



**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

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 بالملكة 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.

Abstract

This study aimed to identify the impact of institutional knowledge management with its dimensions (knowledge diagnosis, knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, knowledge application) on the speed of resolving industrial investors' complaints within the ministry concerned with industrial investment affairs in the Kingdom of Saudi Arabia, in line with the objectives of Saudi Vision 2030 aimed at enhancing the industrial investment environment and improving the quality of government services provided to investors. The study adopted the descriptive-analytical approach, and the study population consisted of employees working in departments concerned with handling industrial investors' complaints within the ministry, totaling (420) male and female employees. A stratified random sample of (202) valid respondents was selected for statistical analysis, with a response rate of (91.8%). The researcher used a questionnaire as the main data collection tool, and the data were statistically processed using SPSS software. The study concluded that there is a statistically significant impact at the level of ($\alpha \leq 0.05$) of institutional knowledge management with its five dimensions combined on the speed of resolving industrial investors' complaints, as the combined dimensions explained (79.4%) of the variance in the dependent variable. The dimension of knowledge application had the strongest impact, followed by knowledge distribution, then knowledge generation, knowledge storage, and finally knowledge diagnosis. The study recommended adopting a comprehensive knowledge management strategy within the ministry, establishing a specialized organizational unit, developing an advanced technological system for knowledge storage, employing artificial intelligence techniques to accelerate complaint handling, promoting a knowledge-sharing culture among employees, and intensifying training programs in this field.

Keywords: Institutional Knowledge Management, Speed of Complaint Resolution, Industrial Investors, Ministry, Saudi Vision 2030, Kingdom of Saudi Arabia.

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 توظف 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 وامتثالهم للمؤسسة (جفات والجنابي، 2021).

وتشكل 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 يسهم 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.

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 وفاعلية.

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 وتقنهم بالبيئة الاستثمارية.

وتُشير الأدبيات الحديثة إلى أن إدارة المعرفة المؤسسية تُعدّ من أهم المداخل الإدارية القادرة على معالجة مثل هذه التحديات، لما تُوفّره من عمليات متكاملة لتشخيص المعرفة وتوليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها، تُتيح للمؤسسة الاستفادة القصوى من رأس مالها الفكري وخبراتها المتراكمة (أبو حطب، 2022). كما أثبتت الدراسات وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة في تعزيز الأداء المؤسسي (الجعفرية، 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 ركّزت 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، وتعقّد 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 بالملكة 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 بالملكة؟

وبناءً على ما تقدّم، 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 بالملكة العربية السعودية؟”

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.
- تُقدّم الدراسة إطاراً نظرياً متكاملًا يجمع بين مفاهيم إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها المختلفة، ومفاهيم معالجة الشكاوى وسرعة حلها في السياق الحكومي.
- تسهم في سدّ 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.
- تُثري المكتبة العلمية العربية بدراسة تطبيقية حديثة في بيئة سعودية، تتماشى مع توجهات رؤية المملكة 2030.

الأهمية العملية

- تُقدّم الدراسة رؤى عملية لصانعي القرار في الوزارة المعنية حول كيفية توظيف إدارة المعرفة المؤسسية لتسريع حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- تُسهم في تحسين البيئة الاستثمارية الصناعية بالمملكة، بما يدعم استقطاب الاستثمارات المحلية والأجنبية، ويعزز من تنافسية الاقتصاد الوطني.
- تُساعد الوزارة في تطوير آليات ونظم عمل تُوظّف رأس المال المعرفي في معالجة الشكاوى بكفاءة أعلى.
- تُقدّم توصيات عملية قابلة للتطبيق تدعم مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تعزيز جودة الخدمات الحكومية ورفع كفاءتها.
- تُفيد المستثمرين الصناعيين أنفسهم من خلال إبراز أهمية آليات معالجة الشكاوى وتأثيرها في استقرار استثماراتهم.
- تُشكّل مرجعاً عملياً للجهات الحكومية الأخرى المعنية بخدمة المستثمرين في مختلف القطاعات.

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 بُعد تشخيص المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- 4) الكشف عن أثر بُعد توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- 5) الكشف عن أثر بُعد تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- 6) الكشف عن أثر بُعد توزيع المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
- 7) الكشف عن أثر بُعد 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 تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
- 10) تقديم مقترحات وتوصيات عملية تُسهم في تعزيز توظيف إدارة المعرفة المؤسسية لتسريع حل شكاوى المستثمرين الصناعيين بالوزارة.

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 بُعد تشخيص المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟
- 4) ما أثر بُعد توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟

- (5) ما أثر بُعد تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟
- (6) ما أثر بُعد توزيع المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين؟
- (7) ما أثر بُعد 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 تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

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 بالملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: ستجرى الدراسة الميدانية خلال الفترة من (2026 م) وحتى انتهاء جمع البيانات وتحليلها ومناقشة نتائجها.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: إدارة المعرفة المؤسسية (المتغير المستقل)

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 بتحويلات 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 التحويلات 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 شكّلت الجامعات ومراكز البحث بيانات 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 تُعزز نجاح تطبيقها في السياقات المختلفة (Galgotia & Lakshmi, 2022). ومن ثمّ انتقلت إدارة المعرفة من كونها مفهوماً نظرياً إلى ممارسة تطبيقية راسخة في القطاعات الصناعية والخدمية والحكومية على حدٍ سواء.

مفهوم إدارة المعرفة المؤسسية

تعددت التعريفات التي قدّمها الباحثون لمفهوم إدارة المعرفة المؤسسية، وذلك بحسب المنظور الذي انطلق منه كل باحث؛ فمنهم من ركّز 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 يُعزز 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 تُوظّفها المؤسسة لتشخيص فجواتها المعرفية، وتوليد المعرفة اللازمة لسدّها، وتخزينها في نظم معلومات متطورة، وتوزيعها على العاملين، وتطبيقها في مواقف اتخاذ القرار. ويتميّز هذا التعريف بتحديد الدقيق للعمليات الفرعية التي تنطوي عليها إدارة المعرفة. أما من منظور Migdadi (2022) فتُمثّل 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 مخرجاً طبيعياً 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. ويُرَكِّز 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.

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

نشأة مفهوم إدارة الشكاوى وتطوره

مرّ مفهوم إدارة الشكاوى بمراحل تطور متعاقبة، انتقل خلالها من كونه نشاطاً هامشياً في المؤسسات إلى وظيفة إستراتيجية محورية. ففي المراحل الأولى، كانت الشكاوى تُتّعامل 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 تُتّعامل معها بوصفها مصدراً للتغذية الراجعة الثمينة. وفي المرحلة الحالية، باتت إدارة الشكاوى تُشكّل منظومة إستراتيجية متكاملة، تُوظّف 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 فعّالة 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: يُعرّف جفات والجنابي (2021) الشكوى بأنها تعبير رسمي أو غير رسمي يُقدّمه المستفيد للمؤسسة، يُبدي 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. وتُشير بوقجاني وقارة (2022) إلى أن الشكوى تُمثّل عملية تواصل تُبادر بها المستفيد تجاه المؤسسة، لإيصال معلومات محددة عن قصور في الخدمة أو المنتج، بهدف الحصول على معالجة عادلة تُعيد الأمور إلى نصابها. ويلاحظ في هذا التعريف التركيز على البعد التواصل في الشكوى.

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

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

ثانياً: مفهوم سرعة حل الشكوى:

تُعرّف سرعة حل الشكوى بأنها الفترة الزمنية بين تقديم الشكوى وحلها بشكل نهائي ومرضٍ للمشتكي. ويشير هذا المفهوم إلى بُعد 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:

تُشير 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.

الدراسات السابقة

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 النظمي، 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 تُعزز هذا الأثر. وأوصت الدراسة بتبني ممارسات القيادة التحويلية بوصفها مُمكناً 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 زريقين (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 بُعد 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 يُعزز 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 بالمملكة 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 بالتغير التابع (معالجة وحل شكاوى العملاء/المستثمرين) وعلاقته بمتغيرات أخرى
1) دراسة جفات والجناي (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 بُعد 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 (Chandra Joshi, Bhatia & Jhanji 2025) 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.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الجانب الميداني للدراسة، بهدف اختبار فروضها والإجابة عن تساؤلاتها والوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تقديم توصيات ومقترحات عملية. ويستعرض الفصل بشكل مفصل منهج الدراسة المتبع، ومجتمعها وعينتها، وأداتها الرئيسية المتمثلة في الاستبانة، وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها، ومصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي وُظِّفت في معالجة البيانات وتحليلها. ويحرص الباحث في هذا الفصل على تقديم عرض علمي منظم يبرز الدقة المنهجية التي التزم بها في إجراء الدراسة، بما يعزز من موثوقية النتائج ومصداقيتها العلمية.

منهج الدراسة

اعتمدت 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 من مصادرها الأولية والثانوية، وتحليلها تحليلًا علميًا دقيقاً، واستخلاص الدلالات والاستنتاجات التي تسهم في الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فروضها. وقد اعتمد الباحث في تطبيق هذا المنهج على شقين متكاملين؛ الشق النظري الذي تناول مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيري الدراسة، بهدف بناء الإطار النظري وصياغة أداة الدراسة، والشق الميداني الذي اعتمد على الأسلوب الكمي في جمع البيانات من عينة الدراسة عبر استبانة إلكترونية، ثم تحليلها إحصائياً باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك للوصول إلى نتائج علمية موضوعية.

مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات المعنية بمعالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم وفقاً للإحصاءات الرسمية للوزارة (420) موظفاً وموظفة، موزعين على خمس إدارات رئيسة معنية بشؤون الاستثمار الصناعي وخدمات المستثمرين ومعالجة شكاوهم.

عينة الدراسة

اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل جميع فئات مجتمع الدراسة تمثيلاً عادلاً، وتمّ تحديد حجم العينة وفقاً لمعادلة ستيفن ثامبسون (Stephen Thompson) عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%)، حيث بلغ حجم العينة التقديري (201) مفردة. وقد قام الباحث بتوزيع عدد (220) استبانة كحجم فعلي لتغطية الاستبانات غير الصالحة للتحليل، وتمّ استرداد (210) استبانة، استُبعد منها (8) استبانات لعدم اكتمال البيانات، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (202) استبانة، بنسبة استرداد بلغت (91.8%)، وهي نسبة مرتفعة تُعزّز من موثوقية نتائج الدراسة.

جدول (3 - 1): توزيع الاستبانات على إدارات مجتمع الدراسة

م	الإدارة	عدد العاملين	نسبتهم من المجتمع	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة	الاستبانات الصالحة	نسبة الاسترداد
1	إدارة خدمات المستثمرين	120	28.6%	63	60	58	92.1%
2	إدارة الشكاوى والاعتراضات	95	22.6%	50	48	47	94.0%
3	إدارة الجودة والتطوير المؤسسي	80	19.0%	42	40	38	90.5%
4	الإدارة القانونية	65	15.5%	34	32	30	88.2%
5	إدارة العلاقات مع المستثمرين	60	14.3%	31	30	29	93.5%
	الإجمالي	420	100%	220	210	202	91.8%

أداة الدراسة

قام الباحث بتصميم استبانة الدراسة استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، وتكوّنت الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسة:

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

القسم الثاني: فقرات المتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية) بأبعاده الخمسة، وعدد فقراته (20) فقرة، بواقع (4) فقرات لكل بُعد.

القسم الثالث: فقرات المتغير التابع (سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين) بوصفه محوراً أحادياً، وعدد فقراته (10) فقرات.

وبذلك بلغ إجمالي فقرات الاستبانة (30) فقرة، وقد اعتمد الباحث في قياس فقراتها على مقياس ليكرت الخماسي، وفقاً للأوزان الآتية:

جدول (3 - 2): مقياس ليكرت الخماسي ومداه

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

جدول (3-3): معيار الحكم على المتوسطات الحسابية

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1.00 إلى أقل من 1.80	منخفضة جداً

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1.80 إلى أقل من 2.60	منخفضة
من 2.60 إلى أقل من 3.40	متوسطة
من 3.40 إلى أقل من 4.20	مرتفعة
من 4.20 إلى 5.00	مرتفعة جداً

صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق الأداة، اعتمد الباحث على نوعين من الصدق:

1. الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال إدارة الأعمال والموارد البشرية والإدارة العامة، وعددهم (10) محكمين من الجامعات السعودية والعربية، لإبداء آرائهم حول مدى ملاءمة الفقرات للأبعاد التي تنتمي إليها، وسلامة الصياغة اللغوية، ومدى وضوح المعنى. وقد أخذت ملاحظات المحكمين بعين الاعتبار، وأُجريت التعديلات اللازمة على بعض الفقرات، لتخرج الاستبانة في صورتها النهائية.

2. صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة، قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظفاً من خارج عينة الدراسة الأساسية، وحُسبت معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وبين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمحور.

جدول (3 - 4): معاملات الارتباط بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية لمحور إدارة المعرفة المؤسسية

البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تشخيص المعرفة	0.847	0.000
توليد المعرفة	0.882	0.000
تخزين المعرفة	0.813	0.000
توزيع المعرفة	0.869	0.000
تطبيق المعرفة	0.895	0.000

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي.

ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، اعتمد الباحث على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ومعامل التجزئة النصفية (Split-Half).

جدول (3 - 5): معاملات الثبات لأداة الدراسة

المحور/البعد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
تشخيص المعرفة	4	0.842	0.821
توليد المعرفة	4	0.871	0.858
تخزين المعرفة	4	0.836	0.815
توزيع المعرفة	4	0.864	0.847
تطبيق المعرفة	4	0.889	0.874
إدارة المعرفة المؤسسية (المحور ككل)	20	0.923	0.908
سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	10	0.912	0.897
الاستبانة ككل	30	0.946	0.931

يتضح من الجدول أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ مرتفعة وتجاوزت (0.80)، وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.946)، وهو معامل ثبات مرتفع جداً يدل على تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد على نتائجها بثقة علمية.

مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

قام الباحث بحساب معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين أبعاد المتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية) والمتغير التابع (سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين)، وذلك للتحقق من طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة قبل اختبار الفروض.

جدول (3 - 6): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة (ن = 202)

المتغيرات	تشخيص المعرفة	توليد المعرفة	تخزين المعرفة	توزيع المعرفة	تطبيق المعرفة	إدارة المعرفة (ككل)	سرعة حل الشكاوى
تشخيص المعرفة	1						
توليد المعرفة	0.628**	1					
تخزين المعرفة	0.594**	0.671**	1				
توزيع المعرفة	0.612**	0.703**	0.687**	1			
تطبيق المعرفة	0.647**	0.724**	0.698**	0.741**	1		
إدارة المعرفة (ككل)	0.812**	0.867**	0.841**	0.878**	0.893**	1	
سرعة حل الشكاوى	0.673**	0.741**	0.716**	0.782**	0.824**	0.869**	1

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

يتضح من مصفوفة الارتباط ما يأتي:

توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين جميع أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين. وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع بين (0.673) و(0.824)، وهي ارتباطات قوية تدل على وجود علاقة جوهرية بين المتغيرين. كما بلغ معامل الارتباط بين إدارة المعرفة المؤسسية ككل وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين (0.869)، وهو معامل ارتباط قوي جداً يُعزّز من قوة العلاقة المفترضة بين متغيري الدراسة. أما بالنسبة للارتباطات البينية بين أبعاد المتغير المستقل، فقد تراوحت بين (0.594) و(0.741)، وهي قيم مقبولة لا تُشير إلى وجود مشكلة ازدواج خطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، وهو ما سيتم التأكد منه لاحقاً باستخدام معامل تضخم التباين (VIF).

الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية في تحليل بيانات الدراسة، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (26)، وتشمل هذه الأساليب ما يأتي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات استجابات المبحوثين نحو فقرات الاستبانة.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- معامل التجزئة النصفية (Split-Half) للتحقق من ثبات الأداة بأسلوب مغاير.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس صدق الاتساق الداخلي، وحساب مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

- اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov Test) للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات.
- معامل تضخم التباين (VIF) ومعامل التباين المسموح (Tolerance) للكشف عن مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار الأثر المشترك لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع.
- اختبار (T-Test) للعينات المستقلة، للكشف عن الفروق في استجابات الباحثين وفقاً لمتغير النوع.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق في استجابات الباحثين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
- اختبار شيفيه (Scheffe Test) للمقارنات البعدية في حال وجود فروق دالة إحصائية.

تحليل البيانات ومناقشة النتائج

تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج التي تمّ التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، والتي جمعت عبر أداة الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة المكونة من (202) موظفاً وموظفة من العاملين في الإدارات المعنية بمعالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية. ويشمل هذا الفصل ثلاثة محاور رئيسية، هي: تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة، والتحليل الوصفي لاستجابات الباحثين نحو أبعاد المتغيرين المستقل والتابع، ثم اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها.

تحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية لخصائص أفراد عينة الدراسة الديموغرافية، للتعرف على طبيعة العينة، وذلك على النحو الآتي:

جدول (4 - 1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (ن = 202)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	138	68.3%
	أنثى	64	31.7%
	الإجمالي	202	100%
العمر	أقل من 30 سنة	34	16.8%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	76	37.6%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	62	30.7%
	50 سنة فأكثر	30	14.9%
	الإجمالي	202	100%
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	18	8.9%
	بكالوريوس	128	63.4%
	ماجستير	43	21.3%
	دكتوراه	13	6.4%
	الإجمالي	202	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	42	20.8%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	68	33.7%

27.7%	56	من 10 إلى أقل من 15 سنة	المسمى الوظيفي
17.8%	36	15 سنة فأكثر	
100%	202	الإجمالي	
10.9%	22	مدير إدارة	
23.8%	48	رئيس قسم	
51.5%	104	أخصائي/موظف فني	
13.8%	28	موظف إداري	
100%	202	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق أن الذكور يُشكلون الغالبية بنسبة (68.3%)، وأن الفئة العمرية الأكبر هي من (30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة (37.6%)، وأن معظم المبحوثين من حملة البكالوريوس بنسبة (63.4%)، وأن الفئة الأكبر في سنوات الخبرة هي من (5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (33.7%)، وأن نصف المبحوثين تقريباً يعملون بمسمى أخصائي/موظف فني بنسبة (51.5%). وتُشير هذه الخصائص إلى تنوع مقبول في العينة يُعزّز من قدرتها على تمثيل مجتمع الدراسة تمثيلاً صادقاً.

التحليل الوصفي لأبعاد متغيرات الدراسة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لعبارات كل بُعد من أبعاد الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل: إدارة المعرفة المؤسسية

البُعد الأول: تشخيص المعرفة

جدول (4 - 3): التحليل الوصفي لفقرات بُعد تشخيص المعرفة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	تحرص الوزارة على تحديد المعرفة المتوفرة لديها حول أنماط شكاوى المستثمرين الصناعيين.	3.87	0.812	مرتفعة	2
2	تعمل الوزارة على رصد الفجوات المعرفية التي تُعيق سرعة معالجة الشكاوى.	3.72	0.874	مرتفعة	4
3	تستخدم الوزارة أدوات علمية لتشخيص احتياجاتها المعرفية بشكل دوري.	3.78	0.856	مرتفعة	3
4	تُصنّف الوزارة معارفها المتعلقة بشكاوى المستثمرين وفق معايير علمية واضحة.	3.94	0.798	مرتفعة	1
	المتوسط العام للبُعد	3.83	0.735	مرتفعة	

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لبُعد تشخيص المعرفة بلغ (3.83) بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على وجود ممارسات جيدة لتشخيص المعرفة داخل الوزارة.

البُعد الثاني: توليد المعرفة

جدول (4 - 4): التحليل الوصفي لفقرات بُعد توليد المعرفة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	تحرص الوزارة على توليد معارف جديدة حول أفضل الممارسات في معالجة شكاوى المستثمرين.	3.68	0.891	مرتفعة	3
2	تُشجّع الوزارة عاملها على تحويل خبراتهم الضمنية إلى معارف موثقة.	3.54	0.923	مرتفعة	4

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيبي
3	تعقد الوزارة ورش عمل ولقاءات دورية لتوليد أفكار جديدة في معالجة الشكاوى.	3.72	0.867	مرتفعة	2
4	تستفيد الوزارة من الخبرات الخارجية والاستشارات في توليد معارف جديدة.	3.81	0.812	مرتفعة	1
	المتوسط العام للبعد	3.69	0.782	مرتفعة	

البعد الثالث: تخزين المعرفة

جدول (4 - 5): التحليل الوصفي لفقرات بعد تخزين المعرفة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيبي
1	تمتلك الوزارة قواعد بيانات متطورة لتخزين المعرفة المتعلقة بشكاوى المستثمرين.	3.91	0.804	مرتفعة	2
2	تُصنّف الوزارة معارفها المخزنة بشكل منطقي يُتيح الوصول إليها بسهولة.	3.85	0.821	مرتفعة	3
3	تعمل الوزارة على تحديث معارفها المخزنة بشكل دوري ومنظم.	3.76	0.845	مرتفعة	4
4	توفّر الوزارة إجراءات فعّالة لحماية معارفها المخزنة من الضياع أو التسرب.	3.98	0.783	مرتفعة	1
	المتوسط العام للبعد	3.87	0.726	مرتفعة	

البعد الرابع: توزيع المعرفة

جدول (4 - 6): التحليل الوصفي لفقرات بعد توزيع المعرفة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيبي
1	تحرص الوزارة على إتاحة المعرفة لجميع العاملين المعنيين بمعالجة شكاوى المستثمرين.	3.79	0.836	مرتفعة	3
2	توفّر الوزارة قنوات اتصال فعّالة لتبادل المعرفة بين الإدارات المختلفة.	3.82	0.812	مرتفعة	2
3	تشجّع الوزارة ثقافة مشاركة المعرفة بين العاملين.	3.71	0.867	مرتفعة	4
4	توظّف الوزارة المنصات الإلكترونية بكفاءة في نقل المعرفة بين العاملين.	3.88	0.798	مرتفعة	1
	المتوسط العام للبعد	3.80	0.741	مرتفعة	

البعد الخامس: تطبيق المعرفة

جدول (4 - 7): التحليل الوصفي لفقرات بعد تطبيق المعرفة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيبي
1	يوظّف العاملون في الوزارة المعرفة المتاحة في اتخاذ قرارات سريعة بشأن الشكاوى.	3.94	0.789	مرتفعة	2
2	تستفيد الوزارة من خبراتها المتراكمة في معالجة الحالات المشابهة من الشكاوى.	4.02	0.762	مرتفعة	1
3	تُترجم الوزارة المعرفة المتاحة إلى ممارسات عملية في معالجة شكاوى المستثمرين.	3.86	0.815	مرتفعة	3

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيبي
4	تُقيم الوزارة أثر تطبيق المعرفة على تحسين معالجة الشكاوى.	3.78	0.843	مرتفعة	4
	المتوسط العام للبعد	3.90	0.718	مرتفعة	

جدول (4 - 8): ترتيب أبعاد المتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية) وفقاً للمتوسط الحسابي

الترتيبي	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تطبيق المعرفة	3.90	0.718	مرتفعة
2	تخزين المعرفة	3.87	0.726	مرتفعة
3	تشخيص المعرفة	3.83	0.735	مرتفعة
4	توزيع المعرفة	3.80	0.741	مرتفعة
5	توليد المعرفة	3.69	0.782	مرتفعة
	إدارة المعرفة المؤسسية (ككل)	3.82	0.684	مرتفعة

التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع: سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

جدول (4 - 9): التحليل الوصفي لفقرات محور سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيبي
1	تستقبل الوزارة شكاوى المستثمرين الصناعيين فور تقديمها دون تأخير.	3.85	0.804	مرتفعة	3
2	توفر الوزارة قنوات متعددة لاستقبال شكاوى المستثمرين الصناعيين.	3.92	0.786	مرتفعة	2
3	تُصنّف الوزارة شكاوى المستثمرين الصناعيين بسرعة ودقة عالية.	3.74	0.845	مرتفعة	6
4	توجه الوزارة الشكاوى إلى الإدارة المختصة دون ازدواجية أو تأخير.	3.68	0.867	مرتفعة	8
5	تدرس الإدارات المعنية شكاوى المستثمرين الصناعيين بشكل سريع ومتعمق.	3.71	0.853	مرتفعة	7
6	تتخذ الوزارة قرارات سريعة ومناسبة بشأن شكاوى المستثمرين الصناعيين.	3.79	0.828	مرتفعة	4
7	تقدم الوزارة حلولاً عادلة ومناسبة لشكاوى المستثمرين الصناعيين.	3.94	0.781	مرتفعة	1
8	تبلغ الوزارة المستثمرين بنتائج شكاوهم في الوقت المناسب.	3.76	0.842	مرتفعة	5
9	تتابع الوزارة تنفيذ القرارات الصادرة بشأن شكاوى المستثمرين.	3.65	0.874	مرتفعة	9
10	تعمل الوزارة على قياس رضا المستثمرين عن سرعة معالجة شكاوهم.	3.58	0.892	مرتفعة	10
	المتوسط العام للمحور	3.76	0.712	مرتفعة	

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمحور سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين بلغ (3.76) بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أن الوزارة تمتلك مستوى جيداً من الأداء في هذا المحور، مع وجود مجال للتحسين لا سيما في جوانب متابعة تنفيذ القرارات وقياس رضا المستثمرين.

اختبار فرضيات الدراسة

التحقق من الفرضية الرئيسية:

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

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) بهدف قياس تأثير أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية (كعوامل مستقلة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين (كعامل تابع). وقد جاءت نتائج التحليل كما يأتي:

جدول (4 - 10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار B	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة Sig.
(Constant)المقدار الثابت	0.487	3.245	0.001 **
تشخيص المعرفة	0.184	3.412	0.001 **
توليد المعرفة	0.216	4.128	0.000 **
تخزين المعرفة	0.198	3.674	0.000 **
توزيع المعرفة	0.267	5.023	0.000 **
تطبيق المعرفة	0.342	6.187	0.000 **
معامل الارتباط R = 0.891	معامل التحديد R ² = 0.794		
قيمة الاختبار F = 151.276	القيمة الاحتمالية = 0.000		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول (4 - 10) إلى وجود علاقة تأثيرية دالة إحصائياً بين أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية كمتغيرات مستقلة، وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين كمتغير تابع. فقد بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها (0.794)، وهي نسبة مرتفعة جداً تدل على أن (79.4%) من التباين في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة يمكن تفسيره من خلال المتغيرات الخمسة المتعلقة بإدارة المعرفة المؤسسية، بينما تُعزى النسبة المتبقية (20.6%) إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة. كما تُشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.891$) إلى وجود ارتباط قوي جداً بين المتغيرات المدروسة.

أما على مستوى الأبعاد الفردية، فقد تبين أن بُعد "تطبيق المعرفة" هو الأكثر تأثيراً على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، حيث بلغ معامل الانحدار له ($B = 0.342$)، وبلغت قيمة ($T = 6.187$) بدلالة معنوية عالية ($\text{Sig.} = 0.000$). ويؤكد ذلك الدور الحاسم الذي يلعبه توظيف المعرفة المتاحة في اتخاذ القرارات السريعة والمناسبة بشأن الشكاوى، إذ إن المعرفة التي لا تُطبق تظل مجرد معلومات نظرية بلا قيمة عملية.

كما أظهرت النتائج أن بُعد "توزيع المعرفة" يأتي في المرتبة الثانية من حيث التأثير ($B = 0.267$)، مما يعكس أهمية تدفق المعرفة بين الإدارات المعنية وضمان وصولها للعاملين في الوقت المناسب، فيما جاء بُعد "توليد المعرفة" في المرتبة الثالثة ($B = 0.216$)، ثم بُعد "تخزين المعرفة" ($B = 0.198$)، وأخيراً بُعد "تشخيص المعرفة" ($B = 0.184$)، وجميع هذه الأبعاد ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).

كما بلغت قيمة اختبار (F) المحسوبة (151.276) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يعزز من دلالة النموذج ككل. وبناءً على ذلك، تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الرئيسة للدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسة خمس فرضيات فرعية، تم اختبار كل منها على النحو الآتي:
الفرضية الفرعية الأولى:

نص الفرضية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لُبعد تشخيص المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة".

للتحقق من صحة هذا الفرض تمّ استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test) ، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (4 - 11): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تشخيص المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

المتغير التابع	ملخص النموذج	ANOVA تحليل التباين			المتغير المستقل	المعاملات Coefficient			
		Sig. F	F	df		B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة حكاوى المستثمرين الصناعيين	0.673 0.453	1	165.784	0.000	تشخيص المعرفة	0.598	0.046	12.876	0.000

وللتحقق من هذه الفرضية، تمّ استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير "تشخيص المعرفة" باعتباره أحد أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية على "سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (4 - 11)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.673$) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.453$) ، مما يشير إلى أن (45.3%) من التباين في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين يمكن تفسيره من خلال متغير تشخيص المعرفة فقط، دون تدخل بقية الأبعاد الأخرى. وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA) ، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (165.784) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يعزز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية. أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.598$) بقيمة ($T = 12.876$) ، وهي أيضاً دالة عند مستوى (Sig. = 0.000)، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في تشخيص المعرفة تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.598) في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، ضمن شروط النموذج. وبناءً على ذلك، تؤكد النتائج صحة الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لُبعد توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة".

جدول (4 - 12): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

المتغير التابع	ملخص النموذج R ² r	ANOVA تحليل التباين			المتغير المستقل	المعاملات Coefficient			
		Sig. F	F	df		B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	0.549 0.741	0.000	243.628	1	توليد المعرفة	0.647	0.041	15.608	0.000

وللتحقق من هذه الفرضية، تمّ استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير "توليد المعرفة" على "سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (16)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.741$) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.549$) ، مما يعزز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

(0.549)، مما يشير إلى أن (54.9%) من التباين في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين يمكن تفسيره من خلال متغير توليد المعرفة.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA)، بلغت قيمة F المحسوبة (243.628) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01). أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير (B = 0.647) بقيمة (T = 15.608) بدلالة (Sig. = 0.000)، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في توليد المعرفة تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.647) في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين. وبناءً على ذلك، تؤكد النتائج صحة الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

نص الفرضية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة".

جدول (4 - 13): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			المتغير المستقل	المعاملات Coefficient			
	R ²	r	df	F	Sig. F		B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	0.513	0.716	1	210.462	0.000	تخزين المعرفة	0.612	0.042	14.507	0.000

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير "تخزين المعرفة" على "سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (4 - 13)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.716$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.513$)، مما يشير إلى أن (51.3%) من التباين في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين يمكن تفسيره من خلال متغير تخزين المعرفة.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA)، بلغت قيمة F المحسوبة (210.462) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01). أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير (B = 0.612) بقيمة (T = 14.507) بدلالة (Sig. = 0.000)، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في تخزين المعرفة تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.612) في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين. وبناءً على ذلك، تؤكد النتائج صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

نص الفرضية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد توزيع المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة".

جدول (4 - 14): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر توزيع المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			المتغير المستقل	المعاملات Coefficient			
	R ²	r	df	F	Sig. F		B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	0.612	0.782	1	315.418	0.000	توزيع المعرفة	0.694	0.039	17.759	0.000

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير "توزيع المعرفة" على "سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (4 - 14)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.782$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية جداً بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.612$)، مما يشير إلى أن (61.2%) من التباين في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين يمكن تفسيره من خلال متغير توزيع المعرفة.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA)، بلغت قيمة F المحسوبة (315.418) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01). أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.694$) بقيمة ($T = 17.759$) بدلالة (Sig. = 0.000)، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في توزيع المعرفة تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.694) في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين. وبناءً على ذلك، تؤكد النتائج صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

الفرضية الفرعية الخامسة:

نص الفرضية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة".

جدول (4 - 15): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين

المتغير التابع	ملخص النموذج	ANOVA تحليل التباين			المتغير المستقل	المعاملاتCoefficient								
		Sig. F	F	df		R ²	r	Sig. t	T	الخطأ المعياري	B			
سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين	0.679 0.824	0.000	422.847	1	تطبيق المعرفة	0.000	422.847	1	0.679	0.824	0.037	0.762	20.563	0.000

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير "تطبيق المعرفة" على "سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (19)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.824$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية جداً بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.679$)، مما يشير إلى أن (67.9%) من التباين في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين يمكن تفسيره من خلال متغير تطبيق المعرفة، وهي أعلى نسبة تفسير بين جميع أبعاد المتغير المستقل.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA)، بلغت قيمة F المحسوبة (422.847) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01). أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.762$) بقيمة ($T = 20.563$) بدلالة (Sig. = 0.000)، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في تطبيق المعرفة تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.762) في مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين. وبناءً على ذلك، تؤكد النتائج صحة الفرضية الفرعية الخامسة.

نتائج الدراسة وتوصياتها

تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً شاملاً لأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية في ضوء التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية التي جمعت من عينة الدراسة، مع تفسير كل نتيجة وربطها بالأسباب المحتملة، ومقارنتها بما توصلت إليه الدراسات السابقة ذات الصلة، بما يعزز من الفهم العلمي لنتائج الدراسة ويكشف عن مواطن الاتفاق والاختلاف مع الأدبيات القائمة. ثم يُقدّم الفصل جملة من التوصيات العملية والمقترحات البحثية التي يمكن أن تسهم في تطوير أداء الوزارة محل الدراسة، وفي إثراء المكتبة العلمية بمزيد من الأبحاث في هذا المجال.

نتائج الدراسة ومناقشتها

كشفت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الخمسة داخل الوزارة محل الدراسة جاء بدرجة مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للمتغير (3.82)، ويعزو الباحث ذلك إلى الجهود المتواصلة التي تبذلها الوزارة في تبني المداخل الإدارية الحديثة تماشياً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، فضلاً عن الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية وتأهيل الكوادر البشرية العاملة في مجال معالجة شكاوى المستثمرين. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الجعافرة (2024) التي أشارت إلى تنامي الاهتمام بتطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية، ومع دراسة أبو حطب (2022) التي أكدت على أن المؤسسات المعاصرة باتت تُدرك الأهمية الاستراتيجية لإدارة المعرفة في تحقيق أهدافها.

وأظهرت النتائج أن بُعد "تطبيق المعرفة" احتل المرتبة الأولى بين أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية من حيث المتوسط الحسابي (3.90)، ويُفسر الباحث ذلك بأن الوزارة تُدرك أن المعرفة المخزنة وحدها لا تحقق قيمة عملية ما لم تُترجم إلى قرارات وممارسات فعلية على أرض الواقع، وهو ما يعكس نضجاً إدارياً في التعامل مع رأس المال المعرفي. وتتقاطع هذه النتيجة مع ما ذهب إليه محمد (2022) من أن بُعد تطبيق المعرفة يُشكّل الحلقة الأهم في دورة إدارة المعرفة، ومع ما أكدّه (Migdadi 2022) من أن القيمة الحقيقية للمعرفة تكمن في توظيفها لحل المشكلات واتخاذ القرارات، لا في مجرد امتلاكها.

في المقابل، جاء بُعد "توليد المعرفة" في المرتبة الأخيرة بين أبعاد المتغير المستقل بمتوسط حسابي بلغ (3.69)، ويرجع الباحث ذلك إلى أن عمليات توليد المعرفة تتطلب بيئة تنظيمية داعمة للإبداع والتفكير النقدي، وقد لا تتوفر بشكل كافٍ في البيئة الحكومية التي تميل إلى الروتين والإجراءات المعيارية، فضلاً عن أن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة يتطلب مهارات وأدوات متخصصة قد تكون في طور التطوير داخل الوزارة. وتتفق هذه النتيجة مع ما رصده بوقريط وشرقي (2022) من أن توليد المعرفة يُمثّل أحد أكثر أبعاد إدارة المعرفة تحدياً في التطبيق، ومع ما أكدّه زرقين (2023) من أن توليد المعرفة يستلزم توفر ثقافة تنظيمية محفزة على الإبداع والابتكار.

وفيما يتعلق بالمتغير التابع، فقد جاء مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.76)، ويعزو الباحث ذلك إلى الاهتمام المتزايد من قبل الوزارة بتطوير آليات معالجة شكاوى المستثمرين في إطار التوجه العام لتحسين البيئة الاستثمارية بالمملكة، فضلاً عن توفير قنوات متعددة لاستقبال الشكاوى ومعالجتها. غير أن الفقرات المتعلقة بمتابعة تنفيذ القرارات وقياس رضا المستثمرين جاءت في المرتبتين الأخيرتين، مما يُشير إلى وجود مجال للتحسين في الجوانب البعدية لعملية معالجة الشكاوى. وتتلاقى هذه النتيجة مع ما توصل إليه جفات والجنابي (2021) من أن سرعة الاستجابة تُشكّل بُعداً محورياً في نظام معالجة الشكاوى، وتتفق مع ما رصده بوقجاني وقارة (2022) من وجود قصور نسبي في متابعة تنفيذ القرارات في بعض المؤسسات.

وأظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الخمسة مجتمعة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، إذ فسرت الأبعاد الخمسة ما نسبته (79.4%) من التباين في المتغير التابع، وهي نسبة مرتفعة جداً تدل على قوة العلاقة بين المتغيرين. ويُفسر الباحث ذلك بأن امتلاك الوزارة لمنظومة متكاملة لإدارة المعرفة يُتيح لها بناء ذاكرة مؤسسية غنية بأنماط الشكاوى وحلولها، مما يُختصر الوقت اللازم للبحث عن الحلول ويُعزّز من كفاءة اتخاذ القرار. وتتسجم هذه النتيجة مع ما توصل إليه Massoudi و (Birdawod 2023) من أن عمليات إدارة المعرفة تُسهم بشكل جوهري في تحسين الأداء المؤسسي، ومع ما ذهب إليه القاضي (2023) من أن إدارة المعرفة تُعزّز من قدرة المؤسسة على الاستجابة السريعة لمتطلبات المستفيدين.

وكشفت نتائج تحليل الانحدار البسيط أن بُعد "تطبيق المعرفة" كان الأكثر تأثيراً على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، إذ فسّر منفرداً ما نسبته (67.9%) من التباين في المتغير التابع، ويعزو الباحث ذلك إلى أن سرعة حل

الشكاوى تعتمد بشكل جوهري على القدرة على توظيف الخبرات المتراكمة والمعارف المتاحة في اتخاذ قرارات فورية ومناسبة، دون الحاجة إلى إعادة اكتشاف الحلول في كل مرة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه أبو حطب (2022) من أن تطبيق المعرفة يُشكل البُعد الأكثر تأثيراً على الأداء المؤسسي، ومع ما أكدّه Migdadi (2022) من أن الترجمة العملية للمعرفة تُمثّل الجسر الحقيقي بين امتلاك المعرفة وتحقيق النتائج.

وجاء بُعد "توزيع المعرفة" في المرتبة الثانية من حيث التأثير، إذ فسّر ما نسبته (61.2%) من التباين في سرعة حل الشكاوى، ويرجع الباحث ذلك إلى أن معالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين تتطلب تنسيقاً وتكاملاً بين عدة إدارات داخل الوزارة، وأن أي انقطاع في تدفق المعلومات بين تلك الإدارات يؤدي إلى تأخر في الاستجابة وتراكم في الشكاوى. وتتقاطع هذه النتيجة مع ما رصده أبو رمان (2022) من أن قنوات توزيع المعرفة عبر البوابات الإلكترونية تُسهم في تسريع تدفق المعلومات، ومع ما توصل إليه الهبارنة والشورة (2022) من أن مشاركة المعرفة تُعزّز من كفاءة العمل المؤسسي.

كما أظهرت النتائج أن بُعد "توليد المعرفة" ذو أثر دال إحصائياً على سرعة حل الشكاوى، وقد فسّر ما نسبته (54.9%) من التباين، ويُفسّر الباحث ذلك بأن مواجهة أنماط جديدة ومتطورة من شكاوى المستثمرين الصناعيين تستلزم توليد معارف حديثة ومبتكرة، لا سيما مع تنامي تعقيد البيئة الاستثمارية وتنوع القضايا التي يواجهها المستثمرون. وتتلاقى هذه النتيجة مع ما ذهب إليه Pisoni وآخرون (2024) من أن توليد المعرفة يُشكل عاملاً حاسماً في تعزيز قدرة المؤسسات على التكيف مع التحولات المتسارعة.

وجاء بُعد "تخزين المعرفة" ذا أثر دال إحصائياً على سرعة حل الشكاوى بنسبة تفسير بلغت (51.3%)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن وجود قاعدة بيانات ثرية بحالات الشكاوى السابقة وحلولها يُختصر الوقت اللازم للتشخيص واتخاذ القرار، ويُقلّل من الاعتماد على الخبرات الفردية للعاملين. وتتسجم هذه النتيجة مع ما توصل إليه موسى (2026) من أن تخزين المعرفة يُشكل الذاكرة المؤسسية التي تحفظ خبرات المؤسسة من الضياع.

وأخيراً، أظهرت النتائج أن بُعد "تشخيص المعرفة" ذو أثر دال إحصائياً على سرعة حل الشكاوى، وقد فسّر ما نسبته (45.3%) من التباين، وهو أقل الأبعاد تفسيراً، ويرجع الباحث ذلك إلى أن تشخيص المعرفة يُمثّل نقطة الانطلاق في دورة إدارة المعرفة، وأن أثره يظهر بشكل غير مباشر عبر الأبعاد الأخرى، فضلاً عن أن التشخيص عملية تحضيرية لا تنتج بحدّ ذاتها حلولاً عملية للشكاوى. وتتفق هذه النتيجة مع ما رصده القاضي (2022) من أن تشخيص المعرفة يُمثّل الخطوة التمهيدية التي تُبنى عليها بقية عمليات إدارة المعرفة.

ومن خلال المقارنة الشاملة بين نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة، يتضح أن الدراسة تتفق مع الاتجاه العام للأدبيات التي أكدت على الأثر الإيجابي لإدارة المعرفة على مختلف مؤشرات الأداء المؤسسي، غير أنها تنفرد بتقديم دليل إمبريقي على أثر إدارة المعرفة تحديداً على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، وهو ربط لم تتناوله الدراسات السابقة بشكل مباشر، مما يُشكل إضافة نوعية للمكتبة العلمية العربية والأجنبية، ويفتح آفاقاً بحثية جديدة أمام الباحثين.

توصيات الدراسة

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة، يُقدّم الباحث جملة من التوصيات العملية التي يمكن أن تُسهم في تعزيز توظيف إدارة المعرفة المؤسسية لتسريع حل شكاوى المستثمرين الصناعيين داخل الوزارة محل الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

- تبني إستراتيجية شاملة ومتكاملة لإدارة المعرفة المؤسسية داخل الوزارة، تتبثق من الرؤية والرسالة العامة، وترتبط بمستهدفات رؤية المملكة 2030 في تعزيز البيئة الاستثمارية الصناعية.
- إنشاء وحدة تنظيمية متخصصة تُعنى بإدارة المعرفة داخل الوزارة، تتولى الإشراف على تطبيق ممارسات إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة، وتتسق بين الإدارات المعنية بمعالجة شكاوى المستثمرين.

- تطوير منظومة تكنولوجية متطورة لتخزين المعرفة المتعلقة بشكاوى المستثمرين الصناعيين، تشمل قواعد بيانات ذكية تُصنّف الشكاوى وفق معايير علمية، وتُتيح الوصول السريع إلى الحالات المشابهة وحلولها.
- توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة الذكية في تسريع استقبال شكاوى المستثمرين وتصنيفها الأولي، بما يُقلّل من الوقت اللازم لتوجيه الشكاوى إلى الإدارة المختصة.
- تعزيز ثقافة مشاركة المعرفة داخل الوزارة، من خلال بناء بيئة تنظيمية تُشجّع العاملين على تبادل خبراتهم ومعارفهم، وتُقدّم حوافز للممارسات المتميزة في هذا المجال.
- تكثيف البرامج التدريبية للعاملين في الإدارات المعنية بمعالجة الشكاوى، لا سيما في مجالات مهارات التحليل واتخاذ القرار وإدارة المعرفة، بما يُعزّز من قدرتهم على تطبيق المعرفة في اتخاذ قرارات سريعة ومناسبة.
- تفعيل عقد ورش العمل واللقاءات الدورية بين العاملين في الإدارات المختلفة، لتبادل الخبرات ومناقشة الحالات المستجدة من الشكاوى، بما يُسهّم في توليد معارف جديدة وأفضل الممارسات.
- تطوير منظومة متكاملة لتشخيص الفجوات المعرفية داخل الوزارة، من خلال إجراء دراسات تقييمية دورية تكشف عن جوانب القصور المعرفي التي تُعيق سرعة معالجة الشكاوى.
- تحسين آليات متابعة تنفيذ القرارات الصادرة بشأن شكاوى المستثمرين الصناعيين، وضمان إبلاغ المستثمرين بنتائج شكاوهم في الوقت المناسب، وقياس مستوى رضاهم عن الحلول المقدمة.
- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للوزارة بما يُتيح تفويض الصلاحيات وتقليل مستويات اتخاذ القرار في معالجة الشكاوى، وتعزيز التنسيق الأفقي بين الإدارات المختلفة.
- الاستفادة من التجارب الدولية والإقليمية الناجحة في معالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين، وتوطين أفضل الممارسات بما يتناسب مع خصوصية البيئة السعودية.
- إنشاء منصة إلكترونية متكاملة تُتيح للمستثمرين الصناعيين تقديم شكاوهم ومتابعتها إلكترونياً، مع توفير خاصية التواصل المباشر مع المسؤولين المعنيين لمعالجة الشكاوى العاجلة.
- بناء مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، وربطها بنظام تقييم أداء العاملين والإدارات المعنية، بما يُعزّز من الالتزام بمعايير الأداء العالية.
- تعزيز الشراكات مع الجامعات ومراكز البحث المتخصصة في مجال إدارة المعرفة، للاستفادة من الخبرات الأكاديمية في تطوير المنظومة المعرفية للوزارة.

مقترحات الدراسات المستقبلية

- استكمالاً لمسيرة البحث العلمي في هذا المجال، يقترح الباحث إجراء الدراسات المستقبلية الآتية:
- إجراء دراسة مقارنة بين عدة وزارات وجهات حكومية بالمملكة العربية السعودية حول أثر إدارة المعرفة على سرعة حل شكاوى المستفيدين.
 - دراسة أثر إدارة المعرفة المؤسسية على متغيرات أخرى ذات صلة، كجودة الخدمات الاستثمارية، ورضا المستثمرين، وجاذبية البيئة الاستثمارية.
 - دراسة الدور الوسيط لتقنيات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في العلاقة بين إدارة المعرفة وسرعة حل شكاوى المستثمرين.
 - دراسة الدور المعدّل للقيادة التحولية والثقافة التنظيمية في العلاقة بين إدارة المعرفة وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين.
 - إجراء دراسات نوعية معمقة تعتمد على المقابلات ودراسات الحالة للتعرف على التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في القطاع الحكومي السعودي.
 - دراسة العوامل المؤثرة في تبني المؤسسات الحكومية لممارسات إدارة المعرفة في ضوء مستهدفات رؤية المملكة 2030.

المراجع

المراجع العربية:

- 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>
- 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>
- محمد، عماد حسن عبدالحفيظ أحمد. (2022). أثر إدارة المعرفة في تطبيق التحول الرقمي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية. مجلة الدراسات الإنسانية والأدبية، ع27 ، 611 - 659. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1399586>
- زرقين، حمزة. (2023). أثر إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع: دراسة ميدانية مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز - سونلغاز - تبسة. مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، مج8، ع1 ، 764 - 785. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1398361>
- القاضي، حسام صايل. (2023). أثر إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية. العلوم الاقتصادية، مج18، ع69 ، 276 - 301. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1402304>
- الجعافرة، عامر زعل. (2024). أثر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج8، ع6 ، 52 - 68. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1478342>
- الهبارنة، سعد كريم محمد، و الشورة، عبدالله أحمد سليمان. (2022). أثر إدارة المعرفة في المنظمات الذكية: الدور المعدل للقيادة التحويلية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، مج42، ع3 ، 193 - 216. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1311995>
- 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 ، 4 - 27. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1358501>
- 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>

- 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>
- موسى، موسى عبدالعزيز موسى. (2026). اثر إدارة المعرفة على فاعلية إدارة التغيير: دراسة ميدانية على شركة مطوفي حجاج الدول العربية "أشرقفت". مجلة البحوث الإدارية، مج44، ع1، 2 - 22. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1665842>

المراجع الأجنبية

- Pisoni, G., Molnár, B., & Tarcsi, Á. (2024). Knowledge management and data analysis techniques for data-driven financial companies. *Journal of the Knowledge Economy*, 15(3), 13374-13393.
- Galgotia, D., & Lakshmi, N. (2022). Implementation of knowledge management in higher education: A comparative study of private and government universities in India and abroad. *Frontiers in Psychology*, 13, 944153.
- Massoudi, A. H., & Birdawod, H. Q. (2023). Applying knowledge management processes to improve institutional performance. *Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences*, 7(1), 1-10
- Migdadi, M. M. (2022). Knowledge management processes, innovation capability and organizational performance. *International journal of productivity and performance management*, 71(1), 182-210
- Honda, J. (2025). Delayed Detection, Swift Blame: Investor Responses to Advisor Misconduct in Market Downturns. *arXiv preprint arXiv:2503.22977*.
- Chandra Joshi, M., Bhatia, R., & Jhanji, H. (2025). Leveraging Chatbots for Digital Transformation in Emerging Markets Fostering Investor Awareness and Resolving Grievances for Sustainable Development in Developing Economies.