

بيئة ادارة المعلومات ودورها في تعزيز استراتيجية ادارة المعرفة :  
دراسة تحليلية في المديرية العامة لتربية كركوك

*The information management environment and its role in enhancing the knowledge management strategy: An analytical study in the General Directorate of Education in Kirkuk*

م. مراد موسى عبد الجبوري  
المعهد التقني الحويجة / الجامعة التقنية الشمالية , الحويجة , العراق  
lecture Murad Mousa Abed Al- Jubory  
Northern Technical University/ Hawija Technical Institute,  
Hawija ,Iraq  
[Mosamurad84@gmail.com](mailto:Mosamurad84@gmail.com)

**معلومات البحث:**  
• تاريخ الاستلام: 09-12-2021  
• تاريخ ارسال : 30-12-2021  
التعديلات  
• تاريخ قبول: 05 - 01 - 2022  
النشر

### المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على دور بيئة ادارة المعلومات في تعزيز استراتيجية ادارة المعرفة وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي والتحليلي لاستكمال متطلبات فلسفته, واختيرت المديرية العامة لتربية كركوك مجتمع لتطبيق البحث من خلال الافراد العاملين فيها وقد تكونت عينة البحث من (40) مجيبا واستخدمت الاستبانة بوصفها اداة رئيسة لجمع البيانات, وقد اجري التحليل لهذه البيانات باستخدام برنامج (SPSS-V24), وتوصل البحث الى مجموعة استنتاجات اهمها ( وجود علاقة ارتباط وتأثير لبيئة ادارة المعلومات واستراتيجية ادارة المعرفة على المستويين الجزئي والكلبي ), وبناء على الاستنتاجات التي تم التوصل اليها تم تقديم مجموعة مقترحات اهمها (ضرورة سعي المنظمة عينة البحث الى توظيف تكنولوجيا المعلومات بوصفها اداة لإدارة العلاقات بين وحداتها وادارة العلاقات بين المنظمة نفسها والجهات الخارجية ذات العلاقة).

**الكلمات المفتاحية:** بيئة ادارة المعلومات , استراتيجية ادارة المعرفة .

### Abstract

The research aims to identify the role of the information management environment in enhancing the knowledge management strategy. The research relied on the descriptive and analytical approach to complete the requirements of his philosophy, and the General Directorate of Education of Kirkuk was chosen as a community to implement the research through the individuals working in it. The research sample consisted of (40) respondents and the questionnaire was used as a A main tool for data collection, the analysis of these data was conducted using the (SPSS-V24) program, and the research reached a set of conclusions, the most important of which (there is a correlation and impact relationship for the information management environment and the knowledge management strategy at the micro and macro levels), and based on the conclusions reached, a presentation was made A set of proposals, the most important of which is (the need for the research sample organization to seek to employ information technology as a tool for managing the relationships between its units and managing the relationships between the organization itself and the relevant external parties).

**Keywords:** information management environment, knowledge management strategy.

### المحور الاول / منهجية البحث

**المقدمة :** تمثل بنية ادارة المعلومات واحدة من المجالات والحقول العلمية المعاصرة، التي تسعى إلى استخدام تقنيات ونظم وأساليب متطورة في ميادين الحياة كافة وذلك من اجل ضمان تحقيق أفضل أداء من خلال توظيف هذه التقنيات من اجل دعم الممارسات الادارية في المنظمة، و تمثل بيئة ادارة المعلومات الجزء الأساس في استراتيجية المنظمة لتسهيل

عملية ادارتها لتلك المعلومات . اذ انه نلاحظ ان العصر الحالي يتميز بسرعة التطور في مختلف مجالات الحياة وان ابرز سماته هي سرعة التطور في ادارة المعلومات بفعل تأثير تكنولوجيا المعلومات, مما انعكس على نشاط المنظمات باختلاف اشكالها واحجامها ولعل قطاع التربية والتعليم هو من اهم القطاعات التي تأثرت بتلك التطورات، وان هذه التطورات وغيرها من العوامل الخارجية حتمت على المنظمات البحث عن وسائل جديدة كفيلة لتعزيز استراتيجية

المتسارعة وسهول الاتصال وبيادل المعلومات من خلال الاعتماد على بيئة ادارة المعلومات.

**ثالثا) الهدف من البحث:** ان البحث الحالي يسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف الآتية :

(1) طرح المعالم النظرية لمتغيراته (بيئة ادارة المعلومات, استراتيجية ادارة المعرفة ).

(2) توضيح طبيعة العلاقة والاثر بين بيئة ادارة المعلومات واستراتيجية ادارة المعرفة .

(3) تقديم جملة من المقترحات ذات منفعة للمنظمة المبحوثة والتي تستند على الاستنتاجات التي توصل اليها.

**رابعا ) فرضيات البحث :** تماشيا مع اهداف البحث تم تحديد فرضيتين رئيسيتين انبثقت من كل منهما ثلاث فرضيات فرعية وكما يأتي :-

**(1 الفرضية الرئيسية الاولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بيئة ادارة المعلومات واستراتيجية ادارة المعرفة ونبتت من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

اولا) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البيئة المعلوماتية واستراتيجية ادارة المعرفة.

ثانيا) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البيئة التنظيمية واستراتيجية ادارة المعرفة.

ثالثا) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البيئة الخارجية واستراتيجية ادارة المعرفة.

**(2 الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد اثر ذا دلالة معنوية لبيئة ادارة المعلومات في استراتيجية ادارة المعرفة ونبتت من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

اولا) يوجد اثر ذا دلالة معنوية للبيئة المعلوماتية في استراتيجية ادارة المعرفة.

ثانيا) يوجد اثر ذا دلالة معنوية للبيئة التنظيمية في استراتيجية ادارة المعرفة.

ثالثا) يوجد اثر ذا دلالة معنوية للبيئة الخارجية في استراتيجية ادارة المعرفة.

**خامسا) مخطط البحث الفرضي:** من خلال مراجعة الدراسات والادبيات التي اهتمت بموضوعي (بيئة ادارة المعلومات واستراتيجية ادارة المعرفة) يمكن توضيح علاقة الارتباط والاثر بين متغيرات البحث من خلال الشكل (1).

ادارة المعرفة لديها, ومن ضمن الوسائل التي اعتمدها لتحقيق تلك الاستراتيجية هي اللجوء الى بيئة ادارة المعلومات في منظمات التربية والتعليم , ومن هنا تبلورت فكرة هذا البحث والتي تمحورت حول ابراز الدور والعلاقة بين متغيرات البحث في المديرية العامة لتربية كركوك, وذلك لما لتلك المنظمة من اهمية كبيرة في تطوير المجتمعات وتحقيق التطور الاداري فيها من خلال التأثير على تقديم افضل الخدمات الى المستفيدين, لذا فنها اصبحت بحاجة ماسة الى تطبيق مفهوم بيئة ادارة المعلومات واستراتيجية ادارة المعرفة وذلك كونهما من المتطلبات الاساسية التي يتوقف عليها نجاح مؤسسات التربية والتعليم, وفي ضوء ذلك تم تقسيم البحث الى اربعة مباحث, اختص **المبحث الاول:** بمنهجية البحث, و**تمحور المبحث الثاني** ليناوّل الاطار النظري, **اما المبحث الثالث** فقد اختص بالاطار العملي, واخيرا **المبحث الرابع:** الذي تناول الاستنتاجات والمقترحات .

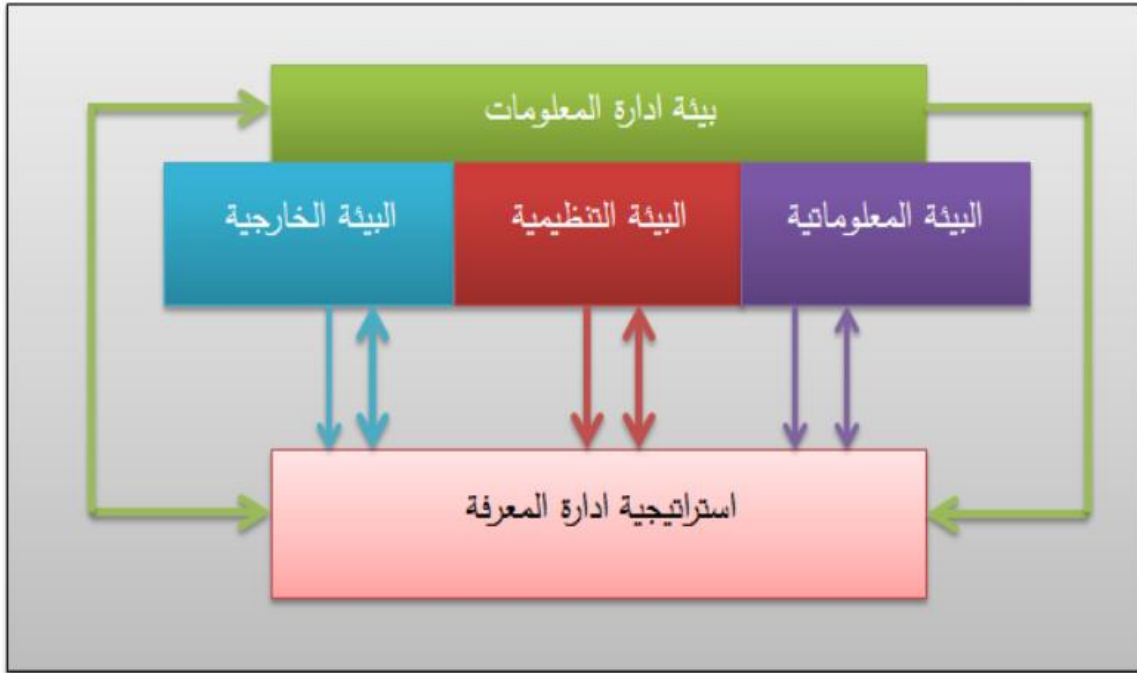
**اولا) مشكلة البحث :** ان العالم اليوم يعيش تغيرات بيئية متسارعة ذات تحديات كبيرة, وذلك نتيجة لوجود انفجار تكنولوجي معلوماتي معرفي وانفتاح عالمي وعلى الاصعدة كافة, وهذا الذي دفع عدد كبير من منظمات الاعمال للبحث في بيئة ادارة المعلومات والتي تكون قادرة من خلالها على مواجهة هذه التحديات والتغيرات المتسارعة من اجل التكيف معها لتحقيق قيمة كبيرة للمنظمة بحيث تضمن للمنظمة النجاح والتميز من خلال بناء استراتيجية لإدارة المعرفة , ومن اهم الاجراءات التي تقوم بها المنظمات ومنها المديرية العامة لتربية كركوك هو ان تتبنى بيئة لإدارة معلوماتها , بوصفها أداة فاعلة واساسية تحاول من خلالها تعزيز استراتيجية ادارة المعرفة فيها , ومن هنا فان الباحث وجد مدخلا لتحديد مشكلة بحثه والتي مفادها مجموعة من التساؤلات وكما يأتي :

(1) هل لدى المديرية العامة لتربية كركوك فكرة واضحة حول بيئة ادارة المعلومات ؟

(2) هل تمتلك المديرية العامة لتربية كركوك ادراكا عاليا حول استراتيجية ادارة المعرفة ؟

(3) هل تلعب بيئة ادارة المعلومات بابعادها (البيئة المعلوماتية , البيئة التنظيمية, البيئة الخارجية) دورا ايجابيا في تعزيز استراتيجية ادارة المعرفة في المديرية العامة لتربية كركوك ؟

**ثانيا) اهمية البحث:** ان الاهمية الميدانية والمعرفية للبحث تنبع من تناوله لموضوع يعد ذا اهمية كبيرة للمنظمة المبحوثة المتمثلة بالمديرية العامة لتربية كركوك للوقوف على كيفية تعزيز استراتيجية ادارة المعرفة فيها من اجل التكيف مع التغيرات البيئية والتطورات التكنولوجية



المصدر : اعداد الباحث  
الشكل (1) يوضح المخطط الفرضي للبحث  
يمثل الارتباط

### المحور الثاني / الاطار المفاهيمي والفكري للبحث

**اولاً) مفهوم بيئة ادارة المعلومات:** لقد ازداد الاهتمام ببيئة ادارة المعلومات مؤخرًا نتيجة التدفق الكبير للمعلومات عبر الإنترنت وكذلك وسائل الاتصالات الحديثة والتي اجبرت المنظمات لإيجاد طرق ووسائل مناسبة من اجل تنظيم المعلومات وتصفيتها ومعالجتها للاستفادة منها في عملية صنع القرار و التنبؤ بالمستقبل حول إدارة عمليات المنظمة (Dumitriu,2004:12). وان هذه المعلومات يتوجب إدارتها من قبل أي منظمة بحيث يكون الهيكل التنظيمي للمنظمة قادر على إدارة ومعالجة جميع خطوات دورة حياة المعلومات بغض النظر عن مصدرها وطبيعتها ( Brown & Duguid,2000:17) وإن انتشار منتجات وخدمات المعلومات ، وزيادة توافر معالجة المعلومات ، وتخزينها وتقنيات الاتصال يجعل وظائف مديري المعلومات أكثر إثارة للاهتمام حيث تشكل النماذج الادارية المتطورة القائمة على استخدام مصادر المعلومات بدلاً من ملكيتها تحدياً لمديري المعلومات لذلك يتعين على مديري المعلومات الاستجابة بسرعة لاحتياجات المستخدمين وعليهم التكيف مع التغيرات في المعلومات الفورية والبيئات التنظيمية والخارجية والتعامل مع ضغوط الأعمال والتكنولوجيا والسوق (Bush,2004:23). ويجب عليهم التعاون مع الكيانات الأخرى داخل مؤسساتهم لتطوير خدمات معلومات أكثر ابتكاراً تتضمن استخدام كل من المصادر الداخلية والخارجية (Berkhout,2000:27) وكذلك فإنه يتعين عليهم تقديم أفضل خدمات المعلومات الشخصية ذات الجودة العالية عندما يريد مستخدموهم وتقديم هذه الخدمات إلى أي مكان يقيم فيه المستخدمون (Dyson,2007:18) وان الكثير من الكتاب والباحثون يعتقدون انه لا توجد مناهج موجهة

**سادساً) منهج البحث:** استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي كونه ملائم لهذا لطبيعة واهداف البحث حيث اتسم بانه اقرب للبحث من الواقع ويمكنه وصف الظواهر بشكل اكثر دقة .

**سابعاً) مجتمع البحث وعينته:** يتألف مجتمع البحث من (300) عاملاً, وهم الافراد العاملون في المديرية العامة لتربية كركوك اما عينة البحث فقد تألفت من (40) عاملاً, وزعت عليهم استمارات الاستبانة واسترجعت جميعها وقد كانت صالحة للاستعمال بشكل كلي ولا يوجد نقص في بياناتها .

**ثامناً) حدود البحث:** تقسم حدود البحث الى ثلاثة حدود وكما يأتي :

- 1- الحدود المكانية: تمثلت في المديرية العامة لتربية كركوك .
- 2- الحدود البشرية: الافراد العاملين في المديرية العامة لتربية كركوك .

**تاسعاً) اساليب التحليل الاحصائي:** تم تحليل بيانات البحث للوصول الى نتائجه عن طريق استخدام برنامج (SPSS24) اما الادوات الاحصائية التي تم استخدامها في البحث فقد تمثلت بما يأتي:

- 1) النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: تم استخدامها في وصف وتشخيص متغيرات البحث.
- 2) الانحدار الخطي البسيط : استخدمت من اجل معرفة علاقة الاثر بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية .

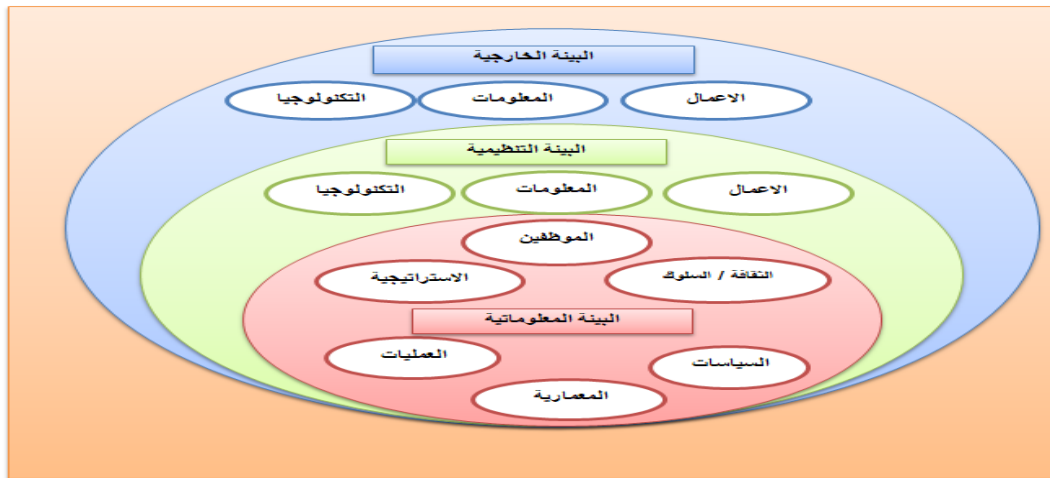
ادارة المعلومات بدء من جمع البيانات ونقلها وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها ومن ثم تقديم المعلومات الى المستفيدين سواء كانوا من داخل المنظمة او خارجها من خلال الشبكات والتقنيات وبالنهاية تراكم المعلومات من اجل توليد المعرفة وتسهيل عملية ادارتها .

(ثانيا) اهمية بيئة ادارة المعلومات: تتمحور اهمية بيئة ادارة المعلومات بما يأتي (Bergman,2000:21):

- 1- تساعد على توفير المعلومات لإدارة المنظمات على الصعيدين الداخلي والخارجي ولكافة المستويات حتى تتكون لادارة المنظمة القدرة على صناعة القرارات بشكل صحيح وكذلك قيامها بوظائف التخطيط والتوجيه والرقابة داخل وخارج المنظمة .
- 2- التوصل الى نظام متكامل قادر على توفير المعلومات باي مرحلة ضمن مراحل المنظمة بشكل دقيق ومتكامل وموجز ويقلل من الاعباء واي مصاريف مالية على الافراد, والاختفاء التي ممكن الوقوع بها
- 3- توفر مساندة للمسؤولين في الادارة للمساعدة والتكيف مع المنظمة من اجل تسهيل العمليات التي تستخدم بها المعلومات لمراحلها الادارية المختلفة .
- 4- تمكن المنظمة من القدرة على زيادة المنافسة عن طريق سرعتها في الاجابة والتسجيل والتوثيق والاسترجاع للمعلومات .

ثالثا) عناصر بيئة ادارة المعلومات: يتفق كل من (Tanta&et.al.,2004:15) و (Davenport, 1997) على نموذج لعناصر بيئة ادارة المعلومات والذي يحتوي على ثلاث عناصر من البيئات وهي: البيئة المعلوماتية، البيئة التنظيمية، والبيئة الخارجية وكما موضح في الشكل (2).

عملياً تشمل جميع مكونات بيئة المعلومات - أي كيف يعمل مجموعة من الأفراد ، في منظمة معينة ، في صناعة معينة تتأثر باتجاهات السوق الأوسع ، ويفكر فيها ، ويركز عليها ، ويدير المعلومات بشكل عام، ولكن الوصف سمة أساسية لبيئة المعلومات. وإدارة البيئة (Berkhout,2001: 15) وان بيئة إدارة المعلومات لا تعني الأنظمة أو التقنيات كما هو الحال مع نظم المعلومات أو تقنيّة المعلومات (Lindley,2000:21) انما هي عبارة عن مجموعة من المؤسسات التعليمية ، وبنوك البيانات ، وشبكات المعلومات العالمية والمحلية ، والهيئات الحكومية وصناديق دقاتر المنظمة على أساس المنهجية وفقاً لعناوينها الوظيفية والإقليمية والموضوعية ( Lyman, & Varian,2003:37). بالإضافة إلى ذلك فانها ينبغي أن تشمل أيضاً وسائل النقل وبروتوكولات التفاعل والموارد المستخدمة والأجهزة والبرامج والدعم التنظيمي والمنهجي (Mok & et.,al.,2002:39). وعرف (Manako,2011:3) بيئة ادارة المعلومات بأنها مجموعة منظمة من الموارد والتقنيات بناءً على المعايير التكنولوجية والعملية التي تضمن الوصول المجاني للأفراد إلى موارد المعلومات ، وتواصلهم وتعاونهم الفعال داخل مثل هذه البيئة لتحقيق أهداف معروفة ومفهومة قابلة للتحقيق وملموسة بالنسبة لهم بشكل مبدي. وان بيئة ادارة المعلومات تمثل جانب تواصلية وهي مساحة للأنشطة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جانب التكامل الذي يوفر تنفيذ الإجراءات المشتركة من خلال وضع القواعد المناسبة واعتماد اللوائح التي تعني أن البيئة يمكن أن تظهر وتتطور فقط وفقاً لأهداف وغايات المساحات المذكورة أعلاه ، بما في ذلك الإطار التنظيمي في مجال سياسة المعلومات على المستوى الوطني والمستوى الدولي (Bykov,2008:2). وبناء على ما تقدم فقد اهتم الباحث الى تقديم تعريف تعريف اجرائي لبيئة ادارة المعلومات وهي مجموعة بيئات فرعية متفاعلة ومتداخلة ومتكاملة من اجل تسهيل عملية



الشكل (2) نموذج لعناصر لإدارة المعلومات.

Source: Tonta Yaşar, Ana Maria Ramalho Corre, José Carlos Teixeira & Mike Frame (2004 ) Electronic Information Management , North Atlantic Treaty Organization, See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/28806621> p(15).

المتضمنة، ومشاركتها عبر الحدود التنظيمية، والإفصاح عنها داخليًا وخارجيًا، والاستفادة منها في أعمالهم (Tonta&et.al.,2004:14).

**4) موظفو ادارة المعلومات:** يتكون موظفو المعلومات من العديد من المهنيين الذين يتعاملون مع المحتوى (على سبيل المثال، أمناء المكتبات ومتخصصو المعلومات والمفهرسون) وتكنولوجيا المعلومات (على سبيل المثال، مصممي النظم ومسؤولي قواعد البيانات ومتخصصي الشبكات والمبرمجين) وأعمال المعلومات الأخرى (على سبيل المثال، محاسبو الإدارة أو محللين تجاريين أو سوقيين أو ماليين) (Sewell,2001:21). يشير (Davenport) بحق إلى أنه لا يزال الأشخاص هم أفضل المعارف والمصنفات والمرشحات والمترجمين الفوريين ومتكاملي المعلومات. يتعامل موظفو المعلومات المهمون في الشركة مع أشكال المعلومات الأكثر قيمة، مثل المعرفة التنظيمية وأفضل الممارسات. إذا كانت المعلومات في هذه الفئات ذات قيمة، فيجب أن يتم تقييمها وإعادة هيكلتها وتفسيرها وتولييفها باستمرار - جميع المهام التي تؤديها أجهزة الكمبيوتر بشكل سيئ (Tonta&et.al.,2004:14).

**5) عمليات المعلومات:** يركز هذا المكون على كيفية إنجاز العمل المعلوماتي. وقد وصف (Davenport) بان عمليات إدارة معلومات بشكل عام تتكون من أربع خطوات: **تحديد متطلبات المعلومات** (تحديد كيفية فهم المديرين والعاملين لبيئات المعلومات الخاصة بهم) و**الحصول على المعلومات** (المسح الضوئي، والتصنيف، والتنسيق) و**توزيع المعلومات** (تطبيق مزيج من تقنيات "السحب" و "الدفع" للفت الانتباه إلى مصادر المعلومات والخدمات المتاحة) و**استخدام المعلومات** (تقييم استخدام المعلومات) (Tonta&et.al.,2004:13).

**6) معمارية المعلومات:** هذا المكون هو دليل بسيط لهيكل وموقع المعلومات داخل المنظمة، وإنها ببساطة مجموعة من الوسائل التي تطابق الاحتياجات من المعلومات مع مصادر المعلومات ويمكن أن تكون بنية المعلومات وصفية وكذلك إلزامية بما في ذلك الخرائط والأدلة والمعايير وكذلك النماذج الهندسية (UNODC, 2004:9). وان (Davenport) لفت الانتباه إلى حقيقة أن معظم معماريات المعلومات لن تغير ثقافة وسلوك مستخدمي المعلومات وموظفي المعلومات وربما لا يزالون يفضلون الطريقة القديمة في فعل الأشياء (Tonta&et.al.,2004:13).

**ثانيا) البيئة التنظيمية:** لا توجد بيئة معلومات مستقلة بحد ذاتها فعادة ما تكون جزءًا من بيئة تنظيمية أوسع ويجب أن الأخذ بعين الاعتبار الوضع العام للأعمال، والاستثمار التكنولوجي الحالي، والترتيب المادي. وان الوضع التجاري العام للمؤسسة يتكون من إستراتيجية العمل والعمليات التجارية والهيكل التنظيمي والثقافة والموارد البشرية ولا يمكن لبيئة المعلومات أن تعمل بشكل كامل ما لم يتم اعتبارها جزءًا لا يتجزأ من التنظيم العام وتشارك في إنشاء وتطوير مثل هذه الاستراتيجيات والعمليات، حيث

**اولا) البيئة المعلوماتية:** تشكل البيئة المعلوماتية جوهر نهج الإدارة البيئية وتشمل المكونات الستة الأكثر أهمية لبيئة ادارة المعلومات - الإستراتيجية، والسياسات، والسلوك/ الثقافة، والموظفين، والعمليات، والمعمارية. وان بيئة المعلومات تعتبر مجموعة كاملة من العلاقات المتبادلة بين أفراد المعلومات والاستراتيجيات والسياسات والعمليات والتكنولوجيا وثقافة المعلومات والسلوك (Dyson,2007:10).

**1) استراتيجية المعلومات:** يمكن أن تشمل استراتيجية المعلومات جميع جوانب بيئة المعلومات. وتجعل استراتيجية المعلومات لمنظمة " عالية المستوى صريحة في عالم تسوده المعلومات. تدور هذه الاستراتيجية حول السؤال، "ماذا نريد أن نفعل بالمعلومات في هذه المنظمة؟" تعني استراتيجية المعلومات القيام بالاختيارات، وليس وضع خطة رئيسية في الأساس وبهذا يجب أن تحدد الخطوط العريضة لمجموعة من الأهداف أو "المبادئ" الأساسية وأن تكون مرنة حيث تساعد استراتيجيات المعلومات المنظمات على التكيف مع التغيير وتجعل المعلومات أكثر فائدة للمؤسسة بأكملها من خلال تخصيص موارد المعلومات بشكل أفضل (Kyrrillidou&Young,2001:9). وقد حدد (Davenport) استراتيجيات المعلومات بانها تتألف من (محتوى المعلومات والمعلومات المشتركة وعمليات المعلومات وأسواق معلومات جديدة) (Tonta&et.al.,2004:13)

**2) سياسة ترتيب المعلومات:** يتضمن هذا البعد القوة التي توفرها المعلومات وتتعامل مع مسؤوليات الحوكمة لإدارتها ومرآبتها واستخدامها وقد لاحظ (Toffler,1990:11) أنه في معظم الحالات تحدد الطريقة التي ننظم بها المعلومات الطريقة التي ننظم بها الناس والعكس صحيح. وقد حدد (Davenport) أربعة نماذج لحوكمة المعلومات: **الملكية** ("قائد المعلومات" وهو الذي يتحكم في معظم معلومات المنظمة)، و**الفيدرالية** (بعض عناصر المعلومات التي تم تحديدها وإدارتها مركزياً بينما تُترك الباقي للوحدات المحلية)، **الإقطاع** (كل مدير وحدة داخل منظمة تدير بيئة المعلومات الخاصة به / بها مثل اللوردات في العديد من القلاع المنفصلة)، و**الفوضى** (كل فرد داخل المنظمة يدافع عن نفسه أو نفسها بدون نهج مركزي لإدارة المعلومات بدأه كبار المديرين التنفيذيين) (Tonta&et.al.,2004:13).

**3) سلوك وثقافة المعلومات:** يهتم سلوك وثقافة المعلومات بالطرق التي يتعامل بها الأفراد أو الجماعات أو المنظمات مع المعلومات وتركز على مناهجهم ومواقفهم وسلوكياتهم تجاه المعلومات. وهي تتألف من طرق مختلفة لاستخدام المعلومات (مثل التصفح والبحث والمشاركة والإخفاء والتجاهل والاستفادة منها) (Rifkin,2000:24). وان (Davenport) يعتبر هذين العاملين المرتبطين أكثر أهمية في إنشاء بيئة معلومات ناجحة، بينما في نفس الوقت، يكون التغيير صعباً، وتشكل جميع السلوكيات المعلوماتية للمنظمة سواء كانت جيدة أو سيئة ثقافة المعلومات الخاصة بها. وتحدد ثقافات المعلومات الخاصة مقدار قيمة المعلومات

التصميم أو التحكم. ويعتقد (Dyson,2007:24) أنه "لا توجد منظمة أو شركة ستحقق في أي وقت ميزة تنافسية حقيقية دون اعتماد مزيد من الأساليب الموجهة نحو الإنسان لإدارتها وقد حان الوقت لتنتقل إلى أنفسنا للحصول على إجابات المعلومات".

**رابعاً) استراتيجية إدارة المعرفة:** عرف (Zack,2009;10) استراتيجية إدارة المعرفة بأنها الاستراتيجية القائمة على أساس المبادرة لذا فهي تتمثل في المنظمات بشكل أكثر ابداعاً وابتكاراً في استغلال وتوظيف المعرفة الداخلية واستكشاف المعرفة الخارجية والحصول عليها، ومن خلال ما قدمه (نونكا) في دراسته فقد أصبح التمييز بين المعرفة الصريحة والضمنية معروفاً في أدبيات إدارة المعرفة، حيث توظف المنظمات هذين النوعين عن طريق تبني استراتيجيتين متميزتين وكما يأتي (Friga, 2000; 3):

**1) استراتيجية الترميز:** ان هذه الاستراتيجية تعتمد على المعرفة الصريحة كونها معرفة قياسية، رسمية تقبل الوصف والنقل والتحديد والتقاسم ويمكن ان يتم تحويلها بسهولة إلى قاعدة بيانات وقاعدة معرفة قياسية بحيث يمكن عن طريق شبكة المنظمة ان تعمم على العاملين كافة للاطلاع عليها والقيام باستيعابها وتوظيفها في مختلف أعمال المنظمة. وان هذه الاستراتيجية تسمى أيضاً بنموذج مستودع البيانات حيث تعمل على تجميع المعرفة الخارجية والداخلية في مستودع المنظمة كي تجعله متاحاً للعاملين بعملية تبادل المعرفة في خطوتين: الأولى نقل المعرفة من الفرد إلى المستودع، والثانية نقلها من المستودع إلى الفرد (Haggie & Kinngston, 2003; 2). وبعدها تستخدم أداة التنقيب في البيانات Data Mining وهي أداة تساعد على إجراء تحليلات كميات كبيرة من البيانات، من اجل إيجاد قواعد ونماذج وأمثلة تستخدم وتدل على أصحاب القرار، وتساعد على التنبأ بالسلوك المستقبلي.

**2) الاستراتيجية الشخصية:** ان هذه الاستراتيجية تركز على المعرفة الضمنية وهي معرفة غير قابلة للترميز القياسي كونها حوارية تفاعلية في علاقات الأفراد وجهاً لوجه، وكذلك فإنها غير قابلة للنقل والوصف والتدريب والتعليم الا انها قابلة للتعلم بالمعايشة المشتركة والملاحظة المباشرة والخبرة والتشارك في العمل. وتسمى هذه الاستراتيجية أيضاً بنموذج شبكة المعرفة الا انها لا ترمز ولا تستخرج المعرفة من الأفراد الا ان الأفراد الذين يمتلكون تلك المعرفة يتقاسمونها بينهم خلال اتصالاتهم وتفاعلاتهم وعملهم المشترك (Ribiere & Roman, 2006: 338).

**خامساً) خصائص استراتيجية إدارة المعرفة:** ان استراتيجية إدارة المعرفة تمتلك مجموعة من الخصائص الجوهرية التي تميزها عن استراتيجيات الأعمال الأخرى في المنظمات الحديثة، وان هذه الخصائص كما يأتي: (Ramalingam, 2006; 5)

1) ان استراتيجية المعرفة تمثل قيمة رأس مال فكري في المنظمة وعليه يمكن استخدامها بوصفها أداة تساعد على

تحديد الاستثمارات الحالية لمنظمة ما في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى حد كبير كيفية قيام بيئة المعلومات بمسؤولياتها (Dyson,2007:22). وقد قدم (Davenport) مجموعة إرشادات عامة عند الاستثمار في التقنيات الجديدة وهي كما يأتي (Tonta&et.al.,2004:17):

• وجود درجة عالية من الترابط الشبكي تسهل تبادل المعلومات في المنظمات.

• يحتاج العاملون في مجال المعرفة والمعلومات إلى أجهزة كمبيوتر شخصية أو محطات عمل على كل سطح مكتب.

• إدارة المعلومات الفعالة تنطوي بشكل متزايد على توفير وصول الشبكة إلى مستودعات المعلومات الداخلية مع العديد من قواعد البيانات القائمة على الأقراص المضغوطة.

• تتطلب الإدارة الفعالة لبيئات المعلومات التنظيمية بشكل متزايد برامج إدارة الشبكة.

• يمكن أن يساعد عدد متزايد من حزم البرامج المعقدة في إدارة وتوزيع المعلومات النوعية أو المستندة إلى المستندات في المؤسسات.

• من أجل الوصول إلى المعلومات الخارجية والاتصالات، أصبح استخدام الإنترنت ضرورة متزايدة.

• بالنسبة لبعض الشركات، يمكن أن تكون شبكة الويب العالمية وسيلة جديدة لتنظيم المعلومات والوصول إليها.

**ثالثاً) البيئة الخارجية:** ان البيئة الخارجية هي كل ما يحيط بالمنظمة من تكنولوجيا ومعلومات وأعمال حيث ان بيئة المعلومات في أي منظمة تتأثر بالعوامل الخارجية سلبياً او ايجاباً ومن بين هذه العوامل **النواح الحكومية والاتجاهات السياسية والثقافية وأسواق الأعمال** (العملاء، والموردون، والمنافسون، والمنظمون والسياسة العامة) **وأسواق التكنولوجيا** (البنية التحتية، والاستخدام الحالي، والتقنيات المبتكرة) **وأسواق المعلومات** (معلومات البيع والشراء) **ونجاح أو فشل المنافسين** (Dyson,2007;23)، وتعتبر هذه العوامل خارجة عن سيطرة المنظمة ولكي تتفاعل المنظمة مع البيئة الخارجية يجب أن تقوم بالاتي:

• تكثيف مع العالم الخارجي من خلال مراقبة اللوائح الحكومية عن كُتب وتطوير واجهات العملاء والموردين.

• تتفحص هذا العالم بحثاً عن التغييرات التي يجب أن يستجيب لها من خلال تحديد المعلومات الخارجية المطلوبة، وتحديد مكان البحث عنها، وشرائها واستخدامها.

• التشكيل مع العالم الخارجي من خلال العلاقات العامة ومن خلال منتجات أو خدمات المعلومات، لميزته التنافسية الخاصة (Kyrillidou&Young,2001:27).

وقد وضح (Davenport 1997: 8) بأنه يتم الاعتماد على الأدوات المستخدمة بشكل متكرر لتصميم بيئات إدارة المعلومات المستمدة من المجالات الهندسية والمعمارية؛ وقد يتم الاعتماد على افتراضات قد تكون صحيحة عند تصميم مبنى أو مولد طاقة، ولكن نادراً ما تصمد في مؤسسة. وإن الحجم الهائل للمعلومات وتنوعها والأغراض المتعددة التي يتم وضعها من أجلها، والتغيرات السريعة التي تحدث تطغى على أي محاولة صارمة للتخطيط المركزي أو

5) مادامت المعرفة بكل أنواعها وخاصة المعرفة الشبئية Know-what والمعرفة الكيفية Know-how والمعرفة السببية Know-why تعتبر هي الأساس في المنافسة فإن المنافسة الفعالة في بيئة الأعمال حتما تتطلب مقارنة ما تمتلكه المنظمة من أنماط معرفية من أجل بناء القدرات الجوهرية اللازمة في السوق .

سادسا) **العوامل إلى تؤثر في اختيار استراتيجيات إدارة المعرفة:** يمكن تلخيص اهم العوامل التي تؤثر في عملية اختيار استراتيجيات ادارة المعرفة من خلال الجدول (1) (Haggie & Kingston, 2003: 10).

قياس العائد المتوقع من خلال تكلفة الاستثمار في عناصر ومكونات رأس المال الفكري..

2) ان استراتيجيية المعرفة تساعد على دراسة وتحليل الموقع الاستراتيجي للمنظمة في هيكل السوق عن طريق تقييم تأثير المنظمة على عمليات الابتكار في التكنولوجيا والريادية في إنتاج المعرفة.

3) ان استراتيجيية المعرفة يجب عليها أن تعكس استراتيجيية المنظمة التنافسية عن طريق التركيز على أنشطة وعمليات خلق القيمة الفريدة لشركاء الأعمال والزبائن.

4) استراتيجيية المعرفة تعبر عن الجاهزية التي تمتلكها المنظمة من خلال الاستعداد لاستثمار الموارد والأصول الغير ملموسة وخاصة رأس المال الفكري.

الجدول (1) العوامل التي تؤثر في اختيار إستراتيجية إدارة المعرفة

العامل	مثال
خطط استراتيجيية لإدارة المعرفة	التطبيقات المطلوبة، القابليات التقنية، التوجه الصناعي، الأهداف
التحليل البيئي (SWOT)	تغير التعليمات، قيادة المنتج، السمعة، المكتسبات والاندماج.
خصائص قطاع عمل	المنافسة، العولمة، الإبداع، تحليل الخطر.
الهيكل التنظيمي	مسطح، هرمي.
القيمة	ولاء الزبون، التميز المستمر.
طبيعة المعرفة	المعرفة الصريحة، المعرفة الضمنية.
الثقافة التنظيمية / السلوك التنظيمي	التعلم، التشارك، الفردية، روح الفريق.

الأفراد عينة البحث في العبارة (X5) والتي كانت نسبة الاتفاق فيها (85%) وبوسط حسابي بلغ (2,77) وانحراف معياري قدره (0,576)، إضافة الى ذلك فان بيئة المنظمة المعلوماتية عينة البحث تساعدها على تحديد ثقافة المعلومات الخاصة بها بمقدار قيمة تلك المعلومات خلال مشاركتها مع الآخرين هذا ما افصحته عنه العبارة (X3) والتي حصلت على نسبة اتفاق مقدارها (85) وبوسط حسابي قدره (2,77) مع انحراف معياري بلغ (0,576) ومازالت المنظمة قادرة ومن خلالها بيئتها المعلوماتية على تحديد عمليات ادارتها للمعلومات وفق متطلبات الاستخدام وكذلك قدرتها على تحديد ثقافة تلك المعلومات وفق قيمتها فان المنظمة قيد البحث قادرة على التعامل مع مختلف اشكال المعلومات بكل سهولة ويسر ودون معرقلات هذا ما اثبتته نتائج العبارة (X4) والتي بلغت نسبة الاتفاق عندها (72.5) بوسط حسابي قدره (2.72) وبانحراف معياري بلغ (0,452). مما تقدم يتضح لنا ان البيئة المعلوماتية في المنظمة عينة البحث متوفرة وبنسبة كبيرة الى حد ما وان تفسير ذلك يقع كله ضمن مؤشرات تدل عليها اي ان وجود هذا البعد ينسجم بالإيجابية وفقا لإجابات الافراد المبحوثين في المنظمة عينة البحث .

### المحور الثالث / الجانب العملي للبحث

#### اولا: وصف متغيرات البحث وتشخيصها

يعرض هذا المحور وصفا تشخيصيا لمتغيرات البحث بهدف معالجتها من خلال استخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير من متغيرات البحث بالاعتماد على البرامج SPSS – 24 و Excel وبناء على ذلك قسم المحور الى :

#### 1) وصف متغير بيئة ادارة المعلومات وتشخيصه:

أ) **البيئة المعلوماتية:** تشير معطيات الجدول (2) ان اجابات الافراد عينة البحث حول هذا المتغير عن طريق مؤشرات (X1-X5) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (66%)، في حين شكل اتجاه (عدم الاتفاق) للإجابات تلك نسبة (7.5%)، فيما بلغ اتجاه المحايد بنسبة (3,5%)، والذي بلغ وسطه الحسابي (2.582) وبانحراف معياري بلغ (0.585). وقد كشفت المعطيات من خلال الجدول (2) بان البيئة المعلوماتية في المنظمة عينة البحث تساعدها على تحديد عمليات إدارة معلوماتها وفق متطلبات استخدامها لتلك المعلومات من اجل تسهيل تلك العمليات بدء من جمع البيانات انتقالا الى النقل ومن ثم الخزن وبعدها المعالجة والحصول على المعلومات، وهذا ما اشارت اليه اجابات

الجدول(2) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء " البيئة المعلوماتية "

المتغير	اتفق (3)		محايد (2)		لا اتفق (1)		الانحراف المعياري
	التركرر	%	التركرر	%	التركرر	%	
X1	21	52.5	16	40	3	7.5	0.638
							2.45

0.686	2.20	15	6	50	20	35	14	X2
0.576	2.77	7.5	3	7.5	3	85	34	X3
0.452	2.72	.....	.....	27.5	11	72.5	29	X4
0.576	2.77	7.5	3	7.5	3	85	34	X5
0.585	2.582	% 7.5		% 26.5		% 66		المؤشر الكلي

N = 40 \* P &lt;= 0,05

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية وفق برنامج Spss

وقد افصحت عن ذلك نتائج العبارة (X9) والتي حازت على نسبة اتفاق مقدارها (60) بوسط حسابي بلغ (2,42) وبانحراف معياري مقداره (0.780) اضافة الى ذلك فان المنظمة عينة البحث تمتلك افراد عاملون ذوو خبرة في مجال المعرفة والمعلومات ولديهم أجهزة كمبيوتر شخصية و محطات عمل سطح مكتبية تسهل عملية التبادل المعلوماتي التي نحن في صدد التحدث عنها وان ذلك يبدو واضحا من خلال ملاحظة نتائج العبارة (X7) والتي بلغت نسبة الاتفاق عندها (57.5%) بوسط حسابي بلغ (2,5) وانحراف معياري مقداره (0.640)، وبناء على ما تقدم يتضح لنا ان البيئة التنظيمية في المنظمة عينة البحث متوفرة بنسبة كبيرة الى حد ما وان تفسير ذلك يقع ضمن المؤشرات التي تدل عليها اي ان وجود هذه البيئة تسم بالإيجابية وفقا لإجابات الافراد في المنظمة عينة البحث .

(ب) البيئة التنظيمية: من خلال ملاحظة معطيات الجدول (3) فان اجابات الافراد في المنظمة عينة البحث حول هذا البعد من خلال مؤشرات (X6-X10) قد كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (56%)، في حين بلغ الاتجاه (عدم الاتفاق) لتلك الاجابات نسبة قدرها (13%)، فيما ان نسبة المحايدون قد بلغت (31%)، وقد جاء كل ذلك بوسط حسابي بلغ (2.428) وبانحراف معياري مقداره (0,705). وان معطيات الجدول (3) قد اوضحت بان المنظمة عينة البحث تمتلك درجة عالية من الترابط بشكل يسهل عملية التبادل للمعلومات فيما بينها اي بين اقسام وشعب و وحدات المنظمة. وقد اكدت ذلك واثبتته نتائج العبارة (X6) والتي بلغت نسبة الاتفاق فيها (67.5%) بوسط حسابي مقداره (2,6) وانحراف معياري بلغ (0.632)، وما يعزز ذلك الترابط هو ان المنظمة عينة البحث لديها إدارة فعالة لبيئاتها التنظيمية

الجدول (3) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد " البيئة التنظيمية "

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق (1)		محايد (2)		اتفق (3)		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0.632	2.60	7.5	3	25	10	67.5	27	X6
0.640	2.50	7.5	3	35	14	57.5	23	X7
0.697	2.22	15	6	47.5	19	37.5	15	X8
0.780	2.42	17.5	7	22.5	9	60	24	X9
0.777	2.40	17.5	7	25	10	57.5	23	X10
0.705	2.428	%13		%31		%56		المؤشر الكلي

N = 40 \* P &lt;= 0,05

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية وفق برنامج Spss

بوسط حسابي بلغ (2.616) وبانحراف معياري مقداره (0.652) وان المنظمة عينة البحث تمتلك القدرة الى التكيف مع بيئتها الخارجية من خلال مراقبة اللوائح الحكومية عن كُتب وتنفيذ كل لالتعليمات المعلنة في هذه اللوائح وهذا ما كشفته نتائج العبارة (X11) والتي حازت على نسبة اتفاق مقدارها (75%) بوسط حسابي مقداره (2,67) وبانحراف معياري بلغ (0.615)، وبناء على ما تقدم يتضح لنا ان البيئة الخارجية للمنظمة عينة البحث داعمة بنسبة كبيرة لإدارة المنظمة لمعلوماتها وتفسير ذلك يقع ضمن المؤشرات الدالة عليها اي انه وجود مثل هذه البيئة يتسم بالإيجابية على وفق اجابات الافراد في المنظمة عينة البحث .

(ج) البيئة الخارجية : اوضحت معطيات الجدول (4) ان اجابات الافراد عينة البحث حول هذا البعد ومن خلال مؤشرات (X11-X15) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة بلغت (72.5%)، في حين بلغ الاتجاه (عدم الاتفاق) لتلك الاجابات نسبة (10.5%)، فيما كان مقدار نسبة المحايدون (17%)، وقد جاء كل ذلك بوسط حسابي بلغ (2.616) وبانحراف معياري مقداره (0.6522). وقد اوضحت معطيات الجدول (4) ان المنظمة عينة البحث تمتلك بيئة خارجية تساعدها على الابتكار من خلال الحصول على واستخدام كل ما هو جديد ومستحدث في ادارتها لمعلوماتها وهذا ما عبرت عنه نتائج العبارة (X15) التي بلغت نسبة اتفاقها من خلال اراء الافراد عينة البحث (72.5%)



الجدول (4) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء " البيئة الخارجية "

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق (1)		محايد (2)		اتفق (3)		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0.615	2.67	7.5	3	17.5	7	75	30	X11
0.784	2.47	17.5	7	17.5	7	65	26	X12
0.784	2.47	17.5	7	17.5	7	65	26	X13
0.438	2.75	.....	.....	25	10	75	30	X14
0.640	2.72	10	4	7.5	3	82.5	33	X15
0.652	2.616	%10.5		%17		%72.5		المؤشر الكلي

N = 40 \* P &lt;= 0,05

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية وفق برنامج Spss

## (2) وصف متغير استراتيجية ادارة المعرفة :

(0,303) ومن جانب اخر فان التشارك المعرفي في منظمنا يأخذ اشكال اخرى مثل المدونات والكتيبات اضافة الى الوثائق الرسمية وهذا ما اكدته اجابات الافراد المبحوثين في الفقرة (X19) والتي حصلت على نسبة اتفاق مقداها (85%) ووسط حسابي مقدها (2,85) وانحراف معياري بلغ (0.361) وان المنظمة عينة البحث بإمكانها ان تستعمل المعرفة الموجودة لديها لمرات متعددة وهذا كله اكدته اجابات الافراد عينة البحث من خلال نتائج الفقرة (X25) والتي حصلت على نسبة اتفاق عالية جدا وبلغ مقدها (80%) بوسط حسابي مقدها (2.80) وانحراف معياري بلغ (0.405) ومن خلال كل ما تقدم يتضح لنا ان استراتيجية ادارة المعرفة في المنظمة عينة البحث متوفرة وفعالة بنسبة كبيرة الى حد ما وتفسير كل ذلك يقع ضمن المؤشرات التي تدل عليها اي ان وجود هذه الاستراتيجية يتسم بالاجابية وفقا لإجابات الافراد في المنظمة عينة البحث .

ان نتائج الجدول (5) كشفت بان اجابات الافراد عينة البحث حول هذا المتغير من خلال ملاحظة مؤشرات (X16-X25) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة بلغت (74.25%) , في حين ان الاتجاه (عدم الاتفاق ) لتلك الاجابات بلغ نسبة مقدارها (5.25%) , وقد جاء كل ذلك بوسط حسابي بلغ (2,688) وانحراف معياري مقدها (0.528) . وان المنظمة عينة البحث بإمكانها ان تحصل على المعرفة عن طريق الوثائق والادلة والرسمية باعتبارها دائرة رسمية تابعة لجهات عليا وهذه الجهات العليا هي صاحبة الحق في اصدار هذه الوثائق وهذا كله اكدته اجابات الافراد عينة البحث من خلال نتائج الفقرة (X17) والتي حصلت على نسبة اتفاق عالية جدا وبلغ مقدها (90%) بوسط حسابي مقدها (2.90) وانحراف معياري بلغ

الجدول (5) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير " استراتيجية ادارة المعرفة"

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق (1)		محايد (2)		اتفق (3)		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0.452	2.72	.....	.....	27.5	11	72.5	29	X16
0.303	2.90	.....	.....	10	4	90	36	X17
0.361	2.85	.....	.....	15	6	85	34	X18
0.361	2.85	.....	.....	15	6	85	34	X19
0.678	2.47	10	4	32.5	13	57.5	23	X20
0.675	2.57	10	4	22.5	9	67.5	27	X21
0.635	2.57	7.5	3	27.5	11	65	26	X22
0.632	2.60	7.5	3	25	10	67.5	27	X23
0.782	2.55	17.5	7	10	4	72.5	29	X24
0.405	2.80	.....	.....	20	8	80	32	X25
0.528	2.688	%5.25		%20.5		%74.25		المؤشر الكلي

N = 40 \* P &lt;= 0,05

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية وفق برنامج Spss

كشفت معطيات الجدول (6) عن وجود علاقة ارتباط موجبة على المستوى الجزئي بين ابعاد بيئة ادارة المعلومات وبين استراتيجية ادارة المعرفة وقد كانت هذه العلاقة بأوسع قوتها مع " البيئة المعلوماتية " حيث بلغت قيمة معامل

ثانيا: عرض وتحليل علاقات الارتباط لبيئة ادارة المعلومات مع استراتيجية ادارة المعرفة

لها (0.707) عند مستوى المعنوية (0.05) وبذات السياق تأتي "البيئة الخارجية" لتؤشر ارتباطها باستراتيجية ادارة المعرفة وبنسبة مقـدارها (0.593).

الارتباط (0.951) كونها تمثل الحصيلة النهائية الناجمة عن تفاعل مكونات المنظمة مع بعضها , ثم يليها في علاقة الارتباط " البيئة التنظيمية " وقد بلغت قيمة معامل الارتباط

الجدول (6) نتائج علاقة الارتباط بين بيئة ادارة المعلومات بدلالة عناصرها واستراتيجية ادارة المعرفة .

بيئة ادارة المعلومات			المتغير المستقل
البيئة الخارجية	البيئة التنظيمية	البيئة المعلوماتية	المتغير المعتمد
0,593*	0,707*	0,951*	استراتيجية ادارة المعرفة

N = 40 \* P <= 0,05

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية وفق برنامج Spss

باستراتيجية ادارة المعرفة رغم وجود حالة من التفاوت في ارتباطها على المستوى الجزئي وهذا ما تم الافصاح عنه في الجـدول (7).

اما بشأن علاقات الارتباط بين بيئة ادارة المعلومات واستراتيجية ادارة المعرفة على المستوى الكلي في المنظمة المبحوثة فقد اتضح ان هناك درجة ارتباط مقدارها (0.833) الامر الذي يفسر لنا ان بيئة ادارة المعلومات قد ارتبطت

الجدول (7) نتائج علاقة الارتباط بين بيئة ادارة المعلومات واستراتيجية ادارة المعرفة على مستوى المنظمة

بيئة ادارة المعلومات	المتغير المعتمد
0.833*	استراتيجية ادارة المعرفة

N = 40 \* P <= 0,05

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية وفق برنامج Spss

تشير نتائج تحليل الانحدار والموضحة في الجدول (8) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لبيئة ادارة المعلومات في استراتيجية ادارة المعرفة , اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (32,747) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,08) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1, 38) , فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (0,861) , وهذا يعني ان بيئة ادارة المعلومات قد اسهمت وفسرت (86,1%) من الاختلافات الحاصلة في استراتيجية ادارة المعرفة وان نحو (13, %) من المتغيرات كانت عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلة في نموذج البحث اصلا . ومن خلال متابعة معامل (B) واختبار (t) تبين ان قيمة (t) المحسوبة بلغت (5,722) وهي اصغر من قيمتها الجدولية البالغة (6,314) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1, 38) , وبهذه النتيجة سيتم قبول فرضية العدم (الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على انه ( يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبيئة ادارة المعلومات في استراتيجية ادارة المعرفة).

ولكي نكون اكثر تفاعلا مع الظاهرة قيد البحث فقد اهتدى الباحث الى القول ان بيئة ادارة المعلومات تلعب دورا فاعلا في تحديد طبيعة ومستوى استراتيجية ادارة المعرفة في المنظمة عينة البحث على اعتبار ان هذه الاستراتيجية تمثل الخلاصة النهائية والتتويج الفعلي لفعاليات وانشطة المنظمة في ادارة المعرفة, اذ ان استراتيجية ادارة المعرفة لا يمكن ان تكتمل دون البيئة المعلوماتية والبيئة التنظيمية المناسبتين لإدارة المعلومات وصولا الى توفير البيئة الخارجية لها ومن المنطقي جدا ان تواجه هذه البيئات بعض التحديات الا ان ذلك لا يشكل معيقا فاعلا امام النجاحات التي تحققت في اطار ادارة المعرفة بناء استراتيجيتها مما يفسر لنا ان العلاقة بين بيئة ادارة المعلومات واستراتيجية ادارة المعرفة على مستوى المنظمة المبحوثة قد اخذت واقعا قائما مثلما وازحا وما تقدم يثبت فرضية العدم ويؤكد بها والتي تنص على وجود علاقة ارتباط بين بيئة ادارة المعلومات واستراتيجية ادارة المعرفة على المستويين الكلي والجزئي.

ثالثا: عرض وتحليل علاقات التأثير لبيئة ادارة المعلومات في استراتيجية ادارة المعرفة

الجدول (8) نتائج تأثير بيئة ادارة المعلومات في استراتيجية ادارة المعرفة على مستوى المنظمة

بيئة ادارة المعلومات					المتغير المستقل	
F		R <sup>2</sup>	T		B	
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	B <sub>1</sub>	B <sub>0</sub>
4,08	32,747*	0,861	6,314	5,722*	0,788	0,673

N = 40 \* P <= 0,05

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية وفق برنامج Spss

وهي قيمة معنوية، ومن هذا نستنتج ان زيادة البيئة المعلوماتية تؤدي الى زيادة استراتيجية ادارة المعرفة، ومن ثم جاء تأثير البيئة التنظيمية بالدرجة الثانية بعد البيئة المعلوماتية اذ بلغت نسبة تأثيره على استراتيجية ادارة المعرفة (0,204) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (2,168) وهي قيمة معنوية، وتشير هذه العلاقة ان البيئة التنظيمية لبيئة ادارة المعلومات تؤدي الى استراتيجية ادارة المعرفة.

كما ان هناك تأثيرا معنويا للبيئة الخارجية في استراتيجية ادارة المعرفة بنسبة (0,182) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (2,016) وهي قيمة معنوية، مما تقدم يمكن ملاحظة انه يوجد تأثير معنوي لكل من البيئات المعلوماتية، والتنظيمية، والخارجية في استراتيجية ادارة المعرفة على مستوى المنظمة عينة البحث.

الجدول (9) يوضح تأثير ابعاد بيئة ادارة المعرفة كمغيرات مستقلة في استراتيجية ادارة المعرفة كمغير معتمد

F		R <sup>2</sup>	البيئة	البيئة	البيئة	B <sub>0</sub>	المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة		التنظيمية	المعلوماتية	الخارجية		
			B <sub>3</sub>	B <sub>2</sub>	B <sub>1</sub>		المتغير المعتمد
2,45	*	0,85	0,148 (2,168)	0,598 (5,387)*	0,182 (2,016)*	0,465	استراتيجية ادارة المعرفة

N = 40 \* P <= 0,05

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية وفق برنامج Spss

4- تمتلك المنظمة عينة البحث رؤية واضحة عن بيئة ادارة المعلومات بدلالة ابعادها (البيئة المعلوماتية، البيئة التنظيمية، البيئة الخارجية) وانها متوفرة وبنسبة كبيرة الى حد ما وان تفسير ذلك يقع كله ضمن المؤشرات الدالة عليها اي ان وجود هذه البيئة يتسم بالإيجابية وفقا لإجابات الافراد في المنظمة عينة البحث.

5- امتلاك المنظمة عينة البحث رؤية واضحة عن استراتيجية ادارة المعرفة في المنظمة وانها متوفرة وفعالة بنسبة كبيرة الى حد ما وتفسير كل ذلك يقع ضمن المؤشرات الدالة عليها اي ان وجود هذه الاستراتيجية يتسم بالإيجابية وفقا لإجابات الافراد في المنظمة عينة البحث.

6- تشير النتائج الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بيئة ادارة المعلومات بدلالة ابعادها (البيئة المعلوماتية، البيئة التنظيمية، البيئة الخارجية) واستراتيجية ادارة المعرفة على المستويين الجزئي والكلية.

7- تشير النتائج الى ان بيئة ادارة المعلومات بدلالة ابعادها (البيئة المعلوماتية، البيئة التنظيمية، البيئة الخارجية) تؤثر تأثيرا معنويا في استراتيجية ادارة المعرفة على المستويين الجزئي والكلية.

ثانيا) المقترحات: استكمالا للمتطلبات المنهجية للبحث وفي ضوء الاطار النظري والاطار التطبيقي وتأسيسا على ما

وبهدف توضيح علاقات التأثير لكل من متغيرات بيئة ادارة المعلومات كمغيرات مستقلة في استراتيجية ادارة المعرفة كمغير معتمد وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، فان الجدول (9) يوضح نتائج تأثير بيئة ادارة المعلومات بدلالة عناصرها في استراتيجية ادارة المعرفة حيث يتبين من الجدول (9) وجود تأثير لبيئة ادارة المعلومات كمغيرات مستقلة في بعد استراتيجية ادارة المعرفة كمغير معتمد، ويدعمه قيمة F المحسوبة والتي بلغت (13,406) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند درجتي حرية (1,38) وتدل قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) ان (0,85) من الاختلافات في استراتيجية ادارة المعرفة تفسرها بيئة ادارة المعلومات، ويتضح من متابعة معاملات B واختبار (t) لها ان اعلى تأثير لتلك البيئات يعود الى البيئة المعلوماتية وبنسبة (0,59) وبلغت قيمة (t) المحسوبة لها (5,387)

#### المحور الرابع / الاستنتاجات والمقترحات

وبناء على ما سبق ذكره، سيتم تقديم ملخص لما توصل اليه الباحث من استنتاجات اعتماداً على النتائج النظرية والميدانية، إذ تمثل هذه الاستنتاجات الركيزة الأساسية لوضع المقترحات وصياغتها التي يراها الباحث ضرورية للمنظمة قيد البحث، عليه سيتم التطرق أولاً إلى عرض الاستنتاجات المبنية على نتائج الجانب العملي للبحث ثم سيتم عرض المقترحات المقدمة لإدارة المنظمة عينة البحث

اولا) الاستنتاجات: في ضوء ما تم تناوله من قبل الباحث في الاطار النظري والاطار التطبيقي فقد تبلورت مجموعة من الاستنتاجات والتي شكلت قاعدة اساسية يمكن اعتمادها في بناء المقترحات وهي كالآتي:

1- ان الهيكل التنظيمي للمنظمة قيد البحث قادر على ادارة ومعالجة جميع خطوات دورة حياة المعلومات وبما يسهل للمنظمة بناء استراتيجية معرفتها بسهولة.

2- أظهرت نتائج التحليل الوصفي الخاص بمتطلبات بيئة ادارة المعلومات أن أغلب إجابات الأفراد ركزت على الموافقة على أغلب الفقرات المتعلقة بها في المنظمة قيد البحث.

3- أظهرت نتائج التحليل الوصفي الخاص بمتطلبات استراتيجية ادارة المعرفة أن أغلب إجابات الأفراد ركزت على الموافقة على أغلب الفقرات المتعلقة بها في المنظمة قيد البحث.

- 5- Davenport, T.H. (1997). *Information ecology: mastering the information and knowledge environment*. New York: Oxford University Press.
- 6- Dumitriu, (2004 May 1). The E.U.'s definition of terrorism: The Council Framework Decision on combating terrorism, Part 1 of 2. *German Law Journal*, No.5. [Online]. Available: <http://www.germanlawjournal.com/article.php?id=434> [30 June 2004].
- 7- Dyson, G.B. (2007). *Darwin among the machines*. London: Penguin Books.
- 8- Friga, Paul, 2000, Codification Strategies in Knowledge Management Processes— Learning from Simulation, [www.casos.cs.cmu.edu/events/conferences//pdf](http://www.casos.cs.cmu.edu/events/conferences//pdf).
- 9- Haggie, Knox & Kingston, John, 2003, Choosing Your Knowledge Management Strategy, *Journal of Knowledge Management Practice*, <http://www.tlinc.com/articl51.htm>.
- 10- Kyrillidou, M. and Young, M. (2001). ARL statistics trends: an introduction. [Online]. Available: <http://www.arl.org/stats/arlstat/00pub/intr o.html> [29 June 2004].
- 11- Lindley, J.A. (2000). Strategic issues in electronic librarianship. *Bilgi Dünyası*, 1(2): 330-341.
- 12- Lyman, P. & Varian, H. (2003). How much information? 2003. [Online]. Available: <http://www.sims.berkeley.edu/research/projects/how-much-info-2003/> [29 June 2004].
- 13- Mok, C., Stutts, A.T. and Wong, L. (2002). Mass customization in the hospitality industry: Concepts and applications. [Online]. Available: <http://www.hotel-online.com/Neo/Trends/ChiangMaiJun00/CustomizationHospitality.html> [29 June 2004]. O'Neill, E.T., Lavoie, B.F. and Bennett, R. (2003 April). Trends in the evolution of the public web: 1998-2002. *D-Lib Magazine*, 9(4). [Online]. Available: <http://www.dlib.org/dlib/april03/lavoie/04lavoie.html> [30 June 2004].

توصل إليه البحث من نتائج وما بني عليه من استنتاجات استطاع الباحث تقديم مجموعة من المقترحات وكما يأتي:

- 1- بات من المحصلة الوطنية ارتقاء المنظمات التعليمية إلى مستوى التحديات المعاصرة وهو ما يستوجب انتهاج الأساليب التقنية الحديثة واستخدامها بشكل فاعل مما يؤهل هذه المنظمات الى تسهيل تدفق معرفتها اداخه اليها والخارجة منها.
- 2- العمل على توجيه المنظمة عينة البحث نحو الفعاليات الالكترونية وبما يمكنها من التعامل مع تلك الفعاليات من اجل تعزيز استراتيجيتها لإدارة المعرفة لديها من خلال ادارتها للمعلومات .
- 3- ضرورة سعي المنظمة عينة البحث الى توظيف تكنولوجيا المعلومات بوصفها اداة لإدارة العلاقات بين وحداتها وادارة العلاقات بين المنظمة نفسها والجهات الخارجية ذات العلاقة.
- 4- ضرورة زيادة ادراك المنظمة عينة البحث ابعاد بيئة ادارة المعلومات لديها ومن ثم استثمارها افضل استثمار بغية التعرف على عملياتها والذي من شأنه ان يعزز قدراتها في ادارة المعرفة لديها .
- 5- محاولة المنظمة اعتماد ابعاد اضافية لبيئة ادارة المعلومات والتي تساعد على تعزيز استراتيجيتها لإدارة المعرفة الخاصة بها .

#### المصادر

- 1- Bergman, M.K. (2000 July). *The deep Web: surfacing hidden value*. (White Paper). [Online]. Available: <http://www.brightplanet.com/technology/deepweb.asp> [29 June 2004]. Also appeared in: *The Journal of Electronic Publishing*, 7(1), August 2001. [Online]. Available: <http://www.press.umich.edu/jep/07-01/bergman.html>.
- 2- Berkhout, V. (2001). GÉANT: a giant step for European research. Presentation given at the TERENA Networking Conference 2001, 16 May 2001. [Online]. Available: <http://www.dante.net/geant/presentations/vb-geant-tnc-may01/> [28 June 2002].
- 3- Brown, J.S. and Duguid, P. (2000). *The social life of information*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- 4- Bush, V. (2004 July). As we may think. *Atlantic Monthly*, 176(1): 101-108. [Online]. Available: <http://www.theatlantic.com/unbound/flas hbks/computer/bushf.htm> [29 June].

- 19- Tonta Yaşar, Ana Maria Ramalho Corre, José Carlos Teixeira & Mike Frame ( 2004 ) Electronic Information Management , North Atlantic Treaty Organization, See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/28806621>.
- 20- UNODC. (2004). United Nations Office on Drugs and Crime. Definitions of terrorism. [Online]. Available: [http://www.unodc.org/unodc/terrorism\\_definitions.html](http://www.unodc.org/unodc/terrorism_definitions.html) [30 June 2004].
- 21- Manako, A. F.: Evolyutsiya ta Konvergentsiya Informatsiynih Tehnologiy Pidtrymky Osvity ta Navchannya. In: Proc. ITEA-2011, pp. 3–19, IRTC, Kyiv (2011) (in Ukrainian).
- 22- Bykov, V. Yu.: Avtomatyzovani Informatsiyni Systemy Yedynoho Informatsiynogo Prostory Osvity i Nauky. Zbirnyk Naukovyh Prats Umanskoho Derzhavnoho Pedahohichnoho Universytetu im. Pavla Tychyny, Ch. 2, 47–56 (2008) (in Ukrainian).
- 23- Zack: M.H(2009),"Developing a Knowledge Strategy". California Management ü Review.Vol.41,No3.
- 14- Ramalingam, Ben, 2005, Implementing Knowledge Strategies: Lessons from international development agencies, Overseas Development Institute, ISBN, <http://www.odi.org.uk/resources/.pdf>.
- 15- Ribiere, Vincent & Roman, Juan, Knowledge Flow, 2006, Idea Group Inc, International Journal of Knowledge Management, USA, [www.igi-global.com/Files/BookBrochures.pdf](http://www.igi-global.com/Files/BookBrochures.pdf).
- 16- Rifkin, J. (2000). *The age of access: how the shift from ownership to access is transforming modern life*. London: Penguin Books.
- 17- Sewell, R.G. (comp.) (2001, May). Library materials budget survey 2000/2001: results of the 2000/2001 library materials budget survey of the ALCTS/CMDIS/chief collection development officers of large research libraries discussion group. [Online]. Available: <http://www.arl.org/scomm/lmbs/lmbs2001.html> [29 June 2004].
- 18- Toffler, A. (1990). *Powershift: knowledge, wealth, and violence at the edge of the 21st century*. New York: Bantam Books.

م/ استمارة استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يطيب لنا إن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة الخاصة ببحثنا الموسوم (بيئة إدارة المعلومات ودورها في تعزيز استراتيجية ادارة المعرفة : دراسة استطلاعية في المديرية العامة لتربية كركوك) إذ تمثل هذه الاستمارة جزء من متطلبات إعداد البحث العلمي املاً من سيادتكم الإجابة على جميع فقراتها بعلامة ( √ ) في المكان الذي يعكس رأيكم بصدق مؤكداً لكم بأن البحث سوف يستخدم للأغراض العلمية فقط فلا داعي لذكر الاسم شاكرين تعاونكم معنا...

اولاً المتغير الاول للبحث / بيئة إدارة المعلومات : هي مجموعة منظمة من الموارد والتقنيات بناءً على المعايير التكنولوجية والعلمية التي تضمن الوصول المجاني للأفراد إلى موارد المعلومات ، وتواصلهم وتعاونهم الفعال داخل مثل هذه البيئة لتحقيق أهداف معروفة ومفهومة قابلة للتحقيق وملموسة بالنسبة لهم بشكل مبدئي .

(1) البيئة المعلوماتية .

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
1	تمتلك منظمتنا استراتيجية معلومات تجعلها قادرة على التكيف مع مواردها .			
2	الطريقة التي تنظم بها منظمتنا المعلومات هي ذاتها التي تنظم بها افرادها .			
3	تحدد منظمتنا ثقافة المعلومات الخاصة بمقدار قيمتها ومشاركتها مع الاخرين .			
4	تتعامل منظمتنا مع مختلف اشكال المعلومات .			
5	تحدد منظمتنا عمليات إدارة معلوماتها وفق متطلبات استخدامها .			

(2) البيئة التنظيمية .

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
1	تمتلك منظمتنا درجة عالية من الترابط بشكل يسهل تبادل المعلومات فيما بينها .			
2	تمتلك منظمتنا عاملون ذوو خبرة في مجال المعرفة والمعلومات لديهم أجهزة كمبيوتر شخصية أو محطات عمل سطح مكتب .			
3	توفر منظمتنا سهولة الوصول إلى مستودعات المعلومات الداخلية .			
4	تمتلك منظمتنا إدارة فعالة لبيئات المعلومات التنظيمية .			
5	تستخدم منظمتنا شبكة الويب العالمية كوسيلة للوصول لمعلوماتها وتنظيمها .			

(3) البيئة الخارجية .

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
1	تتكيف منظمتنا مع البيئة الخارجية من خلال مراقبة اللوائح الحكومية عن كثب .			
2	تتفحص منظمتنا بيئتها الخارجية بحثاً عن الاستجابة لتلك التغييرات التي تطرأ عليها.			
3	تستطيع منظمتنا ان تتكيف مع بيئتها الخارجية من خلال معلومات منتجاتها أو خدماتها.			
4	بيئة منظمتنا الخارجية تمتلك مصادر بيانات تسهل عملية ادارة منظمتنا لمعلوماتها .			
5	تمتلك منظمتنا بيئة خارجية تساعدها على الابتكار في ادارتها لمعلوماتها .			

ثانياً المتغير الثاني للبحث / استراتيجية ادارة المعرفة : ان هذه الاستراتيجية تعتمد على المعرفة الصريحة كونها معرفة قياسية، رسمية تقبل الوصف والنقل والتحديد والتفاسم ويمكن ان يتم تحويلها بسهولة إلى قاعدة بيانات وقاعدة معرفة قياسية بحيث يمكن عن طريق شبكة المنظمة ان تعمم على العاملين كافة للاطلاع عليها والقيام باستيعابها وتوظيفها في مختلف أعمال المنظمة .

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
1	المعرفة في منظمنا شبيهة بمعرفة – الكيف والمهارة التكنولوجية او حلول المشكلات عن طريق المدونات .			
2	بالإمكان في منظمنا ان نحصل على المعرفة عن طريق الوثائق والادلة والرسمية			
3	يتم في منظمنا الاعتماد على طريقة التوثيق بما يخص نتائج الاعمال وكذلك الاجتماعات الرسمية .			
4	يأخذ التشارك المعرفي في منظمنا اشكال مدونات كالكتيبات والوثائق .			
5	ان منظمنا تمتلك نظام الكتروني للتوثيق يستخدم في ترميز وخرن ونشر واطاحة استخدام المعرفة .			
6	يتم التبادل المعرفي في منظمنا عن طريق الاتصال المباشر ضمن بيئة ادارة المعلومات .			
7	يستخدم التشارك المعرفي في منظمنا من اجل المحادثات وعقد اللقاءات .			
8	يتم الحصول على المعرفة في منظمنا من خلال التوجيه والارشاد من واحد – واحد .			
9	منظمنا تستثمر في موجودات المعرفة عن طريق الابتكار والابداع والتغيير .			
10	تستعمل منظمنا المعرفة الموجودة لديها لمرات متعددة .			