

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص ماجستير إدارة مشاريع

أثر إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين
الصناعيين: دراسة ميدانية داخل الوزارة

إعداد الباحث/

المشرف الثاني/

د.فايز جراد

المشرف الرئيسي/

د. الفیصل عبد الحمید

العام الدراسي:

2026 – 1448



إِهْدَاء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى من وهبوني الحياة والأمل، والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علموني
أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر

براء وإحساناً، ووفاء لهما والدي العزيز، ووالدي العزيزة. إلى من وهبني الله نعمة
وجودهم في حياتي إلى العقد المتين

من كانوا عوناً لي في رحلة بحثي إخواني وأخواتي. إلى من كاتفتني ونحن نشق الطريق
معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية إلى رفيقة دربي

وأخيراً إلى كل من ساعدني، وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة

سائلة المولى أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة. ثم إلى كل طالب علم
سعى بعلمه، ليفيد الإسلام والمسلمين

بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة



أحمد الله عز وجل الذي وفقني في إتمام هذا البحث العلمي
والذي ألهمني الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور /

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

على كل ما قدماه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها
المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه
من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعني الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولي عز وجل أن
تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة المعنية بشؤون الاستثمار الصناعي بالمملكة العربية السعودية، وذلك في إطار مستهدفات رؤية المملكة 2030 الرامية إلى تعزيز البيئة الاستثمارية الصناعية وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستثمرين.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارات المعنية بمعالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة والبالغ عددهم (420) موظفاً وموظفة، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها (202) مفردة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استرداد بلغت (91.8%).

واستخدم الباحث الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، وتمت معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الخمسة مجتمعة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، إذ فسرت الأبعاد مجتمعة ما نسبته (79.4%) من التباين في المتغير التابع، وجاء بعد تطبيق المعرفة الأكثر تأثيراً، يليه بعد توزيع المعرفة، ثم توليد المعرفة، فتخزين المعرفة، وأخيراً تشخيص المعرفة. وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني إستراتيجية شاملة لإدارة المعرفة داخل الوزارة، وإنشاء وحدة تنظيمية متخصصة بها، وتطوير منظومة تكنولوجية متقدمة لتخزين المعرفة، وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تسريع معالجة الشكاوى، وتعزيز ثقافة مشاركة المعرفة بين العاملين، وتكثيف البرامج التدريبية في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة المؤسسية، سرعة حل الشكاوى، المستثمرون الصناعيون، الوزارة، رؤية المملكة 2030، المملكة العربية السعودية.

قائمة المحتويات

أ	بسم الله الرحمن الرحيم
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	مستخلص الدراسة
هـ	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.1	المقدمة
2.1	مشكلة الدراسة
3.1	أهمية الدراسة
4.1	أهداف الدراسة
5.1	أسئلة الدراسة
6.1	فروض الدراسة
7.1	الدراسات السابقة
8.1	الفجوة البحثية
9.1	المنطلقات النظرية للدراسة
10.1	المنهجية وطرق البحث
11.1	مجتمع الدراسة
11.1	مصادر جمع البيانات
12.1	أداة الدراسة

22	13.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة
22	14.1 حدود الدراسة
23	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
23	تمهيد:
24	المبحث الأول: إدارة المعرفة المؤسسية (المتغير المستقل)
24	1.1.2 تمهيد
24	2.1.2 نشأة مفهوم إدارة المعرفة وتطوره التاريخي
25	3.1.2 مفهوم إدارة المعرفة المؤسسية
26	4.1.2 أهمية إدارة المعرفة المؤسسية
27	5.1.2 أهداف إدارة المعرفة المؤسسية
29	6.1.2 أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية
30	7.1.2 متطلبات تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية
31	8.1.2 مداخل ومنظورات دراسة إدارة المعرفة
31	9.1.2 تحديات تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية
33	المبحث الثاني: سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين (المتغير التابع)
33	1.2.2 تمهيد
33	2.2.2 نشأة مفهوم إدارة الشكاوى وتطوره
35	3.2.2 أهمية سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين
36	4.2.2 أهداف نظام معالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين
36	5.2.2 أبعاد سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين
37	6.2.2 العوامل المؤثرة في سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين
38	7.2.2 العلاقة بين إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

Error! Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined.	1.3 تمهيد
Error! Bookmark not defined.	2.3 منهج الدراسة
Error! Bookmark not defined.	3.3 مجتمع الدراسة وعينتها
Error! Bookmark not defined.	4.3 أداة الدراسة
Error! Bookmark not defined.	5.3 صدق أداة الدراسة
Error! Bookmark not defined.	6.3 ثبات أداة الدراسة
Error! Bookmark not defined.	7.3 مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة
Error! Bookmark not defined.	8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة
Error! Bookmark not defined.	1.4 تمهيد
Error! Bookmark not defined.	2.4 تحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة
Error! Bookmark not defined.	3.4 التحليل الوصفي لأبعاد متغيرات الدراسة
Error! Bookmark not defined.	4.4 اختبار فرضيات الدراسة
Error! Bookmark not defined.	الفصل الخامس: نتائج الدراسة وتوصياتها
Error! Bookmark not defined.	1.5 تمهيد
Error! Bookmark not defined.	2.5 نتائج الدراسة ومناقشتها
Error! Bookmark not defined.	3.5 توصيات الدراسة
Error! Bookmark not defined.	4.5 مقترحات الدراسات المستقبلية
Error! Bookmark not defined.	Abstract
Error! Bookmark not defined.	المراجع
Error! Bookmark not defined.	الملاحق
Error! Bookmark not defined.	استمارة استبيان
Error! Bookmark not defined.	ثانيا محاور الاستبيان

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
40	جدول (3 - 1): توزيع الاستبانات على إدارات مجتمع الدراسة	1.
41	جدول (3 - 2): مقياس ليكرت الخماسي ومداه	2.
41	جدول (3-3): معيار الحكم على المتوسطات الحسابية	3.
42	جدول (3 - 4): معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمحور إدارة المعرفة المؤسسية	4.
43	جدول (3 - 5): معاملات الثبات لأداة الدراسة	5.
44	جدول (3 - 6): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة (ن = 202)	6.
47	جدول (4 - 1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (ن = 202)	7.
49	جدول (4 - 3): التحليل الوصفي لفقرات بعد تشخيص المعرفة	8.
49	جدول (4 - 4): التحليل الوصفي لفقرات بعد توليد المعرفة	9.
50	جدول (4 - 5): التحليل الوصفي لفقرات بعد تخزين المعرفة	10.
51	جدول (4 - 6): التحليل الوصفي لفقرات بعد توزيع المعرفة	11.
51	جدول (4 - 7): التحليل الوصفي لفقرات بعد تطبيق المعرفة	12.
52	جدول (4 - 8): ترتيب أبعاد المتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية) وفقاً للمتوسط الحسابي	13.

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
52	جدول (4 - 9): التحليل الوصفي لفقرات محور سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	14.
54	جدول (4 - 10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	15.
56	جدول (4 - 11): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تشخيص المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	16.
57	جدول (4 - 12): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	17.
58	جدول (4 - 13): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	18.
59	جدول (4 - 14): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر توزيع المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	19.
60	جدول (4 - 15): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	20.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة في بيئات الأعمال والمؤسسات الحكومية، فرضتها ثورة المعلومات والاتصالات، وتنامي اقتصاد المعرفة، وتزايد تعقيد متطلبات المستفيدين والمستثمرين. وقد أدى ذلك إلى ضرورة تبني المؤسسات لمداخل إدارية حديثة تمكنها من تحقيق التميز والاستجابة الفعالة لمتغيرات البيئة الخارجية، ولعل من أبرز هذه المداخل إدارة المعرفة المؤسسية التي غدت ركيزة أساسية في بناء الميزة التنافسية للمؤسسات المعاصرة، سواء أكانت ربحية أم حكومية (Pisoni et al., 2024).

وفي ظل توجهات المملكة العربية السعودية نحو تحقيق مستهدفات رؤية 2030، وما تتضمنه من تعزيز البيئة الاستثمارية الصناعية وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستثمرين، أصبح لزاماً على الوزارات والجهات الحكومية المعنية أن تتبنى منظومات إدارية متطورة، تسهم في تسريع حل ما يواجه المستثمرين من عقبات وشكاوى، بما يعزز ثقتهم بالبيئة الاستثمارية ويرفع من تنافسية الاقتصاد الوطني (الجعافرة، 2024).

وتعد إدارة المعرفة المؤسسية من أهم المداخل الإدارية الحديثة التي تتيح للمؤسسات تشخيص معارفها وتوليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها بكفاءة عالية، بما يخدم أهدافها الإستراتيجية. فهي عملية منهجية متكاملة تُوظف رأس المال الفكري للمؤسسة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحسين الأداء المؤسسي، وقد أثبتت الدراسات أن للمؤسسات التي تتبنى ممارسات إدارة المعرفة قدرة أعلى على التكيف مع المتغيرات وتحقيق التميز التشغيلي (Migdadi, 2022).

كما تلعب إدارة المعرفة دوراً محورياً في تعزيز قدرات المؤسسة على التحول الرقمي، وتحسين الأداء المؤسسي، وتطوير القدرات الإبداعية للعاملين، وتحقيق فاعلية إدارة التغيير. فمن خلال عملياتها المتكاملة، تتيح إدارة المعرفة للعاملين الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات أفضل ومعالجة القضايا بكفاءة أعلى، ويجعل المؤسسة أكثر مرونة في الاستجابة لمتطلبات المستفيدين (زرقين، 2023).

تعد معالجة الشكاوى بشكل عام، وشكاوى المستثمرين بشكل خاص، من أهم المؤشرات على جودة الخدمات المؤسسية ومستوى نضج المؤسسة إدارياً. فالشكاوى ليست مجرد تعبير عن استياء، وإنما فرصة قيمة للمؤسسة لتحسين خدماتها وتصحيح مسارها، وبناء علاقات مستدامة مع المستفيدين. وقد أظهرت الأدبيات أن سرعة معالجة الشكاوى وعدالة الحلول المقدمة تنعكس بشكل مباشر على مستوى رضا المستفيدين وامتنانهم للمؤسسة (جفات والجناحي، 2021).

و تشكل سرعة حل شكاوى المستثمرين عاملاً حاسماً في اتخاذ قرارات الاستثمار والاستمرار فيه، لا سيما في القطاع الصناعي الذي يتسم بضخامة رؤوس الأموال وطول دورة الإنتاج وتشعب الاشتراطات التنظيمية. فأي تأخر في معالجة شكاوى المستثمرين قد يترتب عليه خسائر مادية كبيرة، ويضعف ثقة المستثمرين بالبيئة الاستثمارية، ويؤثر سلباً على جاذبيتها للاستثمارات المحلية والأجنبية (بوقجاني وقارة، 2022).

وفي ضوء ما تقدم، تسعى الدراسة الحالية إلى استكشاف أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها المختلفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة المعنية بالمملكة العربية السعودية، سعياً إلى تقديم إطار علمي وتطبيقي يساهم في تطوير آليات معالجة الشكاوى، ويرفد صانعي القرار برؤى عملية تدعم مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تعزيز البيئة الاستثمارية الصناعية، وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستثمرين، بما يعزز من موقع المملكة الاستثماري على المستويين الإقليمي والدولي .

2.1 مشكلة الدراسة

يمثل القطاع الصناعي أحد الركائز الأساسية للاقتصاد الوطني بالمملكة العربية السعودية، إذ يحظى باهتمام حكومي متزايد في إطار مستهدفات رؤية المملكة 2030، والإستراتيجية الوطنية للصناعة، وبرنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية. غير أن تحقيق تلك المستهدفات الطموحة يتطلب توفير بيئة استثمارية جاذبة ومحفزة، تستجيب بكفاءة عالية لمتطلبات المستثمرين الصناعيين، وتعالج ما يواجهونه من عقبات وشكاوى بسرعة وفعالية.

وعلى الرغم من الجهود الحكومية المبذولة لتطوير آليات معالجة شكاوى المستثمرين، إلا أن ثمة مؤشرات تدل على وجود فجوة بين مستوى الأداء الحالي في معالجة تلك الشكاوى ومستوى الطموح المطلوب. إذ يشير الواقع الميداني إلى وجود تحديات تتعلق بتأخر الاستجابة، وتعدد الجهات المعنية بمعالجة الشكاوى

الواحدة، وضعف تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة، وعدم توظيف قواعد المعرفة المتراكمة من الحالات السابقة بشكل أمثل، مما يطيل من دورة معالجة الشكاوى ويؤثر سلباً على رضا المستثمرين وثقتهم بالبيئة الاستثمارية.

وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن إدارة المعرفة المؤسسية تعدّ من أهم المداخل الإدارية القادرة على معالجة مثل هذه التحديات، لما توفره من عمليات متكاملة لتشخيص المعرفة وتوليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها، تتيح للمؤسسة الاستفادة القصوى من رأس مالها الفكري وخبراتها المتراكمة (أبو حطب، 2022). كما أثبتت الدراسات وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة في تعزيز الأداء المؤسسي (الجعافرة، 2024؛ Massoudi & Birdawod, 2023)، والإبداع التنظيمي (القاضي، 2023؛ زرقين، 2023)، وفاعلية إدارة التغيير (موسى، 2026)، والتحول الرقمي (محمد، 2022)، إلا أن ثمة ندرة واضحة في الدراسات التي تناولت أثر إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين، لا سيما في القطاع الصناعي وفي بيئة الوزارات الحكومية السعودية.

كما أن الدراسات التي تناولت معالجة الشكاوى بشكل عام ركزت في معظمها على قطاعات الخدمات الاستهلاكية كالصحة (جفات والجنابي، 2021)، والاتصالات (بوقجاني وقارة، 2022)، والخدمات المالية (Chandra Joshi et al., 2025؛ Honda, 2025)، دون أن تتناول شكاوى المستثمرين الصناعيين، الذين يمتلكون خصوصية تتعلق بضخامة استثماراتهم، وتعقد إجراءاتهم، وتعدد الجهات التي يتعاملون معها.

ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في وجود فجوة معرفية وتطبيقية تتعلق بمدى قدرة إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها المختلفة على تسريع حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة المعنية بالمملكة العربية السعودية. فالسؤال الجوهرى الذي تسعى الدراسة للإجابة عنه هو: هل يمكن لتبني الوزارة لممارسات إدارة المعرفة المؤسسية بشكل منهجي ومتكامل أن يسهم في تسريع دورة معالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين، وبالتالي رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز ثقة المستثمرين بالبيئة الاستثمارية الصناعية بالمملكة؟

وبناءً على ما تقدم، وفي ضوء ما رصده الباحث من مؤشرات ميدانية وما استخلصه من مراجعة الأدبيات، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

“ما أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة بالمملكة العربية السعودية؟”

3.1 أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العربية والأجنبية المتعلقة بإدارة المعرفة المؤسسية، من خلال ربطها بمتغير تابع جديد نسبياً وهو سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- تقدم الدراسة إطاراً نظرياً متكاملًا يجمع بين مفاهيم إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها المختلفة، ومفاهيم معالجة الشكاوى وسرعة حلها في السياق الحكومي.
- تسهم في سد الفجوة البحثية الناتجة عن ندرة الدراسات التي تناولت شكاوى المستثمرين الصناعيين بوصفهم فئة ذات خصوصية إدارية واقتصادية.
- تفتح الدراسة آفاقاً بحثية جديدة أمام الباحثين لدراسة متغيرات ذات صلة بإدارة المعرفة في القطاع الحكومي السعودي، وفي بيئات استثمارية مشابهة.
- تثرى المكتبة العلمية العربية بدراسة تطبيقية حديثة في بيئة سعودية، تتماشى مع توجهات رؤية المملكة 2030.

الأهمية العملية

- تقدم الدراسة رؤى عملية لصانعي القرار في الوزارة المعنية حول كيفية توظيف إدارة المعرفة المؤسسية لتسريع حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- تسهم في تحسين البيئة الاستثمارية الصناعية بالمملكة، بما يدعم استقطاب الاستثمارات المحلية والأجنبية، ويعزز من تنافسية الاقتصاد الوطني.
- تساعد الوزارة في تطوير آليات ونظم عمل توظف رأس المال المعرفي في معالجة الشكاوى بكفاءة أعلى.
- تقدم توصيات عملية قابلة للتطبيق تدعم مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تعزيز جودة الخدمات الحكومية ورفع كفاءتها.

- تَعيدُ المستثمرين الصناعيين أنفسهم من خلال إبراز أهمية آليات معالجة الشكاوى وتأثيرها في استقرار استثماراتهم.
- تَشكلُ مرجعاً عملياً للجهات الحكومية الأخرى المعنية بخدمة المستثمرين في مختلف القطاعات.

4.1 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تهدف الدراسة إلى دراسة أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية:

- (1) التعرف على المستوى الفعلي لتطبيق إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها المختلفة داخل الوزارة محل الدراسة.
- (2) تحديد مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة من وجهة نظر العاملين المعنيين بها.
- (3) الكشف عن أثر بعد تشخيص المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- (4) الكشف عن أثر بعد توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- (5) الكشف عن أثر بعد تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- (6) الكشف عن أثر بعد توزيع المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- (7) الكشف عن أثر بعد تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- (8) تحديد أي أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية أكثر تأثيراً على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- (9) الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
- (10) تقديم مقترحات وتوصيات عملية تسهم في تعزيز توظيف إدارة المعرفة المؤسسية لتسريع حل شكاوى المستثمرين الصناعيين بالوزارة.

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

- (1) ما مستوى تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها المختلفة داخل الوزارة محل الدراسة؟
- (2) ما مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة محل الدراسة؟
- (3) ما أثر بعد تشخيص المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟
- (4) ما أثر بعد توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟
- (5) ما أثر بعد تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟
- (6) ما أثر بعد توزيع المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟
- (7) ما أثر بعد تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟
- (8) أي أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية أكثر تأثيراً على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟
- (9) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

6.1 فروض الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها، تسعى الدراسة إلى اختبار الفروض الآتية:

الفرض الرئيسي الأول:

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة بالمملكة العربية السعودية.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي عدة فروض فرعية على النحو الآتي:

$H_{1.1}$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد تشخيص المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة.

$H_{1.2}$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة.

$H_{1.3}$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة.

$H_{1.4}$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد توزيع المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة.

$H_{1.5}$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة.

7.1 الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة ركيزة أساسية في البحث العلمي، إذ تتيح للباحث الاطلاع على الجهود المعرفية والميدانية التي سبقته في مجال دراسته، مما يساهم في بناء إطار نظري متكامل، وتحديد الفجوات البحثية، وصياغة الفروض بشكل علمي دقيق. وفي ضوء موضوع الدراسة الحالية المتعلق بـ "أثر إدارة المعرفة

المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين: دراسة ميدانية داخل الوزارة بالمملكة العربية السعودية"، فقد حرص الباحث على استعراض مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية الحديثة التي تناولت متغيري الدراسة، سواء بشكل مباشر أو من خلال علاقتهما بمتغيرات أخرى ذات صلة.

وقد تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين رئيسيين على النحو الآتي:

- المحور الأول: الدراسات التي تناولت المتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية) وعلاقته بمتغيرات أخرى.
- المحور الثاني: الدراسات التي تناولت المتغير التابع (معالجة وحل شكاوى العملاء/المستثمرين) وعلاقته بمتغيرات أخرى.

وقد تم عرض الدراسات وفق ترتيب زمني تصاعدي داخل كل محور، مع بيان: عنوان الدراسة، وهدفها، والمنهج المستخدم، والعينة، وأبرز النتائج والتوصيات، ثم يختتم كل محور بالتعليق العام على دراساته.

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية) وعلاقته بمتغيرات أخرى

1) دراسة أبو رمان (2022) بعنوان: "أثر البوابات الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في وزارة المياه والري الأردنية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر البوابات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، جودة المحتوى، الأمن والخصوصية، التفاعلية) على عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليدها، تخزينها، توزيعها، تطبيقها) في وزارة المياه والري الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (250) موظفاً من العاملين في الوزارة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبوابات الإلكترونية بأبعادها في عمليات إدارة المعرفة، وأن بعد جودة المحتوى كان الأكثر تأثيراً. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية التكنولوجية للبوابات الإلكترونية الحكومية، وتعزيز ثقافة إدارة المعرفة بين العاملين.

2) دراسة أبو حطب (2022) بعنوان: "أثر ممارسات إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على منظمات العمل الأهلي الزراعية والتنمية بقطاع غزة في الفترة من 2010-2020م"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة المعرفة بأبعادها (تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على الأداء المؤسسي في منظمات العمل الأهلي الزراعية والتنمية بقطاع غزة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (185) موظفاً من العاملين في تلك المنظمات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لممارسات إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي، وأن بعد تطبيق المعرفة كان الأكثر أثراً. وأوصت الدراسة بضرورة تبني إستراتيجية شاملة لإدارة المعرفة، وربطها بمؤشرات الأداء المؤسسي.

(3) دراسة القاضي (2022) بعنوان: “أثر الذكاء الإستراتيجي في تحقيق إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الإستراتيجي بأبعاده (الاستشراف، التفكير النظامي، الرؤية المستقبلية، الدافعية، الشراكة) في تحقيق إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (210) من المديرين ورؤساء الأقسام. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الإستراتيجي بأبعاده في تحقيق إدارة المعرفة. وأوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات الذكاء الإستراتيجي لدى القيادات الإدارية بوصفه مدخلاً لتعزيز إدارة المعرفة.

(4) دراسة محمد (2022) بعنوان: “أثر إدارة المعرفة في تطبيق التحول الرقمي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على تطبيق التحول الرقمي لدى العاملين بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (220) موظفاً من العاملين بالمكتبات المركزية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بأبعادها في تطبيق التحول الرقمي، وأن بعد تطبيق المعرفة كان الأعلى تأثيراً. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في البنية المعرفية الرقمية، وتدريب العاملين على تقنيات إدارة المعرفة الحديثة.

(5) دراسة الهبارنة والشورة (2022) بعنوان: “أثر إدارة المعرفة في المنظمات الذكية: الدور المعدل للقيادة التحويلية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في المنظمات الذكية، مع الدور المعدل للقيادة التحويلية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (280) موظفاً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة في تحقيق المنظمة الذكية، وأن القيادة التحويلية تعزز هذا الأثر. وأوصت الدراسة بتبني ممارسات القيادة التحويلية بوصفها ممكناً لإدارة المعرفة.

6) دراسة بوقريط وشرفي (2022) بعنوان: “أثر إدارة المعرفة على القدرات الإبداعية للعاملين: دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بجيجل”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على القدرات الإبداعية للعاملين في الشركة الإفريقية للزجاج بجيجل بالجزائر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (120) موظفاً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على القدرات الإبداعية للعاملين. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة المشاركة المعرفية داخل المؤسسة لدعم الإبداع.

7) دراسة Migdadi (2022) بعنوان: “Knowledge Management Processes, Innovation Capability and Organizational Performance”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على القدرة الابتكارية والأداء التنظيمي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (274) شركة من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لعمليات إدارة المعرفة على القدرة الابتكارية والأداء التنظيمي، وأن القدرة الابتكارية تلعب دوراً وسيطاً بينهما. وأوصت الدراسة بضرورة دمج عمليات إدارة المعرفة في الإستراتيجية التنظيمية لتعزيز الأداء.

8) دراسة Galgotia & Lakshmi (2022) بعنوان: “Implementation of Knowledge Management in Higher Education: A Comparative Study of Private and Government Universities in India and Abroad”

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، مشاركة المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة) في مؤسسات التعليم العالي، من خلال مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة في الهند والخارج. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المقارن، وتكونت العينة من (400) مشارك من أعضاء هيئة التدريس والإداريين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في تطبيق إدارة المعرفة لصالح الجامعات الخاصة والأجنبية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة إدارة المعرفة في الجامعات الحكومية وتطوير بنيتها التحتية الرقمية.

9) دراسة زرقين (2023) بعنوان: “أثر إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع: دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز – سونلغاز – تبسة”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في تحقيق الإبداع بمؤسسة سونلغاز – تبسة بالجزائر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (150) موظفاً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الإبداع، وأن بعد توليد المعرفة كان الأكثر تأثيراً. وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء وحدات متخصصة في إدارة المعرفة داخل المؤسسة.

10) دراسة القاضي (2023) بعنوان: “أثر إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في تحقيق الإبداع التنظيمي بالبنوك التجارية الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (240) من المديرين والموظفين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة الابتكار وربطها بعمليات إدارة المعرفة داخل البنوك.

11) دراسة (Massoudi & Birdawod (2023 بعنوان: “Applying Knowledge Management Processes to Improve Institutional Performance”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) على تحسين الأداء المؤسسي. واستخدمت الدراسة المنهج

الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (180) موظفاً من المؤسسات التعليمية في إقليم كردستان العراق. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة تبني منهجية متكاملة لإدارة المعرفة وتدريب العاملين عليها.

12) دراسة الجعافرة (2024) بعنوان: “أثر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في الأداء المؤسسي بأمانة عمان الكبرى. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (300) موظف. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في الأداء المؤسسي، وأن بعد تطبيق المعرفة كان الأعلى تأثيراً. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية المعرفية وربطها بمعايير الأداء المؤسسي.

13) دراسة (Pisoni, Molnár & Tarcsi (2024 بعنوان: “ Knowledge Management and Data Analysis Techniques for Data-Driven Financial Companies

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة وتقنيات تحليل البيانات بأبعادها (جمع البيانات، تخزين البيانات، تحليل البيانات، مشاركة المعرفة) في تعزيز الشركات المالية القائمة على البيانات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على دراسات حالة متعددة، وتكونت العينة من مجموعة من الشركات المالية الأوروبية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن دمج إدارة المعرفة مع تقنيات تحليل البيانات يعزز من كفاءة اتخاذ القرار المالي. وأوصت الدراسة بضرورة تبني أنظمة ذكية لإدارة المعرفة في القطاع المالي.

14) دراسة موسى (2026) بعنوان: “أثر إدارة المعرفة على فاعلية إدارة التغيير: دراسة ميدانية على شركة مطوفي حجاج الدول العربية أشرقت”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على فاعلية إدارة التغيير في شركة “أشرقت” لمطوفي حجاج الدول العربية بالملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (200) موظف. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لإدارة

المعرفة على فاعلية إدارة التغيير. وأوصت الدراسة بضرورة تبني إدارة المعرفة بوصفها ركيزة أساسية لدعم مبادرات التغيير المؤسسي.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالتغيير التابع (معالجة وحل شكاوى العملاء/المستثمرين) وعلاقته بمتغيرات أخرى

1) دراسة جفات والجنابي (2021) بعنوان: “تأثير معالجة شكاوى الزبائن على امتنان الزبون: دراسة تطبيقية لآراء عينة من المرضى في المستشفيات الخاصة بمنطقة الفرات الأوسط”

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير معالجة شكاوى الزبائن بأبعادها (سهولة تقديم الشكوى، سرعة الاستجابة، عدالة المعالجة، جودة الحل المقدم) على امتنان الزبون في المستشفيات الخاصة بمنطقة الفرات الأوسط بالعراق. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (200) مريض من مراجعي تلك المستشفيات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لمعالجة الشكاوى على امتنان الزبون، وأن بعد سرعة الاستجابة كان الأكثر تأثيراً. وأوصت الدراسة بضرورة تبني نظام متكامل ومحوسب لإدارة الشكاوى في القطاع الصحي.

2) دراسة بوقجاني وقارة (2022) بعنوان: “واقع معالجة شكاوى العملاء في موبيليس”

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع معالجة شكاوى العملاء بأبعادها (استقبال الشكوى، تصنيفها، معالجتها، متابعتها، التغذية الراجعة) في مؤسسة موبيليس للاتصالات بالجزائر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (150) من عملاء المؤسسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المؤسسة تمتلك نظاماً لمعالجة الشكاوى، إلا أنه يعاني من بعض القصور في سرعة الاستجابة وجودة الحلول المقدمة. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير نظام إلكتروني لمعالجة الشكاوى وتدريب الموظفين على مهارات التعامل معها.

3) دراسة (2025) Chandra Joshi, Bhatia & Jhanji بعنوان: “Leveraging Chatbots for Digital Transformation in Emerging Markets: Fostering Investor Awareness and Resolving Grievances for Sustainable Development in Developing Economies”

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور استخدام روبوتات المحادثة (Chatbots) بأبعادها (التوفر، الاستجابة الفورية، دقة المعلومات، التخصيص) في تعزيز وعي المستثمرين وحل شكاواهم في الأسواق الناشئة، ودعم التنمية المستدامة في الاقتصادات النامية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من المستثمرين والمستخدمين للخدمات المالية الرقمية في الأسواق الناشئة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن روبوتات المحادثة تسهم بشكل كبير في تسريع حل شكاوى المستثمرين وتعزيز ثقتهم بالسوق. وأوصت الدراسة بضرورة تبني الحلول الرقمية الذكية في إدارة شكاوى المستثمرين.

4) دراسة (Honda 2025) بعنوان: “Delayed Detection, Swift Blame: Investor Responses to Advisor Misconduct in Market Downturns”

هدفت الدراسة إلى التعرف على استجابات المستثمرين لسوء سلوك المستشارين الماليين خلال فترات الركود، وأثر ذلك على تقديم الشكاوى وسرعة معالجتها بأبعادها (اكتشاف السلوك، توجيه اللوم، تقديم الشكاوى، سرعة الحل). واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي بالاعتماد على بيانات المستثمرين في الأسواق المالية، وتكونت العينة من مجموعة كبيرة من سجلات الشكاوى المقدمة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأخراً في الكشف عن المخالفات وسرعة توجيه اللوم، مما يؤثر سلباً على ثقة المستثمرين. وأوصت الدراسة بضرورة بناء أنظمة استباقية للكشف المبكر عن المخالفات وسرعة معالجة الشكاوى.

8.1 الفجوة البحثية

من خلال الاستعراض المتأنّي للدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت متغيري الدراسة الحالية، يتبين أن ثمة أوجه اتفاق وأوجه اختلاف تبرز موقع الدراسة الحالية من هذه الأدبيات، وتحدد الفجوة البحثية التي تسعى إلى سدها. فمن حيث أوجه الاتفاق، تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في تناولها لمتغير إدارة المعرفة المؤسسية بوصفه متغيراً مستقلاً، وفي تبنيها للأبعاد الخمسة الشهيرة لعمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليدها، تخزينها، توزيعها، تطبيقها)، وهو ما يتوافق مع ما ذهبت إليه دراسات (أبو حطب، 2022؛ زرقين، 2023؛ الجعافرة، 2024؛ موسى، 2026). كما تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، وفي كونها دراسة ميدانية تطبيقية على مؤسسة بعينها، وهو ما يتماشى مع منهجيات دراسات (القاضي، 2022؛ 2023؛ الهبارنة والشورة، 2022؛ Migdadi, 2022). كما تلتقي الدراسة الحالية مع دراسات معالجة الشكاوى في التأكيد على أهمية سرعة الاستجابة وجودة الحلول بوصفهما محورين رئيسين

في تقييم كفاءة نظام معالجة الشكاوى، وذلك اتساقاً مع دراستي (جفات والجنابي، 2021؛ بوقجاني وقارة، 2022).

أما من حيث أوجه الاختلاف، فتتميز الدراسة الحالية عن سابقتها في عدة جوانب جوهرية؛ إذ إن معظم الدراسات السابقة التي تناولت إدارة المعرفة ربطتها بمتغيرات تابعة عامة كالأداء المؤسسي (الجعافرة، 2024؛ أبو حطب، 2022؛ Massoudi & Birdawod, 2023)، أو الإبداع التنظيمي (القاضي، 2023؛ زرقين، 2023؛ بوقريط وشرفي، 2022)، أو التحول الرقمي (محمد، 2022)، أو إدارة التغيير (موسى، 2026)، أو المنظمات الذكية (الهبارنة والشورة، 2022)، في حين تنفرد الدراسة الحالية بربط إدارة المعرفة المؤسسية بمتغير تابع نوعي ومحدد وهو سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، وهو ربط لم يعالج - في حدود اطلاع الباحث - في أي من الدراسات السابقة. كما تختلف الدراسة الحالية من حيث البيئة التطبيقية؛ فبينما طُبِّقت الدراسات السابقة في بيئات متنوعة كالبنوك التجارية الأردنية (القاضي، 2022؛ 2023)، والمؤسسات الصناعية الجزائرية (زرقين، 2023؛ بوقريط وشرفي، 2022)، ومنظمات العمل الأهلي في غزة (أبو حطب، 2022)، والجامعات المصرية (محمد، 2022)، والجامعات الهندية (Galgotia & Lakshmi, 2022)، والشركات المالية الأوروبية (Pisoni et al., 2024)، فإن الدراسة الحالية تطبّق في بيئة حكومية سعودية تتمثل في وزارة معنية بالاستثمار الصناعي، وهي بيئة ذات خصوصية إدارية وتنظيمية تتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030. كذلك تختلف الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة؛ فالدراسات التي تناولت الشكاوى ركزت على شكاوى المرضى (جفات والجنابي، 2021)، وشكاوى عملاء الاتصالات (بوقجاني وقارة، 2022)، وشكاوى المستثمرين في الأسواق المالية (Chandra Joshi et al., 2025؛ Honda, 2025)، بينما تتناول الدراسة الحالية فئة المستثمرين الصناعيين الذين يمتلكون خصوصية تتعلق بضخامة رؤوس أموالهم وتعدد إجراءاتهم التنظيمية.

وبناء على ما تقدم، تتحدد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى سدها في كونها - على حد علم الباحث - من الدراسات الأولى التي تجمع بين متغير إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الخمسة ومتغير سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، وتطبّق في بيئة وزارة حكومية سعودية معنية بالقطاع الصناعي، مما يجعلها إضافة نوعية للمكتبة العلمية، ورافداً عملياً لصانعي القرار في تحسين البيئة الاستثمارية الصناعية بالمملكة.

9.1 المنطلقات النظرية للدراسة

يشكل الإطار النظري الأساس المفاهيمي الذي تتبنى عليه الدراسة، إذ يقدم تصوراً متكاملاً لمتغيراتها وأبعادها والعلاقات المفترضة بينها، مستنداً إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة. ويتناول الإطار النظري للدراسة الحالية محورين رئيسيين هما: إدارة المعرفة المؤسسية بوصفها المتغير المستقل، وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين بوصفها المتغير التابع، ثم يختتم بتوضيح العلاقة النظرية بينهما.

أولاً: المحور الأول - إدارة المعرفة المؤسسية (المتغير المستقل)

1. مفهوم إدارة المعرفة المؤسسية:

تعرف إدارة المعرفة المؤسسية بأنها منظومة من العمليات والممارسات المنهجية التي تتبناها المؤسسة لتشخيص معارفها الظاهرة والضمنية، وتوليد معارف جديدة، وتخزينها في قواعد بيانات متاحة، وتوزيعها على المستفيدين داخل المؤسسة، وتطبيقها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، بما يحقق أهدافها الإستراتيجية ويعزز ميزتها التنافسية (الجعافرة، 2024). ويرى Migdadi (2022) أن إدارة المعرفة تمثل عملية تنظيمية شاملة تسعى إلى تحويل رأس المال الفكري للمؤسسة إلى قيمة عملية قابلة للتطبيق، من خلال دورة متكاملة تشمل اكتساب المعرفة وتوليدها ومشاركتها وتطبيقها.

2. أهمية إدارة المعرفة المؤسسية:

تبرز أهمية إدارة المعرفة في كونها تمثل أحد أهم الموارد الإستراتيجية للمؤسسات المعاصرة، لا سيما في ظل التحول نحو اقتصاد المعرفة. فهي تسهم في تعزيز قدرة المؤسسة على اتخاذ القرارات الرشيدة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ورفع كفاءة العاملين، وتعزيز الابتكار والإبداع، والاستجابة السريعة لمتغيرات البيئة الخارجية (Pisoni et al., 2024). كما تسهم إدارة المعرفة في بناء ذاكرة مؤسسية قوية تحفظ خبرات المؤسسة المتراكمة، وتحمي رأس مالها الفكري من الضياع بسبب دوران العمالة (محمد، 2022).

3. أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية:

تبنت الدراسة الحالية الأبعاد الخمسة الشهيرة لعمليات إدارة المعرفة، وهي كما وردت في دراسات (زرقين، 2023؛ الجعافرة، 2024؛ موسى، 2026):

- تشخيص المعرفة: ويقصد به تحديد المعرفة المتوفرة لدى المؤسسة، ومعرفة الفجوات المعرفية، وتحديد نوع المعرفة المطلوبة لتحقيق أهدافها، وهو بمثابة الخطوة الأولى في دورة إدارة المعرفة.
- توليد المعرفة (اكتسابها): ويشمل الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة للحصول على المعارف الجديدة، سواء من خلال البحث والتطوير الداخلي، أو التعلم من التجارب، أو الاستفادة من مصادر خارجية كالخبراء والاستشاريين والدراسات.
- تخزين المعرفة: ويشير إلى العمليات المنهجية لحفظ المعرفة في قواعد بيانات ونظم معلومات متاحة، بحيث تشكل ذاكرة مؤسسية يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.
- توزيع المعرفة (مشاركتها): ويعني إتاحة المعرفة لجميع المستفيدين داخل المؤسسة في الوقت والصيغة المناسبين، من خلال قنوات اتصال وشبكات معلومات فعالة.
- تطبيق المعرفة: وهو البعد الأهم في دورة إدارة المعرفة، إذ يشير إلى توظيف المعرفة المتاحة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتطوير الخدمات، بما يحقق قيمة مضافة للمؤسسة والمستفيدين منها (القاضي، 2023).

4. متطلبات تطبيق إدارة المعرفة:

يتطلب التطبيق الناجح لإدارة المعرفة توفر جملة من المتطلبات، من أبرزها: البنية التحتية التكنولوجية المناسبة، والثقافة التنظيمية الداعمة لمشاركة المعرفة، والقيادة الواعية بأهمية المعرفة، والكوادر البشرية المؤهلة، والنظم والإجراءات الملائمة (أبو رمان، 2022). كما تلعب القيادة التحويلية دوراً محورياً في تعزيز تطبيق إدارة المعرفة داخل المؤسسات (الهبارنة والشورة، 2022).

ثانياً: المحور الثاني - سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين (المتغير التابع)

1. مفهوم الشكاوى ومعالجتها:

تعرّف الشكاوى بأنها تعبير رسمي عن عدم الرضا من قبل المستفيد تجاه خدمة أو منتج أو إجراء تقدمه المؤسسة، ويتضمن مطالبة صريحة أو ضمنية بالمعالجة والتصحيح (جفات والجنابي، 2021). أما معالجة الشكاوى فتشير إلى المنظومة المتكاملة من الإجراءات التي تتبناها المؤسسة لاستقبال الشكاوى وتصنيفها والتحقيق فيها ومعالجتها ومتابعتها، وتقديم التغذية الراجعة للمشتكي (بوقجاني وقارة، 2022).

2. مفهوم سرعة حل الشكاوى:

تعد سرعة حل الشكاوى من أهم أبعاد جودة نظام معالجة الشكاوى، ويقصد بها الفترة الزمنية بين تقديم الشكاوى وحلها بشكل نهائي ومرضٍ للمشتكي. وتشكل السرعة عاملاً حاسماً في تقييم فاعلية نظام معالجة الشكاوى، إذ يترتب على التأخر في المعالجة تراكم الشكاوى، وتصاعد استياء المستفيدين، وتدهور صورة المؤسسة (Chandra Joshi et al., 2025).

3. خصوصية شكاوى المستثمرين الصناعيين:

تتسم شكاوى المستثمرين الصناعيين بخصوصية تميزها عن سائر أنواع الشكاوى؛ إذ ترتبط باستثمارات ضخمة، وإجراءات تنظيمية معقدة، وتداخل بين عدة جهات حكومية، وأثر مالي واقتصادي كبير. ومن هنا فإن سرعة حل هذه الشكاوى تشكل عاملاً حاسماً في استقرار الاستثمارات، وجاذبية البيئة الاستثمارية، والحفاظ على ثقة المستثمرين المحليين والأجانب (Honda, 2025).

4. العوامل المؤثرة في سرعة حل الشكاوى:

يتأثر مستوى سرعة حل الشكاوى بجملة من العوامل، من أبرزها: كفاءة نظام تلقي الشكاوى وتصنيفها، وتوفر قواعد بيانات ثرية بالحالات السابقة وحلولها، ومستوى تأهيل الكوادر المعنية، ووضوح الصلاحيات وتفويضها، ومستوى التنسيق بين الإدارات المعنية، وتوظيف التقنيات الرقمية الذكية (Chandra Joshi et al., 2025).

ثالثاً: العلاقة النظرية بين إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

يمكن تأصيل العلاقة النظرية بين المتغيرين من خلال التحليل العميق لأبعاد إدارة المعرفة وارتباطها بمحددات سرعة حل الشكاوى؛ فبعد تشخيص المعرفة يتيح للمؤسسة تحديد أنماط الشكاوى المتكررة وأسبابها الجذرية، مما يسرع من عملية التشخيص لاحقاً. كما أن بعد توليد المعرفة يوفر للمؤسسة معارف جديدة حول أفضل الممارسات في معالجة الشكاوى، في حين يتيح بعد تخزين المعرفة بناء قاعدة بيانات ثرية بالحالات السابقة وحلولها، مما يختصر زمن البحث عن الحلول (أبو حطب، 2022). ويسهم بعد توزيع المعرفة في تدفق المعلومات بين الإدارات المعنية بشكل سلس، مما يقلل من الازدواجية والتأخير، بينما يمكن بعد تطبيق المعرفة الكوادر من توظيف الخبرات المتراكمة في اتخاذ قرارات سريعة ومناسبة (Migdadi, 2022). وقد أثبتت الدراسات السابقة أن إدارة المعرفة تسهم في تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام (الجعافرة، 2024؛ Massoudi & Birdawod, 2023)، وهو ما يدعم الفرضية القائلة بوجود أثر إيجابي لها على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين بوصفها أحد مؤشرات الأداء المؤسسي في الوزارة محل الدراسة.

10.1 المنهجية وطرق البحث

ستعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها؛ إذ يتيح هذا المنهج وصف الظاهرة موضع الدراسة كما هي في الواقع، وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وتحليلها تحليلًا علميًا دقيقاً، واستخلاص الدلالات والنتائج التي تسهم في الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فروضها. وسيقوم الباحث بمراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيري الدراسة (إدارة المعرفة المؤسسية، وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين)، بهدف بناء الإطار النظري وصياغة أداة الدراسة بشكل علمي دقيق.

كما سيتم في الجانب الميداني توظيف الأسلوب الكمي في جمع البيانات وتحليلها، وذلك من خلال تصميم استبانة إلكترونية توزع على مفردات عينة الدراسة، ثم ستحتل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار فروض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. وسيسعى الباحث إلى الجمع بين الأصالة النظرية والدقة الميدانية، بما يعزز من موثوقية النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة، ويتيح تعميمها في الحدود العلمية المناسبة.

11.1 مجتمع الدراسة

سيكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات المعنية بمعالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم وفقاً للإحصاءات الرسمية المتوفرة نحو (420) موظفاً وموظفة، موزعين على الإدارات المختصة بخدمات المستثمرين، وإدارات الشكاوى، وإدارات الجودة والتطوير المؤسسي، والإدارات القانونية، وإدارات العلاقات مع المستثمرين. ويمثل هذا المجتمع الشريحة الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة، والأقدر على تقديم معلومات دقيقة حول واقع تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية ومستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.

وستعتمد الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل جميع فئات مجتمع الدراسة تمثيلاً عادلاً، وسيتم تحديد حجم العينة وفقاً لمعادلة ستيفن ثامبسون (Stephen Thompson) لتحديد حجم العينات، حيث سيبلغ حجم العينة التقديري نحو (201) مفردة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%). وسيقوم الباحث بتوزيع عدد (220) استبانة كحجم فعلي لضمان استرداد العدد المطلوب مع مراعاة الاستبانات غير الصالحة للتحليل، ومن المتوقع استرداد ما لا يقل عن (200) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، بنسبة استرداد تقارب (91%)، وهي نسبة مقبولة أكاديمياً في الدراسات الميدانية.

11.1 مصادر جمع البيانات

سيعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على مصدرين رئيسيين:

أولاً: المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، والدوريات المحكمة، والرسائل الجامعية، والأبحاث المنشورة، والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية،

والوثائق الداخلية للوزارة محل الدراسة، وقواعد البيانات العلمية ك (دار المنظومة، وGoogle Scholar، وScopus، وWeb of Science)، بهدف بناء الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة.

ثانياً: المصادر الأولية: وتتمثل في البيانات الميدانية التي سيجمعها الباحث من مفردات عينة الدراسة، وذلك من خلال أداة الدراسة الرئيسة (الاستبانة) التي ستصمم خصيصاً لهذا الغرض، وستورّع إلكترونياً على العاملين في الإدارات المعنية بالوزارة محل الدراسة.

12.1 أداة الدراسة

سيقوم الباحث بتصميم استبانة الدراسة استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، وستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسة على النحو الآتي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية: ويشمل (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: المتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية): ويتضمن (20) فقرة موزعة على خمسة أبعاد على النحو الآتي:

البعد	عدد الفقرات
تشخيص المعرفة	4
توليد المعرفة	4
تخزين المعرفة	4
توزيع المعرفة	4
تطبيق المعرفة	4
الإجمالي	20 فقرة

القسم الثالث: المتغير التابع (سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين): ويقاس بوصفه محوراً أحادياً يتضمن (10) فقرات.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (30) فقرة، وستُقاس جميع الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1)، وسيتم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، ومن ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

13.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة

ستُحلل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وستُوظف مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، تشمل: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات استجابات المبحوثين، ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، ومعامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي والعلاقة بين المتغيرات، واختبار (T-Test) واختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لدراسة الفروق بين استجابات المبحوثين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار فروض الدراسة والكشف عن أثر المتغير المستقل بأبعاده على المتغير التابع، إضافة إلى اختبار معامل تضخم التباين (VIF) للتأكد من عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة.

14.1 حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** ستقتصر الدراسة على تناول أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الخمسة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، دون التطرق لمتغيرات أخرى.
- **الحدود البشرية:** ستقتصر الدراسة على العاملين في الإدارات المعنية بمعالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة محل الدراسة.
- **الحدود المكانية:** ستطبق الدراسة داخل الوزارة المعنية بشؤون الاستثمار الصناعي بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمانية:** ستجرى الدراسة الميدانية خلال الفترة من (2026 م) وحتى انتهاء جمع البيانات وتحليلها ومناقشة نتائجها.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

يمثل الإطار النظري الركيزة الفكرية التي يستند إليها البحث العلمي، إذ يقدم تأصيلاً معرفياً منظماً لمتغيرات الدراسة، ويكشف عن الأبعاد المفاهيمية والفلسفية التي تحكم هذه المتغيرات، ويتيح للباحث بناء تصور علمي متكامل ينطلق منه نحو الجانب الميداني بثقة ووضوح. ومن هذا المنطلق، يتناول الإطار النظري للدراسة الحالية متغيرين محوريين هما: إدارة المعرفة المؤسسية بوصفها متغيراً مستقلاً، وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين بوصفها متغيراً تابعاً، وذلك من خلال مبحثين رئيسيين، يستعرض كل مبحث منهما المفهوم والأهمية والأهداف والأبعاد وعناصر ذات صلة، بأسلوب علمي مترابط يبرز التطور المفاهيمي لكل متغير، ويمهد للربط بينهما في السياق التطبيقي للدراسة.

المبحث الأول: إدارة المعرفة المؤسسية (المتغير المستقل)

1.1.2 تمهيد

شهد الفكر الإداري المعاصر تحولاً جوهرياً في نظريته إلى مصادر الميزة التنافسية للمؤسسات؛ إذ لم تعد الموارد المادية والمالية وحدها كافية لتحقيق التميز والاستدامة، بل باتت المعرفة بوصفها مورداً غير ملموس تشكل رأس المال الحقيقي للمؤسسات المعاصرة. وفي هذا السياق، برز مفهوم إدارة المعرفة المؤسسية بوصفه أحد أهم المداخل الإدارية الحديثة التي تتيح للمؤسسات توظيف رأس مالها الفكري بكفاءة، وتحويله إلى قيمة عملية تخدم أهدافها الإستراتيجية. ويسعى هذا المبحث إلى تقديم تأصيل نظري متكامل لمفهوم إدارة المعرفة المؤسسية، وأهميتها، وأهدافها، وأبعادها، ومتطلبات تطبيقها، ومداخلها الفكرية، والتحديات المرتبطة بها، وذلك اعتماداً على ما ورد في الأدبيات العلمية الحديثة.

2.1.2 نشأة مفهوم إدارة المعرفة وتطوره التاريخي

لم يظهر مفهوم إدارة المعرفة بوصفه حقلاً معرفياً مستقلاً بشكل مفاجئ، وإنما جاء نتيجة تراكم فكري وعلمي امتد لعقود عدة، ارتبط بتحولات كبرى في بيئات الأعمال والاقتصاد العالمي. فمع تصاعد التحول نحو اقتصاد المعرفة في نهايات القرن العشرين، وتنامي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح واضحاً أن المؤسسات التي تمتلك القدرة على استثمار معارفها وخبراتها المتراكمة هي الأقدر على المنافسة والاستمرار. وقد أسهمت التحولات المتسارعة في القطاع المالي وما رافقها من ثورة في تحليل البيانات في تعزيز الحاجة إلى منظومات علمية لإدارة المعرفة، تتيح للمؤسسات معالجة الكم الهائل من المعلومات المتوفرة وتحويلها إلى معرفة قابلة للتطبيق (Pisoni et al., 2024).

كما ارتبط تطور مفهوم إدارة المعرفة بتطور منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، إذ شكلت الجامعات ومراكز البحث بيئات خصبة لتوليد المعرفة ونقلها، ودراسة سبل توظيفها في مختلف القطاعات. وقد تباينت أنماط تطبيق إدارة المعرفة بين المؤسسات الأكاديمية الحكومية والخاصة، مما دفع الباحثين إلى محاولة فهم العوامل التي تعزز نجاح تطبيقها في السياقات المختلفة (Galgotia & Lakshmi, 2022). ومن ثم انتقلت إدارة المعرفة من كونها مفهوماً نظرياً إلى ممارسة تطبيقية راسخة في القطاعات الصناعية والخدمية والحكومية على حدٍ سواء.

3.1.2 مفهوم إدارة المعرفة المؤسسية

تعددت التعريفات التي قدمها الباحثون لمفهوم إدارة المعرفة المؤسسية، وذلك بحسب المنظور الذي انطلق منه كل باحث؛ فمنهم من ركز على البعد العملياتي، ومنهم من انطلق من البعد الإستراتيجي، ومنهم من جمع بين البعدين في تعريف شامل.

فقد عرفها القاضي (2022) بأنها منظومة متكاملة من العمليات والأنشطة التي تتبناها المؤسسة لتوليد المعرفة واكتسابها وتنظيمها ومشاركتها وتطبيقها، بما يعزز من قدرتها على اتخاذ القرارات الرشيدة ويحقق أهدافها الإستراتيجية. ويلاحظ في هذا التعريف التركيز على الطابع المنظومي المتكامل لإدارة المعرفة، بوصفها ليست ممارسة عشوائية بل عملية منهجية مقصودة.

في حين ذهب بوقريط وشرفي (2022) إلى تعريفها بأنها العملية المنهجية التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى استثمار رأس مالها المعرفي، عبر تحويل المعارف الضمنية إلى معارف ظاهرة يمكن تداولها وتوظيفها في تطوير القدرات الإبداعية للعاملين. ويبرز هذا التعريف البعد الإنساني في إدارة المعرفة، وارتباطها الوثيق بتنمية القدرات البشرية داخل المؤسسة.

وفي إطار مقارب، عرفها زرقين (2023) بأنها مجموعة من العمليات المنظمة التي توظفها المؤسسة لتشخيص فجواتها المعرفية، وتوليد المعرفة اللازمة لسدها، وتخزينها في نظم معلومات متطورة، وتوزيعها على العاملين، وتطبيقها في مواقف اتخاذ القرار. ويتميز هذا التعريف بتحديد الدقيق للعمليات الفرعية التي تنطوي عليها إدارة المعرفة.

أما من منظور Migdadi (2022) فتمثل إدارة المعرفة سلسلة من العمليات التنظيمية المتكاملة التي تشمل اكتساب المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها، بهدف تعزيز القدرة الابتكارية للمؤسسة ورفع مستوى أدائها التنظيمي. ويلاحظ هنا الربط الوثيق بين إدارة المعرفة والابتكار، بوصف الابتكار مخرجا طبيعيا للتوظيف الأمثل للمعرفة.

كما عرفها الجعافرة (2024) بأنها الممارسات الإدارية المنهجية التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى بناء ذاكرة مؤسسية غنية بالمعارف والخبرات، وإتاحتها لجميع العاملين في الوقت والصيغة المناسبين، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي. ويركز هذا التعريف على مفهوم الذاكرة المؤسسية بوصفها المخرج الأهم لعمليات إدارة المعرفة.

ومن منظور مغاير، عرفها Massoudi و Birdawod (2023) بأنها العملية التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى تحويل المعرفة إلى ميزة تنافسية مستدامة، من خلال منظومة متكاملة تشمل اكتساب المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها في مختلف مستويات المؤسسة.

رأي الباحث في المفهوم:

في ضوء التعريفات السابقة، يرى الباحث أن إدارة المعرفة المؤسسية يمكن تعريفها إجرائياً في سياق الدراسة الحالية بأنها: “منظومة متكاملة من العمليات المنهجية التي تتبناها الوزارة المعنية بشؤون الاستثمار الصناعي، لتشخيص المعرفة المتوفرة لديها حول شكاوى المستثمرين الصناعيين وأنماطها، وتوليد معارف جديدة حول أفضل الممارسات في معالجتها، وتخزينها في قواعد بيانات متطورة، وتوزيعها على العاملين المعنيين، وتطبيقها في اتخاذ القرارات المتعلقة بحل تلك الشكاوى، بما يسهم في تسريع دورة معالجتها ورفع كفاءة الأداء المؤسسي”. ويتضح من هذا التعريف أن إدارة المعرفة ليست مجرد نشاط تقني يقتصر على تخزين المعلومات، بل هي فلسفة إدارية شاملة تجمع بين البعد التقني والبعد الإنساني والبعد الإستراتيجي.

4.1.2 أهمية إدارة المعرفة المؤسسية

تتبع أهمية إدارة المعرفة المؤسسية من الدور المحوري الذي تلعبه في تعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات المعاصرة، ومواكبة التحولات المتسارعة في بيئات العمل. وقد أسهمت الأدبيات الحديثة في إبراز جوانب متعددة لأهمية إدارة المعرفة، تشكل مجتمعة صورة متكاملة عن قيمتها الإستراتيجية.

ويشير محمد (2022) إلى أن أهمية إدارة المعرفة تتجلى في عدة جوانب، أبرزها: (1) أنها تشكل الركيزة الأساسية لتحقيق التحول الرقمي في المؤسسات، إذ يعتمد التحول الرقمي في جوهره على القدرة على توليد المعرفة وتوزيعها رقمياً؛ (2) أنها تتيح للمؤسسة بناء بنية معلوماتية متطورة تخدم مختلف عملياتها؛ (3) أنها تسهم في تنمية القدرات الرقمية للعاملين وتأهيلهم للتعامل مع التقنيات الحديثة.

ويرى أبو حطب (2022) أن أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها: (1) تمثّل مدخلاً رئيسياً لتحسين الأداء المؤسسي بمختلف أبعاده؛ (2) تسهم في الاستفادة القصوى من الخبرات المتراكمة داخل المؤسسة؛ (3) تتيح للمؤسسة الاستجابة السريعة لمتغيرات البيئة الخارجية؛ (4) تقلّل من هدر الموارد الناتج عن تكرار الأخطاء أو عدم توظيف المعرفة المتاحة.

كما يشير أبو رمان (2022) إلى أن إدارة المعرفة تكتسب أهميتها من: (1) دورها في تعزيز التكامل بين البوابات الإلكترونية والعمليات الإدارية؛ (2) إسهامها في بناء أنظمة معلومات متطورة تتيح تدفق البيانات بسلاسة؛ (3) دعمها لعمليات اتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.

ويضيف القاضي (2023) أن إدارة المعرفة تكتسب أهميتها من ارتباطها الوثيق بتحقيق الإبداع التنظيمي، إذ إن المؤسسة التي تمتلك منظومة معرفية متطورة تكون أقدر على توليد الأفكار الإبداعية وتحويلها إلى ممارسات وخدمات مبتكرة تلبي احتياجات المستفيدين.

ومن منظور موسى (2026) تتضح أهمية إدارة المعرفة في: (1) دورها المحوري في دعم إدارة التغيير المؤسسي؛ (2) إسهامها في تخفيف مقاومة العاملين للتغيير من خلال توفير المعرفة اللازمة لفهمه؛ (3) تمكينها للمؤسسة من التكيف مع المستجدات وتحقيق مرونة تنظيمية عالية.

ويبرز Migdadi (2022) أن أهمية إدارة المعرفة تتجلى في ارتباطها العضوي بالقدرة الابتكارية للمؤسسة، إذ تشكل المعرفة المادة الخام التي تنبثق منها الابتكارات، سواء أكانت ابتكارات في المنتجات أم العمليات أم النماذج الإدارية.

كما يرى Pisoni وآخرون (2024) أن إدارة المعرفة تكتسب أهمية إستراتيجية خاصة في ظل التحول نحو اقتصاد البيانات، إذ باتت المؤسسات في حاجة ماسة إلى منظومات متطورة تجمع بين إدارة المعرفة وتقنيات تحليل البيانات، بما يتيح لها الاستفادة من الكم الهائل من المعلومات المتوفرة وتحويلها إلى قرارات إستراتيجية سليمة.

ويرى الباحث أن أهمية إدارة المعرفة المؤسسية في السياق الحكومي السعودي، ولا سيما في الوزارات المعنية بالاستثمار الصناعي، تتضاعف في ظل التوجه نحو تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، وما تتطلبه من رفع كفاءة الأداء الحكومي، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين، وتسريع دورة اتخاذ القرار.

5.1.2 أهداف إدارة المعرفة المؤسسية

تسعى إدارة المعرفة المؤسسية إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تتنوع بين ما هو إستراتيجي وما هو تشغيلي، وقد تناولت الأدبيات هذه الأهداف من زوايا متعددة.

أولاً: الأهداف كما وردت في الأدبيات:

يشير الهبارنة والشورة (2022) إلى أن أهداف إدارة المعرفة تتمثل في:

- بناء منظمة ذكية قادرة على التعلم المستمر والتكيف مع المتغيرات.
- تعزيز دور القيادة التحويلية في توجيه العاملين نحو مشاركة المعرفة.
- تحقيق التكامل بين المستويات الإدارية المختلفة من خلال تدفق المعرفة.

ويوضح Massoudi و Birdawod (2023) أن إدارة المعرفة تسعى إلى:

- تحسين الأداء المؤسسي بمختلف مؤشرات الكمية والنوعية.
- تعزيز قدرة المؤسسة على المنافسة والاستدامة.
- بناء ثقافة تنظيمية داعمة لمشاركة المعرفة والتعلم الجماعي.

ويرى بوقريط وشرفي (2022) أن أهداف إدارة المعرفة تشمل:

- تنمية القدرات الإبداعية للعاملين.
- استثمار رأس المال الفكري للمؤسسة بشكل أمثل.
- خلق بيئة عمل محفزة على الابتكار والتطوير المستمر.

ومن منظور شامل، يرى الباحث أن الأهداف الرئيسية لإدارة المعرفة المؤسسية في سياق الدراسة الحالية تشمل:

- بناء ذاكرة مؤسسية غنية بالخبرات المتراكمة حول شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- تطوير آليات علمية لتشخيص أنماط الشكاوى وأسبابها الجذرية.
- تعزيز التنسيق بين الإدارات المعنية بمعالجة الشكاوى.
- تمكين العاملين من الوصول إلى المعرفة اللازمة لاتخاذ قرارات سريعة ومناسبة.
- تسريع دورة معالجة الشكاوى ورفع مستوى رضا المستثمرين.

- تحقيق التميز المؤسسي بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.

6.1.2 أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية

تم تحديد أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية في الدراسة الحالية بناءً على ما ورد في دراسات (زرقين، 2023؛ الجعافرة، 2024؛ موسى، 2026)، إذ اتفقت هذه الدراسات على تبني خمسة أبعاد رئيسة تشكل الدورة المتكاملة لعمليات إدارة المعرفة، وهي: تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة. وفيما يلي شرح مفصل لكل بعد:

1. تشخيص المعرفة (Knowledge Diagnosis):

يمثل تشخيص المعرفة نقطة الانطلاق في دورة إدارة المعرفة، إذ يشير إلى العملية المنهجية التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى تحديد ما تمتلكه من معارف، وما تفتقر إليه، وما تحتاج إلى اكتسابه لتحقيق أهدافها. ويتضمن هذا البعد إجراء مسح شامل لرأس المال المعرفي في المؤسسة، وتحديد مصادر المعرفة الداخلية والخارجية، ورصد الفجوات المعرفية التي تعيق أداء المؤسسة. ويعد تشخيص المعرفة عملية دقيقة تتطلب استخدام أدوات علمية متطورة، كخرائط المعرفة، وتحليل الفجوات، ودراسات التقييم الذاتي (زرقين، 2023). وفي سياق الدراسة الحالية، يمكن تشخيص المعرفة الوزارة من تحديد أنماط الشكاوى الأكثر تكراراً، والفجوات المعرفية التي تعيق سرعة معالجتها.

2. توليد المعرفة (Knowledge Generation):

يشير هذا البعد إلى العمليات التي تعتمد عليها المؤسسة للحصول على معارف جديدة، سواء من خلال البحث والتطوير الداخلي، أو التعلم من التجارب السابقة، أو الاستفادة من الخبرات الخارجية عبر التدريب والاستشارات والشراكات المعرفية. ويتضمن توليد المعرفة أيضاً تحويل المعرفة الضمنية التي يحملها العاملون في أذهانهم إلى معرفة ظاهرة موثقة يمكن تداولها ومشاركتها. ويعد توليد المعرفة عملية إبداعية بامتياز، تتطلب بيئة تنظيمية محفزة على التفكير النقدي والحوار البناء (الجعافرة، 2024). وفي السياق التطبيقي للدراسة، يتيح توليد المعرفة للوزارة تطوير حلول مبتكرة للتعامل مع الشكاوى المعقدة وغير المألوفة.

3. تخزين المعرفة (Knowledge Storage):

يمثل هذا البعد العمليات المنهجية لحفظ المعرفة في قواعد بيانات ونظم معلومات متطورة، بحيث تشكل ذاكرة مؤسسية دائمة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة. ويتضمن تخزين المعرفة اختيار الأشكال المناسبة لتوثيق المعرفة (وثائق، فيديوهات، قواعد بيانات، أنظمة خبيرة)، وتصنيفها بشكل منطقي يتيح الوصول إليها بسهولة، وحمايتها من الضياع أو التسرب. ويكتسب تخزين المعرفة أهمية خاصة في المؤسسات التي تعاني من دوران العمالة، إذ يحمي رأس المال الفكري من الضياع مع مغادرة العاملين (موسى، 2026). وفي سياق الدراسة، يتيح تخزين المعرفة للوزارة بناء قاعدة بيانات ثرية بحالات الشكاوى السابقة وحلولها.

4. توزيع المعرفة (Knowledge Distribution):

يشير هذا البعد إلى إتاحة المعرفة لجميع المستفيدين داخل المؤسسة في الوقت والصيغة المناسبين، من خلال قنوات اتصال وشبكات معلومات فعالة. ويتضمن توزيع المعرفة استخدام وسائل متعددة كالاجتماعات الدورية، وورش العمل، والمنصات الإلكترونية، والبريد المؤسسي، والشبكات الاجتماعية الداخلية. ويتوقف نجاح توزيع المعرفة على وجود ثقافة تنظيمية داعمة لمشاركة المعرفة، تتجاوز عقلية "احتكار المعرفة" التي تسود في بعض البيئات (بوقريط وشرفي، 2022). وفي السياق التطبيقي، يسهم توزيع المعرفة في تعزيز التنسيق بين الإدارات المعنية بمعالجة شكاوى المستثمرين.

5. تطبيق المعرفة (Knowledge Application):

يعد هذا البعد ذروة دورة إدارة المعرفة وثمرتها الحقيقية، إذ يشير إلى توظيف المعرفة المتاحة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتطوير الخدمات. فالمعرفة التي لا تطبق تظل مجرد معلومات نظرية بلا قيمة، وإنما تكتسب قيمتها الحقيقية حين تتحول إلى ممارسات وقرارات تحقق أهداف المؤسسة. ويتطلب تطبيق المعرفة توفر مهارات وقدرات لدى العاملين تمكنهم من الترجمة العملية للمعرفة، كما يتطلب بيئة تنظيمية تسمح بالتجريب والتعلم من الأخطاء (القاضي، 2023). وفي سياق الدراسة، يتجلى تطبيق المعرفة في توظيف الخبرات المتراكمة لاتخاذ قرارات سريعة ومناسبة بشأن شكاوى المستثمرين الصناعيين.

7.1.2 متطلبات تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية

يستلزم التطبيق الناجح لإدارة المعرفة المؤسسية توفر جملة من المتطلبات الأساسية التي تشكل البيئة الحاضنة لها. ومن أبرز هذه المتطلبات: البنية التحتية التكنولوجية المتطورة التي تتيح تخزين المعرفة وتوزيعها بكفاءة، بما في ذلك البوابات الإلكترونية وأنظمة إدارة الوثائق وقواعد البيانات المتقدمة (أبو رمان، 2022). كما تشكل الثقافة التنظيمية الداعمة لمشاركة المعرفة ركيزة أساسية، إذ لا يمكن لأي منظومة تقنية مهما بلغت من التطور أن تحقق أهدافها في ظل ثقافة احتكار المعرفة والتنافس السلبي بين العاملين. كما تلعب القيادة الإدارية دوراً محورياً في نجاح إدارة المعرفة، ولا سيما القيادة التحويلية التي تسعى إلى إلهام العاملين ودفعهم نحو التعلم والتطوير المستمر، وتوفير الرؤية والدعم اللازمين لتبني ممارسات إدارة المعرفة (الهبارنة والشورة، 2022). وتشكل الكوادر البشرية المؤهلة مطلباً جوهرياً، إذ إن المعرفة في نهاية المطاف يحملها البشر وينقلونها ويوظفونها، مما يجعل الاستثمار في تدريب العاملين وتنمية قدراتهم شرطاً لا غنى عنه.

8.1.2 مداخل ومنظورات دراسة إدارة المعرفة

تعددت المداخل التي يمكن من خلالها دراسة إدارة المعرفة المؤسسية، وقد تم رصد عدد منها في الأدبيات المستعرضة:

المدخل التقني: ويركز على البعد التكنولوجي في إدارة المعرفة، ويرى أن المعرفة يمكن إدارتها بشكل فعال من خلال توظيف نظم المعلومات المتطورة والبوابات الإلكترونية (أبو رمان، 2022).

المدخل الإنساني: ويركز على البعد الإنساني والعلاقات التنظيمية، ويرى أن المعرفة في جوهرها ظاهرة إنسانية اجتماعية، وأن نجاح إدارتها يتوقف على العلاقات بين العاملين وثقافة المشاركة السائدة بينهم.

المدخل الإستراتيجي: ويرى أن إدارة المعرفة يجب أن تدمج في الإستراتيجية العامة للمؤسسة، بحيث تكون جزءاً من رؤيتها ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية، وليست مجرد نشاط تشغيلي معزول.

المدخل التكاملي: ويسعى إلى الجمع بين المداخل السابقة، بوصف إدارة المعرفة ظاهرة متعددة الأبعاد تتطلب مقارنة شاملة تجمع بين التقنية والإنسان والإستراتيجية (Massoudi & Birdawod, 2023).

9.1.2 تحديات تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية

على الرغم من الأهمية الكبيرة لإدارة المعرفة، إلا أن تطبيقها يواجه جملة من التحديات التي يجب على المؤسسات الوعي بها والتخطيط لمواجهتها. ومن أبرز هذه التحديات: مقاومة العاملين لمشاركة المعرفة خشية فقدان تميزهم، وضعف البنية التحتية التكنولوجية في بعض المؤسسات، وغياب الثقافة التنظيمية الداعمة لمشاركة المعرفة، وقصور الدعم القيادي في بعض المستويات الإدارية، إضافة إلى صعوبة قياس العائد على الاستثمار في إدارة المعرفة (Galgotia & Lakshmi, 2022).

المبحث الثاني: سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين (المتغير التابع)

1.2.2 تمهيد

تمثل الشكاوى في السياق المؤسسي الحديث نافذة حقيقية للتعرف على مواطن الخلل في الخدمات المقدمة، وفرصة قيمة لتحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى رضا المستفيدين. ولم تعد المؤسسات المعاصرة تنظر إلى الشكاوى بوصفها عبئاً أو مصدر إزعاج، بل باتت تتعامل معها بوصفها موارد معلوماتية ثمينة تتيح لها فهم توقعات المستفيدين وتطوير خدماتها بما يلبي احتياجاتهم. وتكتسب معالجة الشكاوى أهمية مضاعفة حين يتعلق الأمر بالمستثمرين، ولا سيما المستثمرين الصناعيين الذين يمتلكون خصوصية تتعلق بضخامة استثماراتهم وتعدد إجراءاتهم. ويسعى هذا المبحث إلى تقديم تأصيل نظري متكامل لمفهوم شكاوى المستثمرين الصناعيين وسرعة حلها، وأهميتها، وأهدافها، والعوامل المؤثرة فيها، وذلك بالاعتماد على الأدبيات العلمية المتاحة.

2.2.2 نشأة مفهوم إدارة الشكاوى وتطوره

مر مفهوم إدارة الشكاوى بمراحل تطور متعاقبة، انتقل خلالها من كونه نشاطاً هامشياً في المؤسسات إلى وظيفة إستراتيجية محورية. ففي المراحل الأولى، كانت الشكاوى تتعامل معها بوصفها حالات فردية معزولة يجب التخلص منها بأسرع وقت ممكن. ثم تطور المفهوم مع تصاعد التوجه نحو خدمة العملاء وتعزيز جودة الخدمات، فأصبحت الشكاوى تتعامل معها بوصفها مصدراً للتغذية الراجعة الثمينة. وفي المرحلة الحالية، باتت إدارة الشكاوى تشكل منظومة إستراتيجية متكاملة، توظف فيها التقنيات الحديثة كروبوتات المحادثة الذكية والذكاء الاصطناعي لتسريع الاستجابة وتحسين جودة الحلول المقدمة (Chandra Joshi et al., 2025).

وفي سياق الأسواق المالية والاستثمارية، تطور مفهوم إدارة شكاوى المستثمرين بشكل خاص، لا سيما مع تنامي الأزمات المالية وتصاعد الحاجة إلى آليات فعالة للتعامل مع سوء السلوك المهني وتراجع الثقة بين المستثمرين والمؤسسات المالية (Honda, 2025).

أولاً: مفهوم الشكوى:

تعددت التعريفات التي قدمها الباحثون لمفهوم الشكوى، وفيما يلي أبرزها كما وردت في الأدبيات المستعرضة:

يعرف جفات والجنابي (2021) الشكوى بأنها تعبير رسمي أو غير رسمي يقدمه المستفيد للمؤسسة، يبدي فيه عدم رضاه عن جانب من جوانب الخدمة المقدمة، ويتضمن ضمناً أو صراحة توقعاً بأن تقوم المؤسسة بمعالجة الأمر وتصحيحه. ويبرز هذا التعريف أن الشكوى ليست مجرد تعبير سلبي، بل تحمل توقعاً إيجابياً بالتحسين.

وتشير بوقجاني وقارة (2022) إلى أن الشكوى تمثل عملية تواصل تبادر بها المستفيد تجاه المؤسسة، لإيصال معلومات محددة عن قصور في الخدمة أو المنتج، بهدف الحصول على معالجة عادلة تعيد الأمور إلى نصابها. ويلاحظ في هذا التعريف التركيز على البعد التواصل في الشكوى.

ومن منظور Chandra Joshi وآخرون (2025) تمثل الشكوى في السياق الاستثماري تعبيراً منظماً عن استياء المستثمر من ممارسات أو إجراءات أو قرارات صادرة عن جهة استثمارية، تتضمن مطالبة صريحة بالمعالجة والتصحيح، ويشكل حسن التعامل معها عاملاً محورياً في استعادة ثقة المستثمر.

كما يعرفها Honda (2025) في السياق المالي بأنها إفصاح رسمي من المستثمر عن ضرر تعرض له نتيجة سوء سلوك أو خطأ ارتكبه المستشار أو الجهة المالية، ويتطلب استجابة سريعة وعادلة تحفظ حقوق المستثمر وتعيد الاعتبار للمنظومة المالية ككل.

ثانياً: مفهوم سرعة حل الشكوى:

تعرف سرعة حل الشكوى بأنها الفترة الزمنية بين تقديم الشكوى وحلها بشكل نهائي ومرضٍ للمشتكي. ويشير هذا المفهوم إلى بعد جوهري في تقييم جودة نظام معالجة الشكاوى، إذ لا يكفي أن يتم حل الشكوى في نهاية المطاف، بل يجب أن يتم ذلك في وقت مناسب لا يتسبب في تفاقم الضرر أو تصاعد استياء المشتكي.

ثالثاً: مفهوم شكاوى المستثمرين الصناعيين:

تشير شكاوى المستثمرين الصناعيين إلى الشكاوى المقدمة من قبل أصحاب المشاريع الصناعية للجهات الحكومية والتنظيمية، بشأن ما يواجهونه من عقبات وتحديات في تنفيذ استثماراتهم، سواء كانت هذه العقبات إجرائية، أو تنظيمية، أو مالية، أو فنية. وتتسم هذه الشكاوى بتعقيدها النسبي، وتشعب أطرافها، وضخامة آثارها المالية والاقتصادية.

رأي الباحث في المفهوم:

في ضوء التعريفات السابقة، يرى الباحث أن سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين يمكن تعريفها إجرائياً في سياق الدراسة الحالية بأنها: "قدرة الوزارة المعنية بشؤون الاستثمار الصناعي على استقبال الشكاوى المقدمة من المستثمرين الصناعيين وتصنيفها والتحقيق فيها واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها وإبلاغ المشتكين بها في أقصر فترة زمنية ممكنة، مع ضمان جودة الحلول المقدمة وعدالتها". ويشمل هذا المفهوم أبعاداً متعددة تتعلق بالكفاءة الزمنية، والدقة الإجرائية، وجودة الحلول، ورضا المستثمرين.

3.2.2 أهمية سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

تتبع أهمية سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين من الدور المحوري الذي تلعبه في تعزيز البيئة الاستثمارية وجاذبيتها، وحماية الاستثمارات الصناعية، وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

ويشير جفات والجناي (2021) إلى أن أهمية سرعة معالجة الشكاوى تتمثل في: (1) دورها في تعزيز شعور المستفيد بالامتنان تجاه المؤسسة؛ (2) إسهامها في بناء علاقات مستدامة مع المستفيدين قائمة على الثقة؛ (3) تحويل التجربة السلبية إلى فرصة لتعميق ولاء المستفيد للمؤسسة؛ (4) تخفيف الأثر النفسي السلبي الناتج عن الشكاوى الأصلية.

وتبرز بوقجاني وقارة (2022) أهمية معالجة الشكاوى في: (1) كونها مصدراً ثميناً للتغذية الراجعة حول جودة الخدمات؛ (2) إتاحتها للمؤسسة فرصة تصحيح مسارها وتحسين خدماتها؛ (3) تقليل خسائر المؤسسة الناتجة عن فقدان المستفيدين غير الراضين؛ (4) تعزيز صورة المؤسسة في أذهان الجمهور.

ومن منظور استثماري، يوضح Chandra Joshi وآخرون (2025) أن أهمية سرعة حل شكاوى المستثمرين تتجلى في: (1) تعزيز ثقة المستثمرين بالبيئة الاستثمارية؛ (2) دعم التنمية المستدامة في

الاقتصادات النامية؛ (3) توفير حماية فعالة لحقوق المستثمرين؛ (4) تعزيز الوعي الاستثماري وتشجيع الاستثمارات الجديدة.

كما يرى Honda (2025) أن أهمية سرعة معالجة الشكاوى الاستثمارية تكمن في: (1) الكشف المبكر عن السلوكيات غير السليمة قبل تفاقمها؛ (2) الحد من الخسائر المالية للمستثمرين؛ (3) حماية استقرار الأسواق المالية والاستثمارية؛ (4) تعزيز الشفافية والمساءلة في المنظومة الاستثمارية.

ويرى الباحث أن أهمية سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في السياق السعودي تتضاعف في ظل التوجه نحو تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، لا سيما في تعزيز البيئة الاستثمارية الصناعية، واستقطاب الاستثمارات المحلية والأجنبية، ورفع كفاءة الخدمات الحكومية.

4.2.2 أهداف نظام معالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين

يسعى نظام معالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين إلى تحقيق جملة من الأهداف الرئيسة، منها:

- توفير قناة رسمية ومنظمة يمكن للمستثمرين من خلالها إيصال مخاوفهم واقتراحاتهم للجهات المختصة (جفات والجنابي، 2021).
- ضمان الاستجابة السريعة والعادلة للشكاوى المقدمة، بما يحفظ حقوق المستثمرين ويصون البيئة الاستثمارية.
- تقليل الخسائر المالية والاقتصادية الناتجة عن تأخر معالجة العقبات التي تواجه المستثمرين.
- توفير قاعدة بيانات ثرية بأنماط الشكاوى وأسبابها، تتيح للجهات المعنية تطوير سياسات وقائية تحد من تكرارها (Chandra Joshi et al., 2025).
- تعزيز الشفافية والمساءلة في التعامل مع المستثمرين، بما يعزز من ثقتهم بالبيئة الاستثمارية.
- دعم عمليات التطوير المستمر للخدمات الاستثمارية المقدمة، من خلال الاستفادة من التغذية الراجعة (بوقجاني وقارة، 2022).
- المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال تحسين البيئة الاستثمارية (Honda, 2025).

5.2.2 أبعاد سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

تم اعتماد سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في الدراسة الحالية بوصفها متغيراً أحادي البعد، إلا أنه يمكن رصد عدد من العناصر التي تشكل مضمونه العملي، بناء على ما ورد في دراسات (جفات والجناي، 2021؛ بوقجاني وقارة، 2022؛ Chandra Joshi et al., 2025):

- الاستجابة الفورية لاستقبال الشكوى: وتشير إلى قدرة الوزارة على استقبال شكاوى المستثمرين الصناعيين فور تقديمها، وتوفير قنوات متعددة ومتاحة لتقديم الشكاوى، بما فيها القنوات الإلكترونية.
- سرعة تصنيف الشكوى وتوجيهها: وتتعلق بقدرة الوزارة على تصنيف الشكوى المقدمة بشكل سريع ودقيق، وتوجيهها إلى الإدارة المختصة بمعالجتها دون تأخير أو ازدواجية في الإجراءات.
- سرعة التحقيق ودراسة الشكوى: وتشير إلى الفترة الزمنية التي تستغرقها الإدارات المعنية في دراسة تفاصيل الشكوى، وجمع المعلومات اللازمة، والتنسيق مع الجهات المختلفة لفهم أبعاد الشكوى.
- سرعة اتخاذ القرار وتقديم الحل: وتمثل ذروة عملية معالجة الشكوى، وتشير إلى قدرة الوزارة على اتخاذ قرار سريع ومناسب بشأن الشكوى، وتقديم الحل المناسب للمستثمر في وقت وجيز.
- سرعة إبلاغ المستثمر بنتيجة الشكوى: وتتعلق بالتواصل الفعال مع المستثمر لإطلاعه على مجريات معالجة شكواه ونتيجتها النهائية، بما يعزز من شفافية العملية.
- سرعة المتابعة والتقييم: وتشير إلى قدرة الوزارة على متابعة تنفيذ القرارات الصادرة بشأن الشكوى، والتأكد من رضا المستثمر عن الحل المقدم، واتخاذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة.

6.2.2 العوامل المؤثرة في سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

تتأثر سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين بجملة من العوامل التنظيمية والبشرية والتقنية، يمكن رصدها فيما يلي:

العوامل التنظيمية: وتشمل وضوح الإجراءات والصلاحيات، ومستوى التنسيق بين الإدارات المعنية، ومدى تفويض الصلاحيات، وطبيعة الهيكل التنظيمي، ومدى مرونته (بوقجاني وقارة، 2022).

العوامل البشرية: وتتعلق بمستوى تأهيل العاملين المعنيين بمعالجة الشكاوى، ومهاراتهم في التعامل مع المستثمرين، وقدرتهم على اتخاذ القرارات، ومستوى تحفيزهم للأداء المتميز.

العوامل التقنية: وتشمل مدى توفر أنظمة إلكترونية متطورة لاستقبال الشكاوى ومعالجتها ومتابعتها، ومدى
توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة في تسريع الاستجابة (Chandra Joshi et al., 2025).

العوامل المعلوماتية: وتتعلق بمدى توفر قواعد بيانات ثرية بحالات الشكاوى السابقة وحلولها، ومستوى تدفق
المعلومات بين الجهات المعنية، وسهولة الوصول إلى المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار (Honda, 2025).

7.2.2 العلاقة بين إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

يمكن تأصيل العلاقة النظرية بين إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين
من خلال التحليل العميق لأبعاد المتغيرين. فامتلاك الوزارة لمنظومة متكاملة لإدارة المعرفة يتيح لها بناء
ذاكرة مؤسسية غنية بأنماط الشكاوى السابقة وحلولها، مما يختصر الوقت اللازم للبحث عن الحلول المناسبة.
كما يتيح تدفق المعرفة بين الإدارات المعنية تسريع دورة اتخاذ القرار، ويقلل من الازدواجية والتأخير الناجم
عن ضعف التنسيق. ويمكن تطبيق المعرفة الكوادر المعنية من توظيف الخبرات المتراكمة في اتخاذ قرارات
سريعة ومناسبة، بما يعكس مستوى نضج إداري متقدم في الوزارة.

Midocean University

College of Management

Department of project management



The Impact of Organizational Knowledge Management on the Speed of Resolving Industrial Investors' Complaints: A Field Study within the Ministry

Prepared by the student/

Main supervisor/

Dr. Al-Faisal Abdelhamid

Second supervisor/

Dr. Fayez Jarad

2026 – 1448