

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



أثر إدارة المعرفة على جودة القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية على

شركة دسربالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/ هناء أحمد محمد عواحي

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د/ فايز جراد

العام الدراسي:

2024

3		مقدمة:
4		مشكلة الدراسة:
5		أهمية الدراسة:
6		أهداف الدراسة:
7		تساؤلات الدراسة:
7		فروض الدراسة:
8		نموذج الدراسة:
10		الدراسات السابقة:
21		أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:
23		المنطلقات النظرية للدراسة:
24		المنهجية وطرق البحث:
24		مصادر جمع البيانات:
25		أدوات الدراسة:
25		حدود الدراسة:
26		المراجع:

مقدمة:

تمثل المعرفة ميزة ومصدر قوة يحقق التقدم والقدرة التنافسية حالياً وفي المستقبل، لأنها تعتبر أهم مصدر للمنظمات والمجتمعات والأفراد، بحيث تُساعد على تعزيز المهارات والخبرات وتسرع من الأنشطة المبتكرة والإبداعية المميزة مما يضيف القيمة وتحقق رغبات العملاء، كما تجعل المنظمة في مرحلة التميز؛ لذلك يجب الاهتمام بمصادر المعرفة واستثمارها وتوظيفها في إنتاج معارف جديدة، وتعرف هذه العملية بإدارة المعرفة، وتظهر أهميتها في مساهمتها في تحقيق وتطوير الأداء التنظيمي، والعمل على تحسين الأداء من خلال تبادل المعرفة بين أقسام ووحدات المنظمة المختلفة بطريقة ما تجعلها تعمل كفريق واحد. (Al-Hayaly & Alnajjar, 2016)

تُعتبر المعرفة أهم المرتكزات الأساسية لأنشطة المنظمات التي تتعلق بالتنبؤ وعمليات التخطيط واتخاذ القرارات، كما أنها تعطي تصوراً عن القوانين والنظريات والتقنيات المتوفرة ويُنظر إلى إدارة المعرفة بأنها عدد من الخطوات التي تكون مكتملة لبعضها والتي تؤدي إلى تعظيم كفاءة رأس المال الفكري للمنظمة في أعمالها لإكتساب وتخزين وتوزيع المعرفة، لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات لتحقيق المنافسة طويلة الأمد (الدوري والحيت، 2015).

تعتبر المعلومات التي تعتمد على الأساليب الإدارية الحديثة هي القوة الدافعة وراء كافة أنواع القرارات المُتخذة في أي منظمة، سواء كانت هذه المنظمة حكومية أو خاصة، تهدف إلى الربح وتقديم الخدمات. وقد ساهم التطور الهائل في تكنولوجيا الكمبيوتر في تطوير أساليب توفير هذه المعلومات بمواصفات معينة تخدم احتياجات الإدارة العليا في عمليات التخطيط واتخاذ القرارات الاستراتيجية، خاصة في ظل المنافسة الشديدة بين منظمات الأعمال، وبما أن المعلومات هي المعرفة التي تنتج عن معالجة البيانات وهي المنتج المنطقي لنظام المعلومات، فإنها تكتسب أهمية أساسية للإدارة في تحقيق أهدافها على جميع المستويات الإدارية وخاصة على المستوى الإداري الاستراتيجي، من خلال توفير المعلومات المناسبة عن أنشطة المنظمة والمؤثرات البيئية التي تتعرض لها، والتي تمكن الإدارة العليا من الاعتماد عليها من خلال الأساليب التحليلية والاستنباطية، بدرجة أكبر من الاعتماد على التخمين والحدس الذي تضطر الإدارة العليا إلى اللجوء إليه في حالة عدم وجود معلومات عنه. (عبد ربه، و عاشور 2022)

وبالنظر إلى أن عملية اتخاذ واتخاذ القرارات الإدارية في العصر الحالي نجدها من أهم المكونات الأساسية للإدارة الناجحة، فهي محور العملية الإدارية في مختلف المستويات التنظيمية. ولذلك، فمن الصحيح أن نقول إن مقدار النجاح الذي تحققه أي منظمة يعتمد إلى حد كبير على فعالية وكفاءة القرارات التي تتخذها، ومدى ملاءمتها للهدف المحدد وهو نتيجة لاستخدام أساليب الإدارة الحديثة والمتقدمة. (عبد الصمد، 2021)

مشكلة الدراسة:

تعاني الشركات اليوم من تحديات متزايدة تتعلق بضرورة تحسين جودة القرارات الإدارية لضمان الاستدامة والنمو في بيئات أعمال تتسم بالتعقيد والتغير المستمر. تتطلب هذه التحديات إدارة فعالة للمعرفة داخل المنظمة، حيث تلعب إدارة المعرفة دوراً حيوياً في جمع المعلومات وتحليلها وتوزيعها بشكل يعزز من قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مستنيرة وفعالة.

في هذا السياق، تبرز شركة "دسر - Dussur" بالمملكة العربية السعودية كنموذج لدراسة تأثير إدارة المعرفة على جودة القرارات الإدارية. تُعد "دسر" واحدة من الشركات الرائدة التي تسعى لتعزيز كفاءتها الإدارية عبر تحسين أنظمتها المعرفية، مما يجعلها حالة مثالية لفحص العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة القرارات الإدارية.

تتمثل مشكلة الدراسة في معرفة مدى تأثير إدارة المعرفة على جودة القرارات الإدارية في شركة "دسر". على الرغم من استثمارات الشركة في نظم إدارة المعرفة، إلا أن هناك حاجة ماسة لتحليل فعالية هذه الأنظمة ومدى تأثيرها الحقيقي على عمليات اتخاذ القرار. وتتناول الدراسة الجوانب المختلفة لإدارة المعرفة، بما في ذلك جمع المعلومات، وتخزينها، واسترجاعها، ونقلها، وتطبيقها في سياق القرارات الإدارية.

كما تهدف هذه الدراسة التطبيقية إلى تقديم تحليل دقيق وعميق لكيفية استفادة شركة "دسر" من إدارة المعرفة لتحسين جودة قراراتها الإدارية. وسيتم تقييم فعالية استراتيجيات إدارة المعرفة المستخدمة في الشركة ومدى تأثيرها على القرارات الإدارية من حيث الدقة، والسرعة، والتكامل، والابتكار. كما ستساهم

هذه الدراسة في تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة المعرفة داخل الشركة، بما يعزز من جودة القرارات الإدارية ويساعد في تحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية.

أهمية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة من الناحيتين النظرية والعملية، حيث تسهم في تعزيز الفهم العلمي لأثر إدارة المعرفة على جودة القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية على شركة "دسر" بالملكة العربية السعودية، وتم اختبارهما في الممارسة العملية من هذين المنظورين:

الأهمية العلمية:

- تُسهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بإدارة المعرفة من خلال تقديم بيانات وأدلة جديدة حول تأثيرها على جودة القرارات الإدارية. هذا يساعد في تعزيز الفهم النظري للعلاقة بين إدارة المعرفة والقرارات الإدارية، مما يمكن أن يساهم في تطوير نظريات جديدة أو تحسين النظريات القائمة.
- تعد شركة "دسر" نموذجًا تطبيقيًا مهمًا لفحص مدى فعالية استراتيجيات إدارة المعرفة في بيئة أعمال حقيقية. تسهم الدراسة في تقديم رؤى عملية يمكن أن تُطبق في الشركات الأخرى، مما يعزز من قدرة المؤسسات على تحسين أنظمتها المعرفية والاستفادة منها في اتخاذ قرارات أفضل.
- تقدم الدراسة وسائل وأدوات لقياس تأثير إدارة المعرفة على جودة القرارات الإدارية. هذا يمكن أن يساعد الباحثين والممارسين في تطوير مقاييس معيارية لتقييم فعالية إدارة المعرفة في المؤسسات المختلفة.
- تساعد الدراسة في تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات الإدارية. يمكن أن تشمل هذه العوامل التكنولوجيا المستخدمة، وثقافة المنظمة، والهيكل التنظيمي، والسياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المعرفة.
- من خلال فهم تأثير إدارة المعرفة على جودة القرارات، يمكن للمؤسسات تعزيز قدرتها على الابتكار والتطوير. القرارات المستنيرة تعتمد بشكل كبير على الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، مما يعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات والتحديات الجديدة.

الأهمية العملية:

- من خلال تحليل كيفية تأثير إدارة المعرفة على جودة القرارات الإدارية، يمكن لشركة "دسر" تحسين أدائها التنظيمي. المعرفة الجيدة والمُدارة بفعالية تساعد في اتخاذ قرارات أفضل وأسرع، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للشركة.
- توفر إدارة المعرفة بيئة مشجعة للابتكار والإبداع من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات والأفكار الجديدة. هذا يمكن أن يساعد الشركة في تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق المتغيرة.
- يمكن للمديرين الوصول إلى المعلومات الدقيقة والمحدثة، مما يساعدهم على اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة. هذا يشمل تحسين القرارات الاستراتيجية والتشغيلية على حد سواء.
- يمكن للشركة تعزيز تنافسيتها في السوق. القرارات المستنيرة تساعدها على التكيف بسرعة مع التغيرات السوقية، واستغلال الفرص الجديدة، ومواجهة التحديات بفعالية.
- تساهم إدارة المعرفة في تطوير مهارات العاملين من خلال توفير بيئة تعليمية مستمرة. يمكن للموظفين الوصول إلى المعرفة وتبادلها بسهولة، مما يعزز من قدراتهم ومعارفهم المهنية.
- نتائج الدراسة يمكن أن تقدم للشركة توصيات مخصصة لتحسين أنظمة إدارة المعرفة الخاصة بها، مما يساعد في تلبية احتياجاتها الفريدة وتحقيق أفضل النتائج.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر إدارة المعرفة بابعادها (توافر المعرفة – نشر المعرفة -تطبيق المعرفة) على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) : دراسة تطبيقية على شركة "دسر" بالمملكة العربية السعودية، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية: ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

(1) التعرف على واقع إدارة المعرفة واتخاذ القرارات في الشركة.

(2) إختبار ودراسة العلاقة بين إدارة المعرفة وفعالية إتخاذ القرارات .

(3) تقديم وصياغة مجموعة من التوصيات بشأن كل من إدارة المعرفة وفعالية إتخاذ القرارات.

(4) توضيح مدى أهمية الحفاظ على الكوادر البشرية بالشركة، ممن يمتلكون الخبرة والمهارة

والمعرفة.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: هل هناك أثر لإدارة المعرفة بابعادها (توافر المعرفة – نشر المعرفة -تطبيق المعرفة) على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في شركة "دسر" بالمملكة العربية السعودية؟

وينبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: هل هناك أثر لتوافر المعرفة على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في الشركة؟

السؤال الفرعي الثاني: هل هناك أثر لنشر المعرفة على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في الشركة ؟

السؤال الفرعي الثالث : هل هناك أثر لتطبيق المعرفة على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في الشركة ؟

فروض الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال

فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بابعادها (توافر المعرفة – نشر المعرفة -تطبيق المعرفة) على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في شركة "دسر" بالمملكة العربية السعودية

وينبثق عن هذه الفرضية عدد من الفرضيات هي كما يلي:

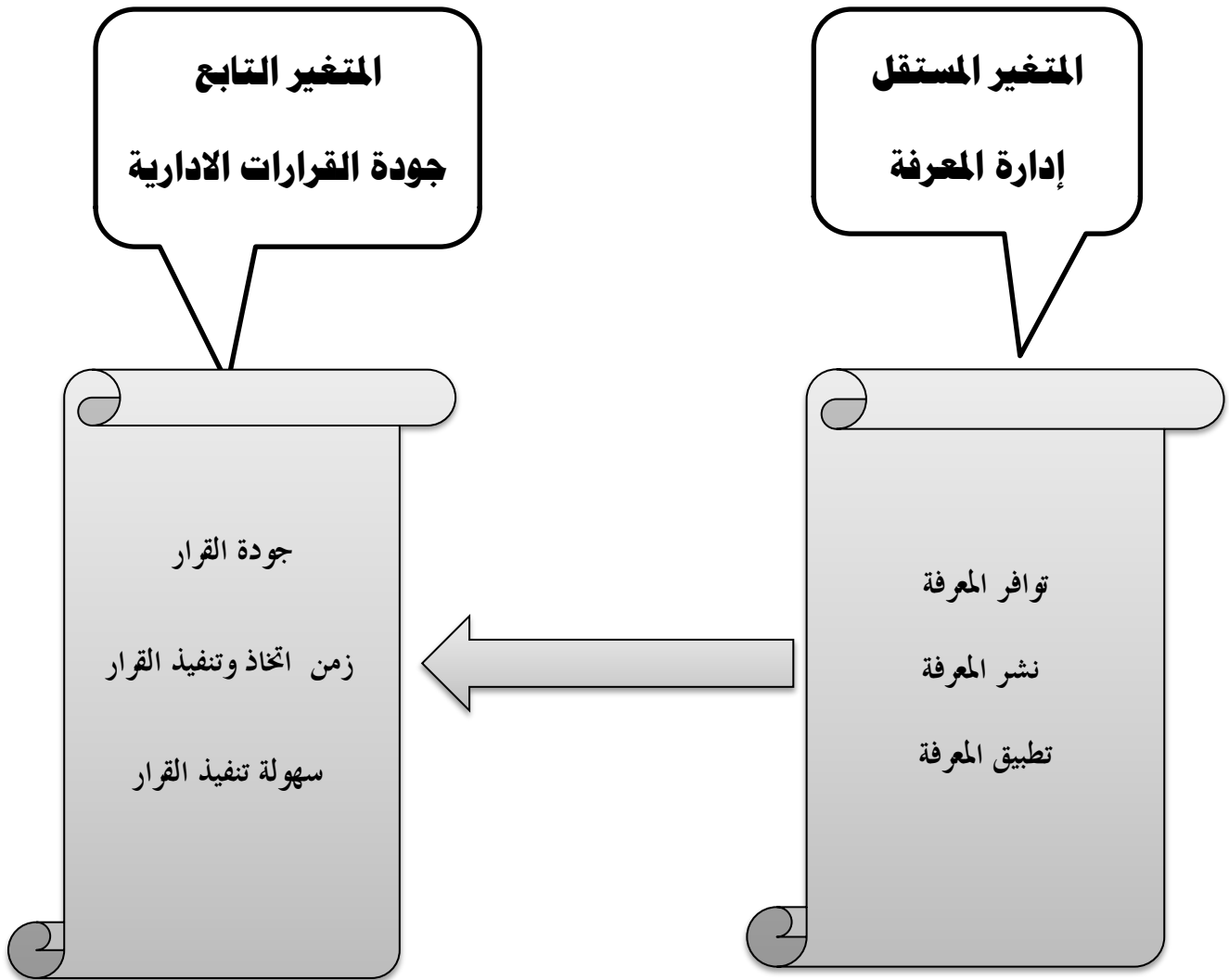
- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المعرفة على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في الشركة.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنشر المعرفة على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في الشركة.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في الشركة.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر لإدارة المعرفة بابعادها (توافر المعرفة – نشر المعرفة -تطبيق المعرفة) على جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في الشركة، ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: إدارة المعرفة بابعادها (توافر المعرفة – نشر المعرفة -تطبيق المعرفة)
- المتغير التابع: جودة القرارات الإدارية بابعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار)

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

الدراسة	مرسي، (2022)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تطوير الأداء المؤسسي في المؤسسات الحديثة
المتغير المستقل	إدارة المعرفة
المتغير التابع	تطوير الأداء المؤسسي
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت إلى عدد من النتائج تعلق بضرورة الأخذ بمدخل إدارة المعرفة في تطوير الأداء لما له من أثر إيجابي على كافة مستويات الأداء والخدمات التي تقدمها المؤسسات، وأوصت الدراسة بضرورة إدراك المؤسسات أهمية المعرفة وإدارة عملياتها والاهتمام برفع قيمتها بشكل مستمر، وتوفير كل الإمكانيات المحققة لذلك، مع التوجه إلى الأنظمة الإدارية اللامركزية ومنح وتفويض السلطات والاعتماد على الهيكل التنظيمي المرن بما يتلاءم والتطبيق الفعال لإدارة المعرفة. والاهتمام بتطوير البنى التحتية لتقنية المعلومات لتعزيز منافع المعرفة واستحداث إدارة خاصة للمعرفة تعمل على تنظيم عمليات المعرفة والرقابة والتطوير والمتابعة، واستحداث نظم للحوافز المعنوية والمادية مع محاولة ربطها بالترقية للمناصب الأعلى لتحفيز اهتمام القيادات الإدارية والعاملين على اكتشاف المعرفة وتطبيقها بما يفيد العمل. وكذا العمل على تعزيز وتنمية قدرات العاملين وتطويرها باستمرار، وضرورة العمل على تطبيق المعرفة المتاحة والمكتسبة والإفادة منها في المجالات الخاصة بها.
الدراسة	الكندري، (2017)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات التنظيمية دراسة تطبيقية على القوات المسلحة في دولة الكويت، بحيث تمثلت أبعاد إدارة المعرفة بكل من

اكتساب المعرفة، نشر المعرفة والاستجابة للمعرفة، كما تمثلت أبعاد إدارة الأزمات التنظيمية بكل من كشف الإشارة

المتغير المستقل	إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، نشر المعرفة، الاستجابة للمعرفة)
المتغير التابع	إدارة الأزمات التنظيمية بأبعادها (كشف الإشارة- الاعداد والوقاية- الاحتواء والحد من الضرر- استعادة النشاط- التعلم)
منهجية البحث	لإنجاز أهداف هذه الدراسة، قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية وتوزيع (400) استبانة على أفراد القوات المسلحة (الجيش) في دولة الكويت، حيث بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (387) استبانة بنسبة مئوية (96.7%) من الاستبانات الموزعة وقام الباحث بإجراء اختبار الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات التنظيمية
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج التحليل أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأثر إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، نشر المعرفة، الاستجابة للمعرفة) في إدارة الأزمات التنظيمية بجميع أبعادها، وأشارت إلى وجود علاقة طردية بينهما، كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة الأزمات التنظيمية تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية. وتوصلت الدراسة الحالية إلى عدة توصيات أهمها التركيز على أهمية إدارة المعرفة وتوجيه المعرفة في إدارة الأزمات التنظيمية، وإنشاء وحدة إدارية مستقلة تسمى إدارة المعرفة تقوم بنشر المعرفة وإدارتها، وزيادة الاهتمام بعمليات المسح والتحليل الداخلي لبيئة العمل الداخلية للتعرف على مؤشر نشوب الأزمات، وإدارة وحماية أمن المعلومات من الاختراق والضياع، وإشراك الأقسام الأخرى في عمليات تخطيط وتنفيذ إدارة الأزمات. أيضا، تأسيس مركز وطني لإدارة الأزمات في الكويت يتضمن الجيش والداخلية والحرس الوطني والدفاع المدني والطوارئ الطبية للتصدي للأزمات المحلية والإقليمية والعالمية التي تؤثر على دولة الكويت.
الدراسة	الشربيني، (2017)

أهداف الدراسة	هدف هذا البحث إلى تحديد أثر إدارة المواهب على إدارة المعرفة بالتطبيق على شركات خدمات الإنترنت في مصر. وقد تم تصميم قائمة استقصاء لجمع البيانات عن طريق المقابلة الشخصية من عينة عشوائية من العاملين بشركات خدمات الإنترنت في مصر (TE Data)، فودافون، أورانج، اتصالات) في محافظة الدقهلية.
المتغير المستقل	إدارة المواهب بأبعاده (استقطاب المواهب- إدارة الأداء- تنمية المواهب- المكافآت)
المتغير التابع	إدارة المعرفة بأبعاده (اكتساب المعرفة- تطبيق المعرفة – تخزين المعرفة- تبادل المعرفة)
منهجية البحث	لتحليل البيانات الأولية للبحث، ثم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإدخال البيانات الأولية. وقد بلغ حجم العينة المختارة 380 مفردة، في حين بلغ عدد الاستثمارات الصحيحة التي تم إدخالها للبرنامج 348 بنسبة تقدر بحوالي 91.5% من إجمالي حجم العينة .
أهم النتائج والتوصيات	أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي معنوي لإدارة المواهب على إدارة المعرفة.
الدراسة	قرارية، (2018)
أهداف الدراسة	هدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر إدارة معرفة العملاء على الأداء التسويقي للشركات
المتغير المستقل	إدارة المعرفة بأبعاده (المعرفة بالعميل - المعرفة للعميل - المعرفة من العميل)
المتغير التابع	الأداء التسويقي بأبعاده (زيادة الحصة السوقية – زيادة الربحية- الاحتفاظ بالزبائن)
منهجية البحث	اتباع المنهج التحليلي الوصفي حيث تم توزيع (100) استمارة على المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في شركة موبيليس من خلال عينة مقصودة. وتم اختبار فرضيات البحث بالاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط .
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الأداء التسويقي في شركة اتصالات الجزائر، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة معرفة العملاء على كل من: الربحية، الحصة السوقية والاحتفاظ بالزبائن.
الدراسة	قمحوش، (2017)

أهداف الدراسة	هدف هذا البحث إلى إبراز أثر أبعاد التسويق الداخلي على إدارة المعرفة، فتنفيذ التسويق الداخلي في المؤسسة يزودها بالكفاءات والقدرات التي ستؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي، ذلك أن التسويق الداخلي ليس فقط التركيز على الموظفين، وإنما هو نشاط ضروري في تنفيذ إدارة المعرفة، وبالتالي اعتباره أداة للتعلم
المتغير المستقل	أبعاد التسويق الداخلي بأبعاده (التحفيز- والاتصال الداخلي - التوجه نحو العملاء)
المتغير التابع	إدارة المعرفة
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة واستخلاص مجموعة النتائج.
أهم النتائج والتوصيات	خلصت الدراسة إلى أن التنفيذ الناجح للتسويق الداخلي يمكن أن يمهد الطريق لتنفيذ ناجح للعمليات التنظيمية مثل نظام إدارة المعرفة. وخلصت هذه الدراسة إلى أن إدارة المعرفة مهمة أساسية للمؤسسات التي تسعى إلى الاستفادة من مواردها البشرية، لذلك فإن (التحفيز- والاتصال الداخلي - التوجه نحو العملاء) أنشطة تصنع القيمة من خلال تأثيرها على دفع المعرفة من المستويات الضمنية الفردية إلى مستويات صريحة جماعية لضمان استمرارية المؤسسة..
الدراسة	الزومان، 2021)
أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى تعرف أثر القيادة التحويلية على تطبيق إدارة المعرفة في الأجهزة الحكومية المركزية بمدينة الرياض، وأي من أبعاد القيادة التحويلية (الجاذبية أو التأثير المثالي، الحفز الإلهامي، الاستثارة الفكرية والاهتمام الإنساني للعاملين) أكثر تأثيراً من وجهة نظر العاملين في هذه الأجهزة
المتغير المستقل	القيادة التحويلية بأبعادها أبعاد القيادة التحويلية (الجاذبية أو التأثير المثالي، الحفز الإلهامي، الاستثارة الفكرية والاهتمام الإنساني للعاملين)
المتغير التابع	تطبيق إدارة المعرفة

منهجية البحث	لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واتخذت الاستبانة أداة لجمع المعلومات، بعد التأكد من صدقها وثباتها، واستخدمت أسلوب المعاينة متعددة المراحل. وزعت الاستبانة على عينة مكونة من 600 موظف في 21 جهة حكومية، وحللت البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
أهم النتائج والتوصيات	أكدت نتائج الدراسة أن تطبيق القيادة التحويلية يؤدي إلى تعزيز تطبيق إدارة المعرفة - بأبعادها الأربعة في الأجهزة الحكومية المركزية بمدينة الرياض. كما أسفرت نتائج الدراسة عن أهمية بعد الاعتبار الفردي في إدارة المعرفة؛ إذ إن القائد من خلال منح الموظف الاهتمام، يحفز الموظفين على تقديم ما لديهم من معرفة لها دور في تحقيق أهداف المنظمة. الخاتمة: تؤكد نتائج البحث على أهمية وجود قيادة تحويلية داعمة لإدارة المعرفة لديها رؤية واضحة لتشخيص المعرفة بأنواعها المختلفة، والقدرة على اختيار أفراد مؤهلين ويمتلكون المعرفة، وإشراكهم وأخذ آرائهم في الاعتبار لضمان وجود رؤية واحدة تسود المنظمة.
الدراسة	أل عزام و أل ظفرة (2023)
أهداف الدراسة	تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات وقد كان الهدف الأساس من هذه الدراسة هو التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية في إمارة منطقة عسير
المتغير المستقل	تطبيق الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	جودة اتخاذ القرارات
منهجية البحث	ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من أفراد العينة، تكون مجتمع الدراسة من موظفي إمارة وموظفة، أما عينة الدراسة فقد تمثلت في عينة عشوائية بلغ عددها (200) منطقة عسير والبالغ عددهم (600) موظفا.

أهم النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي موظف وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وهذه العلاقة فسرت بقيمة معامل التحديد R-Square، والتي تصل إلى 0.5%، كما أشارت « بين المؤهل العلمي ومتغير الذكاء الاصطناعي، وأظهرت النتائج "موجب نتائج اختبار ارتباط بيرسون أن هناك ارتباطاً" بين المؤهل العلمي ومجال اتخاذ القرارات الإدارية، كما تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرة "موجب ارتباط النظام وبين جودة اتخاذ القرار.

وأوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل مع الأساليب المختلفة من الذكاء الاصطناعي، والعمل على تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب اعتمادها في اتخاذ القرار.

الدراسة	التويجى والنوح (2022)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، وتقديم توصيات لدعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	اتخاذ القرارات الإدارية
منهجية البحث	ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اتباع المنهج الوصفي المسحي. واستخدمت المقابلة كأداة للدراسة، وتم إجراء (المقابلات) مع (17) خبيراً من القيادات في وزارة التعليم، وأساتذة الجامعات، والمختصين في علوم الحاسب والذكاء الاصطناعي. تم تنظيم أسئلة المقابلة لتحديد متطلبات تطبيق الذكاء الاصطناعي في أربعة أبعاد تتعلق بعملية اتخاذ القرار الإداري، وهي: تحديد المشكلة، جمع المعلومات والتحليل، تحديد واختيار البدائل، التنفيذ والمتابعة.

أهم النتائج والتوصيات

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أبرزها ما يلي: جاءت أعلى متطلبات بعد تحديد المشكلة على التوالي: (رفع مستوى جودة البيانات المتوفرة لدى وزارة التعليم ومعالجتها، توحيد مركز البيانات والمعلومات في وزارة التعليم، إعادة بناء النظام الرقمي ومركز البيانات بشكل يضمن جودة البيانات بما يتواءم مع تقنيات الذكاء الاصطناعي).

توظيف الخبرات البشرية المتخصصة في بناء أنظمة الذكاء الاصطناعي)، وأعلى متطلبات بعد جمع وتحليل البيانات على التوالي: (ربط أنظمة الوزارة الرقمية مع بعضها (التكامل بين الأنظمة)- تفعيل الآلات والمستشعرات واستخدامها في جمع البيانات - ربط البيانات ومشاركتها مع الجهات (الحكومية والقطاع الخاص) ذات العلاقة - التطوير المني ومواكبة التغيرات في جانب التقني)، وأعلى متطلبات بعد تحديد واختيار البدائل : (إعادة هندسة العمليات لتطبيق عملية اتخاذ القرار وفق منهجية تستطيع خوارزميات الذكاء الاصطناعي التعامل معها - نقل الخبرة البشرية إلى قواعد المعرفة . الالتزام بمبادئ أخلاقيات الذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية)، وأتت أعلى متطلبات بعد التنفيذ ومتابعة القرار على التوالي في الآتي: (توفر الآليات لقياس وتقويم مستوى التنفيذ والتي يستطيع الذكاء الاصطناعي العمل بها. - تمكين برامج الذكاء من الوصول إلى مصادر البيانات ومركز المعلومات في وزارة التعليم - الرقابة على إدخال البيانات ومتابعتها). وفي ضوء النتائج، تم وضع عدد من التوصيات التي قد تساعد المسؤولين في وزارة التعليم في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم اتخاذ القرار في الوزارة.

الدراسة

الملا و الشباطات (2022)

أهداف الدراسة

تناولت الأطروحة موضوع التطبيقات الإدارية للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية وسلطت الضوء على مشكلتين رئيسيتين: المشكلة الأولى تتعلق بطبيعة القرارات المتخذة عن طريق تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والمشكلة الثانية تتعلق بمدى ملائمة

القرارات الإدارية. باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثره في عملية اتخاذ وصياغة القرارات الإدارية الخالية من الأخطاء، لتقليل الإجراءات الإدارية، وتجنب هدر جهد ووقت متخذي القرار الإداري، والحفاظ على حقوق الأفراد من الضياع.

المتغير المستقل	التطبيقات الإدارية للذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	اتخاذ القرارات الإدارية
منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهجية الوصفية
أهم النتائج والتوصيات	ومن أهم التوصيات التي قدمها الباحث ضرورة تطوير تشريعات قانونية متكاملة لغرض تنظيم الأتمتة الذكية في جميع أنشطة الإدارة العامة. وضرورة الاهتمام بالبنية التحتية لتطوير البرامج الإلكترونية لهذا الغرض نجاح أنظمة الذكاء الاصطناعي في دعم متخذي القرار الإداري في اتخاذ قراراتهم.
الدراسة	الشراري، (2021)
أهداف الدراسة	هدفت إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات الإدارية. واستعان الباحث بوجهة نظر قادة المدارس الثانوية بإدارة الجوف التعليمية بالمملكة العربية السعودية وقائد مدرسة ثانوية بمنطقة الجوف.
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	جودة اتخاذ القرارات الإدارية
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (60) قائداً وبالنسبة للعام الدراسي 2020-2019.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير مرتفع ذو دلالة إحصائية. تؤثر أبعاد الذكاء الاصطناعي (القدرة الإدارية، سلوك المستخدم، التدريب والتطوير، وتوافر الخبراء) على جودة القرار. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير

المبحوثين للذكاء الاصطناعي تعزى لمتغيري الجنس والخبرة، كما لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية في تقدير المبحوثين لجودة القرارات الإدارية. والخبرة.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام مكاتب الإدارة التعليمية بمفهوم الذكاء الاصطناعي وعمليات سلوك المستخدم والتدريب والتطوير، وتبني سياسات وإجراءات تعمل على رفع مستوى وعي العاملين بأهمية الذكاء الاصطناعي. الذكاء الاصطناعي من خلال عقد دورات تدريبية لموظفيها. كما أوصت بضرورة تحديث وتطوير البرامج الاستخبارية يستخدم الذكاء الاصطناعي لتمكين الأقسام المختلفة من اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.

الدراسة	حسن (2020)
أهداف الدراسة	يركز هذا البحث على موضوع مهم جدا وهو جودة عملية اتخاذ القرار في المصرف محل الدراسة، وبما أن المنظمات تعيش اليوم في بيئة سريعة التغير بسبب التطورات السريعة والمتلاحقة في البرمجيات وأنظمة الحواسيب الإلكترونية مع ظهور ابتكارات جديدة في هذا المجال، ولعل أحدها هو الذكاء الاصطناعي الذي يعبر عنه بأنه النظرية المتعلقة بكيفية عمل العقل، وذلك عن طريق توجيه الحاسب لأداء أشياء يؤديها الإنسان بطريقة أفضل، وحيث إن عملية اتخاذ القرار أصبحت من أهم المقومات الأساسية للإدارة الناجحة باعتبارها محور العملية الإدارية في مختلف المستويات التنظيمية. من هنا جاء هذا البحث لدراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي (قدرة النظام - سلوك المستخدم - عملية التدريب والتطوير على النظام - توفر الخبراء) في جودة عملية اتخاذ القرار في المصرف محل الدراسة وذلك نظرا لأهمية القطاع المصرفي ودوره الكبير في الاقتصاد الوطني.
المتغير المستقل	تطبيق الذكاء الاصطناعي (قدرة النظام - سلوك المستخدم - عملية التدريب والتطوير على النظام - توفر الخبراء)
المتغير التابع	جودة عملية اتخاذ القرار

منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي. حيث قامت الباحثة بتوزيع (120) استبانة على عينة عشوائية من العاملين في الإدارتين العليا والوسطى في المصرف محل الدراسة، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل والتي تم تفريغها (100) استبانة، وقد قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 15).
أهم النتائج والتوصيات	وقد توصلت الباحثة ضرورة اهتمام المصرف العقاري السوري بمفهوم الذكاء الاصطناعي بشكل أكبر، واتخاذ السياسات والإجراءات التي تعمل على زيادة مستوى إدراك العاملين لأهمية الذكاء الاصطناعي من خلال عقد دورات تدريبية للعاملين، وتحديث وتطوير برامج الذكاء الاصطناعي المستخدمة لتمكين الإدارات المختلفة من اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وكذلك العمل على تأمين الخبراء لاستخدام النظم الخاصة بالذكاء الاصطناعي، وأن يتم اختيار الخبراء ذوي الكفاءة والخبرة.
الدراسة أهداف الدراسة	صادق،(2020) هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، وفعالية القرارات الإدارية في شركات الاتصالات، وكمحاولة للوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث على شركات الاتصالات في مكانها. تهدف الدراسة إلى تحقيق الاستخدام الأمثل لتقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة من أجل زيادة فعالية القرارات الإدارية في شركات الاتصالات..
المتغير المستقل المتغير التابع	تقنيات الذكاء الاصطناعي فعالية القرارات الإدارية
منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي ، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استمارة الاستبيان. وقد تم توزيع هذه الاستمارة على مديري شركتي الاتصالات في دمشق. هدفت إلى قياس أبعاد فاعلية القرارات الإدارية في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة

نظر الإداريين في الشركتين. وبلغ عدد الاستبيانات القابلة للتنزيل 132 استبانة من عينة من الإداريين في الشركتين	أهم النتائج والتوصيات
وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وأبعاد فعالية القرارات الإدارية تتمثل في (ب) القرارات المساندة، (ب) بناء الثقة والأمن، (ب) سرعة الاستجابة، (ب) سرعة الاستجابة، ب تقليل المراحل والوقت يتم قياس الإنجاز بمفرده، أو بجميع الأبعاد مجتمعة.	
Khan, 2015	الدراسة
تهدف إلى تعرف العلاقة بين سلوكيات القيادة التحويلية وإدارة المعرفة بفعالية	أهداف الدراسة
سلوكيات القيادة التحويلية	المتغير المستقل
إدارة المعرفة بفعالية	المتغير التابع
استخدم الباحث الملاحظة والمقابلات الشخصية لعينة عشوائية قدرها 71 من الطلبة والموظفين في المعاهد العلمية	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى أن نمط القيادة التحويلية لديه القدرة على إدارة المعرفة أكثر من الأنماط الأخرى للقيادة.	أهم النتائج والتوصيات
Boating, 2016	الدراسة
هدفت إلى تعرف أثر الثقافة التنظيمية والقيادة التحويلية على إدارة المعرفة في القطاع الصناعي في غانا	أهداف الدراسة
الثقافة التنظيمية والقيادة التحويلية	المتغير المستقل
إدارة المعرفة	المتغير التابع
وزعت استبانة على عينة عشوائية بسيطة	منهجية البحث
وقد أثبتت نتائج الدراسة أثر القيادة التحويلية على إدارة المعرفة في قطاع الصناعة في غانا. اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية الحالية والمحتملة، وإمكانية	أهم النتائج والتوصيات

استبدالها وتطويرها، والاستخدام الأمثل للعنصر البشري بالإضافة إلى تحسين الأداء. يحب اختيار الموظفين وتدريبهم وتحفيزهم والاحتفاظ بهم. ولذلك، يقوم هذا البحث بتحليل الآليات والأساليب المحاسبية المختلفة لتقدير الموارد البشرية في المنظمة.	
(Kwak., 2017)	الدراسة
دراسة حول محددات مشاركة المعرفة وقيادة الأداء الإبداعي	أهداف الدراسة
مشاركة المعرفة	المتغير المستقل
قيادة الأداء الإبداعي	المتغير التابع
وزعت استبانة على عينة عشوائية مكونة من 128 موظفاً في كوريا الشمالية.	منهجية البحث
أسفرت الدراسة عن الدور الإيجابي للقيادة الكاريزمية كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تسهيل عملية المشاركة المعرفية.	أهم النتائج والتوصيات

أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

اتفقت معظم الدراسات السابقة تركيز على إدارة المعرفة كمتغير مستقل أو تابع. على سبيل المثال، دراسة مرسي (2022) تتناول دور إدارة المعرفة في تطوير الأداء المؤسسي، ودراسة الكندري (2017) تركز على أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات التنظيمية، بينما دراسة الشربيني (2017) تتناول أثر إدارة المواهب على إدارة المعرفة. الدراسة الحالية تركز أيضاً على إدارة المعرفة، ولكن في سياق تحسين جودة القرارات الإدارية. هذا يعكس أهمية إدارة المعرفة في تحسين العمليات الإدارية والمؤسسية في مختلف المجالات .

استخدمت الدراسات السابقة والدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف البحث. هذا المنهج يساعد في تحليل البيانات والوصول إلى نتائج دقيقة. مثلاً، دراسة مرسي (2022) ودراسة قمحوش (2017) استخدمتا المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات واستخلاص النتائج. استخدام هذا المنهج يساهم في توفير فهم شامل وعميق للموضوعات البحثية ويتيح للباحثين تحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة بدقة.

جميع الدراسات تهتم بتحسين الأداء المؤسسي والإداري من خلال تطبيق إدارة المعرفة أو الذكاء الاصطناعي. مثلاً، دراسة الزومان (2021) تناولت تأثير القيادة التحويلية على إدارة المعرفة لتحسين الأداء في الأجهزة الحكومية، ودراسة آل عزام و آل ظفرة (2023) تناولت تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات الإدارية. هذا الاهتمام المشترك يعكس الحاجة الملحة لتطوير وتحسين الأداء المؤسسي والإداري من خلال تبني استراتيجيات وأدوات مبتكرة مثل إدارة المعرفة والذكاء الاصطناعي، مما يعزز من فاعلية العمليات ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسات بشكل أكثر كفاءة وفاعلية.

أوجه الاختلاف:

اختلفت الدراسات السابقة في مجال التطبيق إدارة المعرفة، مثل الأداء المؤسسي (مرسي، 2022)، الأزمات التنظيمية (الكندري، 2017)، إدارة المواهب (الشربيني، 2017)، الأداء التسويقي (قرارية، 2018)، والتسويق الداخلي (قمحوش، 2017)، بعض الدراسات السابقة تناولت أبعاداً محددة لإدارة المعرفة أو المتغيرات الأخرى. مثلاً، دراسة الكندري (2017) تناولت أبعاد إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، نشر المعرفة، الاستجابة للمعرفة)، ودراسة قمحوش (2017) تناولت أبعاد التسويق الداخلي (التحفيز، الاتصال الداخلي، التوجه نحو العملاء). الدراسات السابقة أجريت في سياقات جغرافية ومؤسسية مختلفة مثل الأردن (مرسي، 2022)، الكويت (الكندري، 2017)، مصر (الشربيني، 2017)، غانا (Boating, 2016)، وكوريا الشمالية. (Kwak, 2017)

الفجوة البحثية:

- نقص الدراسات التطبيقية في السياق السعودي:
- لا توجد دراسات كافية تتناول تأثير إدارة المعرفة على جودة القرارات الإدارية في الشركات السعودية بشكل خاص. هذا يشكل فجوة بحثية تحتاج إلى دراسة تطبيقية لفهم كيفية تأثير إدارة المعرفة في هذا السياق.
- هناك حاجة لدراسة كيفية تأثير مختلف أبعاد إدارة المعرفة (مثل اكتساب المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة القرارات الإدارية، وهو ما لم يتم تغطيته بشكل كافٍ في الدراسات السابقة.
- البحث في كيفية تطوير البنية التحتية التكنولوجية والمعرفية في المؤسسات السعودية لتعزيز استخدام إدارة المعرفة وتحسين جودة القرارات الإدارية.

- تقديم توصيات عملية وإستراتيجية للشركات السعودية حول كيفية تبني وتطبيق إدارة المعرفة بشكل فعال

المنطلقات النظرية للدراسة:

أ. توافر المعرفة: يشير توافر المعرفة إلى مدى توفر المعلومات والمعرفة الضرورية للعاملين في الشركة. يتضمن ذلك القدرة على الوصول إلى البيانات والمعلومات التي يحتاجونها لأداء مهامهم بفعالية وتوافر المعرفة يساعد في تجنب ازدواجية الجهود وتكرار العمل، مما يحسن من كفاءة العمل ويعزز من قدرة العاملين على اتخاذ قرارات مستنيرة.

ب. نشر المعرفة: يشير نشر المعرفة إلى العملية التي يتم من خلالها توزيع المعرفة والمعلومات بين أفراد المنظمة. هذا يتضمن تبادل الأفكار، والتجارب، والمعلومات الضرورية لأداء العمل. ونشر المعرفة يساهم في بناء ثقافة تنظيمية تعاونية، حيث يتمكن العاملون من الاستفادة من تجارب الآخرين، مما يؤدي إلى تحسين جودة القرارات.

ج. تطبيق المعرفة: يشير تطبيق المعرفة إلى كيفية استخدام المعرفة المتاحة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات. يتضمن ذلك تحويل المعلومات النظرية إلى ممارسات عملية تساعد في تحقيق أهداف المنظمة. و تطبيق المعرفة بشكل فعال يؤدي إلى تحسين الأداء العملي ويضمن أن القرارات المتخذة مبنية على معلومات دقيقة وحديثة.

د. جودة القرار: يشير إلى مدى دقة وفعالية القرارات المتخذة، بما في ذلك مدى تحقيقها للأهداف المحددة وحل المشكلات بشكل مناسب. و جودة القرار تعتبر من العوامل الرئيسية لنجاح الشركة، حيث تؤثر بشكل مباشر على الأداء العام والقدرة على التنافس في السوق.

ذ. زمن اتخاذ وتنفيذ القرار: يشير إلى الوقت المستغرق في جمع المعلومات، تحليلها، واتخاذ القرار، بالإضافة إلى سرعة تنفيذ القرار. و تقليل الزمن المستغرق في اتخاذ وتنفيذ القرارات يعزز من قدرة الشركة على الاستجابة السريعة للتغيرات السوقية والفرص الجديدة، مما يزيد من مرونتها وقدرتها التنافسية.

ر. سهولة تنفيذ القرار: يشير إلى مدى وضوح القرار وقابليته للتنفيذ دون تعقيدات أو عراقيل. و سهولة تنفيذ القرار تساعد في تجنب المشاكل والمعوقات التي قد تعيق تنفيذ القرارات، مما يعزز من كفاءة العمليات التنظيمية.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يساهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة .

مصادر جمع البيانات

أولاً: المصادر الثانوية:

سعى الباحث في القيام بجمع المعلومات التي يحتاجها لإجراء هذه الدراسة بالعودة الى المصادر، والمتمثلة في الكتب والبحوث العربية والأجنبية المتعلقة بمتغيراتها.

ثانياً: المصادر الأولية:

سيتم اعتماد الباحث في الحصول على البيانات الأولية الاستبانة والتي تم تطويرها لهذا الغرض بعد مراجعة العديد من الدراسات السابقة، وتضمنت الاستبانة عدداً من الفقرات التي تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، كما تعكس متغيرات الدراسة، المتغير المستقل إدارة المعرفة بأبعادها (توافر المعرفة – نشر المعرفة -تطبيق المعرفة) المتغير التابع جودة القرارات الإدارية بأبعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) والتي يتم توزيعها على العاملين في الشركة)،

أدوات الدراسة :

سيتم إعداد الاستبانة الإلكترونية اعتماداً على البحث في الأدبيات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة الحالية لمعرفة أثر إدارة المعرفة بإبعادها (توافر المعرفة – نشر المعرفة -تطبيق المعرفة) على جودة القرارات الإدارية بإبعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في الشركة.

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية : اقتصرت الدراسة على معرفة أثر لإدارة المعرفة بإبعادها (توافر المعرفة – نشر المعرفة - تطبيق المعرفة) على جودة القرارات الإدارية بإبعادها (جودة القرار – زمن اتخاذ وتنفيذ القرار – سهولة تنفيذ القرار) في شركة دسر بالمملكة العربية السعودية
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على شركة "دسر" بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: اقتصرت الدراسة خلال العام الدراسي 2024م.

المراجع:

- ال عزام ، سعد ، و آل ظفرة ، فايز ، (2023) ، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في أمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19 ، المجلة العربية للإدارة ، مج 16 ، العدد 4 .
- التويجري، فواز بن عبدالله، و النوح، عبدالعزيز بن سالم بن محمد .(2022). متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية .مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ع85 ، 154.171 -
- حسن، فداء على الشيخ .(2020). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة عملية اتخاذ القرار: دراسة حالة المصرف العقاري السوري. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، مج42، ع19 ، 127 - 163.
- الدوري، جمال احمد حمد، والحيت، احمد فتحي محمد (2015) اثر عمليات إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي في شركات الصناعات الدوائية في الاردن. المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع عشر للأعمال إدارة الابتكار في الأعمال، جامعة عمان الاهلية، الاردن.
- الزومان، موسى بنت محمد،(2021)، أثر القيادة التحويلية على تطبيق إدارة المعرفة" دراسة ميدانية على عينة من موظفين الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض"، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي.
- الشاربي، جمال بن صبيح الهملان. (2021). أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري من وجهة نظر قادة مدارس المرحلة الثانوية بمنطقة الجوف التعليمية. مجلة سلوك، مج8، ع1 ، 14 - 37.
- الشربيني، صفاء أحمد،(2017)، أثر إدارة المواهب على إدارة المعرفة" دراسة تطبيقية على شركات خدمات الانترنت في مصر، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها، كلية التجارة، ع2.
- صالح، عثمان صالح أحمد، و عبدالحليم، محمد فرح محمد. (2019). دور التحليل المالي في اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1105997>

- عبد ربه، أسماء عبدالفتاح نظمي، و عاشور، يوسف حسين محمود. (2022). أثر ممارسة الإدارة بالتجوال على فعالية اتخاذ القرارات: دراسة حالة على الهيئة العمانية للأعمال الخيرية في سلطنة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). (الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1359756>
- عبدالصمد، خديجة علي إبراهيم. (2021). دور القيادات الإدارية في اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية للإدارة العامة بجامعة بني وليد. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، س9، ع17، 30 - 47.
- قحموش، ايمان، (2017)، أثر أبعاد التسويق الداخلي على إدارة المعرفة، جامعة محمد خضير بسكرة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم السير، ع22.
- قرارية، ريمة، (2018)، أثر إدارة معرفة العملاء على الأداء التسويقي "دراسة تحليلية لشركة اتصالات الجزائر- موبيليس، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والتجارية، جامعة العربي ابن مهدي ام البواقي- مخبر المالية، جوان.
- الكندري، عبد اللطيف رمضان، (2017)، أثر إدارة المعرفة على إدارة الأزمات التنظيمية "دراسة تطبيقية القوات المسلحة في دولة الكويت، (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.
- مرسي، سعيد محمود، (2022)، إدارة المعرفة "مدخل لتطوير الأداء المؤسسي" دراسة تربوية ونفسية"، جامعة الزقازيق، كلية التربية، مصر.
- الملا، رشا محمد صائم أحمد، و الشباطات، محمد علي زعل. (2022). تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.

- Al-Hayaly, M. S., & Alnajjar, Fayez Jomah S. (2016). Knowledge Management Processes and Their Impact on Organizational Performance, the Adoption Balanced Scorecard: The Moderating Role of Quality Assurance Standards- An Applied Study on Private Jordanian Universities. *International Journal of Business and Management*, 11 (6), 70-86.
- Boating, H., Dzandu, M. D., & Tang, Y. (2016). Knowledge sharing among employees in Ghanaian Industries: The role of transformational leadership style and communal organizational culture, *business information review*, 33 (3), 145-154. <https://doi.org>
- Khan, M. S. (2015). Role of Transformational Leadership in Effective Knowledge Management. *Informational and Knowledge management*, 5 (2), 125-130. <http://citeseerx.ist.psu.edu>
- Kwak, W. J. (2017). Determinant of knowledge sharing and innovative performance. *leadership and employee inclination*, 20 (2), 819-825. [https:// search.proquest.com](https://search.proquest.com)

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Knowledge Management on the Quality of
Administrative Decisions: An Applied Study on Dussur Company in
the Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation:

Hanaa Ahmad Awaji

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayes Jarad

2024