

تأثير إدارة المعرفة في اتخاذ القرار المملكة العربية السعودية (شركة في الرياض)

شوق محمود ابراهيم المدهون

2021202743

مشروع تخرج

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

المستخلص:

جدول المحتويات:

1	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

مقدمة

اتخاذ القرارات يعد عملية حيوية لأي منظمة ترغب في البقاء في سوق تنافسي. يؤثر اتخاذ القرارات بشكل مباشر على قدرة المنظمة على تحقيق والحفاظ على ميزة تنافسية. فعندما تتخذ المنظمة قرارات فعالة ومبتكرة، فإنها تقوي موقعها في السوق وتمنحها القدرة على التفوق على المنافسي

أحد أهم التأثيرات الإيجابية لاتخاذ القرارات الجيدة على الميزة التنافسية هو زيادة كفاءة العمل. عندما تتمكن المنظمة من اتخاذ القرارات بسرعة ودقة، يمكنها تحسين عملياتها وتقليل الهدر والتكاليف الزائدة، مما يجعلها أكثر فعالية منافسة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لاتخاذ القرارات الجيدة أن يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة. عندما تتمكن المنظمة من اتخاذ القرارات التي تركز على تلبية احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم، فإنها تبني سمعة قوية وتكتسب ولاء العملاء، مما يعزز موقعها التنافسي في السوق

يهدف البحث إلى الوقوف على دور وأهمية إدارة المعرفة في عملية تعزيز وإدارة القرارات الاستراتيجية والحيوية التي تتصل بمشكلات استراتيجية ذات أبعاد متعددة وعلى جانب كبير من العمق والتعقيد، وهذا النوع من القرارات يتطلب البحث المتعمق والمعرفة والقدرات للتحليل المستقبلي.

منذ العصور القديمة، كانت المعرفة محط اهتمام الفلاسفة، ولكن في نهاية القرن العشرين، زاد الاهتمام بها بشكل كبير من قبل المنظمات، نظرًا للتحويلات السياسية والاجتماعية والاقتصادية الكبيرة في العالم، مثل ظهور العولمة وتصاعد المنافسة. تبنت المنظمات مفهوم إدارة المعرفة كأداة حيوية لبقائها وتطورها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. تقوم إدارة المعرفة بتحديد المعلومات القيمة واستخدامها بكفاءة، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والفعالية وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وتعزيز الإبداع، مما يمنح المنظمات ميزة تنافسية وقدرة على التكيف مع التغييرات في البيئة المحيطة. كما أن إدارة المعرفة واحدة من الاستراتيجيات والأساليب الإدارية الحديثة الأكثر أهمية في إحداث التغيير والتطوير وتحقيق الميزة التنافسية، وقد أثبتت جدواها في مختلف المجالات كالصناعة والصحة والإنتاج (حجازي، ٢٠٠٥).

إن المعرفة هي الأصل الجديد، وهي أحدث عوامل الإنتاج الذي يعترف به كمورد أساسي لإنشاء الثروة في الاقتصاد ومصدر أساسي للميزة التنافسية حيث أن الشركات تتحول شيئاً فشيئاً نحو أن تكون شركات قائمة على المعرفة، وإن المهارة الأكثر أهمية لدى المديرين تتمثل في مهارة إدارة المعرفة لهذا فان استقطاب المعرفة والحصول عليها من مصادر داخلية أو خارجية أصبح أكثر أهمية من الحصول على الأصول المادية، وإن استغلال هذه المعرفة بطريقة تتفوق بها على المنافسين أصبح أكثر أهمية من استغلال بقية مواردها، وإن كان استغلال بقية الموارد يعتمد على المعرفة المتاحة والقدرة على توظيفها بطريقة تحقق ميزة على المنافسين.

وبذلك يكون متخذي القرار أو صناع القرار هم المورد الحرج للمنظمة ولا يزال العقل والفكر البشري في المقام الأول إذ إن مرد هذه التطورات الحاصلة هي إنتاج الفكر الإنساني في المجتمع المعرفي. وبذلك لابد من التأكيد على أهمية دراسة إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجية التي تعتبر طريق المنظمات لقيادة المستقبل والتي هي محور بحثنا هذا الواضح أصبحت إدارة الجودة الشاملة لها دور مهم في إدارة المنظمات وبدأت المنظمات بالاهتمام بهذا الجانب في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، فمن هنا ينبغي على الجهات في المنظمات والتي تعمل على دراسة الجودة الشاملة ومن ثم اختيار الاستراتيجية التي تناسب عملها لكي تتمكن من تقديم الخدمات الأفضل من أجل تحقيق الأهداف والغايات والتنافسية التي بنيت عليها هذه المنظمات من أجل النمو والاستقرار والبقاء

برزت اختلافات جوهرية في كيفية النظر لمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وقيمتها ، ففي أفضل المجتمعات المتقدمة نجد هناك اهتمام أكبر وعناية أكثر بموضوع إدارة المعرفة وحرصا على كيفية استغلالها وتوزيعها ، ويقل هذا الاهتمام والحرص والعناية في المجتمعات النامية حول المفهوم الحقيقي لها وإن الموضوع برمته لم ينل بشكل عام ، فلا يزال الجدل محتدماً من اهتمام الباحثين على المستويين المحلي والعربي لاسيما منظمات أو شركات وإفرا حظاً وزارة الصناعة في العراق بشكل خاص، إذ لا زالت هذه الشركات تعاني من صعوبة الربط العلمي والعملية بين الخزين المعرفي للموارد البشرية وعملية اتخاذ القرار الاستراتيجية . حيث تعد عملية اتخاذ القرار من أصعب المهمات في إدارة المنظمات والشركات لأن الإداري الجيد والقيادي لا يظهر نجاحه إلا بعد اتخاذ القرار في المواقف الصعبة والأزمات التي تمر بالمنظمة أو الشركة ، وإن إصدار القرارات والعقلانية يتطلب الاعتماد على الحقائق والبيانات للتعامل مع المشكلة واتخاذ الأسلوب المعرفي في عملية اتخاذ القرار .بالإضافة إلى أن أداة المعرفة هي حلقة مفقودة في بحوث إدارة الأعمال وإن المشكلة الأساسية في المعرفة ليست في وجودها من عدمه لكن المشكلة أن الشركات لم تستفد من المعرفة المتوفرة في أذهان مديريها بصورة حدس وخبرات ومهارات وتفكير وقدرات

أسئلة البحث:

كيف يؤثر تبادل المعرفة داخل المنظمة على جودة عمليات اتخاذ القرار؟
ما هي أفضل الممارسات في تطبيق إدارة المعرفة لتحسين أداء عمليات اتخاذ القرار؟
كيف يمكن استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة في دعم عمليات اتخاذ القرارات؟

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات وكيف يمكن التغلب عليها؟
كيف يؤثر الثقافة التنظيمية على استراتيجيات إدارة المعرفة وكفاءة عمليات اتخاذ القرار؟
ما هو دور القيادة في تعزيز ثقافة المعرفة وتحسين عمليات اتخاذ القرار داخل المنظمة؟
كيف يمكن تطبيق مبادئ التفكير التصميمي في تطوير أدوات إدارة المعرفة لدعم عمليات اتخاذ القرار؟
ما هي أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة على تبادل المعرفة واتخاذ القرار؟
كيف يمكن قياس فعالية إدارة المعرفة في تحسين عمليات اتخاذ القرار ونتائج الأعمال؟
ما هي تجارب الشركات الناجحة في تطبيق إدارة المعرفة لدعم عمليات اتخاذ القرار وتحقيق التميز التنافسي؟

أهداف البحث:

فهم كيفية تحليل وتنظيم المعلومات والمعرفة لتحسين عملية اتخاذ القرار
تحديد الأساليب والتقنيات الفعالة لتبادل وتخزين المعرفة داخل المنظمة
تعزيز القدرة على استخدام المعرفة بشكل فعال في تحقيق أهداف المنظمة
تحسين عمليات نقل المعرفة وتوزيعها بين الأفراد والفرق داخل المنظمة
تطوير استراتيجيات لتقديم المعرفة بشكل فعال للأشخاص المعنيين باتخاذ القرارات
دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز عمليات إدارة المعرفة واتخاذ القرارات
دراسة آليات تنظيم المعرفة وتحليلها لتوفير مصادر معلومات موثوقة ومفيدة لعملية اتخاذ القرار
استكشاف تأثير التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة في دعم عمليات اتخاذ القرار.

فرضيات البحث:

تحسين عمليات إدارة المعرفة يؤدي إلى تحسين أداء عمليات اتخاذ القرار داخل المنظمة.

وجود ثقافة تبادل المعرفة في المنظمة يزيد من فعالية استخدام المعرفة في اتخاذ القرار.

استخدام التقنيات الحديثة في إدارة المعرفة يزيد من كفاءة وفعالية عملية اتخاذ القرارات

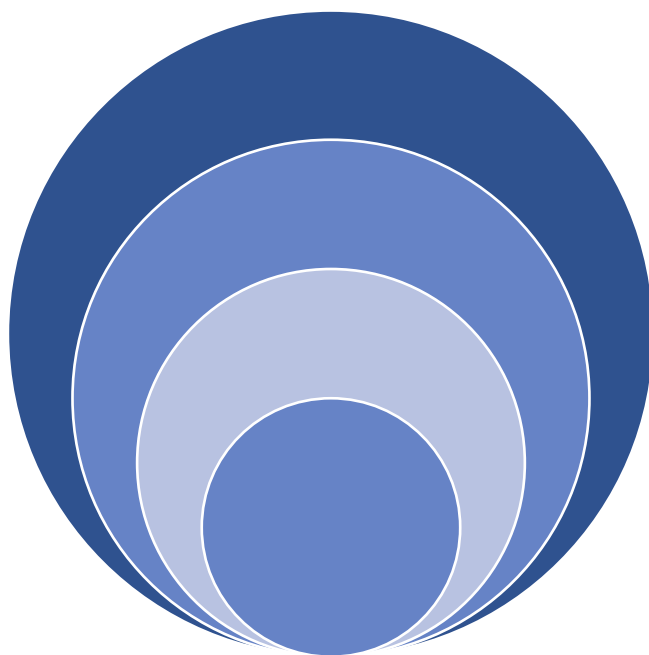
التدريب المستمر وتوفير الدعم للموظفين يزيد من قدرتهم على استخدام المعرفة بشكل فعال في اتخاذ القرارات

الثقافة التنظيمية التي تشجع على المشاركة والتعاون تعزز من مشاركة المعرفة وبالتالي تحسين عملية اتخاذ القرارات

تحسين عمليات توزيع المعرفة بين الفرق والأفراد يؤدي إلى تحسين توجيه القرارات واتخاذها بشكل أكثر فعالية

تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على استراتيجيات إدارة المعرفة يؤثر على كفاءة وفعالية عمليات اتخاذ القرار

نموذج البحث:



منهجية البحث:

المنهجية:

تتمثل منهجية هذا البحث في المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى تفسير الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. يتم تحليل البيانات بشكل مفصل لفهم الأسباب والعوامل المؤثرة في الظواهر المدروسة.

العينة:

تتألف العينة من مجموعة محددة من الأفراد أو المؤسسات التي يتم اختيارها بشكل عشوائي ، حيث يتم اختيار العينة بعناية لتمثيل السكان المستهدفين وضمان موثوقية النتائج.

طرق جمع البيانات :

يتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث يتم إعداد استبانة تحتوي على مجموعة من الأسئلة الموجهة للمشاركين. تصميم الاستبانة يتم بعناية لضمان دقة البيانات وتمثيلية العينة. بعد ذلك، يتم توزيع الاستبانة على العينة المحددة وجمع البيانات من الردود.

طرق التحليل:

يتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام أساليب تحليلية متقدمة مثل التحليل الإحصائي والتحليل المتعدد المتغيرات. يهدف التحليل إلى فهم العلاقات والاتجاهات بين المتغيرات المختلفة واكتشاف النتائج الرئيسية والمعرفة الجديدة. تُقدم النتائج بشكل مفصل مع التركيز على التفسيرات والتوصيات المستنبطة من التحليل.

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الدراسات السابقة

-دراسة (الهملالي، ٢٠٢١) بعنوان "أثر إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية" دراسة ميدانية على وزارة الثقافة الليبية"

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر إدارة المعرفة في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة حالة بوزارة الثقافة بالدولة الليبية، ولتحقيق هدف الدراسة قام حثون بتصميم استبانة لجمع المعلومات

الأولية المكونة من (50) فقرة ما عدا البيانات الشخصية، وتم توزيعها على أفراد عينة الدراسة البالغ (276) فردا. وقامت راسة على فرضية أساسية هي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة قيد الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وعملية اتخاذ القرار بالمؤسسة قيد الدراسة، نتج عنها أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في اتخاذ القرار، وأن نسبة ثير كانت (75.1%)، كما توصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى تشخيص المعرفة وتحديد البدائل المتاحة واختيار البديل المناسب وإجمالي اتخاذ القرار، كما صلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها الحرص على الاستعانة بالخبرات القديمة عن طريق ورش العمل وفرق العمل؛ لضمان الحصول على ارف جديدة، والعمل على تزويد العاملين في ديوان الوزارة بالنشرات والوثائق الدورية في التخصص لدعم معارفهم وخبراتهم، والسعي لاكتساب المعارف خبرات عن طريق الاعتماد على وسائل متعددة مثل التدريب والابتعاث إلى الخارج.

-دراسة (فكري وشادي، ٢٠٢٠) بعنوان "اثر عمليات إدارة المعرفة على اتخاذ القرارات "دراسة ميدانية على قطاع الفنادق في القاهرة الكبرى"

يهدف البحث إلى بيان مدى أثر عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بعملية اتخاذ القرارات في قطاع الفنادق في القاهرة الكبرى، من خلال فرضين رئيسيين: الأول هو وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وعملية اتخاذ القرارات. الثاني هو وجود فروق ذات دلالة إحصائية للعوامل الديموغرافية في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وعملية اتخاذ القرارات. تم اختيار عينة من 352 عاملاً من المجتمع المحلي للدراسة، من بين 4300 عامل في 10 فنادق. أسفر البحث عن عدة نتائج، حيث أظهر وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وعملية اتخاذ القرارات، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية للعوامل الديموغرافية في هذه العلاقة. استنتج البحث عدة توصيات، منها ضرورة التركيز على عمليات تشخيص إدارة المعرفة ونشرها واكتسابها ومتابعتها، وكذلك مراعاة الفروق بين العوامل الديموغرافية للعاملين في عملية اتخاذ القرارات.

دراسة (عبيد، ٢٠١٥) بعنوان "عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي إمارة منطقة القصيم"

هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة وعملية اتخاذ القرارات لدى الفئة الإدارية في البنوك التجارية في قطاع غزة، ولتحديد أثر المتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العملي، سنوات الخبرة، مكان العمل، وعمر المنظمة على هذه العلاقة. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تطبيقها على عينة عشوائية بسيطة من ٣٥٢ عاملاً في ٨ بنوك تجارية في قطاع غزة. كشفت الدراسة عن عدة نتائج، منها ارتفاع تصورات المبحوثين لأبعاد إدارة المعرفة واتجاههم العالي لتوظيف هذه المفاهيم في عملية اتخاذ القرارات، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة المعرفة وعملية اتخاذ القرارات في البنوك التجارية في قطاع غزة. كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول إدارة المعرفة وعملية اتخاذ القرارات تعزى للمتغيرات الديموجرافية مثل المستوى التعليمي وعدد سنوات الخدمة في المنظمة. وقد توصلت الدراسة إلى توصيات مهمة، منها ضرورة الاهتمام بتشخيص ونشر إدارة المعرفة وتوظيفها في عملية اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى مراعاة الفروق الديموجرافية في استجابات المبحوثين.

-دراسة (عبد النور، ٢٠٢١) بعنوان "اثر إدارة المعرفة في اتخاذ القرار : دراسة ميدانية بمؤسسة الأدوية بالتجزئة- بسكرة

تناولت الدراسة إشكالية إدارة المعرفة ومدى تأثير أبعادها في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية. ولاختبار صحة الفرضيات المطروحة، أجريت دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الأدوية بالتجزئة - بسكرة، من خلال توزيع استمارة استبائية وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS وبينما كشفت الدراسة عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين ونقل المعرفة في اتخاذ القرار بالمؤسسة المدروسة، لم يكن هناك أي أثر لتوليد وتطبيق المعرفة في اتخاذ القرار، مما يؤكد على ضرورة اهتمام متخذي القرار بهذين البعدين الاستراتيجيين لإكساب المؤسسة محل الدراسة ميزة تنافسية

المراجع:

- 1 أبو بكر، مصطفى محمود، (20
- 2: ادريس وائل محمد 2001 الإدارة الاستراتيجية، المفاهيم - العمليات، دار رؤى للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- 3: السمرى، هناء، (2014). دور تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات السعودية بالرياض 4:
- عالقة إدارة الجودة بتقييم أداء العاملين: دراسة الحالة ماجستير في تجارة دولية، جامعة محمد خضير بسكرة، قسم العلوم التجارية، الجزائر . . التميمي، أياد، (2004). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الأداء،