

إطار مقترح لإدارة المعرفة في مواجهة الازمة البيئية دراسة ميدانية على مراكز النيل

نرمين محمود سيد^(١) - سيد محمود الخولي^(٢) - ماجدة محمد عبد الحميد جبريل^(٢)
(١) طالبة دراسات عليا بمعهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (٢) كلية التجارة،
جامعة عين شمس

المستخلص

تعتبر ادارة المعرفة احد الحلول والمداخل الادارية الحديثة التي تعود على المنظمة بمنافع كثيرة اهمها الحفاظ على خبراتها وتراكم معارفها وعن طريق الادارة الجيدة للمعارف والتجارب والخبرات والعلاقات وتخزينها وتصنيفها وامكانية استرجاعها عند الحاجة وتقديمها في الوقت المناسب لمن يحتاجها خاصة في وقت الازمات وذلك من شأنه تحسين الاداء الكلى للمنظمة وزيادة تأثيرها في المجتمع المحلي. وقد استهدف البحث وضع إطار مقترح يحتوى على عدة نماذج عملية بالاضافة الى خطوات واجراءات مرتبة يتم من خلالها تطبيق عمليات إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على المعارف الخاصة بمراكز النيل التابعة للهيئة العامة للاستعلامات والقائمين بالاتصال بهذه المراكز وتوظيف واعادة استخدام هذه المعارف للمساهمة في نشر ثقافة مواجهة الازمات البيئية وذلك فى كافة مراحل الازمة ((مرحلة الإكتشاف والإنذار المبكر (ما قبل الازمة)؛ مرحلة مواجهة وإحتواء الضرر (انتاء الازمة)؛ مرحلة استعادة النشاط (بعد انتهاء الازمة)). ويعنى ذلك توظيف خبرات وعلاقات ومعارف راس المال البشرى الضمنية والصريحة فى علاج المشاكل والقضايا والازمات المحلية البيئية عن طريق تحسين اداء القائم بالاتصال من خلال اختياره الاسلوب الاتصالي الامثل وانتقاء الاستراتيجية المناسبة للازمة فى كافة مراحلها. ويشمل الاطار المقترح بعض المؤشرات التي تم التوصل اليها لمتابعة سير الاعمال وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي والجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية. ويشمل مجتمع البحث المسؤولين في مراكز النيل، والتي أنشئت عام ١٩٧٨ بموجب مذكرة تفاهم تم توقيعها فى ١٣ مايو ١٩٧٨ بين الهيئة العامة للاستعلامات، ومؤسسة هانز زايدل الألمانية، وعددها ٣٠ مركزاً. وقد تم أخذ عينة عددها ٦٠ فرداً من القيادات وذوى الخبرة القائمين بالاتصال بالمراكز من العاملين الحاليين اوالمحاليين للمعاش.

وتمثلت المشكلة في مدى إمكانية تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مراكز النيل التابعة لقطاع الاعلام الداخلي بالهيئة العامة للاستعلامات واثر ذلك علي نشر ثقافة مواجهة الازمات البيئية في كافة مراحل الازمة من خلال أنشطة القائمين بالاتصال.

وتوصل البحث إلي اهمية انشاء ادارة للمعرفة بمراكز النيل وتحويل مراكز النيل الي وحدات معرفية تساهم في رفع قدرات المجتمع المحلي والفرد في مجال حماية البيئة ومواجهة الازمات والقضايا البيئية والمجتمعية وتنمية المسؤولية البيئية ورفع الوعي البيئي بهدف المساهمة في تحسين الاوضاع المحلية للجميع عن طريق جعلهم شركاء في التفاوض والتشاور.

ويوصي البحث بوجود تضمين مدخل المعرفة بانشاء ادارة للمعرفة تابعة للادارة العامة لمراكز النيل تضم وحدة ادارة ازمات، ووحدة للتدريب والاتصال، وارشيف الكتروني ضخم ورفع قدرات المجتمع في مجال حماية البيئة بعدة طرق منها طرح مبادرات محلية علاجية أووقائية للمساهمة في حل المشاكل البيئية والمجتمعية التي يعاني منها المجتمع المحلي من خلال مراكز النيل على مستوى الجمهورية.

الكلمات المفتاحية: ادارة المعرفة - ادارة الازمات - القائم بالاتصال - اتصالات الازمة - مراكز النيل.

مقدمة البحث

تظهر إدارة المعرفة كأحد الحلول التي يتوجب على الإدارة الاهتمام بها، لما يعود على المنظمة سواء كانت خدمية اوصناعية بمنافع كثيرة أهمها الحفاظ على خبرات المنظمة وتراكم معارفها، وتحسين الاداء الكلى للمنظمة.

كما ان المعرفة تمثل القواعد العلمية التي يتم الانطلاق منها للتعامل مع مستقبل ادارة الازمات ونشر ثقافة مواجهة الازمات (ممدوح عبد العزيز رفاعي - ٢٠١٤ ، ص ١٩)، ولما كانت المؤسسة محل الدراسة مؤسسة ذات طابع اجتماعي تنموى تقوم بدور هام في التثقيف والتوعية الاجتماعية للمواطنين والمساهمة في التوعية بالقضايا والمشكلات الوطنية (مثل قضية زيادة السكان وقضايا البيئة) وكذلك بالقضايا المحلية والبيئية في المناطق الريفية والنائية في أنحاء مصر من خلال مراكز النيل ومراكز الإعلام الداخلي وتسعى لتحقيق الاستدامة

وتوفير الحلول البيئية للامتيازات كههدف استراتيجي يتضح بوضوح ضمن استراتيجيية ورؤية ورسالة هذه المراكز وتعتمد وبشكل رئيسي على خبرات القائمين بالاتصال بها ومعرفتهم وثقافتهم وعلاقتهم كمكون معرفي هام (راس المال الفكري) (سيد مصلح حربي - ٢٠١٨، ص ٦٤)، وتعتبر اداة هامة في نشر ثقافة ادارة الامتيازات في كافة مراحل الامتياز لدى المواطنين المستفيدين من الدورات التدريبية والندوات وورش العمل وغيرها. وتسعي الدراسة الى تضمين المعارف الضمنية من خبرات وعلاقات واتصالات وتحويلها لمعارف صريحة مما يعزز اداء الاعمال.

مشكلة البحث

طبقا لدراسة تم اجرائها على الهيئة العامة للاستعلامات وموتقة بمعهد التخطيط القومي اوضحت الدراسة تآكل قوة العمل بالهيئة وانخفاضها الى أقل من النصف بحلول عام ٢٠١٦ لإحالة مجموعة كبيرة من العاملين ذوى الخبرة ومؤسسى الهيئة للمعاش . واثبتت الدراسة وجود قلة في بنية الإمكانيات البشرية حيث أن ٦٩% تقريبا فوق ٥٤ عاماً عام ٢٠١٩ مما يعني كمهارات استخدام الانترنت والوسائل التكنولوجية، كما ان سوء تخطيط الموارد البشرية واعطاء أولوية لتعيين أبناء العاملين دون اعتبار لملاءمتهم للعمل في الإدارة ادى لضعف اداء القوى البشرية (هويدا احمد منير، ٢٠١٠).

وبناء على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة فى التساؤل التالى:

هل يمكن ان يسهم تطبيق عمليات ادارة المعرفة (خلق/اكتساب/نشر/تخزين) فى مراكز النيل التابعة لقطاع الاعلام الداخلى بالهيئة العامة للاستعلامات فى نشر ثقافة مواجهة الامتيازات البيئية فى كافة مراحل الامتياز (مرحلة الإكتشاف والإنذار المبكر (ما قبل الامتياز)/ مرحلة مواجهة وإحتواء الضرر (اثناء الامتياز)/ مرحلة استعادة النشاط (بعد انتهاء الامتياز)). من خلال أنشطة القائمين بالاتصال؟

اسئلة البحث

ويمكن تحديد وتوضيح مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

١. ما واقع ممارسة ادارة المعرفة في الهيئة محل الدراسة ؟
٢. ما الفرص والمعوقات التي تواجه تطبيق ادارة المعرفة فى الهيئة محل الدراسة؟
٣. ما تأثير تطبيق عمليات ادارة المعرفة (خلق /اكتساب/نشر/ تخزين) على تحسين أداء القائم بالاتصال فى مواجهة الازمات؟

أهمية البحث

- اظهار أهمية الاحتفاظ بالمعارف الضمنية للخبرات البشرية ووقف اهدار المعرفة ببيئة تركز فى عملها على الدور القيادى للقائمين بالاتصال خاصة فى ظل تعدد الازمات البيئية والاحتياج لتوفر المعلومات والبيانات ونتائج نظم التغذية العكسية بدقة وسرعة لمواجهةهما مما يترتب عليه الحفاظ على راس المال الهيئة العامة للاستعلامات ككل وقطاع الاعلام الداخلى ومراكز النيل وايضا تحسين الاداء على المستوى العام وعلى مستوى مراكز النيل كلها .
- تفعيل أهمية الإتصال المباشر وأساليب الإقناع بإعتباره أداة تفاعلية بين الإنسان والبيئة والأفراد ومجتمعاتهم فى تعديل الاتجاهات وترويج الافكار ونشر الوعي ومواجهة الأزمات البيئية فى كل مراحلها مما يكون مفيدا للمجتمع المحلي على صعيد مصر حيث تنتشر مراكز النيل فى كافة محافظات الجمهورية .
- معرفة رجع الصدى والرأى العام المحلى للجمهور المصري فى المشاكل والقضايا والازمات البيئية المختلفة وبالتالي امكانية اشراك الجمهور فى رسم السياسات البيئية التي تعود على المجتمع والدولة بالنفع.

أهداف البحث

- التعرف على إدارة المعرفة والتركيز على مفهوم المعرفة الضمنية وراس المال الفكرى وكذلك ادارة الازمات وكيفية مواجهتها فى مراحلها المختلفة من خلال توفير إطار نظري للموضوع.
- تقييم اهمية ادارة المعرفة المنظمة محل الدراسة وتزويدها بالدعم المعرفى من خلال الاطار المقترح بحيث تستوعب المعارف الصريحة والضمنية لتحقيق التوجيه الفعال وانهاء مشكلة اهدار المعرفة والعوامل المسببة لها والسيطرة عليها والتأكد من ادخال المعرفة فى استراتيجية المؤسسة وتجديدها وتحديثها بصور مستمرة .
- تاسيس بيئة داخلية تشجع على نموالموارد المعرفية عن طريق التدريب ونقل الخبرات من جهة وتعبئة المعارف الضمنية وتوظيفها فى نشر ثقافة مواجهة القضايا والازمات وتحديد اهمية كل بعد من أبعاد ادارة المعرفة ومدى ارتباط كل منها بمراحل ادارة الازمة.
- وضع اطارمقترح لاجاد حلول لمواجهة القضايا والازمات البيئية يتضمن:
 - توظيف المعرفة التاريخية لازمة لعلاجها.
 - التحقق من قدرات راس المال البشرى القائمين بالاتصال فى نشر ثقافة مواجهة الازمة.
 - وضع التوصيات المقترحة وقياس نسبة ماتم تفعيله منها اوالمعوقات التى ادت لعدم دخول التوصيات حيز التنفيذ.

فروض البحث

من اجل تفسير اشكالية البحث ومحاولة الاجابة على الاسئلة المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) ومساهمة المنظمة في نشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية (مرحلة الاكتشاف المبكر "ماقبل

الأزمة"/ مرحلة مواجهة واحتواء الضرر "أثناء الأزمة"/ مرحلة استعادة النشاط "بعد انتهاء الأزمة".

٢. يوجد تأثير دال إحصائياً لعمليات المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على تحسين أداء القائم بالاتصال في نشر ثقافة مواجهة الزمات البيئية.

٣. وينقسم هذا الفرض الى الفرضين الفرعيين التاليين:

أ- يوجد تأثير ايجابي دال إحصائياً لعمليات إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على اختيار الأساليب الاتصالية والاستراتيجيات المستخدمة من قبل القائم بالاتصال لنشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية.

ب- يوجد تأثير إيجابي دال إحصائياً لعمليات إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على أهداف الرسائل الاتصالية للقائم بالاتصال والمستخدم في نشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية.

دراسات سابقة

تم التمييز بين الدراسات العربية والدراسات الأجنبية للتقريب بين الفكر العربي والفكر الأجنبي الذي يعاني من نفس المشكلات وكيفية تناولها .

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة عماد الدين اسماعيل مصطفى نجم (٢٠١٠): يهدف البحث إلى قياس رأس المال الفكري بالهيئة العامة للاستعلامات وتوضيح مسار العلاقة بين المتغيرات المستقلة مكونات رأس المال الفكري ومراحل ادارة المعرفة بعضها ببعض، ثم تحديد مسار علاقة كل متغير من هذه المتغيرات المستقلة بالمتغير التابع تحسين الاداء .

توصل البحث إلي لا يوجد اختلاف معنوي حول مدى توافر متغيرات الدراسة (مكونات رأس المال الفكري ومراحل ادارة المعرفة). ويوجد تأثير معنوي لمكونات رأس المال الفكري على مرحلة الحصول على المعرفة وابتكارها. كما اتضح وجود اختلافات معنوية في الاهمية

النسبية بين مكونات رأس المال الفكري حيث احتل رأس المال البشري المرتبة الاولى يليه رأس المال الهيكلي واخيراً رأس المال العلاقتي. ويوجد تأثير معنوي لمكونات رأس المال الفكري ومرحلة الحصول على المعرفة وابتكارها ومرحلة تخزين واسترجاع المعرفة في مرحلة نقل المعرفة ووجود تأثير معنوي لمكونات رأس المال الفكري ومرحلة الحصول على المعرفة واكتسابها ومرحلة تخزين واسترجاع المعرفة ومرحلة نقل المعرفة في مرحلة تطبيق المعرفة. ووجود تأثير معنوي لمكونات رأس المال الفكري ومراحل ادارة المعرفة في التميز الاداري بالهيئة العامة للاستعلامات، وقد جاءت مرحلة تخزين المعرفة واسترجاعها قي مقدمة المتغيرات المؤثرة على الاداء.

دراسة خالد عطية الصغير (٢٠١٦): يهدف البحث إلي التعرف على المعرفة الضمنية من حيث المفهوم والابعاد من خلال توفير التاصيل النظري للموضوع، وتحديد مدى توافر ابعاد المعرفة الضمنية بمصرف الوحدة التجارى ومعرفة طبيعة ونوع العلاقة والتأثير بين المتغير المستقل المعرفة الضمنية والمتغير التابع كفاءة صنع القرارات.

توصل البحث إلي انه لا يوجد تأثير جوهري لابعاد المعرفة الضمنية البعد التنظيمي والبعد الفنى على فاعلية اتخاذ القرار فى مصرف الوحدة التجارى، وأنه توجد علاقة ايجابية بين مؤشرات المعرفة الضمنية (البعد التنظيمي) وفاعلية صنع القرار اى كلما تحققت هذه المؤشرات انعكس ذلك ايجابيا على فاعلية صنع القرار.

زكى عبد المعطى ابو زيادة (٢٠١٧): يهدف البحث إلي التعرف على مفهوم ادارة المعرفة في مجال ادارة الازمات الامنية في ظل الفكر الاداري المعاصر في المؤسسة الامنية الفلسطينية بمحافظة الضفة الغربية.

توصل البحث إلي تحديد درجة ممارسة العاملين بالمؤسسة الامنية الفلسطينية لدور ادارة المعرفة في ادارة الازمات الامنية، وأن غرف العمليات تهتم بشكل عام بتطبيق كافة عمليات ادارة المعرفة بدرجة عالية وبمستويات مختلفة (تخزين المعرفة، يليه التوزيع، يليه التوليد، ثم التشخيص) على التوالي اى ان ادارة المعرفة لا يتم تطبيقها كنظام متكامل وانما هوتبنى

المفهوم اوالاقتناع بالفكرة لكن لم يصل لحد التطبيق .وان غرف العمليات تهتم بشكل عام بتطبيق كافة مراحل ادارة الازمات الامنية بدرجة عالية وبمستويات مختلفة وكان اعلي تطبيق لمرحلة المواجهة واحتواء الضرر تليها الاستعداد والوقاية ،وكان اقل مستوى هو مرحلة الانذار المبكر .

دراسة أحمد محمود عبد الله (٢٠١٧) : يهدف البحث إلي التعرف على مدى توافر أبعاد القيادة التحويلية في الهيئة القومية للبريد. والتعرف على مدى توافر أبعاد إدارة المعرفة بها. وبيان أثر القيادة التحويلية على إدارة المعرفة في الهيئة القومية للبريد. وبيان أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء الهيئة القومية للبريد والتوصل الى مجموعة من التوصيات وفقا للنتائج المستهدفة من البحث.توصل البحث إلي أنه هناك ارتفاع مستوى القيادة التحويلية لدى الهيئة القومية للبريد محل الدراسة وقد انعكس ذلك على ارتفاع الجاذبية (التأثير المثالي) والاستتارة الفكرية والاعتبارية الفردية والتحفيز والتمكين وذلك بالنسبة للقيادة التحويلية. أما بالنسبة لإدارة المعرفة، فإن مستوى تفعيل ادارة المعرفة كان متوسطاً وقد انعكس ذلك على ابعادها (اكتساب المعرفة - تقاسم المعرفة-استخدام المعرفة).

دراسة سيد مصلح مرسي حربي (٢٠١٨): يهدف البحث إلي التعرف على اساليب تفعيل المعرفة الضمنية من خلال توفير اطار نظري للموضوع وتحديد الاهمية النسبية لكل اسلوب من اساليب مشاركة المعرفة الضمنية ومدى تأثيرها على دعم القرارات الادارية والتوصل الى بعض النتائج والتوصيات المقترحة التي يمكن ان تسهم في تحقيق اقصى استفادة ممكنة من تفعيل ادارة المعرفة الضمنية.

توصل البحث إلي أنه فيما يتعلق ببعده التدريب على ان العاملين يتمتعون بالمعرفة الضمنية وقادرون على تقديم الدعم للمديرين وروساء الاقسام في الشركات محل الدراسة وفيما يختص بالاجتماعات جاءت الدرجة منخفضة ودلت النتائج هلى ان الاجتماعات لا تحقق طموح العاملين بالنسبة لبعده دعم القرارات الادارية دلت النتائج على وجود درجة متوسطة من

الموافقة حول مؤشرات بعد دعم القرارات الادارية وفيما يتعلق بالقدرة على التكيف كانت الدرجة متوسطة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة rs Poh kait ng (٢٠١١): تهدف الدراسة الى التحقيق في دور ادارة المعرفة في الاداء وتطوير المنتجات، وتفعيل مفاهيم واضحة حول استراتيجية الابتكار وتبادل التقنية وانشطة بناء فريق العمل. حيث تلعب ادارة المعرفة دوراً هاماً نسبياً في الاداء وتطوير المنتجات بقدر التنشئة الاجتماعية والعوامل الخارجية مجتمعة وقد حددت الدراسة العوامل المهمة والضرورية لتعزيز ممارسة ادارة المعرفة في تحسين اداء المنتج.

دراسة Ragna (٢٠١٣): استغلال المعرفة الضمنية في المنظمات وتعزيز تبادلها لتحسين عملية الابتكار والتركيز بشكل خاص على كيفية تصميم المنهج المناسب للاستفادة منها ودلت النتائج على دور المعرفة الضمنية في ادارة الابتكار وان نقل المعرفة الضمنية داخل المنظمات سيؤدي لاكتساب ميزة تنافسية وان المعرفة الضمنية مصدر جيد لتوفير مجموعة من الفرص والامكانيات والابداعات المعرفية الضمنية مورد هام لعملية الابتكار في الشركات .

دراسة Matoskov (٢٠١٣): توضيح مفهوم المعرفة الضمنية لطلاب الجامعات في جمهورية التشيك حيث تؤثر المعرفة الضمنية على افعال ومعتقدات ومشاعر هؤلاء الطلاب واعداد نموذج اكايمي لقياس المعرفة الضمنية لدى طلاب الجامعات في التشيك وقد دلت النتائج على تكامل الاختبارات النفسية المستخدمة مع نموذج قياس المعرفة الضمنية وان المعرفة الضمنية من العوامل التي تؤثر في نجاح الافراد والمطلوب معرفة المزيد عن تشكيلها وتنميتها .

دراسة (Smith) ٢٠١٧: معرفة العلاقة بين راس المال الاجتماعي والهيكلي ونظرية العمل المنطقي ونية الفرد في تبادل المعرفة الضمنية بالتطبيق على جامعة ديربان للتكنولوجيا جنوب افريقيا وقد دلت النتائج على ان راس المال الاجتماعي الهيكلي يؤثر ايجابيا على موقف الفرد

من المعرفة الضمنية وان موقف الفرد من تقاسم المعرفة الضمنية يؤثر ايجابيا على نيته في مشاركة المعرفة.

دراسة **Martine (٢٠١٧)**: العوامل الخارجية والداخلية المؤثرة في عملية الابتكار باعتماد مدخل المعرفة الضمنية في الادارة وتضمين التبادل الاجتماعي بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم وقد دلت النتائج على ان العمليات التي يتم دعمها بتكنولوجيا المعلومات تؤثر ايجابيا على الموارد البشرية وعلى تطبيق ادارة المعرفة.

الإطار النظري

حتى يمكن تحقيق اهداف البحث فقد تم تناوله في ثلاثة أجزاء على النحو التالي:
الجزء الأول: مفاهيم إدارة المعرفة مفاهيم والمعرفة الضمنية ورأس المال الفكري.
الجزء الثاني: إدارة الأزمات البيئية والمعالجة الإتصالية لها.
الجزء الثالث: الإطار المقترح لتفعيل دور مراكز النيل في نشر ثقافة مواجهة الازمات خلال المراحل المختلفة للازمة.

وقد تناول الجزء الاول مفاهيم ادارة المعرفة: مناهج تعريف المعرفة ومصادرها وانواعها ودورة حياة المعرفة ومفهوم ادارة المعرفة واسس ودعائم ادارة المعرفة وخطوات تطبيقها وكيفية اعداد تقرير مراجعة القدرات المعرفية وكيفية اعداد الخرائط المعرفية واطلس المعرفة ومصنوفة المعرفة وانواع المعرفة الضمنية وطرق نقلها والتحديات التي تواجه نقل المعرفة الضمنية ومفهوم راس المال الفكرى وعناصره وموشرات قياسه والعلاقة بين راس المال الفكرى وبين المعرفة.

اما الجزء الثاني فقد تناول: مفاهيم وخصائص الازمات وتصنيفها ومراحل ادارتها ومقومات ادارة الازمة وقد ركز هذا الجزء على اتصالات الازمة واساليب مواجهتها واستعرض عددا من النماذج العملية لادارة الازمات واشتمل على المعالجة الاتصالية للازمة ومفهوم وانواع وعناصر عملية الاتصال واشكال الاتصال المباشر ومهامه ودور الاتصال المباشر في

تفعيل ادارة المعرفة وكذلك خصائص فريق ادارة الازمة وكيفية تشكيل فريق ادارة الازمة واختيار افراده ومراحل عمل فريق ادارة الازمة .

اما الجزء الثالث فقد تناول نبذة تاريخية عن مراكز النيل والهيكل الجديد المقترح وهو عبارة عن ان تتحول مراكز النيل الى بيوت معرفة تشمل وحدات معرفية لجمع البيانات والمعلومات من البيئة المحلية وايضا وحدة تدريبية تقدم انشطتها عن طريق الوسائل الاتصالية المتنوعة ووحدة ادارة ازمات ووحدة توثيق وارشيف للمعارف بالاضافة لوحدة الانشطة التنموية التي تمثل النشاط التقليدي لمراكز النيل وايضا وحدة الشؤون الادارية والمالية اللازمة لانضباط وسير العمل ، ويشمل الجزء الثالث ايضا على الاحتياجات المطلوبة لتنفيذ هذا التصور وبعض النماذج المصممة لتوثيق الانشطة وتصنيفها وتحديد الاهداف من الرسائل الاتصالية المستخدمة وايضا الاطار التنفيذى وبعض الادوات والمؤشرات المقترحة مثل اداة تقدير الاحتياجات التنموية وهي اداة من ادوات ادارة العمل التنموي فى المجتمع تساعد على ايجاد الحلول للقضايا والازمات حسب رؤية المجتمع المحلى نفسه من خلال مجموعات النقاش التي يتم عقدها بمراكز النيل ومن خلال الاجابة على عدة تساؤلات. مؤشر بناء قدرة المجتمع (تنمية معارف /تنمية مهارات/اكتساب وتغيير سلوكيات): من خلال التحقق من عدة نقاط مثل: زيادة التزام المواطن بالقوانين وانخفاض عدد المخالفات البيئية وزيادة استجابة واقبال منظمات العمل المدني والجهات التنفيذية على شراكة مراكز النيل وزيادة التنوع فى جهات تنفيذ النشاط وزيادة الدعم العيني والمادى والرعاة الرسميين المقدمة لجمهورالمستفيدين وزيادة الوظائف المتولدة من الانشطة الاتصالية مع مراعاة تقسيم الاهداف المرجوة الى عدة تفاصيل لسهولة عملية القياس القبلى والبعدى اواجراء دراسات الحالة اوالاستعانة ببعض التمرينات اوالقياس بمجموعة اخرى لم تتعرض للبرنامج بعد فترة انتهاء البرنامج .

اجراءات البحث والتطبيق

منهجية البحث: تم إتباع المنهج العلمي التالي لتحقيق الهدف من البحث:

تعتمد الدراسة على استطلاع الرأي "الأستقصاء" كأداة لجمع البيانات والمعلومات، باستخدام أسلوب المسح الشامل علي مجتمع الدراسة، ومنهج الدراسة وصفى تحليلي حيث قام الباحث بالدراسة النظرية، والدراسة العملية من أجل تحقيق أهداف البحث واختبار فروضه.

الدراسة الميدانية: يعتمد البحث في إعداد الجانب الميداني على قائمة استقصاء موجهة لمفردات العينة إلي جانب المقابلات الشخصية، وذلك للتأكد من صحة فروض البحث، ويهدف التعرف على أثر ادارة المعرفة نشر ثقافة مواجهة الازمات البيئية.

أساليب التحليل الإحصائي:

- اختبار الفا كورنباخ (Cronbach's alpha) لقياس ثبات وصدق محتوى استبيان الدراسة.
- استخدام معامل ارتباط سبيرمان (Spearman correlation matrix) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- أسلوب الانحدار المتعدد (multi regression) لتحديد مدى تأثير كل متغير مستقل على حدى على المتغير التابع.
- واستخدم الباحثون المقاييس الاحصائية الوصفية للمتغيرات الخاصة بخصائص مفردات عينة الدراسة ومتغيرات الدراسة هذا وتشتمل هذه المقاييس على كل من الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف.
- وتشير معظم الدراسات إلي تقييم فئات المتوسط المرجح وفقا لمعايير الموافقة وعدم الموافقة في اطار مقياس ليكرت الخماسي الاتجاه (Likert scale) المستخدم بهذه الدراسة كما يلي: خمس نقاط تتراوح من (١) لا اوافق بشدة حتى (٥) اوافق بشدة.
- وتم مراجعة استمارات الاستقصاء للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لإدخال البيانات والتحليل الإحصائي وترميز المتغيرات والبيانات تم تفرغها بالحاسب الإلي وفقا لبرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية.

وفيما يلي اختبار صدق وثبات المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة باستمارة الاستقصاء:

جدول (١): نتائج اختبار الثبات Reliabilty والصدق للمتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة	عدد العبارات	معامل الثبات Alfa	معامل الصدق
- تحديد احتياجات النظام المعرفي (خلق وتوليد المعرفة).	٧	٠,٦٠٣	٠,٧٧٧
- قياس القدرة على اكتساب المعرفة.	١١	٠,٨٥٧	٠,٩٢٦
- القدرة على نشر ثقافة المعرفة.	١٤	٠,٩٠٦	٠,٩٥٢
- القدرة على تخزين المعرفة.	١٢	٠,٩٠١	٠,٩٤٩

يتضح من الجدول أن (معاملات الثبات) قيمة ألفا Cronbatch's Alfa قد بلغت (٠,٦٠٣، ٠,٨٥٧، ٠,٩٠٦، ٠,٩٠١) للمتغيرات المستقلة على التوالي، والذي انعكس بدوره على مستوى الصدق فقد بلغ (٠,٧٧٧، ٠,٩٢٦، ٠,٩٥٢، ٠,٩٤٩)، مما يعني أن قيمة ألفا قد تجاوزت ٦٠% وذلك يدل على ثبات استجابات العينة وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

ثانياً: مقياس ثبات وصدق المحتوى للمتغيرات التابعة (المحور الثاني): تشمل المتغيرات التابعة على متغيرات إدارة اتصالات الأزمات، وفيما يلي نتائج الثبات والصدق للمتغيرات التابعة. يوضح الجدول التالي نتائج اختبار ثبات وصدق المحتوى للمتغيرات التابعة.

جدول (٢): نتائج اختبار الثبات Reliabilty والصدق للمتغيرات التابعة

معامل الصدق	معامل الثبات Alfa	عدد العبارات	المتغيرات التابعة
٠,٩٨١	٠,٩٦٢	٨	- دور القائم بالاتصال أثناء مراحل الأزمة المختلفة
٠,٩٧٢	٠,٩٤٤	٨	- درجة الاعتماد على الأساليب الاتصالية التالية في المراحل المختلفة للأزمة
٠,٨٥١	٠,٧٢٤	٤	- عناصر جذب الجمهور المستخدمة بالأساليب الاتصالية أثناء وقوع الأزمة
٠,٨٩٧	٠,٨٠٤	٦	- المصادر التي يعتمد عليها القائم بالاتصال في المعلومات عن الأزمة
٠,٩٧٦	٠,٩٥٣	٢٤	- الاستراتيجيات التي يتبعها القائم بالاتصال في المراحل المختلفة للأزمة
٨٣٩ .٠	٠,٩٦٧	١٢	- أهداف الرسائل الاتصالية للقائم بالاتصال في نشر ثقافة مواجهة الأزمات أثناء المراحل المختلفة للأزمة

يتضح من الجدول أن (معاملات الثبات) قيمة ألفا Cronbatch's Alfa قد تراوحت بين (٠,٦٠٣، ٠,٩٦٧) على المتغيرات التابعة ، والذي انعكس بدوره على مستوى الصدق فقد تراوح بين (٠,٧٧٧، ٠,٩٨٣)، مما يعني أن قيمة ألفا قد تجاوزت ٦٠% وذلك يدل على ثبات استجابات العينة وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

مجتمع وعينة البحث: يشمل مجتمع البحث المسؤولين في مراكز النيل، والتي أنشئت عام ١٩٧٨ بموجب مذكرة تفاهم تم توقيعها في ١٣ مايو ١٩٧٨ بين الهيئة العامة للاستعلامات، ومؤسسة هانز زايدل الألمانية ، وبدأت بثلاثة مراكز، وأصبحت الآن ٣٠ مركزاً. وقد تم أخذ عينة عددها ٦٠ فرداً من القيادات بتلك في تلك المراكز.

خصائص عينة البحث: تشتمل الخصائص الديموجرافية لعينة البحث على الإدارة النوع، والوظيفة، والخبرة، والدورات التدريبية، وفيما يلي تلك الخصائص لعينة البحث وحيث أن الدراسة معتمدة على معارف العاملين بمراكز النيل بقطاع الاعلام الداخلي بالهيئة العامة للاستعلامات لذلك فإن مجتمع الدراسة يتمثل في قيادات مراكز النيل على مستوى الجمهورية.

أداة البحث: لتحقيق اهداف البحث تم بناء استبانة لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة واجراء المقابلات الشخصية مع العاملين بمراكز النيل بالهيئة العامة للاستعلامات، بهدف التحقق من مدى تأثير عمليات المعرفة على تحسين أداء القائم بالاتصال في عملية نشر ثقافة مواجهة الازمات البيئية وتحسين اختياره للأساليب الاتصالية في مراحل الأزمة المختلفة، كذلك اختياره للاستراتيجية الاتصالية الانسب حسب المرحلة التي تمر بها الازمة ونوع الازمة.

حدود البحث: تتمثل فيما يلي:

الحدود البشرية: القيادات العاملة والقيادات بالمعاش من الكفاءات وذوى الخبرات بمراكز النيل بقطاع الاعلام الداخلى بالهيئة العامة للاستعلامات.

الحدود المكانية: مراكز النيل بقطاع الاعلام الداخلى بالهيئة العامة للاستعلامات.

الحدود الزمنية: اجريت الدراسة خلال عام ٢٠٢٠.

الحدود العلمية: اعتمدت الباحثة على أبعاد إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) وتأثير تطبيقها خلال مراحل الأزمات البيئية (مرحلة الاكتشاف المبكر "ما قبل الأزمة" / مرحلة مواجهة واحتواء الضرر "أثناء الأزمة"/ مرحلة استعادة النشاط "بعد انتهاء الأزمة") على مواجهة الازمات البيئية من خلال تحسين أداء القائم بالاتصال في نشر ثقافة مواجهة الزمات البيئية، واختيار الأساليب الاتصالية والاستراتيجيات وإعادة صياغة أهداف الرسائل الاتصالية. بناءً على المشكلة السابق تحديدها فإن متغيرات البحث تتمثل فيما يلي:

أ- المتغير المستقل: إدارة المعرفة. وعمليات المعرفة هي: (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين)

ب- المتغير التابع: مواجهة الأزمات البيئية. والتي تتم في المراحل المختلفة: (مرحلة الاكتشاف المبكر "ما قبل الأزمة" / مرحلة مواجهة واحتواء الضرر "أثناء الأزمة"/ مرحلة استعادة النشاط "بعد انتهاء الأزمة").

اختبار فروض الدراسة

اختبار الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) ومساهمة المنظمة في نشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية (مرحلة الاكتشاف المبكر "ما قبل الأزمة" / مرحلة مواجهة واحتواء الضرر "أثناء الأزمة" / مرحلة استعادة النشاط "بعد انتهاء الأزمة"). واختبار هذا الفرض تم إجراء تحليل الارتباط الخطي لبيرسون وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (3): تحليل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

المتغيرات	YD_1 مرحلة الاكتشاف المبكر "ما قبل الأزمة"	YD_2 مواجهة واحتواء الضرر "أثناء الأزمة"	YD_3 مرحلة استعادة النشاط "بعد انتهاء الأزمة"
XA خلق المعرفة	**٠,٥٥٠	**٠,٥٥٧	*٣٩٨.٠٠
XB اكتساب المعرفة	**٠,٤٥٠	**٠,٤٥١	٠,٣٠٥
XC نشر المعرفة	٠,٣٠٠	*٠,٣٢٩	٠,٢١٣
XD تخزين المعرفة	**٠,٥٨٨	**٠,٥٩٨	**٠,٤٨٥

** معنوي عند مستوى معنوية ٠,٠١.

* معنوي عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

يتضح من الجدول وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين خلق واكتساب ونشر وتخزين المعرفة ومساهمة المنظمة في نشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية خلال المراحل الثلاث للآزمات (مرحلة الاكتشاف المبكر "ما قبل الأزمة" / مرحلة مواجهة واحتواء الضرر "أثناء الأزمة" / مرحلة استعادة النشاط "بعد انتهاء الأزمة") مثلما أظهرت معاملات الارتباط الخطي لبيرسون في الجدول السابق عند مستويات معنوية ٠,٠١، ٠,٠٥، نخلص من ذلك إلى قبول الفرض الأول.

اختبار الفرض الثاني: يوجد تأثير دال إحصائياً لعمليات المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على تحسين أداء القائم بالاتصال في نشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية.

ويتم اختبار هذا الفرض من خلال الفرضين الفرعيين التاليين: يوجد تأثير ايجابي دال إحصائياً لعمليات إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على اختيار الأساليب الاتصالية والاستراتيجيات المستخدمة من قبل القائم بالاتصال لنشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية، وقد تم اختبار هذا الفرض من خلال الفرضين الفرعيين التاليين:

اختبار الفرض الفرعي الأول: يوجد تأثير ايجابي دال إحصائياً لعمليات إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على اختيار الأساليب الاتصالية والاستراتيجيات المستخدمة من قبل القائم بالاتصال لنشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية.

ولاختبار هذا الفرض تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٤): نتائج الانحدار البسيط لاختبار تأثير عمليات إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على اختيار الأساليب الاتصالية والاستراتيجيات المستخدمة من قبل القائم بالاتصال لنشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية

R ²	R	المعاملات		مستوى المعنوية	F المحسوبة	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
		قيمة T المحسوبة	قيمة المعامل				
٠,٣٩٦	٠,٦٢٩	٠,١٢٢	١,٥٥٨-	١,٧٧٩-	٠,٠٠٠	٢٢,٣١٢	XA خلق المعرفة
		٠,٠٠٠	٤,٧٢٤	١,٢١٧			
٠,٢٥٢	٠,٥٠٢	٠,٥٤٨	٠,٥٥٣	٠,٤٩٥	٠,٠٠٢	١١,٤٢٨	XB اكتساب المعرفة
		٠,٠٠٢	٣,٣٨١	٠,٧٢١			
٠,١١٢	٠,٣٣٥	٠,١١٧	١,٦١٠	١,٥٣٣	٠,٠٤٦	٤,٣٠٨	XC نشر المعرفة
		٠,٠٤٦	٢,٠٧٦	٠,٤٧٥			
٠,٣٠٨	٠,٥٥٥	٠,٢٧٣	١,١١٥	٠,٧٨٥	٠,٠٠٠	١٥,١٤٥	XD تخزين المعرفة
		٠,٠٠٠	٣,٨٩٢	٠,٦٩٢			
٠,٣٧٢	٠,٦١٠	٠,٤١٩	٠,٨١٨-	٠,٨٥٨-	٠,٠٠٠	٢٠,١٥٧	XA خلق المعرفة
		٠,٠٠٠	٤,٤٩٠	١,٠٨٣			
٠,٦٢٢	٠,٧٨٩	٠,٤٠١	٠,٨٥٠-	٠,٤٩٦-	٠,٠٠٠	٥٥,٩٩٩	XB اكتساب المعرفة
		٠,٠٠٠	٧,٨٤٣	١,٠٤٢			
٠,٤٠١	٠,٦٤١	٠,٥٨٥	٠,٥٥١	٠,٣٩٢	٠,٠٠٠	٢٣,٧٥٧	XC نشر المعرفة
		٠,٠٠٠	٤,٨٧٤	٠,٨٣٥			
٠,٥٥٩	٠,٧٤٨	٠,٣٥٣	٠,٩٤١	٠,٤٨٦	٠,٠٠٠	٤٣,٠٧٦	XD تخزين المعرفة
		٠,٠٠٠	٦,٥٦٣	٠,٨٥٦			

يتضح من الجدول ما يلي:

- أثر خلق، اكتساب، نشر، تخزين المعرفة على اختيار الأساليب الاتصالية. أظهرت نتائج الانحدار وجود تأثير نودلالة معنوية إيجابية بين خلق المعرفة XA، اكتساب المعرفة XB، نشر المعرفة XC، تخزين المعرفة XD والمتغير التابع YE "الأساليب الاتصالية"، حيث بلغت قيمة $F = 22,3$ بمستوى معنوية $F = 0,000$ $F = 11,4$ بمستوى معنوية $F = 4,308$ بمستوى معنوية $F = 0,046$ ، $F = 15,1$ بمستوى معنوية $F = 0,000$ على

التوالى مما يعني معنوية العلاقة عند مستوى معنوية ٠,٠١، كما بلغ معامل الارتباط الخطي ٠,٦٢٩ ، ٠,٥٠٢ ، ٠,٣٣٥ ، ٠,٦٢٩ على التوالى أي أن خلق واكتساب ونشر وتخزين المعرفة يؤثر طردياً على اختيار الأساليب الاتصالية.

بعد تقدير معالم نموذج الانحدار ، وصياغة معادلة الانحدار كما بالجدول السابق يتضح من قيمة β (١,٢١٧) وتعني قوة اودرجة التأثير، أي أن تحسن خلق المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في اختيار الأساليب الاتصالية بـ ١,٢١٧ درجة ، وقد بلغت القدرة التفسيرية ٣٩,٦% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي ٣٩,٦% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

ويتضح من قيمة β (٠,٧٢١) ، أي أن تحسن اكتساب المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في اختيار الأساليب الاتصالية بـ ٠,٧٢١ درجة. ، وقد بلغت القدرة التفسيرية ٢٥,٢% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي ٢٥,٢% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

ويتضح من قيمة β (٠,٤٧٥) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن نشر المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في اختيار الأساليب الاتصالية بـ ٠,٤٧٥ درجة. ، وقد بلغت القدرة التفسيرية ١١,٢% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي ١١,٢% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع

ويتضح من قيمة β (٠,٦٩٢) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن تخزين المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في اختيار الأساليب الاتصالية بـ ٠,٦٩٢ درجة. ، وقد بلغت القدرة التفسيرية ٣٠,٨% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي ٣٠,٨% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

• أثر خلق المعرفة ،اكتساب ، نشر ، تخزين المعرفة على الاستراتيجيات المستخدمة أظهرت نتائج الانحدار وجود تأثير نودلالة معنوية إيجابية بين خلق المعرفة XA ، اكتساب المعرفة XB ، نشر المعرفة XC ، تخزين المعرفة XD والمتغير التابع YF "الاستراتيجيات المستخدمة"، حيث بلغت قيمة $F = 20,23$ بمستوى معنوية $F = 0,000$ ، $F = 56,0$ بمستوى معنوية $F = 0,000$ ، $F = 23,8$ بمستوى معنوية $F = 0,000$ ، $F = 43,1$ بمستوى

معنوية ٠,٠٠٠ على التوالي مما يعني معنوية العلاقة عند مستوى معنوية ٠,٠١ كما بلغ معامل الارتباط الخطي ٠,٦١٠ ، ٠,٧٨٩ ، ٠,٦٤١ ، ٠,٧٤٨ على التوالي أي أن خلق المعرفة يؤثر طردياً على الاستراتيجيات المستخدمة.

بعد تقدير معالم نموذج الانحدار يمكن صياغة معادلات الانحدار على التوالي كالتالي:

$$YF = -0.858 + 1.083 * XA + \varepsilon$$

ويتضح من قيمة β (١,٠٨٣) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن خلق المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في الاستراتيجيات المستخدمة بـ ١,٠٨٣ درجة، وقد بلغت القدرة التفسيرية ٣٧,٢% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي ٣٧,٢% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

$$YF = -0.496 + 1.042 * XB + \varepsilon$$

ويتضح من قيمة β (١,٠٤٢) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن اكتساب المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في الاستراتيجيات المستخدمة بـ ١,٠٤٢ درجة، وقد بلغت القدرة التفسيرية ٦٢,٢% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي ٦٢,٢% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

$$YF = 0.392 + 0.8355 * XC + \varepsilon$$

ويتضح من قيمة β (٠,٨٣٥) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن نشر المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في اختيار الاستراتيجيات المستخدمة بـ ٠,٨٣٥ درجة، وقد بلغت القدرة التفسيرية ٤٠,١% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي ٤٠,١% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

$$YF = 0.486 + 0.856 * XD + \varepsilon$$

ويتضح من قيمة β (٠,٨٥٦) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن تخزين المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في اختيار الاستراتيجيات المستخدمة بـ ٠,٨٥٦ درجة، وقد بلغت

القدرة التفسيرية ٥٥,٩% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي ٥٥,٩% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

نخلص من ذلك إلى قبول الفرض الفرعي الأول.

اختبار الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير إيجابي دال إحصائياً لعمليات إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على أهداف الرسائل الاتصالية للقائم بالاتصال والمستخدم في نشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية.

ولاختبار هذا الفرض تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط وجاءت النتائج كما يلي:
جدول (٥): نتائج الانحدار البسيط لاختبار تأثير عمليات إدارة المعرفة (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) على أهداف الرسائل الاتصالية للقائم بالاتصال والمستخدم في نشر ثقافة مواجهة الأزمات البيئية

R2	R	المعاملات			مستوى المعنوية	F المحسوبة	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
		مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	قيمة المعامل				
٠,١٤٠	٠,٣٧٤	٠,٢١٩	١,٢٥١	١,٤٩٣	٠,٠٢٥	٥,٥٢٠	XA خلق المعرفة	أهداف الرسائل الاتصالية
		٠,٠٢٥	٢,٣٤٩	٠,٦٤٤				
٠,١٢٩	٠,٣٦٠	٠,٠٠٩	٢,٧٥٣	٢,٣٦٨	٠,٠٣١	٥,٠٤٧	XB اكتساب المعرفة	
		٠,٠٣١	٢,٢٤٧	٠,٤٦١				
٠,١٤٥	٠,٣٨١	٠,٠٠٩	٢,٧٦٠	٢,٣٠١	٠,٠٢٢	٥,٧٦١	XC نشر المعرفة	
		٠,٠٢٢	٢,٤٠٠	٠,٤٨١				
٠,١٦٨	٠,٤١٠	٠,٠٠١	٣,٦٣٠	٢,٤٩٩	٠,٠١٣	٦,٨٨٨	XD تخزين المعرفة	
		٠,٠١٣	٢,٦٢٤	٠,٤٥٦				

أثر (خلق/ اكتساب/ نشر/ تخزين) المعرفة على أهداف الرسائل الاتصالية:

أظهرت نتائج الانحدار وجود تأثير نودلالة معنوية إيجابية بين خلق المعرفة XA،،
اكتساب المعرفة XB، نشر المعرفة XC، تخزين المعرفة XD والمتغير التابع "أهداف
الرسائل الاتصالية"، حيث بلغت قيمة F=٥,٥٢ بمستوى معنوية ٠,٠٢٥ مما يعني معنوية

العلاقة عند مستوى معنوية $F = 0,05$ ، $F = 5,0$ بمستوى معنوية $0,031$ مما يعني معنوية العلاقة عند مستوى معنوية $F = 0,01$ ، $F = 6,9$ بمستوى معنوية $0,0130$ ، مما يعني معنوية العلاقة عند مستوى معنوية $F = 0,05$ ، $F = 6,9$ بمستوى معنوية $0,0130$ مما يعني معنوية العلاقة عند مستوى معنوية $0,05$ ، كما بلغ معامل الارتباط الخطي $0,374$ ، $0,36$ ، $0,381$ ، $0,41$ ، أي أن خلق واكتساب ونشر وتخزين المعرفة يؤثر طردياً على أهداف الرسائل الاتصالية.

بعد تقدير معالم نموذج الانحدار يمكن صياغة معادلات الانحدار على التوالي كما يلي:

$$YI = 1.493 + 0.644 * XA + \varepsilon$$

ويتضح من قيمة β ($0,644$) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن خلق المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في أهداف الرسائل الاتصالية بـ $0,644$ درجة ، وقد بلغت القدرة التفسيرية 14% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي 14% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

$$YI = 2.368 + 0.461 * XB + \varepsilon$$

ويتضح من قيمة β ($0,461$) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن اكتساب المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في أهداف الرسائل الاتصالية بـ 0.461 درجة. وقد بلغت القدرة التفسيرية 12.9% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي $12,9\%$ من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

$$YI = 2.301 + 0.481 * XC + \varepsilon$$

ويتضح من قيمة β ($0,481$) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن نشر المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في اختيار أهداف الرسائل الاتصالية بـ $0,481$ درجة ، وقد بلغت القدرة التفسيرية $14,5\%$ أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي $14,5\%$ من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع

$$YI = 2.499 + 0.456 * XD + \varepsilon$$

ويتضح من قيمة β (٠,٤٥٦) والتي تشير إلى قوة أودرجة التأثير، أي أن تحسن تخزين المعرفة بدرجة يتبعها تحسن في اختيار أهداف الرسائل الاتصالية بـ ٠,٤٥٦ درجة، وقد بلغت القدرة التفسيرية ١٦,٨% أي أن المتغير المستقل يشرح حوالي ١٦,٨% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.
نخلص من ذلك إلى قبول الفرض الفرعي الثاني.

نتائج البحث

يمكن تلخيص اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة كما يلي:

- اثبتت الدراسة أهمية متغير تحديد احتياجات النظام المعرفي "خلق وتوليد المعرفة" وايد الاتجاه العام انشاء ادارة للمعرفة تابعة لمراكز النيل تجنباً لاهدار المعارف وتم تحديد متطلبات التطوير في البنية التحتية الإلكترونية أجهزة ومعدات وبنية أساسية: (حاسبات وشبكات وإنترنت ومعالجة قواعد البيانات) وكان هناك عدم موافقة على الاعتماد على السجلات والتقارير الكتابية فقط (الوضع الحالي) وضرورة أرشفة أعمال مراكز النيل إلكترونياً .
- تظهر نتائج البحث موافقة عينة البحث على أهمية متغير القدرة على اكتساب المعرفة، واهمية تقدير الاحتياجات التدريبية للعاملين بشكل علمي تشمل التثقيف البيئي وكيفية إعداد حملات التوعية للأزمات البيئية حيث اثبتت الدراسة وجود علاقة طردية بين تطوير القدرات المعرفية للقائم بالاتصال بمراكز النيل عن طريق التدريب ونقل الخبرات المعرفية المستخلصة اليه وبين زيادة تأثيره في المجتمع المحلي في مجال نشر ثقافة مواجهة الازمات.
- هناك علاقة طردية بين التواصل المعرفي بين اجيال القائمين بالاتصال في الهيئة وبين نقل المعرفة (الخبرات المستخلصة والعلاقات).

- هناك علاقة طردية بين مدى كفاءة القائم بالاتصال في رصد البيئة المحلية (الملاحظات وإجراء الاستقصاءات وجمع المعلومات ومراقبة الاتجاهات والتطورات بالمتابعة مع بحوث الرأى العام التابعة للموسسة وزيادة القدرة على اكتشاف المخاطر الكامنة والتنبؤ بالازمات.
- هناك علاقة طردية بين مدى قابلية التوصيات للتنفيذ وارسالها لاصحاب النفوذ والمتخصصين وبين قبول المتلقي للرسالة الاتصالية وعدم الشك في مصدرها وتقليل التوتر العاطفى للمتلقى اثناء المراحل المختلفة للازمة.
- هناك علاقة طردية بين تفعيل عملية تخزين المعرفة والمساعدة علي احتواء الازمات المتكررة قبل تفاقمها عن طريق السيناريوهات السابقة المماثلة وايضا اختيار الوسائل المناسبة لمواجهة الازمات والتوعية والتثقيف بنوع ومجموع الممارسات المطلوب تحقيقها لادارة الازمة.
- وفيما يتعلق بضرورة تسجيل وتوثيق الندوات والمبادرات الناجحة وغيرها من أشكال الإتصال المباشر كان هناك اتجاها عاما بالموافقة على انشاء وحدة للتدريب وللتوثيق .
- فيما يختص باكثر الاساليب الاتصالية المستخدمة لنشر ثقافة مواجهة الازمات فى مرحلة الاكتشاف والإنذار المبكر "ما قبل الأزمة" جاءت حملات اعلامية ومبادرات بيئية اما فى مرحلة مواجهة واحتواء الأزمة اما ندوات توعوية بيئية زيارات ميدانية ومؤتمرات صحفية حول تطورات الازمة وكذلك الرجوع الى الاطر المرجعية (نص تاريخي نص قانوني)، اما مرحلة استعادة النشاط "ما بعد الأزمة"فكان اكثر الاساليب الاتصالية استخداما الرجوع الى الاطر المرجعية (نص تاريخي نص قانوني) تقارير ومطبوعات ونشرات وكتيبات حول الازمة.
- اوضحت الدراسة ان استراتيجية توضيح الأزمة والتعريف بأسبابها وتصحيح السلوكيات والمفاهيم الخاطئة (مدخل ثقافي واجتماعي) يتم الاعتماد عليها بدرجة كبيرة جدا اثناء الازمة ثم تاتي بعدها التعريف بالأساليب العلاجية والوقائية (مدخل صحي) والتركيز على القيم الدينية أوالقانونية أو كلاهما (مدخل ديني وقانوني) وذلك بدرجة كبيرة اما خفض حدة

- التوتر واستعادة الروح المعنوية. والتصدي للأزمة ومواجهة المعارضة تأتي في المرحلة الأخيرة للأزمة وبدرجة كبيرة .
- بالنسبة لاستراتيجية انكار ونفي وقوع الأزمة جاءت بدرجة قليلة مما يدل على مصداقية القائمين بالاتصال.

التوصيات

- وجوب تضمين مدخل المعرفة بإنشاء ادارة للمعرفة تابعة للادارة العامة لمراكز النيل تضم:
 - وحدة ادارة ازمانات.
 - وحدة للتدريب والاتصال.
 - ارشيف الكترونى ضخمة.
- رفع قدرات المجتمع المحلى والفرد فى مجال حماية البيئة ومواجهة الازمانات والقضايا البيئية والمجتمعية وتنمية المسئولية البيئية ورفع الوعى البيئى بهدف المساهمة فى تحسين الاوضاع المحلية للجميع عن طريق جعلهم شركاء فى التناور والتناور عبر الاساليب الاتصالية المختلفة ، حيث لا تهدف التوعية البيئية فقط لتلقين المعلومات بقدر ما تهدف لتغيير السلوك خاصة سلوك الجماعة المؤثرة فى المجتمع. وذلك من خلال عدة برامج وادوات منها:
 - محو الامية البيئية وتشمل التعريف بالمصطلحات البيئية وتبسيطها ، الاغانى البيئية التوعوية وكرتون وافلام تسجيلية عن البيئة ، ايفنتات فى الشوارع عن المشكلات والظواهر البيئية المحلية فى كل محافظة وترسل عبر الموبيل بGPS اذا دخل الشخص فى النطاق الجغرافى للمحافظة.
 - طرح مبادرات محلية علاجية اووقائية للمساهمة فى حل المشاكل البيئية والمجتمعية التي يعانى منها المجتمع المحلى من خلال مراكز النيل على مستوى الجمهورية.

- تشجع المشروعات البيئية العملية البسيطة مثل وحدات البيوجاز والسخان الشمسي من خلال ورش العمل التطبيقية وإصدار أدلة إرشادية لكيفية تنفيذ مشروعات تحويل المخلفات لطاقة مبسطة وشاملة لكل الخطوات والحالات والاستعانة بمحاضرين أكفاء .
- التعاون مع الشركاء لاتاحة فرص عمل بيئية للشركات المحلية الصغيرة وتوعية المجال المصرفي بضرورة تحويل أنظمة التمويل نحو المشروعات البيئية المحلية
- الترويج لقضايا الحفاظ علي التراث البيئي والقضايا البيئية بتكرار تنفيذ ندوات حولها وتغطية هذه الندوات اعلاميا وتوثيقها بالصور والفيديو وعمل تقرير محتوى والخروج بالتوصيات المناسبة التي تلبي احتياجات المجتمع اثناء المراحل المختلفة للازمة وتوجيهها الى الجهة الرسمية المنوطة بتنفيذها.

المراجع

- احمد محمود عبد الله (٢٠١٧): القيادة التحويلية ودورها في تفعيل إدارة المعرفة وأثرهما على أداء المنظمات العامة دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد، رسالة دكتوراة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- العربي عمران (٢٠١٣): دور ادارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات ب تبسا، الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف " ٠١ " ٢٠١٣ .
- حسينة، قلبو (٢٠١٥): دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسى - دراسة حالة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، ب سكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر.
- خالد عطية الصغير (٢٠١٦): اثر المعرفة الضمنية على فاعلية صنع القرارات دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة التجارى، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

ريهام يحيى امبابي (٢٠١٨): الاساليب الاتصالية المستخدمة بالوزارات المصرية فى ادارة الازمات وعلاقتها باتجاهات الراى العام المصرى نحوها، رسالة دكتوراة، كلية الاداب، جامعة عين شمس.

سيد مصلح مرسي حربي (٢٠١٨): اثر تفعيل المعرفة الضمنية على دعم القرارات الادارية دراسة تطبيقية على القطاعات الدوائية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

عماد الدين اسماعيل مصطفى نجم (٢٠١٠): قياس راس المال الفكرى كمدخل لتطوير الاداء فى المنظمات العامة المصرية مع التطبيق على الهيئة العامة للاستعلامات، رسالة دكتوراة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

ماضي، إسماعيل سالم منصور (٢٠١٠): دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي - حالة دراسية على الجامعة الإسلامية بغزة. مكتبة كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.

محمد حامد عبده حشيش (٢٠١٥): اثر الاختلافات الثقافية على مشاركة المعرفة دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية. رسالة ماجستير، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.

Martinez-Conesa, Isabel, *et al.*: On the path towards open innovation: Assessing the role of knowledge management capability and environmental dynamism in SMEs. *Journal of Knowledge Management* 21.3 (2017): 553- 571

Mathw, Viju,: Service Delivery through knowledge management in higher education. *Journal of knowledge management practice*, vol. (11), No.(3), September, 2010.

Matošková, J., Polčáková, M., Baňářová, M., Sobotková, E., Jurásek, M., and Růžičková, T. (2013): The Influence of Tacit Knowledge on the Behaviour of College Students.

- Poh kait ng, Gerald guan gan goh, Uchenna cyril eze,: The role of knowledge management in product development performance. Journal of knowledge management practice, Vol.(12), No.(1), March 2011.
- Ragna, S. and Hartmann, E. (2013): The use of tacit knowledge within innovative companies: knowledge management in innovative enterprises. Journal of Knowledge Management, Vol. (12), No. (1), pp. 133-147.
- Smith, C.: An Analysis Of Structural Social Capital And The Individual's Intention To Share Tacit Knowledge Using Reasoned Action Theory. Journal of Applied Business Research (JABR), 33(3), (2017) 475-488

**A PROPOSED FRAMEWORK FOR KNOWLEDGE
MANAGEMENT TO FACE THE ENVIRONMENTAL CRISES
AN EMPRICAL STUDY ON NILE CENTERS**

**Nermin M. Sayed⁽¹⁾; Sayed M. El-Khouly⁽²⁾
Magda M. A. Gibrel⁽²⁾**

1) Post graduate student at Institute of Invironmental Studies and Research, Ain Shams University 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University

ABSTRACT

Knowledge management is the modern administrative solutions and approaches to managing capital, which makes it look like this, exporting them, coordinating them well for knowledge, expression and relationships, storing them, storing them, arranging them when needed and providing them in a timely manner to those who need them, especially in times of crisis, which will improve medical performance and increase Its impact on the local community.

The research aimed to develop a proposed framework that contains several practical models in addition to steps and arranged procedures through which knowledge management processes (creation / acquisition / dissemination / storage) are applied to knowledge of the Nile centers affiliated with the State Information Service and those who contact these centers and employ and return Using this knowledge to contribute to spreading the culture of facing environmental crises in all stages of the crisis ((the stage of detection and early warning (pre-crisis)/ the stage of confronting and containing the damage (during the crisis)/ the stage of restoring activity (after the crisis ends)). This means employing the implicit and explicit experiences, relationships and knowledge of human capital in treating local environmental problems, issues and crises by improving the performance of the contact person through choosing the best communication method and selecting the appropriate strategy for the crisis in all its stages. And the proposed framework includes some indicators that have been reached to follow up the progress of work. The study was based on the descriptive and analytical approach, and this approach was based on a combination of theoretical study and field study. The research community includes officials in the Nile Centers, which were established in 1978 under a memorandum of understanding signed on May 13, 1978 between the State Information Service and the German Hans Seidel Foundation, of which there are 30 centers. A sample of 60 individuals was taken from leaders and experienced people who contact the centers from current employees or pensioners. The problem is the extent to which knowledge management processes can be applied in the Nile centers affiliated to the internal media sector of the State Information Service and its effect on spreading the culture of facing environmental crises in all stages of the crisis through the activities of the communicators.

The research reached the importance of establishing a knowledge management in the Nile centers and transforming the Nile centers into knowledge units that contribute to raising the capabilities of the local community and the individual in the field of environmental protection,

facing crises and environmental and societal issues, developing environmental responsibility and raising environmental awareness in order to contribute to improving local conditions for all by making them Partners in dialogue and consultation.

The research recommends that the knowledge entry should be included in the establishment of a knowledge department affiliated with the General Administration of Nile Centers that includes a crisis management unit, a training and communication unit, and a huge electronic archive. Raise the community's capabilities in the field of environmental protection in several ways, including offering local remedial or preventive initiatives to contribute to solving environmental and societal problems. Experienced by the local community through the Nile centers nationwide,

Keywords: Knowledge Management – Crisis Management - Communication - Contacts The crisis - Nile centers.