



معلومات البحث

تاريخ الاستلام: 2023/07/07

تاريخ القبول: 2023/12/20

Printed ISSN: 2352-989X

Online ISSN: 2602-6856

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات

لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة

*Knowledge Management Processes and Its
relationship To Crisis Management among the
workers of the port corporation of Skikda*

بشرى درغيش^{1*} ، زهير شلاي²

¹ جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر) derghichbouchra@gmail.com

² جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، Zohirch@yahoo.fr

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة ومدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات (السن، الجنس، الأقدمية)، وتوصلت الدراسة لعدم وجود علاقة ارتباطية بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات (السن، الجنس، الأقدمية)

الكلمات المفتاحية: عمليات إدارة المعرفة، إدارة الأزمات

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between the processes of knowledge management and crisis management among the workers of the port corporation of Skikda and the extent to which there are statistically significant differences in the processes of knowledge management due to the variables (age, gender, seniority). The workers of the port corporation of Skikda, the study also found that there are no statistically significant differences in knowledge management operations due to the variables (age, gender, seniority).

Keywords: knowledge management processes, crisis management.

1. مقدمة:

أصبح قياس نجاح المؤسسات اليوم يرتبط بمدى قدرتها على مواكبة التغيرات في البيئة الخارجية، سواء كانت قانونية تشريعية أو تكنولوجية أو معرفية، في ظل الثورة المعلوماتية الحالية التي تفرض عليها استحداث أنظمتها وسياساتها الداخلية لمواجهة هذه التغيرات بفعالية أكبر، وتعتبر المعرفة أحدث المصادر التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها وأحد العوامل المساهمة في توليد الثروة للمؤسسة، هذا ما يفرض عليها الاهتمام بالموارد البشري لاستثمار معارفه. وتعتبر إدارة المعرفة نظام تسييري منهجي يسمح بتحويل المعرفة الضمنية التي يكتسبها الأفراد إلى معرفة صريحة يمكن مشاركتها مع الآخرين، وهذا لا يتم إلا عن طريق عمليات منظمة ومتراصة من خلال توليد المعرفة وخلقها بتوفير التدريب الكافي والإبداع لتكوينها، ثم تخزين المعرفة باستخدام وسائل تخزين متعددة كالأرشفة الإلكترونية، وتوزيعها وتبادلها بين الأفراد، ليتم تطبيقها وتوظيفها في مجال عملهم والتي تساعدهم في حل المشكلات ومواجهة الأزمات.

إشكالية:

تواجه المؤسسات اليوم عدة أزمات لها تداعيات سلبية. سنعني هنا بالأزمة حدثاً طارئاً مفاجئاً يتسبب في أضرار جسيمة وقد يكون له تأثير كبير وعواقب على مستقبل المؤسسة (BAKOS, 2018) وقد تكون بإنذار مسبق أو بدونه، وهذا ما يفرض على المؤسسات التصدي لها وإدارتها لتفادي الخسائر سواء كانت مادية أو بشرية، لهذا فإن النجاح في إدارة الأزمات يتركز على مدى كفاءة مواردها البشرية وكيفية تطبيق عمليات المعرفة لإيجاد حلول فعالة تحقق بقاءها ونجاحها.

انطلاقاً مما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟

الأسئلة الفرعية:

-هل توجد علاقة بين توليد المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟

-هل توجد علاقة بين تخزين المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟

-هل توجد علاقة بين توزيع المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة؟

-هل توجد علاقة بين تطبيق المعرفة وإدارة الأزمات لدى المؤسسة المينائية بسكيكدة؟

-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات (السن، الجنس، الأقدمية) لدى عمال

المؤسسة المينائية بسكيكدة؟.

-فرضيات الدراسة:

تمت صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

-توجد علاقة ارتباطية بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.

الفرضيات الفرعية:

-توجد علاقة بين توليد المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة.

-توجد علاقة بين تخزين المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة.

-توجد علاقة بين توزيع المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة.

-توجد علاقة بين تطبيق المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات (السن، الجنس، الأقدمية) لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية:

-التعرف على واقع عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.

-الكشف عن علاقة عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.

-تحديد الفروق الإحصائية في عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغيرات (السن، الجنس، الأقدمية).

-محاولة لفت انتباه المسيرين بالمؤسسة المينائية لأهمية عمليات إدارة المعرفة وتفعيل دورها لإدارة الأزمات التي تواجهها.

5-الدراسات السابقة وأ نموذج الدراسة:

5-1-الدراسات المرتبطة بعمليات إدارة المعرفة:

دراسة (Mohammed A. Abusweillem & Shadi Habis Abualoush, 2019)

بعنوان:

The Impact Of Knowledge Management Process and Business Intelligence On Organizational Performance

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة من توليد المعرفة وتبادل المعرفة واستخدام المعرفة، والذكاء

الإداري وعلاقتها بالأداء التنظيمي في فروع بنك الإسكان في إربد بالأردن، حيث تم استخدام استمارة وزعت على

126 من أفراد عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة لوجود علاقة إيجابية بين عمليات إدارة المعرفة وأداء المنظمات وأنه

للذكاء الإداري آثار إيجابية على أداء المنظمات (Mohammed A & Shadi Habis, 2019)

-دراسة العوفي أفنان (2019) بعنوان: واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة طاهري مُجد ببيشار:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع عمليات غدارة المعرفة في جامعة طاهري مُجد ببيشار، حيث تم استخدام المنهج

الوصفي، وصممت استمارة مكونة من أربعة أبعاد تمثل عمليات إدارة المعرفة، وتم توزيعها على 235 أستاذ جامعي.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة طاهري مُجد ببيشار متوسط نسبياً، وتبين أنه لا توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، طبيعة العمل، مكان العمل) (أفنان، 2019)

-الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات:

-دراسة حازم احمد فراونة(2019) بعنوان: أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية للمرضى في المستشفيات الخاصة بقطاع غزة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى إدارة الأزمات في الكشف عن مستوى إدارة الأزمات وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى دار السلام بقطاع غزة، حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم استمارة وزعت على 45 موظف وموظفة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه بين إدارة الأزمات وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى دار السلام، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة الأزمات تعزى لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات(السن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي) (فراونة، 2019).

-دراسة نور خالد موسى مشاقبة وميساء محمد سالم بين خلف(2020) بعنوان: واقع ممارسة استراتيجية إدارة الأزمات من وجهة نظر القادة الإداريين في جامعة آل البيت الأردنية:

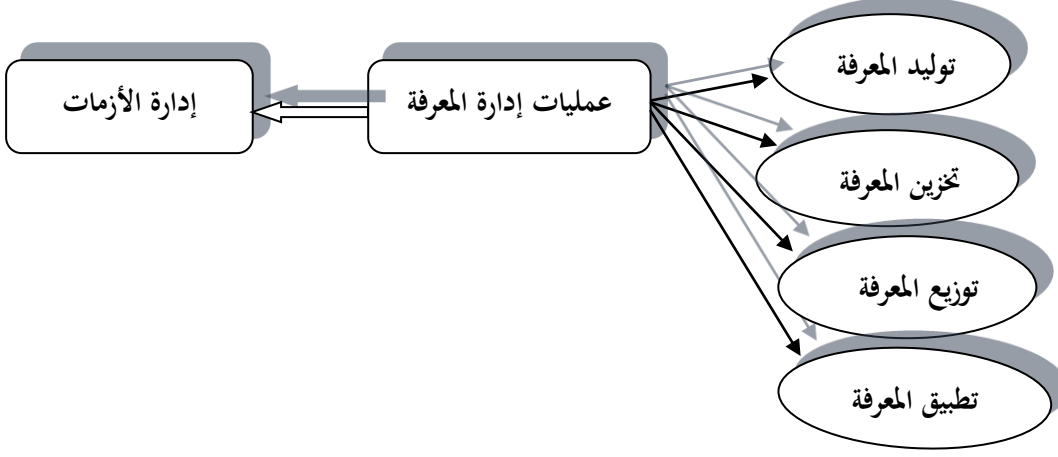
هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة استراتيجية إدارة الأزمات من وجهة نظر القادة الإداريين في جامعة آل البيت الحكومية، حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم استمارة وزعت على 110 قائد وقائدة إدارية. وقد توصلت الدراسة إلى أن القادة الإداريين في جامعة آل البيت الحكومية يمارسون استراتيجية إدارة الأزمات بدرجة مرتفعة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجية إدارة الأزمات تعزى إلى متغيرات(الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي) (مشاقبة و بني خلف، 2020).

-التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرض مجموعة الدراسات السابقة، يتضح جلياً أن هناك تشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في التركيز على عمليات إدارة المعرفة وأهمية إدارة الأزمات، كما تتفق أيضاً مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي كدراسة العوفي أفنان(2019)، واستخدام الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات كدراسة كل من مشاقبة وبني خلف(2020) وفراونة(2019). إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة كونها الوحيدة في تحديد العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات-على حد علم الباحثين-، بالإضافة إلى اختلاف مجتمع البحث حيث ركزت الدراسة الحالية على القطاع الاقتصادي وهو ما يختلف عن الدراسات السابقة.

-أموذج الدراسة :

اعتماداً على الدراسات السابقة وفرضيات الدراسة تم إعداد نموذج الدراسة التالي والذي يوضح العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات:



الشكل رقم (1) يمثل نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين

I- الإطار النظري لعمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات:

1-1- مفهوم عمليات إدارة المعرفة:

ترى معظم المفاهيم ومدارس الإدارة أن إدارة المعرفة تمثل العمليات، والمعرفة والمعلومات تأتي من مصادر داخلية وخارجية لا تعني شيئاً بدون هذه العمليات. تعرف عمليات إدارة المعرفة على أنها الدرجة التي تخلقها الشركة فيها المعرفة والمشاركة فيها وتوزيعها والاستفادة منها في حدود الوظائف (AL-Hayaly & Alnajjar, 2016)، كما يعتمد التنفيذ الناجح لإدارة المعارف على مدى جودة عملياتها الأربع؛ يتم تنفيذ اكتساب المعرفة وتحويلها وتطبيقها وحمايتها في الوقت المناسب في المنظمة (Riaz & Hassan, 2019)، وتختلف عمليات إدارة المعرفة عن باقي عمليات الإدارات الأخرى، فهي تتحرك بفعل الأحداث والمشكلات التي تواجهها المنظمة، وقد اختلف المختصون في تحديد أنشطة وعمليات إدارة المعرفة، واتبعوا عدة طرق في تحديدها، فمنهم من حددها في أربع عمليات، ومنهم من حددها في ست أو أقل من ذلك أو أكثر، إلا أن هناك إجماع على أنها تشمل ست عمليات، وهي تتمثل في تشخيص المعرفة واكتسابها وتوليدها وخزنها وتوزيعها وتطبيقها... (عجاتي، 2017). يمكن القول أن عمليات إدارة المعرفة هي مختلف النشاطات المترابطة والمتسلسلة لتطبيق المعرفة في المؤسسة ومهما اختلف تصنيف العمليات وتحديدها من باحث لآخر، إلا أنه في دراستنا ركزنا على أربع عمليات تشمل توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة.

1-2- عمليات إدارة المعرفة:

2- عمليات إدارة المعرفة:

1-2-1- توليد المعرفة: يتعلق الأمر بالقدرة على التقاط المعرفة الضمنية في الشركة وتوجيهها وأخيراً جعلها صريحة بحيث يمكن نقلها إلى باقي الشركة (Fatih, 2015)، خلق المعرفة هو أحد وظائف الإدارة المعرفة؛ يعتبر من بين الموضوعات التي تهم مؤلفي المعرفة في الواقع، يميز Foray، في عمله، ثلاث آليات لخلق المعرفة: البحث والتعلم والاختراعات الجماعية (BOUKELA & AISSAT, 2017)، ويتضمن توليد المعرفة الأنشطة المتعلقة بإدخال المعرفة في النظام، أي التطوير والاكتشاف والتقاط والفهم. ومن بعض الأمثلة على أدوات توليد المعرفة الجماعية هي الاجتماعات والمناقشات والعمل الجماعي (Adman, 2019). فعملية توليد المعرفة تركز على البحث والوصول إلى المعرفة من خلال عدة وسائل وطرق تستخدمها المؤسسة كفرق العمل وتقنية العصف الذهني وديناميكية الجماعة التي تساهم في توليد معارف جديدة لها.

1-2-2- تخزين المعرفة: لكي تكون قادراً على تخزين المعرفة وخاصة المعرفة الضمنية من الضروري تدوينها وبالتالي، فإن التدوين هو عملية وضع المعرفة في شكل يسهل الوصول إليه وتصنيفها، وغالباً ما يتم رقمتها في تنسيق يسهل الوصول إليها وواضحة ومحمولة وسهلة الفهم ومع ذلك، يتطلب التقنين تحديد المعرفة ورسم خرائط لها (MOUSTAFID, 2016)، ويكون خزن المعرفة على أساس انتقائي وأن يكون على أساس فرز عاقل لمعرفة المنظمة الذي يتطلب دوراً خاصاً لإدارة المعرفة من خلال مراعاة توافر معايير تضمن انتقاء المعرفة ذات القيمة المستقبلية للمنظمة (مدوري، 2017)، كما يتم ذلك في الذاكرة التنظيمية التي تحوي مجموعة متنوعة من المعارف كالوثائق وقواعد البيانات الإلكترونية والمعرفة المخزنة في النظم الخبيرة، وهناك عدة طرق للتخزين كالتدوين والاعتماد على التقنية (قاسمي، 2020). إن عملية تخزين المعرفة تستدعي استخدام وسائل وبرمجيات إلكترونية لتسهيل استرجاعها وقت الحاجة، إذ تصبح بمثابة ذاكرة تنظيمية للمؤسسة تخزن في أرشيفها كافة المعلومات والمعارف لحفظها من الضياع والتلف.

1-2-3- توزيع المعرفة: تعني نقل ومشاركة المعرفة بين أفراد المؤسسة حيث يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم، والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم (عبد الله، 2020)، كما تعني أيضاً مجموعة من السلوكيات التي تنطوي على تبادل المعلومات والمشاركة والتبرع بالأفكار والمعلومات والاقتراحات المتعلقة بالمهام بين الموظفين وأعضاء الفريق (Mohamed & Abdalla, 2020)، كما تعتبر مجموعة من السلوكيات الفردية التي تنطوي على مشاركة المعرفة والخبرة ذات الصلة بالعمل مع أعضاء آخرين داخل المنظمة والتي يمكن أن تساهم في الفعالية النهائية للمنظمة (Qaswa & Muhammad, 2020). إن توزيع المعرفة هي عملية نقل ومشاركة المعرفة بين الموظفين عن طريق فرق وجماعات العمل والذي يسمح بزيادة الأفكار وفرص الإبداع لديهم التي تسمح باتخاذ قرارات وأداء عملهم بتميز.

1-2-4- تطبيق المعرفة: إنه النطاق الأساسي لإدارة المعرفة وتكمن الميزة التنافسية في تطبيق المعرفة، وليس في المعرفة نفسها ويشمل الأنشطة والأحداث المتعلقة بتطبيق المعرفة على العمليات التجارية (Tawfiq & Ameer, 2019)، إن تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة وهو يعني استثمار المعرفة، فالوصول عليها وخزنها وتوزيعها والمشاركة فيها لا تعد كافية، المهم هو تحويل هذه المعرفة إلى تنفيذ، فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة، وأن نجاح أي مؤسسة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياساً لما هو متوافر لديها، فالجوة بين ما

تعرفه وما نفذته مما تعرفه يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال (ميسومي، سماعيل، و قويدر، 2019)، إن تطبيق المعرفة وتقييم نتائجه يردم الفجوة بين امتلاك المعرفة النظرية وتطبيقها، وتقوم العديد من المنظمات قبل التطبيق الكلي للمعرفة بتطبيقها على جزء أو قسم من أقسام المنظمة لبيتم اكتشاف الأخطاء ومعرفة أماكن القوة والضعف وبعدها يعمم التطبيق على باقي إدارات وأقسام المنظمة (الجاموس، 2013). إن أهم عملية في إدارة المعرفة هي مدة التطبيق الفعلي للمعرفة وتنفيذها في أنشطة وسياسات المؤسسة اليومية، كما يجب أن توظف لحل المشكلات والأزمات التي قد تواجه المؤسسة لكي تحقق النمو والتكيف.

2- مفهوم إدارة الأزمات:

2-1- تعريف الأزمات: يمكن القول بأن الأزمات وضع صعب ومعقد نتيجة حالة غير عادية تشتت انتباه العاملين وتخرج عن نطاق التحكم والسيطرة وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها، ومواجهة هذا الوضع تتطلب التشخيص الموضوعي لواقع الأزمة بالاعتماد على جمع الحقائق والمعلومات للجوانب المختلفة للموقف ثم التحليل الشامل، ومن ثم اختيار القرار المناسب لمواجهة الأزمة (رخا، 2019)، ويمكن أن نستخلص أن طبيعة الأزمة تشتمل على العناصر التالية: أن الأزمة نقطة تحول/ المفاجأة، وتوتر وإحساس بالخطر/ نتائج غير مرغوب فيها/ خلل يؤثر على المنظمة/ نقص في المعلومات (دراز، 2016) أي أن الأزمة هي موقف مفاجئ يحدث اضطراباً أو مشكل يضع المنظمة تحت ضغط إيجاد الحلول للخروج من الأزمة وتجنب تفاقمها وتحويل الموقف من الجانب السلبي إلى الإيجابي.

2-2- تعريف إدارة الأزمات:

عرفت إدارة الأزمات على أنها: "مجموعة من العوامل المصممة لمكافحة الأزمات وتقليل الضرر الفعلي الذي تسببه الأزمة" (Coombsa & Lauferb, 2017)، كما تتضمن إدارة الأزمات اتخاذ قرارات سريعة في الحالات الحرجة مع وجوب إصدار تقرير عام لوسائل الإعلام، لذلك تقود الأزمات صانعي القرار إلى حالة اتخاذ القرار العاجل، مع التزام تقليل العواقب المحتملة لمجموعة واسعة من العناصر ذات الأهمية الكبيرة (Al Shobaki, Abu Amuna, & Abu Naser, 2016)، وتعرف إدارة الأزمات بأنها: "محاولة منهجية من قبل أعضاء المنظمة مع أصحاب المصلحة الخارجيين لتجنب الأزمات أو لإدارة تلك التي تحدث بفعالية" (AL-Balqa & AL-Balqa, 2019)، وهي عبارة عن عملية إدارة تهدف إلى تجنب حدوث الأزمة من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها في إطار توفر جملة من إجراءات والشروط لنجاح هذه الإدارة (براهم، بوجعدار، و الهناني، 2019).

ويمكن القول بأن إدارة الأزمات هي سياسة تنتهجها المنظمة للتوقع وتنبؤ أهم الأخطار والمشكلات التي قد تقع فيها مستقبلاً، تهدف إلى التغلب على هذه المشاكل عن طريق التخطيط الاستراتيجي ووضع حلول للتصدي لهذه الأخطار المفاجئة.

2-3- مراحل إدارة الأزمات:

يعد نموذج (Pearson&Mitroff, 1993) من أشهر النماذج وأوضحها في تصنيف مراحل إدارة الأزمات وهي:
- المرحلة الأولى: مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار: وهي مرحلة اكتشاف إشارات الخطر بوقوع أزمة، وتظهر تلك الإشارات مبكرة، وإن عدم الانتباه لهذه الإشارات يؤدي إلى وقوع الأزمة (بالطرش و مسروق، 2020).

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات

درغيش بشرى شلابي زهير

-**المرحلة الثانية:** مرحلة الاستعداد والوقاية: اكتشاف نقاط الضعف في الشركة ووضع خطة لمواجهة على افتراض أسوأ الحالات ومعالجتها قبل استفحالها (المهلاوي، 2020).

-**المرحلة الثالثة:** مرحلة احتواء الأضرار: ويتم فيها تنفيذ الخطط الموضوعية وترجمة الاستعداد للحد من الأضرار ومنع انتشارها (الحري، 2019).

-**المرحلة الرابعة:** استعادة النشاط: وتشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج جاهزة تم إعدادها مسبقاً واستعادة النشاط من عدة جوانب منها الأصول الملموسة والمعنوية من خلال تلك البرامج والخطط، وذلك من أجل إعادة التوازن بشكل تدريجي، وعادة ما ينتاب الجماعة في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد حيث تتكاتف الجماعة وتتماسك في مواجهة الخطر (عبيد، 2020).

-**المرحلة الخامسة:** التعلم: استخلاص الدروس والعبر وتكوين الخبرات لمواجهة الأزمات المستقبلية (المصري، 2017). نلاحظ أن مراحل إدارة الأزمات متسلسلة ببعضها البعض وتتأثر كل مرحلة بالأخرى، تمكن المؤسسة من التحكم ومواجهة الأزمة والتحكم فيها بشكل يمنع تكرار حدوثها أو الوقوع فيها مستقبلاً، فهي تحدد مدى فاعلية إدارة المؤسسة وتخطيطها الاستراتيجي في احتواء الأزمة.

3- منهجية الدراسة:

3-1- **مجتمع وعينة الدراسة:** مجتمع الدراسة هو مجموع الأفراد الذين تجمعهم علاقات وخصائص معينة، حيث يبلغ عدد مجتمع الدراسة في مديرية الموارد البشرية (96 عاملاً)، وتكونت عينة الدراسة من 49 إطاراً، اختيرت بطريقة عشوائية طبقية حيث تم استبعاد 9 منهم لعدم صلاحيتها، ووزعنا 40 استبياناً حيث تمكنا من استرجاعها كلها وكانت صالحة.

-**أداة الدراسة:** انطلاقاً من مشكلة بحثنا فقد قمنا بتصميم استمارة بحث تقيس كافة متغيرات الدراسة، وقد اعتمدنا في بناء بنودها على الدراسات السابقة والموروث النظري منها دراسة العوفي أفنان (2019) ودراسة حازم احمد فراونة (2019)، وقد قسمت الاستمارة إلى ثلاثة محاور تناول **المحور الأول** البيانات الشخصية والوظيفية (السن، الجنس، الأقدمية)، أما **المحور الثاني** فتناول عمليات إدارة المعرفة على الترتيب: توليد المعرفة من البند 1 إلى البند 5، تخزين المعرفة من البند 6 إلى البند 10، توزيع المعرفة من البند 11 إلى البند 15، تطبيق المعرفة من البند 16 إلى البند 20. أما **المحور الثالث** فتضمن إدارة الأزمات والذي تكون من 10 بنود. ولقد صممت استمارة البحث تبعاً للمقياس الذي وضعه العالم ليكرت سنة 1932م، (LIKERT SCALE)، و في دراستنا تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي يعطي خمس استجابات لكل عبارة من عبارات الاستمارة تحدد مستوى موافقتهم عليها، و تعطى للإجابات أوزاناً رقمية تمثل درجة الإجابة على العبارة، حيث تكون الدرجات 1.2.3.4.5

الجدول رقم (1) يمثل أوزان استجابات أفراد العينة حول عبارات الاستبانة

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
البنود	5	4	3	2	1

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات

درغيش بشرى شلابي زهير

المصدر: من إعداد الباحثين

3-2- منهج الدراسة: انطلاقاً من طبيعة الإشكالية وفرضيات البحث والمعلومات المراد الحصول عليها، وكذا طبيعة الدراسة علائقية تهدف للكشف عن العلاقة بين متغيرين هما عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات، فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على **المنهج الوصفي** الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع بوصف دقيق و تفصيلي يمكننا من الكشف على نوعية الارتباط والتي من خلالها نؤكد أو نفي فرضيات الدراسة.

3-3: الأساليب الإحصائية المستخدمة: من أجل تحليل البيانات تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: (اختبار قيمة Kolmogorov-Smirn، معامل الارتباط بارسون، تحليل التباين ANOVA)

II - نتائج الدراسة التطبيقية:

II - 1 تحليل البيانات الشخصية:

لتحليل البيانات الشخصية قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية لكل من السن والجنس والأقدمية كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2) يمثل البيانات الشخصية والوظيفية

السن	من 25 إلى 30 سنة		من 31 إلى 36 سنة		من 37 إلى 42 سنة		من 43 إلى 48 سنة		من 49 إلى 54 سنة		من 55 إلى 60 سنة	
	الذكور	الإناث	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
	9	2	8	22.2%	11	27.7%	4	10.0%	6	15.0%	2	5.0%
الجنس	ذكر						أنثى					
	التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة	
	22		55%		18		45%					
الأقدمية	من -2		من 8 إلى 13 سنة		من 14 إلى 19 سنة		من 20					

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات

درغيش بشرى شلابي زهير

إلى 25 سنة				إلى 7 سنوات		مئة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
25%	10	20%	8	25%	10	30%	12

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة أعمارهم تقل عن 30 سنة بنسبة 22.5% ثم تليها نسبة 20% من 31-36 سنة، كما أن أصغر نسبة كانت 5% من 55-60 سنة، وهذا ما يوضح مدى اهتمام المؤسسة المينائية لسكبيكة بتوظيف الشباب الكفاء القادرين على زيادة الإنتاج وتحسين مخرجات المؤسسة بالكفاءة والفعالية المطلوبة. كما نلاحظ أن هناك تقارب في توزيع أفراد العينة من حيث الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور 55%، فيما كانت نسبة الإناث 45%، وهذا نظراً لنوعية نشاط مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة التي تستقطب كلا الجنسين لأنها تحتاج إلى تضافر جهود كلا من فئة الذكور والإناث. كما يتضح أيضاً أن أغلب أفراد العينة لديهم أقدمية من ستان إلى 7 سنوات بنسبة تقدر بـ 30% ثم تليها من 8 إلى 13 سنة ومن 20 إلى 25 سنة بنسبة 25% على التوالي، ثم من 14 إلى 19 سنة بنسبة 20%، وهذا ما يفسر سياسة المؤسسة التي تعتمد على توظيف الطاقات الشبابية وإتاحة الفرصة لهم كرأس مال معرفي ثمين يتم استثماره لتحقيق أهداف المؤسسة.

II - 2 طبيعة توزيع متغيرات الدراسة:

للتأكد من أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، تم الاعتماد على اختبار قيمة Kolmogorov-Smirn الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3) يمثل قيمة Kolmogorov-Smirn

المتغيرات	Kolmogorov-Smirn قيمة	مستوى الدلالة	طبيعة التوزيع
عمليات إدارة المعرفة	0.75	0.6	طبيعي (اعتدالي)
إدارة الأزمات	0.622	0.848	طبيعي (اعتدالي)

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه أن قيمة Kolmogrov Smirn كانت (0.75)، وذلك عند مستوى الدلالة (0.6) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نستنتج أن متغير عمليات إدارة المعرفة تم توزيعه بشكل طبيعي.

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات

درغيش بشرى شلابي زهير

أما قيمة Kolmogrov Smirn بالنسبة لمتغير إدارة الأزمات فقد كانت (0.62)، وذلك عند مستوى الدلالة (0.84) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإن متغير إدارة الأزمات يتبع توزيعاً اعتدالياً.

3- التحليل الوصفي لأبعاد عمليات إدارة المعرفة واختبار الفرضية الأولى:

3-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري، حيث قمنا باختبار صحة الفرضية كما يلي:

الجدول رقم (4) يمثل اختبار العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات

البيان	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	عدد الأفراد	طبيعة العلاقة
العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات	0,46	0.46	40	علاقة طردية متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت متوسطة حيث قدرت بـ 0.49 وذلك عند مستوى الدلالة (0.46) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطية بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة.

3-2- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال نتائج اختبار الفرضية الرئيسية كانت نتيجة اختبار الفرضية الفرعية كما يلي:

الجدول رقم (5) يمثل العلاقة بين توليد المعرفة وإدارة الأزمات

البيان	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	عدد الأفراد	طبيعة العلاقة
توليد المعرفة وإدارة الأزمات	0.499	0.001	40	علاقة ارتباطية متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال ما جاء في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين بعد توليد المعرفة ومتغير إدارة الأزمات قد بلغت (0.49) وذلك عند مستوى الدلالة 0.001 وهي قيمة تدل على وجود علاقة ارتباطية متوسطة، وبالتالي

يمكن القول بأن الفرضية الثانية محققة والتي تنص على وجود علاقة بين توليد المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة.

3-3- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

من خلال نتائج اختبار الفرضية الرئيسية كانت نتيجة اختبار الفرضية الفرعية كما يلي:

الجدول رقم(6) يمثل العلاقة بين تخزين المعرفة وإدارة الأزمات

البيان	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	عدد الأفراد	طبيعة العلاقة
تخزين المعرفة وإدارة الأزمات	0.479	0.002	40	علاقة ارتباطية طردية متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط المتحصل عليه بين بعد تخزين المعرفة ومتغير إدارة الأزمات هو (0.47) عند مستوى الدلالة 0.002 أي أنها تدل على وجود علاقة ارتباطية بين تخزين المعرفة ومتغير إدارة الأزمات، وبالتالي نقبل صحة الفرضية الثالثة أنه توجد علاقة ارتباطية بين تخزين المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.

3-4- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة كالتالي:

تم التوصل إلى نتيجة اختبار الفرضية الجزئية الرابعة كالتالي:

الجدول رقم(7) يمثل العلاقة بين توزيع المعرفة وإدارة الأزمات

البيان	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	عدد الأفراد	طبيعة العلاقة
توزيع المعرفة وإدارة الأزمات	0.203	0,209	40	علاقة طردية ضعيفة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه العلاقة بين بعد توزيع المعرفة ومتغير إدارة الأزمات حيث كانت قيمة معامل الارتباط بارسون(0.20) وهي قيمة ضعيفة، وذلك عند مستوى الدلالة(0.209) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطية بين توزيع المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة.

3-5- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة:

توصلنا إلى نتيجة اختبار الفرضية الخامسة كالتالي:

الجدول رقم(8) يمثل العلاقة بين تطبيق المعرفة وإدارة الأزمات

البيان	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	عدد الأفراد	طبيعة العلاقة
تطبيق المعرفة وإدارة الأزمات	0.165	0.308	40	علاقة طردية ضعيفة جدا

المصدر من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بارسون كانت (0.16) وهي قيمة ضعيفة جدا عند مستوى الدلالة (0.30) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطية بين تطبيق المعرفة وإدارة الأزمات.

3-6- اختبار الفرضيات الصفرية:

• اختبار الفرضية الصفرية الأولى:

باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) تم اختبار الفرضية الصفرية التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن في عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة المينائية لسكيكدة، والجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم(9) نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA للفروق في عمليات إدارة المعرفة وفقا للسن

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيم F	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	314.71	5	62.94	1.27	0.312
	داخل المجموعات	1724.39	34	50.72		
	المجموع	2039.10	39			
		16.125				
	بين المجموعات	2.868	3	0.956	1.783	0.169

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات

درغيش بشرى شلابي زهير

		0.536	34	18.224	داخل
			37	21.092	المجموعات
					المجموع

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

يتبين من خلال الجدول رقم(9) أن قيمة اختبار F لتحليل التباين تتراوح ما بين 1.27 و 1.783 وذلك عند مستوى الدلالة ما بين 0.312 و 0.169 وهي أكبر من 0.05 ومنه الفروق ليست دالة إحصائيا، أي نرفض الفرضية الصفرية القائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير السن".

• اختبار الفرضية الصفرية الثانية:

باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) تم اختبار الفرضية الصفرية التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في عمليات إدارة المعرفة بإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية لسكيكدة، والجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم(10) نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA للفروق في عمليات إدارة المعرفة وفقا للسن

الجنس	الأفراد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	22	78.73	9.27	0.55	38	0.583
أنثى	18	77.44	3			
المجموع	40					

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة (ت) بلغت 0.55 عند مستوى الدلالة 0.583 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية القائلة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الجنس".

• اختبار الفرضية الصفرية الثالثة:

باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) تم اختبار الفرضية الصفرية التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية في عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة المينائية لسكيكدة، والجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم(11) نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA للفروق في عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير

الأقدمية:

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات

درعيش بشرى شلابي زهير

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الوسط	قيم F	مستوى الدلالة
توليد المعرفة	بين المجموعات	172.93	3	57.64	1.11	0.357
	داخل المجموعات	1866.17	36	51.84		
	المجموع	2039.10	37			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

يتبين من خلال الجدول رقم(11) أن قيمة اختبار F لتحليل التباين هي 1.11 وذلك عند مستوى الدلالة 0.357 وهي أكبر من 0.05 ومنه الفروق ليست دالة إحصائية، يعني نرفض الفرضية الصفرية القائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغير الأقدمية".

4- تفسير نتائج الدراسة:

يتم فيما يلي تفسير نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها كالتالي:

-عدم وجود علاقة ارتباطية بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات بالمؤسسة المينائية لسكيكدة، فعلى الرغم من أن الاستجابة كانت متوسطة لكنها ضعيفة وهذا يرجع إلى وجود عدة متغيرات أخرى يمكن أن تؤثر في إدارة الأزمات، وهذه النتيجة تختلف عن دراسة (Mohammed&Shadi Habis(2019) الذي توصل إلى وجود علاقة إيجابية بين عمليات إدارة المعرفة وأداء المنظمات.

-وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين توليد المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية، وهذا نظراً لمختلف السياسات التي تقدمها المؤسسة لتشجيع الإبداع واكتساب المعارف والمساهمة في إدارة الأزمات، وهي تتشابه مع دراسة أفنان (2019) الذي توصل إلى أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة طاهري مُجد بشار متوسط نسبياً.

-وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين تخزين المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة، وهذا نتيجة الوسائط المتعددة التي تستخدمها المؤسسة لتخزين المعرفة وأرشفتها، وهي تتشابه مع دراسة أفنان(2019) الذي توصل إلى أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة طاهري مُجد بشار متوسط نسبياً.

-عدم وجود علاقة ارتباطية بين توزيع المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة، وهذا يؤكد عدم مشاركة المعرفة بين العمال ومدى ضمنيتها خوفاً من فقدانها، وهي تختلف عن دراسة أفنان(2019) الذي توصل إلى أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة طاهري مُجد بشار متوسط نسبياً.

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات

درغيش بشرى شلاي زهير

-عدم وجود علاقة ارتباطيه بين تطبيق المعرفة وإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة، وهذا راجع إلى ذاتية العمال واحتكار المعرفة وعدم تجسيدها وتطبيقها ربما لنقص الحوافز والتشجيع من المؤسسة التي تحفزهم على زيادة فرص الإبداع والتميز.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات(السن، الجنس، الأقدمية) في عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة المينائية لسكيكدة ويمكن تفسير ذلك على مدى توظيف المؤسسة للطاقت الشبابية وتحقيق مبدأ العدالة بين كلا الجنسين، وهذا يتفق مع دراسة أفنان(2019) الذي توصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، طبيعة العمل، مكان العمل).

5-خاتمة:

تسعى المؤسسات اليوم إلى الاستثمار في مواردها البشرية ككفاءات تحقق من خلالها التميز والتنافس، وهذا من خلال توفير كل السياسات والإجراءات التي من شأنها أن ترفع من مستوى الإنتاجية، من خلال إدارة معارفها بالشكل الذي يضمن تفاعل الأفراد و خبراتهم و إمكانياتهم ككتلة واحدة للتصدي لأي مشاكل أو أزمات قد تطرأ على المؤسسة مستقبلا.

ومن خلال دراسة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات بالمؤسسة المينائية لسكيكدة توصلنا للنتائج التالية:

-عدم وجود علاقة ارتباطيه بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات بالمؤسسة المينائية لسكيكدة.

-وجود علاقة ارتباطيه بين توليد المعرفة و إدارة الأزمات بالمؤسسة المينائية لسكيكدة.

-وجود علاقة بين تخزين المعرفة وإدارة الأزمات بالمؤسسة المينائية لسكيكدة.

-عدم وجود علاقة بين توزيع المعرفة وإدارة الأزمات بالمؤسسة المينائية لسكيكدة.

-عدم وجود علاقة بين تطبيق المعرفة وإدارة الأزمات بالمؤسسة المينائية لسكيكدة.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات(السن، الجنس، الأقدمية) في عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة المينائية لسكيكدة.

6-توصيات الدراسة:

1-ضرورة تشجيع العمال على مشاركة المعرفة بتقديم حوافز مادية ومعنوية وإصدار دوريات مخصصة لتوزيع المعرفة بينهم.

2-تفعيل كل الإجراءات و الوسائل التي تسهل من تطبيق المعرفة داخل المؤسسة.

3-البحث عن طرق ووسائل جديدة لتوليد المعرفة وتخزينها كمكسب للمؤسسة لمواجهة الأزمات التي قد تواجهها.

4-تأسيس نظام متكامل لإدارة المعرفة في الهيكل التنظيمي ومتابعة مدى تطبيق عملياتها.

قائمة المراجع:

- Adman, A. A. (2019). *The Impact of Knowledge Management on SMEs Performance in the city oBandung*. International Journal of Recent Technology and Engineering , 8 (3).p552
- Al Shobaki, M. J., Abu Amuna, Y. M., & Abu Naser, S. S. (2016). *Strategic and Operational Planning As Approach for Crises Management Field Study on UNRWA*. Information Technology & Electrical Engineering , 5 (6).p44
- AL-Balqa, M. A.-M., & AL-Balqa, A. A.-K. (2019). *TURNOVER CULTURE AND CRISIS MANAGEMENT: INSIGHTS FROM MALAYSIAN HOTEL INDUSTRY*. Academy of Strategic Management Journal , 18 (2).p3
- AL-Hayaly, M. A., & Alnajjar, F. J. (2016). *Knowledge Management Processes and Their Impact on Organizational Performance, the Adoption Balanced Scorecard:The An Applied Study*. International Journal of Business and Management , 11 (6).p74
- BAKOS, L. (2018). *Crisis Management Between Public Relations and the Holonic Multi-Agent Approach*. Procedia - Social and Behavioral Sciences (238).p528
- BOUKELA, F., & AISSAT, A. (2017). *Le Knowledge Management: Vers la Valorisation du Patrimoine des Connaissances Dans l'entreprise Algérienne (Cas: Sonatrach)*. Journal of Quantitative Economics Studies (3).p279
- Coombsa, W., & Lauferb, D. (2017). *Global Crisis Management – Current Research and Future Directions*. Journal of International Management , 24 (3).p1
- Fatiha, F. (2015). *LA GESTION DES CONNAISSANCES UN FACTEUR DETERMINANT POUR LA VALORISATION DU CAPITAL INTELLECTUEL AU SEIN DES ENTREPRISES*. REVUE NOUVELLE ECONOMIE , 12 (1).p48
- Mohamed, S. M., & Abdalla, A. (2020). *KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOR OF RESEARCH INSTITUTIONS IN SUDAN*. International Journal of Business Management and Economic Review , 3 (3).p52
- Mohammed A, A., & Shadi Habis, A. (2019). *The Impact of Knowledge Management Process and Business Intelligence on Organizational Performance*. Management Science Letters , 9.p2143
- MOUSTAFID, S. E. (2016). *LA GESTION DE LA CONTINUITE DES CONNAISSANCES DANS LES ORGANISATIONS PUBLIQUES*. Thèse de Doctorat en SCIENCES DE GESTION . GROUPE INSTITUT SUPERIEUR DE COMMERCE ET D'ADMINISTRATION DES ENTREPRISES, Maroc.p54
- Qaswa, S., & Muhammad, A. N. (2020). *Knowledge Sharing Behavior of Academicians in Pakistan*. Library Philosophy & Practice (e-journal) , 2 (4).p1
- Riaz, H., & Hassan, A. (2019). *Mediating role of organizational creativity between employees intention in knowledge management process and organizational performance: An empirical study on pharmaceutical employees*. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences , 13 (3).p639
- Tawfiq, S., & Ameer, B. (2019). *The Importance of Knowledge Management in Higher Education Organizations*. DIRASSAT Economic Issue , 10 (2).p293

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات

درغيش بشرى شلابي زهير

- عجاتي أ، (2017)، دور إدارة المعرفة في تكوين شبكات القيمة من أجل تحسين الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه في إدارة أعمال المؤسسات، جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر. ص28
- أبو دراز أ، (2016)، دور التعلم التنظيمي في إدارة الأزمات بالمستشفيات الفلسطينية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد7، العدد4، ص232
- ميسومي أ، سماعيل ع، وقويدر ب، (2019)، قياس أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة: مؤسسة (Canapehp)، مجلة التنظيم والعمل، المجلد7، العدد4، ص12
- أفنان أ، (2019)، واقع عمليات إدارة المعرفة في جامعة طاهري محمد-بشار-، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد4، العدد3، ص493
- فراونة ح، (2019)، أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى دار السلام بقطاع غزة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد3، العدد2، ص233
- بالاطرش ح، ومسروق ف، (2020)، إدارة الأزمات في المستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد9، العدد2، ص61
- عبد الله ش، (2020)، واقع تفعيل إدارة المعرفة في مجتمع المعلومات، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد58، ص558
- الجاموس ع، (2013)، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص108
- المهلاوي ع، (2020)، القيادة التحويلية ومساهمتها في تفعيل مراحل إدارة الأزمات في ظل انتشار وباء كورونا دراسة حالة عينة من المستشفيات بالخرطوم، مجلة البحوث والدراسات التجارية، المجلد4، العدد2، ص99
- الحريري م، (2019)، استراتيجيات إدارة الأزمات في الجامعات الأمريكية وإمكانية الاستفادة منها في جامعات العالم العربي والإسلامي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد4، العدد1، ص158
- قاسمي م، (2020)، أثر تطبيق إدارة المعرفة على تميز الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. أطروحة دكتوراه في إدارة وتسيير المنظمات، جامعة غرداية، الجزائر. ص22
- رخا م، (2019)، واقع إدارة الأزمات في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد184، ص564
- أبو عبيد ن، (2020)، أثر تمكين القيادات على إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني بقطاع غزة. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد13، العدد3، ص135
- المصري ن، (2017)، إطار مقترح لتنمية رأس المال العاطفي لإدارة الأزمات في بلديات جنوب قطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد2، العدد7، ص44
- براهم ن، بوجعدار إ، والهناني ف، (2019)، إستراتيجيات إدارة الأزمات في المؤسسات الاقتصادية، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد3، العدد1، ص575
- مشاقبة ن، و بني خلف م، (2020)، واقع ممارسة استراتيجية إدارة الأزمات من وجهة نظر القادة الإداريين في جامعة آل البيت الأردنية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد9، العدد1، ص300
- مدوري ن، (2017). أثر عوامل الثقافة التنظيمية على تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسة، أطروحة دكتوراه في تسيير الموارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر. ص58