



(ص ص ٤٦-٥٩)

أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس ودوره في خدمة المجتمع

Ekhlas Harib Al-Ghafr - Sultan Qaboos University

إخلاص الغافرية - جامعة السلطان قابوس

Fatma Hussain Al Ajm i- Sultan Qaboos University

فاطمة العجمية - جامعة السلطان قابوس

Dr. Sallam Marhoon Al-Yaarabi - Sultan Qaboos University

د. سلام اليعري - جامعة السلطان قابوس

تاريخ استلام البحث:

Date of Submission :

21 - 01 - 2025

تاريخ القبول:

Date of acceptance :

5 - 11 - 2025

تاريخ النشر الرقمي:

Date of publication
online :

25 - 11 - 2025

لاقتباس هذا المقال

For citing this article

الغافرية، إخلاص. العجمية، فاطمة.

اليعري، سلام. (2025) أثر تطبيق

إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي

لدى العاملين في مكتبات جامعة

السلطان قابوس ودوره في خدمة

المجتمع، 3 (4). ص ص 46 - 59

https://alkhalil.unizwa.edu.om/ashs/?page_id=273&article=421

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع ومظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس، وذلك من خلال: بيان أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس، والتعرف على دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع المستفيد من هذه المكتبات.

اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي، وذلك لملاءمة طبيعة هذا النوع من الدراسات، والتي تهدف إلى التعرف على الظاهرة محل الاهتمام وبيان أهميتها لمجتمع الدراسة، واستخدمت المقابلة شبه المقتننة لجمع البيانات الكافية من عينة مكونة من (٩) من العاملين والإداريين في (٥) مكتبات من مكتبات جامعة السلطان قابوس، واختيرت هذه المكتبات لتطبيق هذه الدراسة عليها نظرًا لسعها الدائم في تعزيز مجالات تطبيق المعرفة من حيث التأهيل والتطوير للموظفين، ومن حيث الرقي بجودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين، وقد تم اختيار عينة الدراسة من مختلف الأقسام في مكتبات الجامعة، ممن لديهم معرفة مسبقة في مجال إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، وتم تحليل البيانات النوعية من خلال تنظيم الإجابات في موضوعات رئيسية ومقارنتها مع بعضها البعض لتعكس الاتجاهات المتكررة في المعاني وتسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة وفهم الظاهرة بكل عمق وشمولية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: تركزت مظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس في تطوير مهارات الإبداع والإبتكار لدى موظفي المكتبة ليكونوا عمالاً للمعرفة، لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي دورهما في خدمة مجتمع مكتبات جامعة السلطان قابوس، وذلك في تحسين خدمات المكتبة وخدمة مجتمع المستفيدين حالياً ومستقبلاً. وعلى ضوء تلك النتائج، أوصت الدراسة بتعزيز الاهتمام بإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي داخل أروقة مكتبات جامعة السلطان قابوس لما ذلك من دور في تحقيق مبدأ البيئة المستدامة للابتكار وزيادة كفاءة الخدمات والعمليات وتعزيز تبادل المعرفة ومشاركتها مع الغير.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الإبداع التنظيمي، المكتبات الأكاديمية، خدمة المجتمع

The impact of the application of Knowledge management on the organizational innovation of workers in the libraries of Sultan Qaboos University and its role in community service

The study used a qualitative approach because it fits well with this type of research, which aims to understand the phenomenon of interest and its importance to the community. The sample included several libraries at Sultan Qaboos University, and interviews were used to gather data from employees and administrators in different library departments. The study found that organizational innovation in the libraries focused on two main areas: developing creativity and innovation skills in library staff to help them become knowledge workers, and encouraging ongoing creativity. Applying knowledge management positively affected employees by helping them express their opinions freely, solve daily work problems, and predict issues before they arise. Knowledge management and organizational innovation also played essential roles in improving library services for current and future users. Based on these findings, the study recommended increasing focus on knowledge management and organizational creativity in the libraries to create a sustainable environment for innovation and improve service efficiency. It suggested directing knowledge management and organizational innovation to better serve the Sultan Qaboos University community. Finally, it recommended expanding the use of generative artificial intelligence, Internet of Things technologies, and big data, integrating them with knowledge management in the libraries.

Keywords: Knowledge management, organizational innovation, academic libraries, community service.

أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس من حيث: أنواع ومظاهر الإبداع التنظيمي، وأثره على العاملين في هذه المكتبات محل الدراسة، ودوره في خدمة المجتمع.

3- أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس وذلك من حيث:

- التعرف على أنواع ومظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس.
- بيان أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى عينة عشوائية من العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس.
- التعرف على دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع في مكتبات جامعة السلطان قابوس محل الدراسة.

4- أسئلة الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما أنواع ومظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس؟
- ما أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس؟
- ما دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع في مكتبات جامعة السلطان قابوس محل الدراسة؟

5- أهمية الدراسة

تمثل أهمية الدراسة في التعرف على أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس وذلك من حيث أنواع ومظاهر الإبداع التنظيمي، وأثره على العاملين في هذه المكتبات محل الدراسة، ودوره في خدمة المجتمع. من المتوقع أن هذه الدراسة ستساعد في تعزيز تطبيقات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان، وتطوير وتحسين مختلف الخدمات المعلوماتية المقدمة لمجتمع المستفيدين. من المؤمل أن تخدم هذه الدراسة الفئات التالية:

الإدارات العليا في مكتبات جامعة السلطان قابوس؛ وذلك من خلال معرفة أثر تطبيق إدارة المعرفة على العاملين في هذه المكتبات ودوره في الرقي بالخدمات المعلوماتية المقدمة لمجتمع المستفيدين، والعمل على تحفيز ودعم الإبداع التنظيمي لهؤلاء العاملين في هذه المكتبات. العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس أنفسهم؛ وذلك من خلال معرفة أهمية تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع

يعيش العالم الآن مرحلة تطورات تكنولوجية وتقنية هائلة، الأمر الذي أحدث تغيرات جذرية في كافة مجالات الحياة، أدى إلى ظهور بعض المصطلحات الإدارية الحديثة من أبرزها إدارة المعرفة. فقد أسهمت إدارة المعرفة في تحسين وتطوير أداء المؤسسات من خلال ما تضيفه من قيمة كبيرة في الإنتاج تمثل في ارتفاع مؤشرات الإنتاجية والطلب على الأفكار المعرفية الحديثة أو ما يطلق عليه بالإبداع التنظيمي. فالإبداع التنظيمي يساعد كثيراً في تشجيع العاملين داخل المؤسسة على إنتاج أفكار إبداعية قابلة للدراسة والتطبيق، تسهم بطرقها أو بأخرى إلى تغيير آلية تنفيذ الأعمال وتأكيدبقاء المؤسسة ومنافستها في سوق العمل. فالمعرفة هي أساس الإبداع التنظيمي من خلال جمع وتنظيم المعلومات ومن ثم مشاركتها مع العاملين داخل المؤسسة بما يضمن تقديم خدمات مجتمعية فاعلة ومتقدمة. وتعد المكتبات ومراكز المعلومات من المؤسسات التي ينبغي أن تهتم بالإبداع التنظيمي القائم على إدارة المعرفة، لما ذلك من أهمية في تطوير وتحسين تلك الخدمات المقدمة لمجتمع المستفيدين. ويتمثل ذلك من خلال دور العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات في تفعيل هذا الإبداع القائم على إدارة المعرفة. لذلك جاءت هذه الدراسة لتتعرف على أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي على العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات في مكتبات جامعة السلطان قابوس من حيث: أنواع ومظاهر الإبداع التنظيمي، أثر الإبداع التنظيمي في العاملين في هذه المكتبات، وأخيراً دوره في خدمة مجتمع المستفيدين من هذه المكتبات.

2- مشكلة الدراسة

إن للإبداع التنظيمي دوره في المكتبات ومراكز المعلومات نظراً لما يحققه من تميز في بيئة العمل وذلك من خلال تحديد القيادات المعرفية المبكرة الداعمة لجميع مظاهر إدارة المعرفة من حيث: الحصول على المعرفة، وتبادلها، وإعادة إنتاجها (متولي، 2017). يساعد الإبداع التنظيمي العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات على العمل على تحسين الهيكل التنظيمي والرقابة الداخلية والتنسيق، إيجاد حلول إبداعية لل المشكلات وبفاءة عالية، إحداث تغيير إيجابي في العمليات الإدارية للمكتبة (دغبوج وعادل، 2022). وبالرغم من هذه الأهمية إلا أن المكتبات ومراكز المعلومات ما زالت تواجه عدداً من الصعوبات في مواكبة تلك التغيرات والتطورات المستمرة في مجال إدارة المعرفة لاسيما في مجال الإبداع التنظيمي وترسيخ ثقافة الابتكار لدى العاملين فيها (حسين والخفاجي، 2019؛ الصفدي والقرعان، 2019؛ Rezapasand, Nanaji & Fallah, 2016). لذلك؛ جاءت هذه الدراسة لسلط الضوء على مجالات الإبداع التنظيمي للعاملين في مكتبات مؤسسة أكاديمية عمانية معينة، حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على

تعزيز مبدأ الابتكار المعرفي، توثيق علاقات المكتبات بعضها ببعض، وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال توظيف مختلف تلك التكنولوجيا الحديثة ذات العلاقة (عبد الوهاب وعبيد، 2022). وبالرغم من الأهمية السابقة الذكر لأثر إدارة المعرفة في المكتبات ومرتكز المعلومات إلا أن هناك مجموعة من الصعوبات التي تعرقل الوصول إلى ذلك المنال والتي لخصها ياسين (2022) في نقاط عدّة من أبرزها: عدم اهتمام الإدارات العليا في المكتبات بالدور الحقيقي للمكتبات في التوعية والتنقيف، ضعف البنية التحتية التكنولوجية في هذه المكتبات، تحفظ العاملين في هذه المكتبات على المعلومات الضمنية لديهم وعدم مشاركتها مع الآخرين. لذلك أوصى الشيخي وأخرون (2022) على ضرورة تشجيع العاملين في المكتبات ومرتكز المعلومات على أهمية ممارسة إدارة المعرفة وتوفير كافة السبل المساعدة على ذلك من حواجز مادية ومعنوية لما لذلك من دور إيجابي في رفع كفاءة وفعالية أداء المكتبات ومرتكز المعلومات.

إن ما يمكن استنتاجه من خلال الدراسات السابقة ذات العلاقة بأثر دور المعرفة على المكتبات ومرتكز المعلومات هو أنها جمعها تؤكد أهمية تبني إدارة المعرفة في المكتبات ومرتكز المعلومات لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة؛ ولتحقيق ذلك على أكمل وجه وجب أولاً توفير إدارة مالية مناسبة قادرة على التعامل مع متطلبات تطبيقات إدارة المعرفة المختلفة، وثانياً الاهتمام بالعاملين في المكتبات وتشجيعهم مادياً ومعنوياً للاخراط نحو إدارة المعرفة وتطبيقاتها والشراكة المعرفية داخل المؤسسة المعلوماتية.

ظواهر وأثر الإبداع التنظيمي في المؤسسات والمكتبات ومرتكز المعلومات

أصبح الاعتماد على عنصر الموارد المالية في المؤسسات لاسيما المعلوماتية منها غير كاف لتطور ونجاح المؤسسات، لذلك كان لازماً على هذه المؤسسات الاعتماد على عامل آخر يساعد كثيراً في تحقيق التميز والإبداع في تنفيذ مختلف الأعمال داخل المؤسسة لا وهو الإبداع التنظيمي (متولي، 2017). وهذا ما أكد عليه Dongquan, Zhiyong & Dengyu (2017) في أن المؤسسات المتقدمة والمتطورة في الدول المتقدمة دائمًا ما تهتم بتطبيقات الإبداع التنظيمي المتاحة داخل المؤسسة لأنها تزيد من فرص التخطيط الفعال والاستراتيجي والذي بدوره يؤدي إلى نجاح المؤسسات وتقدمها. وليس هذا فحسب؛ بل إن الاهتمام بهذه التطبيقات الإبداعية تساعد كثيراً في بناء ميزة تنافسية ثابتة ومستدامة لدى المؤسسة والذي بدوره يسهم في تطوير الأداء وتحسين المستوى (الحمادي وسعيد، 2021).

ومن أهم مقومات ذلك الإبداع التنظيمي: تحسين علاقات العمل، التخلص من إجراءات العمل المعقّدة والروتينية، الحرث على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية، السعي الدائم لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب (طبيشات، 2020). ولتحقيق ذلك وجب تدريب وتأهيل العاملين في المؤسسة على

التنظيمي في المكتبات، تقييم الوضع الحالي لهذا التطبيق، تطوير وتحسين خبرات العاملين في هذه المكتبات.

- الباحثون والمهتمون بهذا المجال: فمن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الدراسات العلمية على المستوى المحلي والعربي في مجال إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي وذلك من خلال ما قدمه من نتائج ووصيات مهمة، هذا فضلاً عن إمكانية التركيز على جوانب أخرى لم تشملها هذه الدراسة والعمل على إبراز أهميتها ودورها في تعزيز مجالات إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي.

6- مصطلحات الدراسة

• إدارة المعرفة: Knowledge Management هي عبارة عن نسيج من الإجراءات والعمليات لجمع المعلومات والبيانات وخلق منها معرفة جديدة من خلال تصنيفها وتنظيمها واسترجاعها وتحزيرتها ومشاركتها بين العاملين المنتسبين للمؤسسة بهدف تحقيق الميزة التنافسية والقيمة المضافة (عبد الوهاب وعبيد، 2022).

• الإبداع التنظيمي: Organizational Innovation هو القدرة على إيجاد وخلق أفكار جديدة قابلة للتطبيق في المؤسسة والتي يمكن بدورها أن تسهم في تطوير مختلف العمليات الإدارية (مفتيح وعريق، 2018).

7- الدراسات السابقة

يناقش هذا الجزء عدداً من الدراسات السابقة ذات العلاقة بأثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في المكتبات ومرتكز المعلومات ودوره في خدمة المجتمع. وقد تم تقسيم هذه الدراسات إلى ثلاثة محاور رئيسية وهي: مظاهر وأثر إدارة المعرفة على المكتبات ومرتكز المعلومات، مظاهر وأثر الإبداع التنظيمي على المؤسسات والمكتبات ومرتكز المعلومات، دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة مجتمع المكتبات ومرتكز المعلومات لاسيما المستفيدين منها.

مظاهر وأثر تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومرتكز المعلومات إن تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومرتكز المعلومات -وكما أشارت إلى ذلك العديد من الدراسات السابقة- لها أثر إيجابي في تطوير أداء المكتبات ومرتكز المعلومات وتحسين تلك الخدمات المقدمة لمجتمع المستفيدين منها (ناجي، 2021؛ الشيخي وأخرون، 2022؛ عبد الوهاب وعبيد 2022). فإدارة المعرفة تساعد المكتبات ومرتكز المعلومات لا سيما المكتبات الأكاديمية في ضبط مصادر المعلومات التي تحتاجها هذه المكتبات من حيث: توفير مصادر معلومات متنوعة، تقييم طرق استخدام هذه المصادر، إحاطة المستفيدين من المكتبة بكل ما هو جديد من مصادر المعلومات (ناجي، 2021). إن الهدف الأساس من تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومرتكز المعلومات هو



في استغلال المعرفة الضمنية الموجودة لدى المديرين وتحويلها إلى معرفة ظاهرة عن طريق تحفيزهم لإظهار قدراتهم الذهنية والعقلية وخبراتهم عبر التدريب والحوارات، ومن ثم تحويل تلك المعرفة إلى معرفة موثقة (مفاتيح وعيق، 2018).

وعن ذلك الأثر الذي تولده إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي في الخدمات المقدمة للمستفيدين من المكتبات ومرافق المعلومات؛ فقد أشارت دراسة Islam, Agarwal & Ikeda 2020 إلى أن إدارة المعرفة لها أثرها الإيجابي على الإبداع التنظيمي من خلال تلك الخدمات المقدمة للمستفيدين التي تميز بالجودة والتي تلبي احتياجاتهم الحالية على أفضل وجه. إن إدارة المعرفة تؤثر بشكل كبير على الإبداع التنظيمي في المكتبات ومرافق المعلومات من خلال تعزيز الثقة والتعاون بين الموظفين بما يساعد على خلق بيئة إبداعية تكاملية، توفير أنظمة إدارة ذات الكفاءة العالية تقوم بتسهيل تبادل المعرفة وتعمل على تحسين الخدمات وفقاً لاحتياجات المستفيدين، تدريب الموظفين حول كيفية استخدام تلك الأنظمة بفاعلية بما يعزز قدراتهم الإبداعية داخل المكتبة (Godard, 2020).

ولتحقيق وتحسين ذلك الإبداع التنظيمي من خلال إدارة المعرفة على أكمل وجه لابد من: وضع استراتيجية لإدارة المعرفة تتصف بالفاعلية والكفاءة مع ضرورة مراجعتها وتحسينها بشكل مستمر، وجود إدارة مستقلة للمعرفة معترف بها في هيكل المؤسسة التنظيمي، أهمية العمل على تطوير البنية التحتية للمؤسسة، ضرورة إعداد ورش عمل لتطوير مهارات الموظفين في مجال إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، توفير البرمجيات والأجهزة اللازمة التي تعمل على حفظ وتوفير الحماية للمعلومات وإتاحتها للعاملين، ضرورة الاهتمام بتوليد المعرفة وتوزيعها بما يتواافق مع خطط واحتياجات الإدارة وذلك عن طريق اعتماد طرق البحث العلمي المرتبطة بذلك (حسين والخاجي، 2019؛ الصدفي والقرعان، 2019؛ Bachir & Beldjazia, 2022؛ رضوان وآخرون، 2022؛ Rezapasand, 2016؛ Nanaji & Fallah, 2022).

أما عن ذلك الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة مجتمع المكتبات ومرافق المعلومات فيتمثل في: فهم احتياجات مجتمع المستفيدين والباحثين من المعلومات، استخدام التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى تلك المعلومات، الاستجابة السريعة لكافة التغيرات التي تطرأ في احتياجات المستفيدين مما يجعلها قادرة على تلبية توقعاتهم (نجيبة وآخرون، 2022). كما يتجلى دورها كذلك في إقامة الأنشطة الثقافية والتفاعلات الاجتماعية بما يعزز العلاقات بين أفراد المجتمع، دعم وتصميم المبادرات والبرامج التي تتماشى مع احتياجات مجتمع المستفيدين (Hussain, 2024). هذا فضلاً عن دورها في توفير مساحات للتحاور القاعلي، بما يتيح الفرصة لمختلف المستفيدين في تبادل الأفكار والآراء، إلى جانب تقديم دورات تدريبية لمجتمع المستفيدين في مختلف المجالات لاسيما تكنولوجيا المعلومات وعقد المؤتمرات والورش للأطفال والكبار (Chidiozie, 2022).

مهارات الإبداع التنظيمي الحديثة والتخلص من المهارات التقليدية التي تعد أحد الأسباب الرئيسية لعدم تقديم المؤسسة وقد انها للميزة التنافسية (Al Jnei, Jánská & Olšová, 2020). ويتمثل الإبداع التنظيمي في تلك المبادرة التي يظهرها الفرد (الموظف) من خلال توظيف قدراته الإبداعية للخروج عن الأنماط التقليدية في التفكير والإدارة، وابتكرأساليب جديدة تسهم في استقطاب اهتمام المستفيدين من المكتبة بمختلف أعمارهم وتعزز تفاعلهم (عبد الوهاب وعبيد، 2022). فالإبداع التنظيمي وكما يشير إلى ذلك Zaninelli, Nogueira & Peres (2019) يؤثر إيجاباً في تحسين الخدمات التي تقدمها المكتبات ومرافق المعلومات للمستفيدين منها مما يساعد في تلبية حاجاتهم المعلوماتية ويساعد المكتبات ومرافق المعلومات على مواكبة التطورات العالمية في هذا الجانب.

ويتبين مما سبق أن للإبداع التنظيمي دوراً مهماً في تقديم المؤسسات ومن بينها المكتبات ومرافق المعلومات وذلك من خلال ما يتيحه من: ميزة تنافسية للمؤسسة المعلوماتية، فاعلية في تحسين الخطط الاستراتيجية، سهولة التخلص من إجراءات العمل الروتينية، حرص شديد على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية.

أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي في المؤسسات والمكتبات ومرافق المعلومات ودورها في خدمة مجتمع المستفيدين

تلعب إدارة المعرفة دوراً كبيراً في وجود الإبداع التنظيمي وكفاءة الأنشطة في مختلف المؤسسات، حيث أكدت دراسة الرواشدة (2015) على أن هناك أثراً إيجابياً لعمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي بمختلف أنواعه، وإن إدارة المعرفة تساعد بشكل كبير على تعزيز الأفكار الحديثة المبتكرة، وتحسن أنشطة المؤسسة وعملياتها، كما تشجع ثقافة نشر المعرفة وتبادلها بين العاملين وتطبيقاتها إن أمكن على نطاق واسع. إن هذه العلاقة الإيجابية بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي تمتد لتشمل مختلف المؤسسات الصناعية والتعليمية، فكلما زادت إدارة المعرفة زاد مستوى الإبداع التنظيمي لدى العاملين في الشركات وأساتذة الجامعات والمعاهد التعليمية (سلامة، 2021؛ خمقاني وآخرون، 2021).

ولقد أوضحت الدراسات السابقة أن ذلك النوع من إدارة المعرفة الذي يؤثر كثيراً على الإبداع التنظيمي هو المعرفة الضمنية (Muthuveloo, Shanmugam & Teoh, 2017)؛ مفاتيح وعيق (2018). فالمعرفة الضمنية لها أثراً كبيراً على الأداء التنظيمي للمؤسسات وذلك من خلال سلسة انتقال المعرفة بين العاملين في المؤسسة وبما يعكس بشكل إيجابي على عائداتها الاستثمارية (Muthuveloo, Shanmugam & Teoh, 2017). إن توافر إدارة المعرفة في المؤسسات بالشكل اللازم يمثل المناخ المناسب لوجود إبداع تنظيمي مستمر وقوى، ويساعد



على تنوع النتائج وتبينها من حيث مستوى تأثير إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي. من خلال التحليل المقارن للدراسات السابقة، يتضح أن العلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي تُعد علاقة إيجابية، إلا أن مستوى هذا الأثر يختلف تبعًا للعوامل المؤسسية والسياسية كالبنية التحتية التقنية، وثقافة التشارك المعرفي، ومدى دعم القيادات الإدارية. وقد بينت الدراسات المنجزة في بيئات تتسنم بتطور أنظمة إدارة المعرفة أن الإبداع التنظيمي فيها أكثر حضوراً وفعالية، بينما كانت النتائج محدودة في المؤسسات التي تعاني ضعفاً في الموارد أو مقاومة للتغيير. وانطلاقاً من ذلك، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسات محلية كافية متعمقة في بيئات المكتبات الأكاديمية العمانية لفهم الخصائص التنظيمية والسياسية التي قد تميزها عن غيرها من المؤسسات، ولمعرفة مدى تأثير تطبيقات إدارة المعرفة في تعزيز الإبداع التنظيمي فيها. فمثل هذه الدراسات الكيفية تسهم في بناء فهم واقعي وشامل للعوامل التي تدعم الابتكار داخل المكتبات الأكاديمية في سلطنة عُمان، وتزود صانعي القرار بنتائج علمية تساعد على تطوير السياسات والممارسات المعرفية الملائمة للبيئة المحلية.

9. منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي وذلك لملاءمتها لطبيعة هذا النوع من الدراسات والتي تهدف إلى التعرف على الظاهرة محل الاهتمام وبيان أهميتها لمجتمع الدراسة. إن هذا المنهج قائم على وصف الظاهرة محل الدراسة من حيث واقعها وخصائصها والعوامل المؤثرة فيها وذلك بناء على وجهات النظر المختلفة لعينة الدراسة المتحصل عليها عن طريق الملاحظة أو المشاركة أو المقابلة (برويس ودباب، 2019؛ بن عمار وبلوطي، 2021؛ أو المقابلة (Chidiozic & Creswell, 2018). لذلك اتبعت الدراسة المنهج النوعي لتحقيق هدفها الرئيس المتمثل في التعرف على أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس ودوره في خدمة المجتمع.

تمثلت عينة الدراسة في عدد من مكتبات جامعة السلطان قابوس وهي: مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، مكتبة كلية الاقتصاد، المكتبة الطبية، المكتبة الرئيسية، مكتبة مركز الدراسات العمانية. وتم اختيار هذه المكتبات لتطبيق هذه الدراسة عليها نظراً لسعتها الدوّوب في تعزيز أدائها في مجال المعرفة وذلك من خلال: تمتينيتها لقدراتها في مواكبة التطورات والمستجدات والابتكارات، حرصها الدائم على تأهيل وتطوير موظفيها، جهودها في تحسين خدمات المعلومات التي تقدمها، تزويد وتمكين المستفيدين بالمهارات الالزمة للوصول إلى مصادر المعلومات والاستفادة من خدماتها في إطار برامجها لخدمة المجتمع.

وقد استخدمت الدراسة المقابلة كأداة لجمع البيانات بما يسهم في تحقيق أهداف الدراسة وبما يسمح بفهم أعمق وأوسع لتأثير الحقائق والمفاهيم المتعلقة بتلك الظاهرة محل الاهتمام. وقد

يتبيّن مما سبق أن هناك أثراً إيجابياً لإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي على مختلف المؤسسات ومن بينها والمكتبات ومرافق المعلومات. فإذاً إدارة المعرفة تساعد كثيراً على تعزيز الإبداع التنظيمي من خلال: تحسين أنشطة وخدمات وفعاليات المؤسسة، توليد الأفكار الجديدة، خلق بيئة إبداعية تنافسية، تدريب الموظفين حول كيفية استخدام تلك الأنظمة بفاعلية بما يعزز قدراتهم الإبداعية داخل المكتبة. هذا فضلاً عن ذلك الدور الإيجابي الكبير لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة مجتمع المستفيدين من المكتبات ومرافق المعلومات من خلال فهم احتياجاتهم المعرفية ومن ثم تطوير تلك الخدمات المقدمة بما يتلاءم مع تلك الاحتياجات، وأيضاً بما تتيحه من برنامج تعزز من خلالها تبادل الأفكار والآراء والتجارب الإبداعية الفردية والجماعية.

8. الخلاصة

أوضحت نتائج الدراسات السابقة وجود تباين واضح في أثر إدارة المعرفة باختلاف نوع المؤسسة، حيث يبرز هذا الأثر بدرجة عالية في المؤسسات الصناعية التي تعتمد على تبادل المعرفة لتحسين الإنتاجية والابتكار التقني، إذ تسهم أنظمة إدارة المعرفة فيها في تطوير العمليات وتقليل التكاليف وتعزيز القدرة التنافسية (Muthuveloo, Shanmugam & Teoh, 2017). أما في المؤسسات التعليمية، فإن أثر إدارة المعرفة يرتبط غالباً بتطوير الأداء الأكاديمي والبحثي لأعضاء هيئة التدريس من خلال تبادل المعرفة العلمية وتعزيز بيئة التعلم التشاركي (سلامة، 2021). في المقابل، فإن المكتبات ومرافق المعلومات تمثل نموذجاً فريداً، إذ لا يقتصر أثر إدارة المعرفة فيها على تطوير الأداء الداخلي، بل يمتد ليشمل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية من خلال توظيف المعرفة الضمنية والظاهرة على حد سواء (Goddard, 2020). لذا، يمكن القول إن اختلاف طبيعة المهام والأهداف الاستراتيجية لكل نوع من المؤسسات يؤدي إلى تباين في مستوى وعمق الأثر الذي تمارسه إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي داخلياً.

أظهرت الدراسات السابقة تبايناً واضحاً في منهجياتها وأساليبها البحثية عند تناولها لعلاقة إدارة المعرفة بالإبداع التنظيمي في المؤسسات والمكتبات ومرافق المعلومات. فبعض الدراسات اعتمدت المنهج الكمي لقياس أثر مكونات إدارة المعرفة في مؤشرات الإبداع التنظيمي من خلال الاستبيانات والتحليل الإحصائي (الرواشدة، 2015؛ سلامة، 2021)، في حين استخدمت دراسات أخرى المنهج الكيفي القائم على المقابلات وتحليل مضمون التجارب العملية لتقسيم العلاقة بين المتغيرين (Goddard, 2020؛ حسين والخاجي، 2019). علاوة على ذلك، يلاحظ وجود تباين في السياسات التي أجريت فيها تلك الدراسات، إذ ركز بعضها على المؤسسات التعليمية، بينما تناولت أخرى المؤسسات الصناعية أو المكتبات الأكاديمية، مما انعكس

أكثـر من ٥ سنـوات	أنـثـى	رئيس قـسم مـصـادر المـعـلومـات الـالـكـتروـنـيـة	L2
أكثـر من ٥ سنـوات	أنـثـى	أمين مـكـتبـة	L3
أكثـر من ٥ سنـوات	ذـكـر	أمين مـكـتبـة	L4
أكثـر من ٥ سنـوات	أنـثـى	أمين مـكـتبـة (قـسم خـدـمـات الـمـعـلومـات)	L5
أكثـر من ٥ سنـوات	أنـثـى	مسـاعـدـ أـمـينـ مـكـتبـة	L6
أكثـر من ٥ سنـوات	ذـكـر	أمين مـكـتبـة	L7
أكثـر من ٥ سنـوات	ذـكـر	رئيس قـسم تسـويـقـ الـمـعـلومـات	L8
أكثـر من ٥ سنـوات	ذـكـر	أمين مـكـتبـة	L9

جدول ١ ترميز عينة الدراسة

وقد تم تحليل البيانات النوعية من خلال تنظيم الإجابات والملاحظات والمقابلات وتصنيفها في فئات أو موضوعات رئيسية تعكس أنماطاً أو اتجاهات متكررة، وتم الاعتماد على التحليل التفسيري والمقارنة بين النصوص لاستخلاص الأفكار والدلائل التي تسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة وفهم الظاهرة بعمق وشمولية.

١٠- نتائج الدراسة

يستعرض هذا الجزء النتائج التي توصلت إليها الدراسة وفقاً للذك الأهداف المحددة سلفاً وهي: التعرف على أنواع ومظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس، بيان أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس، التعرف على دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع في مكتبات جامعة السلطان قابوس محل الدراسة. مظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس

تركزت مظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس في محورين رئيسيين: تنمية مهارات الإبداع والابتكار لدى موظفي المكتبة ليكونوا عمالاً للمعرفة، التشجيع الدائم نحو الإبداع التنظيمي.

فيما يتعلق بمظاهر تنمية مهارات الإبداع والابتكار لدى موظفي المكتبة ليكونوا عمالاً للمعرفة، فقد أكدت عينة الدراسة أهمية هذا الجانب ودوره الرئيس في تطوير أداء موظفي مكتبات جامعة

طبقت المقابلات على عدد (٩) من العاملين والإداريين في جميع تلك المكتبات بجامعة السلطان قابوس الذين شملتهم عينة الدراسة. وتم اختيار هؤلاء العاملين والإداريين من مختلف الأقسام في مكتبات الجامعة من لديهم معرفة مسبقة في مجال إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي. وقد تبيّن أن هذا العدد من المقابلات كان كافياً لتحقيق إشباع البيانات (Data Saturation)، إذ لم تسفر المقابلات الإضافية عن ظهور موضوعات أو مفاهيم جديدة ذات صلة بموضوع الدراسة، مما يشير إلى أن المعلومات التي تم جمعها كانت كافية ومتكررة بدرجة تسمح بفهم الظاهرة قيد البحث بشكل شامل وموثوق.

وعند اختيار عينة الدراسة من العاملين والإداريين تم التركيز على من لديهم خبرة واسعة لا نقل عن خمس سنوات لما لذلك من تأثير واضح على أدوارهم الوظيفية داخل المكتبة وبما يعزز من الإبداع التنظيمي. مدير المكتبة، بخبرته الطويلة، يشرف على جميع العمليات الإدارية والاستراتيجية للمكتبة، ويضمن تكامل الخدمات المقدمة. أما رئيس القسم، فخبرته تساعد في تنظيم مهام الموظفين ومتابعة جودة الخدمات المقدمة ودعم تطبيق استراتيجيات إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي داخل القسم. أما أمناء المكتبات الآخرون فهم من يقومون بتنظيم المجموعات وتقديم الدعم المباشر للطلاب والباحثين.

وبما أن عينة الدراسة تم اختيارها من مكتبات أكاديمية متنوعة وموظفي ذوي خبرة فإن ذلك ساهم في جمع بيانات دقيقة وعملية تساعد في فهم كيفية استخدام إدارة المعرفة لتعزيز الإبداع التنظيمي، وتحسين الخدمات المكتبية بما يخدم المجتمع. إن اختيار مكتبات متعددة يعكس الاختلاف في نوعية الخدمات والموارد المتاحة بما يسمح بفهم شامل لكيفية تقديم المكتبات لخدماتها للمجتمع الأكاديمي والمستفيدين. إن استثمار خبرة العينة من الموظفين والإداريين ذوي الخبرة الطويلة يسهم في تقديم رؤى دقيقة وعملية حول كيفية تطبيق إدارة المعرفة لتعزيز الإبداع التنظيمي وتحسين الخدمات بما ينعكس إيجاباً على المستفيدين والمجتمع. إن الربط بين الخبرة الوظيفية والأدوار العملية لعينة الدراسة يسهم في تعزيز الإبداع التنظيمي وتقديم الدعم المباشر للمستفيدين؛ إن هذا الربط يوضح كيفية تأثير إدارة المعرفة على تحسين الخدمات التي تصل مباشرة إلى المجتمع.

ويوضح الجدول التالي تفاصيل عينة الدراسة من المشاركون، بما في ذلك رمز كل مشارك، ووظيفته، وجنسيه، بالإضافة إلى سنوات الخبرة العملية التي يمتلكها كل منهم، والتي تزيد عن خمس سنوات، مما يعكس كفاءتهم في تطبيق إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي داخل مكتبات جامعة السلطان قابوس

رمز المشارك	الوظيفة	الجنس	الخبرة العملية
L1	مدير مكتبة	ذكر	أكثر من ٥ سنوات



في الاستغلال الأمثل لخدمات المكتبة وما تقدمه من وسائل جذب للمستفيدين منها داخل الجامعة وخارجها. وقد أكد كل من (L7) و (L8) أهمية الجوائز التحفيزية في تشجيع الموظفين على الإبداع والتي من أهمها جائزة الموظف المجيد، والتي تتمحور في تشجيع الموظفين على طرح موضوعات جديدة قابلة للدراسة والتنفيذ وتسهيل حل مشكلات العمل بأسرع وقت ممكن.

الجدول في أدناه يلخص مظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس

المظاهر الرئيس	تفاصيل المظاهر	آراء المشاركين	أمثلة عملية
تنمية مهارات الإبداع والابتكار لدى الموظفين	تطوير أداء الموظفين وجعلهم عمال معرفة	L1, L2, L3, L4, L6, L7, L9	دورات تدريبية، ورش عمل، اجتماعات العصف الذهني، استخدام تكنولوجيا المعلومات
التشجيع الدائم نحو الإبداع	تحفيز الموظفين على المشاركة والتطوير	L2, L3, L7, L8	الشارك المعرفي مع مكتبات أخرى، إعداد البحث، الجوائز التحفيزية (مثل جائزة الموظف المجيد)

جدول 2 مظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس

أثر تطبيق إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس

تمثل أثر تطبيق إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس في: مساعدة موظفي المكتبة على التعبير عن آرائهم بطلاقه، حل مشكلات العمل اليومية في المكتبة، مساعدة موظفي المكتبة على التنبؤ بمشكلات العمل قبل حدوثها.

على ما يبدو أن لتطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس أثرها في مساعدة موظفي المكتبة على التعبير عن آرائهم وبحرية. فتفق أغلب المبحوثين على ذلك الدور الإيجابي لإدارة المعرفة في مساعدة موظفي مكتبات جامعة السلطان قابوس على التعبير عن آرائهم وبحرية، حيث أشار (L1) و (L2) و (L4) و (L6) و (L7) بأن إدارة المعرفة تساعده موظفي المكتبة على تحويل المعرفة الكامنة لديهم إلى أفكار ومعرفة صريحة، وبالتالي التعبير عن أفكارهم بكل حرية وصدق وأمانة. إدارة المعرفة وكما أشار إليها (L3) ساعدت إدارة المكتبة على تقبل الأفكار الجديدة المقترنة من قبل موظفي المكتبة، ومن بينها على سبيل

السلطان قابوس ومن ثم الرقي بتلك الأعمال المقدمة للمستفيدين منها. ويتم تنفيذ هذا المظهر من خلال ما تقدمه هذه المكتبات لموظفيها من دورات تدريبية وورش عمل ومحاضرات ولقاءات. وهذا ما أكد كل من (L1) و (L2) و (L4) و (L6) و (L7) في أن مكتباتهم تقوم بتنمية مهارات الإبداع والابتكار لدى موظفيها من خلال إشراكهم في دورات ومؤتمرات مختلفة داخلية وخارجية والتي كان لها أثرها الملحوظ في تطوير أعمال وخدمات هذه المكتبات. فعلى سبيل المثال، يذكر (L1) أن إدارة المكتبة التي ينتمي إليها تجتمع بموظفيها مرة كل شهرين، تتيح لهم خلال تلك الاجتماعات المجال الرحب للإبداع والتفكير أو بما يسمى العصف الذهني ليشمل التطوير والتغيير لمحتويات وتقسيمات المكتبة المختلفة، فكانت أبرز نتائجه مجموعة من الأفكار والمقترنات القابلة للتطبيق والمساعدة في خلق بيئة مشجعة على ارتياح المكتبة.

إن الاهتمام بتنمية مهارات الإبداع والابتكار لدى موظفي مكتبات جامعة السلطان قابوس يساهم كثيرا في خلق جيل جديد من الموظفين معنى بابتكار وتخزين ومشاركة المعرفة ومن ثم توزيعها وتوثيقها واسترجاعها وهم ما يطلق عليهم بصناعة أو عمال المعرفة. ولأهمية هذا الجانب، فقد ركزت آراء عينة الدراسة على ضرورة الاهتمام بأولئك الموظفين من لديهم خبرات ومهارات متطرفة معرفياً ومهنياً لما لذلك من دور في خلق قيمة مضافة لأعمال وأنشطة المكتبة. فالاترアク المعرفي لدى هؤلاء الموظفين يساهم في نشر منتجات معرفية جديدة تتناسب مختلف المستفيدين من المكتبة. وهذا ما أكد عليه (L3) و (L1) في أن المكتبات التي يعملون فيها دائماً ما تسعى إلى إيجاد وخلق هذا النوع من الموارد البشرية داخل أروقة المكتبة ولمختلف الأعمال والأنشطة المكتبة. وقد تبرز أهمية هذا الجانب كثيراً عند عمل المعرفة من يستخدمون تكنولوجيا المعلومات لزيادة الكفاءة الإنتاجية للمكتبة، وهذا ما صرحت به كل من (L7) و (L9) في أن المكتبات التي يعملون فيها دائماً ما تهتم بتطوير معارف عمال المعرفة في استخدام الأنظمة الإلكترونية والحوسبة وبرامج التصميم.

أما عن مظاهر الإبداع التنظيمي الثاني والذي تتيجه مكتبات جامعة السلطان قابوس لموظفيها فقد كان التشجيع الدائم نحو ذلك الإبداع، وهذه المكتبات وكما أشارت عينة الدراسة أنها تهتم كثيراً في تشجيع موظفيها على الإبداع وذلك من خلال: الشارك المعرفي مع المكتبات الأخرى، إعداد البحث، منح الجوائز التحفيزية. فالشارك المعرفي مع المكتبات الأخرى يبرز وكما أشار إلى ذلك (L2) من خلال ما تتوفره المكتبة لموظفيها من بيئة عمل مناسبة تسهم في تنمية الإبداع التنظيمي فتجعل الموظف مطلاً على تجارب المكتبات الأخرى وقدراً على تطبيق ما هو مناسب من تلك التجارب في تلك المكتبة التي ينتمي إليها. أما (L3) فيرى أن المكتبة التي ينتمي إليها تشجع الإبداع التنظيمي وذلك من خلال ما يقوم به موظفوها من أبحاث علمية تساهمن



دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع في مكتبات جامعة السلطان قابوس

إن لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي دور هما في خدمة مجتمع مكتبات جامعة السلطان قابوس محل الدراسة والمتمثل في: تحسين خدمات المكتبة، وخدمة مجتمع المستفيدين حالياً ومستقبلاً.

تساعد إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي -وكما أشار أغلب المبحوثين- في تطوير خدمات المكتبة المقدمة لمجتمع المستفيدين. فإذا إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي وكما أشار إلى ذلك (L1) و (L4) و (L8) و (L9) يساعدان معاً في نقل الخبرات والمهارات بين الموظفين بما يسهم في تحسين الخدمات المقدمة لمجتمع المستفيدين وتوليد خدمات جديدة لم تكن موجودة سابقاً. فموظفو قسم المراجع -وكما أشار إلى ذلك (L5)- يستطيعون أن يقدمون خبراته المتراكمة في مجال إدارة الخدمة المرجعية إلى موظف آخر في قسم آخر تساعد على تحسين تلك الخدمات المقدمة للمستفيدين في ذلك القسم.

و فيما يتعلق بدور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة مجتمع المستفيدين في مكتبات جامعة السلطان قابوس محل الدراسة، فقد اتفق جميع المبحوثين على أهمية ذلك الدور وأثره الإيجابي في مجتمع المستفيدين. فقد أشار كل من (L1) و (L2) إلى أن إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي يعززان خدمة المجتمع من خلال تبادل المعرفة ومشاركتها عبر المنصات المختلفة، هذا فضلاً عن تسريع الوصول للمعلومات بما يعزز من كفاءة الأداء في المكتبات ومرتكز المعلومات. وقد أضاف (L6) إلى ذلك أن إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي تسهم في خدمة مجتمع المستفيدين من خلال تشجيعهم على حضور الملتقيات والمؤتمرات العلمية وإبراز وجهات نظرهم المختلفة حيال ما تقدمه المكتبات من خدمات وأنشطة وبرامج. وقد أشار (L8) على أن هذا الدور لا يمكن أن يتبلور إلا من خلال ما يتتيحه موظفو المكتبة من قدرات على توليد المعرفة وخزنها وتوزيعها وتطبيقاتها، والتي جمعها ستساعد مجتمع المستفيدين بطريقة أو أخرى في تحديد اختياراتهم واحتياجاتهم المعرفية من المكتبة.

في حقيقة الأمر إن لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي دورهما في خدمة مجتمع المستفيدين في المستقبل. فهما وكما يشير إلى ذلك (L1) و (L3) و (L4) يساعدان المكتبات ومرتكز المعلومات في تعزيز الاهتمام بمبدأ البيئة المستدامة للابتكار وزيادة كفاءة الخدمات والعمليات داخل أروقة المكتبات. ويرى كل من (L6) و (L7) ضرورة دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع إدارة المعرفة لما لذلك من أهمية في فهم سلوك المستفيدين أولاً ومن ثم تحديد احتياجاتهم المستقبلية ثانياً. ولقد أكد (L8) على أهمية التحول الرقمي وعلاقته بالإبداع الفكري والاشتقاق المعرفي وذلك من خلال التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدية وتطبيقات إنترنت الأشياء والبيانات الضخمة. وأخيراً، إن توفير تلك الخدمات التي يحتاجها مجتمع المستفيدين آخر،

المثال التوقف عن فهرسة الرسائل الجامعية بالطريقة التقليدية وذلك لتوفّرها بالصيغة الإلكترونية في قواعد بيانات المكتبة. أما عن أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في حل مشكلات العمل اليومية في مكتبات جامعة السلطان قابوس؛ فقد أكد أغلب المبحوثين على ذلك الأثر الإيجابي لهذا التطبيق. فقد أفاد كل من (L2) و (L4) و (L7) و (L8) بأن إدارة المعرفة تساعد الموظفين على حل مشكلات العمل اليومية وذلك من خلال التنسيق الدائم بين موظفي أقسام المكتبة المختلفة لمشاركة المعرفة، ومن خلال تبادل المهارات والخبرات المكتسبة. وتتركز أغلب مشكلات العمل اليومية التي تواجهها مكتبات جامعة السلطان قابوس وكما أشار إليها عدد من المبحوثين في تلك المشكلات المتعلقة بالنظام الآلي للمكتبة والتي غالباً ما تحتاج إلى حل سريع ومبادر.

أما عن ذلك الأثر لتطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس والمتمثل في مساعدة موظفي المكتبة على التبؤ بمشكلات العمل قبل حدوثها؛ فقد أشار المبحوثون على أهميته ودوره الامتناهي في تطوير العمل المكتبي. فهذا الأثر وكما أشار إليه (L4) يساهم في صقل مهارات الموظفين وتمكينهم من اتخاذ القرارات المناسبة، وتطبيق أفضل العمليات والخدمات، ووضع الحلول الأولية المناسبة. وهناك عدد من الأمثلة ذات العلاقة بأثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي من حيث سهولة التبؤ بالمشكلات المستقبلية والتي أشار إليها كل من (L1) و (L3) و (L5) والمتمثلة جميعها في تقديم تبؤات مستقبلية مجديّة حول تهيئة مكتبات جامعة السلطان قابوس مستقبلاً لتكون قادرة على استيعاب أكبر عدد من المجموعات والمستفيدين وذلك من خلال زيادة عدد المداخل والطوابق وجود مساحات كافية لزيادة عدد رفوف المكتبة. الجدول في أدناه يلخص أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس

أمثلة عملية	آراء المشاركين	تفاصيل الأثر	الأثر الرئيس
اقتراح تحسين الفهرسة التقليدية واستبدالها بالإلكترونية	L1, L2, L3, L4, L6, L7	تحويل المعرفة الكامنة إلى أفكار صريحة	التعبير عن الآراء بحرية
التنسيق بين أقسام المكتبة وحل المشكلات المتعلقة بالنظام الآلي	L2, L4, L7, L8	تبادل الخبرات والمهارات بين الموظفين	حل مشكلات العمل اليومية
زيادة عدد المداخل والطوابق، تحسين مساحات المكتبة واستيعاب المجموعات والمستفيدين	L1, L3, L4, L5	صقل مهارات اتخاذ القرار وتحسين العمليات	التبؤ بالمشكلات قبل حدوثها

جدول 3 أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس



الوهاب وعید (2022) و 2019, Zaninelli, Nogueira & Peres و متولي (2017) تسمم في زيادة اهتمام الموظفين بقدراتهم الإبداعية والتي بلا شك تؤثر إيجاباً في تحسين الخدمات التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات للمستفيدين منها.

أوضح النتائج كذلك أن التشجيع الدائم نحو الإبداع بعد ظهوراً من مظاهر الإبداع التنظيمي الذي تتيحه مكتبات جامعة السلطان قابوس لموظفيها والمتمثل في التشارك المعرفي مع المكتبات الأخرى، إعداد البحث، منح الجوائز التحفيزية. فالشارك المعرفي مع المكتبات الأخرى يمكن أن ينظر إليه على أنه نوع من أنواع توثيق علاقات المكتبات مع بعضها البعض والذي كما أشار إليه عبد الوهاب وعید (2021) أنه هدف أساسي من أهداف تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات و مراكز المعلومات. ومن ناحية أخرى؛ تعدّ الحوافز المادية والمعنوية وكما أكد عليها الشيخي وأخرون (2022) من أدوات التشجيع المهمة التي ينبغي على المكتبات و مراكز المعلومات اتباعها لتحقيق إدارة معرفية فاعلة و مظهر إبداعي تنظيمي رائع.

أثر تطبيق إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس أثراً لها في مساعدة موظفي المكتبة على التعبير عن آرائهم و بحرية، فإذاً إدارة المعرفة ساعدت موظفي المكتبة على تحويل المعرفة الكامنة لديهم إلى أفكار و معرفة صريحة قابلة للتطبيق و محظاة الاهتمام من قبل إدارة المكتبة. و تماشى هذه النتيجة مع ما أكد الصدفي والقرعان (2019) في الدور الكبير الذي تلعبه تطبيقات إدارة المعرفة في امتلاك الموظفين القدرة على طرح الآراء والأفكار بحرية. إن الحرص على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية يعد من مقومات الإبداع التنظيمي الذي يسهم في تطوير و تحسين أداء المؤسسة (طبيشات، 2022).

أوضح نتائج الدراسة أيضاً أن هناك أثراً لتطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في حل مختلف مشكلات العمل اليومية في مكتبات جامعة السلطان قابوس لاسيما تلك المتعلقة بالنظام الآلي للمكتبة والتي غالباً ما تحتاج إلى حل سريع و مباشر، ويتم ذلك من خلال التنسيق الدائم بين موظفي أقسام المكتبة المختلفة لمشاركة المعرفة و تبادل المهارات و الخبرات المكتسبة. وهذا ما أكد الصدفي والقرعان (2019) في أن لتطبيقات إدارة المعرفة دوراً في طرح الحلول السريعة لمشكلات العمل اليومية. في حقيقة الأمر، إن التعاون و التشارك المعرفي بين الموظفين داخل المؤسسة يساعد بطريقة أو بأخرى في حلحلة المشاكل و تعزيز الثقة بين الموظفين و خلق بيئة إبداعية تكاميلية (Goddard, 2020).

أما عن ذلك الأثر لتطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس والمتمثل في مساعدة موظفي المكتبة على التنبؤ بمشكلات العمل قبل حدوثها؛

يعين الاعتبار أثر تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي يساهم وبشكل كبير في زيادة معدل رضا المستفيدين، تعزيز نطاق التفاعل والتعاون بين المستفيدين، ارتفاع نسبة استخدام مصادر المعلومات، زيادة عدد مرات مشاهدة المقالات والأسئلة المطروحة والمشاركة.

الجدول في أدناه يلخص دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع في مكتبات جامعة السلطان قابوس

أمثلة عملية	آراء المشاركين	تفاصيل الدور	الدور
تطوير الخدمات الحالية وابتكار خدمات جديدة	L1, L4, L5, L8, L9	نقل الخبرات والمهارات بين الموظفين	تحسين خدمات المكتبة
تشجيع حضور المؤتمرات، دمج الذكاء الاصطناعي، التحول الرقمي، استخدام تقنيات إنترنت الأشياء والبيانات الخامسة	L1, L2, L6, L8, L3, L4, L7	تسريع الوصول للمعلومات وتعزيز المشاركة	خدمة مجتمع المستفيدين حالياً ومستقبلاً

جدول 4 دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع في مكتبات جامعة السلطان قابوس

11- مناقشة نتائج الدراسة

يناقش هذا الجزء تلك النتائج التي توصلت إليها الدراسة؛ وذلك من خلال عرض النتائج و تفسيرها وربطها بالدراسات السابقة

مظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس

كشفت نتائج الدراسة إلى أن مظاهر الإبداع التنظيمي لدى مكتبات جامعة السلطان قابوس يتمثل في العمل على تنمية مهارات الإبداع والابتكار لدى موظفي هذه المكتبات ليكونوا عملاً للمعرفة؛ وذلك من خلال ما تقدمه هذه المكتبات لموظفيها من دورات تربوية وورش عمل ومحاضرات ولقاءات تسهم جميعها في تطوير أعمال وخدمات هذه المكتبات من ناحية و في تقديم ونشر منتجات معرفية جديدة تتناسب مختلف احتياجات مجتمع المستفيدين من هذه المكتبات من ناحية ثانية. إن الاهتمام بهذا الجانب يتماشى مع ما أكدته الدراسات السابقة من حيث إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي؛ فمن ناحية إدارة المعرفة فهي وكما أشار إلى ذلك عبد الوهاب وعید (2022) تساعد المكتبات و مراكز المعلومات في تحسين تلك الخدمات المقدمة للمستفيدين، أما من ناحية الإبداع التنظيمي فهي وكما أكد عليها كل من عبد



دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع في مكتبات جامعة السلطان قابوس

أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي تساعدان في تطوير خدمات المكتبة المقدمة لمجتمع المستفيدين من خلال نقل الخبرات والمهارات بين الموظفين وتوليد خدمات جديدة لم تكن موجودة سابقاً. وقد أشارت النتائج إلى مجموعة من الخدمات المهمة من أبرزها: تبادل المعرفة ومشاركتها عبر المنصات المختلفة، تسريع الوصول للمعلومات بما يعزز من كفاءة الأداء في المكتبات ومراكمز المعلومات، تشجيع المستفيدين على حضور الملتقيات والمؤتمرات العلمية وإبراز وجهات نظرهم المختلفة حيال ما تقدمه المكتبات من خدمات وأنشطة وبرامج. إن تعزيز الاهتمام بهذه الخدمات يساعد كثيراً في توثيق العلاقات بين أفراد المجتمع والتواصل بين المستفيدين والموظفين، دعم وتصميم المبادرات والبرامج التي تتماشى مع احتياجات مجتمع المستفيدين، الاستجابة السريعة لكافة التغيرات التي تطرأ على احتياجات مجتمع المستفيدين مما يجعلها قادرة على تلبية جميع توقعاتهم (نجيبيه، 2022؛ حسين، 2022؛ Chidozie, 2022).

وعن أهمية دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة مجتمع المستفيدين مستقبلاً، فقد أشارت نتائج الدراسة إلى أهمية الاهتمام ببدأ البيئة المستدامة للابتكار وزيادة كفاءة الخدمات والعمليات داخل أروقة المكتبات، هذا فضلاً عن أهمية التوسيع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدية وتطبيقات إنترنت الأشياء والبيانات الضخمة. إن الاهتمام بهذه التطبيقات الإبداعية تساعده كثيراً في بناء ميزة تنافسية ثابتة ومستدامة لدى المؤسسة والذي بدوره يسهم في تطوير الأداء وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين (عبد الوهاب وعبيد، 2022؛ الحمادي وسعيد، 2021؛ ياسين، 2022؛ نجيبيه، 2022؛ Chidozie, 2022).

12- الخاتمة والتوصيات

تناولت الدراسة الحالية أثر تطبيق إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس ودوره في خدمة المجتمع. وتحقيق ذلك تمت مقابلة عدد من الموظفين العاملين في مكتبات الجامعة لإبداع وجهات نظرهم حول هذه الظاهرة محل البحث والقصصي. وخرجت الدراسة بجموعة من النتائج وهي: تركزت مظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس في محوريين رئيسيين وهما تنمية مهارات الإبداع والابتكار لدى موظفي المكتبة ليكونوا عمالاً للمعرفة والتشجيع الدائم نحو ذلك الإبداع، إن لتطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي أثره على العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس وذلك في مساعدتهم على التعبير عن آرائهم بطلاقه وحل مشكلات العمل اليومية والقدرة على التنبؤ بمشكلات العمل قبل حدوثها، وكان لإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي دور هما في خدمة مجتمع مكتبات جامعة السلطان قابوس وذلك في تحسين خدمات المكتبة وخدمة مجتمع المستفيدين حالياً ومستقبلاً.

فقد كشفت نتائج الدراسة أن لهذا الأثر دوره في تطوير العمل، و scorn مهارات الموظفين وتمكينهم من اتخاذ القرارات المناسبة، وتطبيق أفضل العمليات والخدمات، ووضع الحلول الأولية المناسبة. وقد انفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة النشار (2016) ودراسة الصفدي والقرعان (2019) في أن تطبيقات إدارة المعرفة تسهم في حل المشكلات قبل وبعد حدوثها في المكتبة. وبما أن التنبؤ بمشكلات العمل قبل حدوثها تحتاج إلى تدريب وتأهيل وخبرات متراكمة فإنه وجوب الاهتمام بتدريب وتأهيل العاملين في المؤسسة على مهارات الإبداع التنظيمي الحديثة والتخلص من المهارات التقليدية التي تعد أحد الأسباب الرئيسية لعدم تقدم المؤسسة وقد انها للميزة التنافسية (Jánská & Olšová, 2020).

Al Jneibi, Kudus & Z, 2023

إن ما وجوب الإشارة إليه هنا هو على الرغم من أن الدراسة تناولت أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي، إلا أن التحليل التفصيلي للارتباط بين العمليات الأساسية لإدارة المعرفة (التوليد، التنظيم، المشاركة، التطبيق) وظاهر الإبداع التنظيمي لم تكن هي الهدف الرئيس وراء اجراء هذه الدراسة. لقد ركزت الدراسة على عملية التطبيق بما يعزز تحويل المعرفة إلى ممارسات عملية ملموسة تسهم في تطوير الأداء وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.

إن الجدول في أدناه يظهر العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة وظاهر الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس

العملية المعرفية	ظاهر الإبداع التنظيمي	أثر تطبيق إدارة المعرفة
التطبيق	التعبير عن الآراء بحرية	يمكن الموظفين من تحويل المعرفة الكامنة لديهم إلى أفكار صريحة قابلة للتطبيق، ويعزز مشاركتهم في اتخاذ القرارات الإدارية، مما يدعم تطوير الأداء وتحسينه.
التطبيق	حل مشكلات العمل اليومية	يسهم في تسهيل حل المشكلات اليومية، خاصة المتعلقة بالنظام الآلي للمكتبة، من خلال التنسيق المستمر وتبادل الخبرات والمهارات بين الموظفين.
التطبيق	التنبؤ بالمشكلات قبل حيثها	يساعد الموظفين على اتخاذ القرارات المناسبة ووضع الحلول الأولية، صقل مهاراتهم، وتحسين العمليات والخدمات، مما يسهم في التكيف مع المشكلات المستقبلية بكفاءة.

جدول 5 العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة وظاهر الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس



- التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدية وتطبيقات إنترنت الأشياء والبيانات الضخمة ودمجها مع إدارة المعرفة في مكتبات جامعة السلطان قابوس لما ذلك من أهمية في فهم سلوك المستفيدين أولاً ومن ثم تحديد احتياجاتهم المستقبلية ثانياً. ويتمثل ذلك من خلال استخدام تطبيقات إنترنت الأشياء والبيانات الضخمة لمراقبة استخدام المكتبة وتحسين الخدمات بشكل مستمر، وضع مؤشرات قياس الأداء التكنولوجي مثل دقة التبؤ باحتياجات المستفيدين وسرعة استرجاع المعلومات.
- إعداد دراسة مستقبلية تركز على مختلف عمليات إدارة المعرفة (مثل التوليد، التنظيم، المشاركة، التطبيق) ودورها في تحسين مظاهر الإبداع التنظيمي لدى العاملين في المكتبات الأكاديمية وربط كل عملية بمؤشر واضح لقياس أثرها في الإبداع التنظيمي.

وعلى ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، فإنها توصي بما يأتي:

- تعزيز الاهتمام بإدارة المعرفة والإبداع التنظيمي داخل أروقة مكتبات جامعة السلطان قابوس لما ذلك من دور في تحقيق مبدأ البيئة المستدامة للابتكار وزيادة كفاءة الخدمات والعمليات. ويتمثل ذلك في تنظيم دورات تدريبية عملية أسبوعية أو شهرية للموظفين حول مهارات الإبداع وحل المشكلات وإدارة المعرفة.
- زيادة توجيهه إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي نحو خدمة مجتمع جامعة السلطان قابوس وذلك من خلال تعزيز تبادلهم للمعرفة ومشاركتها عبر المنصات المختلفة مع إنشاء منصة رقمية داخلية لتبادل الأفكار والخبرات بين الموظفين، تسريع وصولهم إلى المعلومات واسترجاعها، تشجيعهم الدائم والمستمر على حضور الملتقيات والمؤتمرات العلمية وإبراز وجهات نظرهم المختلفة حال ما تقدمه المكتبات من خدمات وأنشطة وبرامج مع توثيق ما تم تعلمها وتطبيقه داخل المكتبة.

المراجع

المراجع العربية:

- برويس، وردة، ودباب، زهية. (2019). المنهج الوصفي. مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، ٥، ٩ - ١.
- <http://search.mandumah.com/Record/com.1039183>
- بن عمار، سعيدة خيرة، وبلوطى، ريحانة. (2021). إشكالية استخدام المنهج الكيفي في بحوث الإعلام الجديد. مجلة الروافد للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ٧ (٢)، ٥٤٠ - ٥٥٢.
- <http://search.mandumah.com/Record/com.1213211>
- الحرachi، نبهان بن حارث، الهنائي، عبد الله، وعبد الله، خالد عتيق سعيد. (2016). موظفو مكتبات جامعة السلطان قابوس وتطبيقاتهم في إدارة المعرفة بصفتهم عمال معرفة. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، ٥١ (٣)، ١٦٧-١١٩.
- <http://search.mandumah.com/Record/com.804142>
- حسين، هانى يوسف، والخاجى، نعمة عباس خضير. (2019). أثر استراتيجيات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- <http://search.mandumah.com/Record/1057349>
- الحمادي، أمين عبد الوهاب، وسعيد، فيصل هزاع. (2021). أثر الإبداع المنظمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في الجامعات الأهلية العامة في اليمن. مجلة الأندرس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ٤١ (٨)، ٦٨-٣١.
- <https://web-s-ebscohost-com.squ.idm.oclc.org/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7sid=e9ecddaf-c9cd-42c0-96f7-f161924354c1%40redis&org/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7>
- خماني، عترة، واصل، خولة، ورجم، خالد. (2021). تحليل العلاقة الارتباطية بين ممارسات إدارة المعرفة ومستوى الإبداع التنظيمي لدى أساتذة معهد التكنولوجيا بجامعة ورقلة. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ١٠ (٢)، ٢٩ - ٤٢.
- <http://search.mandumah.com/Record/1255370>
- دغبوج، نبيلة، وعادل، غزال. (2022). النهوض بثقافة الإبداع في المكتبات ومرتكز المعلومات بين الحاجة والضرورة. مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ٢ (١١)، ٦٤-٤٢.
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/627/4/1/184048>
- رضوان، طارق رضوان محمد، خاطر، سامح أحمد فتحي، وخليل، نورهان عادل أحمد. (2022). أثر أبعاد إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة القومية للتأمينات الاجتماعية بمنطقة الغربية. مجلة التجارة والتمويل، ٢ (٢)، ٢٧٧-٢٣١.

<http://search.mandumah.com/Record/1296742>

الرواشدة، خالد سلامة. (2015). إدارة المعرفة وأثرها على زيادة كفاءة الابتكار التنظيمي: دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات السياحة والسفر الأردنية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 6 (3)، 126 - 149. <http://search.mandumah.com/Record/932414>.

سلامة، عماد أحمد عبد الكريم. (2021). أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي لدى العاملين في الشركات الصناعية الفلسطينية: دراسة حالة الشركات في شمال الضفة الغربية. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (6)، 259 - 290. search://http

1137973/Record/com.mandumah

۱۳۳۴۴۲۷/Record/com.mandumah.search

الصفدي، محمد حمزة حسن، والقرعان، علي زكرييا فرحان. (2019). أثر عملية خلق المعرفة على الإبداع التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. <http://com.mandumah.search//Record/948978>

طبيشات، نواف نهار. (2020). دور الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المسئولة في المملكة الأردنية. *المجلة العربية للإدارة*. (34)، 112-81. https://aja.journals.ekb.eg/article_111809_5905c8e488d6f5d7f3ef562db6efd906.pdf.

عبد الوهاب، رحاب يسري محمد، وعید، سهیر عبد الباسط. (2022). إدارة المعرفة ودورها في المكتبات الجامعية. المجلة المصرية لعلوم المعلومات، 9(2)، 1-38. <http://search.mandumah.com.squ.idm.oclc.org/Record/1336074>

(2017). مدى الإفادة من إدارة المعرفة كمدخل للجودة الشاملة في دعم الإبداع المعرفي، ناريمان إسماعيل.

<http://search.mandumah.com.squ.idm.oclc.org/Re- 317 - 254> (1)23 ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. بالمكتبات الجامعية.

مفاتيح، كوثر، وعثيق، لعلا. (2018). أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي: دراسة عينة من مؤسسة ليند غاز الجزائر ولاية ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. <http://search.mandumah.com.squ.idm.oclc.org/Re-cord/1148228>

ناجي، إهاده صلاح. (2021). تجارب و ممارسات تطبيق نظم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية: دراسة استكشافية مع وضع إطار مقترن للتنفيذ. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*, 3(6)، 107 - 148. <http://search.mandumah.com.squ.idm.oclc.org/Record/1118263>

نجيبة، بومزراق، ويداد، بكوش، ونعيمة، سبتي. (2022). دور المكتبات المتخصصة في دعم مجتمع المعرفة: المكتبة المتخصصة في الدراسات التاريخية والأثرية بولاية تيارت ألموذجا. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر. <http://dz.tiaret-univ.dspace//:http> pdf.2022.24.AR.BIB.M.TH/123456789/5812/1/bitstream

الننشر، السيد محمود. (2016). أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على تحقيق ضمان جودة خدمات المعلومات: دراسة ميدانية في المكتبات الجامعية السعودية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، 3(1)، 132 - 198. [Re-/com.mandumah.search//:http](http://com.mandumah.search//:http)

ياسين، علاء الدين طه. (2022). واقع تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعة التقنية الجنوبية. مجلة الدراسات المستدامة، 4(4)، 2031-2077

<http://search.mandumah.com/Record/1337218>



المراجع الأجنبية:

- Bachir, M. M., & Beldjazia, O., Bouzenit, k. (2022). The Impact of Knowledge Management on Organizational Performance: Case Study Electricity Production Company – Ashwat – Jijel. *Review of human science*, 22(1), 1498-1517. <http://search.mandumah.com/Record/129797>
- Chidozie, Oluchi. (2022). The Roles of Public Library in Community Development in the 21 st Century
- .Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design (5th ed.). SAGE Publications
- Dongquan, L., Zhiyong, L., & Dengyu, W. (2017). A Social Network Analysis on Organizational Innovation and Its Effects: A Case Study on the Practice of Changzhou Municipal Bureau of Urban Planning, Xinbei Branch.China City Planning Review, 26(4), 57–64. <https://web-p-ebscohost-com.squ.idm.oclc.org/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=a4e0c62a-34c0-4a7b-a92b-bb9688d448aa%40redis>
- Goddard, M. (2020). The impact of knowledge management on innovation in academic libraries. *Pathfinder: A Canadian Journal for Information Science Students and Early Career Professionals*, 1(2), 72-81
- .Hussain, Abid. (2024). Library Role in Community Building
- Islam, M. A., Agarwal, N. K., & Ikeda, M. (2017). Effect of knowledge management on service innovation in academic libraries. *IFLA journal*, 43(3), 266-281
- Jánská, M., & Olšová, P. (2020). Organizational Innovation in High-Tech Companies in the Ústí Region (Czech Republic). *TEM Journal*, 9(2), 552–559. <https://doi-org.squ.idm.oclc.org/10.18421/TEM92-17>
- Al Jneibi, F. A. A., Kudus, N., & Z, A. R. (2023). INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL LEARNING, ORGANIZATIONAL INNOVATION AND SELF COMPASSION ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: 2,)٤ ,A PROPOSED FRAMEWORK FOR SMES [Article]. *Journal of Pharmaceutical Negative Results* 2498-2505. <https://doi.org/10.47750/pnr.2023.14.02.307>
- Muthuveloo, R., Shanmugam, N. & Teoh, A.P. (2017). The impact of tacit knowledge management on organizational performance: Evidence from Malaysia. *Asia Pacific Management Review*, 22(4), 192-201 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1029313216304213>
- Rezapasand, S., Fallah, H., & Nanaji, S.I. (2016). The Study of the impact of knowledge management on creativity of employees (a case study: Red Crescent society of Ilam province). *International journal of humanities and social sciences*, 3, 1135-1147.<https://www.semanticscholar.org/paper/The-Study-of-the-impact-of-knowledge-management-on-Rezapasand-Fallah/79fd2f2eefb297febdd5eed81c744c554340be75>
- Zaninelli, T. B., Nogueira, C. A., & Peres, A. L. M. (2019). BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA PERSPECTIVA TEÓRICA SOBRE INOVAÇÃO EM SERVIÇOS INFORMACIONAIS. *RDBCi: Revista Digital De Biblioteconomia E Ciência Da Informação*, 17, e019012. <https://doi.org/10.20396/rdbc.i.v17i0.8652821>



ملحق: أسئلة الدراسة:

أنواع ومظاهر الإبداع التنظيمي في مكتبات جامعة السلطان قابوس
كيف تتمي المكتبة التي تعمل بها مهارات الإبداع والابتكار لدى الموظفين؟
كيف تشجع المكتبة الإبداع التنظيمي؟

أثر تطبيق إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي لدى العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس
هل تساعد إدارة المعرفة موظفي المكتبة على التعبير عن أفكارهم بطلاقه؟ إذا كانت الإجابة نعم.. كيف يتم ذلك؟
هل تساعد إدارة المعرفة موظفي المكتبة على التنبؤ بمشكلات العمل قبل حدوثها؟ إذا كانت الإجابة نعم.. كيف ذلك؟
هل تساعد إدارة المعرفة على حل مشكلات العمل اليومية في المكتبة؟ إذا كانت الإجابة نعم.. كيف ذلك؟

دور إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع في مكتبات جامعة السلطان قابوس
كيف تسهم تطبيقات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في خدمة مجتمع المستفيدين؟
ما مظاهر قياسكم للتغيير مجتمع المستفيدين بعد تطبيقكم لإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي؟
كيف ترون دور تطبيق إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في خدمة المجتمع في المستقبل؟