقيق النمو، كما لإدارة المعرفة آثار في ظل اقتصاد جديد يعتمد عليها لما لها من إمكانات الانتشار، وتوصل (عوض، ٢٠١٢) في دراسته إلى وجود علاقة ارتباط وأثر إيجابي بين إدارة المعرفة وتقانتها والتطوير التنظيمي، مؤكدة ذلك أيضاً دراسة (محمد، ٢٠١٣). على وجود علاقة وثيقة بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، فتوصل كذلك إلى أن المعرفة أساسية محرك للاقتصاد، إلى جانب ذلك ولدت المعرفة- الحاجة إلى الإبداع لترجمة المعرفة إلى خدمات جديدة تحقق للمنظمة ميزة تنافسية وتقديم خدماتها بمستوى عال من الجودة .

هذا وأشارت نتائج دراسة (Maani& Jaradat,2014) على وجود تأثير كبير من البنية التحتية للمنظمة على مدى فاعلية إدارة المعرفة مما يتوجب على المنظمات إيجاد دائرة خاصة بإدارة المعرفة لتمكين العاملين من تحسين قدرات المنظمة الإبداعية سعياً إلى تحقيق التميز في أداؤها لأعمالها، واستهدفت دراسة (Mageswari and et al, 2016) تحليل مختلف المبادرات الحكومية ومدى استخدامها لاستراتيجية إدارة المعرفة وتأثيرها على الإبداع، وتوصلت إلى وجود تأثير جزئي إيجابي لعملية اكتساب المعرفة على الإبداع، فوجد بذلك دراسة (رضوي، ٢٠١٦) المؤكدة على أن علاقة الإبداع التنظيمي بإدارة المعرفة تعزز استراتيجيات عمل المنظمة الأخرى مثل إدارة الجودة الشاملة، وإعادة الهندسة والتطوير التنظيمي والتعليم التنظيمي، حيث أنها تحقق التركيز الملائم للحصول على المعرفة وتميئها واستغلالها لتحقيق ميزتها التنافسية في العصر الجديد.

فيما استهدفت دراسة (عبد الرحمن، ٢٠١٧) التعرف على مدى مساهمة إدارة المعرفة في دعم وتعزيز الإبداع التنظيمي في الأجهزة الحكومية المركزية في المملكة العربية السعودية، وتوصلت نتائجها إلى أن درجة توافر متطلبات إدارة المعرفة في الأجهزة الحكومية كان بدرجة متوسطة، إلى جانب أن ممارسة إدارة المعرفة في الأجهزة الحكومية لم تكن بالمستوى المطلوب، متوصل بذلك إلى أن كلاً من الهيكل التنظيمي وتقنية المعلومات لهما تأثير إيجابي مباشر على عملية اكتساب المعرفة.

وبالنظر في دراسة (شنشونة، بربطل، ٢٠١٨) نجدتها هدفت إلى التعرف على ماهية الاستخدام المشترك بين نظم المعلومات وإدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي لدى مؤسسة "سونا طراك"، حيث توصلت إلى وجود تأثير لإدارة المعرفة على أبعاد الإبداع التنظيمي، إلى جانب ذلك ما هدفت إليه

على التحديات التي تواجه الإداريين العاملين في شركة وادي مكة وتحد من امكانية تطبيق استراتيجية إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي، فعلى حد علم الباحثة توجد ندرة في الدراسات والأبحاث المتعلقة باستراتيجية إدارة المعرفة في العلوم الاجتماعية، كما ترصد الدراسة تصوراً مقترحاً يمكن الأخذ به لتنمية شركة وادي مكة بجامعة أم القرى المنظمات الاجتماعية الأخرى الممثلة لتحقيق الإبداع التنظيمي، الامر الذي يتطلب من الجهات المختصة صياغة خطة استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة داخل المنظمات الاجتماعية متوافقة مع امكانياتها لتنمية الإبداع التنظيمي، وانطلاقاً من أهمية وضرة تفعيل دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية تحددت صياغة مشكلة البحث في التعرف على أنسب الاستراتيجيات لتفعيل: دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

أهداف البحث:

يتحدد الهدف الرئيس من البحث الراهن في " التوصل إلى وضع تصور مقترح لتفعيل دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية"، والذي يتفرع منه مجموعة الأهداف التالية:

1. وصف الواقع الفعلي لدور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.
2. تحديد أساليب تفعيل دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.
3. تحديد الصعوبات التي تواجه إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

تساؤلات البحث

انطلاقاً من الموجهات النظرية للبحث الحالي، وفي ضوء طبيعة أهدافه يمكن صياغة التساؤلات التالية :

1. ما الواقع الفعلي لدور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية؟
2. ما أساليب تفعيل دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية؟
3. ما صعوبات التي تواجه إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية؟

أهمية البحث العلمية والعملية

تأتي أهمية هذا البحث اتساقاً مع ما تقدم من طرح حول أهمية تفعيل دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية كمتطلب لتمكين القائمين على تنمية المنظمات الاجتماعية والمهتمين بتنمية القطاعات بالدولة من وضع رؤية واضحة لإدارة المعرفة مما يتيح لهم تجسيد غاياتها بجودة عالية في تنمية الإبداع التنظيمي والارتقاء بالمجتمع لمستويات متقدمة تتناسب مع أهداف التنمية المستدامة العالمية، كما تكتسب الدراسة أهمية خاصة في ضوء المعطيات النظرية والتطبيقية المتمثلة في الآتي:

دراسة (Al-Majhaddi,2019) حيث ركزت على إدارة المعرفة وعملياتها ودورها في زيادة القدرات الابتكارية، فوصل بذلك إلى تطوير نموذج كمقترح من شأنه تفعيل دور إدارة المعرفة في زيادة القدرات الإبداعية وتأثيرها على أداء جامعة المجمعة لخدماتها التعليمية.

واستهدفت دراسة (Davila and et al, 2019) تحديد نوع وشدة العلاقات القائمة بين ممارسة استراتيجية إدارة المعرفة والأداء الابتكاري والتنظيمي في الشركات البرازيلية، مشيرة في نتائجها إلى أن الشركات البرازيلية تركز على أهمية وضوح إدارة المعرفة على أنها فرصة لتحسين أداء الممارسين بالمنظمة، كما تشير نتائج دراسة (Hosseini and et alm2019) إلى وجود علاقة إيجابية بين استراتيجية إدارة المعرفة والأداء الإبداعي من خلال ممارسة الإدارة في المستشفيات العامة والخاصة أثناء تقديم خدماتها، اما دراسة (Razi and et al,2019) هدفت إلى معرفة سلوكيات الأكاديميين لإدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية بماليزيا من خلال التنشئة الاجتماعية، وتشير نتائجها إلى وجود أربعة عناصر مؤثرة على سلوكيات الأكاديميين عند إدارة المعرفة تمثلت في الثقة، والدعم الإداري، والأداء المتوقع، والجهد المبذول. مما سبق استعراضه من دراسات سابقة نجد أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع إدارة المعرفة من زوايا مختلفة بصفة عامة كاستراتيجية إدارية حديثة لإدارة المنظمة الاجتماعية يتطلب مناقشتها، لذلك نجد أغلب الدراسات تطرقت إليها من جانب تحليلي نظري وتطبيقي مستنده بذلك على اللوائح والأنظمة المرتبطة بالمجال المكاني للدراسة، فمنذ زمان ليس ببعيد بدأت تبرز الدراسات الكمية في ظل النهضة التنموية التي يشهدها العالم، فعلى الصعيد المحلي نجد أن المنظمات الاجتماعية بالمملكة امام تحد بارز أثناء تقديم خدماتها للأفراد، لا سيما في عصر الثورة المعلوماتية الذي يتبنى منطق الإبداع التنظيمي لسد حاجة وتلبية رغبات المستفيدين من خدمات المنظمة؛ كما اعتمد الباحثين في دراساتهم على المنهج الوصفي التحليلي، وهذا ما تتوافق معه الدراسة الراهنة في استخدامها للمنهج الوصفي، كما تنوع الجهات القائمة بالدراسات فلم تقتصر على الجهود الفردية في إعداد الأبحاث فهناك جهود فرق بحثية واستشارية تُعد الدراسات في موضوع إدارة المعرفة، ارتباطاً بذلك فإن غالبية الباحثين ينتمون إلى المجال الإداري والمجال الاجتماعي من بين المجالات الأخرى. وتتناول لدراسة الحالية الموضوع من منظور اجتماعي، ومن زاوية أخرى نجد أن معظم الدول المتقدمة لا زالت تعاني من وجود قصور في تطبيق استراتيجية إدارة المعرفة يرجع إلى افتقار السياسة الواضحة لتطبيق الاستراتيجية وقلة الخبراء المهتمين في المجال الاجتماعي بالاستراتيجيات الإدارية الحديثة في الخدمة الاجتماعية، رغم وجود جوانب اتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، إلا أن الدراسة الراهنة تضيف أبعاداً جديدة في ضوء ما ستسفر عنه نتائجها الميدانية، بتناولها للاستراتيجية من وجهة نظر الإداريين العاملين بالمنظمة الاجتماعية- شركة وادي مكة بجامعة أم القرى- في زمن معاصر، ومعرفة الواقع الفعلي لدور عمليات إدارة المعرفة الثلاثة (اكتساب- تخزين- تطبيق) ومتطلبات الإدارة الممثلة في الهيكل التنظيمي والقيادات الإدارية وتقنية المعلومات. والتعرف

كما عرفها (الوطني، ٢٠٠٩، ص: ١٣) بأنها: "تحليل موارد المعرفة المتوافرة والعمليات المتعلقة بمذة الموارد والتخطيط والسيطرة على الأفعال الخاصة باستخدامها وتطويرها والحفاظة عليها ونشرها بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة"؛ ونظر كلاً من (Arora & Raosaheb, 2011: P166): لمفهوم إدارة المعرفة على أنه: "العملية التي تقوم من خلالها المنظمة باستخدام ذكائها الجماعي لتحقيق أهدافها الإستراتيجية؛ وأشار (Donate et al, 2014: P362): لمفهوم إدارة المعرفة على أنه: "مجموعة النشاطات والمبادرات والاستراتيجيات التي تستخدمها المنظمة لتوليد وتخزين ونقل وتطبيق المعرفة لتحسين الأداء التنظيمي".

يتضح من وجهات النظر السابقة لمفهوم إدارة المعرفة وجود اختلافات طفيفة للمفهوم، فهناك من أعتبرها رأس مال فكري لتشغيل المنظمة، كما ركز آخرون على أنها عملية أساسية لتجسيد رؤية ورسالة المنظمة. وحقبة القول إن إدارة المعرفة عمليات تشمل كافة أنساق المنظمة التي لا يمكن فصل أجزائها حيث تسير كاستراتيجية فاعلة للعمل منذ البدء بمدخلات المنظمة إلى تحقيق مخرجاتها، على الرغم من الاختلاف في الآراء ألا إن هناك تشابهاً في خصائص التعريف كونها مجموعة من العمليات المتتابعة داخل المنظمة.

ويعرف مفهوم إدارة المعرفة إجرائياً في ضوء الدراسة الحالية على أنه: عملية تهدف إلى تعزيز مفهوم رأس المال الفكري لتجسيد رؤية ورسالة شركة وادي مكة في جامعة أم القرى، وإتاحة الفرصة للإداريين العاملين بها بإدارتها بالطريقة المناسبة، من خلال العمليات التالية:

أ- **اكتساب المعرفة: "Knowledge acquisition"** تجميع المعارف من ميادين المعرفة ومقارنتها بالاستراتيجية المعمول بها بالمنظمة، وتبادل الخبرات بين الإداريين العاملين بها.

ب- **تحويل المعرفة: "Knowledge conversion"** وذلك بتحويل المعارف المكتسبة وتوظيفها بشكل يسهل استرجاعه بطريقة آلية فاعلة بعد تدقيقها.

ج- **تطبيق المعرفة: "Knowledge application"** استخدام المعارف في تنفيذ مبادرات وأنشطة المنظمة وفق للمواقف المناسبة مع أهداف المنظمة.

ولهذه العمليات ثلاثة مؤشرات كمتطلبات إدارية تقيس عمليات إدارة المعرفة:

١. **القيادات الإدارية: "Administrative Leaders"** الإدارة العليا بالمنظمة المؤثرة على الإداريين العاملين بها كجهة أولى مسؤولة عن تطبيق إدارة المعرفة.

٢. **الهيكل التنظيمي: "Organizational structure"** المحدد لكيفية توزيع المهام بدءاً من الإدارة العليا إلى كافة العاملين بالمنظمة.

٣. **تقنية المعلومات: "information technology"** الطرق المستحدثة المستخدمة لإدارة المعرفة داخل المنظمة.

١. أصبحت إدارة المعرفة ضرورة ملحة بالمنظمات الاجتماعية لتحقيق أهداف تنمية المجتمع، وتأتي أهمية هذه الدراسة في تناول الإستراتيجيات الأنسب من وجهة نظر الباحثة والأدبيات ذات العلاقة في تفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي بشركة وادي مكة بجامعة أم القرى.

٢. يعتمد تطوير المنظمات الاجتماعية على وصف واقعها الفعلي وتحليل برامجها ومشروعاتها المقدمة للإداريين العاملين بها كبدية انطلاق لتطورها، وقد يكون هذا البحث مرجعية مهمة لكيفية تفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

٣. يسهم تفعيل دور إدارة المعرفة في تقديم خدمات تنمية إبداعية لرأس المال الفكري بالمنظمة، ويمكن أن يزود هذا البحث مخططي البرامج والمشروعات بالبيانات وأساليب تقنية حديثة تتوافق مع التحديات المعاصرة في المجتمع.

٤. يعتمد التخطيط الإستراتيجي في المنظمات الاجتماعية على تحليل الفجوة بين الحاضر والتطلعات المستقبلية للمنظمة وذلك لصياغة رؤية واضحة وأهداف محددة، وهذا ما تقوم به إدارة المعرفة كاستراتيجية لتحقيق التنمية في المنظمة.

٥. ويقدم هذا البحث تغذية راجعة في مجال إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

٦. تحتاج المنظمات الاجتماعية إلى الاهتمام بإدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي على أسس علمية واقعية واضحة، ويتجلى أهمية البحث في قيامه بوضع تصور مقترح لتفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

مفاهيم البحث

أ- **إدارة المعرفة "Knowledge Management"**: يعرف مفهوم إدارة المعرفة اشتقاقاً على أنه: "العمل بطرق تسعى إلى تحسين الأداء التنظيمي" (Girard, 2015: P2)، ونظراً لمقتضيات العصر وتسرع التطور المعرفي على مر العصور يصعب على المفكرين والباحثين الإجماع على مفهوم واحد لإدارة المعرفة كون ذلك يشغل بال العديد من الممارسين في مختلف المجالات، فنجد المفهوم واسع المدارك حيث تناوله الباحثون كمصطلح تقني لتطوير المعلومات وإدارة الوثائق، وآخرون نظروا إليه على أنه ثقافة تنظيمية بالمنظمة، فنجد المنظور الاجتماعي يرى إدارة المعرفة على أنها: "عملية التعلم في إطار اجتماعي، بمعنى عملية اجتماعية تركز على تدقيق المعرفة من خلال التفاعل بين الأفراد عبر المستويات التنظيمية المختلفة بما يحقق توليد واكتساب المعرفة والتشارك فيها ونشرها واستخدامها والحفاظ عليها وتطويرها" (عبد الرحمن، ٢٠١٧: ص ٥٣ - ٥٤).

منظمات الخدمة الاجتماعية، حيث نظر "Tulcouth Barson" إلى المنظمات الاجتماعية على أنها: "وحدات اجتماعية أو تجمعات إنسانية تُبنى، ويعاد بناؤها بقصد، لتحقيق أهداف معينة" (بدوي، ٢٠٠٢)، وأشار كلٌّ من (Wendell & Cecilm2015)، لمفهوم المنظمة على أنها: "أنظمة اجتماعية مركبة تتفاعل مع البيئة".

وعرف (ابو المعاطي، ٢٠١٤: ص ٦٨) المنظمات الاجتماعية على أنها: "نسق اجتماعي له بناء ووظيفة بينه وبين البيئة المحيطة به تتفاعل لتحقيق أهداف محددة للنسق وللبيئة"، ونظر (مساعدة، ٢٠١٥: ص ٢٢) للمنظمات على أنها: "حقيقة واقعية يتعامل معها الإنسان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وهذا التعامل يكون ضمن حدود محددة واضحة نسبياً من أجل تحقيق أهداف مشتركة لكل من المنظمة والإنسان".

فواقع الامر المنظمات الاجتماعية ما هي إلا تجمع بشري يشترك في تحقيق هدف معين، وفق سياسة واضحة في توزيع المهام بين الأفراد، فمن هنا قصدت الباحثة بالمنظمات الاجتماعية في البحث الراهن على أنها: شركة وادي مكة للتقنية بجامعة أم القرى في مكة المكرمة التي تهدف إلى المساهمة الفاعلة في تطوير اقتصاد المعرفة عبر الشراكة بين المؤسسات التعليمية والبحثية ومجتمع الأعمال والاستثمار على أسس تجارية، من خلال الاستثمار في المشاريع المشتركة التي تصقل الخبرات، والتطبيق العملي لطلبة الجامعة وأساتذتها، والتي تم تأسيسها بموجب مرسوم ملكي رقم (١٤٦) بتاريخ ١١ جمادى الأولى ١٤٣٣ هـ.

المطلقات النظرية للبحث

تعتمد الممارسة المهنية على مستوى الوحدات الكبرى بالخدمة الاجتماعية على مجموعة من النظريات العلمية، فغالباً ما تعمل النظرية على وصف وتحليل الظاهرة الاجتماعية موضع البحث، ويؤكد "بارسونز" ذلك على أن النظرية تستخدم لفهم الواقع (كريب، ١٩٩٩: ص ٢٧)، ويتجه هذا البحث في تحقيق أهدافه إلى الاعتماد على نظرية النسق الاجتماعي، حيث يمكن تفسير نتائج البحث من خلالها لتفعيل دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية، وتتضمن نظرية النسق الاجتماعي بؤرة مشتركة من الأدوار وأساليب التحكم والضبط للنسق الاجتماعي وأدوارها المتوقعة، وتعد شركة وادي مكة بالجامعة نسقاً مفتوحاً حيث تتبادل مع البيئة الخدمات المختلفة بغرض الاستمرار والبقاء، وبالتالي تحاول الحصول على بعض الموارد لتحقيق أهدافها وهو ما يسمى بالمدخلات، كذلك تحاول استغلال هذه الموارد في العمليات الداخلية والضبط وهو ما يسمى بالأنشطة أو العمليات التحويلية، فيما تقوم بعد ذلك بمراحلها الأخيرة بتقديم خدماتها أو مواردها للنسق الأخرى بالمنظمات الاجتماعية وهو ما يسمى بالمخرجات، وتمتلك النظم الاجتماعية ما يسمى بالتعاون المتزامن والذي يعني قدرة المنظمات الاجتماعية على إنتاج طاقتها للحفاظ على نفسها،

ب- التنمية "Development" اشتق مفهوم التنمية في "معجم المعاني الجامع" من الفعل نَمَى أي: زاده وكثرة ورفع معدله، والتنمية تعني كافة التغيرات الهيكلية التي تحدث في المجتمع بأبعاده المختلفة من اقتصادية وسياسية واجتماعية وفكرية وتنظيمية من أجل توفير الحياة الكريمة لجميع أفراد المجتمع.

وأشير للتنمية في قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية بمعنى: "تعاقب التغيرات بشكل منتظم"، كذلك: "زيادة التباين، التعقيد أو التكامل" (صالح، ١٩٩٩: ص ١٩٥)؛ وتم تعريف مفهوم التنمية اصطلاحاً من قبل أعضاء فريق العمل باليونيسكو إجمالاً على أنها تشمل مجمل أوجه التقدم الاقتصادي والاجتماعي والثقافي التي تتطلع إليها الشعوب (UNESCO,2003: P.9-10).

ج- الإبداع التنظيمي "Organizational Innovation"

يعد الباحثين في العلوم الاجتماعية أن مصطلح الإبداع التنظيمي من المفاهيم الشائكة، حيث يضم معاني مختلفة تبعاً لتنوع ميادين العلوم، فالإبداع التنظيمي ظاهرة معقدة تشمل توليد الأفكار ومحاولة ترجمتها إلى مبادرات ومشروعات أو برامج حديثة، وهذا ما تسعى إليه مهنة الخدمة الاجتماعية في تجسيد رؤى وتطلعات لحل المشكلات بالمنظمات الاجتماعية على كافة الأصعدة على أيدي خبراء ممارسين بالمهنة قادرين على تنمية المنظمة بالمجتمع .

وعند النظر في الأدبيات البحثية نجد أن معظم التعريفات تنظر للإبداع التنظيمي على أنه: "تطبيقات جديدة من المعارف والأفكار والأساليب والمهارات التي يمكن من خلالها توليد قدرات وامكانيات فريدة وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة" (Kim & Kumar. 2012: P 296) .

كما أشار (عبد الرحمن، ٢٠١٧: ص ٩٣) لمفهوم الإبداع التنظيمي المتسق مع معطيات الدراسة الراهنة على أنه: "عملية تتضمن أي جهد لتوليد وإنتاج أفكار، أو أساليب أداء، أو استراتيجيات إدارية يُنظر إليها على أنها جديدة من قبل المنظمة، ويتم تبنيها داخل المنظمة وتنفيذها من قبل العاملين بدعم من الإدارة العليا، بهدف تقديم منتج أو خدمة جديدة، أو بناء تنظيمي جديد، أو نظم إدارية جديدة، أو إجراءات جديدة، بما يحقق منفعة اقتصادية أو اجتماعية للفرد والمنظمة والمجتمع، ويمكن أن يحدث هذا في جوانب تقنية أو جوانب إنتاجية، أو جوانب إدارية، أو جوانب شخصية".

ويعرف مفهوم الإبداع التنظيمي إجرائياً في الدراسة الراهنة على أنه: نشاط بين الإداريين العاملين بشركة وادي مكة بجامعة أم القرى يهدف إلى تنفيذ المهام الوظيفية بكفاءة وجودة عالية على الصعيد الإداري، والتقني، والاجتماعي.

د- المنظمات الاجتماعية "Social organizations"

عند تأملنا مفهوم المنظمات الاجتماعية لا نجد أن هناك وجهات نظر مختلفة حول ما يقصد به من معنى للمنظمات الاجتماعية أو ما أطلق عليها بمسمى

العاملين بشركة وادي مكة بجامعة أم القرى عينة البحث، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول؛ **الصدق الرياضي** تم حساب الصدق الرياضي الذي يساوي الجذر التربيعي للثبات (٧٠%) وفق المعادلة التالية: $(\sqrt{0.70} = 0.84)$ ، ويتضح من ذلك أن الصدق الرياضي يساوي (٨٤٠) وهو معدل عالي ومقبول بالنسبة للثبات.

ب. ثبات الأداة: تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لأبعاد استمارة دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (٢٠) مفردة من الإداريين العاملين بشركة وادي مكة بجامعة أم القرى، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (1) نتائج الثبات الاستبانة دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) $N = 87$

م	المتغيرات	معامل (ألفا كرونباخ)
١	الواقع الفعلي لدور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية، بالتعرف على (اكتساب المعرفة- تخزين المعرفة- تطبيق المعرفة)	٠,٨٣
٢	أساليب تفعيل إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية	٠,٨٠
٣	صعوبات تواجه إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية	٠,٨٣
٦	ثبات الاستبانة ككل	٠,٩١

يتضح من الجدول رقم (١) أن معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها، فأصبحت الأداة في صورتها النهائية .

أساليب التحليل الإحصائي: تم ترميز البيانات ومعالجتها إحصائياً عبر استخدام برنامج (SPSS.V. 21.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ومن ثم تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المتوافقة مع أبعاد البحث التكرارات والنسب المئوية، الصدق الظاهري، طريقة الاتساق الداخلي، معامل الثبات بطريقة معادلة ألفا كرونباخ "Kronbach alpha"، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

مجالات البحث:

- أ- **المجال المكاني:** شركة وادي مكة بجامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة.
- ب- **المجال البشري:** عينة من الإداريين العاملين بشركة وادي مكة بجامعة أم القرى، عددهم (٨٧) إداري/ إدارية.
- ج- **المجال الزمني:** تم تطبيق البحث في الفترة الزمنية من ٢٢/١٠/٢٠٢٢م، وحتى ١/١/٢٠٢٣م.

وتجد الباحثة أن النظرية أفادت الدراسة في وضع التصور المقترح لتفعيل دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية.

منهجية البحث

أ/ نوع البحث: ينتمي البحث الراهن إلى الأبحاث الوصفية التي تهدف إلى وصف الواقع الفعلي لإدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية.

ب/ منهج البحث: المسح الاجتماعي بالعينة من إداريين العاملين بشركة وادي مكة بجامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة.

ج/ عينة البحث: تم اختيار عينة غرضيه من الإداريين العاملين بشركة وادي مكة بجامعة أم القرى، والبالغ عددهم (٨٧) إداري/ إدارية من أصل (٩٣) إداري/ إدارية، وقد وقع اختيار الباحثة على هذه العينة بقصد التعرف على دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية، حيث تقدم شركة وادي مكة بجامعة أم القرى مبادرات ومشروعات تنموية للطلبة ومنسوبيها على أن يتم رفع الاقتصاد المعرفي للجامعة في المجتمع المحلي.

د/ أدوات البحث: الاستبانة لجمع بيانات البحث الراهن للوصول إلى تصور مقترح لتفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية، وقد مرت هذه الأداة بعدة مراحل أثناء تصميمها تضمنت الآتي:

المرحلة الأولى: مرحلة الإعداد المبدئي للأدوات:

١. تم عمل مقابلات مع بعض المتخصصين في التنظيم الاجتماعي.
٢. تم الاطلاع على الدراسات والأبحاث السابقة في مجال إدارة المعرفة.
٣. تم الاطلاع على مصادر إلكترونية عن إدارة المعرفة.

وبناء على ما سبق: تم وضع محاور استمارة الاستبانة، المتمثلة في ثلاثة محاور: المحور الأول: الواقع الفعلي لدور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية، بالتعرف على (اكتساب المعرفة- تخزين المعرفة- تطبيق المعرفة)؛ المحور الثاني: أساليب تفعيل إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية؛ المحور الثالث: صعوبات تواجه إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

المرحلة الثانية: حساب صدق وثبات أداة جمع بيانات البحث وتم كما يلي:

أ. صدق الأداة: الصدق الظاهري حيث تم عرض الأداة على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بقسم الخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة أم القرى وجامعات أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠٪)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناءً على ذلك تمت صياغة الاستمارة في صورتها النهائية؛ **الصدق العملي** اعتمدت الباحثة في حساب الصدق العملي على معامل ارتباط كل متغير في الأداة بالدرجة الكلية وذلك لعينة قوامها (٢٠) مفردة من الإداريين

تحليل البيانات

أولاً: النتائج العامة المرتبطة بوصف مجتمع البحث

جدول رقم (٢) يوضح البيانات الأولية لعينة البحث

النسبة %	التكرار	العبارات	م	التصنيفات	النسبة %	التكرار	العبارات	م	التصنيفات			
60%	52	ذكر	1	النوع	8%	7	أقل من 25	1	الجنس			
					63%	55	من 25 إلى أقل من 35	2				
		24%	21		من 35 إلى أقل من 45	3						
		4%	4		من 45 سنة فأكثر	4						
100	87	المجموع			100	87	المجموع					
9%	8	حكومي	1	القطاع الذي يتم	0%	0	ثانوي	1	المؤهلات العلمية			
91%	79	خاص	2		89%	77	جامعي	2				
0%	0	آخر	3		0%	0	دبلوم عالي	3				
100	87	المجموع			7%	6	ماجستير	4				
86%	75	داخل السعودية	1	مصدر	5%	4	دكتوراه	5				
14%	12	خارج السعودية	2		100	87	المجموع					
100	87	المجموع			36%	31	سنه فأقل	1	سنوات الخبرة			
100%	87	اللغة الانجليزية	1	اللغة التي تتقنها	26%	23	سنتين	2				
0%	0	اللغة الفرنسية	2		24%	21	ثلاث سنوات	3				
0%	0	اللغة الالمانية	3		9%	8	أربع سنوات	4				
0%	0	لا أتقن أي من اللغات السابقة	4		5%	4	خمس سنوات	5				
100	87	المجموع			100	87	المجموع					
عالية جداً	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً	أسم البرنامج	1	مهارات استخدام الحاسب الآلي	6%	5	مبتدئ	١	مستوى إتقان اللغة
6	11	69	0	1	مايكروسوفت باوربوينت	2		77%	67	متوسط	٢	
9	18	57	3	0	مايكروسوفت وورد	3		17%	15	متمكن	٣	
0	0	10	77	0	مايكروسوفت بروجكت	4		100	87	المجموع		
0	0	3	84	0	مايكروسوفت ون نوت	5		1%	1	دورة واحدة	١	عدد الدورات التدريبية
100			المجموع			0%	0	دورتان	٢			
						1%	1	أكثر من دورتين	٣			

	لم أحصل على أي دورة	85	98%
المجموع		87	100

يتضح من الجدول رقم (٢) أعلاه ما يلي:

١. كشف البحث أن (63%) من عينة البحث تقع ضمن الفئة العمرية من 25 إلى أقل من 35 سنة، بينما بلغت نسبة المبحوثين في الفئة العمرية من 45 إلى أقل من 55 سنة (5%)، مما يشير إلى أن الفئة العمرية التي مثلت الدراسة تقع في مرحلة الشباب والنضج.
 ٢. بين البحث أن النوع الأكثر تواجدًا بشركة وادي مكة للمبحوثين من الذكور أي ما يساوي (60%) أعلى من الإناث، مما يشير إلى أهمية إعادة النظر في تمكين المرأة والاستفادة من خريجات تخصص علم المعلومات والخدمة الاجتماعية لتفعيل استراتيجية إدارة المعرفة.
 ٣. إن أكبر نسبة من عينة البحث تمثلت من الجامعيين أي ما نسبته (98%)، مما يشير إلى وجود أهداف واضحة لدى الخريجين حديثي التخرج، وقد يرجع إلى أسباب اقتصادية أو اجتماعية أخرى تحفز خلق فرص عمل دون إهدار الوقت في انتظار توفير العمل من قبل الجهات الأخرى، إلى جانب وجود أفكار وطموحات لدى المبحوثين يسعون لتجسيدها.
 ٤. وضع البحث أن أغلب المبحوثين يعملن في القطاع الخاص أي ما نسبته (91%)، وهذا يشير إلى أن شركة وادي مكة بيئة حاضنة
- لتجسيد طموحات منسوبيها، وتعمل وفق سياسة واضحة لخدمة أفراد المجتمع.
٥. وبين البحث أن أغلب المبحوثين حاصلين على مؤهل تعليمي من داخل السعودية أي ما يساوي (86%) من عينة البحث، وذلك يشير إلى ارتفاع معدل الاقتصاد المعرفي بالمجتمع في توفير تخصصات متعددة تخدم سوق العمل.
٦. وكشف البحث عن أول شروط الالتحاق بشركة وادي مكة بجامعة أم القرى بأهمية إتقان اللغة الإنجليزية حيث يتقن المبحوثين اللغة الإنجليزية بنسبة (100%)، فيما شكل مستوى الإتقان للغة ما نسبت (77%)، وهذا يشير إلى إمكانية تقديم دورات تدريبية باللغة الإنجليزي في إدارة المعرفة إلى جانب اللغة الأم.
٧. وبين البحث أن المبحوثين يملكون المهارة الكافية في العمل على برنامج مايكروسوفت وورد وبوربوينت بكفاءة عالية أكثر من البرامج الأخرى، المستخدمة لإدارة المعرفة فيما بين الوحدات داخل شركة وادي مكة، وهذا ما يشير إلى أهمية تقديم دورات تدريبية حول تطوير المهارات لدى المبحوثين، حيث لا لم يحصل أغلب المبحوثين على دورات في إدارة المعرفة.

ثانياً: النتائج العامة المرتبطة باستجابات تساؤلات البحث

التساؤل الأول: الواقع الفعلي لدور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية،

جدول رقم (٣) يوضح الواقع الفعلي لدور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية، مرتب تنازلياً حسب أوساطها الحسابية

(ن= ٨٧)

م	العبارات	الاستجابات									
		أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق على الإطلاق	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
١	لا يتم اللجوء إلى استخدام البحث العلمي في شركة وادي مكة لتوليد المعرفة	3%	3	0%	0	13%	11	64%	56	0%	0
٢	لم تستفد شركة وادي مكة من التجارب	0%	0	0%	0	6%	5	59%	51	36%	31

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات										العبارات	م	
		لا أوافق على الإطلاق		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة				
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
													الناجحة في مجال مسرعات الاعمال	
.416	4.11	15%	13	82%	71	3%	3	0%	0	0%	0		لم تعتمد شركة وادي مكة على الأساليب التقنية الحديثة لإدارة المعرفة بما	٣
.583	4.09	18%	16	76%	66	2%	2	3%	3	0%	0		لم يتم عقد اجتماعات دورية كوسيلة لتوزيع المعرفة على الإداريين بشركة وادي مكة	٤
.334	4.07	0%	0	0%	0	2%	2	89%	77	9%	8		دائماً ما يتم عقد حلقات نقاشية للإداريين لاستثمار طاقاتهم الفكرية	٥
.211	4.05	4%	4	95%	83	0%	0	0%	0	0%	0		تتجاهل شركة وادي مكة القرارات الصائبة أثناء اتخاذ القرارات الجديدة المشابهة لها	٦
.570	3.98	1%	1	1%	1	7%	6	81%	70	10%	9		تعمل شركة وادي مكة دائماً على تمويل المعرفة الحديثة إلى مشروعات عمل على أرض الواقع	٧
.353	3.94	0%	0	0%	0	9%	8	78%	76	3%	3		دائماً ما تستعين شركة وادي مكة بخبراء لصياغة خططها التشغيلية	٨
.452	3.93	0%	0	2%	2	7%	6	86%	75	5%	4		تشجع شركة وادي مكة الإداريين على الاستفادة من الخبرات المعرفية لديها في تطوير استراتيجياتها	٩
.448	3.91	0%	0	3%	3	5%	4	90%	78	2%	2		توظف شركة مكة خبرات المؤسسين في تدريب المستجدين.	١٠
.370	3.84	0%	0	0%	0	16%	14	84%	74	0%	0		دائماً ما يتم تحويل المعرفة إلى إجراءات تنفيذية لتوجيه سلوك	١١

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات										م	
		لا أوافق على الإطلاق		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة			العبارات
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
												الإداريين بشركة وادي مكة	
.581	3.82	9%	8	63%	55	28%	24	0%	0	0%	0	12	تتجاهل الإدارة العليا بشركة وادي مكة تسجيل طريقة حل المشكلات التي تواجهها في ملفات مخصصة أثناء العمل
.480	3.71	1%	1	69%	60	30%	26	0%	0	0%	0	13	تفتقر شركة وادي مكة إلى وجود قاعدة بيانات لدعم الإداء الوظيفي لدى الإداريين العاملين بها
.535	3.69	0%	0	1%	1	31%	27	66%	57	2%	2	14	غالباً يتم تنظيم المعرفة على شكل أدلة وبراهين أثناء أنجاز العمل بشركة وادي مكة
.922	2.59	3%	3	3%	3	58%	50	20%	17	16%	14	15	لم يتم تخزين المعارف السياسية المتعلقة بأداء المهام في ملفات الكترونية بشركة وادي مكة
.587	2.46	1%	1	55%	48	40%	35	3%	3	0%	0	16	دائماً يتم تصنف البيانات بطرق علمية للوصول إلى المعرفة بشركة وادي مكة
.546	2.20	3%	3	77%	57	16%	14	3%	3	0%	0	17	غالباً ما يتم تدوير الإداريين بشركة وادي مكة على الوحدات الإدارية بها
.454	2.16	0%	0	87%	76	9%	8	3%	3	0%	0	18	تتدفق المعلومات بسهولة في المنظمة بين جميع المستويات الوظيفية
.274	2.08	0%	0	92%	80	8%	7	0%	0	0%	0	19	يوجد فريق عمل مختص لتطبيق إدارة المعرفة بشركة وادي مكة

م	العبارات	الاستجابات										
		أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق على الإطلاق		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٢٠	تكتفي شركة وادي مكة بخبرات الإداريين المعرفية المكتسبة مسبقاً دون الحاجة لتحفيزهم	0%	0	0%	7	8%	72	83%	8	9%	1.99	.417
٢١	تحتفظ شركة وادي مكة بخبراتها دون مشاركتها مع المنظمات الأخرى بالمتجمع	0%	0	0%	0	0%	74	85%	13	15%	1.85	.359
											3.39	.156

"تعتمد شركة وادي مكة على الأساليب التقنية الحديثة لإدارة المعرفة بما"، بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (416)، وينظر الباحثون هنا إلى ما تقدمه شركة وادي مكة من برامج تمكنهم من إنجاز مهامهم بكفاءة عالية، مما يتوجب على المنظمة دعم عمليات إدارة المعرفة بالاستناد على نظرية النسق الاجتماعي، مؤكدة ذلك دراسة (رضوي، ٢٠١٦) في أن عمليات إدارة المعرفة تعزز استراتيجيات عمل المنظمة الأخرى مثل إدارة الجودة الشاملة، وإعادة الهندسة والتطوير التنظيمي والتعليم التنظيمي، وجاء في نهاية الواقع الفعلي لدور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية حيث الترتيب الواحد وعشرون في عبارة "لم تحتفظ شركة وادي مكة بخبراتها دون مشاركتها مع المنظمات الأخرى بالمتجمع" بمتوسط حسابي (1.85) وانحراف معياري (359)، فمن هنا يبرز دور شركة وادي مكة في أهمية تفعيل استراتيجية إدارة المعرفة بما، وتشير نتائج هذا الجدول إلى ارتفاع المتوسطات الحسابية لجميع عبارات المحور، حيث جاءت جميعها فوق (3.39) وهذا المستوى يعبر عن واقع فعلي مرتفع لدور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

من الجدول رقم (٣) أعلاه أوضحت استجابات الباحثين أن مستوى دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لدور إدارة المعرفة (3.39) وانحراف معياري (156)، ومؤشرات ذلك وفقاً للترتيب التنازلي للأوساط الحسابية، يلاحظ أن الترتيب الأول جاء في عبارة "يتم اللجوء إلى استخدام البحث العلمي في شركة وادي مكة لتوليد المعرفة" بمتوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (1.45)، مما يكشف عن أهمية البحث العلمي في شركة وادي مكة لتطوير استراتيجيتها مما يثبت جدارة الدراسة الحالية لتنمية الإبداع التنظيمي، وهذا ما أشارت إليه دراسة (الوطيفي، ٢٠٠٩) بأهمية تفعيل وإدارة القاعدة الفكرية لمنظمتهم، إلى جانب ما تعمل من أجله نظرية النسق الاجتماعي، أما الترتيب الثاني تمثل في عبارة "تستفيد شركة وادي مكة من التجارب الناجحة في مجال مسرعات الأعمال"، بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (573)، هذا ما يؤكد أن شركة مكة تملك رؤية واضحة حول كيفية استثمار قدراتها وإمكانياتها وفق متطلبات العصر الحالي، لذلك لا بد من توفر وحدة خاصة بإدارة المعرفة بالمنظمة، مؤكدة على ذلك دراسة (A, Jaradat, Maani, 2014)، وجاءت في الترتيب الثالث عبارة

التساؤل الثاني: اساليب تفعيل إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

جدول رقم (٤) يوضح اساليب تفعيل إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية مرتب تنازلياً حسب أوساطها الحسابية

(ن= عدد (٨٧))

م	العبارات	الاستجابات									
		أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق على الإطلاق	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
١	تكتفي شركة وادي مكة بمواردها وامكانياتها لتنمية الإبداع التنظيمي دون الحاجة إلى تبادلها مع مصادر داعمة	0%	0	1%	1	68%	7	17%	20%	4.16	479
٢	غالباً لم تنظم شركة وادي مكة البرامج التدريبية المساهمة في رفع كفاءة الأداء بالعمل	0%	0	1%	1	72%	83%	1	16%	4.14	436
٣	لم تحرص القيادات الإدارية بشركة وادي مكة على المتابعة المستمرة للبرامج المقدمة للإداريين	0%	0	1%	1	72%	83%	1	16%	4.14	436
٤	لم تتح شركة وادي مكة الفرصة امام الإداريين لتبادل خبراتهم مع أقاربهم في الجهات الأخرى	0%	0	0%	0	71%	82%	1	16%	4.14	408
٥	توفر شركة وادي مكة للإداريين فرص التدريب على الاساليب الإدارية الحديثة في إدارة العمل	15%	13	83%	72	2%	2	0%	0%	4.13	398
٦	تتجاهل دائما شركة وادي مكة اكساب الإداريين مهارات وقدرات ومعارف جديدة لتحقيق ذواتهم	0%	0	0%	0	72%	83%	1	15%	4.13	398
٧	تسعى دائما شركة وادي مكة على إيجاد بيئة تدريبية ملائمة للإداريين	17%	15	75%	65	5%	4	2%	1%	4.05	645
٨	دائما تتعاون شركة وادي مكة مع المستشارين بمجال تنمية الإبداع التنظيمي لوضع البرامج التدريبية	8%	7	85%	74	7%	6	0%	0%	4.01	389
٩	دائما ما يتم التنسيق عن طريق كتابة التقارير الدورية حول القضايا الخاصة بأهداف شركة وادي مكة	8%	7	85%	74	7%	6	0%	0%	4.01	389
١٠	سهولة التواصل مع القيادات الإدارية لتنفيذ	8%	7	81%	71	10%	9	0%	0%	3.98	431

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات										العبارات	م	
		لا أوافق على الإطلاق		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة				
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
													المخطط التشغيلية لمشروعات المنظمة	
.477	3.93	0%	0	1%	1	12%	10	81%	70	8%	6		سرعة الاتصال بين الوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة	١١
.606	3.93	0%	0	1%	1	18%	16	67%	58	14%	12		دائماً ما تراعي شركة وادي مكة احتياجات الإداريين العاملين بما أثناء وضع البرامج التدريبية	١٢
.462	3.86	0%	0	0%	0	18%	16	77%	67	5%	4		غالباً ما تجرى شركة وادي مكة دراسات مشتركة لاحتياجات الإداريين مع جهات أخرى	١٣
.645	3.84	10%	9	67%	58	20%	17	3%	3	0%	0		تكتفي شركة وادي مكة بتنفيذ برامج تطوير إداء الإداريين بذاتها دون الحاجة إلى اشتراك جهات أخرى داعمة	١٤
.423	3.77	0%	0	0%	0	23%	20	77%	67	0%	0		غالباً ما يتم استخدام تقنية اتصال حديثة بين الوحدات الإدارية في شركة وادي مكة لتنمية العمل	١٥
.612	2.70	3%	3	28%	24	64%	56	5%	2	0%	0		غالباً ما تدرّب شركة وادي مكة الإداريين على كيفية إدارة الازمات في بيئة العمل	١٦
.567	2.47	0%	0	1%	1	47%	41	49%	43	2%	2		دائماً تتجنب شركة وادي مكة الوقوع في التكرار للبرامج المساهمة في تنمية الإبداع التنظيمي	١٧
.448	2.09	3%	3	86%	75	8%	7	2%	2	0%	0		غالباً ما توفر شركة وادي مكة الموارد التدريبية الحديثة لتنمية الإبداع التنظيمي	١٨
.400	1.84	0%	0	0%	0	1%	1	82%	71	17%	15		تفرد شركة وادي مكة بسياسة تطوير أهدافها عن جامعة أم القرى التي تنتمي إليها	١٩
	.115		3.65											

تطوير أداء موظفيها لتحقيق الإبداع التنظيمي بالمنظمة، وجاءت في الترتيب الثالث عبارة "تحرص القيادات الإدارية بشركة وادي مكة على المتابعة المستمرة للبرامج المقدمة للإداريين"، بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (4.36)، وهذا ما تؤكدته دراسة (عبد الرحمن، 2017) إلى أن كلاً من الهيكل التنظيمي وتقنية المعلومات لهما تأثير إيجابي مباشر على عملية اكتساب المعرفة لدى العاملين بالمنظمة في تحقيق الإبداع التنظيمي، حيث الترتيب التاسع عشر في عبارة "لم تتفرد شركة وادي مكة بسياسة تطوير أهدافها عن جامعة أم القرى التي تنتمي إليها" بمتوسط حسابي (1.84) وانحراف معياري (4.40)، وهنا يبرز دور شركة وادي كمنظمة اجتماعية تقدم خدماتها للبيئة المحيطة وفق رؤية واضحة تنبع من المظلة التي تعمل تحت سقفها بجامعة أم القرى، وتشير نتائج هذا الجدول إلى ارتفاع المتوسطات الحسابية لجميع عبارات المحور، حيث جاءت جميعها فوق (3.65) وهذا المستوى يعبر عن ارتفاع نسبة الأساليب المختارة بالبحث لتفعيل إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

من الجدول رقم (4) أعلاه أوضحت استجابات المبحوثين أن مستوى أساليب تفعيل إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لأساليب تفعيل إدارة المعرفة (3.65) وانحراف معياري (0.115)، ومؤشرات ذلك وفقاً للترتيب التنازلي للأوساط الحسابية، يلاحظ أن الترتيب الأول جاء في عبارة "لم تكتف شركة وادي مكة بمواردها وإمكاناتها لتنمية الإبداع التنظيمي دون الحاجة إلى تبادلها مع مصادر داعمة"، بمتوسط حسابي (4.16) وانحراف معياري (4.79)، وهذا يؤكد أهمية الاتصال بين الوحدات داخل المنظمة وخارجها مع المنظمات الأخرى لتنمية الإبداع التنظيمي بها، حيث آلت دراسة (شنشونة، بربط، 2018) من وجود تأثير لإدارة المعرفة على أبعاد الإبداع التنظيمي، أما الترتيب الثاني تمثل في عبارة "غالباً ما تنظم شركة وادي مكة البرامج التدريبية المساهمة في رفع كفاءة الأداء بالعمل"، بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (4.36)، وهذا ما تبرزه الدراسة الحالية كنتيجة أولية من بين الدراسات في قلة وعي بعض القادة في الإدارات العليا بأهمية

التساؤل الثالث: صعوبات التي تواجه إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

جدول رقم (5) يوضح الصعوبات التي تواجه إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية مرتب تنازلياً حسب

أوساطها الحسابية (ن = عدد (87)

م	العبارات	الاستجابات											
		أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق على الإطلاق			
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1	توجد مؤشرات بشركة وادي مكة لقياس جودة الأداء لمخرجات إدارة المعرفة	13%	11	83%	72	5%	4	0%	0	0%	0	4.08	410
2	غالباً تقيم شركة وادي مكة اللقاءات العلمية في أماكن بعيدة يصعب الوصول إليها من قبل الإداريين	0%	0	0%	0	2%	2	92%	80	6%	5	4.03	283
3	غالباً ما تتأثر شركة وادي مكة بالعوامل السياسية والاقتصادية أثناء عملية الإدارة	12%	10	81%	70	8%	7	0%	0	0%	0	4.03	443
4	يعتقد الإداريين بشركة وادي مكة بعدم جدوى إدارة المعرفة نظراً للاكتفاء الذاتي من المعارف	0%	0	0%	0	6%	5	85%	74	9%	8	4.03	387
5	تضعف استفادة شركة وادي مكة من الخبراء	0%	0	0%	0	3%	3	90%	78	7%	6	4.03	322

م	العبارات	الاستجابات											
		أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق على الإطلاق			
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
	بما في التخصصات المختلفة												
٦	توجد معايير خاصة بشركة وادي مكة لتقييم البرامج التدريبية للإداريين	6	7%	73	84%	8	9%	0	0%	0	0%	3.98	.403
٧	تنظيم شركة وادي مكة البرامج التدريبية للإداريين في أوقات غير مناسبة	0	0%	0	0%	10	12%	74	85%	3	3%	3.92	.380
٨	تفتقر شركة وادي مكة إلى الثقة أثناء تبادل المعرفة بين الوحدات الإدارية	1	1%	0	0%	9	10%	76	87%	1	1%	3.87	.453
٩	ضعف المحفزات المادية بشركة وادي مكة لتشجيع الإداريين على تطبيق إدارة المعرفة	0	0%	0	0%	18	21%	68	78%	1	1%	3.80	.427
١٠	الحاجة دائماً إلى آليات تواصل واضحة تضمن سهولة التفاعل بين الوحدات الإدارية بشركة وادي مكة	3	3%	59	68%	25	29%	0	0%	0	0%	3.75	.511
١١	غالباً ما يصعب تحديد مجالات الإبداع التنظيمي التي يحتاجها الإداريين بشركة وادي مكة	0	0%	1	1%	34	39%	52	60%	0	0%	3.59	.518
١٢	لم تملك شركة وادي مكة الأدوات التكنولوجية اللازمة للقيام بإدارة المعرفة	2	2%	38	44%	37	43%	7	8%	3	3%	2.67	.802
١٣	تملك شركة وادي مكة معلومات دقيقة حديثة حول استراتيجية إدارة المعرفة	0	0%	2	2%	24	28%	61	70%	0	0%	2.32	.517
١٤	تفتقر شركة وادي مكة المرافق البحثية	4	5%	60	69%	22	25%	1	1%	0	0%	2.23	.543

م	العبارات	الاستجابات											
		أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق على الإطلاق			
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
	والتطبيقية المساهمة في تنمية الإبداع التنظيمي												
١٥	ضعف المعرفة بالتسهيلات العامة لتنفيذ دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي بشركة وادي مكة	0%	0	82%	71	16%	14	2%	2	0%	0	2.21	.461
١٦	الافتقار إلى النظرة التنموية لإدارة المعرفة بشركة وادي مكة لتنمية الإبداع التنظيمي	0%	0	84%	73	14%	12	1%	1	1%	1	2.20	.502
١٧	دائماً توزع المهام الوظيفية بشركة وادي مكة وفق الخبرات التي يمتلكها الإداري	0%	0	0%	0	22%	19	76%	66	2%	2	2.20	.453
١٨	تفتقر دائماً شركة وادي مكة للتمويل المالي اللازم لبدء إدارة المعرفة بتقنية حديثة	6%	5	78%	68	12%	10	5%	4	0%	0	2.15	.581
١٩	يوجد اختلاف ثقافي بين الإداريين في شركة وادي مكة أثناء تجسيد الأولويات بالمعرفة	5%	4	84%	73	9%	8	2%	2	0%	0	2.09	.473
٢٠	تفتقر شركة وادي مكة إلى وجود سياسة مكتوبة تحفز الإداريين على إدارة المعرفة	7%	6	90%	78	3%	3	0%	0	0%	0	1.97	.322
	المجموع											3.16	.094

خبراء في النظام الاجتماعي، أما الترتيب الثاني تمثل في عبارة " غالباً لا نقيم شركة وادي مكة اللقاءات العلمية في أماكن بعيدة يصعب الوصول إليها من قبل الإداريين"، بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (2.83)، هذا ما يشير إلى البيئية المتكاملة التي تسعى شركة وادي مكة توفيرها لدعم الإبداع التنظيمي بداخلها، وذلك بتوفير المرافق العامة بها، وجاءت في الترتيب الثالث عبارة "غالباً ما تتأثر شركة وادي مكة بالعوامل السياسية والاقتصادية أثناء عملية الإدارة"، بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (4.43)، وهذا ما يتوافق مع مسلمة نظرية النسق الاجتماعي التي تعمل على دراسة المدخلات والمخرجات وفق عملية تسهم في الحد من الظروف المحيطة عبر

من الجدول رقم (٥) أعلاه أوضحت استجابات الباحثين أن مستوى صعوبات التي تواجه إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمقترحات المساهمة في صعوبات إدارة المعرفة (3.16) وانحراف معياري (0.94)، ومؤشرات ذلك وفقاً للترتيب التنازلي للأوساط الحسابية، يلاحظ أن الترتيب الأول جاء في عبارة "توجد مؤشرات بشركة وادي مكة لقياس جودة الأداء لمخرجات إدارة المعرفة" بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (4.10)، وهذا ما يؤكد توجب إنجاز الأعمال وفق مؤشرات تتوافق مع المخرجات، مما يتطلب ضرورة إنشاء وحدة لإدارة المعرفة تتم إدارتها من قبل

في المنظمات الاجتماعية، مما يدعم توظيف إدارة المعرفة بفعالية في الوحدات بالمنظمات الاجتماعية، كما يوضح التصور الرؤى المستقبلية والأهداف لدى الإداريين والقائمين بتطوير المنظمات الاجتماعية بما يتوافق مع إمكانياتهم وتطلعاتهم، وبناء على معطيات البحث الراهن تمثل التصور المقترح لتفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية.

أولاً: الركائز الأساسية التي يقوم عليها الإطار التصوري:

قامت الباحثة بصياغة الإطار التصوري مستندة على مجموعة من الركائز المتمثلة في الآتي: "نتائج الدراسات السابقة، الإطار النظري للدراسة، نتائج الدراسة الراهنة، الاتجاهات الحديثة في طريقة تنظيم المجتمع التي تدعو إلى إدارة المعرفة".

ثانياً: أهداف الإطار المقترح: استهدف الإطار التصوري اقتراح مجموعة من الوسائل والعناصر التي يمكن أن تساهم في تفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية.

التغذية العكسية التي تقدمها للمنظمة، وجاء في نهاية الصعوبات التي تواجه إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية حيث الترتيب العشرون في عبارة "تفتقر شركة وادي مكة إلى وجود سياسة مكتوبة تحفز الإداريين على إدارة المعرفة" بمتوسط حسابي (1.97) وانحراف معياري (322)، وهنا تبرز نتيجة مهمة في انخفاض مدى وعي القيادات العليا بإدارة المعرفة مما يتطلب إجراء البحوث والدراسات المرتبطة بإدارة المعرفة، وتشير نتائج هذا الجدول إلى ارتفاع المتوسطات الحسابية لجميع عبارات المحور، حيث جاءت جميعها فوق (3.16) وهذا المستوى يعبر عن وجود صعوبات مرتفعة تواجه إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية.

مناقشة النتائج والتوصيات

يقدم البحث التصور المقترح التالي لتفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي بالمنظمات الاجتماعية، ويسهم التصور المقترح في وضع إطار عام في مجال إدارة المعرفة لتحديد التوجهات المستقبلية لتنمية الإبداع التنظيمي

ثالثاً: مستويات العمل في الإطار المقترح:

العمل على مستوى شركة وادي مكة بجامعة أم القرى

المحور الأول:	المحور الثاني:	المحور الثالث:
خاص بلور شركة وادي مكة جامعة أم القرى على المستوى التخطيطي لتفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الأبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية.	خاص بلور شركة وادي مكة في جامعة أم القرى على المستوى التنفيذي لتفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الأبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية.	خاص بلور شركة وادي مكة في جامعة أم القرى على مستوى تقويم ما تم إنجازه لتفعيل دور إدارة المعرفة لتنمية الأبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية.
<ul style="list-style-type: none"> دراسة الواقع الفعلي للمنظمة. تحديد الموارد والامكانيات. تشكيل فريق عمل. وضع خطة استراتيجية 	<ul style="list-style-type: none"> توفير أنظمة واضحة. توفير مصادر تمويلية. تنفيذ الخطة الاستراتيجية. 	<ul style="list-style-type: none"> تقييم مخارج الخطة الاستراتيجية.

مستويات العمل في الإطار المقترح

العمل على مستوى منظمات المجتمع المحلي ككل

العمل على مستوى شركة وادي مكة بجامعة أم القرى

خامساً: استراتيجيات وتكنيكات الممارسة المهنية لتفعيل إدارة المعرفة لتنمية الإبداع التنظيمي في المنظمات الاجتماعية ضمن منظور طريقة تنظيم المجتمع:

تستخدم الاستراتيجية للتعبير عن المنهج الذي يستخدمه الأخصائي الاجتماعي لتحقيق الأهداف، وينتقي الإحصائي الاجتماعي منها أكثرها

رابعاً: النظريات الذي يستند عليه التصور المقترح:

يستند التصور المقترح على الآتي:

أ- نظرية الاتصال: إيجاد نظم اتصالات قوية بين الوحدات بالمنظمة لتسهيل إدارة المعرفة.

ب- نظرية التبادل: تبادل المعلومات بين الوحدات بسهولة مما ينمي الإبداع التنظيمي.

شركة وادي مكة. نبذه عنها. جامعة أم القرى: مكة المكرمة، مسترجع بتاريخ ٤ أكتوبر، ٢٠١٩، من الرابط: <http://wadimakkah.sa/about-us/#1522823351074-c099c0cd-903b> شنشونة، محمد، بريطل، فطيمة الزهرة. (٢٠١٨). أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي: دراسة حالة مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية للإنتاج - ناحية حاسي الرمل. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية: جامعة باتنة، ع ٣٨، ٩٥ - ١١٦*، مسترجع من: <https://search.mandumah.com/Record/937935>

صالح، مصلح أحمد. (١٩٩٩). *الشمائل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية*. الرياض: دار عالم الكتب.

طرطار، حلبي، أحمد، سارة. (٢٠١١). أثر تطبيق إدارة المعرفة على وظيفة الإبداع في منظمات الأعمال. بحث مقدم في ملتقى دولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة. المقام في الفترة: ١٣-١٤ ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف: الجزائر.

عباسة، غوفى، هاشمي، عبدالحميد. (٢٠١٦). رأس المال الفكري: اشكالية مفهوم أبحاث اقتصادية وإدارية: جامعة محمد خيضر بسكرة - جامعة محمد خيضر بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ع ٢٠، 188 - 167 مسترجع من <https://search.mandumah.com/Record/892714>

عبد الرحمن، طارق عطية. (٢٠١٧). إدارة المعرفة كمدخل لتعزيز الإبداع التنظيمي في الأجهزة الحكومية المركزية في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. مركز البحوث بمعهد الإدارة العامة: الرياض.

عوض، عاطف محمود. (٢٠١٢). دور إدارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*. ٢٨ (١). ٣٩٧-٤٢٩.

كريب، إيان. (١٩٩٩). *النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس*. تر. محمد غلوم. الكويت: عالم المعرفة.

محمد، شادي نيازي. (٢٠١٣). إدارة المعرفة وانعكاساتها على الإبداع التنظيمي. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة: جامعة عين شمس - كلية التجارة، ع ٢٤، ٨٦٣-٨٧٦*، مسترجع من: <https://search.mandumah.com/Record/472210>

مساعدة، ماجد. (٢٠١٥). *إدارة المنظمات - منظور كلي*. دار المسيرة: عمان. معجم المعاني الجامع، معنى التنمية، مسترجع بتاريخ ٤ أكتوبر، ٢٠١٩م، من الرابط: [https://www.almaany.com/ar/dict/ar-%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9](https://www.almaany.com/ar/dict/ar-%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9/ar/%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9) وزارة الاقتصاد والتخطيط. (١٤٣١). *خطة التنمية التاسعة (١٤٣١-١٤٣٦هـ): الفصل الخامس*. وزارة الاقتصاد والتخطيط: الرياض.

الوظيفي، كامل شكير. (٢٠٠٩). أثر إدارة المعرفة في تنمية القدرة على الإبداع بحث تطبيقي في جامعة كربلاء. كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل.

References

Al-Majhaddi, S. (2019). On the Development of a Model to Increase Innovative Capabilities by Using

ملاءمة لتحقيق الأهداف، وهناك استراتيجيات يستخدمها المنظم الاجتماعي لتفعيل إدارة المعرفة وهي كالآتي:

أ. **إستراتيجية الإقناع:** يستخدمها المنظم الاجتماعي مع فريق العمل بالمنظمة وإقناعهم بأهمية إدارة المعرفة.

ب. **إستراتيجية الضبط الاجتماعي:** يضع المنظم الاجتماعي حدودًا لسلوك للعاملين بالمنظمة وتعريفهم بأنظمة إدارة المعرفة.

ج. **إستراتيجية بناء الاتصالات:** تفتح قنوات الاتصال بين الوحدات بالمنظمة عن طريق تكوين اتصال مباشر أو بالمراسلة وذلك لتسهيل تبادل المعلومات ونقل المعارف بالمنظمة.

د. **إستراتيجية التفاعل الاجتماعي:** يتم تركيز العاملين بالمنظمة على التفكير الجماعي فيما بينهم، وإيجاد وسط من التفاعل والتماسك، وبناء علاقات إيجابية فيما بينهم لإدارة المعرفة .

سادساً: **الأدوار المهنية التي يستخدمها المنظم الاجتماعي لتفعيل إدارة المعرفة في المنظمة لتنمية الإبداع التنظيمي:**

- **دور الوسيط:** بالاعتماد على مهارة التواصل، والاتصال، والإقناع، والتنسيق.
- **دور الباحث:** باستخدام طرق ومناهج وأدوات البحث لجمع البيانات والمعلومات وتحديد الآثار الناتجة عن إدارة المعرفة.
- **دور المحلل:** ويتطلب التحليل المؤسسي للمنظمة وتحليل نقاط القوة والضعف في إدارة المعرفة وذلك لتنمية الإبداع التنظيمي.
- **دور المخطط:** في وضع الخطط وكيفية التنفيذ.
- **دور المنمي:** الاستفادة من الموارد المادية والمعنوية والاعتماد على الأساليب العملية في تنمية المهارات والقدرات العاملين بالمنظمة.
- **دور الخبير:** ويتمثل في تقديم الخبرة والمشورة للعاملين بالمنظمة لتنمية الإبداع التنظيمي.

سابعاً: **الأدوات المهنية التي يعتمد عليها التصور المقترح لتفعيل إدارة المعرفة بالمنظمة لتنمية الإبداع التنظيمي:**

وذلك يتم عن طريق عقد اللقاءات (المقابلات)، وعقد الاجتماعات، والمناقشة الجماعية.

المراجع والمصادر

- ابو المعاطي، ماهر. (٢٠١٤). *إدارة المؤسسات الاجتماعية مع نماذج تطبيقية من المجتمع السعودي*. دار الزهراء: الرياض.
- بدوي، هناء حافظ (٢٠٠٢). إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث: الاسكندرية.
- رضيوي، سندس. (٢٠١٦). علاقة الإبداع التنظيمي بإدارة المعرفة وأثرها في تحقيق متطلبات الجودة الشاملة للموارد البشرية- مدخل نظري. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*. ٤٨. ٢٦٥ - ٢٨٨.
- رؤية المملكة ٢٠٣٠. (٢٠١٦). *رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠*. رؤية "٢٠٣٠"، تم الاسترجاع بتاريخ ٢٩ أغسطس، ٢٠١٩م من الرابط: <http://vision2030.gov.sa/ar>

- ‘Abd al-Rahmān, Tāriq ‘Aṭīyah. (2017). Idārat al-Ma‘rifah kamadkhal li-ta‘zīz al-ibdā‘ al-tanzīmī fi al-ajhizah al-ḥukūmīyah al-Markazīyah fi al-Mamlakah al-‘Arabīyah al-Sa‘ūdīyah : dirāsah maydānīyah. Markaz al-Buḥūth bi-Ma‘had al-Idārah al-‘Āmmah : al-Riyād.
- ‘Awād, ‘Āṭif Maḥmūd. (2012). Dawr Idārat al-Ma‘rifah wtqānthā fi taḥqīq al-taṭwīr al-tanzīmī. Majallat Jāmi‘at Dimashq lil-‘Ulūm al-iqtisādīyah wa-al-qānūnīyah. 28 (1). 397-429.
- Ru‘yah al-Mamlakah 2030. (2016). ru‘yah al-Mamlakah al-‘Arabīyah al-Sa‘ūdīyah "2030". ru‘yah "2030", tamma alāstrjā‘ bi-tārīkh 29 Aghustus, 2019m min alrābt : <http://vision2030.gov.sa/ar/>
- Rdywy, Sundus. (2016). ‘alāqat al-ibdā‘ al-tanzīmī bi-idārat al-Ma‘rifah wa-atharuhā fi taḥqīq Mutaṭallabāt al-jawdah al-shāmīlah lil-mawārid alshryt-madkhal nazarī. Majallat Kullīyat Baghdād lil-‘Ulūm al-iqtisādīyah al-Jāmi‘ah. 48. 265-288.
- Sharikat Wādī Makkah. Nubdhah ‘anhā. Jāmi‘at Umm al-Qurā : Makkah al-Mukarramah, mstrj‘ bi-tārīkh 4 Uktūbir, 2019, min alrābt : <http://wadimakkah.sa/about-us/#1522823351074-c099c0cd-903b>
- Shnshwnh, Muḥammad, brytl, Faṭimah al-Zahrah. (2018). Athar nazm al-ma‘lūmāt wa-idārat al-Ma‘rifah ‘alā al-ibdā‘ al-tanzīmī : dirāsah ḥālat Mu‘assasat swnātrāk al-Mudīrīyah al-jahawīyah lil-Intāj-Nāhiyat ḥāsā al-raml. Majallat al-‘Ulūm al-ijtimā‘īyah wa-al-insānīyah : Jāmi‘at Bātnah, ‘38, 95-116, mstrj‘ min : <https://search.mandumah.com/Record/937935>
- Ṣāliḥ, Muṣliḥ Aḥmad. (1999). al-shāmīl Qāmūs muṣṭalahāt al-‘Ulūm al-ijtimā‘īyah. al-Riyād : Dār ‘Ālam al-Kutub.
- Ṭrṭar, Ḥalīmī, Aḥmad, Sārah. (2011). Athar taṭbīq Idārat al-Ma‘rifah ‘alā Waḥīfat al-ibdā‘ fi munazzamāt al-A‘māl. baḥth muqaddam fi Multaqā duwalī al-khāmis ḥawla Ra’s al-māl al-fikrī fi munazzamāt al-A‘māl al-‘Arabīyah fi al-Iqtisādīyah al-ḥadīthah. al-maqām fi al-fatrah : 13-14 Dīsimbir, Kullīyat al-‘Ulūm al-iqtisādīyah wa-al-tijārīyah wa-‘ulūm al-tasyīr, Jāmi‘at Ḥasībah ibn bw‘ly shlf : al-Jazā‘ir.
- Kurayb, iyān. (1999). al-nazarīyah al-ijtimā‘īyah min bārswnz ilā Hābirmās. tara. Muḥammad Ghalūm. al-Kuwayt : ‘Ālam al-Ma‘rifah.
- Muḥammad, Shādī Niyāzī. (2013). Idārat al-Ma‘rifah wa-in‘ikāsātuhā ‘alā al-ibdā‘ al-tanzīmī. al-Majallah al-‘Ilmīyah lil-Iqtisād wa-al-tijārah : Jāmi‘at ‘Ayn Shams-Kullīyat al-Tijārah, ‘2, 863-876, mstrj‘ min : <https://search.mandumah.com/Record/472210>
- Musā‘idah, Mājid. (2015). Idārat al-mnzamāt-manzūr kullī. Dār al-Masīrah : ‘Ammān.
- Mu‘jam al-ma‘ānī al-Jāmi‘, ma‘nā al-tanmiyah, mstrj‘ bi-tārīkh 4 Uktūbir, 2019m, min alrābt : <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9/>
- Abū al-Ma‘āṭī, Māhir. (2014). Idārat al-mu‘assasāt al-ijtimā‘īyah ma‘a namādhij taṭbīqīyah min al-mujtama‘ al-Sa‘ūdī. Dār al-Zahrā’ : al-Riyād.
- Wizārat al-iqtisād wa al-Takḥfīt. (1431). kḥiṭṭah al-tanmiyah al-tāsi‘ah (1431h-1436h) : al-faṣl al-khāmis. Wizārat al-iqtisād wa-al-takḥfīt : al-Riyād.
- Alwṭfyf, Kāmīl Shukayr. (2009). Athar Idārat al-Ma‘rifah fi Tanmiyah al-qudrah ‘alā al-ibdā‘ baḥth taṭbīqī fi Jāmi‘at Karbalā’. Kullīyat al-Idārah wa-al-iqtisād, Jāmi‘at Bābil.
- Knowledge Management in the Educational Field within Majmaah University: An Applied Study. *Egyptian Computer Science Journal*. 43(2), 31–42.
- Arora, E. and Raosheb, Sh. (2011). Knowledge Management In Public Sector, *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, Vol. 2, No. 1, p.p. 165-171.
- Davila, G., Varvakis, G., & North, K. (2019). Influence of Strategic Knowledge Management on Firm Innovativeness and Performance. *Brazilian Business Review (English Edition)*, 16(3), 239–254. <https://doi.org/sdl.idm.oclc.org/10.15728/bbr.2019.16.3.3>
- Donate, M. et al. (2014). The role of knowledge-orient leadership in knowledge management practices and innovation, *Journal of Business Research*, Volume 68, Issue 2, pp. 360-370.
- Girard, J. (2015). Defining knowledge management: Toward an applied compendium. *Online Journal of Applied Knowledge Management*, Vol. 2, No.
- Hosseini, S. et al. (2019). The Impact of Knowledge Management Strategy on Service Innovation Performance in Private and Public Hospitals. *Iranian Journal of Management Studies*, 12(1), 1–24. <https://doi.org/sdl.idm.oclc.org/10.22059/ijms.2018.249784.672966>
- Kim, D., Kumar, V. & Kumar, U. (2012). The relationship between Quality Management Practices and Innovation. *Journal of Operations Management*. 30, 295-315.
- Maani, A., Jaradat, N. (2014). The impact of Knowledge Management Infrastructure on Performance Effectiveness in Jordanian Organizations. *USEK Holy Spirit University of KASLIK. Arabe Economic and Business Journal* 9 (2014) 27–36.
- Mageswari, S D Uma and Sivasubramanian, Chitra and Dath, T.N. Srikantha. (2016). The Impact of Government Initiatives on Knowledge Management Processes: An Empirical Analysis. *The IUP Journal of Knowledge Management*, Vol. XIV, No. 1, pp. 7-32.
- Razi, M. et al (2019). Knowledge Management Behavior among Academicians: The Case of a Malaysian Higher Learning Institution. *Journal of Information & Communication Technology*, 18(2), 183–206. Retrieved from <http://search.ebsco-host.com/sdl.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=aci&AN=138334744&lang=ar&site=eds-live>
- UNESCO. (2003). Interaction between democracy and development. France: Paris.
- Unitet Nations. (n.d). **What we do:UN DESA**. Unitet Nations . Department of Economic and Social Affairs. Retrieve from: <https://www.un.org/development/desa/ar/about/desa-divisions/sustainable-development.html>
- Wendell, L. & Cecil, H. (2015). Organization development behavioral science interventions for organization improvement. Prentice- Hall, INC.

المراجع مرونه

- al-Qur‘ān al-Karīm, Sūrat al-Zukhruf : min al-āyah
- Badawī, Hanā’ Ḥāfīz (2002). Idārat wa-tanzīm al-mu‘assasāt al-ijtimā‘īyah fi al-khidmah al-ijtimā‘īyah. al-Maktab al-Jāmi‘ī al-ḥadīth : al-Iskandarīyah.
- Ababsa, ghwfā, Ḥāshimī, ‘Abd-al-Ḥamīd. (2016). Ra’s al-māl al-fikrī : ishkālīyah Mafhūm. Abḥāth iqtisādīyah wa-idārīyah : Jāmi‘at Muḥammad Khayḍar Baskarah-Jāmi‘at Muḥammad Khayḍar Baskarah-Kullīyat al-‘Ulūm al-iqtisādīyah wa-al-tijārīyah wa-‘ulūm al-tasyīr, ‘20, 167-188. mstrj‘ min <https://search.mandumah.com/Record/892714>