

أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي

دراسة حالة: مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية للإنتاج

– ناحية حاسي الرمل –

د. شنشونة محمد cikamel@yahoo.fr

د. بريطل فطيمة الزهرة

جامعة بسكرة

تاريخ قبوله: 2018-05-23

تاريخ استلام البحث: 2018-02-15

ملخص:

نظرا للدور الهام الذي يلعبه الإبداع التنظيمي في المنظمات، فإن الدراسة تهدف إلى التعرف على ماهية الاستخدام المشترك بين نظم المعلومات وإدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي لدى مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية للإنتاج ناحية – حاسي الرمل - باعتبارها من أهم المؤسسات الرائدة في الجزائر التي تساهم بقسط كبير في العائدات الجزائرية من قطاع المحروقات .

ومن أبرز نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات على أبعاد الإبداع التنظيمي، كما يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة المعرفة على أبعاد الإبداع التنظيمي، وذلك عند مستوى دلالة 0.05. أيضا وجود تأثير مشترك ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات وإدارة المعرفة معا على الإبداع التنظيمي المتحقق في مؤسسة سوناطراك عند مستوى معنوية (0.05).

الكلمات المفتاحية: الإبداع التنظيمي ، نظم المعلومات، إدارة المعرفة ، سوناطراك.

Abstract:

The study examines the impact of the common use of information systems and knowledge management systems (ISKM) in realizing the organizational reativity within Sonatrach-Hassi RMEL, as one of the major affiliated company of Sonatrach oil group which contribute strongly to the Algerian revenues from hydrocarbons sector.

The results revealed that there is a statistically significant impact of both information systems and knowledge management on the organizational creativity' dimensions, and there is a statistically significant joint effect of IACS on the organizational creativity realized in Sonatrach company at the level $\alpha \leq 0.05$.

Key Words: Organizational Creativity, Information Systems (IS), Knowledge Management (KM), Sonatrach Company.

مقدمة:

يشهد العصر الذي نعيشه تغييرات هائلة شملت كافة مجالات المعرفة الإنسانية، وتأتي في مقدمتها الاختراعات والابتكارات الناتجة عن الترجمة المادية للفكر البشري. وموازية مع ذلك تحول الفكر الإداري العالمي من النظر إلى العنصر البشري باعتباره مجرد عنصر مساعد، إلى الاهتمام بالعقول البشرية باعتبارها "مصدر المعرفة"، التي أصبحت محور ارتكاز العمل الإداري وهو ما يعرف اليوم بإدارة المعرفة، التي وفرت الكثير من الفرص لمنظمات الأعمال في المجتمعات المتقدمة لتحقيق تقدم تنافسي. من جهة أخرى لا ننسى الدور الاستراتيجي الذي تلعبه نظم المعلومات، كونها أصبحت جزءاً لا يتجزأ من نسيج الإدارة، ومورداً أساسياً يعتمد عليه في تدعيم عمليات إدارة المعرفة، حيث لا يمكن لأي منظمة البقاء بدون معلومات، حتى أن بعضاً منها يتوقف عن النشاط في غياب المعلومات، مثل البنوك، وشركات التأمين، والموانئ والمطارات وغيرها.

ومع دخول القرن الواحد والعشرون بدأ نجاح إدارة منظمات الأعمال يعتمد على "الميزة التنافسية المتجددة"، حيث تحول الصراع من البقاء للأقوى إلى البقاء للأطول نفساً، المعتمد بالدرجة الأولى على قدرة المنظمة والعاملين فيها على الابتكار والإبداع والتجديد، مما يحتم ضرورة قيام إدارة المنظمات بتطوير مفاهيمها وأساليبها الإدارية لهيئة الظروف أمام العقول البشرية لكي تبعد وتجدد بشكل مستمر، من خلال تكامل كل من نظم المعلومات وإدارة المعرفة معاً لدعم العملية الإبداعية في المنظمة لتحقيق الأفضلية التنافسية.

وتأسيساً على ما سبق، فإن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على فاعلية نظم المعلومات ومستوى تطبيق إدارة المعرفة وأثر ذلك على الإبداع التنظيمي في المؤسسة محل دراستنا، وقياس أثر كل من نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي بأبعاده المختلفة.

I. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

تكمن إشكالية الدراسة حول إمكانية دعم نظم المعلومات وإدارة المعرفة لعملية الإبداع التنظيمي والأثر الذي يحدثانه على الإبداع، وذلك من خلال معرفة مدى فاعلية نظم المعلومات ومستوى إدارة المعرفة في المنظمات، ولدراسة هذا الموضوع والتطرق إلى مختلف جوانبه قمنا بطرح الإشكالية التالية:

ما أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسة؟

أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع شنشونة محمد، بريطل فطيمة الزهرة

ويمكن توضيح الإشكالية الرئيسية من خلال طرح جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

أولاً- هل يوجد تأثير لنظم المعلومات على الإبداع التنظيمي في المؤسسة؟

ثانياً- كيف تساهم إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي بالمؤسسة؟

✓ فرضيات ونموذج الدراسة

استناداً إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها تمت صياغة الفرضيات التالية لتكون بمثابة إجابات أولية للدراسة إلى غاية استخلاص النتائج والتوصيات من الدراسة التطبيقية التي تثبتتها أو تنفيها.

1 - الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي.

هذه الفرضية تنبثق منها فرضيتان وهما كالآتي:

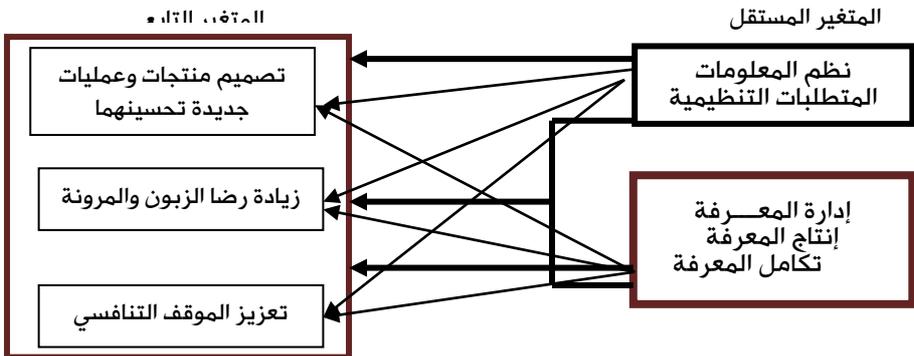
أولاً- يوجد تأثير معنوي لنظم المعلومات على الإبداع التنظيمي .

ثانياً- توجد مساهمة إيجابية لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

2 - نموذج الدراسة: على ضوء إشكالية الدراسة وتبعاً للإطار النظري لها، تم تطوير

نموذج مقترح للدراسة حيث يبين الشكل الموالي نموذج الدراسة التفصيلي بمتغيراتها المستقلة والتابعة لبيان أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر من إعداد الباحثين

3 - أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أمرين أساسيين، يتمثل الأول في حجم التكاليف المترتبة على بناء واستخدام نظم المعلومات وكذا حجم استخدام هذه النظم لإنجاز الأعمال ، حيث أنه أصبح لا غنى لأي منظمة عن نظم المعلومات في أداء أعمالها إذا ما أرادت البقاء، مما يترتب على ذلك الاستخدام العقلاني لهذه النظم في أنظمة العمليات منها عملية الإبداع، ناهيك عن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وضرورة مواكبته بالإضافة إلى اشتداد حدة المنافسة .

والأمر الثاني يتمثل في بعد هام في عالم اليوم ألا وهو المعرفة، حيث تحولت المجتمعات إلى مجتمعات معرفية، وأصبحت المعرفة هي المصدر الأساسي للتميز والإبداع، لكن لا يكفي الحصول على المعرفة فقط بل يجب الاستفادة من تطبيقاتها، لهذا ظهر توجهٌ جديد يبحث في كيفية إدارة المعرفة بالطرق الأكثر فاعلية تحقيقاً لأهداف المؤسسة، لأن من يملك المعرفة يملك القوة والسيطرة في القرن الواحد والعشرين الذي أصبح فيه الاقتصاد معرفياً قلص الزمن بين إنتاج المعرفة وتطبيقها.

وعليه فإن الموائمة بين نظم المعلومات وإدارة المعرفة لمساندة عملية الإبداع والحصول على مخرجات متنوعة وما ينتج عن ذلك من فوائد يعتبر أمراً ذا أهمية بالغة يستحق البحث والدراسة.

4 - الإطار المنهجي للدراسة

اعتمدت هذه الدراسة في جانبها النظري على ما توفره الكتب والرسائل الجامعية والمقالات الورقية والإلكترونية، المنشورة والمتاحة على المواقع الإلكترونية، من المادة العلمية اللازمة لتغطية جوانب الموضوع النظرية، وبذلك فهي إستنتاجية تهدف إلى توضيح أهمية نظم المعلومات وإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي.

أما في جانبها التطبيقي فهي دراسة مسحية تعتمد على عينة محددة تنتمي إلى مجتمع معروف يتمثل في إطارات مؤسسة سوناطراك ناحية حاسي الرمل، حيث مجتمع الدراسة متكوّن من مديريات ومصالح مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية للإنتاج - ناحية حاسي الرمل - . ونظراً لضخامة المهام التي تقوم بها المديرية تم اختيار عينة لتطبيق الدراسة شملت كل من مديرية الإنتاج ومديرية الاستغلال ومديرية الموارد البشرية وشكلت (70) فرداً من مجتمع الدراسة البالغ عدده (100) فرداً.

أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع شنشونة محمد، بريطل فطيمة الزهرة

- أدوات وأساليب الإحصائية للدراسة: تم استخدام الاستمارة كأداة لجمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة باعتبارها من أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة للحصول على معلومات وحقائق مرتبطة بواقع معين، واعتمدنا في ذلك مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد اتجاه إجابات أفراد العينة، وجاءت الاستمارة في شكلها النهائي متكونة من ثلاثة أجزاء: المحور الأول البيانات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة) التي يمكن الاستفادة منها في تحليل بعض الاختلافات في إجابة أفراد العينة تعزى إلى البيانات العامة، أما المحور الثاني فهو مخصص لقياس مدى فاعلية نظم المعلومات في المؤسسة ويشتمل هذا المحور على 13 عبارة قياس تقيس مدى فاعلية نظم المعلومات ومدى تأثيرها على الإبداع التنظيمي، المحور الثالث: وهو مخصص لقياس مستوى إدارة المعرفة في المؤسسة ويشتمل هذا المحور على 21 عبارة قياس، وأخيرا المحور الرابع والذي يتضمن 16 عبارة والتي تقيس الأبعاد المختلفة للإبداع التنظيمي داخل المؤسسة.

أما بالنسبة لأساليب المعالجة الإحصائية إضافة إلى مقاييس الإحصاء الوصفي، تمت المعالجة بواسطة معامل الارتباط سبيرمان والانحدار الخطي المتدرج (Régression Linéaire) متبعين في ذلك طريقة (Stepwise Régression) لاستبعاد المتغيرات المستقلة التي لا تساهم في تفسير المتغير التابع بصورة مباشرة عند وجود بقية المتغيرات.

5- الدراسات السابقة :

أردنا في دراستنا هذه أن نستنير ببعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ومن بينها

1- دراسة (حسين حريم)¹ بعنوان: " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الصناعة الدوائية بالأردن. بتطبيق الدراسة على ثلاث من كبريات شركات صناعة الدواء من أصل سبعة عشر شركة تعمل في نفس المجال، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية، علاقة معتدلة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية. وقد تضمنت الدراسة عددا من التوصيات التي تركز على تعزيز دور المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

¹ حسين حريم، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان، الأردن، بدون ذكر السنة.

2- دراسة (معراج هواري، 2004)² بعنوان: "دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية في القطاع الصناعي الجزائري، وتوصلت هذه الدراسة الميدانية إلى أنه توجد علاقة إيجابية بين نظم المعلومات والميزة التنافسية، لذلك أوصت بضرورة الاهتمام أكثر بالمعلومة كمورد مهم مع ضرورة توفير اليد العاملة المؤهلة لاستخدام نظم المعلومات.

2- دراسة (مروان جمعة درويش 2006)³ بعنوان: "إدارة المعرفة ودورها تحقيق الإبداع التنظيمي".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين. وبيّنت نتائج الدراسة أن مستوى الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين مرتفع جداً، كما أكّدت النتائج على أهمية إدارة المعرفة في العمل الإداري في تلك البنوك ومساهمتها في نشر الوعي وتحقيق أهداف البنوك، وقد أظهرت الدراسة أن تطبيق إدارة المعرفة في البنوك العاملة في فلسطين يساهم في تحقيق الإبداع الإداري ويعزز.

وأخيراً أتضح أن أهم الخطوات التي تفعّل دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري هي تشجيع العمل الجماعي وتنمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية والثقافية التنظيمية المشجعة على نقل المعرفة والمشاركة فيها، بالإضافة إلى عقد الدورات التدريبية حول إدارة المعرفة والإبداع، وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في نقل المعرفة، فمن شأن كل ذلك أن يزيد من تبادل المعرفة في البنوك وبالتالي يعكس إيجابياً على القيام بأعمال مبدعة.

4- دراسة Kamel mnisri⁴ :

la créativité appliquée à l'organisation :apports et les limites (Proposition d'un cadre d'analyse)

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مبادرات الإبداع لتطوير برامج وأساليب موضع التنفيذ وتوضيح مساهمات تطبيقات الإبداع في المنظمة، كما تطرح هذه الدراسة إطاراً عملياً

² - معراج هواري، دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية ، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأغواط، الجزائر، 2004.

³ - مروان جمعة درويش، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الإبداع التنظيمي، بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، 2006.

⁴ - Kamel mnisri, la créativité appliquée a l'organisation:apports et les limites(Proposition d'un cadre d'analyse), Université de Savoie. BP 240. 74942 Annecy-le-Vieux.

أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع شنشونة محمد، بريطل فطيمة الزهرة

تحليليا يسلط الضوء على العلاقة الموجودة بين المستويات التحليلية المختلفة ونشاط الإبداع وصعوبة تطبيقه في السياق التنظيمي. وقد توصلت إلى أن تنفيذ عملية الإبداع متصل بمستويات تحليلية مختلفة للإبداع. كما توصلت أيضا إلى أنه مهما كان نوع قطاع الخدمات خاصا كان أو عاما فإن المنظمات يجب أن تعتمد على الإبداع من أجل الرد على ظروف الأسواق من جهة، كما يجب عليها تحرير الإبداع وزرع برامج استثمارية من أجل التطور من جهة ثانية، وذلك من أجل استغلال إمكانات الإبداع وإيجاد حلول جديدة تقوم المؤسسة بخلق ظروف مواتية للعمل .

5- دراسة (نازم محمود محمد الملكاوي، 2007) ⁵ بعنوان: "نظم المعلومات والمعرفة وأثرهما في الإبداع". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية الاستخدام المشترك بين نظم المعلومات والمعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي لدى البنوك التجارية الأردنية باعتبارها من المتطلبات التي ترفد الاقتصاد بالمال والخبرات الاستشارية، وأنها من أكثر المنظمات اندفاعا لمواكبة التطور الاقتصادي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة من بينها أنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات والمعرفة على الإبداع التنظيمي المتحقق في البنوك التجارية الأردنية. وتعدُّ هذه الدراسة كسند لنا في بحثنا، فقد اعتمدنا عليها كثيرا وخاصة في تبني أبعاد متغيرات الدراسة.

بالنظر إلى الدراسات السابقة نلاحظ أن جميعها تناولت كل من موضوع نظم المعلومات وموضوع إدارة المعرفة وموضوع الإبداع التنظيمي كلا على حدة، كما تناولت العلاقة بين نظم المعلومات والإبداع التنظيمي من جهة، وبين إدارة المعرفة من جهة أخرى، والعلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي. لكن الدراسات التي تناولت أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي نجدها قليلة.

ومن نتائج هذه الدراسات نجد أنها اتفقت في بعض نتائجها واختلفت في بعضها الآخر، وهذا يفسر الطبيعة الموقفية للإدارة ومتغيراتها وتطبيقاتها من حيث الزمان والمكان وتغير الظروف، وبنظرة عامة على الدراسات السابقة يتبين لنا أنه كان لها أثر كبير في دراستنا سواء من الناحية النظرية أو من ناحية تحديد متغيرات الدراسة وتصميم أداة الدراسة (الاستمارة)، كما استفدنا من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية وخاصة دراسة (نازم محمود محمد الملكاوي) التي تكاد تتشابه مع دراستنا ولكنها تختلف من حيث مجال البحث.

⁵ - نازم محمود محمد الملكاوي، نظم المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما على الإبداع (دراسة في البنوك الأردنية)، مذكرة دكتوراه في إدارة الأعمال، نظم المعلومات الإدارية، جامعة دمشق، 2007.

II. الإطار النظري

تشكل إدارة المعرفة اليوم أحد التطورات الفكرية المعاصرة في منظمات الأعمال، وقد تعاضم دورها بعد أن أدركت المنظمة أن بناء الميزة التنافسية يعتمد أساساً على الموجودات الفكرية والمعرفية واستثمارها، لأن عدم استثمارها بالصورة المناسبة سوف ينعكس بالسلب على المنظمة، خاصة وأن الصعوبة في موضوع إدارة المعرفة تكمن في محاولة إدارة ما هو غير ملموس ومحسوس، مما أدى إلى ضرورة تطوير استخدام نظم المعلومات واستغلالها الاستغلال الأمثل لمساندة عمليات إدارة المعرفة المختلفة وتحقيق إبداعات متميزة تمكّنها من الصمود والمنافسة. وفي هذا المحور سيتم التطرق إلى ماهية كل من نظم المعلومات وإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، وفي الأخير أثر نظم المعلومات وإدارة لمعرفة على الإبداع التنظيمي.

1 - نظم المعلومات ودورها الاستراتيجي: في ظل تنامي تطور المؤسسات ازدادت أهمية نظام المعلومات فأصبحت طريقة جمع المعلومات والمعرفة تتم بطرق ومواصفات عملية وموضوعية، وأصبحت نظم المعلومات جزءاً أساسياً من مقومات نجاح المؤسسات الحديثة، وساهمت كثيراً في تقليص الفجوة بين إنتاج وتطبيق المعرفة.

✓ **ماهية نظم المعلومات:** إن المفهوم البسيط لنظم المعلومات يعني كيفية حفظ المعلومات واسترجاعها، هذا المفهوم تطور مع تطور نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب، ليعطي حقلاً واسعاً تعددت فيه التعاريف والمفاهيم التي وردت في الكتابات والمقالات، ومنه يمكن تعريف نظم المعلومات على أنها "مجموعة عناصر متمثلة في الأفراد والمعدات والبرمجيات متفاعلة بينها ومع محيطها بصفة دائمة من أجل جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات تستفيد منها في عملية اتخاذ القرارات".

ومن خلال هذا التعريف نجد أن نظم المعلومات تتكون من مجموعة عناصر أساسية تشكل الموارد الضرورية المطلوبة والمتكاملة والمترابطة التي يتم استخدامها في استقبال موارد البيانات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية تستخدم في عملية اتخاذ القرارات وهي: الموارد البشرية، موارد البرمجيات، الموارد المادية، موارد الشبكات، موارد البيانات.

ويمكن القول أن الدور الاستراتيجي لنظام المعلومات يستنبط من خلال خصائص النظام في حد ذاته بمعنى المتغيرات التي يتعامل معها، طبيعة البيانات التي يحتاجها، مصادرها

أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع شنشونة محمد، بريطل فطيمة الزهرة

وتوجهاتها المستقبلية وغيرها من الخصائص والأدوار التي يمكن أن تؤديها تلك النظم في حياة المنظمات بغض النظر عن الأدوار التقليدية الواضحة لجميع الأفراد داخل المنظمة⁶.

✓ **متطلبات نظم المعلومات:** يمكن تقسيم المتطلبات الرئيسية التي تعزز دور نظم المعلومات في دعم كل من عمليات إدارة المعرفة واستراتيجية الإبداع إلى صنفين رئيسيين يتفاعلان مع بعضهما⁷:

أ- المتطلبات التنظيمية:

تتمثل في إدراك المنظمة لقيمة وأهمية المعلومات، وتأبيدها الكافي لنظم المعلومات والدور الاستراتيجي الذي تقوم به في بناء المعرفة لخدمة عملية الإبداع التنظيمي، الأمر الذي يجعل الإدارة العليا تهتم كثيرا بعملية بناء وتنفيذ نظم المعلومات بشكل فاعل، وبناء استراتيجية نظم المعلومات بما يتوافق مع استراتيجية المنظمة، كما تعمل على تهيئة المناخ الداعم والهيكل التنظيمي المرن لتبادل المعلومات بين مختلف المستويات، بالإضافة إلى توفير الدعم المالي الكافي لبنائها.

ب- المتطلبات التكنولوجية:

أحيانا تفشل نظم المعلومات بسبب التكنولوجيا المستخدمة وصعوبة تنفيذها أو تقادمها، أو بسبب نقص المهارة والخبرة لدى العاملين في بناء نظم المعلومات أو استخدامه، لذلك يتعيّن على المنظمة أن تدرك طبيعة المخاطر والفوائد الخاصة بأنواع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات عند اختيار تكنولوجيا المعلومات، كما يجب عليها توفير كل الإمكانيات المادية كالأجهزة والبرمجيات والشبكات لقيام نظم المعلومات بالشكل المناسب، والعمل على بناء قاعدة بيانات تكون متاحة لجميع المستويات بحيث تقوم بتحديثها باستمرار، بالإضافة إلى تدريب الأفراد على كيفية التعامل مع نظم المعلومات واستخدامها.

3- **إدارة المعرفة:** تتحول أغلب المنظمات اليوم إلى منظمات قائمة على المعرفة والمهارات، والتحدي الأكبر في ذلك بالنسبة للمسیر قدرته على إدارة المعرفة والتعامل مع مختلف المهارات وعمال المعرفة، لهذا نجد استقطاب المعرفة والحصول عليها سواء من مصادر داخلية أو خارجية أمر هام جدا، وكيفية إدارتها والمحافظة عليها وتنميتها الشيء أكثر أهمية منها. ومن خلال النقاط التالية نحاول إبراز أهم جوانب إدارة المعرفة:

✓ **ماهية إدارة المعرفة:** تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تلقى اهتماما متزايدا من قبل المفكرين والكتاب من بداية ثمانينيات القرن الماضي، أما عن تعريفها فلا يوجد لها تعريف موحدٌ وذلك لتنوع ميادينها ومجالاتها، بالإضافة إلى سبق جانبها

⁶ - عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها، مكوناتها)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص43

⁷ - نازم محمد الملكاوي، أثر نظم المعلومات على الإبداع، مرجع سابق، بتصرف، ص160

التطبيقي عن الجانب النظري، لكونها ظهرت من رحم الصناعة قبل مراكز البحث والجامعات. لذلك تعددت وجهات النظر التي تناولت موضوع إدارة المعرفة مما أدى إلى تعدد التعاريف ومن زوايا مختلفة، الأمر الذي يصعب إيجاد تعريف موحد لها، لذا نحاول تناول مفهومها في النقاط الموالية من عدة منظورات في محاولة لحصر كل جوانبها⁸.

• **منظور إدارة الوثائق:** تم تعريف إدارة المعرفة وفق هذا المدخل على أنها استخلاص المعرفة من الأفراد وتحليلها وتشكيلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة أو إلكترونية ليسهل على الآخرين فهمها وتطبيقها.

• **من منظور تقني:** يعرف رواد هذا المدخل إدارة المعرفة بأنها قابلية تقنيات المعلومات على إدارة المعرفة بشكل يسمح بتحسين العملية الإبداعية.

• **من المنظور الفني - الاجتماعي:** تم تعريف إدارة المعرفة وفق هذا المدخل مع شيوع مفاهيم جديدة مثل المنظمة المتعلمة وثقافة المشاركة، وتعددت التعاريف في هذا المجال نذكر من بينها حسب (verspej, 1999) أن إدارة المعرفة هي محاولة لإيجاد طريقة للحصول على حكمة العاملين ومعارفهم داخل المنظمة لأجل رفع تلك المعرفة إلى أقصى حد ممكن والاحتفاظ بها.

• **من منظور القيمة المضافة:** عرفت إدارة المعرفة وفق هذا المدخل بأنها التكامل بين عناصرها لخلق القيمة، وعدت إدارة المعرفة على أنها تشمل المستخدمين والعمليات التقنية التي تعمل على توليد المعرفة.

• **من منظور العملية:** ركز أغلب الباحثين في تناولهم لمفهوم إدارة المعرفة على أنها عملية ومن بين هذه التعاريف أن إدارة المعرفة هي العملية التي توجه الإبداع عن طريق الحصول على الفكر التنظيمي والخبرة التنظيمية.

انطلاقاً من التعاريف السابقة لإدارة المعرفة من مختلف المداخل يمكن القول أن إدارة المعرفة هي مجموعة من العمليات والسلوكيات والوسائل التي يشترك في صياغتها وأدائها الأفراد في المنظمة لاكتساب وتخزين وتوزيع المعرفة وتطبيقها بالشكل الذي يسمح بخلق قيمة مضافة تحقق ميزة تنافسية متجددة.

وبناءً على ذلك فإن الدور الذي تقوم به إدارة المعرفة من خلال عملياتها وممارساتها يتمثل في:⁹ تحسين إنتاجية وكفاءة المنظمة من خلال تقليل الجهد والوقت اللازمين للحصول على المعارف المختلفة، كما تعمل على تشجيع الإبداع والابتكار من خلال تطوير شبكات لتسهيل تبادل المعلومات والاستفادة والتعلم من التجارب السابقة، بالإضافة إلى الارتقاء باتجاهات

⁸ - صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية- مصر 2005، ص35-36

⁹ - محفوظ جوده، منظمات الأعمال المفاهيم والوظائف، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2012، ص260

أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع شنشونة محمد، بريطل فطيمة الزهرة

الموظفين نحو مشاركة وتبادل المعرفة فيما بينهم وزيادة رضاهم وولائهم للمنظمة، وبناء قاعدة معرفية خاصة بالمنظمة وإدارتها بكفاءة وفعالية، كما أنها تساهم في تحسين الموقف التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب تقليدها وقياسها لكن نتائجها تظهر على المدى الطويل. لذلك تعدُّ إدارة المعرفة أمراً حاسماً وحيوياً في عصر المعلوماتية لتحقيق الأفضلية التنافسية، ويتطلب هذا الأمر توفر نظم المعلومات التي تخدمها¹⁰.

✓ **عمليات إدارة المعرفة** تناولت غالبية المداخل والمفاهيم إدارة المعرفة على أنها مجموعة من العمليات، لكن اختلف الباحثون والكتّاب فيما تتضمنه إدارة المعرفة من عمليات وأنشطة. فنجد أن بعضهم صنفها إلى ثلاثة عمليات، بينما توسع الآخرون لتشمل أكثر من ذلك، ولغرض التعرف إلى أهم تلك العمليات تم تجميعها في قسمين هما إنتاج المعرفة وتكامل المعرفة .

أولاً. عملية إنتاج المعرفة: تضم هذه العملية كل العمليات التي تقوم على إنتاج المعرفة من تشخيص للمعرفة واكتساب للمعرفة وتوليد المعرفة داخل المنظمة.

- **تشخيص المعرفة:** تعد عملية تشخيص المعرفة من أهم التحديات التي تواجه منظمات الأعمال، لأن النجاح في مشروع إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص، وأنه لا يمكن ابتكار المعرفة لا بد من الفهم والمقارنة بين الموجودات المعرفية الحالية في المنظمة والموجودات المعرفية المطلوبة للمنظمة (الفجوة المعرفية)، ويمثل هذا الفرق حجم الجهود التي تحتاجها المنظمة للاستمرار في عملية ابتكار معرفة جديدة¹¹. وبهذا تعد عملية تشخيص المعرفة عملية جوهرية تساهم مساهمة كبيرة في تحديد شكل العمليات الأخرى وعمقها.

- **اكتساب المعرفة:** بعد عملية تشخيص المعرفة تأتي عملية اكتساب المعرفة من مصادر مختلفة، وقد أشار العديد من الباحثين إلى أن مصادر اكتساب المعرفة قد تكون داخلية يتم من خلالها نقل المعرفة وتحويلها من ضمنية إلى صريحة والعكس، وينتج عن ذلك إبداع المعرفة التنظيمية¹². وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها عبر الحدود

¹⁰ - غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الاستراتيجية (مدخل استراتيجي)، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 199

¹¹ محفوظ جوده، منظمات الأعمال، مرجع سابق ، ص 269

12 ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 195-196

التنظيمية أو المشاركة فيها ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية وما تقدمه من تسهيلات¹³.

- **توليد المعرفة:** إن توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات، وإيجاد الحلول الجديدة لها بصور ابتكاريه مستمرة، مما يؤدي إلى تحسين القدرة التنافسية، وتحقيق ميزة تنافسية، وبالتالي لا بد من التأكيد على أهمية إبداع معرفة جديدة لأن المعرفة والإبداع عملية مزدوجة ذات اتجاهين. فالمعرفة مصدر للإبداع والإبداع عندما يعود مرة أخرى يصبح معرفة جديدة.

ثانيا- عملية تكامل المعرفة: أما عملية تكامل المعرفة فتتضمن كل العمليات التي تسمح بتخزين وتوزيع المعرفة وتطبيقها بشكل أفضل داخل المنظمة.

- **تخزين المعرفة:** أوضح (Alavi&Leidner,2001) أن عملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة التنظيمية التي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة، وأن هذه المعرفة التنظيمية تتراكم مع الزمن¹⁴، وبالتالي فإن جوهر تطبيقات إدارة المعرفة هو عملية إدارة وتخزين واسترجاع المعرفة. كما بيّن (Duffy, 2000) أن تخزين المعرفة يمثل جسرا بين التقاط المعرفة وعملية استرجاعها، فالكثير من القيمة المتحصّل لإدارة المعرفة ناتج من خلال عناصر المعرفة المختلفة وموضوعاتها وضرورة الربط بينها وإدامتها وتحديثها¹⁵.

- **توزيع المعرفة:** إن المعرفة بوصفها موجودا يتزايد بالاستخدام والمشاركة وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأفراد. لذلك تسعى المنظمات إلى تشجيع المشاركة في المعارف لأنها تؤدي إلى تطوير المعارف من خلال زيادة قدرات ومهارات وكفاءات عمال (صناع) المعرفة وذلك عن طريق البرامج التدريبية المستمرة، وتشجيع التعلّم التنظيمي التي تؤدي إلى إبداع منتجات جديدة أو تقديم خدمات جديدة تزيد من كفاءة المنظمة¹⁶.

- **تطبيق المعرفة:** إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمه للآخرين، والتعلّم لا يأتي إلا من خلال التجريب والتطبيق مما يحسّن من مستوى المعرفة ويعمّقها. وفي ضوء ذلك يتعيّن أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، حيث أكد Alavi أن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من

¹³ نفس المرجع، ص196

¹⁴ محفوظ جوده، نفس المرجع السابق، ص272

¹⁵ ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص 197-198

¹⁶ ميسر إبراهيم أحمد، معن وعد الله المعاضيدي، "أثر عمليات إدارة رأس المال المعرفي في تحقيق المزايا التنافسية لمنظمات الأعمال"، المؤتمر الدولي السادس في الإدارة-الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الأردن، أبريل، 2006

أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع شنشونة محمد، بريطل فطيمة الزهرة

المعرفة في حد ذاتها، ولن تقود عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع الفعّال إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال للمنظمة وخاصة في العملية الاستراتيجية¹⁷.

كما نجد أن نظم المعلومات لها دور كبير أيضا في دعم عمليات إدارة المعرفة، لذلك تعمل المنظمات اليوم على توظيف نظم المعلومات لتحسين إنجاز عمليات إدارة المعرفة من اكتساب وتوليد للمعرفة، وتخزينها وتوزيعها، بالإضافة إلى تطبيقها بوجود أنواع مختلفة من نظم المعلومات، كل ذلك من أجل مساندة العملية الإبداعية من خلال خلق أو تحسين منتجات أو العمليات الإدارية وتحسين المرونة والموقف التنافسي بتحقيق ميزة تنافسية.

4- الإبداع التنظيمي:

نال موضوع الإبداع التنظيمي اهتماما كبيرا من قبل المفكرين والباحثين، فهو يعتبر أحد المتطلبات الرئيسية في الإدارة المعاصرة، فالمنظمات التي تريد النجاح لا يجب عليها أن تقف عند حدود الكفاءة والفعالية وإنما يكون الإبداع والابتكار والتغيير سمات مميزة لها.

✓ **ماهية الإبداع التنظيمي:** تتعدد مفاهيم الإبداع وتتباين وجهات النظر حول تحديد ماهيته فلا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تعريفه وماهيته. فنجد أن Peter Drucker يعرفه بأنه الطريقة التي تلجأ إليها منظمات الأعمال للاستجابة والتكيف مع المتغيرات البيئية لتحقيق مزايا تنافسية على غيرها، من خلال تبني أنماط تنظيمية جديدة أو تطوير تكنولوجيا جديدة أو إقامة علاقات جديدة مع منظمات أخرى بما يساعد على خلق شيء جديد ذو قيمة وفائدة للمنظمة¹⁸. وقد أشار أيضا إلى أن الإبداع يحتاج إلى الموهبة والبراعة والمعرفة وعنصر الالتزام والمواصلة، أي أن المعرفة هي أساس القدرات الإبداعية وأن الإبداع المعرفي حاضنته الأساسية هو المورد البشري الذي يخلق عملية الإبداع¹⁹.

إذا فالإبداع التنظيمي هو ذلك التفكير الإداري الخلاق الذي يرمي إلى إيجاد قيم جديدة سواء كانت علمية أو عملية. وبناءً عليه، يمكن تمييز نوعين من الإبداع التنظيمي، يتمثل الأول في الإبداع التنظيمي العلمي، وهو ذلك الجهد الذهني والفكري الذي يتولد عنه نظريات ونماذج إدارية جديدة تعالج قضايا إدارية جديدة أو تعتبر حلاً مبتكراً لقضايا وظواهر إدارية معهودة، ويتمثل الثاني في الإبداع التنظيمي العملي والذي

¹⁷ محفوظ جوده، منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص274

18 حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص42

19 نفس المرجع، ص42

يقتصر على معالجة قضايا إدارية موقفية أو ظرفية، بمعنى أنه يخص المسير الذي يكون بصدد إدارة منظمته وبإمكانه الإبداع والابتكار من خلال عمليات التطوير والتجديد لعمله الإداري²⁰.

✓ أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على مخرجات الإبداع التنظيمي

تؤثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على مخرجات الإبداع المتمثلة في تصميم منتجات وعمليات جديدة وتحسينهما وزيادة رضا الزبائن وتعزيز الموقف التنافسي وتعمل بالتالي على نجاح الإبداع التنظيمي بشكل عام.

وقد حاول العديد من الكتاب والباحثين إبراز أثر المعرفة وإدارتها في مخرجات الإبداع التنظيمي، وسنتناول في هذا المطلب أثر كل من نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي من خلال النقاط التالية:

أ- أثر نظم المعلومات على مخرجات الإبداع التنظيمي

تسعى منظمات الأعمال من وراء بناء نظم المعلومات إلى الحصول على الدعم والمساندة اللازمين لتحقيق أهدافها، ولنظم المعلومات أهمية استراتيجية من خلال الأدوار الأساسية التي تضطلع بها. حيث أن نظم المعلومات تقوم بإعداد خطتها الاستراتيجية التي تمكنها من تقديم المعلومات المناسبة، وبناء القاعدة المعرفية لتقديم منتجات جديدة وتحسينها، وتصميم عمليات جديدة وتحسينها، مع زيادة رضا الزبون بالإضافة إلى تعزيز الموقف التنافسي، إذ أن من أهم التحديات التي تواجهها المنظمات هي القدرة على استخدام نظم المعلومات المختلفة واستخدام المهارات الجديدة المناسبة وتوظيفها لخدمة الإبداع التنظيمي.

فالإبداع هو عبارة عن عملية تصنف فيها المشاكل ويتم اختيار المعلومات وتكاملها من قبل الأفراد الذين يمتلكون مهارات إبداعية من أجل إحداث فهم كامل لتلك المشاكل وإيجاد حلول لها، وهذا ما أكده Hamel بخصوص دور نظم المعلومات فإنه يرى أنه لا ينطوي فقط على إيجاد عملية إبداعية أو منتج إبداعي ولكن إحداث مفهوم إبداع الأعمال، وأن المعلومة لا يمكن أن تحل محل المعرفة أو الفهم أو التعلم باعتبارهم مصادر رئيسية في العملية الإبداعية لكنها تبدو مناسبة لتحسين تلك المصادر من أجل تجسير الفجوات في المعرفة التنظيمية الناتجة من الفرق في المعرفة المكتسبة من قبل المنظمات والمعرفة المطلوبة لحل مشكلة بعينها بما في ذلك الإبداع وتطوير المنتجات²¹.

²⁰ هيثم الجندي، دور الإبداع وتكنولوجيا المعلومات في الإدارة الاستراتيجية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص3

²¹ - نازم مجد الملكاوي، أثر نظم المعلومات والمعرفة على الإبداع التنظيمي، مرجع سابق، ص148

ب- أثر إدارة المعرفة على مخرجات الإبداع

اتجهت كثير من الدراسات والأبحاث إلى إظهار العلاقة الترابطية والسببية بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، حيث تؤكد بيئة الأعمال اليوم أن للمعرفة دور كبير في أداء المنظمات، لذلك زاد الاهتمام بإدارة هذا المورد الاستراتيجي، وانصبَّ جزء كبير من جهود الباحثين على تسخير عمليات إدارة المعرفة لزيادة فاعلية منظمات الأعمال.

وقد أشار Drucker إلى طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين (المعرفة والإبداع) وقال أن عمل الإبداعات عبر التاريخ كان معتمداً على المعرفة الجديدة كون أن الإبداعات المعتمدة على المعرفة لها عمر أطول وتَفوقُ أكثر، ورغم صعوبتها يمكن إدارتها وتسويقها أكثر من الأنواع الأخرى من الإبداعات. وهنا ينبغي التركيز على نشاط البحث والتطوير لتحقيق التفوق، فهو أساس الوصول إلى الإبداع المنظمي، كما أنه الطريق الذي توظف من خلاله المنظمة مخزونها المعرفي في تقديم منتجات وعمليات جديدة لزيادة رضا الزبائن وتعزيز الموقف التنافسي.

III. الإطار التطبيقي

تحقيقاً لأهداف البحث في التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات ومستوى تطبيق إدارة المعرفة وتأثير ذلك على الإبداع التنظيمي في مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية للإنتاج ناحية -حاسي الرمل- والتي هي محل دراستنا، فإن هذا الفصل يهدف إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية وقد تمت الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) في التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

1- عرض نتائج الدراسة: نتناول فيما يلي مجموعة من التحليلات والتفسيرات للنتائج

المتعلقة بثبات وصدق عبارات الاستمارة، من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل عبارات الاستمارة تبعا لأبعاد كل متغير فيها وكذا لكل الاستمارة، هذا المقياس الذي يعتبر من بين أكثر المقاييس المستعملة شيوعاً لمعرفة صدق وثبات الاستمارة و جميع عبارات القياس فيها.

• ثبات وصدق أداة البحث:

جدول (1):

معاملات ثبات وصدق الأداة

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الاستبيان
0.93	0.877	13	نظم المعلومات
0.96	0.923	21	إدارة المعرفة
0.96	0.924	16	الإبداع التنظيمي
0.97	0.944	50	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات Spss

يشير الجدول (01) أن معاملات الاتساق لمتغيرات الدراسة حصلت على نسبة أعلى مقدارها (0.944) وهذا يمثل قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي ونسبة مقبولة لأغراض التحليل بحيث تجاوزت الحد الأدنى المتفق عليه للاعتمادية.

كما يظهر معامل الصدق الإجمالي (0.97) وهو معامل يشير إلى وجود مصداقية كبيرة لأداة البحث المستعملة للقياس أي أن الاستمارة تقيس ما وضعت لقياسه.

• عرض نتائج الدراسة

لمعرفة مدى فاعلية نظم المعلومات ومستوى إدارة المعرفة ومدى تأثيرهما على مستوى الإبداع التنظيمي، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة اتجاهات آراء الأفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يلخص كل ما جاء في ذلك:

جدول(2):

المتوسط المرجح والانحراف المعياري

المؤشرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
نظم المعلومات	2.11	0.456
إدارة المعرفة	1.61	0.479
الإبداع التنظيمي	2.09	0.504

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Spss

نجد أن نظم المعلومات متوفرة بدرجة متوسطة حسب المتوسط الحسابي المبين أعلاه مقارنة بإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، وذلك حسب آراء المستجوبين، بمعنى أن المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية متوفرة لكن ليست بالمستوى الجيد، أما بالنسبة لإدارة المعرفة فإن إنتاج المعرفة وتكاملها متوفرة بدرجة متوسطة وأقل من نظم المعلومات، وهذا منطقي لكون إنتاج المعرفة وتكاملها يتركز في جانب معين على ما توفره تكنولوجيا المعلومات من إمكانيات، ومستوى الإبداع التنظيمي جاء ضمن مجال بدرجة متوسطة وهو أفضل من إدارة المعرفة، ويعود ذلك إلى توفر بعض متطلبات الإبداع التنظيمي التي كانت أهمها زيادة رضا الزبائن والمرونة، وهو ما عكسته آراء عينة الدراسة من خلال المتوسط الحسابي المرجح لهذا البعد، لكن من حيث القبول تبقى كل النتائج متوفرة بدرجة متوسطة.

طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة : نسعى من خلال هذا إلى دراسة العلاقات بين متغيرات نموذج الدراسة والجدول الموالي يوضح مصفوفة الارتباط، التي تبين درجة ارتباط وشدها لكل متغير مستقل مع المتغير التابع الإبداع التنظيمي من خلال استخدام معامل الارتباط سبيرمان.

الجدول (3):

علاقة الارتباط (معامل الارتباط سبيرمان)

متغيرات الدراسة	تصميم منتجات وعمليات جديدة	زيادة رضا الزبائن والمرونة	تعزيز الموقف التنافسي	الإبداع التنظيمي
نظم المعلومات	**0.333	**0.394	*0.315	**0.398
إدارة المعرفة	**0.385	*0.273	**0.360	**0.398

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Spss

*درجة معنوية عند 0,05

**درجة معنوية عند 0,01

من خلال استقراء قيم العلاقات الظاهرة في الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين نظم المعلومات والإبداع التنظيمي من حيث (تصميم منتجات وعمليات وتحسينهما، زيادة رضا الزبائن، تعزيز الموقف التنافسي) وبلغت قيمة الارتباط (0.398) وهذا يشير أنه كلما زادت درجة جاهزية نظم المعلومات كلما أدى ذلك إلى زيادة جودة المنتجات المقدمة وتحسينها.

أما من جهة علاقة إدارة المعرفة بالإبداع التنظيمي (تصميم منتجات وعمليات جديدة وتحسينهما، زيادة رضا الزبائن والمرونة، تعزيز الموقف التنافسي) فنجد أنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بلغت (0.398) حيث تعد المعرفة أساسا للأفكار الإبداعية التي يتم من خلالها تحسين جودة المنتجات وكفاءة العمليات والتي تسهم في زيادة رضا الزبائن والمرونة وتعزيز الموقف التنافسي.

2- اختبار أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي

بعد تحليل طبيعة العلاقة بين كل من إدارة المعرفة ونظم المعلومات مع الإبداع التنظيمي بأبعاده المختلفة كانت العلاقة إيجابية عند مستوى دلالة (0.01)، وكان ذلك هو المدخل إلى مناقشة فرضيات الدراسة واختبارها من خلال دراسة أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي بجوانبه المختلفة في المؤسسة محل الدراسة. ولدراسة هذا الأثر تم استخدام معامل الانحدار المتدرج لاستبعاد المتغيرات المستقلة التي لا تساهم في تفسير المتغير التابع مع إيجاد معامل التحديد (R^2) والذي يبين النسبة التي تفسرها المتغيرات المستقلة في تباين المتغير التابع، إضافة إلى الوصول إلى قيمة الاختبار الإحصائي (F) ومستوى الدلالة والجدول الموالي يلخص ما يأتي:

• الفرضية الأولى:

الجدول (4):

نتائج الانحدار الخطي المتدرج لأبعاد نظم المعلومات على أبعاد الإبداع التنظيمي

الأبعاد التنظيمي	الإبداع	أبعاد نظم المعلومات المؤثرة	معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
تصميم وعمليات وتحسينهما	منتجات جديدة	المتطلبات التكنولوجية	0.393	0.155	11.520	0.000
زيادة رضا الزبائن والمرونة	رضا الزبائن	المتطلبات التنظيمية	0.436	0.190	14.768	0.000
تعزيز التنافسي	الموقف	المتطلبات التكنولوجية	0.325	0.106	7.435	0.008

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Spss

من الجدول السابق يمكن القول إجمالاً أن لنظم المعلومات أثر على الإبداع التنظيمي، لكن أظهرت نتائج التحليل الإحصائي حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة أن المتطلبات التكنولوجية هي الأكثر تأثيراً على الإبداع التنظيمي، حيث كان لها تأثير على كل من تصميم منتجات وعمليات جديدة وتحسينهما، وفسرت ما قيمته 15.5% من التغيرات فيها، كما فسرت ما قيمته 10.6% من التغيرات في تعزيز الموقف التنافسي، وفي كلتا الحالتين كانت قيمة F المحسوبة دالة إحصائياً وأكبر من قيمتها الجدولية عند نفس مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أن هناك قوة تفسيرية للنموذج، في حين نجد أن المتطلبات التنظيمية لنظم المعلومات كان لها تأثير فقط على زيادة رضا الزبائن والمرونة حيث فسرت 19.0% من التغيرات فيها، وبلغت قيمة F المحسوبة 14.768 عند مستوى الدلالة 0.001 وهي أكبر من قيمتها الجدولية مما يعطي للنموذج قوة تفسيرية للتأثير المباشر.

وعليه يمكن القول أن لنظم المعلومات أثر مباشر في الإبداع التنظيمي لكن ليس بنفس المستوى ولا تؤثر على كل المتطلبات.

وعليه نقبل الفرضية الأولى التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات على الإبداع التنظيمي.

أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع شنشونة محمد، بريطل فطيمة الزهرة

• الفرضية الثانية:

الجدول (5):

نتائج الانحدار الخطي المتدرج لأبعاد إدارة المعرفة على أبعاد الإبداع التنظيمي

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	أبعاد إدارة المعرفة المؤثرة	الأبعاد الإبداع التنظيمي
0.001	11.294	0.152	0.390	تكامل المعرفة	تصميم منتجات وعمليات جديدة وتحسينهما
0.043	4.274	0.064	0.252	تكامل المعرفة	زيادة رضا الزبائن والمرونة
0.005	8.477	0.119	0.344	تكامل المعرفة	تعزيز الموقف التنافسي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Spss

من الجدول رقم 5 أعلاه يتبين أن إدارة المعرفة كان لها أثر على الإبداع التنظيمي، من خلال تكامل المعرفة فقط، حيث لم يظهر أي تأثير مباشر لعناصر إنتاج المعرفة على عمليات الإبداع التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، وكانت مستويات التأثير تتراوح بين 6.4% و 15.20% لتكامل المعرفة على الإبداع التنظيمي، من جهة ثانية نجد أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية في كل العمالية وهي دالة إحصائيا مما يعني أن للنموذج قوة تفسيرية للقبول. ورغم عدم ظهور إنتاج المعرفة في كل العمليات، لا نستطيع إنكار وجود مساهمة معنوية لإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي.

وعليه نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد مساهمة لإدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي عند مستوى دلالة (0.005)

• الفرضية الرئيسة:

الجدول (6):

نتائج الانحدار الخطي المتدرج لنظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	متغيرات الدراسة
0.001	8.336	0.186	0.460	نظم المعلومات إدارة المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Spss

من الجدول السابق نجد أن نظم المعلومات وإدارة المعرفة لها تأثير معنوي مباشر على الإبداع التنظيمي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.64 وهي قيمة متوسطة مقبولة، كما أن نظم المعلومات وإدارة المعرفة يفسران ما قيمته 18.6 % من التغيرات في الإبداع التنظيمي والباقي ترجع لعوامل أخرى. كانت F أيضا دالة إحصائيا وقيمتها المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية، وللإشارة فإن الأثر المحسوب في هذه الدراسة هو أثر مباشر، مما يعني أن هناك أنواع أخرى من التأثيرات غير المباشرة قد تكون لها نتائج أكبر يمكن دراستها من خلال تحليل المسار أو من خلال المعادلات الهيكلية.

IV. النتائج

- أظهرت النتائج أن المتطلبات التنظيمية، المتطلبات التكنولوجية وكذا أبعاد إدارة المعرفة متوسطة بالمؤسسة محل الدراسة.
- أشارت نتائج التحليل الإحصائي سبيرمان إلى أن جميع علاقات الارتباط كانت ذات دلالة إحصائية بين كل نظم المعلومات بأبعادها المختلفة (المتطلبات التنظيمية، المتطلبات التكنولوجية) وإدارة المعرفة بأبعادها (تكامل المعرفة، إنتاج المعرفة) مع الإبداع التنظيمي بأبعاده المختلفة (تقديم منتجات وعمليات جديدة وتحسينهما، زيادة رضا الزبائن والمرونة، تعزيز الموقف التنافسي).
- أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات على أبعاد الإبداع التنظيمي التالية: تقديم منتجات وعمليات جديدة وتحسينهما، زيادة رضا الزبائن والمرونة، تعزيز الموقف التنافسي عند مستوى دلالة 0.05 بمؤسسة سوناپارك محل الدراسة، وكان التأثير الأكبر للمتطلبات التكنولوجية.
- كما توجد مساهمة معنوية لإدارة المعرفة على أبعاد الإبداع التنظيمي التالية: تقديم منتجات وعمليات جديدة وتحسينهما، زيادة رضا الزبائن والمرونة، تعزيز الموقف التنافسي عند مستوى دلالة 0.05 بمؤسسة سوناپارك محل الدراسة، وذلك من خلال تكامل المعرفة فقط.
- وجود تأثير مشترك ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات وإدارة المعرفة معا على الإبداع التنظيمي المتحقق في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية (0.05)، حيث نجد أن هذه النتائج تتوافق مع دراسة نازم محمود الملكاوي.
- بينت نتائج التحليل الإحصائي عدم المساهمة المباشرة لعمليات إنتاج المعرفة في متطلبات الإبداع التنظيمي.
- كانت للأبعاد التنظيمية مساهمة واحدة فقط في زيادة رضا الزبائن والمرونة.

خاتمة

- ترسيخ القناعة لدى الإدارة العليا والعاملين بضرورة استمرارية تحقيق التلاؤم بين المتطلبات التنظيمية ونظم المعلومات كونها أهم أسباب نجاح هذه الأنظمة، كما لا ننسى ضرورة مواكبة التكنولوجيا المتطورة وتوفير المتطلبات التكنولوجية اللازمة لزيادة كفاءة وفاعلية نظم المعلومات.
- جعل المعرفة وإدارة المعرفة من أساسيات عمل المؤسسات كونها تعد المصدر الأساسي لخلق الأفكار الإبداعية والقيمة المضافة وتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة سوناطراك.
- الربط بين نظم المعلومات والمعرفة وأثرهما على الإبداع عند تقييم كلفة بناء وتطوير نظم المعلومات والمعرفة، وذلك بالنظر لما يمكن أن تحققه من أثر إيجابي على الإبداع مما يسهم في تصميم منتجات وعمليات جديدة وتحسينهما وزيادة رضا الزبائن والمرونة بالإضافة إلى تعزيز الموقف التنافسي للمؤسسة.
- تشجيع الإبداعات والإنجازات المحققة مع تقديم مكافآت مادية لذلك.
- توثيق كل التجارب العلمية التي تمر بها المؤسسة.
- تشجيع توليد المعرفة باتباع أسلوب العمل الجماعي في توليد الأفكار الجديدة.

من خلال ما سبق نجد أن الإبداع التنظيمي اليوم هو عبارة عن ضرورة حتمية للمنظمات لتحقيق التميز والريادة بين منافسيها كونه يعتمد على التجديد المستمر في الأفكار والمعارف التي لم تعد قوة في عصر السرعة والإنترنت والكمبيوتر، إنما تطبيقها بالشكل الصحيح هو القوة، فالمعرفة غير المطبقة لا تعادل تكلفة الاحتفاظ بها وتخزينها، وكون المعرفة تركز بالدرجة الأولى على العنصر البشري ومن ثم الإجراءات والتقنيات الحديثة (نظم المعلومات) تعتبر وسائل مساعدة لتحصيلها وتخليصها من عقولهم من خلال مختلف العمليات، يجب على المسيرين في المؤسسة إدراك المعرفة المطلوبة والتركيز على تلك التي يرونها تساهم في تدعيم المركز التنافسي للمؤسسة وتؤثر على الأداء العام لها، ذلك أن معظم المعرفة توجد في عقول الأشخاص (غير ظاهرة) ومن الصعب الحصول عليها أو نشرها في غياب الحوار والمشاركة، والترجمة المادية لها هو الإبداع والتعلم المستمر لكل الأطراف الفاعلة في المؤسسة لتعميم الاستفادة، التعلم يأتي من تصحيح الأخطاء والتراكم المعرفي المخزن في قواعد المؤسسة.

- تدعيم ثقافة المؤسسة الداعمة لكل أنواع التعلم داخل وخارج المؤسسة وتحفيز الخبراء لنشر معارفهم داخلها بكل الطرق الممكنة، من أجل الاستفادة من كل عمليات إنتاج المعرفة التي تعتبر المفتاح الأساسي للإبداع، ويتم من خلالها تصميم منتجات وعمليات جديدة وتحسينها لزيادة رضا الزبائن وتعزيز الموقف التنافسي. ومن جهة أخرى نجد أن لظهور نظم

المعلومات الحديثة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي دور مهم وفعال في مساندة الإبداع التنظيمي من خلال توفير المتطلبات التنظيمية والتكنولوجيا الداعمة لعمليات إدارة المعرفة للحصول على المعرفة المطلوبة التي تحقق السبق والإبداع التنظيمي، لأنه في نهاية المطاف كل تطور وتقدم تكنولوجي هو ترجمة مادية للإبداع البشري الناتج عن المعارف المتجددة.

قائمة المراجع:

1. حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
2. حسين حريم، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان، الأردن، بدون ذكر السنة.
3. ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
4. سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الاستراتيجية (مدخل استراتيجي)، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
5. صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2009.
6. عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها، مكوناتها)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
7. غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الاستراتيجية (مدخل استراتيجي)، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
8. محفوظ جوده، منظمات الأعمال المفاهيم والوظائف، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2012.
9. مروان جمعة درويش، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الإبداع التنظيمي، بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، 2006.
10. معراج الهواري، دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأغواط، الجزائر، 2004.
11. ميسر إبراهيم أحمد، معن وعد الله المعاضيدي، "أثر عمليات إدارة رأس المال المعرفي في تحقيق المزايا التنافسية لمنظمات الأعمال"، المؤتمر الدولي السادس في الإدارة-الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الأردن، أبريل، 2006.
12. نازم محمود محمد الملكاوي، نظم المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما على الإبداع (دراسة في البنوك الأردنية)، مذكرة دكتوراه في إدارة الأعمال، نظم المعلومات الإدارية، جامعة دمشق، 2007.
13. هيثم الجندي، دور الإبداع وتكنولوجيا المعلومات في الإدارة الاستراتيجية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
14. chercheur invite BETA ,Management de la créativité. Université de Strasbourg Chaire Gutenberg, 2009
15. Depres.c. & Chauvel ,D ,Knowledge horizons, 'The present and promise of Knowledge management', Boston, butter work2000 .,
16. Eliasm.Auad& Hassanm.Ghazin: 'Knowledge Management, International Edition', Prentice hall.2004 ,
17. Laurent (p)et Bouard(f,(Economie d'entreprise, tome2, Edition organisation, .1997
18. Michel Grundstein, De la capitalisation des connaissances au mangement des connaissances, *Entreprises 3 jours pour faire le point sur le Knowledge Management 1, 2 et 3 avril .2003*
19. Kamel mnisri, la créativité appliquée a l'organisation:apports et les limites(Proposition d'un cadre d'analyse), Université de Savoie. BP 240. 74942 Annecy-le-Vieux