



جامعة بنى سويف
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

ادارة المعرفة ودورها في الابداع التنظيمي في المنظمات Knowledge Management and Its Role in the Organizational Creativity in Organizations

بحث مقدم

لاستكمال متطلبات معادلة درجة الماجستير المهني بدرجة الماجستير
في إدارة الاعمال

إعداد
حسين أحمد محمد

إشراف
الأستاذ الدكتور
جمال عبد الحميد على
أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال السابق
كلية التجارة - جامعة بنى سويف

٢٠١٥ - ١٤٣٦ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"رَبُّنَا أَتَأْمَنُ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهِيَ لَنَا مُنْ أَمْرَنَا رَشْدًا"

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة الكهف - الآية (١٠)

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

أ.د/ جمال عبد الحميد على

مشرفا ورئيسا

استاذ ورئيس قسم إدارة

الأعمال كلية التجارة

جامعة بنى سويف

أ.د/ احمد عبد الوهاب

عضووا

استاذ ورئيس قسم إدارة

الأعمال كلية التجارة

جامعة بنى سويف

د/ عادل عبد الرحمن

عضووا

استاذ الادارة العامة المساعد

بأكاديمية السادات والمشرف

العام على فرع أسيوط

إله داد

الى كل من وقف جانبي لاخدى الصعاب
الى كل يد أخذت بيدي لاخدى المشاكل
الى زوجتى واولادى أحمد ومحمد
الى روح والدى ، الى والدتى أطالت الله فى عمرها
الى كل مخلص يعمل من أجل رفعة الوطن
مصرنا الحبّية

شكر وتقدير

يسجد الباحث لله راجيا رضاه سبحانه وتعالى وطامعا في رحمته ، خاشعا لوجه الكريم جل شأنه وتعالى مقامه ، شاكرا له فضله ومقدار نعمته التي أنعمها على بكرمه وفضله ومنحه لي من عزم وجهد توفيق في إتمام هذا البحث المتواضع ، فالحمد لله على ما أعطى والشكر له على ما وهب وانعم .

وإسناداً للفضل لأهله ، وعرفاناً بالجميل لذويه ، يطيب للباحث أن يتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى الاستاذ الدكتور / جمال عبد الحميد على استاذ ورئيس قسم ادارة الاعمال السابق بالكلية ، والمشرف على البحث لما قدمه للباحث من جهد ووقت وفكرة وتوجيه حتى يخرج هذا البحث في صورته الحالية ، ولما قدمه للباحث من سعه صدر وحسن ترحاب وعظيم خلق وتواضع ، فأسأل الله سبحانه وتعالى له مزيداً من الرقي والتقدّم .

كما يتوجه الباحث بأصدق آيات الشكر والتقدير إلى الاستاذ الدكتور / احمد عبد الوهاب استاذ ورئيس قسم ادارة الاعمال بجامعة بنى سويف لما قدمه للباحث من وقت وسعه صدر وحسن ترحاب وتفضله بقبول مناقشة هذا البحث .

كما يتقدم الباحث بكل الشكر والامتنان والتقدير إلى الاستاذ الفاضل / عادل عبد الرحمن استاذ الادارة العامة بأكاديمية السادات والمشرف على فرع اسيوط لتفضيل سيادته بالموافقة على مناقشة هذا البحث والحكم عليه بالرغم من كثرة مشاغله وكثرة اعبائه . ويطيب للباحث في هذا المقام أن يتقدم بخالص الشكر والتقدير للعاملين في المكتبات بمختلف الجامعات المصرية والعاملين بالبنوك محل البحث .

والله ولی التوفيق ، ،

الباحث

فهرس البحث

١ - فهرس الموضوعات

٢ - فهرس المجداد

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
٩-٦	الفصل الأول : الإطار العام للبحث
٢	١/١ مقدمة
٣-٢	٢/١ مشكلة البحث
٤-٣	٣/١ أهداف البحث
٥	٤/١ أهمية البحث
٦	٥/١ فروض البحث
٧	٦/١ نموذج البحث
٧	٧/١ حدود البحث
٨	٨/١ خطة البحث

٢١-١١	الفصل الثاني : الدراسات السابقة
١١	مقدمة
١٩-١١	١/٢ الدراسات السابقة
٢١-٢٠	٢/٢ التعليق على الدراسات السابقة

٣٧-٢٢	الفصل الثالث : إدارة المعرفة
٢٢	مقدمة
٢٣-٢٢	١/٣ مفهوم المعرفة وخصائصها
٢٦-٢٣	٢/٣ مصادر المعرفة
٢٧	٣/٣ مداخل دراسة المعرفة
٢٨-٢٧	٤/٣ تعريف إدارة المعرفة
٢٩-٢٨	٥/٣ مداخل إدارة المعرفة
٣٠-٢٩	٦/٣ مراحل إدارة المعرفة
٣٥-٣٠	٧/٣ أهمية إدارة المعرفة
٣٦-٣٥	٨/٣ أهداف إدارة المعرفة
٣٧-٣٦	٩/٣ مجالات المعرفة وضروره الانتقال إليها
٣٧	١٠/٣ مجالات إدارة المعرفة

٥٤-٣٩	الفصل الرابع : الابداع
٣٩	مقدمة
٤٢-٤٠	١/٤ مفهوم الابداع
٤٣-٤٢	٢/٤ مستويات الابداع
٤٦-٤٣	٣/٤ نظريات الابداع
٤٨-٤٦	٤/٤ الممارسات الادارية التي تؤثر في الابداع
٥٠-٤٨	٤/٥ مبادئ الابداع
٥١-٥٠	٤/٦ معوقات الابداع في المنظمات
٥٣-٥٢	٤/٧ القدرات الابداعية
٥٤-٥٣	٤/٨ مراحل عملية الابداع

٧٤-٥٦	الفصل الخامس : منهجية البحث ونتائج الدراسة الميدانية والتوصيات
٥٦	مقدمة
٥٧-٥٦	١/٥ منهجية البحث
٥٧	١/١/٥ اسلوب الدراسة
٥٩-٥٨	٢/١/٥ مجتمع وعينة البحث
٥٩	٣/١/٥ طرق جمع البيانات
٦٠	٤/١/٥ الصلاحية والاعتمادية
٦١	٦/١/٥ الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
٦١	٢/٥ نتائج الدراسة الميدانية والتوصيات
٦١	١/٢/٥ نتائج الدراسة الميدانية
٧٤	٢/٢/٥ التوصيات

٧٦	مراجعة البحث
٧٨-٧٦	مراجعة باللغة العربية
٨٠-٧٨	مراجعة باللغة الأجنبية

٨٢	ملحق البحث
٨٢	ملحق (١) قائمة الاستقصاء
٨٩	ملخص البحث باللغة العربية
٩١	ملخص البحث باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
٦٠	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لتغيرات الدراسة	(١/٥)
٦٢	المتوسطات والاحرف المعياري لتغيير ادارة المعرفة في البنوك التجارية	(٢/٥)
٦٣	المتوسط العام والاحرف المعياري لتغيير الابداع في البنوك التجارية	(٣/٥)
٦٤	نتائج خليل علاقة الارتباط بين استقطاب وتوليد المعرفة وتنمية القدرة على الابداع	(٤/٥)
٦٥	نتائج خليل علاقة الارتباط بين خزن المعرفة وتنمية القدرة على الابداع	(٥/٥)
٦٦	نتائج خليل علاقة الارتباط بين نشر وتعظيم المعرفة وتنمية القدرة على الابداع	(٦/٥)
٦٧	نتائج خليل علاقة الارتباط بين ادارة المعرفة وتنمية القدرة على الابداع	(٧/٥)
٦٩	نتائج تقدير الاخذار الخطى البسيط لقياس اثر استقطاب وتوليد المعرفة في الابداع	(٨/٥)
٧٠	نتائج تقدير الاخذار الخطى البسيط لقياس اثر خزن المعرفة على الابداع	(٩/٥)
٧١	نتائج تقدير الاخذار الخطى البسيط لقياس اثر نشر وتعظيم المعرفة في الابداع	(١٠/٥)
٧٢	نتائج تقدير الاخذار الخطى البسيط لقياس اثر ادارة المعرفة في تنمية القدرة على الابداع	(١١/٥)
٧	فهرس الاشكال متغيرات البحث شكل (١)	(١/١)

الفصل الأول (الأطار العام

١/١- مقدمة

٢/١- مشكلة البحث

٣/١- اهداف البحث

٤/١- اهمية البحث

٥/١- فروض البحث

٦/١- نموذج البحث

٧/١- حدود البحث

٨/١- خطة البحث

الفصل الاول

الاطار العام للبحث

١/١ مقدمة

لعل ما يميز القرن الحادى والعشرين هو ظهور قوة المعرفة "وان من يحسن توظيفها وتطويعها يمتلك القوة "وبناء على ذلك اصبحت تنمية الموارد البشرية عاملا مهما فى تعزيز القدرات الانتاجية والتنافسية للمنظمات "وعليه تم موضوع استقطابها وتوظيفها والمحافظة عليها وتدريبها وتحفيزها امرا فى غاية الاهمية .

يعتبر الابداع من الامور الهامة بالنسبة لجتماع المنظمات التى تواجه بئية تنافسية متغيرة " وقد اصبح تشجيع الابداع والبحث عليه فى مقدمة الاهداف التى تسعى العديد من المنظمات الى تحقيقها وقد ازدادت اهمية الابداع فى ظل ازدياد المنافسة بين المنظمات وخاصة المنافسة الدولية والتى زادت من حاجة المنظمات الى الابداع تجنبا لخظر التقهر والزوال .

مما نقدم يتضح كيف يمكن للمنظمات اعتماد سلاحى ادارة المعرفة والابداع التنظيمى فى أن واحد" وبشكل مخطط و摩جة لتحقيق اهدافها او لا " والاستجابة بكفاءة لمتطلبات المرحلة الراهنة " وتحدياتها المستمرة .

٢/١ مشكلة البحث

لعبت المعرفة دورا فعالا فى نجاح المنظمات " وتحولها نحو الاقتصاد المعرفي .. بالإضافة الى دورها فى تمكين المنظمات من مجابها حدة المنافسة. وتحديات الناتجة عن عولمة الاعمال والتغيرات البيئية المتلاحقة ... وكل ذلك جعل المنظمات تهتم بال موجودات المعرفية غير الملمسة التى تتمتع بها "فضلا عن اهتمامها بالابداع كعنصر

اساسى فى تحسين قدرة المنظمة على النجاح الطويل الامد" وقوة تنافسية تمكن المنظمة من تحقيق النجاح التنافسى ... وتوافقا مع ما تقدم حرك موضوعى "المعرفة" و "الابداع التنظيمى" "الحاجة الى التحرى عنهم" والتامل فى مفهومها ونماذج دراستها ومراحلهما كعملية "والنظريات والمداخل التى تناولتها وغيرها من الموضوعات المحورية ذات العلاقة بكل منها" وذلك باعتماد منهج علمى فى التفكير والبناء والتحليل والاستنتاج

وتتحدد مشكلة البحث فى الاجابة على التساؤلات الآتية:

س١: ما اثر امتلاك المعرفة "وتوفر المعلومات وحرية استخدامها فى تتميمه الابداع فى المنظمات المبحوثة (البنوك التجارية) ؟

س٢: ما هو طبيعة العلاقة واثر كل عنصر من عناصر ادارة المعرفة على تتميمه الابداع فى البنوك التجارية ؟

س٣: كيف تستطيع البنوك التجارية استثمار المعرفة بما يسهم فى تتميمه الابداع ؟

٣/١ اهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث الى تحقيق مجموعة من الاهداف لرفع كفاءة المنظمات
المواجهة البيئة التنافسية وذلك من خلال مايلى :

١/٣ السعى لبلورة مفهوم كل من (المعرفة والابداع التنظيمى) لدى كافة العاملين فى
المنظمات المبحوثة (البنوك التجارية) ويكون ذلك من خلال الرجوع الى الادبيات السابقة
التي تناولت تلك المواضيع للاستفادة مما طرحته الادبيات التي اتيح للباحث مراجعتها
"ونقديم اسهام متواضع فيما يخص هذه المفاهيم .

٢/٣/٣ توظيف مناخ من تراكم معرفى فى علوم (النفس و التنظيم والسلوك التنظيمى) عن "ادارة المعرفة "و"الابداع التنظيمى "مفهومها ونظريات ومداخل تحمل تصورات فكرية " وتخضع لوجهات نظر متعددة فى بلورة ابعاد منهجية الدراسة .

٣/٣/٣ حت المنظمات عموما على دراسة وتفحص اثر "ادارة المعرفة "فى تدعيم مستويات الابداع لدى العاملين فى المنظمات على مستوى جميع الادارات "واثرها فى تبني المنظمة للابداع سلوكا "لتحقيق أهدافها سواءا الاهداف قصيرة الاجل او الاهداف طويلة الاجل .

٤/٣/٣ معرفة الأسس التي حددت مراحل عملية " ادارة المعرفة " و"الابداع التنظيمى " ، والمتوقعة في عالم الإعمال الدولي عامّة ، والعربى والإقليمي خاصةً.

٥/٣/٣ وصف منطق " ادارة المعرفة " و "الابداع التنظيمى " في منظمات الإعمال استدلاً بما متاح من أفكار قدمها الباحثون والكتاب ، وما قدم من تصورات حول الموضوعين ، لتوفير مسار واضح للمنظمات يمكن اعتماده في مواجهة التحديات المستمرة ، المرتبطة والمتواعدة والمتتحققة في آنٍ واحد .

٦/٣/٣ تصميم آلية توظيف بتوفير كم هائل من المعلومات "ادارة المعرفة" تستطيع من خلالها المنظمات في رفع مستويات الإبداع التنظيمي فيها ، وبما يحرك قدرات العقل التنظيمي والإداري والاستراتيجي في رسم خارطة معرفية، تحت الإدارة وتمكنها من استخدام مواردها

المالية والمادية والبشرية والمعلوماتية، والوقت والسمعة والمعرفة لتحقيق مستوى عالي من الإبداع ، ومن ثم تحقيق النجاح الاستراتيجي.

١٤/أهمية البحث

تتضمن جوانب اهمية البحث الاتى :

- (١) لم يعد تعامل المنظمة مع "ادارة المعرفة" "ترفاً ولا خياراً مرفوضاً بل كان وما زال وسيبقى ملزماً" وقبول المنظمة به كخيار استراتيجي ستكون بداية المسار الصحيح ابداعاً وابتكاراً وتجدیداً وتغييراً.
- (٢) التركيز على موضوعي "ادارة المعرفة" و"الابداع التنظيمي" وبما يعبر عن يقظة العقل التنظيمي الاستراتيجي رصداً وتفكيراً واستجابةً ويحقق لمنظمات الاعمال الفاعلية الاستراتيجية والسمعة والبقاء ...
- (٣) توجيه تفكير الادارة لاعتماد "ادارة المعرفة" في اثارة الابداع التنظيمي والتحفيز عليه واعتبارها كاحد اساسيات المناخ المحفز على الابداع في المنظمة.
- (٤) لفت انتباة الباحثين في جميع المؤسسات التعليمية والجامعات ومراكز البحث للعناية بموضوعي الدراسة والاستفادة من رحiqueما الفكرى لتقديم ادوات واليات ترشد المنظمات العربية نحو مخاطر تجاهل الموضوعين .
- (٥) ان تحديات القرن الحادى والعشرين افرازات طبيعية لعالم الاعمال الذى يتسم بالاتاکد والتعقيد والتغيرات المتتسارعة "وهذا سيراقفة اخطار جمة يمكن مواجهتها بالاعتماد على البناء المعرفي والابداع" بينما يولد تجاهلها عزلة وتدھور " وبالتالي تصفية المنظمة.