

تأثير إدارة المعرفة على إدارة الأزمات في قطاعات نظم المعلومات بمصر

محمد علاء الدين عبد الفتاح يحيى

باحث دكتوراه بكلية الدراسات العليا - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

إشراف

أستاذ دكتور/ محمد سعد

أستاذ الدراسات التنظيمية - جامعة لندن - الجامعات الأوروبية في مصر

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير إدارة المعرفة على استعداد المؤسسات لمواجهة الأزمات في قطاع تكنولوجيا المعلومات في مصر. وتنطلق أهمية البحث من الحاجة الملحة لتعزيز قدرة المؤسسات على التكيف والاستجابة الفعالة للتحديات والتهديدات المتزايدة في بيئة الأعمال الديناميكية، والتي شهدت العديد من الأزمات الكبرى على المستويات الصحية والاقتصادية والسياسية خلال الآونة الأخيرة. وتتمثل مشكلة الدراسة في قلة جودة عملية إدارة المعلومات داخل المؤسسات وضعف التبادل المعرفي بين المؤسسات في هذا القطاع الحيوي رغم أهميتهما في تحسين الاستعداد لإدارة الأزمات.

الكلمات الافتتاحية:

إدارة المعرفة، إدارة الأزمات، قطاعات نظم المعلومات بمصر، استراتيجيات المعرفة، استراتيجيات الأزمات، استمرارية الأعمال، التخطيط للأزمات، الابتكار في نظم المعلومات، التكامل المعرفي ودعم واتخاذ القرار.

Abstract:

This study aims to explore the impact of knowledge management on enterprises' preparedness to cope with crises in Egypt's IT sector. The importance of research stems from the urgent need to strengthen institutions' resilience and to respond effectively to the growing challenges and threats in the dynamic business environment, which have experienced many major health, economic and political crises in recent times. The problem with the study is the poor quality of the in-house information management process and the weak exchange of knowledge among institutions in this vital sector, despite their importance in improving preparedness for crisis management.

Keyword's:

Knowledge management, crisis management, information systems sectors in Egypt, knowledge strategies, crisis strategies, business continuity, crisis planning, innovation in information systems, knowledge integration and support and decision-making.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير إدارة المعرفة على استعداد المؤسسات لمواجهة الأزمات في قطاع تكنولوجيا المعلومات في مصر. وتنطلق أهمية البحث من الحاجة الملحة لتعزيز قدرة المؤسسات على التكيف والاستجابة الفعالة للتحديات والتهديدات المتزايدة في بيئة الأعمال الديناميكية، والتي شهدت العديد من الأزمات الكبرى على المستويات الصحية والاقتصادية والسياسية خلال الأونة الأخيرة. وتتمثل مشكلة الدراسة في قلة جودة عملية إدارة المعلومات داخل المؤسسات وضعف التبادل المعرفي بين المؤسسات في هذا القطاع الحيوي رغم أهميتهما في تحسين الاستعداد لإدارة الأزمات.

- تحليل تأثير أبعاد إدارة المعرفة على اكتشاف إشارات الإنذار للأزمات.
- دراسة العلاقة بين إنشاء وتطوير المعرفة وجهود الوقاية والاستعداد.
- تحديد دور تخزين المعرفة في تحسين احتواء الأضرار.
- فحص تأثير توزيع المعرفة على تعزيز التنسيق بين الإدارات خلال الأزمات.
- استكشاف دور التقييم والرقابة على المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي.

أهمية البحث:

تُعد إدارة المعرفة وإدارة الأزمات أدوات استراتيجية ذات أهمية متزايدة في مواجهة الأزمات المؤسسية. توفر هذه الدراسة تحليلاً متعمقاً لدور ممارسات إدارة المعرفة في تعزيز قدرة المؤسسات على الاستعداد والاستجابة للأزمات، مع التركيز على قطاع نظم المعلومات. تتناول الدراسة أبعاداً متعددة لإدارة الأزمات، بدءاً من اكتشاف إشارات الإنذار المبكر إلى الوقاية والاحتواء، مع ربطها بأحدث التطورات في التحول الرقمي. إدارة المعرفة تعتبر أحد أهم الممارسات التي تؤثر بشكل مباشر على قدرة المؤسسات على التكيف مع الأزمات. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة المختلفة (تشخيص المعرفة، إنشاء وتطوير المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، التقييم والرقابة) وأبعاد إدارة الأزمات (اكتشاف إشارات الإنذار، الوقاية والاستعداد، احتواء الأضرار). تعتبر بيئة

نظم المعلومات في مصر نموذجًا مثاليًا لفحص هذه العلاقة بسبب الدور الحاسم الذي تلعبه هذه القطاعات في دعم المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية.

منهجية الدراسة:

يستند الإطار النظري للبحث على مراجعة شاملة للأدبيات ذات الصلة، حيث تم تحديد أبعاد ونماذج تبادل المعرفة والاستعداد المؤسسي لمواجهة الأزمات والعلاقة بينهما. وقد تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث طُبق استبيان مكون من ٤٦ فقرة على عينة قوامها ٢٩٤ مشاركًا من العاملين في قطاعات نظم المعلومات.

نتائج الدراسة:

كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد إدارة المعرفة وأبعاد إدارة الأزمات. كما أظهر تحليل الانحدار المتعدد أن نماذج إدارة المعرفة تفسر نسبة كبيرة من التباين في قدرة المؤسسات على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والوقاية والاستعداد واحتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات.

الاستنتاجات:

خلصت الدراسة إلى أن تحسين ممارسات إدارة المعرفة، لا سيما إنشاء المعرفة وتطويرها وتطبيقها وتقييمها، يساهم بشكل حيوي في تعزيز الاستعداد المؤسسي الشامل لمواجهة الأزمات. وأوصى الباحث بضرورة تبني استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة وتعزيز ثقافة التشارك المعرفي داخل المؤسسات وفيما بينها. كما اقترح إجراء المزيد من الدراسات لاستكشاف هذه العلاقة في قطاعات أخرى.

خلفية الدراسة:

شهدت السنوات الأخيرة تزايدًا في عدد الأزمات التي تواجهها المؤسسات نتيجة لتغيرات البيئة الخارجية وعدم الاستقرار الاقتصادي والسياسي. من هذا المنطلق،

أصبح من الضروري فهم الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في تعزيز مرونة المؤسسات وقدرتها على الصمود. الدراسات السابقة تشير إلى أن المؤسسات التي تطبق استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة تتمتع بقدرة أكبر على مواجهة الأزمات وتقليل آثارها السلبية.

من الأمثلة الواقعية، نجد أن قطاع نظم المعلومات تعرض لتحديات رئيسية خلال أزمة جائحة كوفيد-19. الشركات التي تمكنت من الاستفادة من تقنيات إدارة المعرفة، مثل تخزين البيانات الرقمية وتوزيعها عبر منصات سحابية، أظهرت مرونة أعلى مقارنة بالمؤسسات التي تفتقر لهذه القدرات.

مشكلة الدراسة:

في ظل بيئة الأعمال المعاصرة في السوقين المصري والعالمي التي تتسم بالتعقيد والديناميكية وعدم اليقين، تواجه المنظمات تحديات متزايدة في التعامل مع الأزمات والاضطرابات المختلفة. فالأزمات، سواء كانت ناتجة عن عوامل داخلية أو خارجية، يمكن أن تهدد بشكل خطير قدرة المنظمات على البقاء والاستمرار، وتتسبب في خسائر فادحة على المستويات المالية والتشغيلية والسمعة والعلاقات مع أصحاب المصلحة (Notta and Vlachvei 2014). ونظرًا للطبيعة المفاجئة والمعقدة والديناميكية للأزمات، فإن إدارتها بشكل فعال تمثل تحديًا كبيرًا للمنظمات، ويتطلب قدرات ومهارات وموارد متخصصة. وفي حين أن إدارة الأزمات قد حظيت باهتمام متزايد في الأدبيات الأكاديمية والممارسات الإدارية خلال العقود الأخيرة، إلا أن العديد من المنظمات، وخاصة الصغيرة والمتوسطة، لا تزال تفتقر إلى تطوير الاستعداد والاستجابة الفعالة للأزمات لتقليل الخسائر المحتملة من الأزمات

(Fasth, Elliot, and Styhre 2022)

نموذج الدراسة:

يتناول نموذج هذه الدراسة العلاقة بين إدارة المعرفة (متغير مستقل) وإدارة الأزمات (متغير تابع). وتتضمن إدارة المعرفة (المتغير المستقل) مجموعة من العمليات التي تساهم في تحسين أداء المنظمات في التعامل مع المعرفة كأحد أصول الشركة/المنظمة. تشمل هذه العمليات تشخيص المعرفة، إنشاء وتطوير المعرفة، تصنيف وتخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، والتقييم والمراقبة على المعرفة. فمن خلال تشخيص المعرفة، يتم تحديد ومعرفة نوع وكمية المعرفة الموجودة داخل المنظمة وتقييم الفجوات في المعرفة المطلوبة. بينما يتضمن إنشاء وتطوير المعرفة توليد المعرفة الجديدة من خلال البحث والابتكار وتحسين المعرفة الحالية لتلبية الاحتياجات المتغيرة للمنظمة. وبالنسبة لتصنيف وتخزين المعرفة فهو يهدف إلى تنظيم المعرفة بطريقة منهجية لتسهيل الوصول إليها وتخزينها في أنظمة مخصصة لضمان توفرها عند الحاجة. أما توزيع المعرفة يتضمن نقل المعرفة بين الأفراد أو الفرق داخل المنظمة لضمان وصولها إلى الأطراف المعنية في الوقت المناسب. ثم يأتي دور تطبيق المعرفة وهو يعني استخدام المعرفة المكتسبة في العمليات اليومية واتخاذ القرارات وتنفيذ حلول مبنية على المعرفة لمشاكل العمل. ونهاية يأتي دور التقييم والمراقبة على المعرفة لمتابعة وتقييم فعالية إدارة المعرفة ومدى تحقيقها للأهداف وإجراء تحسينات مستمرة بناءً على تقييم الأداء.

الإطار النظري:

يتضمن الإطار النظري للدراسة استعراضاً مفصلاً لمراحل إدارة المعرفة: تشخيص المعرفة: عملية تقييم شامل للأصول المعرفية داخل المؤسسة. على سبيل المثال، تحليل الأدوات الرقمية المتاحة وكفاءتها في دعم العمليات اليومية. إنشاء المعرفة: إنتاج معارف جديدة بناءً على الابتكار والخبرات المكتسبة. هنا يبرز دور العصف الذهني وورش العمل كمصادر فعالة لتوليد أفكار جديدة. تخزين المعرفة: تنظيم المعلومات بطرق تسهل الوصول إليها واستخدامها. أحد الأمثلة على ذلك هو استخدام قواعد بيانات مخصصة لتحليل بيانات العملاء أثناء الأزمات. توزيع المعرفة:

نشر المعلومات بين الأفراد والفرق داخل المؤسسة لضمان اتخاذ قرارات مستنيرة. تطبيق المعرفة: تحويل المعلومات إلى إجراءات عملية لتحسين الأداء أثناء الأزمات. التقييم والرقابة: مراجعة مستمرة لضمان فعالية إدارة المعرفة وتحديد أية ثغرات تحتاج إلى معالجة.

كما يتناول الإطار النظري مراحل إدارة الأزمات:

- اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، مثل تحديد المشكلات التقنية قبل أن تتفاقم.
- الوقاية والاستعداد، من خلال تطوير خطط طوارئ فعالة.
- احتواء الأضرار، عن طريق تخصيص موارد مناسبة لمعالجة الأزمة.

منهجية البحث:

اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تحليلية، حيث تم تصميم استبيان مكون من ٤٦ فقرة وزع على ٢٩٤ مشاركاً من العاملين في قطاع نظم المعلومات. تركزت الأسئلة على تقييم أبعاد إدارة المعرفة وتأثيرها على إدارة الأزمات. تم استخدام تقنيات إحصائية متقدمة، مثل تحليل الانحدار الخطي المتعدد وتحليل الارتباط، لاختبار الفرضيات البحثية. على سبيل المثال، تم تحليل البيانات باستخدام برمجيات متقدمة مثل SPSS لضمان دقة النتائج واستخلاص رؤى معمقة حول العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الأزمات.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في قطاعات نظم المعلومات في مصر، والتي تشمل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات تكنولوجيا المعلومات. ووفقاً لإحصائيات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بلغ عدد الشركات العاملة في هذا القطاع ٣٤٧٠ شركة في عام ٢٠١٨، فيما بلغ عدد العاملين ١٨١,٧٣٤ موظفاً بحلول ديسمبر ٢٠١٩. ونظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة، فقد تم

اختيار عينة ميسرة ممثلة لهذا المجتمع. في هذه الدراسة، تمت دعوة جميع الموظفين المؤهلين في المنظمات المستهدفة للمشاركة، مما أتاح الوصول لأكثر عدد من المشاركين لضمان تحقيق حجم العينة الحالي. إلا أن هذه الطريقة يعيبها على الجانب الآخر أن أخذ العينات المتاحة قد لا ينتج عن عينة تمثيلية تمامًا للمجتمع، إلا أنه كان الخيار الأكثر عملية نظرًا للقيود الزمنية والمادية ولعدم توفر إطار أخذ العينات الكامل لجميع الموظفين

(Etikan, Musa, and Alkassim, 2016).

نتائج البحث:

تشخيص المعرفة: أظهرت النتائج أن تحديد فجوات المعرفة يساعد في تحسين القدرة على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، مما يدعم التخطيط الوقائي. إنشاء المعرفة: تبين أن الابتكار المعرفي يُحسن من قدرة المؤسسات على الاستعداد لمواجهة الأزمات من خلال تطوير حلول استباقية. تخزين المعرفة: توفر أنظمة التخزين المنظمة منصة قوية لتحليل البيانات واستخدامها أثناء الأزمات، مما يضمن وصول المعلومات الحيوية. توزيع المعرفة: يُسهّم تبادل المعرفة بين الإدارات في تحسين التنسيق أثناء الأزمات، وتقليل الازدواجية في الجهود. تطبيق المعرفة: أكدت النتائج أهمية تحويل المعلومات إلى قرارات عملية في الحد من آثار الأزمات وتحسين الاستجابة. التقييم والرقابة: يساعد التقييم الدوري في تحسين الأداء المؤسسي وتقليل الخسائر.

تحليل متقدم:

كشفت الدراسة عن أن المؤسسات التي تعتمد على تقنيات تحليل البيانات وتخزين المعرفة تظهر كفاءة أكبر في التكيف مع الأزمات المفاجئة. أظهرت التحليلات أن التفاعل بين أبعاد إدارة المعرفة المختلفة (مثل التخزين والتوزيع) يُحسن من القدرة على اتخاذ قرارات سريعة وفعالة أثناء الأزمات. تم رصد زيادة ملحوظة في قدرة المؤسسات على التنبؤ بالمشكلات المستقبلية وتطوير استراتيجيات فعّالة للاستجابة.

نتائج البحث:

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

شارك في الدراسة ما مجموعه ٢٩٤ مشاركاً (نسبة المشاركة ٩١.٩%). كانت غالبية المشاركين من الذكور (٩٢.٩%)، بينما كانت ٧.١% فقط من الإناث. أظهر توزيع الأعمار أن ٤٣.٢% تتراوح أعمارهم بين ٣١-٤٠ سنة، تليها ٣٧.٨% تتراوح أعمارهم بين ٢١-٣٠ سنة، و ١٩% تتراوح أعمارهم بين ٤١-٥٠ سنة. ولم يكن هناك مشاركون فوق ٥٠ عامًا. فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية، كان ٧٩.٩% متزوجين، و ١٥.٣% عازبين، و ٤.٨% مطلقين. كانت المؤهلات التعليمية للمشاركين على النحو التالي: ٤٢.٢% حاصلون على درجة البكالوريوس، و ٣٠.٣% حاصلون على درجة الدكتوراه، و ٢٧.٦% حاصلون على درجة الماجستير. من حيث سنوات الخدمة، كان لدى ٣٦.٧% أكثر من ١٥ سنة من الخبرة، و ٢١.١% لديهم ١١-١٥ سنة، و ١٩.٤% لديهم ٦-١٠ سنوات، و ١٦.٧% لديهم ١-٥ سنوات، و ٦.١% لديهم أقل من سنة واحدة من الخدمة. كانت المناصب الوظيفية التي يشغلها المشاركون: ٢٨.٩% مهندسين، و ٢٥.٥% مديري عامين، و ١٦.٣% موظفين إداريين، و ١٥.٣% مديري أقسام، و ١٣.٩% مديري قطاعات. أخيرًا، عند النظر في عدد المرؤوسين في العمل، كان لدى ٣٣.٧% أكثر من ١٥ مرؤوسًا، و ٢٤.١% لديهم ٤-٦ مرؤوسين، و ١٤.٦% ليس لديهم مرؤوسين، و ١٣.٩% لديهم ٧-١٠ مرؤوسين، و ١٣.٦% لديهم ١١-١٥ مرؤوسًا. لم يذكر أي من المشاركين وجود ١-٣ مرؤوسين. وتدلل هذه النتائج أن غالبية عينة الدراسة من ذوي الخبرات الإدارية الذين يمتلكون مستوي مرتفع من التعليم ويرأسون فرق عمل كبيرة نسبيًا وبالتالي يمكن أن يعتد بنتائج هذا الاستبيان لإثبات تأثير المعرفة على إدارة الأزمات.

جدول 1 : الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	273	92.9%
	أنثى	21	7.1%
العمر	21-30	111	37.8%
	31-40	127	43.2%
	41-50	56	19.0%
الحالة الاجتماعية	أعزب	45	15.3%
	متزوج	235	79.9%
	مطلق	14	4.8%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	124	42.2%
	ماجستير	81	27.6%
	دكتوراه	89	30.3%
عدد سنوات الخدمة	أقل من سنة	18	6.1%
	1-5	49	16.7%
	6-10	57	19.4%
	11-15	62	21.1%
	أكثر من ١٥	108	36.7%
المنصب الوظيفي	موظف إداري	48	16.3%
	مهندس	85	28.9%
	مدير قسم	45	15.3%
	مدير قطاع	41	13.9%
	مدير عام	75	25.5%
عدد المرؤوسين في العمل	لا يوجد	43	14.6%
	1-3	0	0.0%
	4-6	71	24.1%
	7-10	41	13.9%
	11-15	40	13.6%
	15+	99	33.7%

مناقشة البحث:

التأثير الإيجابي لإدارة المعرفة: تشير النتائج إلى أن المؤسسات التي تُطبق إدارة المعرفة بكفاءة تكون أكثر قدرة على مواجهة الأزمات وتقليل تأثيراتها السلبية. العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء المؤسسي: الإدارة الفعالة للمعرفة لا تقتصر على تحسين العمليات الداخلية، بل تمتد إلى تعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة وتحسين سمعة المؤسسة. دور الابتكار في إدارة الأزمات: الابتكار المعرفي يُعد من أهم العوامل التي تُسهم في تحسين استجابة المؤسسات للأزمات، خاصة في البيئات الديناميكية.

دراسات مقارنة:

بالمقارنة مع قطاعات أخرى مثل القطاع المالي أو القطاع الصحي، تظهر الفروق في تأثير أبعاد إدارة المعرفة على الاستعداد والاستجابة للأزمات. في القطاع الصحي، يلعب تطبيق المعرفة دورًا محوريًا في تحسين سرعة وكفاءة الاستجابة لحالات الطوارئ. بينما يبرز دور تخزين المعرفة في القطاع المالي لضمان استمرارية الأعمال في حالات الاضطرابات الاقتصادية.

توصيات البحث:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، والتي أكدت على الدور الحيوي لإدارة المعرفة في تعزيز استعداد المؤسسات لمواجهة الأزمات في قطاعات نظم المعلومات في مصر، يقدم الباحث التوصيات التالية بناءً على نتائج البحث:

رقم الاستنتاج	التوصية	آليات التنفيذ	الإطار الزمني	الأشخاص المسؤولين
1	تعزيز أبعاد إدارة المعرفة لتحسين إدارة الأزمات	تطوير برامج تدريبية للعاملين وإنشاء نظام معلومات لإدارة المعرفة	٦ أشهر	فريق إدارة المعرفة
2	تطوير قواعد بيانات المعرفة لتعزيز الكشف عن إشارات الإنذار المبكر	تصميم نظام قاعدة بيانات مركزي والتعاون مع خبراء لوضع معايير التصنيف	٨ أشهر	فريق تكنولوجيا المعلومات
3	مراقبة وتقييم المعرفة لزيادة الاستعداد للأزمات	إنشاء أدوات تقييم دورية وضع خطط عمل مبنية على نتائج التقييم	٤ أشهر	قسم التخطيط الاستراتيجي
4	تشجيع الابتكار وتحويل المعرفة إلى ممارسات عملية	إطلاق مبادرات تشجع على الابتكار ورش عمل لتحويل الأفكار إلى خطط	٥ أشهر	قسم البحث والتطوير
5	تعزيز التواصل وتيسير تدفق المعرفة بين الإدارات	تنظيم اجتماعات دورية بين الإدارات وإنشاء منصات إلكترونية للتواصل	٣ أشهر	إدارة الموارد البشرية
6	معالجة التحديات المتعلقة بتكامل إدارة المعرفة وإدارة الأزمات	إجراء ورش عمل لرفع الوعي وتحسين البنية التحتية التكنولوجية	١ سنة	إدارة المشاريع
7	دمج إدارة المعرفة في الاستراتيجية العامة وتعزيز الثقافة التنظيمية	مراجعة استراتيجية المنظمة وتطوير برامج ثقافية تدعم التعلم	١ سنة	الإدارة العليا

- إنشاء وحدات متخصصة لإدارة المعرفة داخل المؤسسات.
- تعزيز التدريب والتطوير المهني للعاملين حول أفضل ممارسات إدارة المعرفة.
- تطوير أدوات تكنولوجية لدعم تخزين المعرفة وتحليلها.
- تعزيز التعاون بين الإدارات لضمان نقل المعرفة بشكل فعال.
- التركيز على الابتكار كجزء أساسي من استراتيجيات إدارة الأزمات.
- تحسين نظم التقييم والمتابعة لضمان تطبيق المعرفة بشكل فعال.
- تطوير شبكات معلوماتية تربط المؤسسات داخلياً وخارجياً لدعم تبادل المعرفة خلال الأزمات.
- تعزيز نظم الحوكمة المعرفية لضمان استدامة إدارة المعرفة في المؤسسات.
- دمج استراتيجيات إدارة المعرفة ضمن الخطط الوطنية لإدارة الأزمات لضمان التنسيق بين القطاعين العام والخاص.
- تشجيع البحث المستمر حول العلاقة بين إدارة المعرفة وأنواع محددة من الأزمات. التركيز على بناء نظم تعلم ديناميكية داخل المؤسسات تضمن التكيف المستمر مع البيئة المتغيرة.

الخاتمة:

تشير الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تُعد حجر الزاوية في تعزيز قدرة المؤسسات على التكيف مع الأزمات. تُوصى المؤسسات بتبني سياسات واضحة لإدارة المعرفة كجزء أساسي من استراتيجياتها العامة لضمان جاهزيتها واستدامتها.

ينبغي على المؤسسات العاملة في قطاعات نظم المعلومات تبني استراتيجيات متكاملة لإدارة المعرفة تشمل جميع عملياتها من توليد وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة. وذلك من خلال وضع سياسات وإجراءات واضحة، وتوفير البنية التحتية والتقنيات اللازمة لدعم هذه العمليات، وتخصيص الموارد الكافية لتنفيذها.

إضافات مستقبلية:

دراسة تأثير الثقافة التنظيمية على نجاح استراتيجيات إدارة المعرفة. تحليل دور القيادة التحويلية في تحسين ممارسات إدارة المعرفة خلال الأزمات. استكشاف تأثير التحول الرقمي على فعالية إدارة المعرفة.

فحص العلاقة بين إدارة المعرفة والابتكار في مختلف القطاعات الاقتصادية. دراسة طويلة المدى لقياس تأثير استراتيجيات إدارة المعرفة على استدامة المؤسسات في مواجهة أزمات متعددة. التركيز على تطوير نماذج جديدة لقياس تأثير إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي. اقتراح أدوات تقنية جديدة لتعزيز تكامل المعرفة بين الإدارات. استكشاف الآثار النفسية والسلوكية لممارسات إدارة المعرفة على الأفراد داخل المؤسسة أثناء الأزمات. تحليل عميق لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة إدارة المعرفة خلال أوقات الأزمات.

قائمة المراجع:

١. ابو عمر، هاني (٢٠٠٩)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة واثرها في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين الجامعة الإسلامية غزة عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال.
٢. الشرفاء، سلوى (٢٠٠٨)، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال.
٣. العوامل، حمدان (٢٠٠٩)، أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات في الإدارات الحكومية الأردنية، مجلة بحوث التربية النوعية - مصر، العدد ١٣، ص ٩٤-١٣١.
٤. المغربي، عبد الحميد (٢٠٠٦)، نظم المعلومات الإدارية، المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، جامعة المنصورة.
٥. الملكاوي، إبراهيم (٢٠٠٧)، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة ١، ص ٣٠٨-١.
٦. بدير، جمال (٢٠٠٩). اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. دار كنوز المعرفة.

٧. حامد، سعيد (٢٠١٢)، أثر إدارة المعرفة على إتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية السعودية بمنطقة الرياض، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - مصر، العدد ١، ص ٨٠٥-٨٦٤.
٨. حمود، خضير (٢٠١٠)، منظمة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٩. زرقون، محمد وعرابة، الحاج (٢٠١٤)، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد ١، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.
١٠. منى حمدي رمضان السطوحي ، عادل عبد الهادي عبد الله & وائل عمران علي(٢٠٢١). اساليب مبتكرة لإداره الازمات لتحسين الأداء في شركات المقاولات. Journal of Environmental Studies and Researches, 11(1), 176-183
1. Fasth, Jonas, Viktor Elliot, and Alexander Styhre. 2022. "Crisis Management as Practice in Small- and Medium- sized Enterprises during the First Period of COVID- 19." *Journal of Contingencies and Crisis Management* 30 (2): 161. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12371>.
 2. Notta, Ourania, and Aspasia Vlachvei. 2014. "The Impact of Financial Crisis on Firm Performance in Case of Greek Food Manufacturing Firms." *Procedia Economics and Finance* 14 (January): 454–60. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00734-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00734-5).
 3. Etikan, Ilker, Sulaiman Abubakar Musa, and Rukayya Sunusi Alkassim. 2016. "Comparison of Convenience Sampling and purposive Sampling." *American Journal of Theoretical and Applied Statistics* 2016, Volume 5, Page 1 5 (1): 1–4. <https://doi.org/10.11648/J.AJTAS.20160501.11>.

الملاحق

أسئلة البحث: الاستبيان

• القسم الأول: البيانات الشخصية - ضع إشارة (X) في المكان الذي يناسب وجهة نظركم.

1. النوع الاجتماعي: ذكر () أنثى ()

2. العمر: (أقل من 21 سنة) (25 - 30 سنة) (35 - 40 سنة) (45 - 50 سنة) (51 - 60 سنة)

3. الحالة الاجتماعية: (متزوج) (أعزب) (مطلق) (أرمل)

4. المؤهل العلمي: (بكالوريوس) (ماجستير) (دكتوراه)

5. عدد سنوات الخدمة: (أقل من 1 سنة) (1 - 5 سنة) (6 - 10 سنة) (11 - 15 سنة) (16 - 20 سنة)

6. الموقع الوظيفي: (مدير فاعلى) (رئيس قطاع/ قسم)

7. عدد المرؤوسين: (4 - 6) (7 - 10) (10 - 15) (أكثر من 15)

8. المنصب الوظيفي: (موظف أداري) (مهندس) (مدير قسم) (مدير قطاع) (مدير عام)

- **القسم الثاني: إدارة المعرفة:** رجاء محمد ياسين عودة - إدارة المعرفة وأثرها على التميز المؤسسي في ديوان الموظفين العام في فلسطين - ٢٠٢٢ - جامعة القدس المفتوحة
- ضع إشارة (X) مقابل كل فقرة تتوافق مع وجهة نظركم ضع إشارة (X) مقابل كل فقرة تتوافق مع وجهة نظركم.

الجزء الأول: تشخيص المعرفة						
م	الفقرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	تمتلك الشركة قواعد بيانات توفر له المعرفة اللازمة لأنشطته المختلفة.					
٢	تتعاون الشركة مع الخبراء لتحديد المعرفة المتنوعة اللازمة للقيام بأنشطته المختلفة.					
٣	تهتم الشركة بتحديد طبيعة المعرفة التي يحتاجها كل مستوى إداري.					
٤	تقوم الشركة بتشخيص النقص في أي مجال من مجالات المعرفة اللازمة لعمله.					
٥	تعقد الشركة لقاءات خاصة للموظفين لمناقشة المعرفة اللازمة لتنفيذ الخطط المستقبلية.					

الجزء الثاني: إنشاء وتطوير المعرفة						
م	الفقرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	يتم تحفيز الموظفين على طرح أفكارهم المتعلقة بتطوير العمل في الشركة.					
٢	تستمع الشركة إلى مقترحات الموظفين بخصوص تقديم الخدمات بالجودة المناسبة.					
٣	تنجح الشركة في تحويل البيانات والمعلومات المتعلقة بأنشطته (إلى معرفة مفيدة للعمل)					
٤	يتعاون الموظفون معا لتوفير المعرفة التي تحقق أهداف الشركة					
٥	تستفيد الشركة من علاقاته مع المؤسسات الأخرى لتوفير المعرفة الداعمة لعمله.					

الجزء الثالث: تصنيف وتخزين المعرفة						
م	الفقرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	تمتلك الشركة قواعد بيانات إلكترونية خاصة لخبز المعرفة.					
٢	تقوم الشركة بتخزين المعرفة واسترجاعها من خلال الأرشيف الورقي.					
٣	تمتلك الشركة أنظمة معلومات كبيرة ذات علاقة بطبيعة عمله.					
٤	تمتلك الشركة أنظمة إلكترونية آمنة تساعد على تخزين المعرفة.					
٥	تعتمد الشركة على ذوي الخبرة والكفاءة والمعرفة بالتحديث المستمر للمعارف المخزنة لديه.					
٦	يسهل على العاملين في الشركة الوصول لقواعد المعرفة المتوفرة.					

الجزء الرابع: توزيع المعرفة						
م	الفقرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	تؤكد الشركة على ضرورة التدفق السلس للمعرفة إلى المستويات الإدارية المختلفة.					
٢	تستخدم الشركة المراسلات الإلكترونية لإيصال المعرفة اللازمة للعمل إلى جهاتها المختلفة.					
٣	يستخدم الشركة المراسلات التقليدية لإيصال المعرفة اللازمة للعمل إلى جهاتها المختلفة.					
٤	تستخدم الشركة الدورات التدريبية والندوات وورش العمل... الخ لنشر المعرفة التخصصية إلى الأطراف ذات العلاقة.					
٥	تعتمد الشركة على أعمال اللجان لنشر المعرفة اللازمة للعمل إلى الجهات المختلفة ذات العلاقة.					

تأثير إدارة المعرفة على إدارة الأزمات في قطاعات نظم المعلومات بمصر

محمد علاء الدين محمد الفتاح يحيى

الجزء الخامس: تطبيق المعرفة						
م	الفقرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	تنجح الشركة في تحويل المعرفة المتعلقة بالعمل الى خطط فاعلة.					
٢	توظف الشركة المعرفة التخصصية المكتسبة من خلال تحويلها الى خدمات تحقق أهدافه.					
٣	تستفيد الشركة من المعرفة المكتسبة في حل مشكلات العمل الجوهرية.					
٤	تستفيد الشركة من المعرفة الحديثة المرتبطة بالعمل لتعزيز الأداء.					
٥	تتابع الشركة استفادة الموظفين من الدورات التدريبية في تحسين مستوى أدائهم.					

الجزء السادس: التقييم والرقابة على المعرفة						
م	الفقرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	تتأكد الشركة من قدرة المعرفة المتوفرة لدى الموظفين بتمكينهم من تأدية المهام المطلوبة.					
٢	تتأكد الشركة من ملائمة المعرفة المتوفرة لاحتياجات العمل الحقيقية.					
٣	تهتم الشركة بالحصول على التغذية الرجعة حول المعرفة التخصصية المتوفرة لدى الموظفين.					
٤	تقوم الشركة بفحص وجود فجوة معرفية بين المعرفة المتاحة والمعرفة المطلوبة لتأدية المهام المختلفة.					
٥	تهتم الشركة بالتخلص من أي فجوة معرفية المعرفة المتاحة والمعرفة المطلوبة					

- **القسم الثالث: إدارة الأزمات:** مؤتمر جمعية ادارة الاعمال العلمية العراقية بعنوان) ادارة الازمات واستراتيجيات موجهتها بين الواقع والمستقبل (جامعة السليمانية / كلية الادارة والاقتصاد - ٢٠١٩ أثر ممارسات إدارة المعرفة في إدارة الأزمات - أ.م. محسن عثمان - أ.م. بريشان معروف - م. شيروان عمر
- ضع إشارة (X) مقابل كل فقرة تتوافق مع وجهة نظركم.

الجزء الأول: اكتشاف إشارات الإنذار					
فقرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١					
تعقد قيادة الشركة في الاجتماعات الدورية مع كافة مدراء القطاعات في الشركة لتقييم الأزمات المحتملة.					
٢					
وجود نظم مراقبة لتقييم الأزمات التي وقعت في المنظمات الأخرى وكيف تم التعامل معها.					
٣					
تولي قيادة المنظمة اهتماما ودعما لرصد مؤشرات حدوث الأزمات.					
٤					
يتم مسح البيئة الداخلية والخارجية بشكل شامل للتعرف على مؤشرات احتماله حدوث الأزمة.					
٥					
تهتم قيادة المنظمة بالتدريب المستمر لطواقم جمع وتحليل مؤشرات حدوث الأزمات					

الجزء الثاني: الوقاية والاستعداد						
م	فقرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	تعتمد العلاقات الإنسانية لضمان إنجاز المهام قبل حدوث الزمة.					
٢	توجد تعليمات إدارية تحدد كيفية وإجراءات التعامل مع الأزمات المحتملة.					
٣	يتوفر الدعم المناسب للفريق الذي يقوم بالتشخيص والتخطيط للأزمات المحتملة.					
٤	توافر برنامج تدريبية للمروسين في المنظمة تساعدهم في تنفيذ سيناريوهات مواجهة الأزمات.					
٥	يسهل الحصول على الإمكانيات البشرية والتقنية المطلوبة من الإدارات والأقسام الأخرى عند الحاجة لها من أجل التعامل مع الأزمات.					

الجزء الثالث: احتواء الأضرار أو الحد منها						
م	الفقرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	يتم التعامل مع الأزمة حين حدوثها لمنع انتشارها					
٢	تعمل إدارة المنظمة على خفض حدة التوتر واستعادة الروح المعنوية لمدرين القطاعات عند وقوع اللازمة.					
٣	تقوم إدارة المنظمة بالاستجابة الفورية لاحتواء الأزمة عن طريق توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بفترة قصيرة ومناسبة عند حدوث الأزمة.					
٤	يتم التأثير في الأحداث واستخدام إجراءات الطوارئ التي تقلل وتحد من الأضرار التي تسببها الأزمة بكفاءة.					
٥	هناك قدرة وسرعة مناسبة في تحريك الموارد المادية والبشرية الضرورية لاحتواء الأزمة.					