

جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان : العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص : تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

بعنوان :

**أثر إدارة المعرفة على السلوك الإبداعي
للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
دراسة حالة للمؤسسات الصحية بولاية ورقلة (المرشد، المصطفى،
الضياء)
خلال فترة (2017)**

من إعداد الطالبة : بلعالم أسماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/14

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتورة: / مسغوني منى (أستاذة محاضرة" أ "، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور: / مناصرية رشيد (أستاذ محاضر" أ "، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرف ومقررا
الأستاذ: / بوعمامة خامرة (أستاذ مساعد" ب "، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2017.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من عز من قال فيهما " ووصينا الإنسان بوالديه إحساناً"
إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى معنى الوفاء والصبر والالتزام إلى التي تجفد
الأقلام في مدحها وتعجز الكلمات عن شكرها، إلى من إنتظرت رؤية هذا العمل بشغفه،
إلى أمي الحبيبة جزاك الله عنا جنة الفردوس

إلى الذي أتشرفه بحمل اسمه، الذي أقتدي بخطواته رسمه إلى من كنت أنامله ليقدّم لنا لحظة
سعادة، إلى من صد الأشواق على دربي ليمهد لي طريق العلم أبي العزيز أدامه الله علينا
إلى رفيق دربي ومن كان دوماً عوناً وسنداً لي زوجي عزيز

إلى بنيتي الحبيبة إيمان

إلى من تمنيت دوماً حضورها بجانبني اليوم وكانت مشيئة الله أقوى، إبنة عمي نفيسة
إلى من أرى في وجوههم الحياة ومن أتمنى دوماً أن أكون سنداً لهم، من أشتاق إليهم
حين أفارقهم إخوتي: سارة، كريمة، آدم، إسحاق، إلياس

إلى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي

إلى كل الأهل و الأقارب و كل الأصدقاء، أهدي ثمرة جهدي وفاء و إخلاصاً.

بلعالم اسماء

التشكرات

نحمد الله و نشكره على منحنا ايانا الصبر و سعة البال حتى
تمكننا من إنجاز هذا العمل .
أتقدم بخالص شكري و إمتناني لكل من أمانني على إتمام
و أخص بالذكر الأستاذ الفاضل مناصرة رشيد . هذا العمل
الذي لم يبذل علينا بذائحه القيمة و توجيهاته النيرة التي
بفضلها تمكننا من مواصلة هذا العمل .
الأساتذة السادة إلى والتقدير الشكر بجزيل أتقدم كما
في الإشتراك بقبول تفضلهم على المناقشة لجنة أعضاء
و تقييمه البحث هذا مناقشة .
و نتوجه بالشكر إلى كل من ساعدنا من قريبجاو من بعيد
على إعداد هذه المذكرة .

بلعالم اسماء

الملخص :

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة واقع إدارة المعرفة من خلال عمليات (توليد المعرفة ، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) للمؤسسات: الضياء، المصطفى، المرشد ومدى أثرها على السلوك الإبداعي للعاملين، حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي وإستخدام الإستبانة على عينة بلغ عددها (51) عامل من: (أطباء، ممرضين) المتمثل في إحتتمالية وجود علاقة الإدارة والمعرفة و النسخة (19)، تم التوصل إلى النتائج التالية:(SPSS) السلوك الإبداعي للعاملين ، وبعد التحليل الإحصائي عن طريق البرنامج -وجود مستوى متوسط لأبعاد المعرفة في المؤسسات عينة الدراسة والمستوى المرتفع من بينها هو عملية توليد المعرفة، وكانت العلاقة الإرتباطية طردية قوية بين متغيري الدراسة حيث معامل الإرتباط (71.9%)، وبعد تحليل الإنحدار المتعدد ثبت تأثير كل من توزيع وتخزين المعرفة على السلوك الإبداعي وفق معدل إرتباط قدره(72.1%)، وهذا مايدل على أهمية هذين البعدين في تعزيز السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: - معرفة، إدارة معرفة، إبداع، سلوك إبداعي.

Abstract:

The present study aimed at identifying the reality of knowledge management through processes (knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution Application of knowledge) for institutions: Al-Diaa, Al-Mustapha, and El mourched its impact on creative behavior of employees, where it was adopted.

On the descriptive approach and the use of the questionnaire on a sample of (51) workers from: (doctors, nurses) of the probability Through the program, the following results were reached :

The existence of an average level of the dimensions of knowledge in the institutions of the study sample and the high level, including knowledge generation, The correlation relationship was strong) After multiple regression (71.9% among the variables of the study, where the correlation coefficient analysis, the effect of both knowledge distribution and storage on creative behavior was determined) This demonstrates the importance of these two dimensions in (72.1% by correlation rate capacity enhancing the creative behavior of employees in sample study institutions.

Key words : Knowledge, Knowledge management, Creativity, Creative behavior.

قائمة المحتويات

I	الإهداء
II	الشكر
III	ملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة والسلوك الإبداعي للعاملين
2	تمهيد الفصل
3	المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة و السلوك الإبداعي
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.....
20	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
22	تمهيد الفصل
23	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.....
25	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
45	خلاصة الفصل
47	الخاتمة
51	المراجع
69	الفهرس

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	يوضح تصنيفات أنواع المعرفة	(04)
(1-2)	يوضح متغيرات الدراسة	(22)

(23)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (م قياس ليكارت)	(2-2)
(24)	معامل الثبات لمؤسسات عينة الدراسة باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ	(3-2)
(24)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(4-2)
(25)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(5-2)
(25)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	(6-2)
(25)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	(7-2)
(25)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	(8-2)
(26)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤسسة	(9-2)
(26)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسات عينة الدراسة حول للبعد المتغير المستقل توليد المعرفة	(10-2)
(27)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسات عينة الدراسة حول للبعد المتغير المستقل تخزين المعرفة	(11-2)
(27)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسات عينة الدراسة حول للبعد المتغير المستقل توزيع المعرفة	(12-2)
(28)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسات عينة الدراسة حول للبعد المتغير المستقل تطبيق المعرفة	(13-2)
(28)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسات عينة الدراسة حول أبعاد المتغير المستقل إدارة المعرفة	(14-2)
(29)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسات عينة الدراسة حول مفهوم السلوك الإبداعي للعاملين	(15-2)
(33)	العلاقات الارتباطية بين أبعاد إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة	(16-2)
(34)	الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع لمؤسسات عينة الدراسة	(17-2)
(35)	الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع للمؤسسات عينة الدراسة (سييرمان)	(18-2)
(36)	التباين خط الإنحدار للمؤسسات عينة الدراسة	(19-2)
(37)	قيم معاملات خط الإنحدار للمؤسسات عينة الدراسة	(20-2)
(38)	الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	(21-2)
(38)	معاملات الإرتباط الرخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	(22-2)
(39)	تحليل التباين خط الإنحدار بطريقة (stepwise)	(23-2)
(40)	قيم معاملات خط الإنحدار بطريقة (stepwise)	(24-2)
(41)	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الجنس	(25-2)

(41)	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب العمر	(26-2)
(42)	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المستوى التعليمي	(27-2)
(42)	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الرتبة الوظيفية	(28-2)
(43)	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الخبرة	(29-2)
(43)	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المؤسسة	(30-2)

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	عمليات إدارة المعرفة	(05)
(2-1)	أبعاد السلوك الإبداعي	(10)
(3-1)	علاقة إدارة المعرفة بالسلوك الإبداعي	(12)
(1-2)	يوضح مدى ملائمة مدى خط الإنحدار	(37)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
55	الاستبيان	01
59	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	02
60	قائمة بأسماء المؤسسات	03
61	نتائج التحليل الاحصائي	04

المقدمة

أ. توطئة:

يشهد القرن الحالي تطورات هائلة في مختلف المجالات ومن أهمها مجالات الأعمال و الإقتصاد, حيث أصبحت تمثل إهتماما كبيرا للمؤسسات الأعمال وأبرز هذه التطورات ظاهرة العولمة و التحول نحو إقتصاد المعرفة, هذا الإقتصاد الذي لم تعد فيه الأرض واليد العاملة ورأس المال الموارد الأساسية, بل ظهر عنصر رابع أصبح يعتبر المورد الأهم في الإقتصاد والمتمثل في المعرفة باعتبارها نوع جديد من عناصر الإنتاج ونوع جديد من رأسمال القائم على المعرفة والخبرة, وهو رأسمال الفكري الذي يتجدد ويتطور بإستمرار. إن أكثر الجوانب التي تقيس مدى توظيف المعرفة, هي كون هذه الأخيرة تقود المؤسسة إلى الإبداع والتميز في قواعد اللعبة في عالم إدارة الأعمال الحالية, وبالتالي تضمن النجاح في أعمالها في مواجهة التحديات القرن الحادي والعشرين ومتطلباته, ويقتضي الإندماج والدخول في إقتصاد المعرفة ضرورة سعي مختلف المؤسسات إلى تجميع مواردها الداخلية وإستغلال المعرفة بشكل جيد كونها تعتبر من الأسس الرئيسية و القوية في تحسين الإبداع داخل المؤسسات.

لكن سرعان ماتحول مفهوم إدارة المعرفة إلى ممارسة عملية أكثر ملائمة لتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال, وقد تعاضم دورها بعد أن أدرك أن بناء ميزة تنافسية وإدارتها يعتمد أساسا على الموجودات الفكرية وتحديد الأصول المعرفية و الإستثمار فيها, بما يعزز الإبداع المستمر سواء على صعيد المنتج أو الخدمة, والذي يعد هو الآخر أحد مقومات تعاضم تلك الميزة لأطول مدة ممكنة. لا تعتبر هذه المعرفة بمفردها ذات نفع بل لابد من تفعيلها من طرف الإدارة وتحويلها لصالح المؤسسة وأداة لتنافس, ويكون ذلك مرتبطا بعمليات إدارة المعرفة وبالموارد المعرفية بشكل متنامي, أي بتوليدها وتطبيقها وإسترجاعها ومن ثم إستخدامها.

أصبح الإهتمام بمصطلح إدارة المعرفة يشكل ضرورة ومطلبا أساسيا للمؤسسات خصوصا منها الصغيرة و المتوسطة, حيث أن المؤسسات تحتاج إنشاء وتعديل وإدارة المعارف من أجل الحفاظ على قدرتها و تنمية الإبداع لدى العاملين, فهي على صلة أكيدة بتنمية العنصر لبشري داخل المؤسسة وهو مايساهم في تشجيع السلوك الإبداعي, وبالتالي فإن هذه الدراسة جاءت لتحاول معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية :

ب. الإشكالية:

كيف يمكن أن تؤثر إدارة المعرفة في السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة عينة الدراسة ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية نضع مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في :

- 1 - ما هو واقع السلوك الإبداعي في المؤسسات عينة الدراسة ؟
- 2 - ما هو واقع إدارة المعرفة في المؤسسات عينة الدراسة ؟
- 3 - ما هي طبيعة وجود العلاقة الإرتباطية بين إدارة المعرفة و السلوك الإبداعي في المؤسسات عينة الدراسة ؟
- 4 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول السلوك الإبداعي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة و الخبرة) ؟

ت. فرضيات الدراسة:

تهدف الدراسة إلى إختبار الفرضيات التالية:

- 1 - مستوى السلوك الإبداعي للعاملين بالمؤسسات عينة الدراسة الميدانية مرتفع؛
- 2 - هناك مستوى مرتفع لإدارة المعرفة في المؤسسات عينة الدراسة؛
- 3 - توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين إدارة المعرفة و السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة؛

4 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول السلوك الإبداعي للعاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة و الخبرة)

ث. مبررات إختيار الموضوع:

تتمثل الدوافع التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع ومحاولة معالجته دون غيره من المواضيع في:

- سوق الصحة في الجزائر مازال خصبا ويعتبر سوق جذاب لأصحاب الأعمال؛
- تعتبر المعرفة بسوق الصحة عاملا حساسا و هاما لإستمرار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في هذا القطاع؛
- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ملزمة بالحصول على المعرفة وتطبيقها لمواكبة أحر التطورات بماذا القطاع المهم؛
- خلفية إهتمامنا بالمواضيع الحديثة و المرتبطة بمدى أهمية السلوك الإبداعي من جهة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من جهة أخرى؛
- تسليط الضوء ولفت الإنتباه إلى عدة عوامل مهمة يمكن أن تساهم في ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ج. أهداف الدراسة :

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تسليط الضوء على الأساليب الإدارية الحديثة و الفعالة لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للنهوض بها؛
- معرفة مدى تأثير إدارة المعرفة في تحقيق السلوك الإبداعي؛
- معرفة العلاقة بين إدارة المعرفة و السلوك الإبداعي ؛
- تشخيص واقع إدارة المعرفة في المؤسسات عينة الدراسة؛
- التعرف على مستوى السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة؛

ح. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذا البحث من إمكانية إستفادة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عينة الدراسة من نتائج الدراسة في التعرف على مستوى إدارة المعرفة لديهم، والعمل على تعزيزها، والكشف عن مدى مساهمتها في السلوك الإبداعي.

خ. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية : إقتصرت الدراسة على عينة من المؤسسات، وبالضبط على عينة من المؤسسات الصحية الخدمية الصغيرة والمتوسطة، بمنطقة ورقلة.
- الحدود الزمانية : حيث تمت الدراسة على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال 2017/03/20 إلى 2017/04/19.
- الحدود الموضوعية : حيث إقتصرت الدراسة على إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي، وعلاقة إدارة المعرفة بالسلوك الإبداعي.
- الحدود البشرية : للإجابة على عبارات الإستبيان الموجه، تم التوجه إلى عمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عينة الدراسة.

د. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم إستخدام، المنهج الوصفي والمنهج لتحليلي الذي أستعمل في الجانب النظري من الدراسة، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة لإدارة المعرفة والسلوك الإبداعي والعلاقة بينهما. أما في الجانب الميداني فقد أستخدم أسلوب دراسة الحالة من خلال: الملاحظة العلمية، والإستبيان. أما الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة فتمثلت فيما يلي :

- المسح المكتبي : يتمثل في الإطلاع على الكتب، الرسائل الجامعية، المقالات والوثائق الرسمية، وكل ماله صلة مباشرة أو غير مباشرة بالموضوع من أجل تعزيز فهم الموضوع والإستفادة من الدراسات السابقة، المقابلة والملاحظة الشخصية
- الإستبيان : يعتبر تقنية أساسية في بحثنا إذ أنه يعطي الحرية لكل فرد بالإجابة دون خوف، وهو يسعى لجعل الدراسة أكثر موضوعية وفائدة.

ذ. مرجعية الدراسة :

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الإطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية، ففي الجانب النظري تم الإعتماد على :

- الكتب المراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بهذا الموضوع؛

- الأبحاث المنشورة ومذكرات الماجستير والملتقيات التي تناولت الموضوع، ومن بلدان مختلفة.

أما في الجانب الميداني لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ر. صعوبات البحث :

واجهتنا عدة صعوبات أثناء إعدادنا لهذا البحث تمثل منها فيما يلي:

- قلة الكتب في مكتبة الجامعة خاصة المتعلقة بموضوع السلوك الإبداعي؛

- نقص الوعي لدى الفئة عينة الدراسة لمصطلحي إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي؛

- كون الدراسة الميدانية تخص مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فإن التنقل والتجوال على عدد منها لطلب السماح وقبول

الإستبيان كان جد متعب وإستغرق منا وقتا كبيرا؛

- الصعوبة في استرداد على الإستبيان في الوقت المحدد لها مما أدى إلى تكرار عدد الزيارات للمؤسسات للقيام بجمعها؛

رفض بعض المؤسسات تلبية رغباتنا في ملئ إستمارة الإستبيان.

ز. هيكل البحث: من أجل الإلمام بمختلف الجوانب التي يطرحها موضوع الدراسة، تمت معالجة الموضوع من خلال فصلين كما يلي

:

- الفصل الأول تناول الأدبيات إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي حيث تم تقسيم الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول خصص

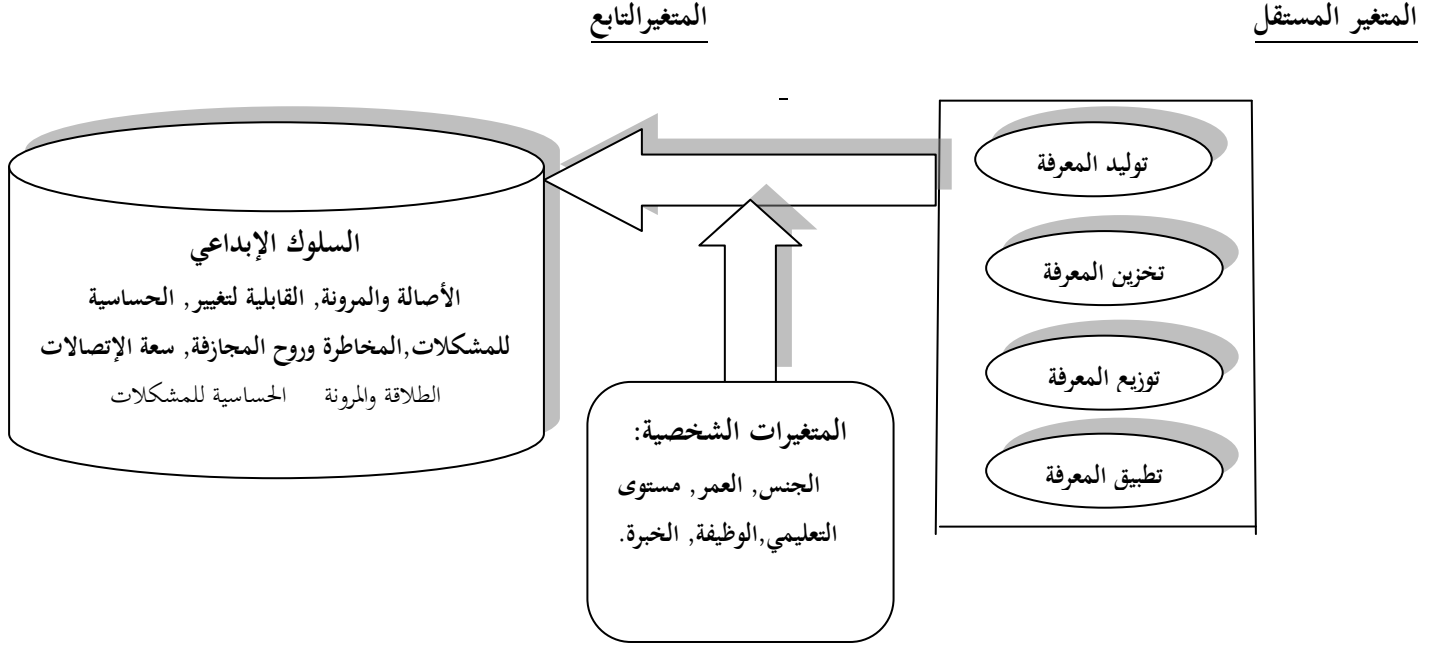
(للتعرف على كل من إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي، والعلاقة بينهما)، أما المبحث الثاني فيتعلق بالدراسات السابقة بكلا

اللغتين العربية أو الأجنبية، وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

- أما الفصل الثاني : تم تخصيصه للدراسة الميدانية التي قسمت بدورها إلى مبحثين أساسيين، المبحث الأول خصص لمعرفة مجتمع

عينة الدراسة والطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني يتعلق بالنتائج ومناقشة المعطيات.

س. نموذج الدراسة:



المصدر من إعداد الطالبة: بناء على الدراسات السابقة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

لإدارة المعرفة والسلوك الإبداعي

تمهيد :

إزداد وعي المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بضرورة الإهتمام بموضوع السلوك الإبداعي وإدارة المعرفة، التي تعد من أهم المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة في أي مؤسسة سواء كانت إنتاجية أوخدمية. حيث أصبح السلوك الإبداعي مصدر إهتمام لأي مؤسسة و الشغل الشاغل لها، و هذا سعيا منها لزيادة بعض السلوكيات لدي موظفيها بصفة عامة و تنمية و تعزيز مكانة إدارة المعرفة خاصة. ومن خلالها تسعى المؤسسة للحفاظ علي الموارد البشرية التي تحقق لها أهدافها سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف أكثر على: مفهوم السلوك الإبداعي و إدارة المعرفة, وذلك من خلال تغطية المباحث التالية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة و السلوك الإبداعي

أصبح مفهومي إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت بشكل كبير في المؤسسات، ولما لها من أهمية بالغة في تحقيق أهداف المؤسسة. سيتم التطرق في هذا المبحث لماهية كل من إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي.

المطلب الأول: ماهية إدارة المعرفة وأهميتها

تعتبر إدارة المعرفة إتجاه واسع وعميق ومتنوع أصبح يغطي المؤسسة ومجالات الحياة المختلفة في كثير من المجتمعات المعاصرة.

الفرع الأول: تعريف إدارة المعرفة

قبل التطرق إلى مفهوم إدارة المعرفة علينا أولاً أن نتطرق إلى مفهوم المعرفة، فلقد اختلف الباحثين في إعطاء تعريف موحد للمعرفة إلا أنها متقاربة من حيث الصياغة ويكمل بعضها البعض ومن بين هذه التعاريف نذكر أهمها :

أولاً: مفهوم المعرفة

- تعريف (1): وهي مزيج من الخيارات و المهارات والقدرات والمعلومات المتراكمة لدى العاملين.¹
 - تعريف (2): أنها المعلومات المدونة في الوثائق والمستندات والملفات و مخازن المعلومات ومختلف الأعمال والسياسات والمناهج والإستراتيجيات و التطبيقات لإنجاز مهام ووظائف المؤسسة.²
 - تعريف (3): ويعرفها قاموس ويبستر على أنها الفهم الواضح و المؤكد لأحد الأشياء وكل ما يدركه أو يستوعبه العقل من الخبرة و المهارة والإختصاص وإدراك معلومات منظمة تطبق على حل مشكلة.³
 - تعريف (4): يعرفها كل من (hrrise & henderse) بأن المعرفة هي أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات ثم إلى المعلومات ثم إلى الحكمة، وهذه الأخيرة هي أساس الابتكار.
- وعليه يمكن القول بأن المعرفة هي نتائج معالجة البيانات التي تخرج بمعلومات إذ تصبح معرفة بعد إستيعابها وفهمها وكذا تكرار تطبيقها في الممارسات، ليؤدي هذا الأخير إلى تكوين خبرة لدى ممارسها.

ثانياً: أنواع المعرفة

- لقد قدمت عدة تصنيفات للمعرفة، وفي هذا الصدد أشار حسب (stewart) إلى صنفين إلى المعرفة وهي كما يلي:⁴

¹ - بوركو عبد المالك، إدارة المعرفة كمدخل لتدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية- دراسة ميدانية لشركة نجمة للإتصالات، مذكره ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص موارد بشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، سنة 2012، ص 4.

² - د ناصر جاسر الأغا، دأحمد غنيم أبو الخير، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة- دراسة ميدانية بجامعة القدس الحكومية وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى، كلية العلوم التربوية، المجلد 16، العدد 1، السنة 2012، ص 34.

³ - هشام حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، الطبعة الأولى، دار الرضوان لنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2014، ص 46.

⁴ - وهيبه داسي، دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية، مجلة الباحث، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 11، السنة 2012، ص 17.

الجدول (1-1): يوضح أنواع المعرفة حسب (stewart)

المعرفة الظاهرة (الصريحة, المعلنة, المرمزة)	المعرفة الضمنية
وهي التي يمكننا التعبير عنها بالكلمات والأرقام والصوت والتشارك فبها من خلال البيانات .	وهي معرفة التي تملكها, إلى جانب أن المعرفة الضمنية يصعب إيصالها إلى الآخرين في مكان العمل ومحيطه, فهي أيضا تمينة للغاية و ممتلك فريد يصعب على المؤسسات أخرى إستنساخه (تقليده) .

المصدر: من إعداد الطالبة: بناء على الدراسات السابقة

من خلال الجدول نستنتج أن المعرفة الضمنية هي معرفة كامنة تتعلق بما يكمن في نفس الفرد أو داخله, أما المعرفة الصريحة فهي معرفة تكون واضحة ويمكن تقاسمها مع الآخرين.

ثالثا: تعريف إدارة المعرفة

إدارة المعرفة كمصطلح لا زال يعاني من الغموض في التعريف ومن النقائص كما أشار البعض, كون المصطلح من المصطلحات التي لا تزال في طور الظهور و من بين أهم هذه التعاريف:

- تعريف (1): تتعلق إدارة المعرفة بعمليات إنشاء المعارف و الحصول عليها وتحويلها و إستعمالها بهدف تحسين مردودية المؤسسة.⁵ نلاحظ من خلال هذا التعريف يركز على الإنشاء والحصول والتحويل والإستعمال لتحسين المردودية.
- تعريف (2): أنها العمليات النظامية لإيجاد المعلومات و إستعمالها, وتنظيمها, وتنقيتها, وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المؤسسة في مجال عمله.⁶ نلاحظ من خلال هذا التعريف يركز على مختلف العمليات وذلك لتحسين قدرات العامل في مجال عمله.
- تعريف (3): هي العلاقة الوثيقة لخلق الابتكار.⁷ نلاحظ من خلال هذا التعريف يركز على العلاقة مع الابتكار.
- تعريف (4): هي دمج أو تجسيد المعرفة, إلتقاط, مشاركة و الوضعية التي تسعى إلى الإكتشاف.⁸ نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه يركز على السعي للإستكشاف من خلال عمليات إدارة المعرفة. من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن إدارة المعرفة هي عمليات الجمع التي تقوم بها المؤسسة للمعلومات والبيانات بهدف تنظيمها وتطبيقها على عملياتها بطريقة فعالة, تساهم في تعزيز وضعها التنافسي في السوق .

الفرع الثاني: خصائص إدارة المعرفة

أهم خصائص إدارة المعرفة يعثقل في مجموعة من النقاط التالية من أبرزها:⁹

⁵ - حسن بوزناق, إدارة المعرفة ودورها في بناء الإستراتيجيات التسويقية- دراسة ميدانية, مذكرة ماجستير (غير منشورة), في علوم التسيير, تخصص إقتصاد تطبيقي وإدارة منظمات, جامعة الحاج لخضر باتنة, سنة 2013, ص6.

⁶ - د فيصل علوان, د أميمة علوان, إستراتيجيات إدارة المعرفة والإستراتيجية الأمثل لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية العراقية - دراسة حالة لمكتبات جامعة كربلاء, مجلة العلوم الإقتصادية, جامعة كربلاء, كلية الإدارة والإقتصاد, المجلد 9, العدد 36, تموز سنة 2014, ص23.

⁷ - Allan Ashwort and Srinathperera, **cost studies of buildings**, western sydeney university, routledge ,sixth edition , summer 2015, p20 .

⁸ - Irma Becerra, Fernandez and Rajiv Sabherwal, **knowledge manegment: system and procese**, routledge, second edition ,2014, p40 .

1. إدارة المعرفة مجموعة من العمليات؛

2. إدارة المعرفة تساهم في تحسين الأداء جراء التبادل المعلوماتي؛

الفرع الثالث: أهمية إدارة المعرفة

تبرز أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:¹⁰

- الإسهام في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة المنتج أو الخدمة المقدمة؛
- تنمية قدرة المؤسسة على التعامل مع المتغيرات, وزيادة إحساسها بالمشكلات وتوقعها في وقت مبكر مما يسمح للإدارة بمواجهتها؛
- توفير مناخ إيجابي يحفز العاملين وإطلاق معارفهم الكامنة.

تتضح أهمية إدارة المعرفة في كونها تساهم إسهاماً مباشراً في رفع أداء المؤسسات كونها عنصر هام في المؤسسات المعاصرة لأنها لا تكتفي بما لديها من رصيد معرفي, بل تسعى إلى إغنائه بإيجاد المعرفة الجديدة. إن أهم قيمة مضافة محققة والتي تزداد من خلال إكتساب وتخزين وتطبيق المعرفة, أنها مستقبلاً ستكون في مقدمة المنافسين وهذا من خلال الموجودات غير الملموسة.

الفرع الرابع: عمليات إدارة المعرفة

تتكون عمليات إدارة المعرفة من خمسة عمليات أساسية وهي كما يلي:¹¹

الشكل (1-1): يوضح عمليات إدارة المعرفة حسب مراحلها



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على أساس الدراسات السابقة

1. جمع وإستكشاف المعرفة (knowledge collect and explore): أي إنطلاقاً من المعرفة بطبيعتها غير ملموسة ومن الصعب إكتشافها و لا سيما المعرفة الضمنية، فوجب على المؤسسات أن تطورها وتستمرها. أي أنه يتطلب إعداد خرائط معرفية تحدد مهارات المعرفة والتي تسهل على العاملين إستعمالها وإستثمارها.
2. توليد المعرفة (knowledge generating): أي مصادر الحصول على المعرفة بعد جمع وإستكشاف المعرفة لا بد من خطوات لتوليد المعرفة, بموجب هذه العملية تسعى المؤسسة للحصول على المعرفة من مختلف مصادرها الخارجية والداخلية بحيث يمكن توليد المعرفة من خلال عدة عمليات, وتدرج ما بين معرفة ضمنية و صريحة, كما تعبر إلى مد قدرة المؤسسة على الإبداع (أي قدرة المؤسسة على تطوير أفكار بحلول مبتكرة), و التي هي تكوين حقائق جديدة إذ أن المعرفة التي يتم إكتسابها من خلال حل المشكلة و التحريب يمكن أن تكون الأكثر قيمة للمؤسسة.

⁹ - دنيا كرم حسن, دور عمليات إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات الأعمال - بحث إستطلاعي لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعات القطبية, مجلة العلوم الاقتصادية, جامعة بغداد, الكلية التقنية الإدارية, العدد 43, سنة 2015, ص 417.

¹⁰ - إسرائ طارق الملاح, شيما محمد صلاح, دور الثقافة التنظيمية في دعم عمليات إدارة المعرفة - دراسة إستطلاعية لأراء عينة من المدرسين في جامعة الموصل, مجلة تنمية الرافدين, جامعة الموصل, كلية الإدارة والاقتصاد, العدد 110, السنة 2012, ص 110.

¹¹ - صلاح عبد القادر النعيمي, عامر مدعوس ذيب, دور عمليات إدارة المعرفة في تمكين العاملين في التسويق الإبتكاري - بحث تحليلي لعينة من مديري الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية, بحث مستقل من أطروحة دكتوراه, مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية, جامعة بغداد, كلية الإدارة والاقتصاد, المجلد 22, العدد 79, السنة 2016, ص 6-7.

ومما سبق يمكن القول أن توليد المعرفة هو يعني الحصول على معرفة جديدة من مصادرها المختلفة الداخلية والخارجية
3. تخزين المعرفة (knowledge storage): يجب تخزين المعرفة و الاحتفاظ بها بغية إمكانية الوصول لها وإسترجاعها
وإستعمالها في المؤسسة, يكون هذا من خلال أنظمة إدارة الوثائق التي تصنف الوثائق وفق إطار شامل يقوم بتخزين الوثائق
جميعها وقواعد بيانات معرفية, و أيضا الأنظمة الخبيرة التي تساعد على الاحتفاظ بالمعرفة من خلال تحويل المعرفة إلى ثقافة و
عمليات تنظيمية. وهنا يجب على الإدارة دعم ومساندة أنظمة الخزن, من خلال مكافئة العاملين على بذل الجهد والوقت
لتحديث و خزن هذه الوثائق بشكل دوري.

ومما سبق يمكن القول أن خزن المعرفة هو الاحتفاظ بالمعرفة في الذاكرة التنظيمية, والعمل على إسترجاعها من قبل العاملين.
4. توزيع المعرفة (knowledge distribution): يعني توزيع المعرفة مشاركة وتبادل المعرفة من قبل الجميع داخل المؤسسة,
ويبغى أن يعرف كل شخص داخل المؤسسة ماذا يعرف الآخرون وتكون خبرة أي شخص سهلة المنال للجميع, أي أن معظم
تطبيقات إدارة المعرفة والمتصلة بعملياتها, كنشر المعرفة إلى البرامج الصديقة للإنترنت والمعتمدة على مستوى المؤسسة كحد
أقصى. وبسبب النمو التكنولوجي أصبحت الحلول المتاحة أكثر سهولة ومرونة كالإيميل والروابط والمحاضرات الفيديوهات.
إن المؤسسة تستطيع إنجاز التشارك بالمعرفة, من خلال التدريب الذي يعد الوسيلة للتشارك بها وإن البرامج التدريبية
الرسمية ناجحة بشكل واضح, إلا أن أغلب عمليات التشارك بالمعرفة تنم من خلال عمليات الإتصال, التي تعد الأسرع والأكثر مرونة
وسهولة للإنتقال عبر الحدود الداخلية للمؤسسة, وإن عملية نقل المعرفة من الخطوة الأولى هي عملية إستخدام المعرفة وتعني إيصال المعرفة
المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وكذا الشكل المناسب .
ومما سبق يمكن القول أن توزيع المعرفة تعني المشاركة بالمعرفة وتوزيعها إلى المستفيدين منها.
5. تطبيق المعرفة (application knowledge): إن جميع العمليات السابقة لاتعد مفيدة ما لم توضع المعرفة بالإستخدام
بشكل فاعل, وإن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستعمل المعرفة المتوفرة في الوقت المناسب دون أن تفقد إستثمار فرصة
وتوفرها لتحقيق ميزة لها وحل مشكلة قائمة.

ومما سبق يمكن القول أن عملية تطبيق المعرفة, تتضمن وضع المعرفة موضع التنفيذ وبشكل فاعل وإدراك العاملين أن المعرفة متاحة لهم وأن
هناك إمكانية لتصنيفها.

الفرع الخامس: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة

- يتطلب تطبيق إدارة المعرفة أقصى ما يمكن من الإستفادة من المعرفة, بحيث تكون بيئة مشجعة و هذا يتطلب العناصر التالية:¹²
- هيكل تنظيمي مرن: إن الهيكل التنظيمي الأكثر ملائمة لإدارة المعرفة, هي تلك الهياكل التي تتم بالمرونة و التكيف مع
البيئة و سهولة الإتصالات و قدرتها على الإستجابة السريعة للمتغيرات.
 - تكنولوجيا المعلومات: حيث أصبح التركيز, كيفية تعظيم قدرة المؤسسة على خلق معرفة جديدة و كيفية خلق بيئة داخلية
تشجع المشاركة في المعلومات وقد أكدت الدراسات أن نظم إدارة المعرفة تفيده المؤسسة في:
 - تحقيق إتصال أفضل من حيث السرعة و الجودة و الشفافية و المشاركة من قبل العاملين؛
 - مساعدتي تحقيق كفاءة أعلى من حيث تقليل و تحمل المشكلات.

¹² - عبد الهادي صالح, باسمه محمد الباني, القيادة الإبداعية وعلاقتها بمتطلبات إدارة المعرفة - دراسة في جامعة الكوفة من وجهة نظر القيادات الإدارية فيها, مجلة القادسية للعلوم
الإدارية و الاقتصادية المعهد التقني الكوفة, المجلد 15, العدد 4, السنة 2012, صص 125- 126 .

➤ الثقافة التنظيمية: و هي مجموعة القيم و المعتقدات و الأحاسيس الموجودة في داخل المؤسسة و التي تسود بين العاملين مثل طريقة تعامل الأفراد مع بعضهم و توقعات كل فرد من الآخر ومن المؤسسة.

ويطلب تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسة أن تكون القيم الثقافية السائدة، ملائمة و متوافقة مع مبدأ الإستمرار في التعلم وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة لروح الفريق في العمل.

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لسلوك الإبداعي للعاملين

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى بعض المفاهيم الأساسية حول السلوك الإبداعي وهي كما يلي :

الفرع الأول : مفهوم الإبداع والسلوك الإبداعي

هناك العديد من المفاهيم فيما يخص الإبداع والسلوك الإبداعي سنحاول إيجازها فيما يلي:

أولاً: مفهوم الإبداع

1 - لغة: إبتداء الشيء أو وضعه على غير مثال سابق.¹³

نلاحظ من خلال هذا التعريف يركز على إستعمال الشيء على غير العادة بحيث يختلف إستعماله على مرة سابقة.

2 - إصطلاحاً:

• يرى كل من (yung & chen) : أن الإبداع عبارة عن عملية إنتاج أفكار جديدة و مفيدة.¹⁴

نلاحظ من خلال هذا التعريف يركز على عملية توليد الأفكار.

• تعريف حسب سيبرمان (sepearman): إن الإبداع يحدث عندما يتمكن العقل من إدراك العلاقة بين شيئين بطريقة

يتولد عنها ظهور شيء ثالث.¹⁵

نلاحظ من خلال هذا التعريف يركز على نتاج تفاعل بين عنصرين لينتج عنصر ثالث.

ومنه فإن تعريف الإبداع هو مجموعة من العمليات تهدف المؤسسة بواسطته إلى تقديم منتجات أو خدمات جديدة ومتطورة،

من خلال إستغلالها لجميع مواردها المتميزة.

وعليه يمكن أن نميز للإبداع ثلاثة أنواع وتتمثل فيما يلي:¹⁶

❖ **الإبداع على مستوى الفرد :** و هو الإبداع الذي يتم القُصَل إليه من قبل أحد الأفراد الذين يمتلكون قدرات و سمات

إبداعية و من بين خصائص الفرد المبدع و التي تكون عادة فطرية :

* المعرفة: حيث يبذل الفرد وقت أكبر لإتقان عمله؛

* التعليم: و هو يؤكد على أن المنطق يعيق الإبداع؛

* الذكاء: الإنسان المبدع ليس بالضرورة عاٍلي الذكاء و لكنه يتمتع بالقدرات التفكيرية على تكوين علاقات مرنة بين

الأشياء؛

¹³ - <http://planlern.com/archives//1077/> , تاريخ الإطلاع 28-04-2017, 11:50 .

¹ - yong T.T, & chen , "**Impact of rob ambiguity and rolchfliict on employeecreratvity**", Aficanjournal of Business Mangement, vol 1.4 , no.6 , 2010, p869.

¹⁵ - محمد بن عبد الرحيم بن سعيد آل نافرو، الإبداع مفهومه ووسائل تنميته، ورقة عمل الإبداع ملتقى الرياض، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، سنة(2011).

³ - خراز الأخضر، دور الإبداع في إكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، مذكرةمجستير(غيرمنشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص مالية دولية، جامعة أبي بكر بلقايد

تلمسان، سنة2011، ص ص 43-45.

- * الشخصية: يجب الشخص المبدع روح المخاطرة و هو مستقل و مثاب و عالي الدافعية و منفتح على الآراء الجديدة و لديه القدرة على التعامل مع العزلة و عالي الفكاهة؛
- * العادات الإجتماعية: الإنسان المبدع ليس منطويا على نفسه بل يميل إلى التفاعل و تبادل الآراء مع الآخرين بالإضافة إلى عدة سمات و صفات يتميز به الشخص المبدع.
- ❖ **الإبداع على مستوى الجماعة:** و هو الإبداع الذي تم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة (قسم أو إدارة أو لجنة الخ..), فإن إبداع الجماعة يفوق كثيرا مجموع الإبداعات الفردية للأعضاء, و نتيجة التحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات المعاصرة تطلب الأمر تطوير جماعات العمل المبدعة.
- ❖ **الإبداع على مستوى المؤسسة:** إن الإبداع في المؤسسات المعاصرة على إختلاف أنواعها لا يعد مسألة ترف أو شيئا كماليا و إنما هو أمر ضروري لاغنى عنه إن أرادت المؤسسة البقاء و الإزدهار, و عليها أن تجعل منه أسلوب عملها و ممارستها اليومية.

- كما و تشير الدراسات إلى أن المؤسسات المبدعة تتميز بالصفات التالية :
- أ) وجود أنصار للإبداع و مؤيدين له يقومون بتشجيع المبدع و توجيهه؛
- ب) البساطة في الهيكل التنظيمي و عدم تعقيده من حيث عدد المستويات و الوحدات الإدارية؛
- ج) الإتصال القوي مع مختلف غايات و رغبات المستهلكين.

ثانيا: مفهوم السلوك الإبداعي

قدمت عدة تعاريف لمصطلح السلوك الإبداعي نذكر منها ما يلي:

- تعريف (1): تعرفه (Elina & Al) كافة الأعمال الفردية الموجهة نحو توليد و تقديم و تطبيق أشياء جديدة في أي مستوى تنظيمي.¹⁷
- نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه يركز على توليد و تقديم و تطبيق كل ما هو جديد في أي مستوى من مستويات المؤسسة.
- تعريف (2): بأن السلوك الإبداعي يعبر عن الأفكار و الممارسات التي يقدمها المديرون و العاملون.¹⁸
- نلاحظ من خلال هذا التعريف يركز على الأفكار الأساسية و مختلف الممارسات.
- تعريف (3): السلوك الإبداعي يعني تصرف الفرد أو الجماعة في مكان العمل, ولا يشترط أن ينتج عنه خدمات أو منتجات جديدة.¹⁹
- نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه يركز على السلوك الذي يقوم به الفرد في مكان العمل ولا يشترط به خلق شيء الجديد.
- تعريف (4): وهو السلوك أو التصرف المميز لممارسة الفرد و الجماعة في موقع العمل ليس بالضرورة أن ينجم عنه نتائج أو خدمات أو سلع جديدة, إذ أنه سلوك يسبق الإبداع في صيغته النهائية وقد يكون هذا السلوك الإبداعي في حد ذاته عندما يمارسه الفرد لأول مرة في المؤسسة.²⁰

¹⁷ - محمد سعيد جوال, التمكين و أثره السلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز لولاية الجلفة أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير, (دون ذكر التخصص), جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف, سنة 2015, ص 177.

¹⁸ - محمد سعيد جوال, نفس المرجع, ص 178.

¹⁹ - محمد عمر الزعي, أثر المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي للعاملين - دراسة حالة على شركة أورانج الأردنية للاتصالات في مدينة إربد, مجلة دراسات للعلوم الإدارية, جامعة جرش الأهلية الأردن, كلية لإقتصاد و العلوم الإدارية, المجلد 40, العدد 2, السنة 2013, ص 274.

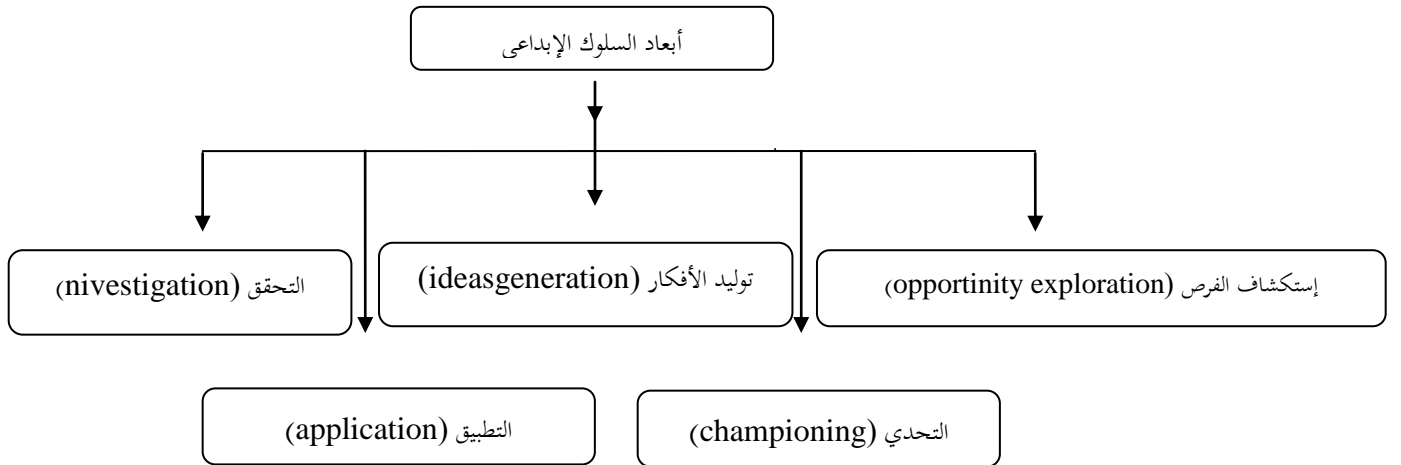
نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه يركز على التصرف المميز للفرد والجماعة في موقع العمل, ويسبق عملية الإبداع في نهايته ويمكن أن تكون ممارسته لأول مرة.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن السلوك الإبداعي هو سلوك أو تصرف مميز يسبق الإبداع الذي يمارسه الفرد في موقع العمل, كتوليد أفكار جديدة مع عدم ضرورة أن ينتج عنه خدمة أو منتج جديد.

الفرع الثاني: أبعاد السلوك الإبداعي

يوجد هناك أربعة أبعاد رئيسية لسلوك الإبداعي ويمكن إيجازها في الشكل التالي:²¹

الشكل (1-2): يوضح أبعاد السلوك الإبداعي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

من خلال الشكل السابق لأبعاد السلوك الإبداعي يمكننا توضيحه بشكل أكثر تفصيلا في النقاط التالية :

- 1 - إستكشاف الفرص (opportunity exploration) : يهتم هذا البعد بالبحث عن الفرص الإبداعية يقصد التعلم و الإستعادة منها, ويرى (كروجر) أن عملية الإبداع تبدأ عادة, بما يسمى بـفجوة الأداء أو عدم التلائم بين الأداء الفعلي و الممكن مما يدفع العاملين إلى إستكشاف الفرص الجديدة.
- 2 - توليد الأفكار (ideasgeneration): بحيث يكون إهتمام هذا البعد بخلق الأفكار الجديدة والمبادرات التي تهتم بالتغييرات على مستوى المؤسسة, وبرز توليد الأفكار بشكل رئيسي من مزج أو إعادة تنظيم المعلومات والأفكار الحالية كل المشكلات أو تحسين الاداء.
- 3 -التحقق (ninvestigation): هو الذي يقصد به صياغة الأفكار والحلول وتجريبها باستخدام الوسائل العملية ثم تقييم الأفكار والحلول الإبداعية المطروحة.
- 4 -التحدي (championing) : وهو ذلك البعد المتعلق بعمليات الإبداع الأساسية, وذلك لملاحظة الأفكار والحلول و الإبداعية الكامنة وتحريكها وتحمل المخاطر في سبيل دعمها, والمتحدي هو الشخص الذي يبذل لتقديم الأفكار الإبداعية ويجلبها إلى الوجود وقد لا يكون هو ذات الشخص الذي ولد الفكرة.

²⁰ - محمد ذيب المبيضين, محمد أحمد الطراونة, أثر التمكين الإداري في السلوك الإبداعي للعاملين - دراسة في البنوك التجارية الأردنية, مجلة دراسات للعلوم الإدارية, جامعة الأردن, كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية, المجلد 38, العدد2, السنة2011, ص468.

²¹ - عبد الرحمان دحروج, أثر أنماط القيادة على السلوك الإبداعي للعاملين, مذكرة ماجستير(غير منشورة) في علوم التسيير, كلية الاقتصاد, تخصص إدارة أعمال, جامعة دمشق, سنة 2009, ص ص 5-6.

5 -التطبيق (application): يقصد بالتطبيق أنه يضمن متابعة تطبيق الفرص الإبداعية وتصحيح الإنحرافات التي قد تظهر.

الفرع الثالث: متطلبات السلوك الإبداعي

إن تشجيع السلوك الإبداعي وتطويره يمكن أن يتحقق من خلال التالي:²²

- تحسين المناخ العام للمؤسسة وجعله أكثر إنفتاحاً وتبادلاً للخبرات وتقبلاً للرأي والرأي الآخر؛
- تشجيع الأداء الإبداعي ودعم المبدعين من خلال الدراسة الجادة لأفكارهم ولو بدت غريبة للوهلة الأولى؛
- العمل على إنشاء بنك الإبداع لتبني الأفكار والممارسات و المواهب الإبداعية؛
- تعميم قصص النجاح والإبداع و التأكيد على الأبطال وأهميتهم؛
- تخصيص ميزانية كافية للبحث والتطوير.

الفرع الرابع: معوقات السلوك الإبداعي

لسلوك الإبداعي عدة معوقات أهمها:²³

1. الهيمنة القانونية والتقليدية على الكثير من القيادات الإدارية ,حيث تستعمل اللوائح كأهم محدد لتقييم فعالية العاملين بغض النظر عن قدراتهم الإبداعية, وعادة عند ما تبرز الإجراءات القانونية كموجه للسلوك يتحول المناخ التنظيمي إلى روتين محيط بشخصيات الإبداعية التي تميل إلى الحركة والتصرف أي مناخ العمل غير مناسب؛
2. عدم وجود قيادات إدارية مؤهلة تدرك أهمية الإبداع والتطوير, وذلك نتيجة لعدم الفصل بين الملكية والإدارة في مؤسسات القطاع الخاص, أو عدم الفصل بين الاتجاهات السياسية والمناصب الإدارية في مؤسسات القطاع العام؛
3. هيمنة النظرة التقليدية الرجحية والإعتقاد السائد بأن الأفضل هو تقليل التكاليف, الأمر الذي يحول دون تخصيص ميزانية كافية للبحث العلمي ورعاية المبدعين, والسبب في ذلك يرجع لجعل الكثير من القيادات في المؤسسات العربية للعلاقة الوطيدة بين الإنفاق على البحث العلمي وزيادة الإنتاجية كما ونوعاً, أي التأكيد على شعار الحرص مع المألوف أفضل من المغامرة في المجهول.

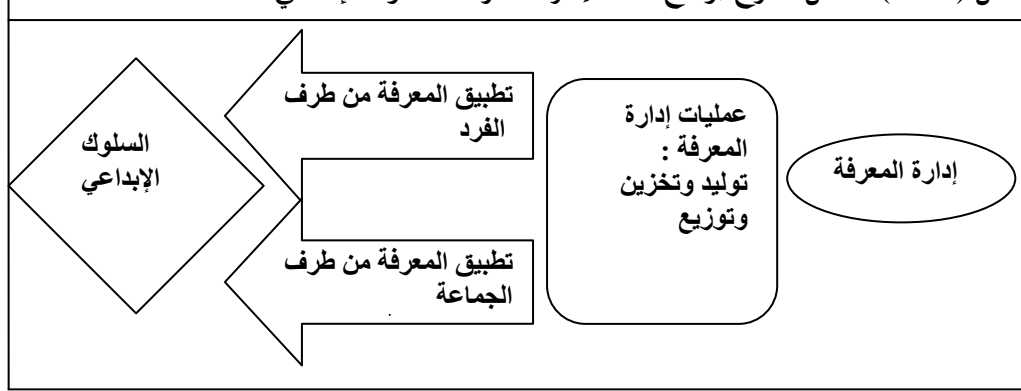
المطلب الثالث: العلاقة بين إدارة المعرفة و السلوك الإبداعي

إن السلوك الإبداعي في المؤسسة وعمليات حدوثه و ممارسته في المؤسسة, يحتاج إلى وجود إدارة للمعرفة في المؤسسة تشمل كافة وظائفها وأنشطتها والخبرات المتراكمة لدى أفرادها عبر السنوات, وتبرز أهمية إدارة المعرفة في المؤسسة من حيث قدرتها على توظيف المعرفة والمهارات والخبرات الموجودة في وظائفها مثل التسويق والبحوث والتطوير والهندسة والتصميم والإنتاج وصقل هذه العناصر بشكل يساعد على حدوث السلوك الإبداعي, وبالتالي قدرتها على تحسين أو تطوير أو طرح منتجات أو خدمات جديدة بشكل ناجح, لذلك فإن إدارة المعرفة في المنظمة تلعب دوراً إستراتيجياً هاماً في تحسين قدرتها على تطوير منتجات جديدة وخاصة فيما يتعلق بمراحل التطوير نفسه, وهذا الشكل يبين علاقة إدارة المعرفة بالسلوك الإبداعي:

²² - محمد سعيد جوال, التمكين و أثره السلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بمدينة توزع الكهرباء والغاز لولاية الجلفة أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورفي علوم التسيير, (دون ذكر التخصص), جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف, سنة 2015, ص 200.

²³ - نفس المرجع, ص 212.

الشكل (1-3): شكل مقترح يوضح علاقة إدارة المعرفة بالسلوك الإبداعي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات سابقة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لإدارة المعرفة و السلوك الإبداعي

سنحاول في هذا المبحث إبراز أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع سواء كانت في دول عربية وأجنبية خلال فترات زمنية مختلفة، وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى ذلك عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية، و قد تم إختيار هذه الدراسات حسب طابع الدراسة محلية أو أجنبية .

المطلب الأول: عرض الدراسات والأبحاث السابقة

الفرع الأول: الدراسات المحلية

1. صباح ترغيني، دراسة بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين" دراسة حالة المطاحن الكبرى

للجنوب أوماش- بسكرة²⁴، هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من أهمها :

- إثبات أن إدارة المعرفة تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسين أداء عملها؛
 - إثبات أن إدارة المعرفة عملية تمارس في المؤسسة الجزائرية و لو بشكل غير مباشر.
- وبغرض الوصول إلى هذه الأهداف تم الإعتماد على المنهج الوصفي، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية، بحيث تم توزيع إستبيان على كل أفراد العينة والمتمثلة في جميع العاملين في المؤسسة والبالغ عددهم (493) عاملا وعاملة .
- خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها :
- إعتداد التكوين الخارجي يعد فرصة للأفراد العاملين بالمؤسسة الإقتصادية بالإحتكاك بالعالم الخارجي و تبادل الثقافات و الخبرات؛
 - إستقبال المؤسسة للزبائن مكنها من الحصول على المعرفة من المحيط الخارجي بما يسمى بالتغذية الراجعة؛
 - قامت المؤسسة ببعث الأفراد العاملين بها إلى ملتقيات القمح الفرنسي والأمريكي وكندي والتي كانت تعقد في الجزائر العاصمة للتواصل مع المحيط الخارجي .

2. محمدرشيد سلطاني، دراسة بعنوان " المعارف الجماعية كمورد إستراتيجي وأثرها على نشاط الإبداع في

المؤسسة " دراسة ميدانية حول قطاع الإلكترونيات-الجزائر"²⁵، هدفت هذه الدراسة إلى جملة من الأهداف فكان

أهمها:

²⁴- صباح ترغيني، "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين" دراسة حالة مطاحن الكبرى أوماش- بسكرة، مذكرة ماجستير(غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة خيضر، بسكرة، سنة 2011.

- كيفية تأثير هذه المعارف باعتبارها موردا إستراتيجيا في عملية الإبداع؛
 - أن المعارف الجماعية ليست فقط معارف فردية، وإنما محصلة التعاون و التشارك المعرفي بين الأفراد الذي يؤدي إلى إنشاء معارف جديدة وبالتالي زيادة مستوى نشاط الإبداع في المؤسسة.
 - وبغرض الوصول إلى هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي، بحيث إختار الباحث عينة عشوائية لدراسة كان عدد المجتمع الأصلي فيها ثلاث مؤسسات الرائدة في قطاع الإلكترونيات، وهي مؤسسة "كوندور"، مؤسسة "كريستور"، مؤسسة "ميديا"، حيث أستخدم فيها البرنامج الإحصائي (SPSS)، فكانت عينة الدراسة (130) شخص، و التي وزع عليها الإستبيان من المجتمع الأصلي (250) شخص، ليسترجع منها (76) إستمارة. ومن أبرز النتائج المتوصل إليها :
 - هناك علاقة إيجابية بين المعارف الجماعية ونشاط الإبداع في مؤسسات قطاع الإلكترونيات بالجزائر؛
 - وجود تأثير للمعارف الجماعية على نشاط الإبداع بالمؤسسة؛
 - إن تحديد مفهوم المعرفة كمورد إستراتيجي، من إستعمال و تخزين سيثمن ما تملكها مؤسسة بغية تنمية الإبداع مما يمكنها من مواجهة مختلف المتغيرات البيئية مبكرا و الإستعداد لتكيف معها بنجاح.
- 3. محمد زرقون، الحاج عرابية، دراسة بعنوان "أثر إدارة المعرفة على المؤسسة الاقتصادية" دراسة نظرية للمؤسسة الاقتصادية- ورقة²⁶**، هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من أهمها :
- الكشف عن أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية؛
 - إبراز التأثير للإدارة الفعالة للمعرفة، مع مكونات الأداء الغير ملموس في المؤسسة (الرضا الوظيفي، العمليات الداخلية، الإبداع) بما يضمن الأداء المتميز في النهاية بالنسبة للمؤسسة؛
- قامت هذه الدراسة ببلورة الإطار النظري للأداء في المؤسسة الاقتصادية، كما خلصت إلى نتائج أهمها :
- أهمية إدارة المعرفة في التأثير الإيجابي على كفاءة و فاعلية العمليات الداخلية ؛
 - أهمية إدارة المعرفة في التأثير الإيجابي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين والرفع من مستواهم.
- 4. حامد نور الدين، رايس وفاء، دراسة بعنوان "أهمية قياس الأداء الإبداعي في بطاقة الأداء المتوازن" دراسة تحليلية للمؤسسة الاقتصادية- بسكرة²⁷**، بحيث هدفت هذه الدراسة لتحقيق مجموعة أهداف من أبرزها:
- الإتجاهات التفسيرية الحديثة التي غابت عند الكثير من المؤسسات و ذلك بعرض المفاهيم العلمية التي تساعد على توجيه ومراقبة أداء المؤسسة الإبداعي كبطاقة الأداء المتوازن.
- وبغرض الوصول إلى هذا الهدف تم استخدام المنهج التحليلي، كما خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها :
- العمل على تشجيع الأفكار الإبداعية في إقتصاد المعرفة؛
 - العمل على تشجيع وظيفة البحث والتطوير وترشيد الإنفاق في هذا المجال ؛

² - محمد رشيد سلطاني، "المعارف الجماعية كمورد إستراتيجي وأثرها على نشاط الإبداع في المؤسسة حول مؤسسات قطاع الإلكترونيات - الجزائر، رسالة دكتوراه في علوم التسيير (غير منشورة)، (دون ذكر التخصص)، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة 2013.

²⁶ - محمد زرقون، الحاج عرابية، "أثر إدارة المعرفة على أداء المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية لتنمية الاقتصادية، ورقة، العدد1، ديسمبر 2014.

²⁷ - حامد نور الدين، رايس وفاء، "أهمية قياس الأداء الإبداعي في بطاقة الأداء المتوازن" دراسة تحليلية للمؤسسة الاقتصادية- بسكرة، مجلة الإقتصاديات المالية والبنكية، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية علوم التسيير، العدد1، السنة2014.

- التأكيد على أهمية المعرفة باعتبارها الركيزة الأساسية لعملية الإبداع، فالمؤسسة يجب أن لا تكتفي بالمقاييس المالية أو التركيز على العملاء أو التركيز على العمليات الداخلية فحسب، بل يجب أن يكون الإبداع و التغيير أهم السمات المميزة لها؛
5. محمد السعيد الجوال، دراسة بعنوان، "التمكين وأثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية" دراسة ميدانية على توزيع الكهرباء والغاز - الجلفة²⁸، هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من أهمها :
- دراسة أثر التمكين بشقيه النفسي والهيكلية على تنمية السلوك الإبداعي، من خلال دراسة ميدانية على المؤسسة محل الدراسة و بغرض الوصول إلى أهداف الدراسة، تم استخدام الاستبيان حيث وزع (128) إستبانة و إسترجاع (114) ثم معالجة بياناتها بإعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) و المنهج الوصفي، وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة نتائج أهمها مايلي:
- يتحقق السلوك الإبداعي بمستوى متوسط لدى العاملين في المؤسسة؛
- يتحقق التمكين النفسي بمستوى مرتفع لدى العاملين في المؤسسة.
6. فراح هشام، دراسة بعنوان، "أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي" دراسة حالة مؤسسة نפטال - وحدة باتنة²⁹، هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من أهمها :
- التعرف على مستوى إدراك العاملين لمصادر ضغوط العمل لدى العاملين ومستوى السلوك الإبداعي تحليل العلاقة الارتباطية بين مصادر ظغوط العامل من جهة و السلوك الإبداعي لدى العاملين من جهة أخرى؛
- دراسة أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين؛
- وبغرض الوصول إلى هذه الأهداف تم الإعتماد على المنهج الوصفي، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية، بحيث تم توزيع الاستبيان على عينة من عمال المؤسسة وتم توزيع (40) إستبانة، حيث أستخدم فيها البرنامج الإحصائي (SPSS)، وخلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها :
- ظهر هناك مستوى متوسط لضغوط العمل لدى العاملين كما ظهر مستوى السلوك الإبداعي مرتفع؛
- ضرورة إهتمام إدارة المؤسسة بالمصادر الأساسية التي كان لها دور في ضغوط العمل و كيفية الحد منها؛
- تقديم الحوافز بأشكالها المختلفة من أجل تشجيع العمال على سلوكهم الإبداعي وخلق جو محفز على ذلك.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

1. دراسة: Li-Yueh Lee & Emmeliata Tan

بعنوان: **in fluence of antecedents on empyee creativity and: employee performance (In 2012)**³⁰

²⁸ - محمد السعيد الجوال، التمكين وأثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية على توزيع الكهرباء والغاز الجلفة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، السنة 2015.

³ - فراح هشام، أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي " دراسة حالة مؤسسة نפטال - وحدة باتنة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، سنة 2016.

تأثير الأسباب على السلوك الإبداعي والأداء بالنسبة للعاملين

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا يمكن لظروف, أن تفرز من الأداء الإبداعي للعاملين في مكان العمل, وتوصلت الدراسة إلى:
- أن إبداع الموظف والأداء يكونان في مستوى, عندما يكون هناك علاقات ذات جودة بين الموظف والمشرف عليه
 - أن الدعم التنظيمي والمناخ الابتكاري والقائد يكونان ذو تأثير متوسط على إبداع الموظف وأدائه.

2. دراسة: SolmazMoghimi and Indra Devi Subramania

Employee'Creative Behavior: The Role of Organization Clima in:

Malasian(SME)s³¹

(السلوك الإبداعي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الماليزية)

بحيث تهدف هذه الدراسة:

- إلى تحديد تأثير المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي, أنه ميزة تنافسية للنجاح وبقاء المنظمات في الوقت الحاضر؛
 - البحث عن العلاقة بين الأبعاد المختلفة التي تشكل المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي للموظفين .
- وقد تم توزيع الإستبيان كأداة بحثية بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الماليزية, وكان مجتمع الدراسة (100) موظف وتم جمع (61) إستبيانا .وقد أوضحت نتائج هذه الدراسة :
- أن المناخ التنظيمي له تأثير كبير على السلوك الإبداعي للعاملين ؛
 - توفير الموارد له تأثير كبير على سلوك الموظف يليه وضوح المهمة ودعم القادة .

3. دراسة : Ceyda Maden , Burcu Kör

The Relationship between Knowledge Management and Innovation in Turkish

Service and High-Tech Firms³²

(العلاقة بين إدارة المعرفة والابتكار والخدمة والتكنولوجيا العالية في الشركات التركية)

- المجلة الدولية للتجارة والعلوم الإجتماعية، مركز تشجيع الأفكار الولايات المتحدة الأمريكية، المجلد رقم 4، أبريل 2013.
- تهدف الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وأنواع الإبداع في المؤسسات، وكذلك تسليط الضوء على صلة وساطة الإبتكار بين عملية إدارة المعرفة والإبتكار.
- حيث إعتد معاملة بياناته عن طريق الإستبيان حيث تم توزيع (135) إستبيانا تم إسترجاع (103) إستبيانا صالحا لدراسة وقد تم التوصل إلى أن هناك علاقة إيجابية بين عمليات إدارة المعرفة والإبتكار.

دراسة: Qasem Al.Sha'ar, Khaled Al-Shawabkeh

³¹ - SolmazMoghimi and Indra Devi Subramania, Employee'Creative Behavior: The Role of Organization Clima in Malasian(SME)s, ASIAN JOURNAL of BUSINESS MANAGEMENT, 2013 .

³² - Burcu Kör , Ceyda Maden, The Relationship between Knowledge Management and Innovation in Turkish, Service and High-Tech Firms, International Journal of Business and Social Science , Vol. 4 No. 4; April , 2013.

: بعنوان Knowledge Management and its Impact on Technological Innovation: A Field study in

Islamic Jordanian Banks³³

(إدارة المعرفة وأثرها على الابتكار التكنولوجي: دراسة ميدانية في البنوك الأردنية الإسلامية)

المعلومات وإدارة المعرفة، مجلد 5، العدد 1، 2015.

وكان الهدف من هذه الدراسة هو تقديم فهم شامل لدراسة مدى تأثير إدارة المعرفة على الابتكار التكنولوجي في الصناعات المصرفية، مع تبيان أهميتها.

5. أحلام إبراهيم، لانا أحمد الدباغ، سميرة علي إبراهيم، دراسة بعنوان " دور عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك

الإبداعي لدى القيادات الجامعية " دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء مجالس كليات في جامعة صلاح الدين،

أربيل³⁴، بحيث تهدف الدراسة:

- إلى تحديد دور عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي على مستوى عينة البحث، منطلقاً من نموذج افتراضي يأخذ بعين الاعتبار طبيعة العلاقات وأبعادها؛

- كانت متغيرات البحث المتمثلة في عمليات إدارة المعرفة (التوليد، الحزن، التوزيع، التطبيق)، و السلوك الإبداعي الذي يشمل (الإتيصالات، إتخاذ القرار، التغيير) .

يتمثل مجتمع البحث من رؤساء الأقسام ومعاوني العمداء في كافة كليات جامعة صلاح الدين، والبالغة عددهم (220) شخصاً عاملين في ثلاثة عشر كلية، أما عينة البحث فتتمثل ب (29) شخصاً أي بنسبة (15%) من المجتمع المبحوث، وتم إختيار عينة عشوائية كما وتم توزيع إستمارات الإستبائية عليهم وكانت كافة الإستبيانات صالحة للتحليل، إن نسبة الإستجابة من قبل عينة البحث بلغت (100%) حيث أستخدم فيها البرنامج الإحصائي (SPSS)، كما وتوصلت الدراسة إلى النتائج أهمها:

- تشير النتائج إلى إمتلاك غالبية العينة الدراسة مؤهلاً دراسياً عالياً وخبرة إدارية وعلمية طويلة في الكليات المبحوثة تساعدهم على أداء أعمالهم، وهذا يعكس حجم المعرفة التي يمتلكونها؛

- عدم وجود علاقة إرتباط بين العمليات إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي في الميدان المبحوث.

6. مثنى زاحم فيصل، نور خليل إبراهيم، وردة عبد الخالق، دراسة بعنوان " دور إستراتيجيات الموارد البشرية في تعزيز

عمليات إدارة المعرفة في تعزيز عمليات " بحث ميداني في وزارة النقل - العراق"³⁵، بحيث تهدف الدراسة:

- التعرف على أثر إستراتيجيات الموارد البشرية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة؛

- التعرف على أثر إستراتيجيات الموارد البشرية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة لكلا من المديرين والمدرسين .

ولتحقيق أهداف البحث فقد صمم الباحثون إستبانة شملت (40) فقرة، من عينة البحث المكونة من (51) شخص، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، حيث كان أهم نتائج الدراسة:

³³ - Qasem Al.Sha'ar, **Knowledge Management and its Impact on Technological Innovation: A Field study in Islamic Jordanian Banks**, Information and Knowledge Management, Vol.5, No.1, 2015.

³⁴ - أحلام إبراهيم، لانا أحمد الدباغ، سميرة علي إبراهيم، دور عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي لدى القيادات - الجامعية دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء مجالس كليات في جامعة صلاح الدين أربيل، مجلة أربيل، كلية الإدارة والإقتصاد، المجلد 18، العدد 2، 2014.

³⁵ - مثنى زاحم فيصل، نور خليل إبراهيم، وردة عبد الخالق، دور إستراتيجيات الموارد البشرية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة في تعزيز عمليات - بحث ميداني في وزارة النقل - العراق، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، جامعة صلاح الدين أربيل، كلية الإدارة والإقتصاد، المجلد 22، العدد 77، السنة 2016.

- تبين أن مستوى إستراتيجية الموارد البشرية لدى مديري الوزارة المبحوثة فوق المتوسط؛
 - وجود تأثير قوي لإستراتيجيات التدريب والطوير في عمليات إدارة المعرفة؛
7. عالية جواد محمد علي، دراسة بعنوان "دور السلوك الإبداعي للأفراد في تحقيق الريادة في المنظمات الحديثة" دراسة إستطلاعية لشركة العامة لصناعات الصوفية بغداد³⁶، هدفت هذه الدراسة إلى جملة أهداف أهمها:
- التعرف على مدى إهتمام إدارة المؤسسات بتطوير السلوك الإبداعي للعاملين والذي أصبح عنصرا هاما في العالم المتطور؛
 - الإعتماد على جميع الأنواع التحفيزية لتشجيع العاملين لتقدم أفضل مآلديهم، فضلا عن الإستماع لأرائهم.
- تم إستخدام المنهج الوصفي ثم قارن النتائج من خلال الإستبيان، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (30) شخص، في المستويات العليا والمتوسطة وكذا الدنيا في الشركة حيث أستخدم فيها البرنامج الإحصائي (SPSS). وكانت أهم النتائج:
- قلة إدراك المديرين لأهمية تلك الأفكار وإعتقادهم أن بروز شخص مبدع يمكن أن يؤثر على مكانتهم في العمل؛
 - من خلال اللقاء مع المديرين (القدامى خصوصا)، تبين خوف الكثير من الإداريين من تبني فكرة جديدة و ذلك لتخوفهم من الخسارة عند تطبيقها لأول مرة.

المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يتضح من العرض السابق للدراسات قلة وندرة الدراسات العربية التي تتعلق بالسلوك الإبداعي في المؤسسات الصناعية والخدمية الصغيرة والمتوسطة، حيث أن الدراستين السابقتين في الجانب المحلي لدراستين تناولتا ضغوط العمل وركزت عليه بدرجة كبيرة. كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في جملة من النقاط منها ما يلي :

- ❖ **بيئة الدراسة:** أجريت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة، بالإضافة الى أن الدراسات السابقة طبقت بعضها في القطاع الخدمي و أخرى بالقطاع الصناعي كالبنوك والجامعات و الوزارات، وكانت كلها عامة وفي مؤسسات كبيرة، بحيث سوف يتم تطبيق هذه الدراسة في قطاع خدمي، وبالخصوص في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصحية وفي موضوع إدارة المعرفة وسلوك الإبداعي، وعلى حد علم الطالبة - لم تجرى مثل هذه الدراسة في هذه المؤسسات، مما يجعل الباب مفتوحا لسد هذه الثغرة البحثية .
- ❖ **هدف الدراسة:** تنوعت لإتجاهات البحثية للدراسات السابقة، فنجد أن المتغيرات تختلف فيما بينها كما أن كل دراسة وهدفها الخاص بها، حيث أن معظم الدراسات السابقة لم تتطرق بشكل مباشر إلى البحث عن العلاقة بين إدارة المعرفة وسلوك الإبداعي، أما الدراسة الحالية فكان هدفها يبحث عن كيفية مساهمة إدارة المعرفة في تحسين وتعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين، لما لهما من تأثير مباشر على سير ونشاط المؤسسة، وبالنظر إلى خصوصية الموضوع المقتصر على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، فقد أعطى الدراسة صبغة خاصة ومرونة و ذلك لإختلاف هذه المؤسسات على المؤسسات الكبيرة.

خلاصة الفصل :

قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين حيث في المبحث الأول تطرقنا إلى مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة و السلوك الإبداعي من

36 - عالية جواد محمد علي ، دور السلوك الإبداعي للأفراد في تحقيق الريادة في المنظمات الحديثة - دراسة إستطلاعية لشركة العامة لصناعات الصوفية بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 22، العدد 79، السنة 2016.

خلال مطلبين، المطلب الأول كان عبارة عن الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة من خلال أربعة فروع وهي تعريف إدارة المعرفة، أهميتها، عملياتها، أما آخر الفروع فتمثل في متطلبات إدارة المعرفة.

أما في المطلب الثاني فكان عبارة عن إطار مفاهيمي لسلوك الإبداعي و تطرقنا فيه إلى تعريف الإبداع و السلوك الإبداعي، أبعاد السلوك الإبداعي، متطلبات السلوك الإبداعي.

أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد تناول الدراسات السابقة باللغة العربية و الأجنبية و كذا المقارنة بينها و بين الدراسة الحالية.

و قد توصلنا بجملة من النتائج:

- أن إدارة المعرفة هي عمليات الجمع التي تقوم بها المؤسسة للمعلومات والبيانات بهدف تنظيمها وتطبيقها على عملياتها بطريقة فعالة؛
- أن إدارة المعرفة يعتبر من الأشياء المهمة للمؤسسة لتكون أكثر إستجابة للسوق كما وسقاعدها على تحسين وضعها التنافسي؛
- أن السلوك الإبداعي في المؤسسة، يظهر من خلال إستكشاف الفرص ، توليد للأفكار، التطبيق .

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات
الصغيرة والمتوسطة الصحية بورقلة

تمهيد الفصل :

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع إدارة المعرفة و السلوك الإبداعي وتبسيط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أهمية إدارة المعرفة في تحسين سلوك الإبداع في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، في هذا البحث سنحاول في هذا الجزء إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكذلك من خلال عرض نتائج الوصف الإحصائي.

وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى :

المبحث الأول : طرق وأدوات الدراسة

المبحث الثاني : تحليل النتائج ومناقشتها

المبحث الأول : طرق وأدوات الدراسة

يتناول هذا المبحث تقديم المؤسسة محل الدراسة، وأهم الأدوات والطرق المستخدمة في الدراسة التي تم الإعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية وتشمل (مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة المستخدمة، أدوات المستخدمة في جمع البيانات، صدق وثبات).

المطلب الأول : طريقة الدراسة**الفرع الأول: طرق الدراسة**

أولاً : طبيعة العينة دراسة حالة للمؤسسات الصحية بولاية ورقلة (المرشد، المصطفى، الضياء) خلال فترة (2017)

يتمثل مجتمع الدراسة في التعرف على مؤسسات صحية خدمية بولاية ورقلة، حيث تم إجراء الدراسة على مجموعة من عمال هاته المؤسسات.

أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم توزيع (60) إستبيان على عمال هاته المؤسسات، وقد تم إسترجاع (51) إستمارة على أساسها قامت الدراسة.

ثانياً : متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-1): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	إسم المتغير
المتغير التابع	السلوك الإبداعي للعاملين
المتغير المستقل	إدارة المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

أولاً : الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الإستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في (Exce) و الإستعانة ببرنامج (SPSS) النسخة 19، حيث تم الإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي :

- ❖ إستخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة؛
- ❖ إستخدام المتوسط الحسابي؛
- ❖ إستخدام الإنحراف المعياري؛
- ❖ أساليب تحليل الإنحدار و الإرتباط لإثبات وجود علاقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي؛
- ❖ معامل الثبات معيار كرونباخ ألفا؛
- ❖ اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لمعرفة لإختلافات بين المتوسطات.

ثانياً : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الإعتماد على الإستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الإعتماد على الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية للمؤسسات عينة الدراسة :

❖ الإستبيان

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي بالنسبة للمؤسسات عينة الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بإدارة المعرفة ويحتوي على 22 عبارة؛

الجزء الثاني : يتعلق بمفهوم سلوك الإبداعي ويحتوي على 20 عبارة.

الجزء الثالث: ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال كل من (مؤسسة المرشد، مؤسسة المصطفى ، مؤسسة الضياء) بورقلة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الإعتماد على مقياس "ليكارث" ذي 3 درجات، ونظرا لإستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارث الثلاثي" كما يلي :

❖ موافق تعطى لها ثلاث درجات؛

❖ محايد تعطى لها درجتان،

❖ غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارث الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-2): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارث)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 2.35 إلى 3 مرتفع).

❖ الوثائق :

تم الإعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول.

ثالثا : صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء عدد من الإختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للإختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

صدق الاستبيان (الملحق رقم 1) :

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

✓ ثبات الاستبيان (دراسة الإتساق الداخلي):

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لكل من: (مؤسسة المرشد، مؤسسة المصطفى ، مؤسسة الضياء) بورقلة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة

إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة. بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن (60%) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث. جدول رقم (2-3): معاملات الثبات للمؤسسات عينة الدراسة

عدد عبارات الإستبيان	معامل ألفا كرونباخ
43	0.949

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى (94.9%)، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك إستقرار بدرجة عالية في نتائج الإستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال إستنتاجات الدراسة .

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

أولا : خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كمايلي:

جدول رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
49%	25	ذكر
51%	26	أنثى
100%	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	فئة العمر
27.5%	14	اقل من 30 سنة
52.9%	27	من 30 إلى 40 سنة
13.7%	7	من 40 إلى 50 سنة
5.9%	3	50 سنة وأكثر
100%	51	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-6) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
15.7%	8	ثانوي
51%	26	ليسانس أو شهادة معادلة
33.3%	17	دكتورا فما أكثر
100%	51	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-7) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة %	التكرار	الوظيفة
27.5%	14	إداري
37.5%	19	ممرض (ة)
35.5%	18	طبيب
100%	51	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-8) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة %	التكرار	الخبرة
31.4%	16	أقل من 3 سنوات
35.3%	18	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
17.6%	9	من 10 إلى أقل من 20 سنة
15.7%	8	أكثر من 20 سنة
100%	51	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-9) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة

المؤسسة	التكرار	النسبة %
مؤسسة الضياء	36	70.6%
مؤسسة المصطفى	7	13.7%
مؤسسة المرشد	8	15.7%
المجموع	51	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

ثانيا : تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة ومن أجل تحليل بيانات العبارات إعتدنا على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك :

1. مفهوم إدارة المعرفة

المجال الأول : توليد المعرفة

الجدول (2-10) : يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده المتغير المستقل (توليد المعرفة)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تمتلك المؤسسة الآليات اللازمة لتوليد المعرفة والحصول عليها من المصادر الداخلية والخارجية	2.2745	0.85037	5	متوسط
2	يتم الحصول على المعرفة في وقتها المحدد	2.2941	0.67213	4	متوسط
3	تعمل المؤسسة على تطوير الأفكار الجديدة بهدف حل مشكلاتها	2.4706	0.67388	2	مرتفع
4	تعتمد المؤسسة الحوار واللقاءات المباشرة مع العاملين لتوليد الأفكار الجديدة	2.4706	0.83314	2	مرتفع
5	يوفر المدير الدعم المادي المناسب لبرامج البحث والتطوير في مجال الصحة في إجراء التحاليل الطبية مثلا	2.5098	0.61229	1	مرتفع
6	تحرص المؤسسة على الإستفادة من الممارسات الناجحة الناجحة خلال الفترة الماضية لتطوير مشاريعها في المشاريع المستقبلية	2.4314	0.67097	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعده توليد المعرفة	2.4085	0.47763	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

المجال الثاني: تخزين المعرفة

الجدول (2-11): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده المتغير المستقل (تخزين المعرفة)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
7	تمتلك المؤسسة الوسائل التقنية اللازمة لتخزين المعرفة وإستلرجاعها وحمايتها	2.4118	0.63801	2	مرتفع
8	تعمل المؤسسة على تجميع المعرفة وتصنيفها وتخزينها في قواعد معطيات خاصة بها	2.4314	0.67097	1	مرتفع
9	توثق المؤسسة المعرفة التي تحصل عليها من طرف العاملين باستخدام مايتوفر لديهما من وسائل كالمجلات العلمية وغيرها	2.3725	0.63121	3	مرتفع
10	تحرص المؤسسة على إسترجاع المعرفة بهدف تحديثها باستمرار	2.3529	0.83877	4	مرتفع
11	تعمل المؤسسة على توثيق الدروس المتعلمة وقصص النجاح المتحققة بهدف الإستفادة منها	2.3725	0.63121	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعده تخزين المعرفة	2.3882	0.52063	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

المجال الثالث: توزيع المعرفة

الجدول (2-12): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده المتغير المستقل (توزيع المعرفة)

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
12	تشجع المؤسسة عملية تبادل الأفكار والمعارف والخبرات بين الأفراد والمجموعات داخل المؤسسة وخارجها	2.2353	0.83877	2	متوسط
13	تقوم المؤسسة بنقل أفضل التطبيقات والممارسات لدى المؤسسات الأخرى للاستفادة منها في تحسين أداء عملياتها المختلفة	2.2745	0.85037	1	متوسط
14	تحرص المؤسسة على إقامة اللقاءات العلمية والندوات والحلقات الدراسية بهدف تبادل الخبرات والمعارف	2.2353	0.88517	2	متوسط
15	تعتمد المؤسسة على فرق العمل كأحد الأساليب الفاعلة في تقاسم المعارف	2.2745	0.89618	1	متوسط
16	تعمل المؤسسة على إشراك العاملين بالدورات التدريبية بهدف نشر المعرفة بينهم	1.9804	0.86000	4	متوسط

متوسط	3	0.88650	2.1176	تتم مكافأة العاملين الذين يتميزون بنشاطهم في مجال تقاسم المعرفة داخل المؤسسة	17
متوسط	--	0.73534	2.1863	المتوسط العام لبعده توزيع المعرفة	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

المجال الرابع: تطبيق المعرفة

الجدول (2-13): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده المتغير المستقل (تطبيق المعرفة)

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
18	تمتلك المؤسسة الآليات اللازمة لتوظيف المعارف الحالية في إيجاد حلول للمشكلات التي تواجهها	2.1765	0.65440	4	متوسط
19	تشجع المؤسسة المبادرات الهادفة لتوظيف المعرفة المتوافرة لديها في مجال تحسين فاعلية القرارات المصيرية في نشاط المؤسسة	2.3333	0.65320	3	متوسط
20	تحرص المؤسسة على تطبيق نتائج الأبحاث و الدراسات العلمية في المجالات ذات الصلة بعملياتها وأنشطتها المتعددة	2.4118	0.63801	2	مرتفع
21	توظف المؤسسة المعرفة المتاحة في تحسين إتمام عملياتها الداخلية بأقل تكلفة	2.4118	0.63801	2	مرتفع
22	تسعى المؤسسة باستمرار إلى اعتماد أنظمة وإجراءات جديدة في عملها	2.4902	0.61229	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعده تطبيق المعرفة	2.3647	0.51491	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

المجال الرابع: أبعاد المعرفة

الجدول (2-14): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير المستقل إدارة المعرفة

الرقم	البعده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	بعده توليد المعرفة	2.4085	0.47763	1	مرتفع
2	بعده تخزين المعرفة	2.3882	0.52063	2	مرتفع
3	بعده توزيع المعرفة	2.1863	0.73534	4	متوسط

مرتفع	3	0.51491	2.3647	بعد تطبيق المعرفة	4
متوسط	--	0.48191	2.3369	المتوسط العام لإدارة المعرفة	

2. مفهوم السلوك الإبداعي للعاملين

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات عينة الدراسة حول مفهوم

السلوك الإبداعي للعاملين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أسعى بجد لأن يكون التميز الصفة الغالبة على طريقة عملي	2.7647	0.81492	1	مرتفع
2	أحرص على معرفة الرأي المخالف لنظري في العمل لتقييمه و الإستفادة منه	2.5882	0.48305	2	مرتفع
3	أشعر بالملل و الروتين من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل	2.4118	0.84580	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الأصالة والمرونة	2.5882	0.43506	--	مرتفع
4	لدي القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل	2.6275	0.46163	2	مرتفع
5	أهتم بتحليل المستجدات للبحث عن طرق جديدة في العمل	2.5098	0.73336	3	مرتفع
6	أركز على تحديد تفاصيل العمل ومراحلها قبل البدء في تنفيذه	2.7647	0.50574	1	مرتفع
	المتوسط العام لطلاقة والقدرة على التحليل	2.6340	0.40141	--	مرتفع
7	أركز على مشاكل عملي و أسعى بجد لحلها بسرعة	2.8039	0.77790	2	مرتفع
8	أهتم بالمشاركة في حل المشاكل التي تعيق زملائي في العمل	2.5294	0.64001	3	مرتفع
9	أحرص على معرفة أوجه الخلل و التقصير فيما أقوم به من عمل	2.8627	0.39063	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الحساسية للمشكلات	2.7320	0.43006	--	مرتفع
10	تشجع المؤسسة على التغيير و تدعم الأفكار و الممارسات الجديدة	2.3922	0.43853	3	مرتفع
11	أقوم بتجربة الأفكار و الأساليب الجديدة في العمل	2.5294	0.50064	1	مرتفع
12	أشجع الآخرين على تغيير طرق عملهم و أسعى لمساعدتهم على ذلك	2.4902	0.50064	2	مرتفع
	المتوسط العام القابلية للتغيير	2.4706	0.48615	--	مرتفع
13	أتحلى بالشجاعة الكافية للمبادرة بأعمال إبداعية للقيام بعملتي حتى وإن كانت تتسم بالمخاطرة	2.1569	0.36229	4	متوسط
14	أرفض كل الممارسات المهنية الخاطئة حتى وإن كانت شائعة	2.5882	0.70711	2	مرتفع

				في محيط عملي	
مرتفع	1	0.67889	2.7059	أتحمل المخاطر والصعوبات في أداء المهام المرتبطة بعملية	15
مرتفع	3	0.50574	2.4510	أحب العمل في فريق يميل إلى المغامرة و يتميز بروح المجازفة	16
مرتفع	--	0.41308	2.4755	المتوسط العام لبعدها المخاطرة وروح المجازفة	
مرتفع	4	0.52954	2.4314	أبادر بتعقيبات ومناقشات مفيدة وبناءة في إجتماعات العمل	17
مرتفع	2	0.34498	2.8039	لدي إطلاع كامل على المعلومات بالقسم الذي أعمل فيه	18
مرتفع	1	0.67889	2.9216	أعمل على تحسين علاقاتي الشخصية مع زملائي و رؤسائي لتطوير قدراتي و مهاراتي	19
مرتفع	3	0.50574	2.6667	أسعى لتوطيد علاقاتي خارج مؤسستي مع أشخاص و خبراء في نفس إختصاصي	20
مرتفع	--	0.29877	2.7059	المتوسط العام لبعدها سعة الإتصالات	
مرتفع	--	0.30381	2.6010	المتوسط العام لسلوك الإبداع	

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

المطلب الثاني : مناقشة النتائج المتوصل إليها

الفرع الأول : تفسير وتحليل النتائج

أولا : دراسة صدق المستجوبين

- يظهر من خلال الجدول السابق رقم (2-04) بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة الإناث التي تقدر بنسبة (51%)، بينما تمثل نسبة فئة الذكور (49%)، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل التي تعمل فيها المؤسسات في القطاع الصحي الخدمي وهذا ما تم ملاحظته بالنسبة لجميع المؤسسات التي قمنا بزيارتها.
- أما فيما يتعلق بمتغير العمر الموضح في الجدول السابق رقم (2-05) فقد تبين أن الأفراد التي أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ (52.9%) يلي ذلك الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة (27.5%)، لتليها (من 40 إلى 50 سنة) حيث كانت نسبتها (13.7%) لتأتي في الأخير الفئة العمرية (50 سنة وأكثر)، حيث كانت نسبتها (13.7%) لتأتي في الأخير الفئة العمرية (50 سنة وأكثر)، هذه النتيجة منطقية كونها تدل على أن الفئتين الأوليين هم فئة الشباب، وبالتالي الشباب هي الفئة الأكثر من غيرها في البحث عن المعرفة، كما أن هذه الفئة الحيوية تسعى أيضا لإثبات القدرة والكفاءة من خلال التجارب الكبيرة والتفاعل مع أسئلة الإستبيان والإجابة عنه.
- وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي كما يتضح من الجدول رقم (2-06) تدل على أن المستوى التعليمي لأغلب أفراد عينة الدراسة هو ليسانس أو شهادة معادلة حيث كانت نسبته (51%)، في حين أن المستوى دكتورا فما أكثر لعمال المؤسسات يبلغ (33.3%)، وهذا مؤشر بالغ الأهمية يدل على المستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة في هاته المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة وهذا ما يزيد من مصداقية الاستبيان كونها لفئة الأكثر استعاباً للمصطلحات حيث فقط (15.7%) لهم مستوى التعليم الثانوي.

- كما تشير النتائج في الجدول رقم (2-07) بالمتغير الخاص بالرتبة الوظيفية في الجدول أعلاه بأن أغلب العمال لديهم رتبة ممرض والتي تقدر بنسبة (37%) بينما تمثل نسبة رتبة طبيب (35%)، ونسبة (27.5%) إداري وهذا يعود إلى طبيعة العمل في المؤسسة وقطاع النشاط في هذا المجال و السياسة في إدارة معارفها .

- وتشير أيضا النتائج في الجدول رقم (2-08) الخاصة بمتغير الخبرة إلى أن الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة بواقع (35.3%) يلي ذلك الفئة (أقل من 3 سنوات) عمل في المؤسسة وهذا ما تشير إليه النسبة البالغة (31.4%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لنمو هاته المؤسسات المتزايدة، ومحاولاتها المتزايدة في الحصول وتوظيفها للكفاءات الشابة المتواجدة بالسوق و الإستثمار فيها، فمن خلال هاذة الطاقات اتما وجهودها تحقق المؤسسة المزيد من التقدم والإزدهار.

- و تشير النتائج في الجدول رقم (2-09) إلى أن (مؤسسة الضياء) تحصلت على أكبر نسبة بواقع (70.6%) يلي ذلك (مؤسسة المرشد) تحصلت على نسبة بواقع (15.7%) لتكون أخيرا (مؤسسة المصطفى) حيث تحصلت على أقل نسبة بواقع (13.7%) من مؤسسات عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية كون (مؤسسة الضياء) تتميز بالخبرة التراكمية والأسبق نشأة.

ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات محل الدراسة

1 مفهوم إدارة المعرفة

المجال الأول: توليد المعرفة

- يظهر من خلال الجدول رقم (2-10) أن المتوسطات الحسابية لمحور توليد المعرفة تراوحت ما بين (2.2745-2.5098)، كما أن العبارة التي نالت أعلى متوسط كان للعبارة (5) بنسبة (2.5098) وهي عبارة (يوفر المدير الدعم المادي المناسب لبرامج البحث والتطوير في مجال الصحة في إجراء التحاليل الطبية مثلا)، وأقل متوسط كان للفقرة (1) وهي عبارة (تمتلك المؤسسة الآليات اللازمة لتوليد المعرفة والحصول عليها من المصادر الداخلية والخارجية)، أما المتوسط العام فقد بلغت نسبته (2.4085) وبانحراف معياري قدره (0.47763) وهو بمستوى مرتفع.

وهذا يبين حرص المؤسسات على توليد المعرفة وبأحسن جودة إذ أن المؤسسات تطمح في الحصول على أفضل المعلومات ومن مختلف المصادر وهذا ما تم ملاحظته بالنسبة لكل من مؤسسة المرشد والمصطفى أكثر منها مؤسسة الضياء، و لكن لا تعطي هاته المؤسسات أولوية لإنعاش وتحديث للمعارف التي تمتلكها. وكما يظهر من الجدول أن أغلبية المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت مرتفعة مما يدل على وجود مستوى جيد ومقبول من التوليد رغم التوليد الضعيف بالمؤسسات عينة الدراسة.

المجال الثاني: تخزين المعرفة

- يظهر من خلال الجدول رقم (2-11) أن المتوسطات الحسابية لمحور تخزين المعرفة تراوحت ما بين (2.3529 - 2.4314)، كما أن العبارة التي نالت أعلى متوسط هي (8) بنسبة (2.4314) وهي عبارة (عمل المؤسسة على تجميع المعرفة وتصنيفها وتخزينها في قواعد معطيات خاصة بها) وأقل متوسط كان للفقرة (9) وهي عبارة (تحرص المؤسسة على إسترجاع المعرفة بهدف تحديثها باستمرار)، أما المتوسط العام فقد بلغت نسبته (2.3882) وبانحراف معياري قدره (0.52063) وهو بمستوى مرتفع. أي أن المؤسسات عينة الدراسة تلقي إهتمام كبير بتجميع المعلومات في وثائق وسجلات خاصة وهذا ماتم

ملاحظته في مؤسسة المصطفى خاصة، إلا أنه ليس هناك إستغلال جيد أو إستفادة من هذه المعلومات والخبرات التي يتم تجميعها بالشكل الجيد. وكما يظهر من الجدول أن مجمل المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة مما يدل على الإهتمام وأهمية التخزين في المؤسسات عينة الدراسة.

المجال الثالث: توزيع المعرفة

- نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-12) أن جميع عبارات هذا البعد جاءت بقيم متوسطة وأن الفقرة (15) لعبارة وهي عبارة (تعتمد المؤسسة على فرق العمل كأحد الأساليب الفاعلة في تقاسم المعارف) حصلت على أكبر نسبة بمتوسط حسابي (2.2745) وانحراف معياري (0.89618) مما يؤكد على أن يتم توزيع المعرفة في المؤسسات من خلال فرق العمل, في حين جاءت العبارة (16) وهي (تعمل المؤسسة على إشراك العاملين بالدورات التدريبية بهدف نشر المعرفة بينهم) لعدم وجود دورات تدريبية لأن صاحب المؤسسة يعتبرها تكلفة. وكما يظهر أن كل المتوسطات الحسابية جاءت متوسطة أي ضعيفة مما يدل على نقص الإهتمام بعملية توزيع المعرفة و التكفل بها.

المجال الرابع: تطبيق المعرفة

- يوضح الجدول (2-13) مدى إهتمام المؤسسات محل الدراسة بتطبيق المعرفة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.1765 - 2.4902)، في حين المتوسط الحسابي العام قدر ب(2.1863) وهو مستوى ضعيف، أي أن هناك عدم إهتمام بتطبيق المعرفة من طرف المؤسسات عينة الدراسة، حيث إحتلت عبارة (تسعى المؤسسة باستمرار إلى إعتداد أنظمة وإجراءات جديدة في عملها) بمتوسط حسابي (2.4902) بينما عبارة (تمتلك المؤسسة الآليات اللازمة لتوظيف المعارف الحالية في إيجاد حلول للمشكلات التي تواجهها) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.1765). وكما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية جاءت أغلبيتها مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول لإدارة المعرفة.

المجال الخامس: أبعاد إدارة المعرفة

- يوضح الجدول (2-14) مدى إهتمام المؤسسات محل الدراسة بممارسة عمليات إدارة المعرفة كما نلاحظ أن المتوسط العام لإدارة المعرفة بلغ (2.3369) وهو مستوى ضعيف مما يدل على أن إدارة المعرفة تمارس في هاته المؤسسات بشكل ضعيف. فنستنتج أن إدارة المعرفة تمارس بالمؤسسات ولمسير يمارسها وهو لا يعلم. وكما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية جاءت أغلبية مرتفعة مما يدل على وجود مستوى جيد و مقبول لإدارة المعرفة. ومنه نجيب على التساؤل الثاني أنه يمكن القول بوضوح مفهوم إدارة المعرفة لدى عمال المؤسسات عينة الدراسة ومستوى مرتفع لتطبيق إدارة المعرفة .

2- السلوك الإبداعي

ثالثا: نتائج محور الدراسة : للمتغير التابع

- يتضح من الجدول رقم (2-15) أن الأوساط الحسابية لجميع الفقرات كانت مرتفعة، بمتوسط حسابي (2.6010) وانحراف معياري (0.30381) وقد إحتلت العبارة رقم (19) المرتبة الأولى (أعمل على تحسين علاقتي الشخصية مع زملائي ورؤسائي لتطوير قدراتي و مهاراتي) بمتوسط حسابي (2.9216) وانحراف معياري (0.67889)، في حين جاءت العبارة رقم (13) في المرتبة الأخيرة (أتحلى بالشجاعة الكافية للمبادرة بأعمال إبداعية للقيام بعملتي حتى وإن كانت تتسم بالمخاطرة) بمتوسط حسابي (2.1569) وانحراف معياري (0.36229). لوحظ في الأخير أن أغلب هذه المتوسطات الحسابية جاءت بدرجة مرتفعة مما

يدل على وجود إتفاق بين أفراد عينة الدراسة, على وعي العمال بسلوكهم الإبداعي من خلال تطوير أسلوب أعمالهم والقيام بها بشكل أفضل في كل مرة لهم أي هناك سلوك إبداعي جيد للعاملين ومنه نقبل الفرضية البحثية (H1) ونرفض فرضية العدم أي ليس هناك سلوك إبداعي للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة (H0), وقد كان هذا مجسدا وملاحظا خاصة بالنسبة لكل من مؤسستي المرشد والمصطفى. ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الأول على أنه هناك سلوك إبداعي جيد من قبل المؤسسة. حيث توصلت إلى أن إستمرارية المؤسسة في تحسين السلوك الإبداعي للأفراد يعتبر عنصر أساسي في ممارسة وإنجاح السلوك الإبداعي .

الفرع الثاني : ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1 -العلاقات الإرتباطية بين متغيرات الدراسة

حيث تم إستخدام معامل الإرتباط سبيرمان لمعرفة العلاقات الإرتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة في المؤسسات عينة الدراسة والجدول التالي يوضح النتائج للمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (2-16): يوضح العلاقات الإرتباطية بين أبعاد إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة

		المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين	
Rho de Spearman	البعد الأول : توليد المعرفة	Coefficient de corrélation	.637**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	51
	البعد الثاني : تخزين المعرفة	Coefficient de corrélation	.514**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	51
	البعد الثالث : توزيع المعرفة	Coefficient de corrélation	.728**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	51
	البعد الرابع : تطبيق المعرفة	Coefficient de corrélation	.566**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	51
المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة	Coefficient de corrélation	.695**	
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	51	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من خلال جدول الإرتباط للمؤسسات عينة الدراسة: إستنتجنا بأن جميع العلاقات الإرتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين أبعاد المتغير المستقل إدارة المعرفة والمتغير التابع السلوك الإبداعي في المؤسسات محل الدراسة، في حين وجدنا أن أكثر بعد من أبعاد إدارة المعرفة يؤثر على السلوك الإبداعي هو بعد توزيع المعرفة بنسبة (72.8%) ومستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من 0.05 وبالتالي يجب على المؤسسة أن تستغل وتنمي وتحافظ بشكل أكبر على هذا البعد لدى الأفراد العاملين وهذا يؤكد على

الدور الفاعل إدارة المعرفة في علاقته مع السلوك الإبداعي، حيث كانت أقوى العلاقات مع البعد التابع (السلوك الإبداعي)، وهذا دليل قاطع على أن السلوك الإبداعي مهم جدا في تطبيق إدارة المعرفة، ولكن واقع الإهتمام بها من خلال أساليب تدعيمها و تنميتها لا يعكس ذلك جيدا مما يؤدي إلى تدني نسبة العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة الخاصة بإدارة المعرفة. يليها بعد تطبيق المعرفة بنسبة تقدر (69.5%) بمستوى دلالة (0.000)، في حين إحتل البعد توزيع المعرفة ثالثا بنسبة (56.6%) بمستوى دلالة (0.000)، ويليه أخيرا بعد توليد المعرفة بنسبة (51.4%) في المرتبة الأخيرة بمستوى دلالة (0.000)، بالتالي هنا يجب على المؤسسة أن تعمل على البحث عن نقاط الضعف التي تؤثر على هذا الأخير ومحاولة معالجتها و توفير مختلف الظروف والوسائل التي تجعل العامل يهتم بتوليد المعرفة في مؤسسته. هذه النتائج تدل على أنه يوجد أدلة وإثباتات كافية من بيانات العينة للقول أن هناك تأثير بشكل مقبول وعلاقة إرتباطية متوسطة بين أبعاد إدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي ويعود سبب هذا الإرتباط إلى أهمية كل بعد من أبعاد إدارة المعرفة في تحسين السلوك الإبداعي لدى العاملين ولكن بدرجات متفاوتة، حيث وجدنا أن الإهتمام بإدارة المعرفة للعامل يعد طريقة لتحسين السلوك الإبداعي لدى العاملين بالمؤسسة، إلا أن هناك عوامل أخرى تساهم في تحسين وزيادة السلوك الإبداعي .

2- تحليل الإنحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

جدول رقم (2-17): يوضح الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Variables introduites/supprimées ^b			
Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (spss)

ويمكن ذلك من خلال تحليل الإنحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة (0.05) حيث المتغير المستقل هي إدارة المعرفة والمتغير التابع هو السلوك الإبداعي بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة عينة الدراسة حيث الجدول الموالي يوضح الإرتباط الخطي بين المتغيرين المستقل والمتغير التابع.

1- العلاقات الإرتباطية بين متغيرات الدراسة

حيث تم إستخدام معامل الإرتباط سبيرمان لمعرفة العلاقات الإرتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة في المؤسسات عينة الدراسة والجدول التالي يوضح النتائج للمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (2-18): يوضح الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع للمؤسسات عينة الدراسة

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation

1	.719 ^a	.517	.507	.21328
---	-------------------	------	------	--------

a. المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة

b. Variable dépendante : المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

نلاحظ من الجدول السابق أن معامل الارتباط الخطي بين إدارة المعرفة وسلوك الإبداعي بالنسبة للمؤسسات عينة الدراسة ذو مستويات إيجابية حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية فيما بين المتغيرين بـ (71.9%) وهي قيمة إيجابية وليست سلبية، حيث تثبت وتؤكد على الدور المهم لعمليات إدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي. ولإثبات هذه الإجابة نقوم بتحليل الإنحدار الخطي وذلك باستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية (0.05%)، فإنه يتضح معامل الارتباط الذي يقيس العلاقة بين هذين المتغيرين يبلغ (71.9%) أي هناك علاقة ارتباط قوية بينهما، حيث أن مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (51.7%) وبالتالي نلاحظ من خلال هذه النتيجة والتي قدرت بـ (51.7%) من ممارسة السلوك الإبداعي يعود ذلك إلى الفهم الجيد وإستغلال المؤسسة لكافة الوسائل التي تؤدي إلى تحسينها بشكل كبير لدى العمال. ومنه نجيب على التساؤل الثالث حول طبيعة العلاقة الارتباطية بين كل من إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي، والنسبة المتبقية (50.7%) ترجع لعدة عوامل أخرى نذكر منها:

● العوامل الشخصية :

- عمر الموظف ومدة خدمته: فقد رأى أن الموظفين صغار السن يهتمون بموضوعات العدالة، بينما كبار السن يهتمون بالعلاقات الإجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن. أما بخصوص مدة الخدمة فالموظفون الجدد يظهرون مستوى السلوك الإبداعي مرتفع مقارنة بالموظفين القدامى.
- المؤهل التعليمي والخبرة: حيث نجد أن المؤهل له دور في تفعيل ممارسة الدور الوظيفي، كما أن الخبرة تعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة كراحة النفسية للموظف عند ممارسة عملا هو مؤهلا له ولديه خبرة عملية سابقة.
- الدوافع الذاتية: تعتبر حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات مصدرا لتحريك السلوك، فهي قوى داخلية تحرك العامل للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية.
- المركز الوظيفي للموظف: وتشمل منصب ومركز الموظف في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث نجد الموظفين الذين أمضوا خدمة طويلة في العمل بالمؤسسة يصبح لديهم قناعات معينة في أدائهم لعملهم، كما أنه يولد لديهم مشاعر إيجابية تنعكس على سلوكيات دورهم الإضافي نحو مؤسساتهم.

● العوامل التنظيمية:

- فريق العمل: وهي تعتبر إحدى الوسائل الناجحة التي تحرص على إنجاز مختلف المهام، كما أنها تحترم التخصص وتسعى للمشاركة بينها وبين أفراد الإدارات الأخرى، وذلك بغية تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة.
- طبيعة الوظيفة: هي مجموعة الواجبات والمهام والمسؤوليات المكلف بها الفرد. حيث نجد كل موظف مطالب بأداء وظيفته على أكمل وجه لتحقيق أهداف المؤسسة. أي أن وضع الموظف في المكان المناسب له يمكنه من أداء عمله على أكمل وجه يمنحه الشعور بالرضا مما يؤثر على ممارسة هذا السلوك.
- حجم العمل: يعتبر حجم العمل المؤكل للعامل من المؤثرات في جودة إنتاجه، فإذا تناسبت كمية العمل مع قدرات الموظف وإمكاناته، فهنا سوف يشعر بعدالة توزيع العمل الذي ينمي لديه السلوك الإبداعي الذي يحثه على جودة إنجاز الأعمال المؤكدة إليه.
- الترقية: تعتبر من العوامل المحفزة على ممارسة السلوك الإبداعي، حيث أن نقل الموظف من وظيفته الحالية الى وظيفة أعلى تعتبر كحافز له من قبل مؤسسة بتولي منصب أعلى.

1- تبين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تبين خط الانحدار والذي يدرس " مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات " جدول رقم (2-19): يوضح تحليل تبين خط الانحدار للمؤسسات عينة الدراسة

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2.386	1	2.386	52.457	.000 ^a
Résidu	2.229	49	.045		
Total	4.615	50			

a. المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة

b. Variable dépendante : المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من خلال الجدول السابق لمؤسسات محل الدراسة نجد مايلي :

➤ مجموع مربعات الانحدار يساوي (2.386) ومجموع مربعات البواقي هو (2.229) ومجموع المربعات الكلي يساوي (4.615)؛

➤ درجة حرية الانحدار (df) هي 1 ودرجة حرية البواقي هي (49)؛

➤ معدل مربعات الانحدار هو (2.386) ومعدل مربعات البواقي هو (0.045)؛

➤ قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (52.457)؛

➤ مستوى دلالة الإختبار (0.000) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية (0.005) فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

2- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملا خط الانحدار للمؤسسات محل الدراسة.

أولاً: قيم معاملات خط الانحدار

جدول رقم (2-20): يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسات عينة الدراسة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.542	.149		10.327	.000
المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة	.453	.063	.719	7.243	.000

Variable dépendante : a. المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (spss)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

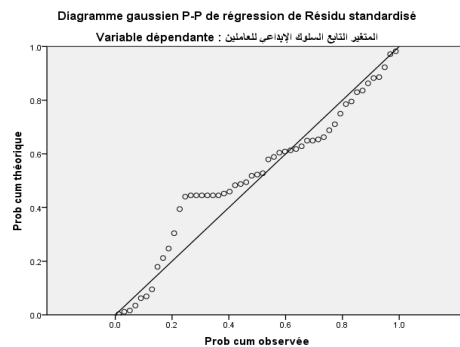
- مقطع خط الانحدار يساوي (1.542) الذي يمثل (a) من معادلة الخط المستقيم $Y=a+bx$, أما ميل خط الانحدار (b) في الجدول هو (0.453), وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل هي: $Y=1.542+0.453x$.

بحيث Y المتغير تابع وx المتغير المستقل؛

- نتيجة إختبار (t) على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل (7.243), ومقطع خط الانحدار (10.327) وعند دراسة قيم (sig) نجد أن القيم (0.000), هي قيم مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة فتصبح معادلة خط الانحدار هي:

$$Y=1.542+0.453x$$

الشكل رقم (2-1): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



و حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي مصفوفة الارتباطات.

ثانيا: تحليل الانحدار المتعدد (التدرجي)

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدرجي (stepwise multiple régression) لتنبؤ بتطبيق إدارة المعرفة من خلال السلوك الإبداعي, والجدول الموالي يوضح الطريقة

المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع :

جدول رقم (2-21): يوضح الطريقة المستخدمة و المتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Variables introduites/supprimées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الثالث : توزيع المعرفة	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
2	البعد الثاني : تخزين المعرفة	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

Variable dépendante : المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة النهائي هما توزيع المعرفة وتخزين المعرفة فقط. الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع .

جدول رقم (2-22): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles ^c				
Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.684 ^a	.468	.457	.22383
2	.721 ^b	.521	.501	.21471

a. Valeursprédites : (constantes), البعد الثالث : توزيع المعرفة

b. Valeursprédites : (constantes), البعد الثاني : تخزين المعرفة

c. Variable dépendante : المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من الجدول السابق نلاحظ إن استخدام طريقة تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج متغيرين مستقلين والإحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما التوزيع وتخزين المعرفة, وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي السابق. حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (تخزين المعرفة, توزيع المعرفة) والمتغير التابع (السلوك الإبداعي للعاملين) نسبة (72.1%) وهو دليل على وجود إرتباط خطي متوسط بينها. حيث أن (52.1%) من تطبيق إدارة المعرفة يعود لتخزين وتوزيع المعرفة والنسبة المتبقية (114.7%) وهي نسبة ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ .

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط هو الخطي يعود للمتغير المستقل التوزيع بنسبة (68.4%) مع المتغير التابع رغم المستوى المتوسط لإجابات العمال على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا وضع الجدول يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة (stepwise) جدول رقم (2-23): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة (stepwise)

ANOVA ^c						
	Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2.160	1	2.160	43.116	.000 ^a
	Résidu	2.455	49	.050		
	Total	4.615	50			
2	Régression	2.402	2	1.201	26.054	.000 ^b
	Résidu	2.213	48	.046		
	Total	4.615	50			

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثالث : توزيع المعرفة

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثالث : توزيع المعرفة, البعد الثاني : تخزين المعرفة

c. Variable dépendante : المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من الجدول السابق نجد ما يلي :

❖ مجموع مربعات الانحدار يساوي (2.402) ومجموع المربعات البواقي (2.213) ومجموع المربعات الكلي يساوي (4.615)

❖ درجة حرية الانحدار هي 2 ودرجة البواقي هي 48 .

❖ معدل مربعات الانحدار هو 1.204 ومعدل مربعات البواقي 0,046.

❖ قيمة اختبار تحليل التباين خط الانحدار هو 26,054.

❖ مستوى دلالة الاختبار 0.000 اقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.005 فترفضها وبالتالي خط الانحدار يلائم

المعطيات .

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة (stepwise).

جدول رقم (2-24): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة (stepwise)

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
	1 (Constante)	1.983	.099		
البعد الثالث : توزيع المعرفة	.283	.043	.684	6.566	.000
2 (Constante)	1.739	.143		12.165	.000
البعد الثالث : توزيع المعرفة	.215	.051	.519	4.219	.000
البعد الثاني : تخزين المعرفة	.165	.072	.282	2.291	.026

Variable dépendante : المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الإنحدار a ميل خط الإنحدار بالنسبة لتوزيع المعرفة وميل خط الإنحدار بالنسبة لتخزين المعرفة

وفق المعادلة التالية : $Y=acx1+bx2$

ومنه معادلة خط الإنحدار هي $Y= 1,739 + 0,215X1 + 0,165X2$ وعند دراسة القسم Sig

نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من (0,05) وتحقق الفرضية البديلة (H1) ونستنتج أهم الأساليب المؤثرة على تطبيق إدارة المعرفة وهي تخزين وتوزيع المعرفة.

3 - اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك

الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عينة الدراسة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي تبعاً للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في حين هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الخبرة الموضحة في الجدول التالية :

1 - متغير الجنس

جدول رقم (2-25): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين

السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الجنس

ANOVA

المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.007	1	.007	.070	.792
Intra-groupes	4.608	49	.094		
Total	4.615	50			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحاديان القيمة الإحصائية لمتغير الجنس (Sig= 79.2) كانت أكبر من مستوى

المنعوية (0.05%)، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على الإجابات حول السلوك الإبداعي للعاملين في

المؤسسات محل الدراسة، ومنه تتغير إجابات المستجوبين حول السلوك الإبداعي بسبب جنس العامل في المؤسسة محل الدراسة.

2 -متغير العمر

جدول رقم (2-26): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عينة الدراسة حسب العمر

ANOVA

المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.158	3	.053	.555	.647
Intra-groupes	4.457	47	.095		
Total	4.615	50			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للمؤسسات عينة الدراسة كانت قيمة (Sig=0.647) وهي أكبر من (0.05%) و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى معنوية 0,05% بين العمر وسلوك الإبداعي للعاملين بهذه المؤسسات، إذن عمر المستجوبين لا يؤثر على ممارسة السلوك الإبداعي في هذه المؤسسات، وهذا ما يدل على أن هذه المؤسسات تهتم بالفئة التي تكون (من 30 إلى أقل من 40 سنة)، كونها الفئة الأكثر من غيرها في البحث عن المعرفة، كما أن هذه الفئة الحيوية تسعى أيضا لإثبات القدرة والكفاءة إلا أنها لا تتخلى عن الفئات الأخرى بل تهتم أيضا بالفئة الشابة الأقل منها سنالأنها قادرة على القيام بتوليد أو توزيع وكذا تخزين وحتى تطبيق المعرفة وكذا أيضا باقي الفئات فلها الأثر على هذا كله أي على المعرفة.

3 -متغير للمستوى التعليمي

جدول رقم (2-27): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المستوى التعليمي

ANOVA

المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.272	2	.136	1.502	.233
Intra-groupes	4.343	48	.090		
Total	4.615	50			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي (Sig= 0.233) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05%)، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي والسلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات محل الدراسة، ومنه متغير المستوى التعليمي للمبحوثين لا يؤثر على ممارسة السلوك الإبداعي في هذه المؤسسات. أي أن

السلوك الإبداعي ليس مربوط بمستواه التعليمي، وهذا ما يدل على أن هذه المؤسسات تعمل وتسعى جاهدة لإستقطاب اليد العاملة ذو المستوى التعليمي الحسن الذي يساعدها في العمل.

4-متغير الرتبة الوظيفية

جدول رقم (2-28): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

ANOVA

المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.086	2	.043	.456	.636
Intra-groupes	4.529	48	.094		
Total	4.615	50			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي ($Sig=0.636$) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05%) وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوظيفة والسلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة، ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على ممارسة السلوك الإبداعي في هاته المؤسسات. أي أن السلوك الإبداعي ليس مربوط بالوظيفة التي يشغلها العامل.

5-متغير الخبرة

جدول رقم (2-29): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الخبرة

ANOVA

المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.495	3	.165	1.883	.145
Intra-groupes	4.120	47	.088		
Total	4.615	50			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

تبين نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة لمؤسسة محل الدراسة أن القيمة الإحصائية لمتغير الخبرة ($Sig=0.145$) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05%) وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة والسلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات محل الدراسة، ومنه متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على ممارسة السلوك الإبداعي في هاته المؤسسات. أي أن السلوك الإبداعي ليس مربوط بخبرة العامل، حيث وجدنا أن المؤسسة تتمتع بعمال ذوي خبرة وكفاءة كبيرة في العمل. ومنه نتوصل إلى الإجابة على التساؤل الرابع أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة حول السلوك الإبداعي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة و الخبرة).

6-متغير المؤسسة

جدول رقم (2-30): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المعرفة وأهميتها في تحسين السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المؤسسة

ANOVA

المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.109	2	.054	.578	.565
Intra-groupes	4.506	48	.094		
Total	4.615	50			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

تبين نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة لمؤسسة محل الدراسة أن القيمة الإحصائية لمتغير الخبرة (Sig=0.565) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05%)، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤسسة والسلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات محل الدراسة، ومنه متغير المؤسسة للمبحوثين لا يؤثر على ممارسة السلوك الإبداعي في هاته المؤسسات. أي أن السلوك الإبداعي ليس مربوط بالمؤسسة.

خلاصة الفصل :

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسات عينة الدراسة حول إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي للعاملين فيها، حيث تم التطرق فيها على المؤسسات عينة الدراسة والتعرف عليها، وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية حيث إقتصرت على (51) إستبيان صالح لتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الإستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الإستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي :

- 1- إتحض أنه يوجد هناك مستوى عالي من السلوك الإبداعي لدى العاملين بالمؤسسات عينة الدراسة.
- 2- كما تبين أن هناك إدارة جيدة و مقبولة للمعرفة للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة.
- 3- حيث بينت النتائج كذلك أن إدارة المعرفة تؤثر بقوة على السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة.
- 4- حيث بينت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة حول السلوك الإبداعي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة و الخبرة).

الخاتمة

يعتبر موضوع إدارة المعرفة من الموضوع التي حظيت في الآونة الأخيرة باهتمام كبير إذ أنها أمر في غاية الأهمية، لذا نحاول المؤسسات اليوم تطبيق إدارة المعرفة كأسلوب إداري يتماشى مع المتغيرات و المستجدات التي تحدث في عالم أصبحت فيه المعرفة سمة النظام الإقتصادي العالمي الجديد الرقمي، والتي بها تستطيع المؤسسة النجاح في تحقيق أهدافها، كما أن إدارة المؤسسة لمعارفها من (مهارات وخبرات وكفاءات) يساعد في تحقيق السلوك الإبداعي وزيادته يؤدي إلى التفوق التنافسي.

لقد حاولت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إيجاد طرق وأساليب جديدة لمواجهة مختلف المشاكل التي لطالما جعلت منها الحلقة الأضعف في إقتصاديات الدول، ومن بين هاته الأساليب الناجعة لترقية هذه المؤسسات الإهتمام بالعنصر البشري لديهابيصح مصدر قوة لها، عن طريق أساليب مبتكرة و متميزة تجعل وخصوصية هذه المؤسسات قوة لازمة لتحسين أدائها مع متطلبات التغير والتجديد.

ومن خلال الدراسة النظرية و الميدانية التي قمنا بها والتي أجريناها على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ولاية ورقلة لمعالجة الإشكالية: كيف يمكن أن تؤثر إدارة المعرفة في السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟، وعليه توصلنا إلى مجموعة نتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي:

أولاً: النتائج

وتم تقسيم النتائج المتحصل عليها إلى قسمين أساسيين:

أ. النتائج النظرية:

- توجد علاقة جد وثيقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي بحيث ترفع في الرفع من قدرات المؤسسة المعرفية والإبداعية للمؤسسة
- تحقيق التفوق والتميز عندما تقوم المؤسسة بالإستثمار في رأس مالها المعرفي؛
- تساعد إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي وتطويره؛
- أن إدارة المعرفة تعتبر من العناصر المهمة للمؤسسة لتكون أكثر إستجابة لسوق وتحقيق التفوق التنافسي؛
- أن السلوك الإبداعي يظهر من خلال التغيير، حل المشكلات؛
- العمل بعمليات إدارة المعرفة يساعد على تعزيز السلوك الإبداعي؛
- ضعف قدرة التمويل يحد من قدرة هاته المؤسسات على تطبيق إدارة المعرفة بشكل أفضل

ب. النتائج التطبيقية:

- ✓ يوجد هناك مستوى عالي من السلوك الإبداعي لدى العاملين بالمؤسسات عينة الدراسة
- ✓ كما تبين أن هناك إدارة جيدة ومقبولة للمعرفة للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة
- ✓ حيث بينت النتائج كذلك أن إدارة المعرفة تؤثر بقوة على السلوك الإبداعي في المؤسسات عينة الدراسة
- ✓ بينت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة حول السلوك الإبداعي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس, العمر, المستوى التعليمي, الوظيفة والخبرة)؛
- ✓ يوجد تأثير لمؤسسة الضياء على السلوك الإبداعي بحكم أنها الأسبق نشأة من بين مؤسسات الدراسة وما لها من خبرة تراكمية جراء هذا الأخير؛
- ✓ (51.7%) من ممارسة السلوك الإبداعي يعود ذلك إلى الفهم الجيد وإستغلال المؤسسات لكافة الوسائل التي تؤدي إلى تحسينها بشكل كبير لدى العمال؛
- ✓ حيث أن (52.1%) من تطبيق إدارة المعرفة يعود لتخزين وتوزيع المعرفة في المؤسسات عينة الدراسة؛
- ✓ أهم الأساليب المؤثرة على تطبيق إدارة في المؤسسات عينة الدراسة هي تخزين وتوزيع المعرفة؛
- ✓ كما أظهرت النتائج أن عمليات إدارة المعرفة من: (توليد المعرفة, تخزين المعرفة, توزيع المعرفة, تطبيق المعرفة), ساهمت في سبب قدرة العاملين في تحقيق السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ثانياً: التوصيات

- بناء على النتائج السابقة التي توصلنا إليها من خلال الدراسة يمكن تقديم توصيات التالية:
- ❖ الإهتمام بوضيفة البحث والتطوير وتفعيل دورها وكذا تخصيص ميزانية خاصة بها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
 - ❖ العمل على تدوين وحفظ مختلف خبرات عمال المؤسسات في قاعدة بيانات؛
 - ❖ إستخدام المعرفة لحل مختلف المشاكل التي تواجه المؤسسات في الوقت والمكان المناسبين؛
 - ❖ القيام بدورات تدريبية لعمال هاته المؤسسات لكسب مهارات وخبرات تساعدهم في القيام بأعمالهم بشكل أفضل ولتسهيل نقل المعلومة خاصة بين أعضاء الفريق الواحد؛
 - ❖ تحسين ظروف العمل مما يؤدي لتحسين السلوك الإبداعي؛
 - ❖ القيام بتحديث المعارف وإنعاشها؛

❖ تعزيز التعاون والتنسيق بين المؤسسات الصحية الخاصة ومراكز الأبحاث والجامعات.

ثالثاً: آفاق الدراسة

- أثر إدارة المعرفة على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- أثر إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- أثر المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي؛
- أثر وظيفة البحث والتطوير على السلوك الإبداعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية

1- هيثم حجازي, المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات, الطبعة الأولى, دار الرضوان لنشر والتوزيع, الأردن, سنة 2014.

المذكرات والأطروحات

- 1- أحلام إبراهيم, لانا أحمد الدباغ, سميرة علي إبراهيم, دور عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي لدى القيادات- الجامعية دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء مجالس كليات في جامعة صلاح الدين اربيل, مجلة اربيل, كلية الإدارة والإقتصاد, المجلد 18, العدد 2, 2014.
- 2- بوركو عبد الملك, إدارة المعرفة كمدخل لتدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية- دراسة ميدانية لشركة نجمة للإتصالات, مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير, تخصص موارد بشرية, جامعة منتوري قسنطينة, الجزائر, سنة 2012.
- 3- حسن بوزناق, إدارة المعرفة ودورها في بناء الإستراتيجيات التسويقية- دراسة ميدانية مذكرة ماجستير (غير منشورة), في علوم التسيير, تخصص إقتصاد تطبيقي وإدارة منظمات, جامعة الحاج لخضر باتنة, سنة 2013.
- 4- حراز الأخضر, دور الإبداع في إكتساب المؤسسة ميزة تنافسية, مذكرة مجستير (غير منشورة), كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص مالية دولية, جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان, سنة 2011.
- 5- عبد الرحمان دحروج, أثر أنماط القيادة على السلوك الإبداعي للعاملين, مذكرة ماجستير (منشورة) في علوم التسيير, كلية الإقتصاد, تخصص إدارة أعمال, جامعة دمشق, سنة 2009.
- 6- خارج هشام, أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي " دراسة حالة مؤسسة نفضال - وحدة باتنة, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير, تخصص إدارة أعمال, جامعة محمد خيضر بسكرة, كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير, سنة 2016.
- 7- صلاح عبد القادر النعيمي, عامر فدعوس ذيب, دور عمليات إدارة المعرفة في تمكين العاملين في التسويق الإبتكاري- بحث تحليلي لعينة من مديري الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية, بحث مستل من أطروحة دكتورا, مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية, جامعة بغداد, كلية الإدارة والإقتصاد, المجلد 22, العدد رقم 79, السنة 2016.
- 8- صباح ترغيني, دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين- دراسة حالة مطاحن الكبرى أوماش- بسكرة, مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير, تخصص إدارة الموارد البشرية, جامعة خيضر, بسكرة, سنة 2011.
- 9- محمد سعيد جوال, التمكين و أثره السلوك الإبداعي في المؤسسة الإقتصادية- دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الجلفة, أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورافي علوم التسيير, (دون ذكر التخصص), جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف, سنة 2015.

10- محمد رشيد سلطاني, المعارف الجماعية كمورد إستراتيجي وأثرها على نشاط الإبداع في المؤسسة حول مؤسسات

قطاع الإلكترونيات - الجزائر, رسالة دكتوراه في علوم التسيير (غير منشورة), (دون ذكر التخصص), جامعة محمد خيضر بسكرة, السنة 2013.

11 - محمد السعيد الجوال, التمكين وأثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية- دراسة ميدانية على توزيع الكهرباء والغاز الجلفة, مذكرة لنيل شهادة الدكتور(غير منشورة) في علوم التسيير, تخصص إدارة أعمال, جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف, السنة 2015.

المجلات

- 1 -إسراء طارق الملاح, شيماء محمد صلاح, دورالثقافة التنظيمية في دعم عمليات إدارة المعرفة- دراسة إستطلاعية لأراء عينة من المدرسين في جامعة الموصل, مجلة تنمية الرافدين, جامعةالموصل, كلية الإدارة والإقتصاد, العدد 110, السنة 2012.
- 2 -حامد نور الدين,رايس وفاء, "أهمية قياس الأداء الإبداعي في بطاقة الأداء المتوازن" دراسة تحليلية للمؤسسة الاقتصادية- بسكرة, مجلة الإقتصاديات المالية والبنكية, تخصص إدارة أعمال, جامعة محمد خيضر بسكرة, كلية علوم التسيير, العدد1, السنة2014.
- 3 -دنيا كريم حسن, دور عمليات إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات الأعمال- بحث إستطلاعي لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعات القطنية, مجلة العلوم الاقتصادية, جامعة بغداد, الكلية التقنية الإدارية, العدد3, سنة2015.
- 4 -عبد الهادي صالح, باسمه محمد الباني, القيادة الإبداعية وعلاقتها بمتطلبات إدارة المعرفة- دراسة في جامعة الكوفة من وجهة نظر القيادات الإدارية فيها, مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية المعهد التقني الكوفة, المجلد15, العدد 4, السنة 2012.
- 5 -عالية جواد محمد علي, دور السلوك الإبداعي للأفراد في تحقيق الريادة في المنظمات الحديثة- دراسة إستطلاعية لشركة العامة لصناعات الصوفية بغداد, مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية, المجلد22, العدد79, السنة 2016.
- 6 - فيصل علوان, د أميمة علوان, إستراتيجيات إدارة المعرفة والإستراتيجية الأمثل لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية العراقية- دراسة حالة لمكتبات جامعة كربلاء, مجلة العلوم الاقتصادية, جامعة كربلاء, كلية الإدارة والإقتصاد, المجلد9, العدد 36, تموز سنة2014.
- 7 -محمد عمر الزعبي, أثر المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي للعاملين- دراسة حالة على شركة أورانج الأردنية للإتصالات في مدينة إربد, مجلة دراسات للعلوم الإدارية, جامعة جرش الأهلية الأردن, كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية, المجلد 40, العدد2, السنة2013.
- 8 -مثنى زاحم فيصل, نور خليل إبراهيم, وردة عبد الخالق, دور إستراتيجيات الموارد البشرية في تعزيز عمليات إدارة المعرفة في تعزيز عمليات- بحث ميداني في وزارةالنقل- العراق, مجلة العلوم الاقتصاديةوالإدارية, جامعةصلاح الدين اربيل, كلية الإدارة والإقتصاد, المجلد 22, العدد77, السنة 2016.
- 9 -محمد ذيب المبيضين, محمد أحمد الطراونة, أثر التمكين الإداري في السلوك الإبداعي للعاملين- دراسة في البنوك التجارية الأردنية, مجلة دراسات للعلوم الإدارية, جامعة الأردن, كليةالإقتصاد والعلوم الإدارية, المجلد38, العدد2, السنة2011.
- 10- محمد زرقون, الحاج عرابة, "أثر إدارة المعرفة على أداء المؤسسة الاقتصادية, المجلة الجزائرية لتنمية الاقتصادية, ورقة, العدد1, ديسمبر 2014.

- 11- د ناصر جاسر الأغا, دأحمد غنيم أبو الخير, واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة- دراسة ميدانية بجامعة القدس الحكومية وإجراءات تطويرها, مجلة جامعة الأقصى, جامعة الأقصى, كلية العلوم التربوية, المجلد 16, العدد 1, السنة 2012.
- 12- وهيبه داسي, دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية مجلة الباحث, جامعة محمد خيضر بسكرة, العدد 11, السنة 2012.

الملتقيات

- 1 - محمد بن عبد الرحيم بن سعيد آل ناقرو, الإبداع مفهومه ووسائل تنميته- ورقة عمل الإبداع ملتقى الرياض, جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية, سنة 2011.

المواقع الإلكترونية

- <http://planlern.com/archeives//1077/>, تاريخ الإطلاع 28-04-2017, 11:50.

المراجع باللغة الأجنبية

- 1- **Allan Ashwort and Srinathperera, cost studies of buildings**, western sydney university, routledge ,sixth edition , summer 2015, p20 .
- 2- Irma Becerra, Fernandez and Rajiv Sabherwal, **knowledge managment: system and procese**, routledge, second edition ,2014, p40 .
- 3-Li-yue Lee & yong , T.T, & chen-**Impact of rob ambiguity arolchfliicton employeecreratvity"**, Aficanjornal Business Mangement, vol 1.4 , no.6 , 2010, p869
- 4- EmmeliatTaan, **fluence of antecedents on employee creativity and employee performance** ,INTERDISCIPLINARY JOURNAL OCONTMPORARYRESEARCH IN BUSNESS, asian academy of management journal, vo14l, no2, june2011 .
- 5- SolmazMoghimi and Indra Devi Subramania, **Employee'Creative Behavior: The Role of Organization Clima in Malasian(SME)s** ,ASIAN JOURNAL of BUSINESS MANAGEMENT, 2013 .
- 6- Burcu Kör , Ceyda Maden, **The Relationship between Knowledge Management and Innovation in Turkish, Service and High-Tech Firms**, International Journal of Business and Social Science , Vol. 4 No. 4; April , 2013.
- 7- Qasem Al.Sha'ar, **Knowledge Management and its Impact on Technological Innovation: A Field study in Islamic Jordanian Banks**, Information and Knowledge Management, Vol.5, No.1, 2015

الملاحق



الملحق رقم (01) إستمارة الإستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير

المستوى: ثانية ماستر



الطالبة: بلعالم

التخصص: تسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أسماء

إستمارة الإستبيان

لسادة إدارات، موظفو المؤسسة: في إطار البحث العلمي يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستمارة المتعلقة بموضوع أثر إدارة المعرفة على السلوك الإبداعي للعاملين وأعلمكم أن المعطيات والإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضى بالأهمية الكبرى وبالسرية التامة وتستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. في الأخير إننا نتوقع مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة. ولكم كل الشكر والتقدير .

- توضيحات :

غير موافق: لا يوجد إلا القليل من النشاط أو الممارسة في المؤسسة؛

محايد (غير متأكد): غير متأكد من الكيفية التي تصف هذه العبارة واقع هذا النشاط أو الممارسة في المؤسسة؛

موافق: هناك أدلة واضحة على وجود النشاط أو الممارسة في المؤسسة؛

المعرفة: انه بعد جمع البيانات نصل الى المعلومات لترتقي الى المعرفة .

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

أولا: العبارات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة: وهي جهد منظم، أنها تعد أساسا لعمليات الإبداع والابتكار في المؤسسة، وذلك باستخدام الأدوات والأساليب التي تسمح بكسب المعرفة الخبرات والأفكار والممارسات الأفضل بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات وتحسين الأداء في المؤسسة نسبة إلى فترات سابقة أو

الرقم	الفقرة			
البعد الأول: توليد المعرفة				
01	تمتلك المؤسسة مخبر داخلها لتجريب لتوليد المعرفة	غير موافق	محايد	موافق
02	يتم الحصول على المعرفة في وقتها المحدد			
03	يعمل المدير على تطوير الأفكار الجديدة بهدف حل المشكلات الطبية			
04	يعتمد المدير الحوار واللقاءات المباشرة مع العاملين لتوليد افكار جديدة			
05	يوفر المدير الدعم المادي المناسب لبرامج البحث والتطوير في مجال الصحة في إجراء التحاليل الطبية مثلا			
06	يجرص المدير على تطوير الممارسات الطبية الناجحة وذلك للإسفادة منها في المشاريع المستقبلية			
البعد الثاني: تخزين المعرفة				
07	تمتلك المؤسسة الوسائل التقنية المتطورة لتخزين المعرفة الطبية وحمايتها	غير موافق	محايد	موافق
08	يعمل المؤسسة على تجميع المعرفة وتصنيفها وتخزينها في قواعد بيانات مثل (logisial)			
09	توثق المؤسسة المعرفة التي تحصل عليها من طرف (أطباء, ممرضين, ..) باستخدام ما يتوفر لديها من وسائل كالمجلات العلمية وغيرها			
10	تحرص المؤسسة على إسترجاع المعرفة الطبية بهدف تحديثها باستمرار			
11	تعمل المؤسسة على توثيق الدروس المتعلمة وقصص النجاح المتحققة بهدف لإستفادة منها في خططها المستقبلية			
البعد الثالث: توزيع المعرفة				
12	تشجع المؤسسة عملية تبادل الأفكار والمعارف والخبرات بين الأفراد والمجموعات داخل المؤسسة وخارجها	غير موافق	محايد	موافق
13	تقوم المؤسسة بنقل أفضل التطبيقات والممارسات لدى المؤسسات الأخرى للإستفادة منها في تحسين أداء عملياتها المختلفة			
14	تحرص المؤسسة على إقامة اللقاءات العلمية والندوات والحلقات الدراسية بهدف تبادل الخبرات والمعارف			
15	تعتمد المؤسسة فرق العمل في تقاسم المعارف لضمان نقل المعلومة الطبية وتبادلها فيما بيننا			
16	تعمل المؤسسة على إشراكى بالدورات التدريبية بهدف نشر المعرفة بيننا			
17	تتم مكافاتي عندما أستطيع نقل المعلومة الطبية لأفراد الفريق الذي أعمل فيه			
البعد الرابع: تطبيق المعرفة				
18	تمتلك المؤسسة الآليات اللازمة لتوظيف المعارف الحالية في المشكلات الطبية التي تواجهها	غير موافق	محايد	موافق
19	تشجع المؤسسة المبادرات الهادفة لتوظيف المعرفة المتوافرة لديها في مجال تحسين فاعلية القرارات المصيرية في نشاط المؤسسة			
20	تحرص المؤسسة على تطبيق نتائج الأبحاث والدراسات العلمية في المجالات ذات الصلة بعملياتها وأنشطتها المتعددة			
21	توظف المؤسسة المعرفة المتاحة التي إكتسبتها سابقا في تحسين إتمام عملياتها الداخلية بأقل تكلفة			
22	تسعى المؤسسة باستمرار إلى إعتتماد أنظمة وإجراءات جديدة في عملها			

ثانيا : العبارات المتعلقة بالسلوك الإبداعي للعاملين:

السلوك الإبداعي: يتمثل في كيفية تفكير الفرد بعيدا عن السياقات التقليدية مع إستحضار كل أشكال المغامرة المدروسة ودعمه بما يحقق تحولات إبداعية في بيئة المؤسسة وعملياتها، وهو ترجمة فعلية للأداء المتميز.

الرقم	الفقرة	موافق	محايد	غير موافق
البعد الأول: الأصالة والمرونة				
01	أسعى بجد لأن يكون التميز الصفة الغالبة على أدائي لعملي			
02	أحرص على معرفة الرأي المخالف لنظريتي في العمل لتقريبه والاستفادة منه			
03	أشعر بالملل والروتين من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل			
البعد الثاني: الطلاقة والقدرة على التحليل				
04	لدي القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل			
05	أهتم بتحليل المستجدات للبحث عن طرق جديدة في العمل			
06	أركز على تحديد تفاصيل العمل ومراحله قبل البدء في تنفيذه			
البعد الثالث: الحساسية للمشكلات				
07	أركز على مشاكل عملي وأسعى بجد لحلها بسرعة			
08	أهتم بالمشاركة في حل المشاكل التي تعيق زملائي في العمل			
09	أحرص على معرفة أوجه الخلل والتقصير فيما أقوم به من عمل			
البعد الرابع: القابلية للتغيير				
10	تشجع المؤسسة على التغيير ودعم الأفكار الجديدة			
11	أقوم بتجربة الأفكار والأساليب الجديدة في العمل			
12	أشجع الآخرين على تغيير طرق عملهم وأسعى لمساعدتهم على ذلك			
البعد الخامس: المخاطرة وروح المجازفة				
13	أتحدى بالشجاعة الكافية للمبادرة بأعمال إبداعية للقيام بعملي بطريقة مختلفة			
14	أرفض كل الممارسات المهنية الخاطئة وإن كانت شائعة في محيط عملي			
15	أتحمل المخاطر والصعوبات في أداء المهام المرتبطة بعملي			
16	أحب العمل في فريق يميل إلى المغامرة التحريب في مجال عملي ويتميز بحب المغامرة			
البعد السادس: سعة الاتصالات				
17	أبادر بتعقيبات ومناقشات مفيدة وبناءة في اجتماعات العمل			
18	لدي اطلاع كامل على المعلومات بالقسم الذي أعمل فيه			
19	أعمل على تحسين علاقاتي الشخصية مع زملائي ورؤسائي لتطوير قدراتي ومهاراتي			
20	أسعى إلى توطيد علاقاتي خارج مؤسستي مع أشخاص وخبراء في نفس إختصاصي			

ثالثا : معلومات عامة :

		أنثى	ذكر	الجنس
				العلامة
50 سنة و أكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
				العلامة
		دكتورا فما أكثر	ليسانس أو شهادة معادلة	مستوى التعليم
				العلامة
		طبيب	ممرض (ة)	الوظيفة
				العلامة
أكثر من 20 سنة	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة
				العلامة

و شكرا جزيلا لكم على حسن تعاونكم .

الملحق رقم (02) قائمة أسماء الأساتذة المحكمين:

الرقم	الإسم	مكان العمل
01	أ.دبالاترش حورية	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة ورقلة
02	أ. أسماء يوسف	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة ورقلة
03	أ.بن تفات عبد الحق	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة ورقلة
04	أ.دبوخلوة باديس	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة ورقلة
05	أ.دالحاج عرابة	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة ورقلة
06	أ.دحجاج عبد الرؤوف	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة ورقلة
07	أ.د بن شويحة بشير	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة ورقلة

الرقم	إسم المؤسسة	نوعية نشاطها	عدد عمالها	تاريخ التأسيس
01	مركز التشخيص الطبي المرشد	صحي خدمي	31	2013
02	مركز المصطفى للتشخيص الطبي	صحي خدمي	10	2015/10/25
03	العيادة الطبية الجراحية الضياء	صحي خدمي	70	/

الملحق رقم (03) قائمة بأسماء المؤسسات عينة الدراسة:

الملحق رقم (04) نتائج التحليل الإحصائي

1 - جدول يبين معام اتساق الفاكرونينج:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
.949	42

ناحية الجنس

2 - جدول يبين خصائص العينة من

الجنس					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	evalide	ecumulé
Valid	1.00	25	49.0	49.0	49.0
e	2.00	26	51.0	51.0	100.0
Total		51	100.0	100.0	

3 - جدول يبين خصائص العينة من ناحية المستوى التعليمي

ANOVA

المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification

Inter-groupes	.272	2	.136	1.502	.233
Intra-groupes	4.343	48	.090		
Total	4.615	50			

4 - جدول يبين خصائص العينة من ناحية العمر

		العمر			
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	14	27.5	27.5	27.5
	2.00	27	52.9	52.9	80.4
	3.00	7	13.7	13.7	94.1
	4.00	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

5 - جدول يبين خصائص العينة من ناحية الوظيفة

		الوظيفة			
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	14	27.5	27.5	27.5
	2.00	19	37.3	37.3	64.7
	3.00	18	35.3	35.3	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

6 - جدول يبين خصائص العينة من ناحية الخبرة

		الخبرة			
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	16	31.4	31.4	31.4
	2.00	18	35.3	35.3	66.7
	3.00	9	17.6	17.6	84.3
	4.00	8	15.7	15.7	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

7 - جدول يبين خصائص العينة من ناحية المؤسسة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	36	70.6	70.6
	2.00	7	13.7	84.3
	3.00	8	15.7	100.0
Total		51	100.0	

8 - جدول يبين المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لعبارات الإستبيان

Statistiquesdescriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
تمتلك المؤسسة مخبر داخلها لتجريب لتوليد المعرفة	51	2.2745	.85037
يتم الحصول على المعرفة في وقتها المحدد	51	2.2941	.67213
يعمل المدير على تطوير الأفكار الجديدة بهدف حل المشكلات الطبية	51	2.4706	.67388
يعتمد المدير الحوار واللقاءات المباشرة مع العاملين لتوليد أفكار جديدة	51	2.4706	.83314
يوفر المدير الدعم المادي المناسب لبرامج البحث والتطوير في مجال الصحة في إجراء التحاليل الطبية مثلا	51	2.5098	.61229
يحرص المدير على تطوير الممارسات الطبية الناجحة وذلك للإسفادة منها في المشاريع المستقبلية	51	2.4314	.67097
تمتلك المؤسسة الوسائل التقنية المتطورة لتخزين المعرفة الطبية وحمايتها	51	2.4118	.63801
تعمل المؤسسة على تجميع المعرفة وتصنيفها وتخزينها في قواعد بيانات مثل (logisial)	51	2.4314	.67097
توثق المؤسسة المعرفة التي تحصل عليها من طرف (أطباء، ممرضين...) باستخدام ما يتوفر لديها من وسائل كالمجلات العلمية وغيرها	51	2.3725	.63121
تحرص المؤسسة على إسترجاع المعرفة الطبية بهدف تحديثها باستمرار	51	2.3529	.62685
تعمل المؤسسة على توثيق الدروس المتعلمة وقصص النجاح المتحققة بهدف الإستفادة منها في خططها المستقبلية	51	2.3725	.63121
تشجع المؤسسة عملية تبادل الأفكار والمعارف والخبرات بين الأفراد والمجموعات داخل المؤسسة وخارجها	51	2.2353	.83877
تقوم المؤسسة بنقل أفضل التطبيقات والممارسات لدى المؤسسات الأخرى للإستفادة منها في تحسين أداء عملياتها المختلفة	51	2.2745	.85037
تحرص المؤسسة على إقامة اللقاءات العلمية والندوات والحلقات الدراسية بهدف تبادل الخبرات والمعارف	51	2.2353	.88517
تعتمد المؤسسة فرق العمل في تقاسم المعارف لضمان نقل المعلومة الطبية وتبادلها فيما بيننا	51	2.2745	.89618
تعمل المؤسسة على إشراكي بالندوات التدريبية بهدف نشر المعرفة بيننا	51	1.9804	.86000
تتم مكافئي عندما أستطيع نقل المعلومة الطبية لأفراد الفريق الذي أعمل فيه	51	2.1176	.88650
تمتلك المؤسسة الآليات اللازمة لتوظيف المعارف الحالية في المشكلات الطبية التي تواجهنا.	51	2.1765	.65440
تشجع المؤسسة المبادرات الهادفة لتوظيف المعرفة المتوافرة لديها في مجال تحسين فاعلية القرارات التصيرية في نشاط المؤسسة	51	2.3333	.65320
تحرص المؤسسة على تطبيق نتائج الأبحاث والدراسات العلمية في المجالات ذات الصلة بعملها وأنشطتها المتعددة	51	2.4118	.63801
توظف المؤسسة المعرفة المتاحة التي إكتسبتها سابقا في تحسين إتمام عملياتها الداخلية بأقل تكلفة	51	2.4118	.63801
تسعى المؤسسة باستمرار إلى إعتناء أنظمة وإجراءات جديدة في عملها	51	2.4902	.61229
أسعى بجد لأن يكون التَّيْمُؤُ الصفقة الغالبة على أدائي لعملي	51	2.7647	.58611
أحرص على معرفة الرأي المخالف لنظري في العمل لتقييمه والاستفادة منه	51	2.5882	.49705
أشعر بالملل والروتين من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل	51	2.4118	.82889
لدي القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل.	51	2.6275	.56430
أهتم بتحليل المستجدات للبحث عن طرق جديدة في العمل	51	2.5098	.57871
أركز على تحديد تفاصيل العمل ومراحله قبل البدء في تنفيذه	51	2.7647	.51335
أركز على مشاكل عملي وأسعى بجد لحلها بسرعة	51	2.8039	.44809
أهتم بالمشاركة في حل المشاكل التي تعيق زملائي في العمل	51	2.5294	.54233
أحرص على معرفة أوجه الخلل والتقصير في ما أقوم به من عمل	51	2.8627	.40098
تشجع المؤسسة على التغيير وتُدْعِمُ الأفكار الجديدة	51	2.3922	.60261
أقوم بتجربة الأفكار والأساليب الجديدة في العمل	51	2.5294	.61165
أشجع الآخرين على تغيير طرق عملهم وأسعى لمساعدتهم على ذلك	51	2.4902	.57871
أتحلى بالشجاعة الكافية للمبادرة بأعمال إبداعية للقيام بعملية مختلفة	51	2.1569	.83361

أرفض كل الممارسات المهنية الخاطئة وإن كانت شائعة في محيط عملي	51	2.5882	.49705
أتحمل المخاطر والصرعوبات في أداء المهام المرتبطة بعملتي	51	2.7059	.54015
أحب العمل في فريق يميل إلى المغامرة التحريب في مجال عملي ويتميز بحب المغامرة	51	2.4510	.57667
أبادر بتعقيبات ومناقشات مفيدة وبناءة في اجتماعات العمل	51	2.4314	.60844
لدي اطلاع كامل على المعلومات بالقسم الذي أعمل فيه	51	2.8039	.44809
أعمل على تحسين علاقتي الشخصية مع زملائي ورؤسائي لتطوير قدراتي ومهاراتي	51	2.9216	.27152
أسعى إلى توطيد علاقتي خارج مؤسستي مع أشخاص وخبراء في نفس اختصاصي	51	2.6667	.51640
البعد الأول : توليد المعرفة	51	2.4085	.47763
البعد الثاني : تخزين المعرفة	51	2.3882	.52063
البعد الثالث : توزيع المعرفة	51	2.1863	.73534
البعد الرابع : تطبيق المعرفة	51	2.3647	.51491
البعد الأول الاصاله والمرونة:	51	2.5882	.43506
البعد الثاني : الطلاقة والقدرة على التحليل	51	2.6340	.40141
البعد الثالث: الحساسية للمشكلات	51	2.7320	.34006
البعد الرابع: القابلية للتغيير	51	2.4706	.48615
البعد الخامس: المخاطرة وروح المحازفة	51	2.4755	.41308
البعد السادس: سعة الاتصالات	51	2.7059	.29877
المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة	51	2.3369	.48191
المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين	51	2.6010	.30381

9 جدول يبين الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Variables introduites/supprimées ^b			
Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

10 يوضح الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع للمؤسسات عينة الدراسة

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.719 ^a	.517	.507	.21328

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة

b. Variable dépendante : المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

11 يوضح تحليل تباين خط الانحدار للمؤسسات عينة الدراسة

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2.386	1	2.386	52.457	.000 ^a
Résidu	2.229	49	.045		
Total	4.615	50			

a. المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة

b. المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

يوضح قيم معاملات خط الإنحدار للمؤسسات عينة الدراسة 12-

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardizes	Coefficients standardisés		T	Sig.
		A	Erreur standard		
1 (Constante)	1.542	.149		10.327	.000
المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة	.453	.063	.719	7.243	.000

a. المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

وضح الطريقة المستخدمة و المتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع 13-

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعء الثالث : توزيع المعرفة		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .05 Probabilité de F pour éliminer >= .100
2	البعء الثاني : تخزين المعرفة		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .05 Probabilité de F pour éliminer >= .100

a. المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

14- يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles ^c				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.684 ^a	.468	.457	.22383
2	.721 ^b	.521	.501	.21471

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.684 ^a	.468	.457	.22383
2	.721 ^b	.521	.501	.21471

a. Valeursprédites : (constantes),
 البعد الثالث : توزيع المعرفة

b. Valeursprédites : (constantes),
 البعد الثالث : توزيع المعرفة, البعد الثاني : تخزين المعرفة

c. Variable dépendante :
 المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

15 - يوضح تحليل تباين خط الإنحدار بطريقة

(stepwise)

ANOVA^c

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	2.160	1	2.160	43.116	.000 ^a
	Résidu	2.455	49	.050		
	Total	4.615	50			
2	Régression	2.402	2	1.201	26.054	.000 ^b
	Résidu	2.213	48	.046		
	Total	4.615	50			

a. Valeursprédites : (constantes),
 البعد الثالث : توزيع المعرفة

b. Valeursprédites : (constantes),
 البعد الثالث : توزيع المعرفة, البعد الثاني : تخزين المعرفة

c. Variable dépendante :
 المتغير التابع السلوك الإبداعي للعاملين

يوضح قيم معاملات خط الإنحدار بطريقة 16-

(stepwise)

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardizes	Coefficients standardizes		T
		A	Bêta	
1	(Constante)	1.983	.099	19.991
	البعد الثالث : توزيع المعرفة	.283	.043	6.566
2	(Constante)	1.739	.143	12.165
	البعد الثالث : توزيع المعرفة	.215	.051	4.219
	البعد الثاني : تخزين المعرفة	.165	.072	2.291

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes		T
	A	Erreur standard	Bêta		
	1 (Constante)	1.983	.099		
البعء الثالث : توزيع المعرفة	.283	.043	.684	6.566	
2 (Constante)	1.739	.143		12.165	
البعء الثالث : توزيع المعرفة	.215	.051	.519	4.219	
البعء الثاني : تخزين المعرفة	.165	.072	.282	2.291	

a. المتغير التابع السلوك الإبداعى للعاملين

نات الإرتباطية بين أبعاد إدارة المعرفة والسلوك الإبداعى للعاملين فى المؤسسات عينة الدراسة 17-

		المتغير التابع السلوك الإبداعى للعاملين	
Rho de Spearman	البعء الأول : توليد المعرفة	Coefficient de corrélation	.637**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	51
	البعء الثاني : تخزين المعرفة	Coefficient de corrélation	.514**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	51
	البعء الثالث : توزيع المعرفة	Coefficient de corrélation	.728**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	51
	البعء الرابع : تطبيق المعرفة	Coefficient de corrélation	.566**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	51
المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة	Coefficient de corrélation	.695**	
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	51	

الفهرس

الفهرس

I	الإهداء
II	الشكر
III	ملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة والسلوك الإبداعي للعاملين
2	تمهيد الفصل
3	المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة و السلوك الإبداعي.....

3	المطلب الأول: ماهية إدارة المعرفة.....
3	الفرع الأول : تعريف إدارة المعرفة.....
5	الفرع الثاني :خصائص إدارة المعرفة.....
5	الفرع الثالث :أهمية إدارة المعرفة.....
5	الفرع الرابع :عمليات إدارة المعرفة.....
7	الفرع الخامس:متطلبات تطبيق إدارة المعرفة.....
	المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لسلوك الإبداعي للعاملين.....
7	الفرع الأول : مفهوم الإبداع و السلوك الإبداعي.....
10	الفرع الثاني :أبعاد السلوك الإبداعي.....
11	الفرع الثالث :متطلبات السلوك الإبداعي.....
11	الفرع الرابع :معوقات السلوك الإبداعي.....
11	المطلب الثالث: العلاقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي.....
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لإدارة المعرفة والسلوك الإبداعي.....
13	المطلب الأول : عرض الدراسات والأبحاث السابقة.....
13	الفرع الأول : الدراسات المحلية.....
16	الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية.....
18	المطلب الثاني : تقييم الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....
19	خلاصة الفصل.....

	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
22	تمهيد الفصل.....
23	المبحث الأول: طرق وأدوات المستعملة في الدراسة.....
23	المطلب الأول : طريقة الدراسة.....
23	المطلب الثاني أدوات الدراسة.....
25	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها.....
25	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة.....
31	المطلب الثاني : مناقشة النتائج.....
45	خلاصة الفصل.....
47	الخاتمة.....
51	المراجع.....
69	الفهرس.....

