

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

إعداد الطالب/

عبدالله سعيد ال عزام

253000161

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي:2026

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة
5	أهمية الدراسة:
5	أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)
6	ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)
7	أهداف الدراسة:
7	تساؤلات الدراسة
7	السؤال الرئيسي
8	فروض الدراسة:
9	الدراسات السابقة:
15	الفجوة البحثية:
15	أوجه الاختلاف
16	المنطلقات النظرية للدراسة:
19	المنهجية وطرق البحث:
19	مجتمع وعينة الدراسة
20	مصادر جمع البيانات
20	أداة الدراسة
21	الأساليب الإحصائية المستخدمة
22	حدود الدراسة
23	المراجع:
23	أولاً: المراجع العربية
24	ثانياً: المراجع الأجنبية

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات جوهرية في طبيعة الموارد التي تستند إليها المنظمات في تحقيق تميزها المؤسسي، حيث انتقل محور الارتكاز من الموارد المادية التقليدية إلى الموارد المعرفية غير الملموسة التي باتت تُمثل الثروة الحقيقية للمنظمات في ظل اقتصاد المعرفة، وأصبحت القدرة على إدارة المعرفة وتوظيفها بفاعلية معياراً حاسماً يُميّز المنظمات الرائدة عن غيرها في بيئة أعمال تتسم بالتعقيد والتغير المتسارع، وقد أفرز هذا التحول اهتماماً أكاديمياً ومهنياً متنامياً بمفهوم إدارة المعرفة المؤسسية باعتبارها مدخلاً استراتيجياً يُمكن المنظمات من استثمار رأسمالها الفكري والمعرفي في تطوير أدائها وتحسين مخرجاتها الخدمية (مرسي والديب، 2022).

وتُعرف إدارة المعرفة المؤسسية بأنها منظومة متكاملة من العمليات والممارسات التي تستهدف توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها بشكل منهجي داخل المنظمة، بما يُسهم في تعزيز قدرتها على الاستجابة لمتطلبات بيئتها الداخلية والخارجية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتتجاوز إدارة المعرفة في مفهومها الحديث مجرد تجميع البيانات والمعلومات لتشمل عمليات تحويل الخبرات الفردية والجماعية إلى أصول معرفية مؤسسية قابلة للتوظيف المتكرر في مواقف العمل المختلفة، مما يُقلل من الاعتماد على الاجتهاد الفردي ويُرسّخ ثقافة التعلم المؤسسي المستمر (القاضي، 2022).

ولا يقتصر الاهتمام بإدارة المعرفة على منظمات القطاع الخاص فحسب، بل يمتد ليشمل الأجهزة الحكومية التي تتعامل مع قطاعات حيوية ذات تأثير مباشر على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولعل القطاع الصناعي من أبرز هذه القطاعات نظراً لدوره المحوري في دفع عجلة النمو الاقتصادي واستقطاب الاستثمارات المحلية والأجنبية (أبو رمان، 2022).

وتحتل سرعة حل شكاوى المستثمرين مكانة محورية في منظومة تقييم جودة الخدمات الحكومية المقدمة لقطاع الأعمال، إذ ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى رضا المستثمرين وثقتهم في المؤسسات الحكومية

واستعدادهم للتوسع في أنشطتهم الاستثمارية ، وأن المنظمات التي تمتلك قاعدة معرفية مؤسسية راسخة تتفوق على نظيراتها في سرعة الاستجابة لمتطلبات عملائها ومعالجة مشكلاتهم، وذلك لأن إدارة المعرفة تُوفر للعاملين إمكانية الوصول الفوري إلى الخبرات والحلول المتراكمة مما يُختصر دورة اتخاذ القرار بشكل ملحوظ (أبو حطب، 2022).

وفي ضوء التوجه الاستراتيجي للمملكة نحو تحسين مناخ الاستثمار وتبسيط الإجراءات الحكومية وتسريع التحول الرقمي في إطار رؤية المملكة 2030، تبرز الحاجة الملحة لدراسة العلاقة بين إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة

ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتستكشف أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الأربعة المتمثلة في توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، سعياً نحو تقديم إطار علمي وعملي يُسهم في تعزيز الأداء المؤسسي للوزارة وتحسين جودة خدماتها المقدمة للمستثمرين.

مشكلة الدراسة

تُواجه الأجهزة الحكومية المعنية بالشأن الصناعي في الدول النامية تحديات متصاعدة ومتشابكة ترتبط بقدرتها على الاستجابة الفعّالة والسريعة لشكاوى المستثمرين الصناعيين، وهي تحديات لم تعد تقتصر على البُعد الإجرائي الروتيني بل باتت تمتد لتطال البنية المعرفية المؤسسية ذاتها التي تُشكّل الركيزة الأساسية لاتخاذ القرارات وتسريع الحلول ، وتُعدّ وزارة الصناعة في جمهورية مصر العربية من أبرز الكيانات الحكومية التي تتعامل يومياً مع حجم كبير ومتنامٍ من شكاوى المستثمرين الصناعيين المتعلقة بالتراخيص والتصاريح والعقبات البيروقراطية والتنظيمية، مما يفرض عليها ضغوطاً متزايدة تتطلب منظومة معرفية مؤسسية متكاملة تُمكنها من تقديم حلول ناجزة في أطر زمنية تتوافق مع تطلعات المستثمرين وتوجهات الدولة نحو تحسين مناخ الاستثمار (أبو رمان، 2022)

وقد كشفت المؤشرات الأولية والملاحظات الميدانية التي رصدها الباحث من خلال احتكاكه المباشر ببيئة العمل في الوزارة عن وجود فجوة ملحوظة بين المعرفة المؤسسية المتراكمة لدى العاملين والقدرة الفعلية على توظيفها بشكل منهجي ومنظم في تسريع حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، إذ تنتشر

الخبرات والمعارف المتعلقة بآليات التعامل مع الشكاوى بين الأفراد والإدارات دون وجود نظام مؤسسي فعال يضمن توليدها وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها بصورة تُسرّع من دورة حل الشكاوى ، ويتجلى هذا الواقع في تكرار معالجة شكاوى متشابهة في طبيعتها دون الاستفادة من الحلول والتجارب السابقة، وفي اعتماد العاملين على الاجتهاد الفردي بدلاً من قاعدة معرفية مؤسسية مشتركة، فضلاً عن ضعف آليات نقل المعرفة بين الإدارات المختلفة المعنية بمعالجة الشكاوى، مما يُقضي إلى إطالة الأثر الزمني لحل الشكاوى وتراجع مستوى رضا المستثمرين (بوقجاني وملاك، 2022)

وعلى الرغم من الاهتمام المتنامي بموضوع إدارة المعرفة في الأدبيات الإدارية المعاصرة، إلا أن الدراسات التي تناولت أثرها المباشر على سرعة حل الشكاوى في القطاع الحكومي الصناعي تظل شحيحة ومحدودة (مرسي والديب، 2022)، مما يُشكّل فجوة بحثية واضحة تسعى هذه الدراسة إلى سدها من خلال الكشف عن طبيعة العلاقة الأثرية بين إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها المتمثلة في توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها وبين سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة (Singh, Gupta, Busso & Kamboj, 2021) وتتسق هذه الفجوة مع ما أكدته دراسات سابقة من أن المنظمات التي تفتقر إلى منظومة معرفية مؤسسية فعّالة تُعاني من بطء في الاستجابة لمتطلبات عملائها ومعالجة مشكلاتهم، في حين أن المنظمات التي تتبنى ممارسات إدارة المعرفة بشكل منهجي تتمتع بقدرة أعلى على سرعة حل المشكلات وتحسين جودة خدماتها (أبو حطب، 2022؛ Tucker, Wang & Yu, 2023).

وبناءً على ما تقدّم، تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من عدة اعتبارات جوهرية ترتبط بإثراء المعرفة الأكاديمية وسد الفجوات البحثية في هذا المجال.

تُسهّم هذه الدراسة في تقديم إطار نظري متكامل يربط بين مفهومين بحثيين مهمين هما إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل الشكاوى، وهو ما يُثري الجانب المعرفي في مجال الإدارة العامة ويُوفّر قاعدة علمية يمكن البناء عليها في دراسات مستقبلية، إذ إن الأدبيات السابقة لم تتناول هذه العلاقة بشكل مباشر في القطاع الصناعي الحكومي.

تُسهّم الدراسة في سد الفجوة البحثية القائمة في البيئة العربية تحديداً فيما يتعلق بدراسة أثر إدارة المعرفة المؤسسية على الأداء الخدمي للأجهزة الحكومية، حيث إن غالبية الدراسات السابقة ركّزت على القطاع الخاص أو القطاع المصرفي، بينما يبقى القطاع الحكومي الصناعي بحاجة ماسة إلى مزيد من الدراسات والبحوث المعمّقة

تُعد الدراسة إضافة نوعية لمكتبة البحث العلمي العربي من خلال تطوير نموذج بحثي يمكن اختباره وتطبيقه في سياقات تنظيمية مماثلة، كما تُوفّر أداة بحثية مُحكّمة يمكن للباحثين الاستفادة منها في دراسات لاحقة، وتفتح آفاقاً بحثية جديدة أمام الباحثين لاستكشاف متغيرات وسيطة أو معدّلة في العلاقة بين إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل الشكاوى.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من ارتباطها الوثيق بواقع العمل الإداري في وزارة الصناعة وانعكاساتها المباشرة على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين الصناعيين.

تُقدّم الدراسة لصانعي القرار في وزارة الصناعة رؤية واضحة ومبنية على أسس علمية حول واقع تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية وانعكاساتها على سرعة حل شكاوى المستثمرين، مما يُمكنهم من اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة لتحسين الأداء المؤسسي وتسريع الإجراءات الخدمية.

كما تكتسب الدراسة أهميتها من ارتباطها بمناخ الاستثمار الصناعي، إذ إن سرعة حل شكاوى المستثمرين تُعد مؤشراً جوهرياً على جاذبية بيئة الاستثمار في أي دولة، وبالتالي فإن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تُسهّم في تحسين ترتيب مصر في مؤشرات سهولة ممارسة الأعمال العالمية من خلال تقديم حلول عملية قائمة على إدارة المعرفة لتسريع الإجراءات الحكومية.

تُساعد الدراسة القيادات الإدارية في الوزارة على تحديد مواطن القوة والضعف في ممارسات إدارة المعرفة الحالية، وتُرشدتهم نحو الأبعاد الأكثر تأثيراً في تسريع حل الشكاوى، مما يُمكنهم من توجيه الموارد والجهود نحو الأولويات الأكثر فاعلية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

يتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على مستوى تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) في وزارة الصناعة من وجهة نظر العاملين فيها.
- تحديد مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة من وجهة نظر العاملين فيها.
- قياس أثر توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- قياس أثر تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- قياس أثر مشاركة المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- قياس أثر تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- تقديم توصيات ومقترحات عملية لتفعيل دور إدارة المعرفة المؤسسية في تسريع حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي

ما أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟

يتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) في وزارة الصناعة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما أثر توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟
- ما أثر تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟
- ما أثر مشاركة المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟
- ما أثر تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟

فروض الدراسة:

✓ **الفرض الرئيسي :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

يتفرع من الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

- ✓ **الفرض الفرعي الأول:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- ✓ **الفرض الفرعي الثاني:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- ✓ **الفرض الفرعي الثالث:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمشاركة المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

✓ **الفرض الفرعي الرابع:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

الدراسات السابقة:

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

أولاً: الدراسات العربية

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 في تحقيق إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) في البنوك التجارية الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من (13) بنكاً تجارياً أردنياً، وتم اختيار (6) بنوك منها، فيما شملت وحدة التحليل المديرين التنفيذيين في الإدارات العليا والوسطى (مدير عام، نائب مدير عام، مدير دائرة، مدير فرع) بأسلوب المسح الشامل وبلغت عينة الدراسة (520) مفردة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الإستراتيجي في تحقيق إدارة المعرفة بجميع أبعادها في البنوك التجارية الأردنية، وأن مستوى تطبيق الذكاء الإستراتيجي وإدارة المعرفة جاء بدرجة مرتفعة. وأوصت الدراسة بضرورة استثمار البنوك التجارية الأردنية في عمليات الذكاء الإستراتيجي للاستفادة من انعكاساته في تحقيق إدارة المعرفة.

دراسة (القرشي ومحيسن، 2020) بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في مدينة عمان."

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية بمحاورها الرئيسية (القيم التنظيمية والمعتقدات، المعايير التنظيمية، أداء الموظفين، التوقعات التنظيمية) على إدارة المعرفة بأبعادها (المعرفة الضمنية، المعرفة الصريحة، المعرفة التنظيمية) في المستشفيات الخاصة في مدينة عمان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت وحدة المعاينة من موظفي المستشفيات الخاصة من فئات الأطباء والممرضين

والإداريين والفنيين، حيث تم توزيع (450) استبانة واسترجاع (416) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (92%). وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر بدرجة متوسطة لجميع محاور الثقافة التنظيمية على إدارة المعرفة، مع وجود تباين في درجة تأثير كل محور. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام المستشفيات الخاصة بالثقافة التنظيمية لما لها من دور كبير في التأثير على إدارة المعرفة، والاهتمام بصياغة ثقافة تنظيمية خاصة بها.

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 (المقدرات الجوهرية، المقدرات المساندة، خدمات الويب) في عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (بناء المعرفة، خزن المعرفة، نقل ومشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) في وزارة المياه والري الأردنية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والأسلوب السببي ومنهج الدراسة الميدانية. وتكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين بجميع مستوياتهم في الوزارة الذين يملكون جهاز حاسوب واتصالاً بشبكة الحاسوب والبالغ عددهم (2782)، حيث تم اختيار عينة طبقية تناسبية عددها (341) مفردة، واسترداد (318) استبانة صالحة للتحليل. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبوابات الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة في الوزارة. وأوصت الدراسة بتوفير ظروف ملائمة للموظفين من خلال اتخاذ قرارات داعمة لثقافة موجهة نحو المعرفة، وتمكين العاملين من خلال توفير بنية تحتية وخدمات إلكترونية مع مراعاة الفروق العلمية والخبرات.

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، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، تشارك المعرفة، تطبيق المعرفة) على القدرات الإبداعية للعاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بجيجل. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من عينة شملت (65) عاملاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى عمليات إدارة المعرفة بالشركة كان ضعيفاً بجميع أبعادها، وأن هناك أثراً إيجابياً لعمليات إدارة المعرفة

على القدرات الإبداعية للعاملين. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتحسين عمليات إدارة المعرفة وتعزيز القدرات الإبداعية للعاملين والعمل على تطويرهما في الشركة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Antunes & Pinheiro, 2020) بعنوان "Linking Knowledge Management, Organizational Learning and Memory".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) وكل من التعلم التنظيمي والذاكرة التنظيمية في المنظمات. واستخدمت الدراسة المنهج المفاهيمي التحليلي من خلال المراجعة المنهجية للأدبيات والدراسات السابقة المنشورة في قواعد البيانات العلمية الدولية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ترابطية وثيقة بين إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي والذاكرة التنظيمية، وأن هذه المفاهيم الثلاثة تتفاعل بشكل ديناميكي لتعزيز الأداء المؤسسي، كما أن إدارة المعرفة تُعد الآلية الأساسية التي تربط بين التعلم التنظيمي والذاكرة التنظيمية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المنظمات لمقاربة تكاملية تجمع بين إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي والذاكرة المؤسسية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

دراسة (Singh, Gupta, Busso & Kamboj, 2021) بعنوان "Top Management Knowledge Value, Knowledge Sharing Practices, Open Innovation and Organizational Performance".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر قيمة معرفة الإدارة العليا وممارسات مشاركة المعرفة بأبعادها (التبادل المعرفي، نقل المعرفة، الثقافة المعرفية) على الابتكار المفتوح والأداء المؤسسي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (210) مديرين تنفيذيين في الشركات الإيطالية العاملة في قطاعات متعددة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن قيمة معرفة الإدارة العليا تؤثر بشكل إيجابي ومعنوي في ممارسات مشاركة المعرفة، وأن ممارسات مشاركة المعرفة تؤثر إيجاباً في الابتكار المفتوح الذي يُسهم بدوره في تحسين الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز دعم الإدارة العليا لممارسات مشاركة المعرفة لتحقيق أداء مؤسسي متميز من خلال تبني استراتيجيات الابتكار المفتوح.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (سرعة حل الشكاوى) وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة (بوقجاني وملاك، 2022) بعنوان: "واقع معالجة شكاوى العملاء في موبيليس".

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع معالجة الشكاوى بأبعادها (اقتراح حل للمشكلة، تفسير أسباب الفشل، سرعة الاستجابة، سياسة الاعتذار، التعويض المادي) بمؤسسة "موبيليس" للاتصالات في الجزائر. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال الاستبانة التي وُزعت بأسلوب العينة العشوائية البسيطة على (437) عميلاً، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على المتوسطات الحسابية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن اهتمام "موبيليس" باستراتيجيات معالجة الشكاوى جاء متوسطاً نسبياً، وأن المؤسسة تهتم باستراتيجية اقتراح حل للمشكلة بالدرجة الأولى تليها استراتيجية تفسير أسباب الفشل ثم سرعة الاستجابة ثم سياسة الاعتذار، وتأتي استراتيجية التعويض المادي في المؤخرة حيث كان الاهتمام بها ضعيفاً نسبياً. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز اهتمام المؤسسة بجميع استراتيجيات معالجة الشكاوى وخاصة التعويض المادي وسرعة الاستجابة.

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 تقييم إجراءات معالجة شكاوى الزبائن بأبعادها (الاعتذار، سرعة الاستجابة، التعويض، المبادرة بالحل) وتأثيرها على امتنان الزبون في القطاع الصحي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت العينة من (245) مريضاً من المراجعين للمستشفيات الخاصة العاملة في منطقة الفرات الأوسط، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS, 24) ونمذجة المعادلة الهيكلية والتحليل العاملي التوكيدي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مبادرة المستشفيات بحل شكاوى الزبائن في حال حدوث الخطأ أو المشكلة والعمل على إيجاد حل بأسرع وقت ممكن يُسهم بشكل كبير في توليد دافع لدى المرضى للشعور بحاجتهم لاقتناء المزيد من الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة حرص إدارة المستشفيات على تبني الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجة المشكلات في الوقت المناسب، وتقديم تعويضات مالية ومعنوية في حالة قيام العاملين بمعالجة الأخطاء.

دراسة (العكدي، 2021) بعنوان "السلوك الإبداعي ودوره في حل المشكلات الإدارية: دراسة استطلاعية لآراء عدد من المرشحات التربويات في دائرة تربية كركوك".

هدفت الدراسة إلى قياس السلوك الإبداعي بأبعاده (الطلاقة، المرونة، الأصالة، الإفاضة، الحدس تجاه حدوث المشكلات) ودوره في حل المشكلات الإدارية لدى المرشحات التربويات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة القصدية من (48) مرشدة تربوية من أصل (95) مرشدة يعملن في المدارس الابتدائية المختلفة (العربية، الكردية، التركمانية) ضمن دائرة تربية كركوك، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود دور معنوي إيجابي للسلوك الإبداعي بجميع أبعاده في حل المشكلات الإدارية لدى المرشحات التربويات. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز وتطوير السلوك الإبداعي لدى المرشحات التربويات من خلال الدورات التدريبية والبرامج المتخصصة للارتقاء بأدائهن في حل المشكلات الإدارية.

دراسة (عامر ومحمد وآدم وإبراهيم، 2021) بعنوان: "دور التفكير الإبداعي للعاملين في حل المشكلات الإدارية: دراسة ميدانية على شركة النيل للبترول - السودان - الأبيض".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التفكير الإبداعي بأبعاده (الطلاقة الفكرية، المرونة، الأصالة، الحساسية للمشكلات) للعاملين في حل المشكلات الإدارية في شركة النيل للبترول بالسودان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال الاستبانة الموزعة على عينة من العاملين في الشركة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود دور إيجابي ومعنوي للتفكير الإبداعي بجميع أبعاده في حل المشكلات الإدارية بالشركة، وأن تبني أساليب التفكير الإبداعي يُسهم في تسريع عملية حل المشكلات وتحسين جودة القرارات الإدارية. وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع الإدارة للعاملين على ممارسة التفكير الإبداعي من خلال بيئة عمل محفزة وبرامج تدريبية متخصصة.

دراسة (Tucker, Wang & Yu, 2023) بعنوان "Does IT Lead to More Equal Treatment? An Empirical Study of the Effect of Smartphone Use on Customer Complaint Resolution".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الهواتف الذكية بأبعاده (التوثيق الرقمي، التواصل الفوري، الوصول للمعلومات) على عملية حل شكاوى العملاء ومدى المساواة في المعاملة .واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي التحليلي بالاعتماد على بيانات ميدانية واسعة النطاق لمعاملات شكاوى العملاء في قطاعات خدمية متعددة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا الهواتف الذكية يُسهم بشكل ملحوظ في تسريع عملية حل الشكاوى وتحقيق مزيد من المساواة في معاملة العملاء بغض النظر عن خلفياتهم الديموغرافية، كما يُعزز من شفافية عمليات معالجة الشكاوى. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المنظمات الخدمية لحلول تكنولوجية متقدمة قائمة على الهواتف الذكية لتحسين سرعة وعدالة حل شكاوى العملاء.

دراسة (Darmanto, 2025) بعنوان "The Impact of Customer Complaint Resolution Time on the Number of Network Complaints at PT XYZ: An Experimental Study on the Implementation of Complaint Handling Technology (SOC Platform)".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر زمن حل شكاوى العملاء بأبعاده (وقت الاستجابة الأولية، وقت المعالجة، وقت الإغلاق النهائي) على عدد شكاوى الشبكة في شركة الاتصالات PT XYZ من خلال تطبيق تكنولوجيا معالجة الشكاوى (منصة SOC). واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي، وتم تطبيق الدراسة على بيانات شكاوى العملاء قبل وبعد تطبيق منصة SOC لمعالجة الشكاوى. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق تكنولوجيا معالجة الشكاوى (منصة SOC) أدى إلى تقليص ملحوظ في وقت حل الشكاوى، مما انعكس إيجاباً في تقليل عدد الشكاوى الواردة بشكل عام، كما أثبتت الدراسة أن تحسين سرعة الاستجابة يُعد عاملاً جوهرياً في تعزيز رضا العملاء والحد من تكرار الشكاوى. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تطوير منصات تكنولوجية متقدمة لإدارة الشكاوى تعمل على أتمتة عمليات الاستجابة وتقليل الزمن المستغرق في حل المشكلات.

الفجوة البحثية:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة جوانب جوهرية تُشكّل قاسماً مشتركاً بينها، فمن حيث المتغير المستقل اتفقت الدراسة الحالية مع دراسات كل من القاضي (2022) وأبو رمان (2022) وبوقريط وشرفي (2022) وأبو حطب (2022) و (Antunes & Pinheiro (2020) و Singh et al. (2021) في تناول إدارة المعرفة المؤسسية كمتغير مستقل رئيسي، كما اتفقت معها في تبني أبعاد مقاربة لإدارة المعرفة تتمحور حول توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها وإن تباينت المسميات بشكل طفيف من دراسة لأخرى. ومن حيث المنهجية، اتفقت الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة العربية والأجنبية في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وتوظيف الأساليب الإحصائية المناسبة كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار ومعامل ألفا كرونباخ. كذلك اتفقت مع دراسات المحور الثاني كدراسة بوقجاني وملاك (2022) وجفات والجنابي (2021) و (Tucker et al. (2023 و Darmanto (2025) في التأكيد على أهمية سرعة الاستجابة ومعالجة الشكاوى كمؤشر حيوي على جودة الأداء المؤسسي ورضا المتعاملين.

أوجه الاختلاف

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وتختلف عنها في جوانب عديدة تُضفي عليها خصوصية بحثية واضحة، فمن حيث الربط بين المتغيرات لم تتناول أي من الدراسات السابقة المستعرضة العلاقة المباشرة بين إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في إطار واحد، إذ ركّزت دراسات المحور الأول على علاقة إدارة المعرفة بمتغيرات أخرى كالذكاء الاستراتيجي (القاضي، 2022) والثقافة التنظيمية (القرشي ومحيسن، 2020) والبوابات الإلكترونية (أبو رمان، 2022) والقدرات الإبداعية (بوقريط وشرفي، 2022) والأداء المؤسسي (أبو حطب، 2022) والتعلم التنظيمي (Antunes & Pinheiro, 2020) والابتكار المفتوح (Singh et al., 2021)، بينما ركّزت دراسات المحور الثاني على معالجة الشكاوى في علاقتها بمتغيرات كامتثال الزبون (جفات والجنابي، 2021) واستراتيجيات المعالجة (بوقجاني وملاك، 2022) والسلوك الإبداعي (العكدي، 2021) والتكنولوجيا (Tucker et al., 2023; Darmanto, 2025). ومن حيث بيئة التطبيق، تتفرد الدراسة الحالية بتطبيقها في بيئة حكومية وزارية مصرية متخصصة في الشأن الصناعي والاستثماري، في حين طُبِّقت الدراسات السابقة

في بيئات مختلفة كالبنوك التجارية الأردنية والمستشفيات الخاصة وشركات الاتصالات والمنظمات الأهلية وشركات البترول والقطاع الأكاديمي، مما يمنح الدراسة الحالية بُعداً تطبيقياً فريداً يتصل بخدمة المستثمرين الصناعيين وتحسين مناخ الاستثمار. كما تختلف الدراسة الحالية في فئتها المستهدفة المتمثلة في العاملين بالإدارات المعنية بمعالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين تحديداً، وهي فئة لم تحظَ باهتمام بحثي كافٍ في الدراسات السابقة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

مفهوم إدارة المعرفة المؤسسية

شغل مفهوم إدارة المعرفة المؤسسية حيزاً واسعاً من الاهتمام الأكاديمي والمهني منذ مطلع الألفية الثالثة، حيث تطور هذا المفهوم من مجرد عمليات تقنية لتخزين المعلومات واسترجاعها إلى منظومة إدارية شاملة تستهدف تحويل الأصول المعرفية إلى قيمة مضافة تُعزز الأداء المؤسسي وتدعم عمليات اتخاذ القرار. ويُشير مفهوم إدارة المعرفة المؤسسية إلى مجموعة العمليات المنهجية والمنظمة التي تتبناها المنظمة لتحديد المعرفة الحرجة والضرورية لعملياتها، وتوليدها من مصادرها المتعددة، وتخزينها في قواعد بيانات ونظم معلومات مُهيكلّة، ومشاركتها بين العاملين والإدارات المختلفة، وتطبيقها في سياقات العمل اليومية بما يُحقق أهداف المنظمة الاستراتيجية. (Antunes & Pinheiro, 2020) وقد أكد Singh et al., (2021) أن إدارة المعرفة لا تقتصر على الجوانب التقنية فحسب، بل تتضمن أبعاداً إنسانية وتنظيمية وثقافية تتفاعل معاً لتشكيل بيئة مؤسسية مُحفزة على إنتاج المعرفة وتداولها وتوظيفها.

وتنبثق أهمية إدارة المعرفة المؤسسية من كونها تُمثل الآلية التي تُحوّل من خلالها المنظمة خبراتها الفردية والجماعية المتراكمة إلى رأس مال معرفي مؤسسي لا يرتبط بأشخاص بعينهم، مما يضمن استمرارية المعرفة وتطورها بغض النظر عن حركة دوران العاملين (مرسي والديب، 2022) كما أن إدارة المعرفة تُسهم في تقليص الفجوة بين ما تمتلكه المنظمة من معرفة وما تُوظفه فعلياً في عملياتها التشغيلية، وهي الفجوة التي تُعد من أبرز معوقات الأداء المؤسسي في كثير من المنظمات المعاصرة (القرشي ومحيسن، 2020)

أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية

تتعدد التصنيفات التي قدمها الباحثون لأبعاد إدارة المعرفة المؤسسية، إلا أن الدراسة الحالية تتبنى أربعة أبعاد رئيسية تُمثل الدورة المتكاملة لإدارة المعرفة داخل المنظمة، وهي كالتالي:

البُعد الأول: توليد المعرفة، ويُشير إلى العمليات التي تستهدف إنشاء محتوى معرفي جديد من خلال الاستكشاف والتجريب والتعلم من الخبرات والممارسات الداخلية والخارجية، ويشمل ذلك اكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة كالعاملين والمستفيدين والبيئة المحيطة، وتحويل المعرفة الضمنية الكامنة في أذهان الأفراد إلى معرفة صريحة قابلة للتوثيق والتداول (القاضي، 2022). وقد أشار Lam, Nguyen, (2021) إلى أن توليد المعرفة يُعد نقطة الانطلاق في منظومة إدارة المعرفة، وأن المنظمات التي تمتلك آليات فعالة لتوليد المعرفة تتمتع بقدرة أعلى على الابتكار والاستجابة للتحديات المستجدة.

البُعد الثاني: تخزين المعرفة، ويُعبّر عن العمليات المرتبطة بحفظ المعرفة المولدة في مستودعات معرفية منظمة وقابلة للوصول، سواء كانت قواعد بيانات إلكترونية أو أدلة إجرائية أو وثائق مؤسسية أو نظم أرشفة ذكية، بما يضمن عدم فقدانها أو تآكلها مع مرور الوقت أو تغيير العاملين (Di Vaio et al , 2021). ويؤكد أبو رمان (2022) أن تخزين المعرفة يُمثل الذاكرة المؤسسية التي تحتفظ بتجارب المنظمة وحلولها السابقة، مما يُتيح للعاملين الرجوع إليها والاستفادة منها في معالجة المواقف والمشكلات المماثلة دون الحاجة لإعادة اختراع العجلة في كل مرة.

البُعد الثالث: مشاركة المعرفة، ويُشير إلى عمليات نقل المعرفة وتبادلها بين الأفراد والفرق والإدارات داخل المنظمة من خلال قنوات رسمية وغير رسمية، بما يضمن وصول المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب (بوقريط وشرفي، 2022). وتُعد مشاركة المعرفة الحلقة الحرجة في سلسلة إدارة المعرفة، إذ أن امتلاك المعرفة دون مشاركتها يُعقدها قيمتها المؤسسية ويحصر الاستفادة منها في نطاق ضيق لا يتناسب مع حجم الاستثمار في توليدها وتخزينها. (Sahoo et al, 2023)

البُعد الرابع: تطبيق المعرفة، ويُمثل المرحلة الأكثر أهمية في دورة إدارة المعرفة، حيث يتم توظيف المعرفة المتاحة في الممارسات العملية واتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحسين العمليات والإجراءات (أبو حطب، 2022). ويرى Manesh et al (2020) أن تطبيق المعرفة هو المعيار الحقيقي لنجاح

منظومة إدارة المعرفة في أي منظمة، فالمعرفة التي لا تُطبَّق تبقى مجرد مخزون نظري لا يُحقق قيمة فعلية للمنظمة.

ثانياً: سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

مفهوم سرعة حل الشكاوى

يُشير مفهوم سرعة حل الشكاوى إلى قدرة المنظمة على معالجة الشكاوى المقدمة من عملائها أو المتعاملين معها خلال إطار زمني مقبول يتناسب مع طبيعة الشكاوى وتوقعات مقدمها، ويتضمن ذلك سرعة الاستلام والتسجيل، وسرعة التشخيص والتحليل، وسرعة اتخاذ الإجراء التصحيحي، وسرعة إبلاغ صاحب الشكاوى بالنتيجة (جفات والجناي، 2021). وفي سياق القطاع الصناعي الحكومي، تتخذ سرعة حل شكاوى المستثمرين أبعاداً أكثر حساسية نظراً لارتباطها المباشر بقرارات استثمارية ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية بالغة الأهمية. (Tucker et al., 2023)

وتتعدد العوامل التي تؤثر في سرعة حل الشكاوى، منها مدى وضوح الإجراءات وتبسيطها، وكفاءة العاملين المعنيين بمعالجة الشكاوى، ومستوى التنسيق بين الإدارات ذات العلاقة، ومدى توافر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار المناسب (بوقجاني وملاك، 2022). وقد أثبت (Darmanto 2025) أن تطبيق التكنولوجيا في إدارة الشكاوى يُسهم بشكل جوهري في تقليص زمن المعالجة والحد من تكرار الشكاوى، مما يُشير إلى أن الأنظمة المعرفية والتقنية تلعب دوراً محورياً في تسريع دورة حل الشكاوى.

العلاقة بين إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل الشكاوى

تتطلب الدراسة الحالية من فرضية نظرية مفادها أن إدارة المعرفة المؤسسية تُمثل عاملاً تمكينياً جوهرياً يُعزز من قدرة المنظمة على تسريع حل شكاوى المتعاملين معها. فعندما تمتلك المنظمة منظومة فعّالة لتوليد المعرفة، فإنها تكون قادرة على استخلاص الدروس المستفادة من الشكاوى السابقة وتحويلها إلى معرفة قابلة للتوظيف (عامر ومحمد وآدم وإبراهيم، 2021). وعندما تُخزّن هذه المعرفة بشكل منظم، يُصبح بإمكان العاملين الوصول إلى سوابق وحلول مماثلة تُسرّع من عملية التشخيص واتخاذ القرار (العكدي، 2021). وعندما تُشارك المعرفة بين الإدارات المعنية، يتحقق التنسيق المطلوب لتجنب الازدواجية والتأخير في معالجة الشكاوى (القرشي ومحيسن، 2020). وأخيراً، فإن تطبيق المعرفة

المتراكمة في سياق معالجة الشكاوى يُمكن العاملين من تقديم حلول سريعة ومبنية على خبرات مؤسسية راسخة بدلاً من الاعتماد على التجربة والخطأ (بوقريط وشرفي، 2022).

المنهجية وطرق البحث:

سوف تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يُتيح هذا المنهج وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً من خلال جمع البيانات والمعلومات من الواقع الفعلي لبيئة العمل في وزارة الصناعة، ومن ثم تحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج علمية موضوعية حول أثر إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين. وسيُوظف هذا المنهج في الجانب النظري من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، لبناء إطار مفاهيمي متكامل يُؤسس للفهم العميق للعلاقة بين المتغيرات.

أما في الجانب التطبيقي، فسوف تستخدم الدراسة أسلوب المسح الميداني من خلال تصميم استبانة مُحكّمة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وسيتم تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، بما يُمكن الباحث من الكشف عن طبيعة العلاقة الأثرية بين إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الأربعة وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، وصولاً إلى تقديم توصيات عملية قائمة على أدلة علمية.

مجتمع وعينة الدراسة

سيكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات والأقسام ذات العلاقة المباشرة بتلقي ومعالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة، ويشمل ذلك العاملين في إدارة خدمة المستثمرين، وإدارة الشكاوى، وإدارة التراخيص الصناعية، وإدارة نظم المعلومات والتحول الرقمي، بمختلف مستوياتهم الوظيفية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة تنفيذية)، والبالغ عددهم الإجمالي نحو (450) موظفاً وموظفة وفقاً لسجلات الوزارة.

وسيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية لضمان تمثيل جميع المستويات الوظيفية والإدارات المعنية تمثيلاً عادلاً، وسيُحدّد حجم العينة وفقاً لجدول (Krejcie &

(Morgan, 1970) لتحديد حجم العينات المناسبة، حيث سيبلغ حجم العينة المستهدف (210) مفردة من إجمالي مجتمع الدراسة. وسيتم توزيع الاستبانات على أفراد العينة بالطريقة المباشرة والإلكترونية، مع الأخذ في الاعتبار استبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل الإحصائي، وذلك بهدف الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تُعبر عن واقع مجتمع الدراسة.

مصادر جمع البيانات

سوف تعتمد الدراسة على نوعين أساسيين من مصادر جمع البيانات.

أما المصادر الثانوية فستشمل الكتب والمراجع العلمية المتخصصة، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير والمنشورات الرسمية لوزارة الصناعة، وقواعد البيانات الإلكترونية العالمية والعربية، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتأسيس مفاهيمها ومتغيراتها.

أما المصادر الأولية فستتمثل في الاستبانة التي سيتم تصميمها وتطويرها خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، والتي ستوزع على أفراد عينة الدراسة لجمع البيانات الميدانية اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

أداة الدراسة

سيتم تصميم استبانة مُحكّمة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، ويتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وهي (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

القسم الثاني: المتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية)، ويتكوّن من (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد على النحو التالي:

- البُعد الأول: توليد المعرفة، ويتضمن (4) فقرات.

- البُعد الثاني: تخزين المعرفة، ويتضمن (4) فقرات.
- البُعد الثالث: مشاركة المعرفة، ويتضمن (4) فقرات.
- البُعد الرابع: تطبيق المعرفة، ويتضمن (4) فقرات.

القسم الثالث: المتغير التابع (سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين)، وهو أحادي المحور ويتكوّن من (10) فقرات تقيس مستوى سرعة وكفاءة معالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين في الوزارة.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة إلى جانب البيانات الديموغرافية، وسيتم قياس استجابات أفراد العينة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المتدرج (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1). وسيتم التحقق من صدق الأداة من خلال الصدق الظاهري بعرضها على مجموعة من المحكّمين المتخصصين، والصدق البنائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، كما سيتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سوف تستخدم الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة وترتيب أبعادها وفقراتها.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وقياس العلاقة بين المتغيرات.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة ومدى اتساقها الداخلي.
- اختبار (T-Test) للعينات المستقلة للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية ثنائية الفئات.

- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية متعددة الفئات.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر كل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين بشكل منفرد.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس الأثر المجمع لأبعاد إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين وتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على دراسة أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الأربعة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) كمتغير مستقل، وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين كمتغير تابع.

الحدود المكانية: ستُطبق الدراسة في وزارة الصناعة بالمملكة العربية السعودية .

الحدود البشرية: ستشمل الدراسة العاملين في الإدارات المعنية بخدمة المستثمرين ومعالجة شكاوهم بمختلف مستوياتهم الوظيفية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة تنفيذية) في وزارة الصناعة.

الحدود الزمانية: سيتم تطبيق الدراسة الميدانية وجمع البيانات خلال العام 2026م.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو حطب، غسان أحمد. (2022). أثر ممارسات إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على منظمات العمل الأهلي الزراعية والتنمية بقطاع غزة في الفترة من 2010-2020 م. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع24 ، 39 - 68. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1328728>
- أبو رمان، معاذ خالد عبدالرحيم. (2022). أثر البوابات الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في وزارة المياه والري الأردنية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع72 ، 331 - 374. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1328353>
- بوقجاني، جناة، و ملاك، قارة. (2022). واقع معالجة شكاوى العملاء في موبيليس. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، مج6، ع3 ، 352 - 368. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1325692>
- بوقريط، فاروق، و شرفي، منصف. (2022). أثر إدارة المعرفة على القدرات الإبداعية للعاملين: دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بجيجل. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، مج6، ع4 ، 27 - 4. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1358501>
- جفات، خالد صالح، و الجنابي، حسين علي عبدالرسول. (2021). تأثير معالجة شكاوى الزبائن على امتنان الزبون: دراسة تطبيقية لآراء عينة من المرضى في المستشفيات الخاصة بمنطقة الفرات الأوسط. مجلة الدراسات المستدامة، مج3، ملحق ، 332 - 357. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1180629>
- عامر، الخير عمارة محمد علي، محمد، عبدالله إسماعيل، آدم، عبدالعزيز حسن عبدالعزيز، و إبراهيم، مجاهد عبدالقادر فضل السيد. (2021). دور التفكير الإبداعي للعاملين في حل المشكلات الإدارية: دراسة ميدانية على شركة النيل للبترول - السودان - الأبيض. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع9 ، 1 - 25. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1189807>

- العكيدي، سوسن إبراهيم رجب. (2021). السلوك الابداعي ودوره في حل المشكلات الإدارية: دراسة استطلاعية لأراء عدد من المرشحات التربويات في دائرة تربية كركوك. مجلة التراث، مج11، ع5 ، 173 - 188. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1295798>
- القاضي، حسام صايل. (2022). أثر الذكاء الإستراتيجي في تحقيق إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، مج7، ع1 ، 115 - 137. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1221270>
- القرشي، ظاهر رداد، و محيسن، بلقيس سمير. (2020). أثر الثقافة التنظيمية على إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في مدينة عمان. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج28، ع1 ، 80 - 95. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1023500>
- مرسي، سعيد محمود، و الديب، وصال إبراهيم الدسوقي. (2022). إدارة المعرفة: مدخل لتطوير الأداء المؤسسي: دراسة تحليلية. دراسات تربوية ونفسية، ع116 ، 401 - 440. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1278864>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Antunes, H. D. J. G., & Pinheiro, P. G. (2020). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of innovation & knowledge*, 5(2), 140-149.
- Darmanto, P. M. (2025). The Impact Of Customer Complaint Resolution Time On The Number Of Network Complaints At Pt XYZ: An Experimental Study On The Implementation Of Complaint Handling Technology (SOC Platform). *The Eastasouth Management and Business*, 4(01), 126-142.

- Di Vaio, A., Palladino, R., Pezzi, A., & Kalisz, D. E. (2021). The role of digital innovation in knowledge management systems: A systematic literature review. *Journal of business research*, 123, 220–231
- Lam, L., Nguyen, P., Le, N., & Tran, K. (2021). The relation among organizational culture, knowledge management, and innovation capability: Its implication for open innovation. *Journal of open innovation: technology, market, and complexity*, 7(1), 66
- Manesh, M. F., Pellegrini, M. M., Marzi, G., & Dabic, M. (2020). Knowledge management in the fourth industrial revolution: Mapping the literature and scoping future avenues. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 68(1), 289–300
- Sahoo, S., Kumar, A., & Upadhyay, A. (2023). How do green knowledge management and green technology innovation impact corporate environmental performance? Understanding the role of green knowledge acquisition. *Business Strategy and the Environment*, 32(1), 551–569.
- Singh, S. K., Gupta, S., Busso, D., & Kamboj, S. (2021). Top management knowledge value, knowledge sharing practices, open innovation and organizational performance. *Journal of business research*, 128, 788–798.
- Tucker, C. E., Wang, Y., & Yu, S. (2023). Does it lead to more equal treatment? an empirical study of the effect of smartphone use on customer complaint resolution. *An Empirical Study of the Effect of Smartphone Use on Customer Complaint Resolution* (July 4, 2023).

Mid Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



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

Prepared by:

Abdullah Saeed Al Azzam

253000161

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2026