



Knowledge management processes and their impact on the quality of security information

An exploratory research in the Ministry of the Interior (Diwaniyah City Police Directorate)

*عمليات ادارة المعرفة وتأثيرها في جودة المعلومات الامنية

بحث استطلاعي في وزارة الداخلية (مديرية شرطة مدينة الديوانية)

غانم تايه عباس ذهيب النايلى

*أ. كامل شكير عبيس الوطيفي

Abstract : In order to improve the competitiveness of organizations, departments have applied the concepts of knowledge management processes and the quality of security information, which depends on the ability of workers in public institutions, including the security establishment, and the extent of their efficiency and empowerment. The knowledge management processes represent the various processes and activities that help the organization in generating, acquiring, discovering, using, organizing and disseminating knowledge among workers, and transferring information and experiences that the organization possesses and applies in its management, where the research aims to know the impact of knowledge management processes. The researchers hypothesized the existence of a significant and significant influence relationship for knowledge management processes and the quality of security information. The researchers concluded that the components of knowledge management processes in the researched directorate existed with proof of the hypothesis of the research. To demonstrate their most effective role in applying

*بحث مستل

*جامعة بابل/ كلية الإدارة

the concept of knowledge management processes and the quality of security information in its dimensions (knowledge acquisition, knowledge transfer, knowledge application, knowledge storage) and testing its hypotheses by relying on statistical methods and arithmetic media

المستخلص

من اجل تحسين القدرة التنافسية للمنظمات عمدت الادارات الى تطبيق مفاهيم عمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية والتي تعتمد على قدرة العاملين في المؤسسات العامة ومنها المؤسسة الامنية ومدى كفاءتهم وتمكينهم واصبح موضوع عمليات ادارة المعرفة من المفاهيم الادارية المهمة التي نالت الاهتمام الدارسين بصورة عامة والأمنيين بصورة خاصة ولهذا فإن عمليات ادارة المعرفة تمثل مختلف العمليات والانشطة التي تساعد المنظمة في توليد المعرفة واكتسابها واكتشافها واستخدامها وتنظيمها ونشرها بين العاملين ونقل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة وتطبيقها في ادارتها حيث يهدف البحث الى معرفة تأثير عمليات ادارة المعرفة.

وافترض الباحثان وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لعمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية وتوصل الباحثان الى وجود مقومات عمليات ادارة المعرفة في المديرية المبحوثة مع اثبات فرضية البحث وقد اقترح الباحثان ضرورة قيام ادارة المديرية المبحوثة بالتوسع باعطاء الصلاحيات الاوسع للقيادات العليا والوسطى باتخاذ القرارات الادارية وتشجيع العاملين فيها لبيان دورهم الاكثر فعالية في تطبيق مفهوم عمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية بأبعادها المتمثلة به (اكتساب المعرفة ، نقل المعرفة ، تطبيق المعرفة ، تخزين المعرفة) واختبار فرضياتها بالاعتماد على الاساليب الاحصائية والاطراس الحاسبية .

المقدمة :

تعتبر جودة المعلومات الامنية مورداً جوهرياً لا ينضب في العصر الحالي فاذا ارادة المنظمة ان تبقى فعليا ان تجمع وتخزن وتعالج كمأ هائلاً من المعلومات اما اذا ارادة التفوق فليس عليها الا ان تكون السباقه في الحصول للمعلومات فحسب بل عليها توفر المعلومات ذات الجودة العاليه كونها المعلومات الاكثر فائدة في مجال اتخاذ القرارات فجودة المعلومات الامنية تحدد بمدى قدرتها في المساعده في اتخاذ القرارات. وتعتبر عمليات ادارة المعرفة احد التطورات الفكرية المعاصرة حيث ارتفع دورها في تحقيق الميزة التنافسية لدى الكثير من منظمات الاعمال حيث برزت ادارة المعرفة كعلم تطبيقي في خلق المعرفة الجديدة من مصادر متعددة وان ادارة المعرفة الفعالة تساعد العاملين على اختيار المعلومات ذات القيمة العالية والضرورية في مراقبة الاحداث الخارجية وهذا يقدم استخدام القاعدة المعرفية من حيث القادة

الاداريين في المديرية وبالتالي يؤدي الى تقليل الحاجة الى تحديث الخطط وجعلها اكثر استقرارا ويتكون البحث من اربعة مباحث الاول يتضمن منهجية البحث والثاني مفهوم عمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية والثالث الجانب العملي لمتغيرين اعلاه والرابع الاستنتاجات والتوصيات حيث اتضح جليا بناء على نتائج البحث اتضح جليا للباحثان بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد عمليات ادارة المعرفة في جودة المعلومات الامنية وهذا يؤثر على اهمية تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مديريه شرطة مدينة الديوانية مما سينعكس ايجابا على اداء و مستوى الافراد العاملين .

المبحث الاول

منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث :

تكمن مشكلة البحث الحالية في بيان الدور الذي يضطلع به عمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية ، وهذا السؤال يحوي في طياته التساؤلات الآتية:

- 1- هل تمتلك مديرية شرطة مدينة الديوانية عمليات ادارة المعرفة ؟
- 2- ما مستوى جودة المعلومات الامنية في مديرية شرطة مدينة الديوانية ؟
- 3- ما تأثير عمليات ادارة المعرفة في جودة المعلومات الامنية ؟

ثانياً: أهمية البحث:

يكتسب البحث اهميته من أهمية المنظمة المبحوثة (مديرية شرطة مدينة الديوانية) من القطاعات الخدمية، لما لها من دور حيوي في الحفاظ على الامن والاستقرار في مدينة الديوانية وكذلك أهمية متغيرات البحث عمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية

ويمكن عرض النقاط الآتية لأهمية البحث :

- 1- التعرف على عمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية في مديرية شرطة مدينة الديوانية مما سيفتح باباً لمناقشة وتقصي اسباب هذا الدور ومحاولة الخروج باستنتاجات منطقية يمكن تعميمها لإفادة منظمات اخرى في هذا المجال.
- 2- تسليط الضوء على عمليات ادارة المعرفة من خلال اعتماد احد مقاييسه والمتمثلة بالأبعاد (اكتساب المعرفة ، تخزين المعرفة ، نقل المعرفة ، تطبيق المعرفة) في مديرية شرطة مدينة الديوانية.

ثالثاً: أهداف البحث:

تتمثل اهداف الدراسة بما يأتي:

1- بناء اطار معرفي وفكري لمفهومي (عمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية) ومتغيراتها عبر تتبع المسارات النظرية الفكرية المتخصصة وتقديم اطار مفاهيمي يصف الاتجاهات التفسيرية لتلك الموضوعات.

2- اختبار مقاييس خاصة بمتغيرات البحث سبق وان ثبتت فاعليتها في بيانات أجنبية مختلفة وتحديد مدى صلاحيتها للتطبيق في البيئة العراقية.

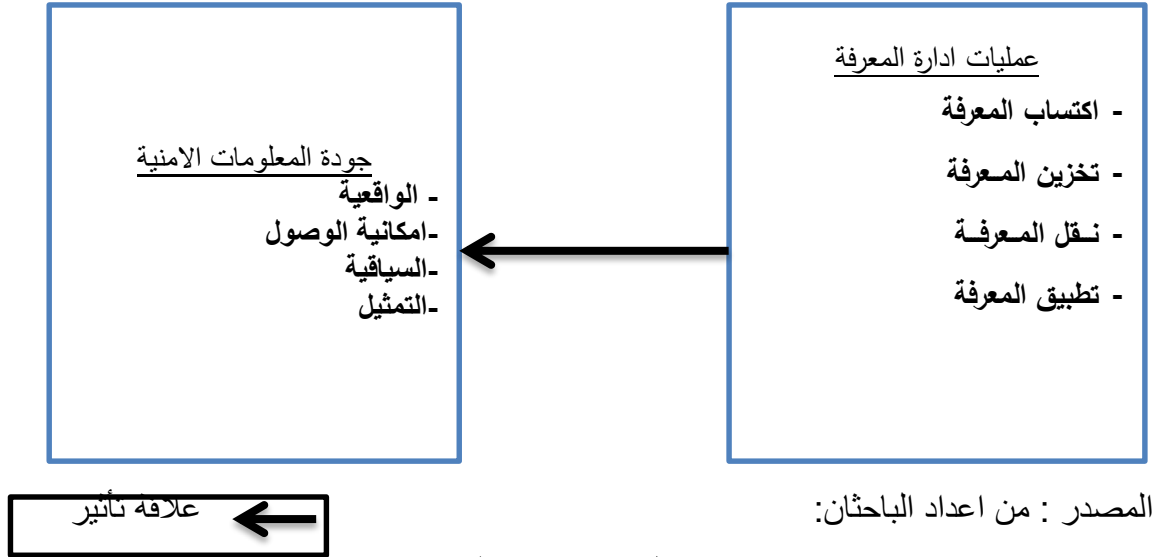
3- تحليل التأثير لعمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية في مديرية شرطة مدينة الديوانية.

رابعاً: فرضية البحث : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين عمليات ادارة المعرفة وجودة المعلومات الامنية

وتشتق منها الفرضيات الفرعية الاتية :

- ١-توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لاكتساب المعرفة في جودة المعلومات الامنية
- ٢-توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتخزين المعرفة في جودة المعلومات الامنية
- ٣-توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنقل المعرفة في جودة المعلومات الامنية
- ٤-توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيق المعرفة في جودة المعلومات الامنية

خامساً : نموذج البحث



شكل (١) نموذج البحث

سادساً: مجتمع وعينه البحث :

مجتمع البحث هو وزارة الداخلية (مديرية شرطة مدينة الديوانية) والبالغة ١٥٤ ضابط من رتبة مقدم فما فوق والتي شملت المركز الرئيسي للمديرية أعلاه وبعض الاقسام والشعب المرتبطة بها وعينة البحث ومجتمع البحث حيث ما تم توزيعه ١٥٤ استبانته وتمت الاجابة عليها من قبل العينة المبحوثة وعدد الاستبانات المستلمه الصالحه للتحليل ١٢٦ استبانته

سابعا : بعض الجهود المعرفية السابقة العربية والاجنبية.

اولا : مجال جودة المعلومات الامنية .

وتتضمن هذه الدراسات ما يأتي:

جدول(١) عدد من الدراسات العربية والأجنبية حول جودة المعلومات الامنية

١-الباحث والسنة	عثمان، ٢٠١٠
عنوان الدراسة	اثر جودة المعلومات في ادارة الازمات دراسة ميدانية لعينة من شركات الاتصالات الاهلية في الصومال
مكان الدراسة	الصومال
هدف الدراسة	معرفة دور جودة المعلومات في شركات الاتصالات الاهلية في الصومال في قدرة هذه الشركات على مواجهة الازمات التي تمر بها
منهجية الدراسة	المنهج الوصفي
اهم النتائج	تتوافر جودة المعلومات بشكل متوسط في المعلومات التي تحصل عليها الشركات
٢-الباحث والسنة	الساعدي و زبار، ٢٠١٣
عنوان الدراسة	جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية
مكان الدراسة	العراق
هدف الدراسة	الكشف عن جودة المعلومات وتشخيص مدى معياريتها وملائمتها لمتخذ القرار وانعكاسها على القرارات الاستراتيجية
منهجية الدراسة	منهج البحث القائم والتحليل بعدي
اهم النتائج	ان القرارات الاستراتيجية تعتمد على دقة المعلومات كفاءتها وتنبؤاتها
٣-الباحث والسنة	العضايلة و أبو سمهدانه ، ٢٠١٤
عنوان الدراسة	جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين

الاردن	مكان الدراسة
لتعرف على مستوى جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني	هدف الدراسة
المنهج الوصفي التحليلي	منهجية الدراسة
ضرورة حث العاملين على الإبداع وتبنى سياسات قيادية تشجع العاملين إلى الممارسات القيادية الإبداعية.	اهم النتائج
Knight & Burn, 2005	٤-الباحث والسنة
Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web تطوير اطار عمل لتقييم جودة المعلومات في شبكة المعلومات العالمية	عنوان الدراسة
استرالية	مكان الدراسة
التصدي لبعض القضايا الجوهرية في تحديد المقصود بجودة المعلومات المستقاة من الانترنت	هدف الدراسة
دراسة نظرية	منهجية الدراسة
استعمال بيانات مغلقة مأخوذة من مواقع على الشبكة العالمية	اهم النتائج
RUŽEVIČIUS & GEDMINAITĖ, 2007	٥-الباحث والسنة
Peculiarities of The Business Information Quality Assessment خصائص تقييم جودة معلومات الاعمال	عنوان الدراسة
البلدان اللاتينية	مكان الدراسة
اعتماد الأنموذج وتطبيقه في بيئات اخرى للتأكد من الاهمية النسبية لأبعاده	هدف الدراسة
دراسة مسحية	منهجية الدراسة
ان ابعاد (الدقة، والموضوعية، والمصادقية، وامكانية الوصول، والصلة، والقيمة المضافة، والتوقيت المناسب، والكمال، وسهولة الوصول) تمثل اهمية كبيرة للمستخدمين اللاتينيين	اهم النتائج

٦-الباحث والسنة	Azemi et al., 2017
عنوان الدراسة	Information Quality in Organization for Better Decision-Making جودة المعلومات في المنظمة من أجل اتخاذ قرارات أفضل
مكان الدراسة	ماليزيا
هدف الدراسة	تعزيز عملية تدقيق المعلومات كوسيلة لتحديد الاحتياجات المعلوماتية للمنظمة وتلبية متطلبات الخدمات والموارد المتاحة في المنظمة
منهجية الدراسة	دراسة نظرية
اهم النتائج	يؤثر ضعف جودة المعلومات على المنظمات في العديد من المستويات الادارية

سابعاً : بعض الجهود المعرفية السابقة العربية والاجنبية:

ثانياً: مجال عمليات ادارة المعرفة:

وتتضمن هذه الدراسات ما يأتي:

جدول (٢) عدد من الدراسات العربية والأجنبية حول عمليات ادارة المعرفة

١-الباحث والسنة	يوسف، ٢٠٢٠
عنوان الدراسة	دور عمليات ادارة المعرفة في تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية
مكان الدراسة	العراق
هدف الدراسة	تحديد مدى قابلية وإمكانية الملاك التدريسي على اكتساب المعرفة، خزنها، ونقل المعرفة، وتطبيقها وتأثيراتها على المستوى العلمي للطلبة
منهجية الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة
اهم النتائج	ان عمليات ادارة المعرفة حققت ارتباطا ايجابيا ذات دلالة معنوية مع ابعاد جودة الخدمات التعليمية.
٢-الباحث والسنة	الشنطي و الشريف، ٢٠١٩
عنوان الدراسة	دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الرقابة الاستراتيجية بالمنظمات غير الحكومية
مكان الدراسة	فلسطين

هدف الدراسة	البحث في موضوع عمليات إدارة المعرفة والرشاقة الاستراتيجية، وهي من الموضوعات المهمة في الإدارة والسلوك التنظيمي
منهجية الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
اهم النتائج	أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة والرشاقة الاستراتيجية
٣-الباحث والسنة	Shujahat et al., 2019
عنوان الدراسة	Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker productivity المعرفة إلى ابتكار قائم على المعرفة: الدور المهمل والوسيط في إنتاجية عامل المعرفة
مكان الدراسة	الباكستان
هدف الدراسة	تهدف هذه الدراسة الى وضع نموذج بحث جديد لدراسة دور الوساطة المهمة والمحورية للمعرفة في إنتاجية العامل بين عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، مشاركة المعرفة وتطبيق المعرفة) والابتكار
منهجية الدراسة	دراسة استطلاعية
اهم النتائج	تشير النتائج إلى أن إنتاجية العامل في مجال المعرفة تتوسط بين عمليتين لإدارة المعرفة (إنشاء المعرفة واستخدام المعرفة) والابتكار. ومع ذلك، من المدهش أنها لا تتوسط بين تبادل المعرفة والابتكار و تدعم النتائج الدور المحوري لإنتاجية العاملين في مجال المعرفة
٤-الباحث والسنة	دهش ٢٠١٨
عنوان الدراسة	إدارة عمليات المعرفة في ضوء معايير الجودة الشاملة لأداء مدرسي الإحياء
مكان الدراسة	العراق

هدف الدراسة	التعرف على إدارة عمليات المعرفة وفقا لمعايير الجودة الشاملة لمدرسي الإحياء وكيفية استخدامهم لهذه العمليات بالطريقة الفعالة
منهجية الدراسة	دراسة استطلاعية
اهم النتائج	هناك اهتماما بعمليات إدارة المعرفة لدى مدرسي الإحياء في ضوء معايير الجودة يعود إلى عوامل منها الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي.
٥-الباحث والسنة	Tubigi & Alshawi, 2015
عنوان الدراسة	The impact of knowledge management processes on organizational performance The case of the airline industry تأثير عمليات ادارة المعرفة على الاداء التنظيمي- دراسة حول صناعة الطيران
مكان الدراسة	بريطانيا
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى اختبار نموذج مفاهيمي مقترح لتوفير فهم أولي للترابط بين عمليات إدارة المعرفة وتطبيق هذه العمليات وتحديد القيمة المناسبة ضمن قطاع فريد وغير مجرب بالإضافة إلى وصف تأثير هذه العمليات على الاداء التنظيمي
منهجية الدراسة	التجريبية النوعية
اهم النتائج	أظهرت نتائج التي أجريت أن هذه العمليات والآليات المرتبطة لها قابلة للتطبيق والتنفيذ في صناعة الطيران وأظهرت الدراسة أن استخدام المعرفة هو الجانب الأكثر تأثيراً في الاداء التنظيمي من حيث التأثير على سياسة العمليات. وعلاوة على ذلك كشفت الدراسة أن نقل المعرفة هو عملية شائعة تستخدمها المنظمات

المبحث الثاني

أولاً: مفهوم عمليات ادارة المعرفة

يمكن النظر الى مصطلح المعرفة من خلال ثلاثة منظورات، فقد يقصد به أن يكون الفرد في حالة من المعرفة المستمرة أي أن يكون على بينة من الحقائق والطرائق والأساليب والمبادئ المرتبطة بشيء ما من خلال الخبرة أو الدراسة أو كليهما ويركز هذا المنظور على مساعدة الفرد في توسيع معرفته الشخصية واستخدامها طبقا لاحتياجات المنظمة فهو يربط المعرفة بعملية التعلم داخل المنظمة .

ويؤكد (Jashapara,2011:19) بان المعرفة هي معلومات قابلة للتطبيق تسمح لنا باتخاذ قرارات أفضل وإعطاء مدخلات فاعلة للحوار والإبداع في المنظمات وهذا يحدث من خلال إعطاء معلومات في المكان المناسب والوقت المناسب وبالشكل المناسب والمعرفة تسمح لنا بالعمل بشكل أكثر كفاءة من المعلومات والبيانات وتجهزنا بقدرة كبيرة على التنبؤ بالمخرجات المستقبلية. ويوضح الجدول (٣) إسهامات بعض الكتاب والباحثين الذين تناولوا مفهوم المعرفة.

جدول (٣) إسهامات بعض الباحثين في مفهوم المعرفة

ت	الباحث	مفهوم المعرفة
١	Awad&Ghaziri, 2004:33	فهم مكتسب من الخبرة العملية والدراية النظرية وهي تعني تراكم مجموعة من الحقائق، القواعد الإجرائية، وطرق الاكتشاف.
٢	Dess et al., 2005:386	هي مهارات التصرف بالمعلومات.
٣	Ly etal., 2005 :514	مزيج من الخبرات والممارسات والتقاليد والقيم والمعلومات السياقية والبصيرة والخبرة والحدس السليم الذي يوفر بيئة وإطاراً للتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة
٤	Maier, 2007:76	كل التوقعات المدركة والملاحظات التي تنظم بشكل ذي معنى بحيث يتم تجميعها واحتوائها في مجال معين عبر الخبرة والاتصالات التي يستخدمها الفرد أو المنظمة لترجمة المواقف وتوليد النتائج والسلوك والحلول.
٥	حسن،2008:15	هي نسيج من الخبرات والمهارات والمعلومات والقدرات المعرفية الضمنية والصريحة المتراكمة لدى العاملين في المنظمة.

٦	Hitt etal., 2009:349	تشير المعرفة إلى الفهم الضروري للحقائق والمفاهيم والعلاقات لأداء المهام الضرورية.
---	-------------------------	---

المصدر: إعداد الباحثان استناداً الى الادبيات المشار اليها

ويرى الباحثان ان عمليات ادارة المعرفة ، هي القدرة على التعامل مع المعلومات وتوظيفها بالشكل الذي يحقق أهداف المنظمة

ثانيا : خصائص عمليات ادارة المعرفة

أشار الباحثون الى مجموعة خصائص للمعرفة وهذه الخصائص لطالما كانت ولا زالت تميز الموجود المعرفي عن غيره من الموجودات المادية وكما في الجدول (٤) الاتي:

جدول (٤) بعض خصائص المعرفة وحسب الادبيات المتوفرة

الباحث	خصائص المعرفة
Koskinen ,2013:84	١- ملتصقة لأنها تميل إلى البقاء في رؤوس الأشخاص حتى مع الأدوات الحديثة. ٢- عوائدها متزايدة القيمة يمكن للمستخدمين الاستفادة في وقت واحد من المعرفة وزيادة قيمتها من خلال إضافة وتطوير وإثراء قاعدة المعرفة. ٣- التفرع والتشظي مع نمو المعرفة تميل إلى التفرع والتجزئة و تصبح مهارة اليوم المتخصصة معياراً مشتركاً أذ تنمو حقول المعرفة بشكل أعمق وأكثر تعقيداً. في حين أن أصول المعرفة تنمو أكثر وتزداد قيمة. ٤- المعرفة تتغير باستمرار يتم إنشاء المعرفة الجديدة كل يوم وفي وقت لاحق تتعطل وتصبح قديمة. ٥- القيمة غير مؤكدة من الصعب تقدير قيمة الاستثمار في المعرفة فمن الصعب التنبؤ بمن سيحصل على النصيب الأكبر منها. ٦- معظم المعرفة الجديدة هي سياق محدد عادة ما يتم إنشاء المعرفة في الواقع العملي لاستخدام معين وعلى هذا النحو هو السياق المحدد. ٧- المعرفة غير موضوعية بسبب طبيعتها الذاتية قد لا تكون قابلة للاستخدام أو للممارسة الأفضل.

١ - الموضوعية ٢- الانتقالية ٣- الطبيعة المخفية ٤- التعزيز الذاتي ٥- التلقائية ٦- التلقائية	Kluge et al., 2001:2	
١- الكفاءة في استيعاب المعرفة و تشير إلى كيفية تحديد المنظمات واستيعابها واستغلالها من منظور التكلفة وفورات الحجم. ٢-النطاق يشير إلى اتساع نطاق المعرفة المكونة للمنظمة. ٣-المرونة تشير إلى المدى الذي يمكن للمنظمة من الوصول إلى معلومات المكونات الإضافية وإعادة تكوينه.	Edwards,201١١٥ 5:	
١- المعرفة يمكن أن تولد ٢- المعرفة يمكن أن تموت ٣- المعرفة متجذرة في الأفراد ٤- المعرفة يمكن أن تمتلك ٥- المعرفة يمكن أن تخزن ٦- المعرفة يمكن أن تصنف	الزيادات، ٢٠٠٨:٢٤	

المصدر : إعداد الباحثان استناداً إلى الأدبيات المشار إليها.

ثالثاً: أهمية عمليات ادارة المعرفة

(العلي وآخرون، ٢٠٠٦، ٢٧) إلى ان إدارة المعرفة أدت إلى ظهور ثلاثة تحديات تواجه إدارة الأعمال اليوم وهي :

١. تتمثل في كيفية تقفي أثر الزبائن وخدمة حاجاتهم عبر الشبكة العالمية (الانترنت) والتجارة الالكترونية.
 ٢. ضرورة استخدام تقانة المعلومات في الحصول على حصة ومكانة في سوق المنافسة.
 ٣. واخيراً الآلية التي تمكن المنظمة من اعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم المتراكمة من خلال تأسيس مفهوم التعلم التنظيمي (Organization Learning) في تعميق وبناء القيم الرصينة للشركة.
- ويمكن تحديد أهمية المعرفة بما يأتي (علي، ٢٠٠٧: ٧-٨):

١. أن المعرفة إحدى الموارد التي تمتلكها الدول او المنظمات وبذلك فأنها تعد مؤشرا من مؤشرات النمو الاقتصادي وقد اكدت ذلك نظريات المنظمة التي تشير إلى إن الاستثمار في المعرفة هو عمل إنتاجي يقود إلى نمو اقتصادي من دون موارد بشرية إضافية.

٢. أصبحت المعرفة تمثل قوى استراتيجية كبيرة في عالم الفكر المتقدم بصورة خاصة كما

رابعاً: أبعاد عمليات ادارة المعرفة

١- اكتساب المعرفة : يعرف اكتساب المعرفة بأنها عملية تطوير وخلق البصيرة والمهارة والعلاقات. للحصول على المعرفة ويجب أن يكون هناك استعداد وقدرة على اكتساب المعرفة التي تعد عنصراً حاسماً أثناء عملية الاكتساب ومن المهم أن يكون كل من المصدر والمستلم على استعداد للمشاركة. واستخدم العديد من المصطلحات لوصف هذه العمليات (الحصول، البحث، الإنتاج، التصنيع، الالتقاط، التعاون). (Gonzalez et al., 2017:8).

٢- تخزين المعرفة : هي الاحتفاظ بالمعرفة وادامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول اليها وسبل استرجاعها، اذ تعد هذه العملية بمثابة الذاكرة التنظيمية للمنظمة، وتتم هذه العملية بعدة طرق كقيام كل فرد في المنظمة بتسجيل كل ما يحدث له وأية معلومات جديدة، أو قيام شخص مسؤول بجمع المعلومات وتخزينها بطريقة يسهل استخدامها من الجميع، أو قيام جميع الافراد بتقديم المعرفة الموجودة لديهم إلى شخص أو لإدارة معينة اذ يتم تحليل وتنقية هذه المعرفة ومن ثم توثيقها :Perez &Pablos, 2003 (86).

٣-نقل المعرفة : وتتم عندما يحصل مستلم البيانات على بيانات متطابقة لأن البيانات تستخدم لإنشاء المعلومات الجديدة. يتضمن الإطار الأساسي اللازم للبحث في نقل المعلومات بين المنظمة ثلاثه مجالات اهتمام: خصائص المعلومات، وأنشطة نقل المعلومات، وكذلك أداء النقل الفعلي. تهدف عملية نقل المعلومات إلى ترتيب المعلومات أو إنشائها أو التقاطها أو توزيعها وضمان إتاحتها للمستخدمين في المستقبل. ان نقل المعرفة هو في الأساس عملية إتاحة المعرفة للآخرين داخل المنظمة. ولذلك لابد من مشاركة الأفراد والإدارات في عملية تحويل المعرفة، وتعتبر وسيلة فعالة لتحسين معرفة المنظمة حول المنافسين والصناعة، ونقل المعرفة بين المصدر والمستلم منه (Landroguéz&Carrión,2016:2).

٤-تطبيق المعرفة

فالهدف من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمؤسسة، وهذا التطبيق هو من أبرز عملياتها، فالإدارة الناجحة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب ودون أن تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة. ولتطبيق المعرفة أساليب وتقنيات، وقد أشار (1999

(Burk,

ثانياً: جودة المعلومات الامنية : أصبحت المعلومات مورداً جوهرياً لا ينضب في العصر الحالي، فإذا أرادت المنظمة أن تبقى فعلياً أن تجمع وتخزن وتعالج كمّاً هائلاً من المعلومات، أما إذا أرادت التفوق فليس عليها أن تكون السبّاقة في الحصول على المعلومات فحسب بل عليها توفير المعلومات ذات الجودة

العالية كونها المعلومات الأكثر فائدة في مجال اتخاذ القرارات، فجودة المعلومات تتحدد بمدى قدرتها على المساعدة في اتخاذ قرارات تتميز بدور كبير في نجاح المنظمة عبر تحقيق أهدافها والغرض الذي وجدت من أجله، والجودة معياراً لنجاح مختلف النظم ومنها نظم المعلومات، لكونها يمكن أن تختزل كافة الخصائص في إطارها، بوصفها محفزاً لتوليد معلومات تتصف بالجودة العالية ويرى الباحثان ان جودة المعلومات الامنية هي الدرجة التي تقوم بها المعلومات قيمة الى الذين يستخدمونها في المنظمة بشكل تام والتي تحدد بأبعادها وخصائصها حيث تقيس مستوى جودة المعلومات الامنية التي يتم الحصول عليها من مصادر داخلية وخارجية ويوضح الجدول رقم (٥) اسهامات بعض الباحثين الذين مفهوم جودة المعلومات الامنية

جدول (٥) إسهامات بعض الباحثين في مفهوم جودة المعلومات الأمنية

ت	الباحث	مفهوم جودة المعلومات الامنية
١	McGilvray,2008	أنها الدرجة التي يمكن أن تكون فيها المعلومات مصدر موثوق ويمكن الاعتماد عليه من قبل المديرين أو المستخدمين.
٢	Keeton et al.,2009	عملية تقديرية تعتمد على استخدام المعلومات الصحيحة لاتخاذ قرار معين أو عمل إجراء معين، وإلى أي مدى تكون المعلومات الجيدة متوفرة بدرجة كافية لاتخاذ القرار
٣	الحسني، ٢٠١٣: ١٦	العنصر الأساس للعمل الإداري في جميع المستويات الإدارية للمنظمة، فهي تعد المدخلات الرئيسة في اتخاذ القرارات، فجودة المعلومات تتحدد بقدرتها على تحفيز متخذ القرار لاتخاذ قرارات أكثر فاعلية.
٤	العبيدي، ٢٠١٦: ٢٧	درجة الإيفاء بالاحتياجات والتوقعات من قبل مقدمي المعلومات أو عمال المعرفة عند قيامهم بأعمالهم.
٥	Azemi et al.,2017:431	ستساعد في تحديد الاحتياجات وتوجيه الخدمات المستهدفة وخلق فعالية في العمل اليومي.

ثالثاً : خصائص وأبعاد جودة المعلومات الامنية

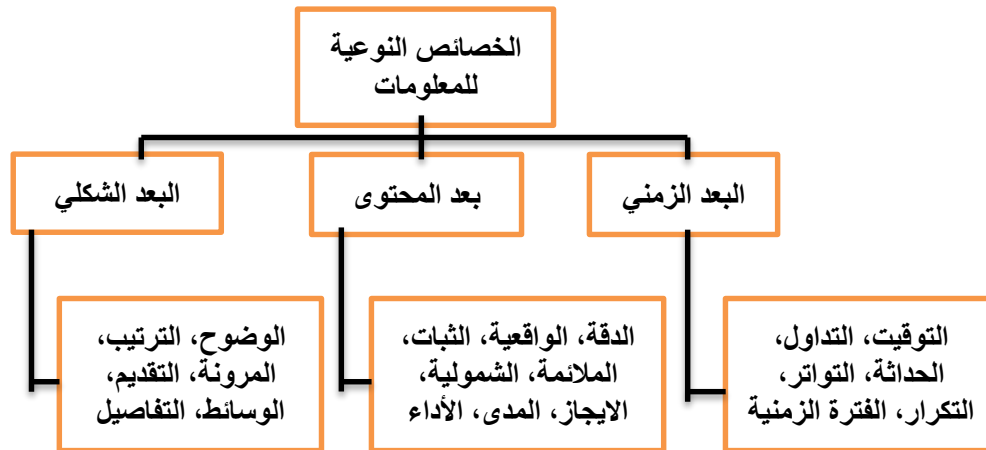
الخصائص النوعية لجودة المعلومات الامنية جدول (٦)

ت	الخصائص النوعية لجودة المعلومات	المقصود بها
1	الملائمة Relevant	وجود علاقة وثيقة بين المعلومات الامنية المستمدة من البيئة والأغراض التي تعد من أجلها وتساعد من يتخذ ذلك القرار على تقييم البدائل التي يتعلق بها القرار
٢	الوثوق Reliability	أن تكون المعلومات الامنية موثقة، إذ أن هذه الخاصية هي التي تبرر الثقة في تلك المعلومات كما تبرر إمكان الاعتماد عليها.
3	الحياد Neutrality	اصطلاح يصف عدم التحيز، وهذه الصفة تتفق مع مصداقية المعلومات لأن المعلومات المتحيزة - بحكم طبيعتها - معلومات لا يمكن الثقة بها أو الاعتماد عليها. وتساعد المعلومات الامنية التي تتصف بالحياد الوفاء بالاحتياجات المشتركة لمتخذي القرار - وتتسم المعلومات الامنية بأنها معلومات نزيهة خالية من التحيز صوب أية نتائج محددة مسبقا.
4	القابلية للمقارنة Comparability	تؤدي الى التعرف على الأوجه الحقيقية للتشابه والاختلاف بين أداء المنظمة وأداء المنظمات الأخرى خلال فترة زمنية معينة، كما تمكنهم من مقارنة أداء المنظمة نفسها فيما بين الفترات الزمنية المختلفة.
5	التوقيت الملائم Timeliness	تقديم المعلومات في حينها بمعنى أنه يجب إتاحة المعلومات الامنية لمن يستخدمونها عندما يحتاجون إليها. وذلك لأن هذه المعلومات تفقد منفعتها إذا لم تكن متاحة عندما تدعو الحاجة إلى استخدامها، أو إذا تم التراخي في تقديمها فترة طويلة بعد وقوع الأحداث التي تتعلق بها
6	قابلية المعلومات للفهم والاستيعاب Understanding	لا يمكن الاستفادة من المعلومات الامنية إذا كانت غير مفهومة لمن يستخدمها، كما تتوقف على قدرات من يستخدمونها وثقافتهم من ناحية أخرى.

٧	القيمة التنبؤية Predictive Value	أي أن تكون للمعلومات الامنية إمكانية تحقيق استفادة منها في اتخاذ القرارات التي لها علاقة بالتنبؤات المستقبلية.
---	-------------------------------------	--

المصدر: بالاعتماد على (أبراهيم، ٢٠١٠: ١٢-١٣) بتصريف من الباحث

من خلال ثلاثة إبعاد رئيسة موضحة بالشكل (٢) وهي البعد الزمني، البعد المحتوى، والبعد الشكلي:



الشكل (٢) خصائص جودة المعلومات الامنية

المصدر: هاني، جهاد صياح، دركل، نادين محمد (٢٠١٥)، دور جودة المعلومات في فاعلية عملية صنع القرار، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة.

في ضوء الشكل (٢) يتبين ان جودة المعلومات الامنية تتمثل بثلاثة أبعاد رئيسة (البعد الزمني، البعد المحتوى، البعد الشكلي) تندرج في إطار كل بعد مجموعة من الخصائص، والتي على رابعاً: أبعاد جودة المعلومات الامنية

يرى الباحثان ان ابعاد جودة المعلومات الامنية المتمثلة (الواقعية، السياقية، التمثيل، امكانية الوصول) ادناه هي الاقرب الى واقع المديرية المبحوثة لذلك سوف يتم اعتمادها في هذه الدراسة

١- الواقعية : Intinsic يقصد بها لاغراض هذه الدراسة (على ان المعلومات لديها جودة في حد ذاتها ، والدقة والموضوعية والمصادقية هي من خصائص هذا البعد) .

٢- السياقية : contextual وتعني لاغراض هذه الدراسة (بان جودة المعلومات الامنية ضمن سياق المهمة التي بين ايدينا ، ويجب ان تكون المعلومات ملائمة، في الوقت المناسب وشمولية من حيث كمية المعلومات وحدثتها للاستفادة منها عند تقديمها وتداولها في المنظمة) .

٣- التمثيل: representatinal يقصد بها لاغراض هذه الدراسة (جوانب التنسيق وعرض المعلومات ، والذي يتطلب نظم المعلومات للحصول على معلومات موجزه وامكانية التفسير وسهولة الفهم من قبل المستخدمين للمعلومات).

٤- امكانية الوصول : Accessibility يقصد بها لاغراض هذه الدراسة(امكانية الوصول الى المعلومات ، ويجب ان يكون نظام المعلومات متاح وامناً).

المبحث الثالث / الجانب العملي

اختبار تأثير عمليات ادارة المعرفة على جودة المعلومات الامنية.
سيتم هنا اختبار الفرضية الرئيسة الخاصة بتأثير متغير عمليات ادارة المعرفة وابعادها في متغير جودة المعلومات الامنية، ان الفرضية الرئيسة التي سيتم اختبارها هي:
الفرضية الرئيسة :-

H0: " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لعمليات ادارة المعرفة في جودة المعلومات الامنية " ،
مقابل الفرضية البديلة.

H1: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لعمليات ادارة المعرفة في جودة المعلومات الامنية".
ولغرض اختبار الفرضية أعلاه تم إيجاد الإحصاءات الخاصة بها والحصول على النتائج المبينة في
الجدول (٦).

جدول (٧) تأثير متغير عمليات ادارة المعرفة في متغير جودة المعلومات الامنية

معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار	قيمة اختبار t	قيمة Sig. لاختبار t	القرار بمعنوية اختبار t	قيمة اختبار F	قيمة Sig. لاختبار F	القرار بمعنوية اختبار F
------------------------------------	----------------------------	---------------------------	------------------	------------------------------	-------------------------------	------------------	------------------------------	----------------------------------

معنوي تحت مستوى دلالة ٥%	0.000	766.38	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%	0.000	27.684	0.93	%86	%86
--------------------------------------	-------	--------	--------------------------------------	-------	--------	------	-----	-----

اذ يتبين من النتائج أعلاه ان معامل التحديد بلغ 0.86 ومعامل التحديد المصحح بلغ 0.86 وتشير هذه القيمة الى ان نموذج تأثير عمليات ادارة المعرفة في جودة المعلومات الامنية قد فسر ما مقداره 86 % من الانحرافات الكلية اما المتبقي فقد فسر من خلال متغيرات اخرى غير مضمنة في هذه الدراسة. وان قيمة اختبار F بلغت 766.38 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية معنوية تحت مستوى ٥% . ولغرض اجراء الاختبار للفرضية الصفرية الرئيسية فقد قام الباحث باختبار معلمة الأثر اذ بينت النتائج اعلاه ان قيمة معلمة الأثر بلغت 0.93 وقيمة اختبار t الخاص بها هي 27.684 وان قيمة sig. لها مساوية الى الصفر مما يشير الى انها دالة معنوية عند مستوى دلالة ٥% وهذا يدعونا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة ونستنتج ان متغير عمليات ادارة المعرفة له تأثير طردي ذو دلالة معنوية في جودة المعلومات الامنية، وان ارتفاع متغير عمليات ادارة المعرفة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير جودة المعلومات الامنية بمقدار 0.93.

بعد ان تم اختبار الفرضية الرئيسية سيتم هنا اختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة بتأثير ابعاد متغير عمليات ادارة المعرفة في متغير جودة المعلومات الامنية اذ ان الفرضيات الفرعية هي:-

أ-الفرضية الفرعية الاولى.

H0: " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لاكتساب المعرفة في جودة المعلومات الامنية"، مقابل الفرضية البديلة.

H1: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لاكتساب المعرفة في جودة المعلومات الامنية".

ب- الفرضية الفرعية الثانية.

H0: " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتخزين المعرفة في جودة المعلومات الامنية"، مقابل الفرضية البديلة.

H1: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتخزين المعرفة في جودة المعلومات الامنية".

ت-الفرضية الفرعية الثالثة.

H0 : " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنقل المعرفة في جودة المعلومات الامنية " ،
مقابل الفرضية البديلة.

H1: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنقل المعرفة في جودة المعلومات الامنية " .

ث-الفرضية الفرعية الرابعة

H0 : " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيق المعرفة في جودة المعلومات الامنية " ، مقابل
الفرضية البديلة.

H1: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيق المعرفة في جودة المعلومات الامنية " .

ولغرض اختبار الفرضيات أعلاه تم إيجاد الإحصاءات الخاصة بها والحصول على النتائج المبينة في
الجدول (8)

جدول (٨) تأثير ابعاد متغير عمليات ادارة المعرفة في متغير جودة المعلومات الامنية

بعد	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار	قيمة اختبار t	قيمة Sig. لاختبار t	القرار بمعنوية اختبار t	قيمة اختبار F	قيمة Sig. لاختبار F	القرار بمعنوية اختبار F	ترتيب الامة
اكتساب المعرفة	70 %	70%	0.84	17.074	0.00	معنوية تحت مستوى دلالة ٥%	291.538	0.00	معنوية تحت مستوى دلالة ٥%	2
تخزين المعرفة	69 %	69%	0.83	16.757	0.00	معنوية تحت مستوى دلالة ٥%	280.79	0.00	معنوية تحت مستوى دلالة ٥%	3

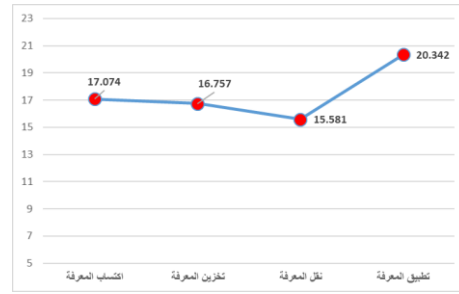
				دلالة %٥						
نقل المعرفة	66 %	66%	0.81	15.58 1	0.0 0	معنوي تحت مستوى دلالة %٥	242.7 69	0.0 0	معنوي تحت مستوى دلالة %٥	4
تطبيق المعرفة	77 %	77%	0.88	20.34 2	0.0 0	معنوي تحت مستوى دلالة %٥	413.8 06	0.0 0	معنوي تحت مستوى دلالة %٥	1

فيما يتعلق بالبعد الأول يتبين من النتائج أعلاه ان معامل التحديد بلغ 0.70 ومعامل التصحيح بلغ 0.70 وتشير هذه القيمة الى ان نموذج تأثير اكتساب المعرفة في جودة المعلومات الامنية قد فسر ما مقداره 70 % من الانحرافات الكلية اما المتبقي فقد فسر من خلال متغيرات اخرى غير مضمنة في هذه الدراسة. وان قيمة اختبار F بلغت 291.538 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية معنوية تحت مستوى ٥% ولغرض اجراء الاختبار للفرضية الصفرية الفرعية الاولى فقد قام الباحث باختبار معلمة الأثر اذ بينت النتائج اعلاه ان قيمة معلمة الأثر بلغت 0.84 وقيمة اختبار t الخاص بها هي 17.074 وان قيمة sig. لها مساوية الى الصفر مما يشير الى انها دالة معنوية عند مستوى دلالة ٥% وهذا يدعونا الى رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة الفرعية الاولى ونستنتج ان بعد اكتساب المعرفة له تأثير طردي ذو دلالة معنوية في جودة المعلومات الامنية، وان ارتفاع بعد اكتساب المعرفة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير جودة المعلومات الامنية بمقدار 0.84. فيما يتعلق بالبعد الثاني تخزين المعرفة يتبين من النتائج أعلاه ان معامل التحديد بلغ 0.69 ومعامل التصحيح بلغ

0.69 وتشير هذه القيمة الى ان نموذج تأثير تخزين المعرفة في جودة المعلومات الامنية قد فسر ما مقداره 69% من الانحرافات الكلية اما المتبقي فقد فسر من خلال متغيرات اخرى غير مضمنة في هذه الدراسة. وان قيمة اختبار F بلغت 280.79 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية معنوية تحت مستوى 5%. ولغرض اجراء الاختبار للفرضية الصفرية الفرعية الاولى فقد قام الباحث باختبار معلمة الأثر أذ بينت النتائج اعلاه ان قيمة معلمة الأثر بلغت 0.83 وقيمة اختبار t الخاص بها هي 16.757 وان قيمة sig. لها مساوية الى الصفر مما يشير الى انها دالة معنوية عند مستوى دلالة 5% وهذا يدعونا الى رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة الفرعية الاولى ونستنتج ان بعد تخزين المعرفة له تأثير طردي ذو دلالة معنوية في جودة المعلومات الامنية ، وان ارتفاع بعد تخزين المعرفة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير جودة المعلومات الامنية بمقدار 0.83. وفيما يتعلق بالبعد الثالث نقل المعرفة يتبين من النتائج أعلاه ان معامل التحديد بلغ 0.66 ومعامل التحديد المصحح بلغ 0.66 وتشير هذه القيمة الى ان نموذج تأثير نقل المعرفة في جودة المعلومات الامنية قد فسر ما مقداره 66% من الانحرافات الكلية اما المتبقي فقد فسر من خلال متغيرات اخرى غير مضمنة في هذه الدراسة. وان قيمة اختبار F بلغت 242.769 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية معنوية تحت مستوى 5% . ولغرض اجراء الاختبار للفرضية الصفرية الفرعية الثالثة فقد قام الباحث باختبار معلمة الأثر اذ بينت النتائج اعلاه ان قيمة معلمة الأثر بلغت 0.81 وقيمة اختبار t الخاص بها هي 15.581 وان قيمة sig. لها مساوية الى الصفر مما يشير الى انها دالة معنوية عند مستوى دلالة 5% وهذا يدعونا الى رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة الفرعية الثالثة ونستنتج ان بعد نقل المعرفة له تأثير طردي ذو دلالة معنوية في جودة المعلومات الامنية، وان ارتفاع بعد نقل المعرفة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير جودة المعلومات الامنية بمقدار 0.81.

وفيما يتعلق بالبعد الرابع تطبيق المعرفة يتبين من النتائج أعلاه ان معامل التحديد بلغ 0.77 ومعامل التحديد المصحح بلغ 0.77 وتشير هذه القيمة الى ان نموذج تأثير تطبيق المعرفة في جودة المعلومات الامنية قد فسر ما مقداره 77% من الانحرافات الكلية اما المتبقي فقد فسر من خلال متغيرات اخرى غير مضمنة في هذه الدراسة. وان قيمة اختبار F بلغت 413.806 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية معنوية تحت مستوى 5% . ولغرض اجراء الاختبار للفرضية الصفرية الفرعية الرابعة فقد قام الباحث باختبار معلمة الأثر اذ بينت النتائج اعلاه ان قيمة معلمة الأثر بلغت 0.88 وقيمة اختبار t الخاص بها هي 20.342 وان قيمة sig. لها مساوية الى الصفر مما يشير الى انها دالة معنوية عند مستوى دلالة 5% وهذا يدعونا الى رفض الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة وقبول الفرضية البديلة الفرعية الرابعة ونستنتج ان بعد تطبيق المعرفة له اثر طردي ذو دلالة معنوية في جودة المعلومات الامنية ، وان ارتفاع بعد تطبيق المعرفة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير جودة المعلومات الامنية بمقدار 0.88.

والشكل (٣) يوضح بيانيا اهمية كل بعد من ابعاد متغير عمليات ادارة المعرفة من حيث تأثيره في جودة المعلومات الامنية.



شكل (٣) اهمية تأثير كل بعد من ابعاد متغير عمليات ادارة المعرفة في متغير جودة المعلومات الامنية
المصدر: مخرجات برنامج SPSS V.24
اذ يتضح من خلال ترتيب أهمية كل بعد والموضحة في الجدول السابق إضافة الى الشكل (٣) ان بعد تطبيق المعرفة جاء بالمرتبة الأولى يليه بعد اكتساب المعرفة ومن ثم بعد تخزين المعرفة وبعده بعد القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية.

الاستنتاجات:

- ١- القيمة التي تضيفها عمليات ادارة المعرفة عند تطبيقها من قبل المديرية المبحوثة تسهم في توفير معلومات ذات اهمية كبيره بالإضافة الى تقليل الازخاخ في الاعمال الإدارية.
- ٢- تساعد عمليات ادارة المعرفة على صناعه القرارات المناسبة بما يخدم واقع المديرية المبحوثة .
- ٣- ان تطبيق عمليات ادارة المعرفة يساعد على رفع مستوى اداء العاملين مما يمكنهم من التميز في الاعمال المكلفين بها فضلا عن رفع قدرتهم على التطور والتقدم .
- ٤- هناك مراجعة دورية من قبل المديرية المبحوثة لانشطتها ورفع مستوى التدريب الامني لهم بالإضافة الى ان المديرية تمتلك منتسبين متميزين ومؤهلين لأجراء البحوث والدراسات مما يساعد على تطوير واقع المديرية .
- ٥- بناء على نتائج البحث اتضح جليا للباحثان بوجود علاقه تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد عمليات ادارة المعرفة في جودة المعلومات الامنية وهذا يؤشر على اهمية تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مديرية شرطة مدينة الديوانية مما سينعكس إيجابا على اداء و مستوى الافراد العاملين.

التوصيات :

- ١- ضرورة توفير الدعم المادي والمعنوي للمبدعين في عمليه صناعه المعرفة الامنية.
- ٢- ضرورة انشاء نظام متكامل يساعد على حل المشكلات التي تعترض القائمين في الاعمال الإدارية وكذلك توفير خاصيه التفاعل فيما بينهم.
- ٣- ضرورة وضع برامج مخططة للحصول على معلومات استراتيجيه امنيه واضحه بما يضمن تحقيق معرفه متكاملة لصناعه القرار.
- ٤- يوصي الباحثان المديرية بضرورة استخدام التقارير والدراسات والبحوث لخزن المعرفة الامنية.
- ٥-يوصي الباحثان المديرية بان تهتم بالطاقات المعرفية وتعتمدها في جميع انشطتها الامنية .

المصادر العربية :

- ١- الزيادات ،محمد (٢٠٠٨) اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة ، الطبعة الاولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان الاردن
- ٢- نجم عبود (٢٠٠٨) ادارة المعرفة ،المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ، الطبعة الثانية ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان الاردن
- ٣- يوسف، فيصل غازي (٢٠٢٠) ، دور عمليات ادارة المعرفة في تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القادسية ، كلية الادارة والاقتصاد ، قسم ادارة الاعمال.
- ٤- الشنطي ، محمد عبد الرحمن ،الشريف ، تحرير تحرير شعبان (٢٠١٨) دور عمليات ادارة المعرفة في تحسين الرشاقة الاستراتيجية في المنظمات غير الحكومية - قطاع غزة ، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون ، مجلة علمية دولية محكمة الامارات العربية المتحدة المجلد (٣) ، العدد (١١) ، ٢٠١٩
- ٥- دهش ، انعام كريم عبد (٢٠١٨) . ادارة عمليات المعرفة في ضوء معايير الجودة الشاملة لأداء مدرسي الاحياء ،مجلد كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية / جامعة بابل . العدد ٣٧
- ٦- علي ، فادي لطفي عبد الوهاب محمد (٢٠٠٧) ، دور استخدام عمليات ادارة المعرفة في تحديد مكونات الرؤيا الاستراتيجية للمنظمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، قسم ادارة الاعمال .

٧- الساعدي ، مؤيد ، زيار ، عبود (٢٠١٣) ، جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية ، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد ١٥ ، العدد ٣ .

٨- العضالية ، رائد ، ابو سمهدانه ، مروة (٢٠١٤) ، جودة المعلومات واثرها في القيادة الابداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الاسلامي الاردني للاستثمار والتمويل في محافظات اقليم الجنوب ، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال المجلد ١٠ ، العدد ٣ .

٩- الربيعي ، خلود هادي ، عبد الكريم ، نهاد عبد اللطيف (٢٠١٣) ، امن وسرية المعلومات واثرها على الاداء التنافسي ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد الثامن ، العدد ٢٣ .

١٠- الصرن ، رعد (٢٠١٣) ، عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، دمشق ، المجلد (٢٩) ، العدد (١) .

١١- الشوابكة ، عدنان عواد (٢٠١٧) ، دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٥١ .

١٢- هاني ، جهاد صياح ، دركل ، نادين محمد (٢٠١٥) ، دور جودة المعلومات في فاعلية عملية صنع القرار ، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة البصرة .

١٣- الجبوري ، جاسم عبيد علي ، موسى ، خنساء عبد العادل ، وشعبان ، هادي عبد الكريم (٢٠١٨) ، عمليات ادارة المعرفة ومدى تأثيرها في بناء رأس المال الفكري دراسة تطبيقية في كلية الادارة والاقتصاد جامعة الكوفة ، مجلة الكلية الاسلامية الجامعة ، (٤٧) .

١٤- الحسني ، عبد الله بن حمود بن محمد ، ٢٠١٣ ، الاثر بين نظم دعم القرار وجوده المعلومات وفعالية اتخاذ القرار ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الاوسط ، قسم ادارة الاعمال

١٥- الغنيم ، سامي (٢٠١٣) ، عمليات ادارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الاداء من وجهة نظر موظفي ادارة منطقة القسيم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .

المصادر الاجنبية :

1- Tubigi, M and AL shawi, S (2015) "the impact of knowledge management processes on organizational performance" Journal of

- Enterprise Information Management ,vol, 28. no .2 , pp ,167 – 185 .
<http://doi.org/10.1108/jeim-01->
- 2- Merali,y, papadopoulos, T., 8 nadkarni, T. 2012 information system strategy: past, present, future. the journal of strategic information systems, 21 (2) .p, 123.
 - 3- Gallier. r.d.et al (1998) "strategic information systems planning : deriving compartive advantage from EDI "q journal of information technology " v. q, n .10 p: 149.
 - 4- Word, j., peppard, j. (2002) strategic planning for information system third editions, john wiley & sons ltd England.
 - 5- Andre, D .(2003) "information nouvel outlied strategic enterprised dsily system" editions maxima ,p .96.
 - 6- Dhilon, G. (2005) "gaining benefits is implcentation" journal of information .management ,vol. 25, no. (6) p: 71.
 - 7- Thomas,k. (2013) "designing strategic information system in complexity science concepts" university of oulo department of information processing science.
 - 8- Kofarnaissa, f.u & yazid, A,SH. (2015) "the relationship between strategic information system and strategic performance: the case of Islamic banks in Malaysia". university sultan zainal abidin in Malaysia.
 - 9- Shujahata ,Muhammad., sousab,maria jose. hussaina ,saddam. nawaza ,faisal. Wangc, minhong. Muhammad umera (2019) translating the impact of knowleage management processes into knowledge –based innovation: the neglected and mediating role of knowledge – worker productivity .v qu journal of business research (2019) 442-450
www.elsevier.com/locate/jbusres.
 - 10- Kluge, J., stein W . and licht, T (2001) knowledge unplugged. the mekinsey &

11- Warner,M. & witzwl , m.(2004) , managing in virtual organizations published , London , thomson Learning .

12- Calad, M.H., Montoya, P.R & Ochoa, B. U. (2017). Knowledge Management Processes and Intellectual Property Management Processes: An Integrated Cnnceptual Framework. 31(1), 154.

13- Azemi,N.,A., Zaidi , H., & Hussin , N.(2017) , Information Quality in Organization for Better Decision making, International Journal of Academic Research in Business and social sciences , vol. 7(12)

14- Azemi, nor, A., Zaid, H.,& Hussin, N. (2017), Information Quality in Organization for Better Decision Making, Informational Journal of Academic Research in Business and Social sciences, Vol. 7,No.12

15- Alshikhi , O.A., Abdullah, B.M.(2018),Information Quality: Definition, Measurement, Dimensions, and relationship with decision making European Journal of Business and Innovation Research Vol.6,No.5