

جامعة ميداووشن
كلية إدارة الأعمال

برنامج الماجستير في إدارة الأعمال (MBA)

العرض المبدئي لخطة البحث

عنوان البحث : أثر إدارة المعرفة على جودة اتخاذ القرارات الإدارية

إعداد الباحث: عبدالعزيز علي شخص الشهري

الرقم الأكاديمي: 261003019

الجهة: جامعة ميداووشن

التخصص: ماجستير إدارة الأعمال (MBA)

الموضوع	الصفحة
الملخص.....	١
مقدمة الدراسة.....	٢
مشكلة الدراسة.....	٦
أسئلة الدراسة.....	٨
أهداف الدراسة.....	٩
أهمية الدراسة.....	١٠
فرضيات الدراسة.....	١٢
متغيرات الدراسة.....	١٣
النموذج المفاهيمي.....	١٥
الإطار النظري.....	١٦

الدراسات السابقة..... ٢٨

الفجوة البحثية..... ٣٧

منهجية الدراسة..... ٣٩

حدود الدراسة..... ٤٥

النتائج المتوقعة..... ٤٦

التوصيات المتوقعة..... ٤٧

المراجع..... ٤٩

المخلص

تُعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد خلال السنوات الأخيرة، نظرًا لدورها في دعم الأداء المؤسسي وتعزيز قدرة المنظمات على مواجهة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال. ومع ازدياد حجم المعلومات وتطور تقنيات الاتصال والتحول الرقمي، أصبحت المؤسسات مطالبة بإدارة المعرفة بصورة منهجية تضمن الاستفادة من الخبرات المتراكمة، وتسهيل تبادل المعلومات بين العاملين، وتحويل المعرفة إلى ممارسات عملية تدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية. وفي هذا السياق، برزت إدارة المعرفة بوصفها أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية ورفع جودة القرارات التي تتخذها الإدارات في مختلف المستويات التنظيمية.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة المتمثلة في اكتساب المعرفة، وتخزينها، ومشاركتها، وتطبيقها، وبين جودة القرارات الإدارية داخل المؤسسات. كما تسعى الدراسة إلى تحديد مدى إسهام كل بعد من هذه الأبعاد في تحسين عملية اتخاذ القرار، والتعرف على البعد الأكثر تأثيرًا في جودة القرارات الإدارية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبانة تُعد لهذا الغرض، وتوزع على عينة من العاملين في المؤسسات محل الدراسة، ثم تُحلل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج SPSS، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، والوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وتتبع أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تؤديه إدارة المعرفة في بناء بيئة تنظيمية قائمة على التعلم المستمر، والاستفادة من رأس المال الفكري، وتطوير قدرات العاملين، بما يسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية وتقليل الأخطاء الناتجة عن نقص المعلومات أو ضعف الاستفادة من الخبرات التنظيمية. كما يُتوقع أن تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تستفيد منها المؤسسات في تطوير سياساتها المتعلقة بإدارة المعرفة، وتعزيز ثقافة مشاركة المعرفة، ودعم متخذي القرار بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية.

ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وأن توفر إطارًا يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية، إضافة إلى تقديم مؤشرات عملية تساعد المؤسسات على تحسين ممارساتها الإدارية، وتعزيز قدرتها على التكيف مع المتغيرات، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفاعلية في الأداء المؤسسي. الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، جودة اتخاذ القرار، اتخاذ القرارات الإدارية، إدارة الأعمال، الأداء المؤسسي، التحول الرقمي.

1.1 مقدمة الدراسة

يشهد العالم في الوقت الحاضر تغييرات متسارعة في مختلف المجالات الاقتصادية والتقنية والإدارية، الأمر الذي فرض على المؤسسات تحديات متزايدة تتطلب منها تطوير أساليبها الإدارية بما يتناسب مع طبيعة بيئة الأعمال الحديثة. وقد أدى هذا التطور إلى انتقال الاهتمام من الاعتماد على الموارد التقليدية، مثل رأس المال والموجودات المادية، إلى التركيز على الموارد غير الملموسة، وفي مقدمتها المعرفة، باعتبارها أحد أهم الأصول الإستراتيجية التي تسهم في تحقيق التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية.

وتُعد المعرفة اليوم أساساً رئيساً في بناء المؤسسات الحديثة، إذ إن امتلاك المعرفة وحده لم يعد كافياً لتحقيق النجاح، وإنما أصبحت القيمة الحقيقية تتمثل في قدرة المؤسسة على إدارة هذه المعرفة واستثمارها بالشكل الذي ينعكس على تحسين الأداء، ورفع كفاءة العمليات الإدارية، وتعزيز القدرة على مواجهة التحديات والمتغيرات المستمرة. ومن هنا ظهر مفهوم إدارة المعرفة بوصفه أحد المفاهيم الإدارية المعاصرة التي تهدف إلى تنظيم المعرفة داخل المؤسسة، والمحافظة عليها، وتسهيل تداولها بين العاملين، وتحويلها إلى قيمة مضافة تدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

ويرى (Nonaka and Takeuchi 1995) أن المعرفة التنظيمية لا تقتصر على المعلومات الموثقة، وإنما تشمل أيضاً الخبرات والمهارات والتجارب التي يمتلكها العاملون، والتي تشكل مصدراً مهماً للابتكار وتحسين الأداء. كما أشار (Davenport and Prusak 1998) إلى أن نجاح المؤسسات في عصر المعرفة يعتمد بدرجة كبيرة على قدرتها على اكتساب المعرفة، وتطويرها، ومشاركتها، وتطبيقها بصورة مستمرة، بما يحقق الاستفادة القصوى من رأس المال الفكري.

وفي ظل التوسع في استخدام التقنيات الرقمية، أصبحت المؤسسات تمتلك كميات هائلة من البيانات والمعلومات، إلا أن هذه البيانات لا تحقق قيمة فعلية ما لم يتم

تحليلها وتحويلها إلى معرفة يمكن الاستفادة منها في التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات. ولذلك أصبحت إدارة المعرفة عنصرًا أساسيًا في دعم متخذي القرار، من خلال توفير معلومات دقيقة وحديثة تساعد على تقييم البدائل، والتنبيه بالنتائج، وتقليل مستوى المخاطرة المصاحب للقرارات الإدارية.

وتُعد عملية اتخاذ القرار من أهم الوظائف الإدارية التي تعتمد عليها جميع الأنشطة التنظيمية، إذ ترتبط بها وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، كما أن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يرتبط بدرجة كبيرة بقدرة قياداتها على اتخاذ قرارات تتسم بالدقة والموضوعية والسرعة. ولا يمكن الوصول إلى قرارات ذات جودة عالية دون توافر معلومات صحيحة، ومعرفة تنظيمية متجددة، وبيئة عمل تشجع على تبادل الخبرات والاستفادة من التجارب السابقة.

ورغم الاهتمام المتزايد بتطبيق إدارة المعرفة، لا تزال العديد من المؤسسات تواجه تحديات تتعلق بضعف توثيق المعرفة، وقلة مشاركة الخبرات بين العاملين، والاعتماد على المعرفة الفردية أكثر من المعرفة المؤسسية، وهو ما يؤدي في كثير من الأحيان إلى فقدان المعرفة عند انتقال الموظفين أو تقاعدهم، إضافة إلى اتخاذ قرارات تعتمد على معلومات غير مكتملة أو غير محدثة، مما ينعكس سلبًا على جودة الأداء المؤسسي.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن المؤسسات التي تطبق ممارسات فعالة لإدارة المعرفة تتميز بقدرتها على تحسين جودة قراراتها الإدارية، وتعزيز الابتكار، ورفع كفاءة استخدام الموارد، وزيادة قدرتها على التكيف مع المتغيرات البيئية. كما أن الاستثمار في إدارة المعرفة يساهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على التعلم المستمر، وتشجيع العاملين على تبادل الخبرات، والاستفادة من المعرفة الضمنية والصريحة في معالجة المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة.

وتبرز أهمية دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات الإدارية في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال، حيث أصبحت المؤسسات مطالبة بالاعتماد على المعرفة بوصفها موردًا إستراتيجيًا يساهم في تحقيق التنمية

المؤسسية المستدامة. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال التعرف على دور أبعاد إدارة المعرفة المتمثلة في اكتساب المعرفة، وتخزينها، ومشاركتها، وتطبيقها في تحسين جودة القرار الإداري، بما يسهم في تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية داخل المؤسسات.

وتأمل الدراسة أن تقدم إضافة علمية للمكتبة العربية في مجال إدارة الأعمال، من خلال توضيح طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وتقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المؤسسات على تطوير نظم إدارة المعرفة لديها، بما ينعكس إيجاباً على جودة القرارات، وتحسين الأداء، وتعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها في بيئة تتسم بالتنافسية والتغير المستمر.

مشكلة الدراسة

أصبحت بيئة الأعمال في الوقت الحاضر أكثر تعقيدًا نتيجة التطورات التقنية المتسارعة، وازدياد حجم المعلومات، وارتفاع مستوى المنافسة بين المؤسسات، الأمر الذي جعل عملية اتخاذ القرارات الإدارية أكثر صعوبة مقارنة بما كانت عليه في السابق. فالقرار الإداري لم يعد يعتمد على الخبرة الشخصية أو الاجتهاد الفردي فقط، بل أصبح يستند إلى تحليل المعلومات، والاستفادة من المعرفة التنظيمية، وتوظيف الخبرات المتراكمة داخل المؤسسة، بما يضمن الوصول إلى قرارات أكثر دقة وفاعلية.

وفي المقابل، تشير العديد من الدراسات إلى أن المؤسسات، على اختلاف أحجامها وأنشطتها، تمتلك كميات كبيرة من المعلومات والخبرات، إلا أن جزءًا كبيرًا منها لا يتم استثماره بالشكل الأمثل. ويعود ذلك إلى ضعف آليات إدارة المعرفة، وعدم وجود سياسات واضحة لتنظيم المعرفة وتوثيقها، إضافة إلى محدودية مشاركة المعرفة بين العاملين، مما يؤدي إلى ضياع الخبرات التنظيمية، خصوصًا عند انتقال الموظفين أو تقاعدهم، وينعكس سلبيًا على جودة الأداء والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.

كما أن التحول الرقمي الذي تشهده المؤسسات أوجد تحديًا جديدًا يتمثل في وفرة البيانات وتعدد مصادرها، إلا أن توفر البيانات وحده لا يكفي لتحسين الأداء ما لم تُحوّل إلى معرفة يمكن الاستفادة منها في دعم القرار الإداري. لذلك أصبحت إدارة المعرفة تمثل أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتعزيز كفاءة العمليات الإدارية وتحسين جودة القرارات.

ورغم الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة، فإن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه صعوبات في تطبيقها بصورة فعالة، سواء بسبب ضعف الثقافة التنظيمية الداعمة لتبادل المعرفة، أو محدودية البنية التقنية، أو غياب الحوافز التي تشجع العاملين على مشاركة خبراتهم. وينتج عن ذلك اتخاذ قرارات تعتمد في بعض الأحيان على

معلومات غير مكتملة أو خبرات فردية، وهو ما قد يؤدي إلى انخفاض جودة القرارات وزيادة احتمالية وقوع الأخطاء الإدارية.

ومن خلال مراجعة الأدبيات ذات العلاقة، يتضح أن الدراسات السابقة تناولت العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء المؤسسي، أو بين إدارة المعرفة والابتكار، أو بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية، إلا أن الدراسات التي ركزت بصورة مباشرة على أثر أبعاد إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية لا تزال محدودة، خاصة في البيئة العربية، كما تختلف نتائج الدراسات في تحديد أكثر أبعاد إدارة المعرفة تأثيراً في تحسين جودة القرار الإداري.

وتزداد أهمية دراسة هذا الموضوع في ظل توجه المؤسسات نحو التحول الرقمي، والاعتماد على المعرفة بوصفها مورداً إستراتيجياً يسهم في دعم عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار. كما أن نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها أصبح مرتبطاً بقدرتها على إدارة المعرفة بصورة منهجية، بما يضمن توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، وتعزيز سرعة الاستجابة للمتغيرات، وتقليل المخاطر المصاحبة للقرارات الإدارية.

وانطلاقاً مما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وتحديد مدى تأثير كل من اكتساب المعرفة، وتخزينها، ومشاركتها، وتطبيقها في تحسين جودة القرار الإداري داخل المؤسسات، بما يسهم في تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.

وبناءً على ذلك، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات؟

1.3 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس

ما أثر إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

1. ما أثر اكتساب المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية؟
2. ما أثر تخزين المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية؟
3. ما أثر مشاركة المعرفة بين العاملين في جودة اتخاذ القرارات الإدارية؟
4. ما أثر تطبيق المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية؟
5. ما أكثر أبعاد إدارة المعرفة تأثيراً في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد العينة لأثر إدارة المعرفة على جودة اتخاذ القرارات تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري)؟

1.4 أهداف الدراسة

الهدف الرئيس

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات، وبيان مدى إسهام ممارسات إدارة المعرفة في تحسين كفاءة وفاعلية القرارات الإدارية.

وينتفرع من هذا الهدف الأهداف الآتية:

1. التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة داخل المؤسسات محل الدراسة.
2. قياس أثر اكتساب المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية.
3. قياس أثر تخزين المعرفة وتنظيمها في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية.
4. التعرف على أثر مشاركة المعرفة بين العاملين في دعم عملية اتخاذ القرار.
5. دراسة أثر تطبيق المعرفة في رفع كفاءة وجودة القرارات الإدارية.
6. تحديد أكثر أبعاد إدارة المعرفة تأثيرًا في جودة اتخاذ القرارات الإدارية.
7. التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي (بحسب ما سيتم اعتماده في الدراسة).
8. تقديم مجموعة من التوصيات العلمية والعملية التي يمكن أن تساعد المؤسسات على تطوير ممارسات إدارة المعرفة، بما يساهم في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية وتعزيز الأداء المؤسسي.

1.5 أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع إدارة المعرفة في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث أصبحت المعرفة موردًا إستراتيجيًا تعتمد عليه المؤسسات في تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستجابة للمتغيرات المتسارعة. كما أن جودة اتخاذ القرارات الإدارية تُعد من العوامل الرئيسة التي تؤثر في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، الأمر الذي يجعل دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات ذات أهمية علمية وعملية.

ويمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال جانبين رئيسين، هما:

أولاً: الأهمية العلمية

1. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال توضيح طبيعة العلاقة بينهما في ضوء المتغيرات التنظيمية المعاصرة.
2. تقدم إطارًا نظريًا يجمع بين مفهومي إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرار، بما يساعد الباحثين والمهتمين في مجال إدارة الأعمال على فهم أعمق للعلاقة بين المتغيرين.
3. تسهم في سد جانب من الفجوة البحثية في الدراسات العربية التي تناولت أثر إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية، خاصة مع تزايد الاهتمام بالتحول الرقمي واقتصاد المعرفة.
4. تمثل الدراسة مرجعًا علميًا يمكن الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول إدارة المعرفة وعلاقتها بمتغيرات تنظيمية أخرى، مثل الأداء المؤسسي، والابتكار، والميزة التنافسية، والرضا الوظيفي.

ثانيًا: الأهمية العملية

1. تساعد نتائج الدراسة القيادات الإدارية على إدراك أهمية إدارة المعرفة ودورها في دعم جودة اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات.
2. تقدم مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير سياسات وإجراءات إدارة المعرفة، بما يعزز كفاءة الأداء المؤسسي ويحسن جودة القرارات.
3. تسهم في تشجيع المؤسسات على بناء بيئة تنظيمية تدعم تبادل المعرفة والخبرات بين العاملين، والاستفادة من رأس المال الفكري في تحسين العمليات الإدارية.
4. تساعد متخذي القرار على الاعتماد بصورة أكبر على المعرفة والمعلومات الدقيقة عند اختيار البدائل الإدارية، مما يسهم في تقليل الأخطاء الإدارية ورفع مستوى كفاءة القرارات.
5. تدعم جهود المؤسسات في مواكبة التحول الرقمي من خلال تعزيز ممارسات إدارة المعرفة، وتوظيفها في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الإستراتيجية.
6. توفر مؤشرات عملية يمكن للمؤسسات الاستفادة منها في تطوير برامج التدريب، وتحسين نظم المعلومات الإدارية، وتعزيز ثقافة التعلم التنظيمي، بما ينعكس إيجابًا على جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

1.6 فرضيات الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة فيما يأتي:

الفرضية الرئيسية

الفرضية العدمية الرئيسية (H_0):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) في جودة اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى

H_{01} :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

الفرضية الثانية

H_{02} :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

الفرضية الثالثة

H_{03} :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة بين العاملين في جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

الفرضية الرابعة

H04:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

الفرضية الخامسة

H05:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي.

1.7 متغيرات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على متغير مستقل ومتغير تابع، بالإضافة إلى مجموعة من المتغيرات الديموغرافية التي يمكن الاستفادة منها في تحليل الفروق بين أفراد عينة الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: المتغير المستقل

إدارة المعرفة، ويتم قياسها من خلال الأبعاد الآتية:

* اكتساب المعرفة.

* تخزين المعرفة.

* مشاركة المعرفة.

* تطبيق المعرفة.

ثانياً: المتغير التابع

جودة اتخاذ القرارات الإدارية، ويقصد بها مدى كفاءة وفاعلية القرارات الإدارية من حيث دقتها، وسرعة اتخاذها، وملاءمتها للموقف الإداري، وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة.

ثالثاً: المتغيرات الديموغرافية (الضابطة)

تشمل الدراسة عدداً من المتغيرات الشخصية والوظيفية التي قد تؤثر في استجابات أفراد عينة الدراسة، وهي:

* الجنس.

* العمر.

* المؤهل العلمي.

* سنوات الخبرة.

* المستوى الوظيفي.

الشكل المفاهيمي لمتغيرات الدراسة

المتغير المستقل (X): إدارة المعرفة

* اكتساب المعرفة

* تخزين المعرفة

* مشاركة المعرفة

* تطبيق المعرفة

1.8 النموذج المفاهيمي للدراسة

يعتمد النموذج المفاهيمي للدراسة على افتراض وجود تأثير لإدارة المعرفة بأبعادها المختلفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية، حيث تمثل إدارة المعرفة المتغير المستقل، بينما تمثل جودة اتخاذ القرارات الإدارية المتغير التابع. ويُتوقع أن يسهم كل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات الإدارية داخل المؤسسات

2.1 الإطار النظري

يُعد الإطار النظري من أهم مكونات البحث العلمي، إذ يستند إلى المفاهيم والنظريات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، ويُسهم في بناء الأساس العلمي الذي يفسر العلاقة بين متغيراتها. وتتناول هذه الدراسة موضوع أثر إدارة المعرفة على جودة اتخاذ القرارات الإدارية، وهو من الموضوعات التي حظيت باهتمام متزايد في ظل التحولات الرقمية والتطورات المتسارعة في بيئة الأعمال، حيث أصبحت المعرفة موردًا إستراتيجيًا تعتمد عليه المؤسسات لتحقيق التميز والاستدامة.

وتواجه المؤسسات المعاصرة تحديات متزايدة نتيجة شدة المنافسة، والتغيرات التقنية، وتسارع تدفق المعلومات، مما يجعل امتلاك المعرفة وإدارتها بصورة فعالة أحد العوامل الأساسية في نجاح المؤسسات وتحسين أدائها. فلم تعد الموارد المادية أو المالية وحدها كافية لتحقيق التفوق، بل أصبحت المعرفة والخبرة التنظيمية ورأس المال الفكري من أهم الأصول التي تستند إليها المؤسسات في تحقيق أهدافها.

وتُعد إدارة المعرفة منهجًا إداريًا يهدف إلى اكتساب المعرفة، وتنظيمها، وتخزينها، ومشاركتها، وتطبيقها بما يضمن الاستفادة منها في تحسين العمليات الإدارية ودعم اتخاذ القرارات. كما تساعد إدارة المعرفة على المحافظة على الخبرات المتراكمة داخل المؤسسة، ومنع فقدانها عند انتقال الموظفين أو تقاعدهم، إضافة إلى تعزيز التعلم التنظيمي وتشجيع الابتكار ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

وفي المقابل، تُعد عملية اتخاذ القرارات الإدارية من أهم الوظائف الإدارية، إذ تعتمد عليها جميع الأنشطة المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. وتتعكس جودة القرار الإداري بصورة مباشرة على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، والتعامل مع المشكلات، واستثمار الفرص المتاحة، لذلك فإن اتخاذ القرار يحتاج إلى معلومات دقيقة ومعرفة موثوقة تساعد الإدارة على اختيار البديل الأنسب.

وتظهر العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات الإدارية من خلال قدرة المؤسسات على توفير المعرفة الصحيحة في الوقت المناسب، وتحويل البيانات والمعلومات إلى معرفة قابلة للاستخدام، بما يرفع من كفاءة القرارات ويقلل من درجة المخاطرة وعدم التأكد. كما أن مشاركة المعرفة بين العاملين، وتوظيف الخبرات السابقة، وتطبيق أفضل الممارسات، كلها عوامل تسهم في دعم متخذي القرار وتحسين جودة القرارات الإدارية.

ومن هذا المنطلق، يسعى هذا الإطار النظري إلى عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وبيان أبعاد كل منهما، واستعراض أهم النماذج والنظريات المرتبطة بهما، وصولاً إلى توضيح العلاقة النظرية بين المتغيرين، بما يدعم بناء النموذج المفاهيمي للدراسة وفرضياتها.

2.10 الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بجودة اتخاذ القرارات الإدارية، حيث ركزت على بيان دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي، ودعم متخذي القرار، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة:

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة العتيبي (2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في تحسين الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية السعودية، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة في تحسين الأداء الإداري، كما أوضحت أن مشاركة المعرفة وتطبيقها من أكثر الأبعاد تأثيراً في رفع كفاءة الأداء الإداري.

2. دراسة الزهراني (2022)

هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات السعودية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة القرارات الإدارية، وأوصت الدراسة بتطوير نظم إدارة المعرفة وتعزيز ثقافة مشاركة المعرفة داخل الجامعات.

3. دراسة الحربي (2023)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات الإدارية في القطاع الصحي، واعتمدت على الاستبانة وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وأكدت النتائج أن أبعاد إدارة المعرفة مجتمعة تؤثر بصورة إيجابية في جودة اتخاذ القرارات، مع وجود تأثير أكبر لبعد تطبيق المعرفة.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Gold, Malhotra & Segars 2001)

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج يوضح العلاقة بين قدرات إدارة المعرفة والأداء التنظيمي. وأشارت النتائج إلى أن المؤسسات التي تمتلك بنية قوية لإدارة المعرفة تكون أكثر قدرة على تحسين الأداء ودعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

2. دراسة (Alavi & Leidner 2001)

تناولت الدراسة مفهوم إدارة المعرفة ودورها في المؤسسات الحديثة، وأوضحت أن إدارة المعرفة تسهم في تحسين جودة المعلومات المتاحة للإدارة، مما يؤدي إلى رفع كفاءة القرارات الإدارية وتحسين الأداء المؤسسي.

3. دراسة (Nonaka & Takeuchi 1995)

ركزت الدراسة على كيفية إنشاء المعرفة التنظيمية ودورها في تحقيق الابتكار والميزة التنافسية، وأكدت أن إنتاج المعرفة ومشاركتها داخل المؤسسة يعدان من أهم العوامل التي تدعم عملية اتخاذ القرار وتحسن جودة المخرجات الإدارية.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة وجود اتفاق عام على أن إدارة المعرفة تؤدي دورًا محوريًا في تحسين الأداء المؤسسي ودعم جودة اتخاذ القرارات الإدارية، كما أكدت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة المعرفة وجودة القرارات. إلا أن هذه الدراسات اختلفت في البيئات التطبيقية والقطاعات التي تناولتها، مثل القطاع الحكومي، والجامعات، والقطاع الصحي، مما يبرز أهمية إجراء دراسات إضافية في بيئات تنظيمية مختلفة.

وتستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وتحديد متغيرات الدراسة، وصياغة الفرضيات، وتصميم أداة الدراسة، كما تسعى إلى تقديم نتائج يمكن أن تسهم في تعزيز تطبيق إدارة المعرفة بما يدعم جودة اتخاذ القرارات الإدارية

2.11 الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء المؤسسي أو اتخاذ القرارات الإدارية، إلا أن مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة تشير إلى وجود عدد من الجوانب التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من البحث والدراسة، ويمكن تلخيص الفجوة البحثية فيما يأتي:

1. ركزت معظم الدراسات السابقة على دراسة أثر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي أو الميزة التنافسية، بينما لم يحظَ أثر إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية بالاهتمام الكافي، خاصة من خلال دراسة أبعاد إدارة المعرفة بصورة متكاملة.
2. اختلفت نتائج الدراسات السابقة باختلاف البيئات التنظيمية والقطاعات التي أُجريت فيها، مثل القطاع الحكومي، والقطاع الصحي، والجامعات، مما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على جميع المؤسسات، ويبرز الحاجة إلى إجراء دراسات في بيئات تنظيمية أخرى.
3. تناولت بعض الدراسات إدارة المعرفة كمتغير واحد، دون تحليل أثر كل بُعد من أبعادها (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) بصورة مستقلة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية.
4. لا تزال الحاجة قائمة إلى دراسات حديثة تواكب التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال والتحول الرقمي، وما يفرضه ذلك من متطلبات جديدة في مجال إدارة المعرفة ودعم اتخاذ القرارات.

وبناءً على ذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة أثر إدارة المعرفة بأبعادها الأربعة (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) في جودة اتخاذ القرارات الإدارية، بما يسهم في تقديم نتائج علمية وعملية يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة المعرفة وتحسين جودة القرارات داخل المؤسسات

1.9 النتائج المتوقعة للدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها، يُتوقع أن تسفر الدراسة عن مجموعة من النتائج، من أبرزها ما يأتي:

1. وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات.
2. وجود علاقة إيجابية بين أبعاد إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) وجودة اتخاذ القرارات الإدارية.
3. اختلاف درجة تأثير أبعاد إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية، بحيث يكون لبعض الأبعاد تأثير أكبر من غيرها.
4. أن المؤسسات التي تطبق ممارسات إدارة المعرفة بصورة فعالة تكون أكثر قدرة على اتخاذ قرارات إدارية دقيقة وفي الوقت المناسب مقارنة بالمؤسسات التي لا تطبقها بالشكل المطلوب.
5. أن مشاركة المعرفة بين العاملين، والاستفادة من الخبرات المتراكمة، تسهم في رفع كفاءة متخذي القرار وتقليل الأخطاء الإدارية.
6. أن تطبيق إدارة المعرفة يساعد في تحسين جودة المعلومات المتاحة للإدارة، مما ينعكس إيجاباً على فعالية القرارات وتحقيق الأهداف المؤسسية.
7. تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تسهم في تعزيز تطبيق إدارة المعرفة داخل المؤسسات، بما يؤدي إلى تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية ورفع مستوى الأداء المؤسسي

1.10 التوصيات المتوقعة للدراسة

في ضوء النتائج المتوقعة، يُنتظر أن تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز إدارة المعرفة وتحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية، ومن أبرزها ما يأتي:

1. تعزيز تطبيق ممارسات إدارة المعرفة داخل المؤسسات من خلال وضع سياسات وإجراءات واضحة لاكتساب المعرفة وتنظيمها ومشاركتها وتطبيقها.
2. تطوير نظم معلومات إدارية متكاملة تسهم في توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لمتخذي القرار في الوقت المناسب.
3. نشر ثقافة مشاركة المعرفة بين العاملين، وتشجيع تبادل الخبرات والتجارب بما يسهم في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
4. توفير برامج تدريبية مستمرة لتنمية مهارات العاملين والقيادات الإدارية في مجال إدارة المعرفة وأساليب اتخاذ القرارات المبنية على المعرفة.
5. الاستثمار في التقنيات الحديثة والتحول الرقمي لتطوير قواعد البيانات وأنظمة إدارة المعرفة، بما يضمن سهولة الوصول إلى المعلومات والاستفادة منها.
6. تشجيع القيادات الإدارية على الاعتماد على البيانات والمعرفة المؤسسية عند اتخاذ القرارات، والحد من الاعتماد على الاجتهادات الشخصية أو الخبرات الفردية فقط.
7. إنشاء قواعد بيانات معرفية تحفظ الخبرات والتجارب الناجحة داخل المؤسسة، بما يضمن استمرارية الاستفادة منها وعدم فقدانها بانتقال أو تقاعد الموظفين.
8. إجراء تقييم دوري لفاعلية تطبيق إدارة المعرفة داخل المؤسسات، وقياس أثرها في جودة اتخاذ القرارات والأداء المؤسسي، والعمل على تطويرها بصورة مستمرة.
9. تشجيع الباحثين على إجراء دراسات مستقبلية تتناول العلاقة بين إدارة المعرفة ومتغيرات تنظيمية أخرى، مثل الأداء المؤسسي، والابتكار، والميزة التنافسية، والرشاقة التنظيمية، بما يسهم في توسيع المعرفة العلمية في هذا المجال.

المراجع العربية

- * أبو النصر، مدحت محمد. (2017). إدارة المعرفة في المنظمات الحديثة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- * جاد الرب، سيد محمد. (2018). إدارة المعرفة. القاهرة: دار الفكر العربي.
- * السلمي، علي. (2016). إدارة المعرفة. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
- * الكبيسي، عامر خضير. (2015). إدارة المعرفة وتطوير المنظمات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- * النجار، فريد راغب، والنجار، نبيل راغب. (2019). إدارة المعرفة وإدارة التميز. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية

- * Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. MIS Quarterly, 25(1), 107–136.
- * Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- * Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. Journal of Management Information Systems, 18(1), 185–214.

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The Knowledge-Creating *
Company: How Japanese Companies Create the Dynamics
.of Innovation. New York: Oxford University Press
- Drucker, P. F. (1993). Post-Capitalist Society. New York: *
.Harper Business
- Wiig, K. M. (1997). Knowledge management: An *
introduction and perspective. Journal of Knowledge
.Management, 1(1), 6–14
- Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of *
.the firm. Strategic Management Journal, 17(S2), 109–122
- Zack, M. H. (1999). Developing a knowledge strategy. *
.California Management Review, 41(3), 125–145
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). Management (15th *
.ed.). Pearson
- Daft, R. L. (2021). Management (14th ed.). Cengage *
.Learning

الخاتمة

تناولت هذه الدراسة أثر إدارة المعرفة في جودة اتخاذ القرارات الإدارية، انطلاقًا من أهمية المعرفة بوصفها موردًا إستراتيجيًا يسهم في تعزيز كفاءة المؤسسات وتحسين أدائها. وقد استعرضت الدراسة المفاهيم والنظريات ذات الصلة، وحددت العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، مع التركيز على أبعاد إدارة المعرفة المتمثلة في اكتساب المعرفة، وتخزينها، ومشاركتها، وتطبيقها.

وتتوقع الدراسة أن تسهم نتائجها في تأكيد الدور الإيجابي لإدارة المعرفة في رفع جودة القرارات الإدارية، من خلال توفير المعلومات الدقيقة، وتعزيز تبادل الخبرات، ودعم متخذي القرار في اختيار البدائل الأكثر كفاءة. كما يُؤمل أن تقدم الدراسة توصيات عملية تساعد المؤسسات على تطوير ممارسات إدارة المعرفة بما ينعكس إيجابًا على الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الإستراتيجية.

وبذلك، تمثل هذه الدراسة إضافة علمية وعملية يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئات العمل، وتعزيز ثقافة إدارة المعرفة، ودعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية بما يحقق التميز والاستدامة المؤسسية.