

## استخدام النظم الآلية في إدارة المعرفة: دراسة ميدانية على أمانة مدينة جدة

د. سوسن ظه ضليمي

استاذ مشارك بقسم علم المعلومات بكلية الآداب والعلوم الانسانية بجامعة الملك عبد العزيز

[sdulaymi@kau.edu.sa](mailto:sdulaymi@kau.edu.sa)

### مستخلص

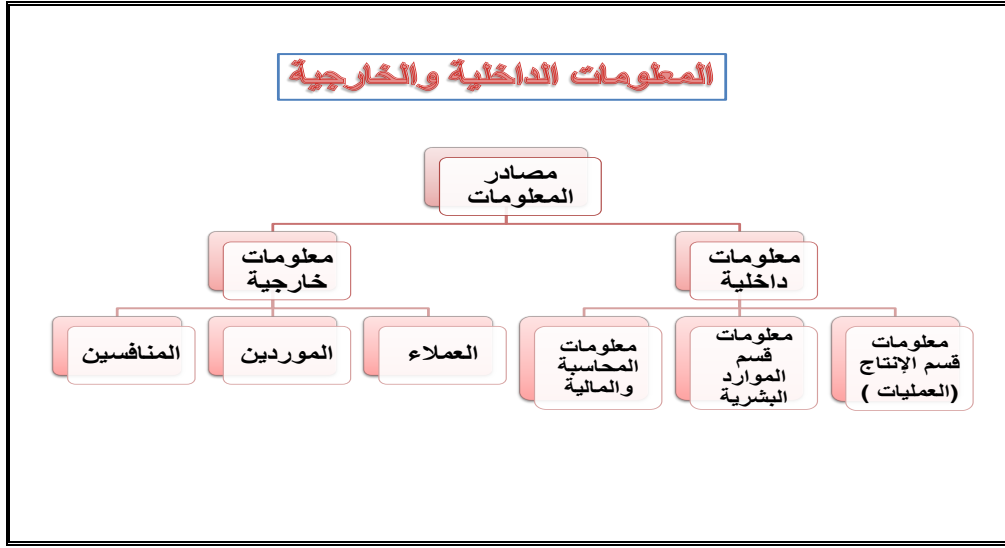
تهدف الدراسة الى تقييم نظام المعلومات الآلي المستخدم بأمانة جدة وأثر ذلك في حل المشكلات واتخاذ القرارات. استخدم المنهج المسحي ودراسة الحالة وتم توزيع استبانة على عينة عشوائية من العاملين بجميع إدارات أمانة جدة عددها خمسون مفردة ، كان من أهم نتائج الدراسة عن مدى تطبيق نظم إدارة المعرفة "بعدم الموافقة" عن أن النظام يتصف بالمرونة و الشمول والدقة والوضوح والتوقيت المناسب للمعلومات كعوامل مهمة في فاعلية اتخاذ القرارات الصحيحة، وبلغت نسب عدم الموافقة بتوفرها أكثر من المتوسط اي بدرجة مرتفعة، وقد يرجع ذلك لعدم الاهتمام بدراسة العلاقة بين المستوى الإداري والصفات الأخرى المؤثرة عليها كالمستوى التعليمي، والتخصص، والخبرة الوظيفية، ومستوى الراتب. كان من أهم توصياتها ضرورة تحقيق الكفاءة والفاعلية في نظام المعلومات بتوفيرها بالشكل المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المناسب عن طريق تحقيق معايير الدراسة، والاهتمام بالتسويق للمسميات الوظيفية لخريجي قسم علم المعلومات حسب اتجاهات إدارة المعرفة وإدارة المعلومات.

### - تمهيد:

نظراً لحاجة الإدارة العلمية الحديثة لمعلومات إدارية إلكترونية ونظراً في ظل وجود العولمة الاقتصادية التي حدّت من الاعتبار الجغرافي والزمني ، كان لابد من ظهور نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وهي عبارة عن مجموعة من النظم المحوسبة أسست في الدرجة الأولى لخدمة مدراء المنظمة والعاملين فيها، وذلك بهدف إصدار التقارير للموظفين في المستويات الإدارية المختلفة ، وهي إما تقارير تصدر بشكل منظم في كل فترة زمنية سواء أكانت يومية أو شهرية أو سنوية ، أو لإصدار تقارير خاصة يحصل عليها المستخدم وقت الحاجة لصنع قرار معين (الشرابي، ٢٠٠٨م ، ص ٣) .

وقد فرضت التطورات السريعة والمتلاحقة في تقنيات الحاسب الآلي والاتصالات والمعلومات أعباء ومسؤوليات كبيرة باعتبارها الأساس الذي يرتكز عليه تخريج الكوادر القادرة على الأخذ بزمام تلك التطورات والتفاعل معها والاستفادة منها.

## شكل رقم (١) المعلومات الداخلية والخارجية للمنظمة



وتنفرد العلاقة بين نظم المعلومات والمنظمات بخاصية هامة ذات تأثير متبادل، فنظم المعلومات يجب أن تتحاز إلى جانب المنظمة لتوفير المعلومات التي تحتاجها الأطراف المتعددة والهامة داخل المنظمة ( شكل رقم ١)، وفي نفس الوقت فإن المنظمة يجب أن تدرك أهمية نظم المعلومات، و أن تفتح أبوابها للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الجديدة ، بما يؤثر في المنظمات من خلال ما تقدمه من معلومات لازمة للتخطيط والتطوير واتخاذ القرارات والرقابة .

إن منطلق الإدارة بالأهداف مبني على أن تكون النتائج قابلة للقياس وليس مجرد نوايا حسنة ، أو صفات عامة ، فالإدارة بالأهداف تعتمد على وضع مجالات نتائج ، وعلى ووضع مقاييس لكل مجال بناء على وضع أبعاد زمنية ومالية " تكاليفية " لكل مجال، وتعتمد على المتابعة الدورية لمعرفة تقدم سير العمل ، كما تعتمد على معرفة المؤثرات التي غيرت المسار المستهدف، إن كل ذلك يتطلب تدفق المعلومات الملائمة إلى مراكز المسؤولية عن نتائج محددة لإنجاز العمل في الوقت الملائم مع تصحيح اي انحرافات مفاجئة ( الهواري، ص ١٥٨) وكما يظهر في شكل رقم (٢).

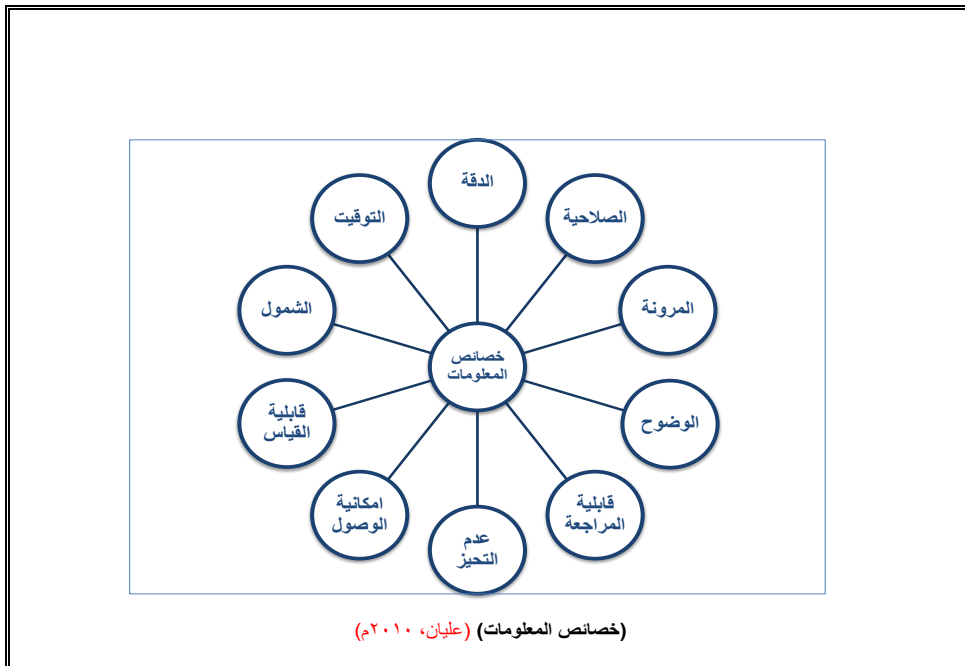
ولا شك بأننا إذا ما أردنا استخدام مثل تلك النظم فإن علينا أولاً أن نتعرف على الحد الأدنى من الأساسيات الضرورية المتعلقة بالنظم الآلية ومكوناتها وخصائص المعلومات المطلوبة حسب شكل رقم (٣) بما يساعدنا على تفهم طبيعتها وقدراتها وبالتالي التعامل معها بصورة تعود علينا بأفضل النتائج.

## شكل (٢) انواع المعلومات الضرورية في المنظمة



وقد تم اختيار أمانة مدينة جدة كمكان للدراسة وذلك لمعرفة مدى القصور الموجود في نظام المعلومات والذي يمكن ان يؤدي إلى تعطل وتأخر اتخاذ القرار المناسب في أحداث كالسيول التي وقعت يوم الثامن من ذي الحجة عام ١٤٣٠هـ مما يجعل من هذا الحدث ومناقشته أساسا لوضع نظام لقواعد البيانات التي تقوم عليها المؤسسات وتساعد على اتصال الوحدات المختصة لاتخاذ القرارات السريعة لمواجهة الكوارث .

## شكل رقم (٣) خصائص المعلومات



## ١ - موضوع الدراسة:

كانت مدينة جدة على موعد مع سيول جارفة تسببت في العديد من الوفيات والمصابين والمفقودين ، والعديد من الأضرار المادية ، تركزت معظم الخسائر في الأحياء الجنوبية والشرقية من المدينة ، وكانت هذه الأحداث محل اهتمام كافة وسائل الإعلام بصورة يومية في محاولة منها لإلقاء الضوء على الأعداد الصحيحة للخسائر التي وقعت وجهود الإنقاذ المتبعة لإنقاذ العالقين حسب ما ورد بجريدة عكاظ (عام ٢٠٠٩ العدد ٣١١٩).

ومن جهة أخرى، فنتيجة للتطورات في نظم المعلومات الحديثة وإدارة نظم المعلومات التي أدت الى نجاح المؤسسات وتطورها، وأهمية توفر المعلومات الصحيحة والمتكاملة والشاملة، كان من المهم استكشاف ذلك المجال بالتطرق لموضوع الدراسة الحالية ومعرفة درجة استخدام النظم الآلية لإدارة المعرفة بأمانة جدة بتناول المفاهيم التالية.

### - النظم الآلية لإدارة المعرفة:

تعد إدارة المعرفة منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة وتنمية الموارد البشرية للمنظمات، حيث انعكست التقنيات الجديدة على منظمات العمل بكل أشكالها، ومجالاتها، وأنتجت أوضاعاً وممارسات جديدة، وسيكون لتلك الأوضاع تأثيراتها على هياكل وفعالية الموارد البشرية في تلك المنظمات.

فإدارة المعلومات نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية يتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة، ويستوعب تقنياته المتجددة، ويطبق آلياته الفاعلة وتستثمر تقنيات المعلومات والاتصالات في أداء وظائفها (بامفلح ، ١٤٢٧هـ)، وتتمثل أهم خصائصها فيما يأتي:-

- تبني مفاهيم " الإدارة الإستراتيجية للمعرفة" من حيث وضوح الرؤية والرسالة الأساسية للمنظمة والتعامل الإيجابي مع مناخ المحيط الداخلي والخارجي للمنظمة، وتحديد الأهداف الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية المعرفية فيها.

- التعامل الفوري والإيجابي مع التحولات في سوق العمل وتطورات هيكلية الموارد البشرية اللازمة للمنظمة، وتعديل أساليب وخطط الاستقطاب والاختيار بما يتوافق مع تلك التحولات.

- التطوير المستمر والسريع لإعادة هندسة الهياكل التنظيمية ونظم وإجراءات العمل وأسس اتخاذ القرارات وتوزيع الصلاحيات والمسئوليات في شئون إدارة الموارد البشرية لمواكبة تطورات التقنية.

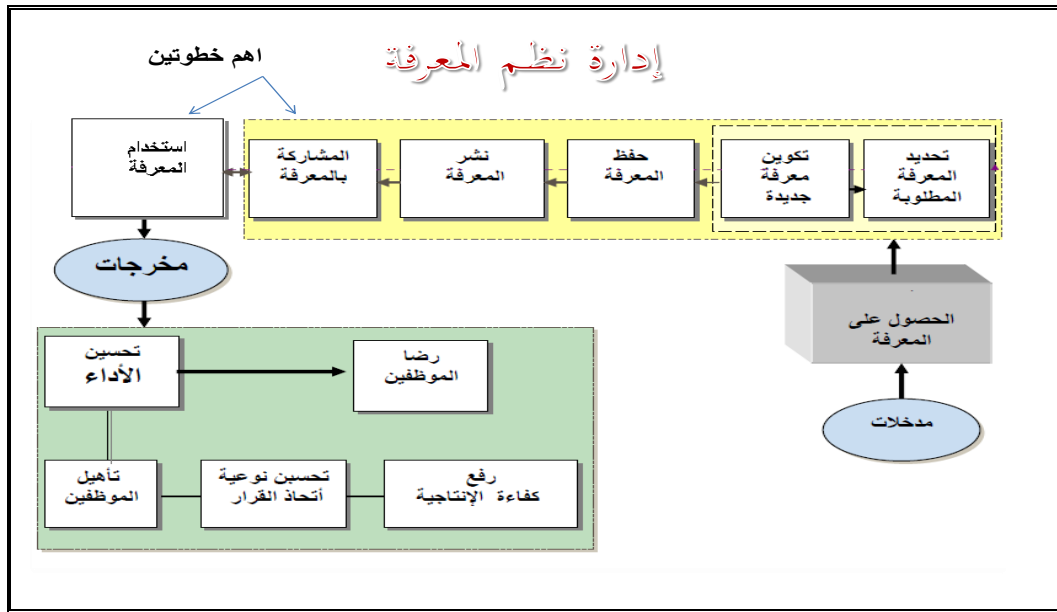
- تيسير التعلم واستثمار الخبرات والمعرفة المتراكمة للموارد البشرية وتوظيفها لتنمية القدرات التنافسية للمنظمات من خلال مفهوم " إدارة المعرفة بأبعادها الثلاثة.

- التعامل في سوق العمل العالمي بحثاً عن الموارد البشرية الأفضل.

- الاعتماد على تقنيات العصر الأساسية وهي الحاسب الآلي، وتقنيات المعلومات، وتقنيات الاتصالات، وشبكة الإنترنت، وما نشأ عنها من انتشار البريد الإلكتروني، وشبكات الربط الداخلية.

إن النظام الآلي لإدارة المعرفة هو نظام إلكتروني متقدم، يوفر جميع الأدوات اللازمة لإدارة المعلومات والبيانات بجميع أنواعها وأشكالها وتوظيفها بشكل عملي ليتم الاستفادة منها بأقصى درجة ممكنة في إدارة الأعمال والعمليات بالمؤسسة من خلال توجيهها الوجهة الصحيحة عبر منظومة متكاملة من المعايير و الضوابط التي تكفل لها "دقة وسلامة التصنيف و الهيكلية، وسرعة الوصول المشروط بضوابط حدود صلاحيات العمل للأفراد والمستخدمين و الحماية المقننة للمعلومات والبيانات والتوزيع المنضبط للأعمال والمهام الإدارية على مستويات الإدارة المختلفة، وكذلك من شأن إدارة المعرفة أن تحدد وتعرف أنواع محتويات المعلومات وطرق الاحتفاظ بها ودعمها ونشرها وتوزيعها (شكل رقم ٤).

#### شكل رقم (٤) إدارة نظم المعرفة



إن أول العمليات اللازمة لإدارة المعرفة هي البحث عن المعلومة الدقيقة والصحيحة ومن ثم توثيقها، من أجل تبادلها عبر وسائل التفاعل المختلفة داخل منظمات الأعمال، بما في ذلك الإنترنت أي شبكة المعلومات الداخلية التي تتيح لكل عامل في المؤسسة أن يتبادل المعرفة مع زملائه كل حسب حاجاته. ومن الطبيعي أن تلعب الاجتماعات التشاورية لمختلف المراتب والمستويات دورا مهما في تبادل المعلومات والمعارف والآراء، وأن يسهم ذلك في صناعة القرارات من الأسفل إلي الأعلى وبالعكس بدلا من أن تتخذ الهيئات العليا قرارات غير مدروسة

وغير واقعية، بعيدا عن الأطر التحتية لمنظمة الأعمال، كذلك فإن التعليم والتدريب المستمرين للكوادر البشرية بمختلف مهنتها ومستوياتها يعد ركنا أساسيا من أركان المعرفة، وتنمية الموارد البشرية التي يجب أن تسير في خط مواز لامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيقها. فإدارة المعرفة ليست إدارة المعلومات فحسب، بل إنها في جوهرها تعتمد على إدارة الموارد البشرية وتمييزها.

ويفهم من ذلك أن تدفق المعرفة في شرايين منظمات الأعمال، بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بوصفها وسيلة رئيسية من وسائل المعرفة الحديثة عن طريق بناء قاعدة معلومات آلية، وقاعدة خبرات فردية وجماعية تفاعلية مستمرة، يسهم بفاعلية غير مسبوقة، في اتخاذ القرار الصحيح وفي حل المشكلات التي تواجه منظمات الأعمال المختلفة (رزوقي، ٢٠٠٥، ص ١٤١-١٧٥). ومن أجل فهم كامل لإدارة المعرفة كان لا بد من تناول بعض المفاهيم المتعلقة بها وهي كالتالي:

#### - النظم الخبيرة :

تستند النظم الخبيرة على تقنية تمثيل وخرن المعرفة والخبرة الانسانية المتراكمة في حقل علمي أو تطبيقي محدد، ويتم تمثيل المعرفة عن طريق مهندس المعرفة الذي يقوم بنمذجة المعرفة المكتسبة من قبل خبراء المجال، وكتابتها ببرنامج كمبيوتر أو بخوارزمية يستطيع من خلالها الكمبيوتر تنفيذها وتلبية حاجات المستخدم "غير الخبير" لاحقاً.

يتكون هيكل النظم الخبيرة من قاعدة المعرفة والذاكرة العاملة، وآلة الاستدلال، ومهندس المعرفة، وخبير المجال، والمستفيد النهائي. وتعالج النظم الخبيرة عدة أنواع من المعرفة نذكر منها : المعرفة الإجرائية ، والمعرفة الإعلانية، وأنواع أخرى من المعرفة وكيفية استخدامها. وتستخدم النظم الخبيرة بمختلف التطبيقات في الأدوات المهمة التي تستخدمها إدارة المعرفة لاكتساب وتمثيل وخرن المعرفة.

تنتقي الأنظمة الخبيرة طرائق وتقنيات لبناء أنظمة تفاعل بين الإنسان والآلة، لها خبرة متخصصة في حل المشكلات، وترتكز منهجية الأنظمة الخبيرة على النظرة القائلة بأن الخبرة هي معرفة بحقل معين، وفهم للمشكلات الخاصة بهذا الحقل، ومهارة لحل بعض هذه المشكلات. وتفترض منهجيات تطور الأنظمة الخبيرة أن المعرفة الضمنية يمكن استخراجها من الخبراء على شكل أسلوب جيد لاتخاذ القرار، حيث يمكن حفظها في قاعدة المعارف الخاصة بالأنظمة الخبيرة، وإضافة إلى ذلك يفترض أن قواعد اتخاذ القرار هذه ثابتة ( أي لا تشهد تغيرا كبيرا مع الوقت ) ، ويطرح تطوير الأنظمة الخبيرة تحديا يتمثل في عملية اكتساب المعرفة، أي في فهم التجربة المساعدة على الاكتشاف ( بالتجربة )، التي يستخدمها الخبير البشري في حل مشكلات معينة.

وعلى الرغم من جدوى الأنظمة الخبيرة في إدارة المعرفة الضمنية، فقد أخفقت في معالجة المشكلات التي تستلزم إبداعاً أو رأياً جمالياً، وحتى البداهة البسيطة يمكن ألا يكون لها مكان في هذه الأنظمة، وقد يعزى هذه الإخفاق إلي " هشاشة " في هذه الأنظمة، وتعني الهشاشة هنا عدم قدرة هذه الأنظمة على إيجاد حل عندما لا تنطبق المشكلة تمام الانطباق على القواعد المخزنة في قاعدة المعارف. ويعزى هذا العجز إلي محدودية قدرة هذه الأنظمة على اكتساب معرفة جديدة، وعدم قدرتها على تحليل المعرفة غير المكتملة، علاوة على ذلك، فإن معرفة الأنظمة الخبيرة ( خبرتها ) ليست مجهزة وقابلة للاستخدام، وبالتالي لا تستطيع هذه الأنظمة تأمين الدعم الملائم في بيئة ديناميكية لإتخاذ القرار. ولهذا اتجهت هذه الأنظمة إلي أتمتت أنشطة اتخاذ القرار، بحيث لا يؤدي متخذ القرار دوراً فعلياً ما يدعوا الي رفضها في المواضيع التي يكون فيها الحكم البشري حاسماً. وقد دفعت هذه الثغرات التي تشوب الأنظمة المرتكزة على قواعد إلي تطوير منهجية بديلة عنها لدعم اتخاذ القرار، وجاءت النتيجة في أنظمة الاستدلال المرتكز على تلك الحالات ( المالكي ، ٢٠٠٣م ، ص ٥٠).

## ٢- مشكلة الدراسة :

تدور مشكلة الدراسة حول درجة استخدام النظم الآلية داخل أمانة جدة ، وأثر استخدام هذه النظم الآلية ودورها الفعال في توفير الجهد والوقت، حيث أن استخدام الهيئات الخاصة بأمانة جدة لمثل هذه النظم بطريقة غير فاعلة سوف يقلل من تأثيرها على حركة التواصل بين الهيئة وبين المستفيدين من خدماتها ، وهذه المشكلة قد ينتج عنها عدم جودة الخدمات وفقدان الاتصال بين الأمانة وبين هؤلاء المستفيدين على أكمل وجه ممكن ، ما يؤدي إلي ضعف تلك الخدمات ، وتفترض الباحثة ان أحداث سيول جدة قد تكون بسبب عدم توفر المعلومات الكاملة عن البيئة الداخلية والخارجية، مما أدى الي قصور في عملية اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وبالشكل المناسب في المكان المناسب وبأقل جهد وتكلفة ممكنة، في مثل تلك الظروف والاحداث التي واجهتها مدينة جدة.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال التالي :

- إلى أي مدى يمكن الاعتماد في عملية اتخاذ القرارات على نظام معلوماتي آلي

معرفي في المستويات الإدارية المختلفة في أمانة مدينة جدة ؟

## ٣- أهداف الدراسة :

١. التعرف على أثر مرونة تبادل المعلومات وتدفعها بين أقسام الأمانة المختلفة.
٢. التعرف على مدى شمول المعلومات وعلاقتها بتطوير الأداء.
٣. التعرف على أهمية دقة المعلومات في نظم تدعيم القرارات.
٤. التعرف على أهمية التوقيت المناسب للمعلومات في سرعة اتخاذ القرارات.

٥. التعرف على أثر وضوح المعلومات في اتخاذ الإدارة العليا القرارات المناسبة.  
٦. دراسة العلاقة بين المستوى الإداري و الصفات الأخرى تحت الدراسة.

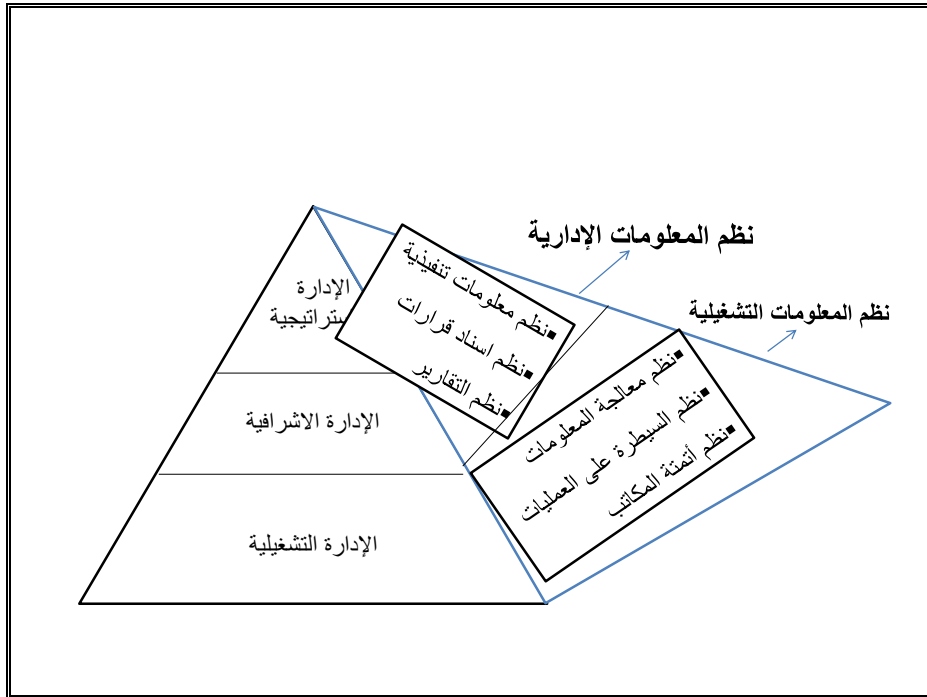
#### ٤- تساؤلات الدراسة :

١. ما أثر مرونة المعلومات في تبادل المعلومات بين أقسام الأمانة المختلفة ؟
٢. ما علاقة شمول المعلومات بتطوير الأداء ؟
٣. ما أثر دقة المعلومات في نظم تدعيم القرارات ؟
٤. ما أثر التوقيت المناسب للمعلومات في سرعة اتخاذ القرارات ؟
٥. ما أثر وضوح المعلومات في اتخاذ الإدارة العليا القرارات المناسبة ؟
٦. ما العلاقة بين المستوى الإداري و الصفات الأخرى تحت الدراسة.
٧. كيف يمكن الوصول إلى منهج لبناء نظام معلوماتي آلي معرفي في المستويات الإدارية المختلفة في أمانة مدينة جدة؟.

#### ٥- أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة في تقييم نظام المعلومات الآلي المستخدم حالياً ومعرفة مدى قدرته في حل المشكلات واتخاذ القرارات، حتى يمكن اعتبار أن النظم الآلية تعمل على زيادة الكفاءة في إنجاز الأعمال كما تؤدي إلى التوفير في النفقات وزيادة مرونة العمل وتحقيق درجة رضا أكبر لمستخدميها .

شكل رقم (٥) علاقة نظم المعلومات الإدارية و التشغيلية بعمليات الإدارة و مستوياتها المختلفة





تنقسم مهمات الإدارة بصفة عامة إلى ثلاثة مستويات إشرافية تأخذ شكلا هرميا من القاعدة إلى القمة .

١. مستوى الإدارة التنفيذية أو ما يسمى بالإشراف المباشر والتي تتولى القيام بإدخال البيانات والعمليات اليومية.
٢. مستوى الإدارة الإشرافية أو ما يطلق عليها الإدارة الوسطى والتي تعمل كحلقة وصل بين الإدارة العليا والمستوى الأدنى.
٣. مستوى الإدارة العليا و تقع في قمة الهرم و هي مسؤولة عن الرقابة والتخطيط والإدارة الإستراتيجية.

ويمكن تحديد أهمية الدراسة كالتالي:

- أهمية عامة : وتتحدد في أهمية تطبيق إدارة المعرفة وإدارة المعلومات في اي مؤسسة بشكل يساعد على اتخاذ القرار الجيد، حيث أن إدارة المعرفة توصل إلى الذكاء الذي يؤدي بدوره للوصول إلى القيادة الجيدة واتخاذ القرار الصائب، وهو أحد المجالات التي اتجهت معظم الدراسات في العالم إليه مؤخرا.
- أهمية خاصة: إذا ما تم تحليل النظم داخل أمانة جدة وتمت معرفة المشكلات المسببة لعدم اكتمال المعلومات، يمكن للباحثة من اتخاذ توصيات خاصة بإنشاء نظام معلوماتي آلي معرفي لاتخاذ القرارات الصحيحة لمجتمع الدراسة.

٦- حدود الدراسة :

اقتصرت هذه الدراسة على معرفة درجة استخدام النظم الآلية داخل أمانة جدة وتم إجراء الدراسة في إطار الحدود التالية:

١. الحدود البشرية: عينة عشوائية من كافة المستويات الإدارية بأمانة جدة وشملت على خمسين مفردة
٢. الحدود الجغرافية: محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية.
٣. الحدود الزمنية : تم الحصول على الردود في العام ١٤٣٠هـ-١٤٣١هـ.

٧- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج المسحي ، ودراسة الحالة، فالمنهج المسحي هو الأسلوب الملائم الذي يتم من خلاله جمع معلومات وبيانات عن الواقع الخاص بنظام المعلومات في أمانة مدينة جدة وذلك بقصد التعرف على الوضع الحالي لها والتعرف على جوانب القوة والضعف فيه أو مدى الحاجة لإحداث تغييرات جزئية أو أساسية فيه.

ودراسة الحالة لأمانة مدينة جدة تهدف الى دراسة الوضع الحالي ومعرفة الأوضاع السابقة لها ومعرفة العوامل التي أثرت عليها على مدى مراحل زمنية مختلفة.

## ٨- مصطلحات الدراسة :

**-النظم الآلية Computerized System**

هي عبارة عن برنامج كمبيوتر يتضمن معارف وأفكار ومفاهيم من خبرات البشر في مجال موضوعي محدد ، ويستخدم ذلك البرنامج بواسطة أشخاص غير خبراء ليساعدهم على اتخاذ القرارات ، أو حل المشكلات التي تعترضهم في ذلك المجال الموضوعي ( بامفلح ، ١٤٢٧ هـ ).

**-إدارة نظم المعلومات Information System Management**

هي تلك التي تؤثر على المنظمات بشكل مباشر على الهيكل التنظيمي للمنظمة وأهداف المنظمة ، وتصميم الوظائف، والقيم، والسلوك التنظيمي، وعملية اتخاذ القرار والإنتاجية، والجودة والمنتجات والخدمات الجديدة والابتكار والتطوير (ادريس، ٢٠٠٥م، ص ٢٣٠).

**-إدارة المعرفة Knowledge Management**

تقوم على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المؤسسة، والمستفيدين من خارجها، حيث يركز على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوفرة في المؤسسة والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها لذا، فإن من أهم مميزات تطبيق هذا المفهوم هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد، ورفع كفاءة المؤسسة (النقيب، ٢٠٠٧م).

جاءت إدارة المعرفة بمفهوم أكثر تطوراً من إدارة الجودة الشاملة ، إذ عملت على دمج الجانب التكنولوجي مع الجانب الانساني أو البشري من اجل الاستغلال الأمثل المتمثل في رأس المال الفكري وثقافة المؤسسة على المستوى الوطني والتنافسي. وقد ظهر ذلك المفهوم في منتصف التسعينات حينما ظهرت بوادر إدارة المعرفة في كل من الشركات الأوروبية واليابانية ( ضليمي، ٢٠٠٩ م ).

**-نظم إدارة المعرفة Knowledge Management System**

هي نظم إلكترونية تهدف إلى دعم إدارة المعرفة المؤسسية وتطبيقاتها (النقيب، ٢٠٠٧م).

**-قواعد البيانات الفردية Individual Data Base**

مجموعة من الملفات الموحدة التي تستخدم بواسطة فرد واحد فقط ، فمستخدمو الحواسيب المصغرة / المايكروية يستطيعون أن ينشئ كل واحد منهم قاعدة بيانات خاصة به ، باستخدام برامج إدارة قواعد البيانات الشائعة المعروفة ، فالمعلومات تكون مخزونة في الأقراص الثابتة للحواسيب الشخصية ( الشرابي، ٢٠٠٨م، ص ١٤٥ ).

**-نظام إدارة قواعد البيانات Database Management System**

برنامج يقوم بإدارة وتنفيذ أنشطة تكوين قاعدة البيانات ، تخزين البيانات ، معالجة البيانات ، استرجاع البيانات وتحديث البيانات في قاعدة البيانات لتلبية احتياجات المستخدمين ( ياسين، ٢٠٠٦م ، ص ١٥١).

### -تصميم النظم System Design

إعادة ترتيب وتركيب عناصر كثيرة منفصلة وربطها في علاقات تداخلية يجعل منها كياناً جديداً متجاوزاً سلبيات النظام القديم لتحقيق أفضل للأهداف ( السالمي، وآخرون ، ٢٠٠٥م ، ص ٤ ).

### ٩- أدوات الدراسة و جمع البيانات :

استخدمت مصادر متنوعة لجمع البيانات ومنها :

- الكتب والمقالات والمراجع النظرية التي تناولت الموضوع.
- الإطلاع على الوثائق والتقارير الخاصة بالصحافة الالكترونية والمطبوعة .
- تصميم إستبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة.
- تمت دراسة معنوية العلاقة باختبار معامل الارتباط.

### ١٠- الدراسات السابقة:

دراسة رزوقي (عام ١٩٨٧) بعنوان " الإدارة العلمية وبحوث العمليات لمجالات تطبيقاتها في المكتبات" . هدفت هذه الدراسة إلى التعريف ببحوث العمليات المتعلقة باستخدام الطرق العلمية في حل المشاكل الإدارية التي يمكن التعبير عنها، وذلك بإتباع النماذج الرياضية التي تسمح بإجراء المقارنة بين البدائل من الأنشطة والأعمال كما تسمح بتحديد المسلك الذي يؤدي إلى أفضل النتائج.

دراسة مكارثي عن الإنترنت كمصدر للمعلومات التنافسية (عام ٢٠٠٠) عن طريق التعريف بإحدى خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات المتخصصة مثل نظم التكشيف المميكنة والتطابق الضوئي ومفهوم المصطلح الواحد الذي أدى لوضع اسس تكشيف الربط اللاحق وتدين قواعد البيانات والبيث الانتقائي للمعلومات بالكثير من الفضل لبيئة المعلومات المتخصصة.

دراسة الشيخ عن ممارسات التخطيط في منشآت الاعمال الصغيرة في دولة الامارات العربية المتحدة (عام ٢٠٠٠) وقد اشارت النتائج الى أن عملية التخطيط تحتاج الى وجود معلومات تتعلق بالتنبؤ بالأرباح والمبيعات والتدفقات النقدية.

دراسة ميزو Meso (عام ٢٠٠١) بعنوان " البنية التحتية لإدارة المعرفة واتجاهات تطوير النظم وتحليل عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الافتراضية المرتكزة على الويب" . وقد هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الدور الذي يمكن أن تلعبه البنية التحتية للمعلومات للتأثير على إدارة

المعرفة في المؤسسات الافتراضية المرتكزة على الويب، وكذلك تحديد اتجاهات تطوير النظم الملائمة لنشر المعرفة في هذه المؤسسات في ظل النمو المتسارع لمؤسسات الأعمال بالتعرف على درجة الاستفادة من المعرفة في مؤسسة افتراضية ترتكز على الويب. كما تتعرض الدراسة لتأثير الأساليب الأساسية لتطوير النظم إلى درجة الاستفادة من المعرفة المتوفرة داخل المؤسسة من خلال تحليل عمليات إدارة المعرفة ومن خلال التحسين الدائم للبنية التحتية لإدارة المعرفة.

دراسة مكارثي McCarthy (عام ٢٠٠٢) بعنوان " قياس مدى صلاحية ملائمة التقنية لأداء مهام نظم إدارة المعرفة". تفيد الدراسة بأن استعمال التقنية مرهون بمدى تلبية هذه التقنية لمتطلبات المستفيد من المهمة التي ينجزها، وكلما ارتقى مستوى ملائمة التقنية وصلاحيتها للمهمة، ارتفع الأداء ويتعداه إلى إمكانية نجاح استخدام النظام، بما يؤثر على تقويم المستفيد لملائمة التقنية المستخدمة في إنجاز مهمة ما بمتطلبات تلك المهمة، وبخصائص التقنية المستخدمة فيها. وقد هدفت تلك الدراسة إلى استكشاف المعرفة الكامنة وتصنيفها، وتداولها، بغرض تحسين الفاعلية الكلية للمؤسسة. ولقد تم إجراء استبيان على أربع عشرة مؤسسة تطبق نظم إدارة المعرفة فيما إذا كانت هذه النظم قد حققت المتطلبات للمستفيدين منها. أما الفرضية الثانية فقد صممت لإختبار مدى وجود علاقة إيجابية بين الخصائص الفردية للمستفيدين من نظم إدارة المعرفة واستخدام هذه النظم، وقد جمعت الفرضية الثالثة بين متطلبات المستفيدين والخصائص الفردية لهؤلاء المستفيدين، لتحديد مدى وجود علاقة إيجابية بين ملاءمة التقنية للمهمة وبين استخدام نظم إدارة المعرفة، وقد استخدمت الدراسة أساليب إحصائية والتي كان من أهم نتائجها وجود علاقة إيجابية بين ملاءمة استخدام التقنية لأداء مهام العمل وبين استخدام نظم إدارة المعرفة.

دراسة سميلتزر Smeltzer (عام ٢٠٠٣) بعنوان " نموذج تحليل النظم السلوكية لتصميم نظام لإدارة المعرفة عالي التأثير. وقد هدفت هذه الدراسة إلى استعمال مبادئ تحليل السلوك وأسلوب تحليل النظم السلوكية لتصميم نظام لإدارة المعرفة لمساعدة الموظفين في تحسين الأداء الوظيفي بأسلوب يربط الأداء بنتائج العمل، وفي الوقت نفسه يكون نظاما ملائما للأعمال الصغيرة. تعرضت الدراسة بالوصف لأسلوب تحليل النظم السلوكية كما تقدم مراجعة للأساس النظري التقليدي لإدارة المعرفة، بالإضافة إلى ذلك، تقدم شرحا لعدد من مفاهيم إدارة المعرفة. ومن أهم نتائجها تقويم نظام إدارة المعرفة بواسطة معايير شخصية ومعايير خاصة بالعمليات، ومعايير خاصة بالأداء، استخدمت جميعها لتقويم رضا الموظفين، وإنتاجيتهم، ومستوى الأداء في العمل. وأظهرت المعايير الشخصية تأثيرا إيجابيا على رضا الموظفين وإنتاجيتهم، فيما أظهرت المعايير الخاصة بالعمليات نتائج معقولة بالنسبة إليها. كما تم تقويم معايير الأداء بواسطة اختبارات إحصائية وقد أظهرت زيادة ملموسة في الأداء المتكرر ، أي

تكرار عمل معين بمساعدة أحد البنود المعرفية المتوفرة في نظام إدارة المعرفة، عقب تنفيذ نظام لإدارة المعرفة لواحدة من المجموعتين التجريبتين.

دراسة بو عزة (عام ٢٠٠٣) عن واقع استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات وحل المشكلات من قبل مديري المؤسسات الصناعية الخليجية في منطقة الرسيل العمانية، وقد بينت نتائج الدراسة ارتفاعا ملحوظا في درجة استخدام المعلومات في كل المجالات ذات الصلة بعملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات. إن التعرف على مشكلة معينة ذات صلة بالعمل واختيار الحل الملائم يحظيان بأعلى درجة لاستخدام المعلومات. كما نتج من الدراسة ان الأهمية التي تكتسبها المعايير الخاصة بالمعلومات هي : الدقة، التزامن ، الملاءمة، الشمول، الموضوعية. كما أن أهم الصعوبات التي تمت ملاحظتها هي الافتقار الى المعلومات الضرورية وعدم القدرة على تصنيفها واسترجاعها.

دراسة النقيب (عام ٢٠٠٣) عن إدارة النظم الإلكترونية المتكاملة للمكتبات في مصر، حيث نتج عن تطبيقها في المكتبات الكبيرة إلى نتائج ملحوظة عن سرعة الأداء في الإعارة والمحاسبة وتسجيل الدوريات وإنتاج وإعداد الفهارس والببليوجرافيات واختزان واسترجاع المعلومات في بنوك المعلومات.

دراسة ديورسيكوف Durcikova (عام ٢٠٠٤) بعنوان " دور المناخ الرئيسي في استخدام أنظمة إدارة المعرفة من أجل حل المشكلات". تتطرق هذه الدراسة إلى الاستثمارات الضخمة التي تنفقها المؤسسات على تطوير الأنظمة لإدارة المعرفة بغية تشجيع الابتكار والإبداع لدى العاملين، وعلى الرغم من ذلك يفشل كثير من مبادرات أنظمة إدارة المعرفة في تحقيق التوقعات المرجوة. ومن أهم نتائجها أن المناخ المؤسسي له دور بارز في استخدام نظم إدارة المعرفة، وأن العاملين القدامى ينظرون إلى أهمية أنظمة إدارة المعرفة أثناء ضغط العمل أفضل من العاملين الجدد.

دراسة نيفو Nevo (عام ٢٠٠٣) بعنوان " تطوير أنظمة فعالة لإدارة المعرفة". وقد هدفت هذه الدراسة إلى تناول دور الأنظمة الإلكترونية لإدارة المعرفة في المؤسسة وتطبيقاتها، إلا أن ثمة صعوبات أمام استفادة المؤسسات من هذه الأنظمة ومن ثم تعظيم دورها عن طريق تقديم منهج يستند إلى نظرية لتقويم أنظمة إدارة المعرفة والتعرف على أبرز عيوب الأنظمة الموجودة حالياً. تشير نتائج الدراسة إلى مشكلتين أساسيتين: الأولى هي عدم وجود نموذج لتدفق المعرفة داخل المؤسسة أو معرفة كافية وراء المعرفة كالميتاديتا ما يسهم في زيادة قدرة أنظمة إدارة المعرفة على خدمة الإجراءات المؤسسية لإدارة المعرفة، أما المشكلة الثانية فتتمثل في عدم وجود منتج متكامل لإدارة المعرفة ما يقلل من قدرة المؤسسة على توفير حل شامل لإدارة المعرفة

داخل المؤسسة. إن عدم قدرة التقنية المتوفرة حالياً في أنظمة إدارة المعرفة على الإدارة الفعالة " للمعرفة الكامنة" هو ملمح مهم في تصميم أي نظام فعال لإدارة المعرفة.

دراسة حلوي Halawi (عام ٢٠٠٥) بعنوان " نجاح أنظمة إدارة المعرفة في المؤسسات المعتمدة على المعرفة" . وقد هدفت الدراسة إلى تقويم نجاح أنظمة المعلومات داخل المؤسسات أصبح هو أحد أهم قضايا إدارة نظم المعلومات، كما تشير إلى ندرة الأبحاث التي تتولى تطوير نموذج يمكن استعماله في قياس نجاح نظام إدارة المعرفة في المؤسسات المعتمدة على المعرفة، ويضمن نموذج إدارة المعرفة الناجح المقترح خمسة متغيرات ( هي جودة النظام، وجودة المعرفة، وجودة الخدمة، وغرض الاستخدام، ورضا المستفيد)، وقد قامت تلك الدراسة باستطلاع رأي ثلاثين مؤسسة استخدمت أنظمة إدارة المعرفة لقياس نجاح أنظمة إدارة المعرفة.

دراسة ليو Liu (عام ٢٠٠٣) بعنوان " دراسة العوامل التي تيسر استخدام أنظمة إدارة المعرفة وتأثير استخدامها على التعليم الشخصي داخل المؤسسة" . وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقويم دور نظام إدارة المعرفة في التعليم الشخصي في الإطار المؤسسي، والى التعريف بما المقصود بالتعليم المؤسسي، وكيف يمكن قياسه من خلال التغيرات التي تطرأ على حالة الشخص الداخلية (المعرفية) أو الخارجية ( الحقائق القابلة للملاحظة كالمسلوك والأداء ) . عرضت الدراسة نموذج ناجح لإدارة المعرفة عن طريق تحليل الاستبيان الذي أجري لمعرفة العوامل التي تسهل استخدام نظام إدارة المعرفة و قياس تأثير استخدام نظام إدارة المعرفة على التعليم الشخصي. ومن أهم نتائج الدراسة أن أنظمة إدارة المعرفة تؤثر تأثيراً قوياً على التعليم الشخصي الفعال، كما توصلت الدراسة إلى العوامل الأساسية لإقدام الشخص على استعمال نظام إدارة المعرفة، مثل: جودة ونوعية المعلومات اللتان ليس لها تأثير مباشر على معدل استخدام النظام، و أما المستخدمون هم من أهم عناصر نجاح نظام إدارة المعرفة، أي أن الأفراد هم الذين يقررون استخدام النظام والمشاركة مع الآخرين وكذلك اختزان المعرفة.

دراسة رزوقي (عام ٢٠٠٤) بعنوان " الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها". هدفت الدراسة إلى توضيح المفاهيم المتعلقة بهندسة المعرفة وإدارتها توضيحاً إجرائياً يتفق مع الواقع الفعلي لدور مهنة المعلومات في ضوء المتغيرات المستمرة للعصر الحالي، وكذلك تحديد السمات الأساسية لعمال المعرفة ومديريها. كما قامت بتحديد متطلبات إدارة المعرفة وهندستها وأساليبها بما يضمن رسم الإطار العام والوصف الوظيفي المطلوب لأخصائي المعلومات كمدير معرفة. وقد أوصت الدراسة بأن مهنة المكتبات كغيرها من المهن المتخصصة تحتاج إلى تعليم وإعداد أكاديمي متعمق، كما تحتاج أن يكون لها منظمة مهنية وأهداف محددة ومبادئ أخلاقية ونتائج فكري في المجال، كما أوصت بتعزيز إيمان أخصائيي المعلومات لتطوير ذاتهم لأن مهنتهم لن تتحسن ما لم يكن هناك سعي نحو تحسين

الذات، وحيث إن تنفيذ إدارة مهنة إدارة المعرفة تستوجب مساهمة فريق العمل بمهارات متعددة ومتراصة ومتكاملة، فعلى أخصائي المعلومات أن يعرف دوره الحقيقي كعضو فعال في فريق العمل مع التأكيد على تعزيز هذا الدور بالتعلم المستمر والتواصل مع المستجدات والتآلف مع أعضاء الفريق الآخرين خصوصاً الذين يعملون على تطوير النظم الخبيرة وقواعد البيانات. إن الخروج من النمط التقليدي الذي تعمل مؤسسات المعلومات بموجبه باستخدامها للعادات والتعليمات والأدلة في عملها بأن تضع لنفسها فلسفة واقعية مستنبطة من توجيه الأفكار نحو النظرة الجديدة في إدارة المعلومات والمعرفة تعليمًا وتطبيقًا، هي فلسفة تعرف دور المهنة الحقيقي الذي يمكن استنباطه من تعريف الوظائف المطلوبة لإدارة المعرفة. إن الدور الأساسي لمهنة المعلومات يكمن في إدارة المعرفة أكثر منه في هندسة المعرفة، ومع ذلك، لا يمكن إنجاز عملية هندسة المعرفة بنجاح بمعزل عن دور اختصاصي المعرفة والمعلومات.

دراسة النقيب (عام ٢٠٠٧) عن درجة استخدام النظم الآلية لإدارة المعرفة في المدينة التعليمية بقطر. تناولت الدراسة دور الأنظمة الآلية في إدارة المعرفة المؤسسية وتطبيقاتها، وأسباب الصعوبات أمام استفادتها من هذه الأنظمة. بلغت عينة الدراسة ٣٢٢ من الموظفين العاملين تم توزيع الاستبانة عليها للإجابة على خمسة مجالات تتعلق بشمول المعلومات، ومرونة المعلومات، دقة المعلومات، التوقيت المناسب، ووضوح المعلومات.

دراسة الشريف (عام ٢٠٠٧) التي هدفت الى وضع عدد من المبادئ الأساسية لإدارة الوثائق الإلكترونية في المنظمات الحكومية وأرشفتها بعد انتهاء العمل الإداري، وقد تناولت ادارة الوثائق الرسمية باستخدام تطبيقات الحاسب مثل برنامج معالج الكلمات ورسائل البريد الالكتروني وكشوفات الحسابات الآلية والوثائق الرقمية باستخدام الماسح الضوئي.

دراسة بيزان عام ٢٠١٠ عن إدارة المعرفة وتنمية القيادات الإدارية، وقد تم استعراض أهم تحديات الاقتصاد المعلوماتي المعرفي في عصر الرقمنة، الذي يحتم بدوره ضرورة الاهتمام بتنمية الرأسمال المعرفي الوطني بهدف تحسين الأداء المؤسسي، مع استشراف رؤية مستقبلية لمدى إمكانية تطبيق برامج إدارة المعرفة لإعداد وتنمية قيادات إدارية ذات كفاءة وفاعلية تسهم في الرفع من مستوى الأداء المؤسسي الذي سينعكس بطبيعة الحال على الاقتصاد الوطني. إن العمليات "Process" تلك التي تتضمن تنظيم المعرفة من تصميم وتوصيف للمعرفة المتوفرة واسترجاعها، من اجل التشارك فيها وتبادلها بين الأفراد داخل الإطار المؤسسي وخارجه عن طريق استخدام الأنظمة والبرامج كتقنيات "Technology" مثل: التقيب عن البيانات Data Mining، مخازن البيانات Data Warehousing، خرائط المعرفة Knowledge Mapping، الإنترنت Intranet، المكتبات الإلكترونية Electronic Libraries، الحوار Dialogue، ممارسات المجموعات Communities Of Practices... الخ، من شأنها المساعدة في إرساء

أسس الثقافة التنظيمية Cultural organizing بما يمكن من قيادة المؤسسة Leadership عن طريق إدارة المعلومات والمعرفة ويمكن من توليد معرفة جديدة تؤثر في سلوكيات الأداء لتحقيق التنافس والتميز لمختلف العاملين في المؤسسة.

دراسة مناصرية (عام ٢٠١٠) بعنوان " دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية". هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع ومراحل عملية اتخاذ القرارات، ومتطلبات المعلومات ومختلف أنواع نظم المعلومات الإدارية، والتعرف على الأسس النظرية التي يقوم عليها مفهوم نظام المعلومات الإدارية، كذلك تحديد أثر تكنولوجيا الاتصال ونظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي على اتخاذ القرار وإبراز أهمية استخدام التقنيات الحديثة والنماذج الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، وتحديد مستوى الأمن والرقابة على المعلومات الذي تتمتع به الشركة. وكان من أهم نتائجها تدني نسبة تولي المرأة لمناصب المسؤولية واتخاذ القرار في الشركة؛ و يرجع ذلك إلى طبيعة الشركة بوصفها صناعية حيث يتم عادة توظيف الرجال. ويمتلك متخذو القرارات في الشركة مستوى تعليمي مقبول، وكاف لتقبل واستيعاب فكرة إدخال نظم معلومات إدارية مبنية على الحاسب الآلي والاعتماد عليها في دعم عملية اتخاذ القرارات ، مما يسهل الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي في اتخاذ القرارات ويزيد من فعاليتها.

#### ١١- نبذة عن أمانة جدة

أمانة جدة :

هي مؤسسة بدأت منذ أن أعلن الملك عبد العزيز آل سعود إنشاء مجلس بلدية جدة عام ١٣٤٥هـ بغرض الإشراف على النظافة والترتيب والبناء والتشييد بها. ومن أهم إدارات أمانة جدة :

إدارة المرصد الحضري- وحدة الخطة الإستراتيجية بمحافظة جدة- الإدارة العامة لمشاريع النظافة- الإدارة العامة للمرادم- الإدارة العامة للمكافحة الحشرية والوقاية الصحية-إدارة التجهيز الإدارية العامة للتراخيص والرقابة التجارية- الإدارة العامة للمختبرات- إدارة برنامج أصدقاء جدة -الإدارة العامة للمتابعة والمجلس البلدي - الإدارة العامة لهندسة النقل والمرور- إدارة الإنارة - الإدارة العامة للحدائق والتشجير والمرافق البلدية - مركز نظم المعلومات الجغرافية- الإدارة العامة للتخطيط العمراني- إدارة علاقات المكاتب الهندسية رخص البناء- إدارة المشاريع الريادية وتنمية المناطق الخاصة- الإدارة العامة للأراضي والممتلكات - الإدارة العامة للمشاريع الرئيسية وتنمية المناطق الخاصة- إدارة تطوير وتقنية المساحة.

موقع امانة جدة متاح على : <http://www.jeddah.gov.sa/>



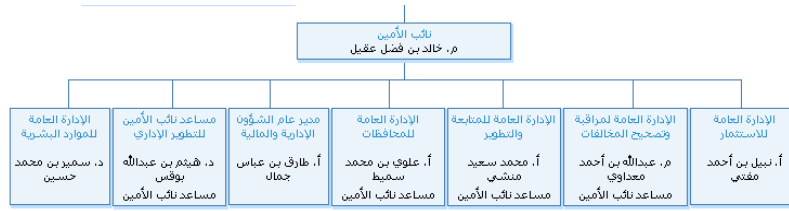
وترغب أمانة جدة في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة إلى سكان جدة بشفافية وسهولة، لذلك تم توضيح آلية تقديم جميع خدمات الأمانة والارتقاء بأدائها والتي من المفترض أن يؤدي ذلك إلى التيسير على المواطنين وتقديم الخدمات لهم في وقت قياسي محدد مسبقا حسب الإجراءات اللازمة لإنهاء الخدمات على أكمل وجه ، إن عملية التطوير والتحسين مستمرة في إدارات الأمانة لتبسيط الإجراءات وتسهيلها لمن أجل تحقيق رضا المتعاملين مع الأمانة من مواطنين ومقيمين بمحافظة جدة عن مستوى تقديم الخدمات، مستوفية لإجراءاتها ومتطلباتها عن طريق رغبتها في تحقيق الأهداف التالية:

- الشفافية والوضوح.
- اختصار وقت إنهاء المعاملات لوقت قياسي .
- النقل من روتينية المعاملات بين الإدارات .
- الحد من المخاطر الأخلاقية .
- كسب ثقة العملاء .
- تحديد الأدوار والمسئوليات.

#### مسيرة أمانة جدة :

- ١ - تحقق غايتها من خلال تطوير وتنفيذ خطط إستراتيجية مرنة، تستجيب للاحتياجات الحالية والمستقبلية لمدينة جدة والمحافظات والمراكز المرتبطة بها، وتوفر لها خدمات بلدية متطورة ومبتكرة عالية الجودة والكفاءة، وتدعم دورها الثقافي ونموها العمراني والاقتصادي .
- ٢ - تحقق غايتها مع جميع الأجهزة الحكومية المختصة ومع مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص ومع سكان جدة وزوارها.
- ٣ - توفير بيئة عمل متميزة بالفعالية والشفافية، حريصة على حماية الحقوق العامة والخاصة، وملتزمة بقيم الأمانة .
- ٤ - تطوير وتوجيه قدرتها نحو تحقيق غايتها من خلال استقطاب واستبقاء كفاءات فنية وإدارية متميزة ومتحمسة للعطاء، وتعمل على الاستفادة من أرقى تقنيات المعلومات المتاحة .
- ٥ - تحقق عنصر الاستدامة عن طريق حماية وتطوير البيئة الطبيعية، والاستمرارية الذاتية للمشاريع، والاستفادة من جميع الموارد المتاحة، كما تعمل على تحقيق أفضل مردود من توظيف الاستثمارات، على أن تكون مصادر الدخل متنوعة ومتنامية.

## شكل رقم (٦) الهيكل التنظيمي لأمانة جدة :



## إدارات أمانة جدة (شكل رقم ٦):

- ١- مكتب الأمين : إدارة التنسيق والعلاقات. إدارة الدراسات التطويرية.
- ٢- مكتب الإدارة الإستراتيجية : إدارة محافظة المشاريع
- ٣- إدارة المرصد الحضري : إدارة المخطط الإقليمي
- ٤- وحدة الخطة الإستراتيجية بمحافظة جدة : وحدة تخطيط المحافظات والبلديات. وكالة الخدمات . مساعد الوكيل لمتابعة وقياس الأداء . إدارة المتابعة. إدارة الأزمات. مساعد الوكيل لشؤون النظافة والمرادم .
- ٥- الإدارة العامة لمشاريع النظافة:
- ٦- الإدارة العامة للمرادم : برنامج الدمارات.
- ٧- الإدارة العامة للمكافحة الحشرية والوقاية الصحية: مساعد وكيل الخدمات للسلامة والعلاقات الحكومية. الإدارة العامة للأمن والسلامة. الإدارة العامة للعلاقات الحكومية . إدارة الطوارئ.

٨- إدارة التجهيز: مساعد الوكيل للشئون البيئية. إدارة البيئة البحرية. إدارة الرقابة البيئية. إدارة الدراسات والتخطيط البيئي. مساعد الوكيل للأسواق والمواد الغذائية . الإدارة العامة للمسالخ وأسواق النفع العام. إدارة الرخص للمستثمرين.

٩- الإدارة العامة للتراخيص والرقابة التجارية: إدارة الناقلات. إدارة الرقابة التجارية.

١٠- الإدارة العامة للمختبرات : الإدارة العامة لشئون التسويق والإعلام . إدارة المتابعة والتنسيق. الإدارة العامة لبرامج التطوع والتنمية الاجتماعية .

١١- إدارة برنامج أصدقاء جدة : الإدارة العامة للثقافة والسياحة. مركز الملك عبد العزيز الثقافي. الإدارة العامة للتسويق الاستراتيجي. الإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام . إدارة المركز الإعلامي.

١٢- الإدارة العامة للمتابعة والمجلس البلدي : وحدة تنسيق شئون المجلس البلدي.

١٣- المكتب الفني : سكرتارية لجان التظلمات. الإدارة العامة للمتابعة . إدارة المتابعة الميدانية. إدارة المتابعة الإدارية. إدارة مراقبة المباني ومخالفات البناء. إدارة التحقيق. وكالة التعمير والمشاريع . وحدة المتابعة. الشئون الفنية لمكتب وكيل التعمير والمشاريع. مكتب البرنامج PMO. مكتب إدارة المشاريع. مكتب تنسيق المشاريع. الإدارة العامة للدراسات والتصاميم .

١٤- الإدارة العامة لهندسة النقل والمرور: الإدارة العامة للخطة الإستراتيجية. الإدارة العامة للمياه. إدارة تصريف مياه الأمطار والسيول. الإدارة العامة للمشاريع الإستراتيجية وتنمية المناطق الخاصة . خدمات مساندة المشاريع. الإدارة العامة لعقود الإشراف على المشاريع. الإدارة العامة لعقود المشاريع. الإدارة العامة لمراقبة البرامج MTMM. الإدارة العامة للجودة والنوعية والسلامة. الإدارة العامة للطرق. إدارة مشاريع التسمية والترقيم. إدارة المحاور الرئيسية. إدارة الطرق. وحدة تشغيل وصيانة الطرق. وحدة إقبال بلاغات الحفر الوعائية. وحدة تنفيذ مشاريع الطرق

١٥- إدارة الإنارة : وحدة تشغيل وصيانة الإنارة. وحدة تنفيذ مشاريع الإنارة.

١٦- الإدارة العامة للحدائق والتشجير والمرافق البلدية : إدارة التصميم الحضري وتصميم المناطق المفتوحة . مدير الإدارة العامة للجسور والأنفاق. الإدارة العامة للتخطيط العمراني والمعلومات الجغرافية . إدارة جمع البيانات. إدارة تخطيط التسمية والترقيم.

١٧- مركز نظم المعلومات الجغرافية : إدارة التدقيق والجودة. إدارة الخرائط والدعم الفني. إدارة قواعد البيانات الجغرافية. إدارة التطبيقات.

١٨- الإدارة العامة للتخطيط العمراني : إدارة الكروكيات التنظيمية. إدارة المساحة. إدارة المساندة الإدارية والأرشفيف. إدارة الدراسات والتخطيط.

١٧- إدارة علاقات المكاتب الهندسية : إدارة تنسيق المتابعة. إدارة المناطق العشوائية. شركة جدة للتنمية والتطوير العمراني. الإدارة العامة لرخص وإشتراطات البناء .

- ١٨- اشتراطات وأنظمة البناء - رخص البناء .
- ١٩- إدارة المشاريع الريادية وتنمية المناطق الخاصة: إدارة المشاريع السكنية. إدارة المشاريع الخدمية والتجارية.
- ٢٠- الإدارة العامة للأراضي والممتلكات : وحدة التنسيق للأراضي الحكومية والجمعيات الخيرية. وحدة التنسيق مع المحكمة وكتابة العدل. الإدارة العامة للتطوير الحضري . إدارة دراسات نزع الملكيات. إدارة المبادرات الإنسانية.
- ٢١- الإدارة العامة للمشاريع الرئيسية وتنمية المناطق الخاصة: الإدارة العامة للشئون الفنية . وحدة التنسيق مع لجنة مراقبة الأراضي وإزالة التعديات.
- ٢٢- إدارة تطوير وتقنية المساحة: إدارة متابعة واسترجاع الأراضي. إدارة الممتلكات. إدارة فحص الملكيات. الإدارة العامة للمنح . إدارة الأرشيف . وحدة تجهيز معاملات المنح. إدارة الدعم والمساندة. إدارة المنح . لجنة تنفيذ المنح .

## ١٢- الدراسة الميدانية:

في هذه الجزئية سوف يتم تحليل المعلومات لتحقيق أهداف وتساؤلات الدراسة مبتدئة بوصف عينة الدراسة حسب المستوى الإداري والتخصص والمسمى الوظيفي والمستوى التعليمي والخبرة الوظيفية.

### ١- المستوى الإداري :

#### جدول رقم (١) عينة الدراسة حسب المستوى الإداري

أنواع الإدارات	الإدارة الإستراتيجية	الإدارة الإشرافية	الإدارة التنفيذية	الانحراف المعياري
النسب	%١٨,٦	%٤٠,٧	%٤٠,٧	٠,٧٤٤

يتضح من جدول رقم (١) انه قد تم سحب عينة عشوائية عددها ٥٠ مفردة من الإدارات المختلفة المكونة للأمانة، تشكلت معظمها من الإدارة الإشرافية والإدارة التنفيذية بنسبة %٤١ لكل منهما على التوالي، بينما قل تمثيل الإدارة الإستراتيجية فيها حيث بلغت نسبة مشاركة هذه الفئة %١٩ فقط .

### ٢- مسمى الإدارات

#### جدول رقم (٢) عينة الدراسة حسب امسمى الادارات

يتضح من جدول رقم (٢) أن أكثر مسمى للإدارات المشكلة لوظائف الأمانة قد تمثلت في إدارة الإشراف على المشاريع و إدارة الطوارئ حيث بلغت النسبة في كل منهما %٢٠ من إجمالي عينة الدراسة ، تلتها ادارة الامن والسلامة بنسبة %١٥، ثم ادارة المشاريع وادارة الاشراف على العقود بنسبة %١٣. بينما بلغت إدارة المرصد الحضري وإدارة الكوارث نسبة منخفضة جدا مثلت (%٢) فقط.

الانحراف المعياري	النسب	مسمى الإدارات	الإدارات
٢,٤٦	%١٢,٧	إدارة محفظة المشاريع	الإدارة الإستراتيجية
	%١,٨	إدارة المرصد الحضري	
	%٥,٥	إدارة المخطط الإقليمي	
	%٢٠	إدارة الإشراف على المشاريع	الإدارة الإشرافية
	%١٢,٧	إدارة الإشراف على العقود	
	%١٠,٩	إدارة الجودة والنوعية والسلامة	
	%٢٠	إدارة الطوارئ	الإدارة التنفيذية
	%١,٨	إدارة الأزمات	
	%١٤,٥	إدارة الأمن والسلامة	

### ٣ المسمى الوظيفي

يتضح من جدول رقم (٣) أن المسميات الوظيفية الأخرى - غير المذكورة في الجدول - بلغت أعلى نسبة (٥٩%) مثل: مسمى موظف، مراقب نظافة، نائب مدير، مشرف، موظف سنترال، علاقات عامة، مراقب، فني، مدخل بيانات، مهندس، سكرتير، بينما تلا تلك المسميات مدير إدارة بنسبة ١٧%، ورئيس قسم بنسبة ١٤%، و منسق بنسبة ٦%، وأقلها وكيل إدارة بنسبة ١٤%، ما يدل على قلة الاهتمام بالوظائف في المستوى الاستراتيجي والاشرفي وزيادتها في المستوى التنفيذي.

### جدول رقم (٣) عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

الوظيفة	مدير إدارة	وكيل إدارة	رئيس قسم	منسق	أخرى	الانحراف المعياري	النسب
	%١٧,٢	%٣,١	%١٤,١	%٦,٢	%٥٩,٤	١,٥٦	أخرى

### ٤ - المستوى التعليمي

كما يتضح من جدول رقم (٤) أن المستوى التعليمي لعينة الدراسة قد بلغ أعلى نسبة بالنسبة لفئة أخرى (٥٢%) إلا أنه لم يتم تحديد المستوى التعليمي فيها وفي الغالب هي أقل من جامعي، بينما بلغ عدد فئة الجامعيين نسبة ٤١%، وتتنخفض نسبة الحاصلين على الماجستير و الدكتوراه فبلغت في الأولى ٨% وفي الثانية ٣%.

### جدول رقم (٤) عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	بكالوريوس	دراسات عليا ماجستير	دراسات أخرى دكتوراه	أخرى	متوسط المستوى التعليمي (الوسيط)	الانحراف المعياري	النسب
	%٤٠,٦	%٤,٧	%٣,١	%٥١,٦	أخرى	١,٤٥	

## ٥- التخصص

يتضح من الجدول رقم (٥) أن أعلى نسبة من تخصصات العاملين في المستويات الادارية الثلاثة في أمانة جدة كانت من تخصصات من فئة (أخرى) حيث بلغت ٥٢% و تشمل على: دبلوم تجاري، ثانوية عامة، هندسة معمارية، علوم شرعية، مراقبة شبكات، ثانوية صناعية، هندسة مدنية، محاسبة، دبلوم صحي، ناسخ آلة، مدخل بيانات، آداب، ويأتي في الدرجة الثانية تخصص الاقتصاد والإدارة بنسبة ٣١%، بينما يأتي في الدرجة الأخيرة تخصص علم المعلومات الذي بلغ ٨% فقط ، ما يدل على قلة الاهتمام بهذا التخصص في تنسيق العمل في تلك الادارات.

## جدول رقم (٥) عينة الدراسة حسب التخصص

التخصص	علم المعلومات	الاقتصاد والإدارة	أخرى	الانحراف المعياري	المنوال
النسب	٧,٨%	٣١,٢%	٦١%	٠,٦٤	أخرى

## ٦- الخبرة الوظيفية

يتضح من جدول رقم (٦) أن أكثر عينة الدراسة تتراوح خبرتهم من ٥-١٠ سنوات و من ١١-١٥ سنة بنسبة ٣٠% لكل منهما. بينما تقل النسبة تدريجيا في السنوات الأكثر خبرة حتى تصل للدرجة منخفضة جدا للذين خبرتهم من ٢٦-٣٠ سنة فتبلغ ٥%، وللذين خبرتهم أكثر من ٣٠ سنة فتبلغ ٢% فقط. ما يدل على عدم الاستمرارية في الوظائف لسنوات طويلة في الأمانة.

## جدول رقم (٦) عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية

الخبرة الوظيفية	٥سنوات فأقل	من ٥-١٠ سنوات	من ١١-١٥ سنة	من ١٦-٢٠ سنة	من ٢١-٢٥ سنة	من ٢٦-٣٠ سنة	٣٠ سنة فأكثر	متوسط سنوات الخبرة (الوسيط)	الانحراف المعياري
النسب	١٨,٨%	٢٩,٧%	٢٩,٧%	١٢,٥%	٣,١%	٤,٧%	١,٦%	من ١١-١٥ سنة	١,٣٩

## ٧- الراتب

يظهر الجدول رقم (٧) بان أكثر عينة الدراسة تتراوح رواتبهم ما بين ٥٠٠٠ ريال و ٨٠٠٠ ريال بنسبة ٣٦% بينما تتخفف جدا للذين تبلغ رواتبهم ما بين ١٣٠٠٠-١٨٠٠٠ ريال فتبلغ ٣% فقط.

## جدول رقم (٧) عينة الدراسة حسب الراتب

الراتب	٣٠٠٠ ريال	أكثر من ٣٠٠٠ إلى ٥٠٠٠ ريال	أكثر من ٥٠٠٠ إلى ٨٠٠٠ ريال	أكثر من ٨٠٠٠ إلى ١٣٠٠٠ ريال	أكثر من ١٣٠٠٠ إلى ١٨٠٠٠ ريال	أكثر من ١٨٠٠٠ إلى ٢٠,٠٠٠ ريال	أكثر من ٢٠,٠٠٠ ريال	متوسط الراتب (الوسيط)	الانحراف المعياري
النسب	١٢,٥%	٢٣,٤%	٣٦%	٢٥%	٣,١%	٠%	أكثر من ٥٠٠٠ إلى ٨٠٠٠	أكثر من	١,٠٥

## ثانياً: استخدام النظم الآلية :

## جدول رقم (٨) استخدام النظم الآلية في امانة مدينة جدة

المنوال	الانحراف المعياري	لا	نعم	ضرورة وجود نظم متكاملة
نعم	٠,١٨	%٣	%٩٧	النسب

يتضح من الجدول السابق أن ٩٧% من عينة الدراسة يجدون ضرورة لوجود نظم آلية متكاملة في الأمانة.

ويتضح من الجدول رقم (٩) حسب ردود عينة الدراسة أن درجة توفر نظم معلومات متكاملة قد بلغ في المتوسط ٨٥%، أما بالتفصيل فقد أشاروا إلى أن نظم تشغيل البيانات تتوفر بنسبة ٩٥%، ونظم المعلومات الإدارية بنسبة ٩٢%، ونظم تدعيم القرارات بنسبة ٨٦%، و ٨٠% لكل من نظم معلومات الإدارة العليا ونظم تجهيز المكاتب، و ٧٨% نظم دعم المهنة. كما يتضح أن هناك بعض من عينة الدراسة يرون عدم توفر تلك النظم أو عدم أهميتها خاصة بالنسبة لنظم تجهيز المكاتب ونظم دعم المهنة. إن اختيار (غير ضروري) يتضمن أن الشخص الذي أجاب على الاستبيان يرى أن هذا النظام الآلي غير ضروري أو بمن أجاب على السؤال الأول " هل هناك ضرورة لوجود نظم متكاملة لتشغيل البيانات " ب : لا .

## جدول رقم (٩) اتجاهات عينة الدراسة نحو ضرورة توفر انواع النظم الآلية ا في امانة مدينة جدة

م	النظم الآلية	نعم	لا (أو غير ضروري)	الانحراف المعياري	المنوال
١	نظم تشغيل البيانات	%٩٥,٣	%٤,٧	٠,٣٧	نعم
٢	نظم تجهيز المكاتب الآلية	%٧٩,٧	%٢٠,٣	٠,٥٠	نعم
٣	نظم دعم المهنة	%٧٧,٨	%٢٢,٢	٠,٥١	نعم
٤	نظم المعلومات الإدارية	%٩٢,٢	%٧,٨	٠,٤٠	نعم
٥	نظم تدعيم القرارات	%٨٦	%١٤	٠,٤٦	نعم
٦	نظم معلومات الإدارة العليا	%٧٩,٧	%٢٠,٣	٠,٥٠	نعم

## جدول رقم (١٠) متوسط رأي عينة الدراسة نحو توفير النظم الآلية

متوسط النسب لجميع النظم الآلية	نعم	لا (أو غير ضروري)
	%٨٥,١٢	%١٤,٨٨

## ثالثاً : نظام إدارة المعرفة في أمانة مدينة جدة :

نظراً لضرورة تأكد الباحثة من تحقق الوظائف المستترة وغير المستترة في المؤسسة كان لا بد من السؤال بدقة في جميع الجوانب التي تحقق ادارة المعرفة في الامانة.

## ١ شمول المعلومات

### جدول رقم (١١) اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى شمول المعلومات

م	العبارات التي تدل على شمول المعلومات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح
١	يتصف النظام بشمول المعلومات التي تؤدي لتجنب الكوارث	٣٤,٤%	٤٥,٣%	١٤,١%	٤,٧%	١,٦%	٤,٠٦
٢	يتصف النظام بتقديم معلومات موجزة ومختصرة	٣١,٢%	٥٠%	١٨,٨%	٠%	٠%	٤,١٣
٣	إن التقارير التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تحتوي على معلومات شاملة تسهم في إنجاز الأعمال	٣٢,٨%	٤٢,٢%	٢٠,٣%	٤,٧%	٠%	٤,٠٣
٤	يتصف نظام المعلومات بإمكانية توفير أي معلومات مطلوبة (حسب الاحتياجات)	٢٦,٦%	٤٨,٤%	١٧,٢%	٦,٢%	١,٦%	٣,٩٢
٥	يوفر النظام معلومات عن البيئة الداخلية	٢٨,١%	٤٦,٩%	٢٠,٣%	٣,١%	١,٦%	٣,٩٧
٦	يوفر النظام معلومات عن البيئة الخارجية	٢١,٩%	٤٦,٩%	٢٥%	٦,٢%	٠%	٣,٨٤
٧	تتصف المعلومات الواردة لك بأنها ممثلة برسوم وأشكال بيانية تسهم في إنجاز الوظائف	٢٣,٤%	٥٠%	١٥,٦%	٩,٤%	١,٦%	٣,٨٤

من الجدول السابق يتصف النظام بعدم شمول المعلومات التي تؤدي لتجنب الكوارث، وقد كان المتوسط المرجح لها ٤,٠٦ أي كانت متوسط الإجابات التي تتركز حولها جميع الإجابات هي ٤,٠٦ و تبعا لهذه النسبة تعني أن درجة عدم الموافقة كانت ( غير موافق ). وحيث نجد ان متوسط نسبة شمول المعلومات قد بلغ بعدم الموافقة مع عدم الموافقة بشدة على العبارات السابقة نسبة ٧٦% وهي تمثل نسبة مرتفعة كما يظهر في جدول رقم (١٢).

### جدول رقم (١٢) متوسط نسب الموافقة على شمول المعلومات لجميع العبارات السبع السابقة

متوسط نسب شمول المعلومات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	٢٩%	٤٧%	١٨%	٥%	١%

### ٢ مرونة المعلومات

### جدول رقم (١٣) اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى مرونة المعلومات

م	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح
١	يتوافق نظام المعلومات مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية	٣٥,٩%	٣٤,٤%	٢٦,٦%	٣,١%	٠%	٤,٠٣
٢	يراعي نظام المعلومات كل المحددات والقيود التي تحيط بعمل كل قسم	٢٦,٦%	٣٧,٥%	٢٥%	١٠,٩%	٠%	٣,٨
٣	تمتاز المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات بمراعاتها للاحتياجات المستقبلية	٢٦,٦%	٣٩,١%	٢٩,٧%	٤,٧%	٠%	٣,٨٨



٣,٨٣	%٠	%٦,٢	%٢٦,٦	%٤٥,٣	%٢١,٩	٤ يساعد نظام المعلومات على التعاون التام والتنسيق بين الأقسام المختلفة
٣,٨١	%٣,١	%٤,٧	%٢٠,٣	%٥١,٦	%٢٠,٣	٥ يتصف نظام المعلومات المستخدم بالمرونة في تنفيذ القوانين واللوائح الإدارية وعدم الحرفية
٣,٧٧	%٦,٢	%٦,٢	%٢١,٩	%٣٥,٩	%٢٩,٧	٦ يسمح نظام المعلومات للموظفين إبداء آرائهم في العمل ليتمكنوا من الإسهام في التطوير

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط المرجح لمدى توافق نظام المعلومات مع متغيرات البيئية الداخلية والخارجية قد بلغ ٤,٣ أي كانت متوسط الإجابات التي تتمركز حولها جميع الإجابات هي ٤,٣ و تبعا لهذه النسبة تعني أن درجة عدم الموافقة كانت ( غير موافق ). وحيث نجد ان متوسط نسبة مرونة المعلومات قد بلغ بعدم لموافقة او بعدم الموافقة بشدة على العبارات السابقة بنسبة ٦٧% أي بدرجة اعلى من المتوسط حسب الجدول رقم (٤) وقد ارتفعت نسبة المحايدة الى ٢٥%.

#### جدول رقم (٤) متوسط نسب الموافقة على مرونة المعلومات لجميع العبارات السابقة

متوسط نسب مرونة المعلومات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	%٢٦,٨	%٤٠,٦	%٢٥	%٦	%١,٦

#### ٣ - دقة المعلومات

#### جدول رقم (١٥) اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى دقة المعلومات

م	دقة المعلومات العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح
١	يساعد نظام المعلومات الحالي على حل المشكلات الإدارية المفاجئة	%٢٨,١	%٣٢,٨	%٢٦,٦	%١٢,٥	%٠	٣,٧٧
٢	يتصف نظام المعلومات بالدقة المطلوبة لاتخاذ القرار الصحيح	%٢٥	%٣٩,١	%٢٣,٤	%١٢,٥	%٠	٣,٧٧
٣	وجود موظفين مؤهلين يتعاملون مع النظم الآلية المتوفرة	%٣٢,٨	%٣٢,٨	%٢١,٩	%٩,٤	%٣,١	٣,٨٣
٤	يتم الحصول على المعلومات في النظام من مصادر موثوقة	%٢٨,١	%٥٣,١	%١٤,١	%٤,٧	%٠	٤,٠٥
٥	يتفق نظام المعلومات المستخدم مع متطلبات القرارات المتعلقة بتحقيق الأهداف المرجوة	%٢٨,١	%٤٦,٩	%١٥,٦	%٩,٤	%٠	٣,٩٤

٦	يبني نظام المعلومات على الاحتياجات لدى المستويات الإدارية المختلفة	%١٨,٨	%٥١,٦	%٢١,٩	%٦,٢	%١,٦	٣,٨
٧	المعلومات التي يخرجها النظام غير مكررة	%٢٠,٣	%٤٥,٣	%١٧,٢	%١٢,٥	%٤,٧	٣,٦٤
٨	يعمل نظام المعلومات على تسهيل فرص الإبداع والمبادرة	%٢٠,٣	%٤٦,٩	%١٨,٨	%١٢,٥	%١,٦	٣,٧٢
٩	المعلومات التي يوفرها النظام تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف	%٢١,٩	%٥١,٦	%١٥,٦	%٩,٤	%١,٦	٣,٨٣

من الجدول يتضح انه يتم الحصول على المعلومات في النظام من مصادر موثوقة كان المتوسط المرجح لها ٤,٠٥ أي كانت متوسط الإجابات التي تتركز حولها جميع الإجابات هي ٤,٠٥ و تبعا لهذه النسبة تعني أن درجة غير الموافقة كانت ( غير موافق ). وحيث نجد أن متوسط نسبة دقة المعلومات قد بلغ بعدم الموافقة مع عدم الموافقة بشدة على العبارات السابقة بنسبة ٦٩% أي بدرجة مرتفعة كما يظهر في جدول رقم (١٦).

#### جدول رقم (١٦) متوسط نسب الموافقة على دقة المعلومات لجميع العبارات السابقة

متوسط نسب دقة المعلومات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	%٢٤,٨	%٤٤,٤	%١٩,٤	%١٠	%١,٤

#### ٤ التوقيت المناسب للمعلومات

#### جدول رقم (١٧) اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توفر المعلومات بالتوقيت المناسب

م	عبارات التوقيت المناسب للمعلومات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح
١	يوفر النظام معلومات عن بدء العملية ونهايتها	%٢٩,٧	%٤٥,٣	%٢٠,٣	%٤,٧	%٠	٤
٢	زمن الاستجابة للمعلومات المستفسر عنها من نظام المعلومات الحالية قصير جداً	%٢٦,٦	%٤٠,٦	%٢٦,٦	%٦,٢	%٠	٣,٨٨
٣	يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات	%٢٣,٤	%٥٠,٠	%٢١,٩	%٤,٧	%٠	٣,٩٢
٤	إن غياب أحد الموظفين لا يعيق وصول المعلومات في الوقت المناسب	%٢٣,٤	%٤٠,٦	%١٢,٥	%١٤,١	%٩,٤	٣,٥٥

٣,٩٧	%٣,١	%٣,١	%١٧,٢	%٤٦,٩	%٢٩,٧	يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من النظام دون الرجوع الى نظم مركزية	٥
٣,٩٥	%٠	%٤,٧	%١٧,٢	%٥٦,٢	%٢١,٩	يرتبط التوقيت مع معايير كمية ونوعية	٦
٣,٧٧	%٤,٧	%٣,١	%٢١,٩	%٥١,٦	%١٨,٨	يوفر النظام المعلومات المناسبة في الوقت المناسب لانجازك للوظائف المطلوبة منك	٧

### جدول رقم (١٨) متوسط نسب الموافقة على المعلومات المتوفرة بالتوقيت المناسب لجميع العبارات السابقة

متوسط نسب المعلومات المتوفرة بالتوقيت المناسب	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
%٢٤,٨	%٤٧,٤	%١٩,٥	%٥,٨	%٢,٥	

من جدول رقم ١٧ نجد ان المتوسط المرجح قد بلغ ٤ عند توفير النظام معلومات عن بدء العملية ونهايتها أي كانت متوسط الإجابات التي تتمركز حولها جميع الإجابات هي ٤ و تبعا لهذه النسبة تعني أن درجة عدم الموافقة كانت ( غير موافق ). وحيث نجد ان متوسط نسبة توقيت المعلومات قد بلغ بعدم الموافقة على العبارات السابقة بنسبة ٧٢% أي بدرجة مرتفعة كما يظهر في جدول رقم ١٨. ويتضح كذلك من الجدول أن أعلى متوسط نسب الموافقة على المعلومات المتوفرة لدى الأمانة بالتوقيت المناسب لجميع العبارات السابقة قد اعطى درجة غير موافق بنسبة ٤٧%، ثم غير موافق بشدة بنسبة ٢٥%، بينما ارتفعت نسبة المحايد إلى ٢٠%.

### ٥ وضوح المعلومات

#### جدول رقم (١٩) اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى وضوح المعلومات

م	عبارات وضوح المعلومات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي
١	يوفر النظام المعلومة بشكل واضح مما يساعد على اتخاذ القرار الصائب	%٢٥,٠	%٤٦,٩	%٢٦,٦	%١,٦	%٠	٣,٩٥
٢	تنسم المعلومات التي يوفرها النظام بأنها ذات درجة عالية من التفصيل	%١٧,٢	%٤٨,٤	%٢٥,٠	%٧,٨	%١,٦	٣,٧٢
٣	يقدم نظام إدارة المعرفة معلومات حول التنفيذ الجيد للعمل من خلال الإجراءات والقواعد والقوانين	%٢١,٩	%٤٨,٤	%٢٥,٠	%٤,٧	%٠	٣,٨٨
٤	يوفر النظام كافة المعلومات التي أحتاجها عند اتخاذ معظم القرارات	%٢٣,٤	%٤٣,٨	%١٧,٢	%١٢,٥	%٣,١	٣,٧٢
٥	يوفر النظام رسومات هيكلية للتسويق بين نشاط وآخر وبين قسم وآخر منعاً للازدواجية والتضاد	%٢٣,٤	%٤٨,٤	%١٢,٥	%١٠,٩	%٤,٧	٣,٧٥

### جدول رقم (٢٠) متوسط نسب الموافقة على المعلومات التي توفرها الأمانة بالوضوح

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط نسب المعلومات المتوفرة بالوضوح
٢%	٧,٣%	٢١,٣%	٤٧,٢%	٢٢,٢%	

من جدول رقم ١٩ يتضح ان المتوسط المرجح عن توفير النظام المعلومة بشكل واضح مما يساعد على اتخاذ القرار الصائب ٣,٩٥ أي كانت متوسط الإجابات التي تتمركز حولها جميع الإجابات هي ٣,٩٥ و تبعا لهذه النسبة تعني أن درجة عدم الموافقة كانت ( غير موافق ). وحيث نجد أن متوسط نسبة وضوح المعلومات قد بلغ بعدم الموافقة مع عدم الموافقة بشدة على العبارات السابقة نسبة ٦٩% وهي تمثل نسبة مرتفعة كما يظهر في جدول رقم ٢٠.

### ثالثا: دراسة العلاقة بين المستوى الإداري و الصفات الأخرى تحت الدراسة

#### جدول (٢١) العلاقة بين المستوى الإداري و المسمى الوظيفي

معامل الارتباط	أخرى	منسق	رئيس قسم	وكيل إدارة	مدير إدارة	المسمى الوظيفي
						المستوى الإداري
٠,٢٨٤	٣٦,٤%	٩,١%	٤٥,٥%	٠%	٩,١%	الإدارة الإستراتيجية
ارتباط	٥٤,٢%	٨,٣%	٨,٣%	٨,٣%	٢٠,٨%	الإدارة الإشرافية
متوسط ( معنوي )	٧٩,٢%	٤,٢%	٤,٢%	٠%	١٢,٥%	الإدارة التنفيذية

يتضح من جدول رقم (٢١) ان المعنوية تعني أن هناك اختلافا بين المستويات الإدارية المختلفة من حيث مسمى الوظائف، أي أن هناك ارتباط متوسط بين نوع الوظيفة و نوع الإدارة ، ويتضح من الجدول أن أكثر مسمى وظيفي يتوفر في الإدارة الاستراتيجية هو رئيس قسم بنسبة ٤٦%، أما الإدارة الإشرافية فتزيد فيها المسميات الأخرى بنسبة ٥٤% وهي نسبة أكثر من النصف، بينما تطغى هذه الفئة من المسميات الأخرى على الإدارة التنفيذية بنسبة ٧٩% (انظر ص ٣١).

#### جدول (٢٢) العلاقة بين المستوى الإداري و المستوى التعليمي

معامل الارتباط	أخرى	دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	المستوى التعليمي
					المستوى الإداري
٠,٣٥٢	٢٧,٣%	٠%	٩,١%	٦٣,٦%	الإدارة الإستراتيجية
ارتباط متوسط ( معنوية )	٥٠%	٨,٣%	٤,٢%	٣٧,٥%	الإدارة الإشرافية
	٧٥%	٠%	٤,٢%	٢٠,٨%	الإدارة التنفيذية

يتضح من جدول رقم (٢٢) بأن المعنوية تعني أن هناك اختلافا بين المستويات الإدارية المختلفة من حيث المستوى التعليمي، أي أن هناك ارتباطا متوسطا بين نوع الإدارة و مستوى التعليم، ويظهر الجدول أن معظم عينة الدراسة من الإدارة الإستراتيجية حاصلين على درجة البكالوريوس بنسبة ٦٤%، أما الإدارة الإشرافية والإدارة التنفيذية فقد بلغ المستوى التعليمي ٥٠% في الأولى و ٧٥% في الثانية من مستويات تعليمية أخرى من دون البكالوريوس.

## جدول رقم (٢٣) العلاقة بين المستوى الإداري و التخصص

التخصص	علم المعلومات	الاقتصاد و الإدارة	أخرى	معامل الارتباط
المستوى الإداري	%٠	%٦٣,٦	%٣٦,٤	٠,٣٣٥
الإدارة الإستراتيجية	%١٦,٧	%٢٥	%٥٨,٣	ارتباط متوسط
الإدارة الإشرافية	%٤,٢	%١٢,٥	%٨٣,٣	(معنوي)

يتضح من جدول رقم (٢٣) العلاقة بين المستوى الإداري والتخصص ارتباطاً معنوياً متوسطاً، حيث أن معظم أفراد الإدارة الاستراتيجية من تخصص الإدارة والاقتصاد، أما الإدارة الإشرافية والتنفيذية من تخصصات أخرى بلغت في الأولى نسبة ٥٨%، وفي الثانية ٨٣% بينما تراوحت نسبة تخصص علم المعلومات ١٧% في الأولى و ٤% في الثانية وانعدمت تماماً في الإدارة الاستراتيجية.

## جدول رقم (٢٤) العلاقة بين المستوى الإداري و الخبرة الوظيفية

الخبرة الوظيفية المستوى الإداري	٥ سنوات فأقل	من ٥-١٠ سنوات	من ١١-١٥ سنة	من ١٦-٢٠ سنة	من ٢١-٢٦ سنة	من ٢٦-٣٠ سنة	٣٠ سنة فأكثر	معامل الارتباط
الإدارة الإستراتيجية	%٩,١	%٢٧,٣	%٣٦,٤	%٢٧,٣	%٠	%٠	%٠	٠,٠٩٩
الإدارة الإشرافية	%٢٩,٢	%٣٣,٣	%٢٥	%٤,٢	%٠	%٨,٣	%٠	ارتباط
الإدارة التنفيذية	%١٢,٥	%٢٩,٢	%٢٥	%١٦,٧	%٨,٣	%٤,٢	%٤,٢	ضعيف (غير معنوي)

يتضح من جدول رقم (٢٤) أن ٣٦% من أفراد عينة الدراسة في الإدارة الإستراتيجية لديهم خبرة من ١١-١٥ سنة بالعمل، ولا يوجد في الإدارة الإستراتيجية أكثر ممن لديهم خبرة من ١٦ إلى ٢٠ سنة وبلغت نسبتهم ٢٧%. بينما نجد أن التوظيف ينخفض في هذا المستوى فيبلغ ٩% فقط ممن لديهم خبرة بأقل من خمس سنوات. بينما يزداد عدد من هم في الإدارة الإشرافية والإدارة التنفيذية ممن لديهم خبرة من ٥ إلى ١٠ سنوات، فيبلغ في الأولى نسبة ٣٣% وفي الثانية ٢٩%. كما نجد ان في كلا الإدارتين السابقتين تزداد درجة التوظيف ممن لديهم خبرة بأقل من خمس سنوات حيث بلغت في الأولى ٢٩%، وفي الثانية ١٣%.  
إن عدم المعنوية تعني أن هناك لا يوجد اختلاف بين المستويات الإدارية المختلفة من حيث الخبرة الوظيفية أي أن هناك ارتباط ضعيف بين نوع الإدارة و مدى الخبرة الوظيفية .

## جدول رقم (٢٥) العلاقة بين المستوى الإداري و الراتب

معامل الارتباط	أكثر من ٢٠,٠٠٠ ريال	أكثر من ١٣٠٠٠ إلى ١٨٠٠٠ ريال	أكثر من ٨٠٠٠ إلى ١٣٠٠٠ ريال	أكثر من ٥٠٠٠ إلى ٨٠٠٠ ريال	أكثر من ٣٠٠٠ إلى ٥٠٠٠ ريال	٣٠٠٠ ريال	الراتب المستوى الإداري
٠,٠٨٥	%٠	%٩,١	%٣٦,٤	%٤٥,٥	%٠	%٩,١	الإدارة الإستراتيجية
علاقة	%٠	%٠	%١٦,٧	%٣٣,٣	%٣٣,٣	%١٦,٧	الإدارة الإشرافية
ضعيفة (غير معنوي)	%٠	%٤,٢	%٢٥	%٣٣,٣	%٢٩,٢	%٨,٣	الإدارة التنفيذية

يتضح من الجدول السابق أن ٤٦% ممن هم في الإدارة الإستراتيجية رواتبهم من ٥٠٠٠ ريال إلى ٨٠٠٠ ريال، وأن ٣٦% رواتبهم ما بين ٨٠٠٠ إلى ١٣٠٠٠ ريال، وأن ٩% فقط من تبلغ رواتبهم من ١٣٠٠٠ إلى ١٨٠٠٠ ريال. أما الإدارة الإشرافية فتشكلت النسبة الأعلى لهم ممن رواتبهم من ٣٠٠٠ إلى ٥٠٠٠ ريال و من ٥٠٠٠ إلى ٨٠٠٠ ريال بنسبة ٣٣% لكلا الفئتين، وأيضا فان نسبة ٣٣% ممن رواتبهم ما بين ٥٠٠٠ إلى ٨٠٠٠ ريال ممن هم في الإدارة التنفيذية. إن عدم المعنوية تعني أنه لا يوجد اختلاف بين المستويات الإدارية المختلفة من حيث مستوى الراتب ، اي أن هناك ارتباط ضعيف بين نوع الإدارة ومستوى الراتب.

## جدول رقم (٢٦) العلاقة بين الخبرة الوظيفية و المستوى التعليمي

معامل الارتباط	٣٠ سنة فأكثر	من ٢٦ - ٣٠ سنة	من ٢١ - ٢٥ سنة	من ١٦ - ٢٠ سنة	من ١١ - ١٥ سنة	من ٥ - ١٠ سنوات	٥ سنوات فأقل	الخبرة الوظيفية/ المستوى التعليمي
٠,٢١٤	%١٠٠	%٠	%٥٠	%١٢,٥	%٦٣,٢	%٣٦,٨	%٣٣,٣	بكالوريوس
ارتباط	%٠	%٣٣,٣	%٠	%١٢,٥	%٥,٣	%٠	%٠	ماجستير
ضعيف	%٠	%٣٣,٣	%٠	%٠	%٠	%٥,٣	%٠	دكتوراه
( معنوي )	%٠	%٣٣,٣	%٥٠	%٧٥	%٣١,٦	%٥٧,٩	%٦٦,٧	أخرى

يتضح من جدول رقم (٢٦) أن العلاقة بين الخبرة الوظيفية والمستوى التعليمي علاقة معنوية ضعيفة، حيث ان ١٠٠% ممن لهم ٣٠ سنة فأكثر قد حصلوا على شهادة البكالوريوس، وأن ٣٣% ممن لهم ٢٦ - ٣٠ سنة قد حصلوا على شهادة الماجستير، ولنفس الفترة ايضا قد حصلوا على الدكتوراه ، بينما من حصلوا على شهادات اقل من البكالوريوس قد بلغت ٦٧% ممن لهم ٥ سنوات فأقل، و ٥٨% ممن لهم ١٠ - ٥ سنوات ، و ٣٢% من ١١ - ١٥ سنة، و ٧٥% ممن لهم ١٦ - ٢٠ سنة ، و ٥٠% ممن لهم ٢١ - ٢٥ سنة ، و ٣٣% ممن لهم ٢٦ - ٣٠ سنة.

## جدول رقم (٢٧) متوسط مراحل المستوى التعليمي بالنسبة للخبرة الوظيفية

متوسط الخبرة الوظيفية على مر السنوات بالنسبة للمستوى التعليمي	الخبرة الوظيفية المستوى التعليمي
%٤٢,٣	بكالوريوس
%٧,٣	ماجستير
%٥,٥	دكتوراه
%٤٤,٩	أخرى

يتضح من جدول رقم (٢٧) أن أكثر متوسط للخبرة الوظيفية كان من دون البكالوريوس بنسبة ٤٥%، يليه البكالوريوس بنسبة ٤٢%، بينما بلغ متوسط الحاصلين على شهادة الماجستير والدكتوراه نسبة ضئيلة تراوحت ما بين ٧% - ٦%.

#### جدول رقم (٢٨) العلاقة بين الخبرة الوظيفية و التخصص

معامل الارتباط	٣٠ سنة فأكثر	من ٢٦ - ٣٠ سنة	من ٢١ - ٢٥ سنة	من ١٦ - ٢٠ سنة	من ١١ - ١٥ سنة	من ٥ - ١٠ سنوات	٥ سنوات فأقل	الخبرة الوظيفية/التخصص
علم المعلومات	٠%	٣٣,٣%	٠%	٠%	١٥,٨%	٥,٣%	٠%	
الاقتصاد و الإدارة	١٠٠%	٠%	٥٠%	٢٥%	٤٢,١%	٣١,٦%	١٦,٧%	
أخرى (غير معنوي)	٠%	٦٦,٦%	٥٠%	٧٥%	٤٢,١%	٦٣,٢%	٨٣,٣%	

يتضح من جدول رقم (٢٨) ان العلاقة المعنوية ضعيفة بين الخبرة الوظيفية والتخصص، كما يتضح من جدول رقم (٢٩) أن متوسط الخبرة الوظيفية على مر السنوات بالنسبة للتخصص كان أكثر ما يكون بالنسبة للتخصصات الأخرى من دون تخصص الإدارة وتخصص علم المعلومات بنسبة ٥٤% بينما بلغت في الإدارة ٣٨% وعلم المعلومات أقل نسبة ٨%.

#### جدول رقم (٢٩) متوسط التخصص بالنسبة لسنوات الخبرة المختلفة

متوسط الخبرة الوظيفية على مر السنوات بالنسبة للتخصص	الخبرة الوظيفية
٧,٧%	علم المعلومات
٣٨%	الاقتصاد و الإدارة
٥٤,٣%	أخرى

#### ١٣ - نتائج الدراسة:

اظهرت نتائج الدراسة ان ٩٧% من عينة الدراسة يجدون ضرورة لوجود نظم آلية متكاملة في الأمانة. وقد أجابت عينة الدراسة عن توفر نظم معلومات متكاملة بنسبة ٨٥%، الا أنه عند البحث عن تحقق الأهداف المستترة في المعايير المطلوب توفرها في نظام المعلومات، وعن تطبيق نظم إدارة المعرفة وجد أن ردود عينة الدراسة (بعدم الموافقة) عن أن النظام يتصف بالمرونة و الشمول والدقة والوضوح والتوقيت المناسب للمعلومات كعوامل مهمة في فاعلية اتخاذ القرارات الصحيحة، وبلغت نسب عدم الموافقة بتوفرها أكثر من المتوسط اي بدرجة مرتفعة، وقد يرجع ذلك حسب رأي الباحثة لعدم تطبيق مبادئ إدارة المعرفة اولا ثم لعدم الاهتمام بدراسة العلاقة بين المستوى الاداري والصفات الأخرى المؤثرة عليها كالذي اتضح من وجود علاقة معنوية ضعيفة بين المستوى الاداري وبين : المستوى التعليمي ، والتخصص، والخبرة الوظيفية، ومستوى الراتب.

إن معظم عينة الدراسة من الإدارة الإستراتيجية حاصلون على درجة البكالوريوس بنسبة ٦٤%، أما الإدارة الإشرافية والإدارة التنفيذية فقد بلغ المستوى التعليمي ٥٠% في الأولى و ٧٥% في الثانية من مستويات تعليمية أخرى من دون البكالوريوس، وهذا يعني قبول التعيين في تلك الوظائف بمستويات تعليمية متدنية.

كما أن معظم أفراد الإدارة الاستراتيجية من تخصص الإدارة والاقتصاد ، اما الإدارة الإشرافية والتنفيذية من تخصصات أخرى بلغت نسبة تخصص علم المعلومات ١٧% في الأولى و ٤% في الثانية وانعدمت تماما في الإدارة الاستراتيجية، ما يعني عدم توافق خريجي قسم علم المعلومات مع المتطلبات الوظيفية لهذه الفئات، بالاضافة الى عدم التسويق للمسميات الوظيفية لخريجي قسم علم المعلومات حسب اتجاهات إدارة المعرفة وإدارة المعلومات.

إن التوظيف ينخفض في مستوى الإدارة الاستراتيجية فيبلغ ٩% فقط ممن لديهم خبرة بأقل من خمس سنوات وقد يعني ذلك خفض عدد الموظفين في السنوات الاخيرة. بينما يزداد عدد من هم في الإدارة الإشرافية والإدارة التنفيذية ممن لديهم خبرة من ٥ الى ١٠ سنوات . إن عدم المعنوية تعني أن هناك لا يوجد اختلاف بين المستويات الإدارية المختلفة من حيث الخبرة الوظيفية أي أن هناك عدم ارتباط بين نوع الإدارة و مدى الخبرة الوظيفية .

كما أن ٤٦% ممن هم في الإدارة الإستراتيجية رواتبهم من ٥٠٠٠ ريال إلى ٨٠٠٠ ريال، وأن ٣٦% رواتبهم ما بين ٨٠٠٠ الى ١٣٠٠٠ ريال وأن ٩% فقط تبلغ رواتبهم ما بين ١٣٠٠٠-١٨٠٠٠ ريال. إن الإدارة الإشرافية تشكل النسبة الأعلى ممن رواتبهم من ٣٠٠٠ إلى ٥٠٠٠ ريال و من ٥٠٠٠ الى ٨٠٠٠ ريال بنسبة ٣٣% لكلا الفئتين، وأيضا فإن نسبة ٣٣% ممن رواتبهم ما بين ٥٠٠٠ الى ٨٠٠٠ ريال ممن هم في الإدارة التنفيذية، ما يعني أن هناك نسبة ضئيلة من المستويات الإدارية المختلفة ممن تتوافق رواتبهم مع غلاء المعيشة وزيادة الأسعار في المملكة العربية السعودية، ما يقلل من الرضى الوظيفي لجميع تلك المستويات لإنخفاض مستوى الراتب.

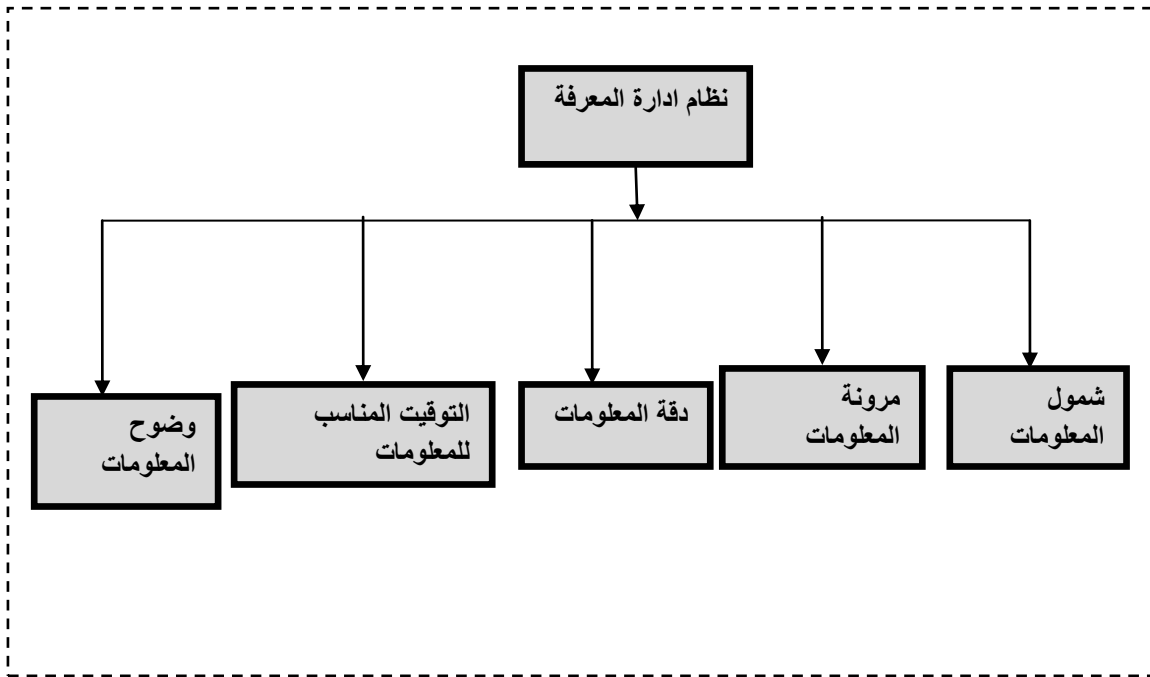
#### ١٤- توصيات الدراسة:

- ١ ضرورة تحقيق الكفاءة والفاعلية في نظام المعلومات بتوفيرها بالشكل المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المناسب عن طريق تحقيق معايير الدراسة.
- ٢ الاهتمام بالتسويق للمسميات الوظيفية لخريجي قسم علم المعلومات حسب اتجاهات إدارة المعرفة وإدارة المعلومات.
- ٣ ضرورة توافق خريجي قسم علم المعلومات مع مواصفات المتطلبات الوظيفية للمؤسسات الحكومية والقطاع الخاص.

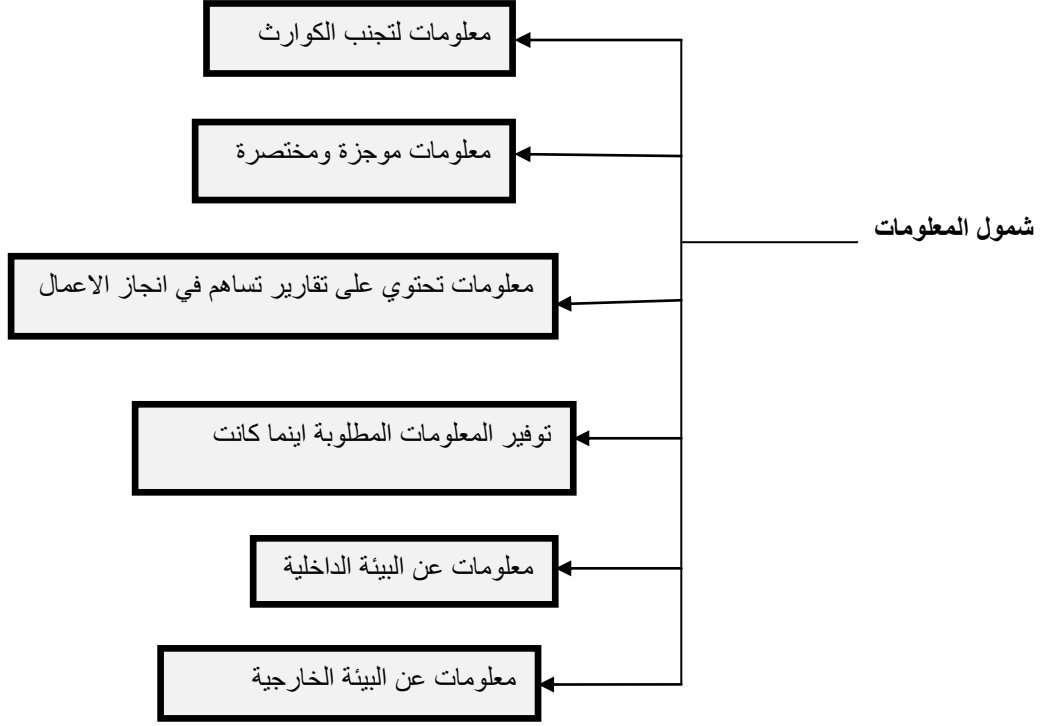


- ٤ ضرورة الاهتمام في ايجاد ارتباط بين نوع الإدارة و مدى الخبرة الوظيفية عند إدارة الموارد البشرية.
- ٥ ضرورة الاهتمام في ايجاد ارتباط بين الخبرة الوظيفية والمستوى التعليمي عند إدارة الموارد البشرية.
- ٦ ضرورة رفع مستوى رواتب موظفي الإدارة الإشرافية حتى يتجاوز ٨٠٠٠ ريال و الإدارة التنفيذية حتى يتجاوز ٥٠٠٠ ريال وموظفي الادارة الاستراتيجية بما لا يقل عن ١٣٠٠٠ ريال ، و يمكن من تحقيق عمليات الرقابة والعمليات اليومية بمستوى أعلى للأداء عن طريق تحقيق الرضى الوظيفي لهذه الفئات.
- ٧ -ضرورة الإهتمام بوضع خرائط لتدفق المعلومات حسب معايير الشمول والمرونة والدقة والتوقيت والوضوح كما هي في الأشكال (٧،٨،٩،١٠،١١).

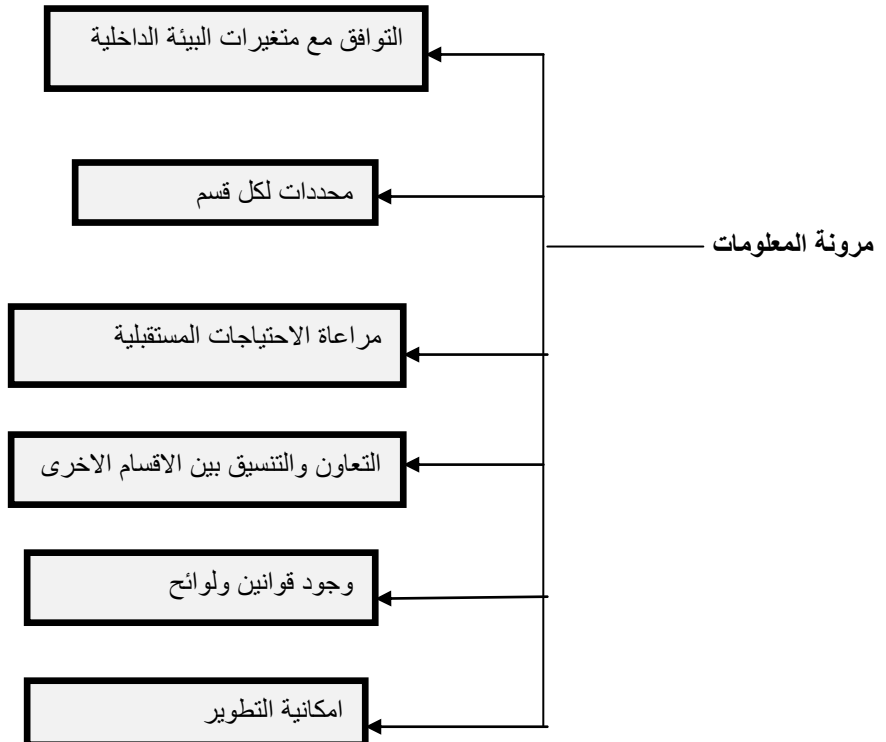
#### شكل رقم ( ٧ ) نظام ادارة المعرفة



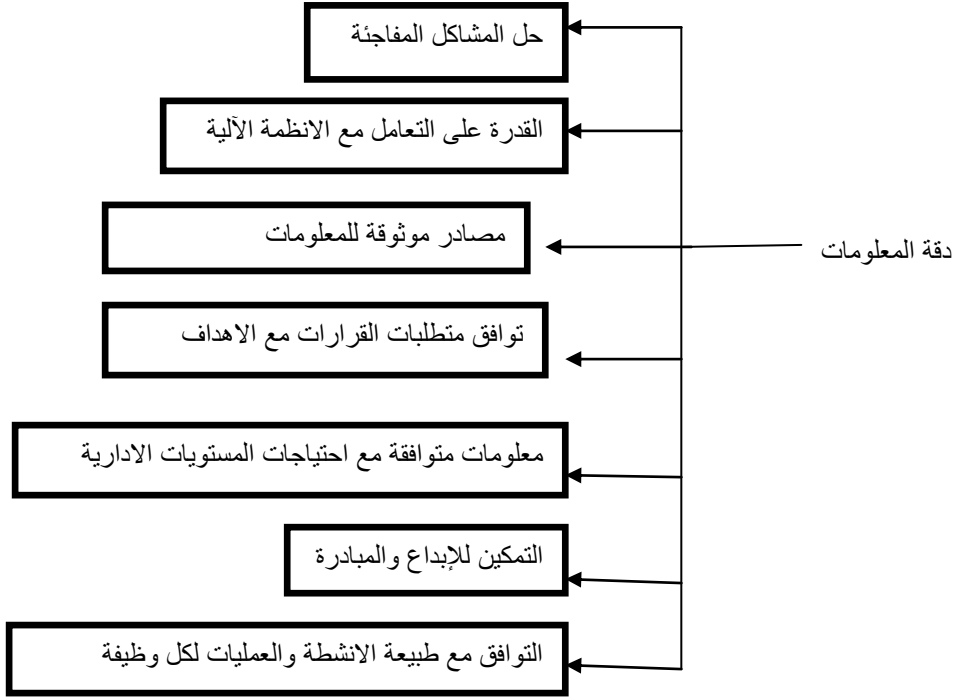
شكل رقم ( ٨ ) شمول نظام المعلومات



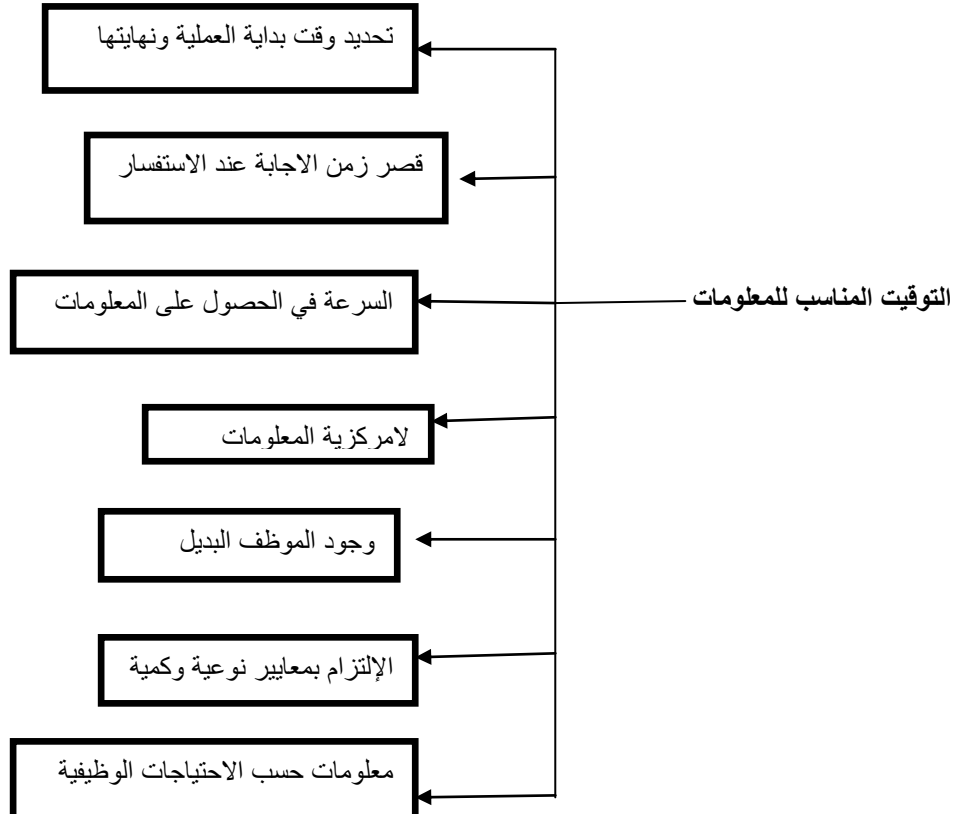
شكل رقم ( ٩ ) مرونة نظام المعلومات



شكل رقم ( ١٠ ) دقة نظام المعلومات



شكل رقم ( ١١ ) دقة نظام المعلومات



## المراجع

- إدريس ، ثابت . إدارة الأعمال ، الإسكندرية : الدار الجامعية ، ٢٠٠٥م.
- بامفلح ، فانت سعيد . أساسيات استرجاع المعلومات الإلكترونية . مكتبة الملك فهد الوطنية ، ٢٠٠٦ . ٢٣٢ ص
- بوعزة، عبد المجيد. واقع استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات وحل المشكلات من قبل مديري المؤسسات الصناعية الخليجية في منطقة الرسيل العمانية نمودجا.مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج ٩ ، ع ١(محرّم - جماد الاخرة ١٤٢٤ / مارس - أغسطس ٢٠٠٣) ص ص ٧٦-٩٤
- بيزان ، حنان الصادق. إدارة المعرفة وتنمية القيادات الإدارية : نحو رؤية مستقبلية . cybrarians journal . ع ٢٢ (يونيو ٢٠١٠).
- حتمية ، عبد الرشيد . التغيير في تعليم المكتبات والمعلومات . دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. المجلد الثامن ، القاهرة : دار غريب ، ٢٠٠٣م .
- رزوقي ، نعيمة حسن . إدارة المعرفة وهندستها لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية . مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، السنة ٣١ ، عدد ١١٧ ، ٢٠٠٥م .
- رزوقي، نعيمة حسن . الإدارة العلمية وبحوث العمليات لمجالات تطبيقاتها في المكتبات. مجلة آداب المستنصرية ، ع ١٧ ، ١٩٨٩م.
- السالمي ، علاء وآخرون . أساسيات نظم المعلومات الإدارية، عمان : دار المناهج ، ٢٠٠٥م
- الشرابي، فؤاد . نظم المعلومات الإدارية. ط ١ ، عمان : دار أسامة، ٢٠٠٨م.
- الشيخ، فؤاد نجيب. ممارسات التخطيط في منشآت الاعمال الصغيرة في دولة الامارات العربية المتحدة. المجلة العربية للعلوم الادارية. مج ٧، ع ١(يناير ٢٠٠٠) ص ص ١١٥-١٢٢
- الصباغ ، عماد . تطبيقات الحاسوب في نظم المعلومات، عمان، الأردن : مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م.
- ضليمي ، سوسن طه . إدارة المعرفة خطوة مهمة في مساء التغيير . من مدونة قسم علم المعلومات (٢٠٠٩) متاح على:

<http://kauartinfo.blogspot.com/2009/03/blog-post.html>

عكاظ تفتح الملف للناس ٠٠ من المسؤول؟ . جريدة عكاظ. العدد ٣١١٩ . (٣١ ديسمبر ٢٠٠٩) .  
الخميس ١٤/١/٢٠١٤ هـ. متاح على:

<http://www.okaz.com.sa/new/issues/20091231/Con20091231323851.htm>

عليان ، رحي مصطفى. اقتصاد المعلومات. عمان-الأردن: دار صفاء (٢٠١٠م).

كلو ، صباح محمد . تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية ، مجلة الملك فهد الوطنية ، مج ٦ ، ع (١٤٢١ ، ٢٠٠١م).

المالكي ، مجبل لازم . النظم الخبيرة وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات . مجلة الفيصل ، ع ٣١٧ ، ٢٠٠٣ م .

ماكارثي، كافان م. الإنترنت كمصدر للمعلومات التنافسية مجال نشاط جديد للمكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج ٥، ع ١ (يناير ٢٠٠٠) ص ص ١٣٥-١٤٨

مناصرة، إسماعيل. دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية". رسالة ماجستير: جامعة محمد بو ضياف. الجزائر. ٢٠١٠ متاح على:

<http://iefpedia.com/arab/?p=16777>

نجم ، عبود . إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. عمان : الورق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤ م .

النقيب ، متولي . الدور الاستراتيجي للإدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري: ورقة بحث مقدمة في " ملتقى الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة، مكتبة الإسكندرية ، ٢٠٠٥م.

النقيب، متولي محمود. درجة استخدام النظم الآلية لإدارة المعرفة في المدينة التعليمية بقطر: دراسة وصفية تحليلية. اعلم. ع ١ (شوال ١٤٢٨/أكتوبر ٢٠٠٧). ص ص ١١١-١٤٠

النقيب، متولي محمود. إدارة النظم الالكترونية المتكاملة للمكتبات في مصر. عالم المعلومات والمكتبات والنشر . مج ٤، ع ٢ (يناير ٢٠٠٣) ص ص ٦٣- ١١٥

الهورى ، سيد ، الإدارة بالأهداف والنتائج ، القاهرة : مكتبة عين شمس. ١٩٨٨ م.

ياسين ، سعد غالب. أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، عمان : دار المناهج (٢٠٠٦م).

Durcikova, Alexandra, the role of organizational climate in the use of knowledge management systems to support problem-solving. PhD. University of Pittsburg, 2004, 117p.

Liu, Shih-Chen. A Study of factors that facilitate use of knoldge management systems and the impact of use on individual learning. PhD. The Claremont graduate university, 2003, 205p.

Meso, Peter Nelson. Knowledge management infrastructure systems development and the catalysis of knowledge management process in web-based virtual organizations ,PhD., Kent State University, 2001, 302 p.

McCarthy, Richard Vincent. Measuring the validity of task-technology fit for knowledge management systems, D.B.A, Nova Southeastern University, 2002, 144p.

Nevo, Dorit. Developing effective knowledge management systems. Phd. The university of british Colombia (Canada), 2003, 154 p.

Smeltzer, jacalyn susan. A behavior systems analysis approach to designing a high impact knowledge management system, phd. Western Michigan university, 2003, 319p.

Halawi, Leila A. knowledge management systems` success in knowledge-based organizations: an empirical validation utilizaing the delone and mclean IS success model (William H. Delone, Ephraim R. Mclean). MBA. Nova southeastern, 2005, 223p.