

ملحق رقم (1) أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	اللقب العلمي	التخصص	مكان العمل
1.	البروفيسور ماجد محمد الفرا	عميد كلية التجارة	دكتوراه في إدارة الأعمال	الجامعة الإسلامية
2.	البروفيسور معين محمد رجب	عميد كلية التجارة "سابقاً"	دكتوراه في الاقتصاد	جامعة الأزهر
3.	البروفيسور فؤاد العاجز	أستاذ دكتور	دكتوراه في الإدارة التربوية	جامعة القدس المفتوحة
4.	الدكتور عبد الناصر وادي	عميد كلية العلوم الإدارية والمالية	دكتوراه في المحاسبة	جامعة غزة
5.	الدكتور نضال فريد عبد الله	عميد كلية العلوم الإدارية والمالية	دكتوراه في المحاسبة	جامعة الأقصى
6.	الدكتور محمد عبد الله المدهون	أستاذ مشارك	دكتوراه في إدارة الأعمال	ديوان الموظفين
7.	الدكتور رشدي عبد اللطيف وادي	أستاذ مشارك	دكتوراه في إدارة تسويق	الجامعة الإسلامية
8.	الدكتور سمير خالد صافي	أستاذ مشارك	دكتوراه في الإحصاء	الجامعة الإسلامية
9.	الدكتور محمود خالد عكاشة	أستاذ مشارك	دكتوراه في الإحصاء	جامعة الأزهر
10.	الدكتور سامي على أبو الروس	أستاذ مساعد	دكتوراه في تنمية وإدارة الموارد البشرية	الجامعة الإسلامية
11.	الدكتور محمد زيدان يحيى سالم	أستاذ مساعد	دكتوراه في التسويق	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية
12.	الدكتور يوسف عبد عطية بحر	أستاذ مساعد	دكتوراه في إدارة أعمال	الجامعة الإسلامية
13.	الدكتور وسيم إسماعيل الهيل	أستاذ مساعد	دكتوراه في الإدارة العامة	الجامعة الإسلامية
14.	الدكتور عصام حسن اللوح	أستاذ مساعد	دكتوراه في الإدارة التربوية	جامعة القدس المفتوحة

ملحق رقم (2)
بسم الله الرحمن الرحيم
استبانة رقم (1)
خاصة بالجهاز الإداري في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا
المعلومات



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
السودان - الخرطوم
كلية الدراسات العليا

الموضوع : دور إدارة المعرفة في بقاء المنظمات ومستقبلها
"دراسة حالة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في
السلطة الوطنية الفلسطينية"

الأخوة/ الأخوات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
المحترمين/ات

تهدف هذه الاستبانة إلى تحليل دور إدارة المعرفة في بقاء المنظمات ومستقبلها من خلال تطبيقها لإدارة المعرفة، حيث تشكل هذه الاستبانة جزءاً هاماً من الدراسة التي تقوم بها الباحثة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال من كلية الدراسات العليا في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، لذا نرجو التكرم بتعبئة جميع بنود الاستبانة بدقة وموضوعية.

وتلتزم الباحثة بعدم استخدام هذه البيانات إلا لغرض البحث العلمي فقط، واستخراج نتائج عامة، و تشكركم الباحثة على حسن تعاونكم، وبذلكم مجهودات إضافية، تتمثل في الوقت اللازم لإجابة الاستبانة.

ولكم فائق التقدير على تعاونكم الصادق لإنجاح هذه الدراسة

الباحثة

سمر رجب عطاالله

تحت إشراف
البروفيسور/ أحمد إبراهيم أبو سن

الاستبانة

أولاً: الخصائص الشخصية والتنظيمية للجهاز الإداري في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات "القطاع الحكومي" اختر الإجابة المناسبة:

1. مكان الوزارة

☐ الضفة الغربية ☐ قطاع غزة

2. الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

3. العمر

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 - أقل من 40 سنة

☐ 40 - أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر

4. المؤهل العلمي

☐ دبلوم بعد الثانوية ☐ بكالوريوس دراسات عليا

5. المسمى الوظيفي

☐ مدير عام ☐ مدير داء ☐ رئيس قسم

6. عدد سنوات الخبرة

□ 1- اقل من 5 سنوات □ 5 - اقل من 10 سنوات □ 10 سنوات فأكثر

ثانياً: تحديد مفهوم إدارة المعرفة
الرجاء وضع الدرجة التي تناسبك من (1-10) مع العلم كلما اقتربت الإجابة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح

الدرجة من (1-10)	البيان	الرقم
	إدارة المعرفة: هي إيجاد بيئة مثمرة في المنظمة تسهل عملية إبداع ونقل ومشاركة المعرفة، بالتركيز على إيجاد الثقافة التنظيمية الداعمة، وبدعم من القيادة العليا ذات الرؤية الثاقبة، وتحفيز العاملين والعمل على زيادة ولاء الزبائن.	7.

ثالثاً: تحديد أهمية إدارة المعرفة

الدرجة من (1-10)	الأسئلة	الرقم
	أهمية إدارة المعرفة: فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف وتوليد إيرادات جديدة.	1.
	تعزز قدرة الوزارة على الاحتفاظ بأدائها المعتمد على الخبرة والمعرفة.	2.
	تسهم في تعزيز إنجاز المعاملات وأداء العاملين لبقاء ونمو وتطور الوزارة.	3.
	تعد أداة تحفيز لتشجيع القدرات الإبداعية للموارد البشرية بالوزارة لتوليد المعارف الجديدة.	4.
	تفتح فرص لتعزيز الابتكار في الوزارة وتدعم الأنشطة الداخلية.	5.
	تسهم في تحقيق أهداف الوزارة وتضمن جودة الخدمات المقدمة.	6.
	تمكن الوزارة من النمو والتطور الدائم من خلال الاستعانة بالمعرفة الفردية والجماعية لكل الموارد البشرية.	7.
	تتيح للوزارة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.	8.
	توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية عبر مساهمتها في تمكين الوزارة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات	9.

	جديدة .	
10.	تزيد من إنتاجية الوزارة من خلال إتاحة الفرصة أمام العاملين للوصول إلى المعرفة التي تساعدهم على تنفيذ المهام بفاعلية أكثر.	

رابعاً: إدارة المعرفة

تحديد دور إدارة المعرفة من خلال عملياتها (توليد المعرفة- تخزين المعرفة - توزيع المعرفة - تطبيق المعرفة)

الرقم	الأسئلة	الدرجة من (1-10)
11.	توليد المعرفة: يكتسب العاملون بالوزارة المعرفة من خلال المشاركة في المؤتمرات العالمية والمحلية، والندوات والحلقات وورش العمل والبرامج التدريبية، وجلسات العصف الذهني للعاملين.	
12.	يتم توليد المعرفة من خلال استقطاب كفاءات بشرية ذات قدرة عالية من الخارج كالجامعات ومراكز الاستشارات للمساعدة في توليد معارف جديدة.	
13.	تطبق الوزارة حلقات الجودة من خلال الاستفادة من آراء الزبائن والمستفيدين من الخدمة ونقل أفكارهم وتصوراتهم.	
14.	يتم تطبيق أسلوب التدوير الوظيفي للمدراء والعاملين بين الوحدات الإدارية في نطاق الاختصاص.	
15.	يتم التواصل مع المدراء السابقين، وأصحاب الخبرة الذين تركوا العمل، للاستفادة من تجاربهم.	
16.	يتم تشجيع العاملين على توليد المعارف والأفكار الجديدة والمبدعة من خلال حوافز متعددة ومتنوعة.	
17.	تحاول الوزارة توليد المعرفة من خلال تشكيل فرق عمل متخصصة.	
18.	تكتسب الوزارة المعرفة من خلال تعاملها مع الوزارات الأخرى.	
19.	تهتم الوزارة بتدريب العاملين في دورات تدريبية مختلفة بغرض توليد وتطوير معارفهم.	
20.	تخزين المعرفة: تتوفر لدى الإدارة العليا الرغبة في خزن المعرفة داخل الوزارة وبمساعدة التكنولوجيا الداعمة لذلك.	
21.	لدى الوزارة قواعد بيانات شاملة ومحدثة باستمرار لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستفيدين.	
22.	تستخدم الوزارة أنظمة الحفظ التقليدية لتخزين المعرفة كوثائق مكتوبة حفاطاً عليها.	
23.	تتبع الوزارة أسلوب خزن المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة صريحة حتى يتم توثيقها وتحديثها والمحافظة عليها.	
24.	تستخدم الوزارة طرقاً متقدمة لترميز وخزن المعرفة تلبي احتياجات المستفيدين منها عند الحاجة لذلك.	
25.	لدى العاملين كفاءة وقدرة لحفظ وخزن المعارف.	
26.	لدى الوزارة دليل للمعرفة ونموذج إدارة الوثائق اللذين يستخدمان في الوصول إلى المعرفة المخزنة.	
27.	يتم الحصول على المعرفة بسهولة من مراكز الحفظ.	
28.	يتم حفظ المعارف بصيغ ملائمة وفعالة.	
29.	يتم الاستفادة من المعرفة المتمثلة في خبرات وتجارب العاملين في الأجهزة الحكومية، وطرقهم الخاصة في الأداء.	
30.	توزيع المعرفة: تستخدم وسائل التقنية الحديثة لنقل المعلومات وتبادلها في الوزارة، مثل الإنترنت، الإنترنت، والبريد الإلكتروني ورسائل الجوال.	
31.	لدى الوزارة نظام إداري مرن يسهل توزيع المعرفة على العاملين.	
الرقم	الأسئلة	الدرجة من (1-10)

32.	توجد حوافز للقائمين على نقل المعرفة وتوزيعها.
33.	يتقبل العاملون عملية المشاركة والتبادل في المعارف والخبرات.
34.	تسمح الوزارة بانتقال المستخدمين بين الأقسام لإتاحة المجال لنشر المعرفة غير الرسمية في أرجاء الوزارة.
35.	يتم التأكد من وصول المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت المناسب.
36.	يتم تدريب ناقلي المعرفة من قبل ذوي الخبرة القدامى في الوزارة.
37.	تطبيق المعرفة: تتبنى الوزارة طرق تحفيزية كالمكافآت والتميز لدفع العاملين للمساهمة في تطبيق المعرفة المتوفرة.
38.	تطبيق المعرفة يستهدف تحقيق الأهداف والأغراض الواسعة التي تحقق النمو والبقاء والتكيف.
39.	يتوفر للوزارة قيادة فاعلة قادرة على بناء وتطبيق المعرفة.
40.	تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب.
41.	يطبق العاملون معارفهم وخبراتهم ويستفيدون منها في أعمالهم اليومية.
42.	تحرص الوزارة على تطبيق المعرفة لتحسين الخدمات التي تقدمها لجمهورها .
43.	يتم تدريب فرق من قبل خبراء متمرسين لتطبيق المعرفة.
44.	تطبيق المعرفة يساعد العاملين على رفع مستوى الخدمات والمنتجات المقدمة للزبائن.
45.	تطبيق المعرفة يزيد من مهارة العاملين الوظيفية.
46.	تعقد الوزارة للعاملين دورات تدريبية حول كيفية تطبيق المعرفة.

خامساً: بقاء المنظمات (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) من خلال قياس أداء (العاملين- العمليات - المخرجات)

الدرجة من (1-10)	الأسئلة	الرقم
	العاملون: يتميز العاملون بقدرات خاصة في العمل عبر الوظائف والأقسام والمجالات المختلفة الفنية والإدارية والمالية والتسويقية وغيرها.	47.
	لدى العاملين فهم واضح لتعقيدات المعرفة ونظم الاتصال والقدرة على اختيار الوسيلة والتكنولوجيا المناسبة لنوع المعرفة والغرض من استخدامها.	48.
	لدى العاملين قدرة متميزة تجعلهم خبراء في الاتصال والتواصل الاجتماعي مع الآخرين.	49.
	يساهم العاملون في إنتاج الحلول المبتكرة للمشاكل وإلى تطوير عمليات الابتكار في الوزارة.	50.
	لدى الوزارة معرفة بالأفراد العاملين الذين لديهم ملكيات فكرية وبراءات اختراع.	51.
	يتلقى العاملون المستوى اللازم من التدريب والتطوير للمشاركة فعلياً في المبادرات القائمة على المعرفة.	52.
	يتم تقديم الدعم المادي والمعنوي للعاملين في إدارة المعرفة والعقول المتميزة بها.	53.
الدرجة من (1-10)	الأسئلة	الرقم
	لدى العاملين خبرة في المبيعات مع الزبون يُسمح لهم بتقديم أفكار جديدة تساهم في إبداع منتجات جديدة أو تقديم صيغ عمل جديدة.	54.
	يدرك العاملون أهمية إدارة المعرفة في دعم الأنشطة الداخلية.	55.
	لدى العاملين علاقات جيدة مع زملائهم في العمل، ويلتزموا بأوقات الدوام الرسمي.	56.
	العمليات: تساعد الوزارة على تحفيز النشاطات الإبداعية وبالتالي مساندة عملية الابتكار.	57.

58.	تساعد الوزارة العاملين على التغلب على المشكلات الداخلية والخارجية.
59.	يتم اختيار وتنفيذ العمليات الأكثر مناسبة وملائمة بناء على المعرفة.
60.	اختيار المعلومات ذات القيمة العالية والضرورية في مراقبة الأحداث الخارجية.
61.	يستخدم الحاسوب لتحليل الأعمال وتحويل عمال المعرفة إلى العمل الفكري عالي المستوى حول الخدمات.
62.	يتم تحفيز العاملين على المشاركة في المعرفة والانفتاح لمواجهة تحديات السوق.
63.	تجنب الدلاء الذين يسعون للحصول على المعرفة دون مساعدة الآخرين وتطويرهم.
64.	تقليل التكلفة ذات العلاقة بالاستنتاجات والوصول إلى الأنماط المختلفة من المعرفة القيمة.
65.	يتم الاهتمام بالاتصالات القادمة عبر البريد الإلكتروني من أجل زيادة المعرفة والمرونة في التعامل مع هذه الاتصالات.
66.	انسيابية العمليات وتخفيض التكاليف عن طريق التخلص من الفائض أو العمليات غير الضرورية.
67.	المخرجات (الخدمات): تقدم خدمات جديدة ذات معايير أساسية مثل التحسينات على المخرجات ومواصفاتها .
68.	توجد خدمات ذات قيمة عالية.
69.	يتم تطوير الخدمات المستندة على المعرفة.
70.	تزيد من نسبة الخدمات التي تم تبسيطها وتطويرها.
71.	تزيد من عدد الدراسات التي يتم إعدادها سنوياً.
72.	يزيد الوعي والالتزام المعرفي من معدل الإنتاجية (عدد المعاملات المنجزة يومياً).
73.	يتم زيادة الإنتاجية من خلال تنمية القدرة على العمل وتدعيم الرغبة فيه.
74.	تتوافر برامج لتصميم وتقديم خدمات عالية الجودة.
75.	توجد رقابة على جودة الخدمات المقدمة.
76.	يتم التحسين المستمر للعمليات الخدماتية المقدمة.

سادساً: مستقبل "المنظمات" وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال قياس (رضا الزبائن - الابتكار والإبداع - العوائد والأرباح)

الرقم	الأسئلة	الدرجة من (1-10)
77.	رضا الزبائن : تتم معالجة الشكاوى بسرعة وتقدم الاقتراحات اللازمة.	
78.	يحدد معدل الشكاوى التي يتم معالجتها في الوقت المحدد.	
79.	تدرك الوزارة أن زبائنها بحاجة إلى المعرفة وخاصة المتعلقة بالأنشطة فتبادر بفتح دورات عامة للزبائن بهذا الخصوص.	
80.	تبني منهجية إدارة المعرفة وعملياتها يزيد من رضا المستفيدين.	
81.	يتم تحديد احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.	
82.	توجد معايير لخدمة المستفيدين والالتزام اتجاههم.	
83.	تقوم الوزارة بتنمية وتفعيل التوجه لإرضاء المستفيدين.	
84.	تساهم إدارة المعرفة في تحسين العلاقة بين المستفيدين.	
85.	تكثف الوزارة معرفتها عن زبائنها ورضاهم والتعرف على الزبائن المحتملين لها أيضاً.	
86.	يتم تحسين خدمة المستفيدين عن طريق انسيابية العمل وسرعة وقت الاستجابة وتحسين جودة الخدمة وإشباع احتياجاتهم.	

87.	الابتكار والإبداع: تطور الوزارة ثقافتها لكي تقودها إلى الإبداع والابتكار والتكيف مع التغيرات البيئية.
88.	تقوم الإدارة العليا بتشجيع الابتكار وتحديد أساليب العمل.
89.	تشجع الوزارة عمليات الابتكار التكنولوجي والريادة في إنتاج المعرفة.
90.	تلتزم الوزارة بهدف تحسين جودة أعمال الاتصالات من أجل المنافسة والبقاء والنمو.
91.	تحدد العمليات الحيوية الأكثر تأثيراً على النجاح والتي تنجز بتكلفة وجهد أقل وبوقت أسرع.
92.	تساعد في تحفيز نشاطات العصف الذهني وبالتالي مساندة عملية الابتكار.
93.	يتم إنتاج حلول مبتكرة للمشاكل، تطبيق الأفكار المبدعة.
94.	تهتم الإدارة العليا بالتفكير الابتكاري لدى العاملين داخل الوزارة وخلق الأجواء المساعدة على تنميتها.
95.	تدعم الوزارة التعلم والمشاركة في المعارف والأفكار وتكافئ المبدعون وتشجع على التعلم من الأخطاء.
96.	يتم تطوير عمليات الابتكار في الوزارة.
97.	العوائد والأرباح: تزيد نسبة ترخيص المكاتب لدى الوزارة بعد تطبيق إدارة المعرفة.
98.	تساهم إدارة المعرفة في التوقيع على عقود جديدة وزيادة الأعمال.
الرقم	الأسئلة
99.	يتم إجراء دراسات للتأكد من قدرة الوزارة على الوفاء بالمتطلبات المتعاقد عليها مع المستفيدين.
100.	تساهم إدارة المعرفة في كفاءة تقديم الخدمات.
101.	امتلاك المعرفة تجعل من اتخاذ الإجراءات الوقائية مقبولة للحد من فرص احتمال حدوث أخطاء.
102.	يتم الاهتمام بالابتكارات وتنويعها لتقليل هامش الخطأ.
103.	يتم تحديد القيمة المتوقعة استردادها لقطاع الخدمات، من خلال موازنات مالية مستقبلية تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا.

الدرجة
من (1-
10)

**ملحق رقم (3)
بسم الله الرحمن الرحيم
استبانة رقم (2)
خاصة بالجهاز الإداري في شركتي الاتصالات الفلسطينية بالتل
وجوال**



**جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
السودان - الخرطوم
كلية الدراسات العليا**

**الموضوع : دور إدارة المعرفة في بقاء المنظمات ومستقبلها
"دراسة حالة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في
السلطة الوطنية الفلسطينية"**

**الأخوة/ الأخوات في شركتي بالتل وجوال
المحترمين/ات**

تهدف هذه الاستبانة إلى تحليل دور إدارة المعرفة في بقاء المنظمات ومستقبلها من خلال تطبيقها لإدارة المعرفة، حيث تشكل هذه الاستبانة جزءاً هاماً من الدراسة التي تقوم بها الباحثة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال من كلية الدراسات العليا في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، لذا نرجو التكرم بتعبئة جميع بنود الاستبانة بدقة وموضوعية.

وتلتزم الباحثة بعدم استخدام هذه البيانات إلا لغرض البحث العلمي فقط، واستخراج نتائج عامة، و تشكركم الباحثة على حسن تعاونكم، وبذلكم مجهودات إضافية، تتمثل في الوقت اللازم لإجابة الاستبانة.

ولكم فائق التقدير على تعاونكم الصادق لإنجاح هذه الدراسة

الباحثة

سمر رجب عطاالله

تحت إشراف

البروفيسور/ أحمد إبراهيم أبو سن

الاستبانة

أولاً: الخصائص الشخصية والتنظيمية للجهاز الإداري في شركتي بالتل وجوال "القطاع الخاص" اختر الإجابة المناسبة:

1. اسم الشركة

شركة الاتصالات الفلسطينية "بالتل" ☐ شركة الاتصالات الخلوية "جوال" ☐

شركة

2. مكان الشركة

الضفة الغربية ☐ قطاع غزة ☐

3. الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

4. العمر

أقل من 30 سنة ☐ 30 - أقل من 40 سنة ☐

40 - أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

5. المؤهل العلمي

دراسات عليا ☐ دبلوم بعد الثانوي ☐ بكالوريوس ☐

6. المسمى الوظيفي

رئيس إدارة ☐ مدير دائري ☐ مشرف ☐ دائرة

رئيس قسم ☐

7. عدد سنوات الخبرة

1- اقل من 5 سنوات ☐ 5 - اقل من 10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر. ☐

ثانياً: تحديد مفهوم إدارة المعرفة

الرجاء وضع الدرجة التي تناسبك من (1-10) مع العلم كلما اقتربت الإجابة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح

الدرجة من (1-10)	البيان	الرقم
	إدارة المعرفة: هي إيجاد بيئة مثمرة في المنظمة تسهل عملية إبداع ونقل ومشاركة المعرفة، بالتركيز على إيجاد الثقافة التنظيمية الداعمة، وبدعم من القيادة العليا ذات الرؤية الثاقبة، وتحفيز العاملين والعمل على زيادة ولاء الزبائن.	8.

ثالثاً: تحديد أهمية إدارة المعرفة

الدرجة من (1-10)	الأسئلة	الرقم
	أهمية إدارة المعرفة: فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف وتوليد إيرادات جديدة.	1.
	تعزز قدرة الشركة على الاحتفاظ بأدائها المعتمد على الخبرة والمعرفة.	2.
	تسهم في تعزيز إنجاز المعاملات وأداء العاملين لبقاء ونمو وتطور الشركة.	3.
	تعد أداة تحفيز لتشجيع القدرات الإبداعية للموارد البشرية في الشركة لتوليد المعارف.	4.
	تفتح فرص لتعزيز الابتكار في الشركة وتدعم الأنشطة الداخلية.	5.
	تسهم في تحقيق أهداف الشركة وتضمن جودة الخدمات المقدمة.	6.

7.	تمكن الشركة من النمو والتطور الدائم من خلال الاستعانة بالمعرفة الفردية والجماعية لكل الموارد البشرية.
8.	تتيح للشركة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
9.	توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية عبر مساهمتها في تمكين الشركة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
10.	تزيد من إنتاجية الشركة من خلال إتاحة الفرصة أمام العاملين للوصول إلى المعرفة التي تساعدهم على تنفيذ المهام بفاعلية أكثر.

رابعاً: إدارة المعرفة تحديد دور إدارة المعرفة من خلال عملياتها (توليد المعرفة - تخزين المعرفة - توزيع المعرفة - تطبيق المعرفة)

الرقم	الأسئلة	الدرجة من (1-10)
11.	توليد المعرفة: يكتسب العاملون بالشركة المعرفة من خلال المشاركة في المؤتمرات العالمية والمحلية، والندوات والحلقات وورش العمل والبرامج التدريبية، وجلسات العصف الذهني للعاملين.	
12.	يتم توليد المعرفة من خلال استخدام الإنترنت وأقسام البحث والتطوير وتوفير الدعم اللازم للحصول عليها.	
13.	يتم توليد المعرفة من خلال استقطاب كفاءات بشرية ذات قدرة عالية من الخارج كالجامعات ومراكز الاستشارات للمساعدة في توليد معارف جديدة.	
14.	تطبق الشركة حلقات الجودة من خلال الاستفادة من آراء الزبائن والمستفيدين من الخدمة ونقل أفكارهم وتصوراتهم.	
15.	يتم تطبيق أسلوب التدوير الوظيفي للمدراء والعاملين بين الوحدات الإدارية في نطاق الاختصاص.	
16.	يتم التواصل مع المدراء السابقين، وأصحاب الخبرة الذين تركوا العمل، للاستفادة من تجاربهم.	
17.	يتم تشجيع العاملين على توليد المعارف والأفكار الجديدة والمبدعة من خلال حوافز متعددة ومتنوعة.	
18.	تحاول الشركة توليد المعرفة من خلال تشكيل فرق عمل متخصصة.	
19.	تكتسب الشركة المعرفة من خلال تعاملها مع الشركات الأخرى.	
20.	تهتم الشركة بتدريب العاملين في دورات تدريبية مختلفة بغرض توليد وتطوير معارفهم.	
21.	تخزين المعرفة: تتوفر لدى الإدارة العليا الرغبة في خزن المعرفة داخل الشركة وبمساعدة التكنولوجيا الداعمة لذلك.	
22.	لدى الشركة قواعد بيانات شاملة ومحدثة باستمرار لتلبية الاحتياجات	

	المختلفة للمستفيدين.	
23.	تستخدم الشركة أنظمة الحفظ التقليدية لتخزين المعرفة كوثائق مكتوبة حفاظاً عليها.	
24.	تتبع الشركة أسلوب خزن المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة صريحة حتى يتم توثيقها وتحديثها والمحافظة عليها.	
25.	تستخدم الشركة طرقاً متقدمة لترميز وخزن المعرفة تلبي احتياجات المستفيدين منها عند الحاجة لذلك.	
26.	لدى العاملين كفاءة وقدرة لحفظ وخزن المعارف.	
27.	لدى الشركة دليل للمعرفة ونموذج إدارة الوثائق اللذين يستخدمان في الوصول إلى المعرفة المخزنة.	
الرقم	الأسئلة	الدرجة من (1-10)
28.	يتم الحصول على المعرفة بسهولة من مراكز الحفظ.	
29.	يتم حفظ المعارف بصيغ ملائمة وفعالة.	
30.	يتم الاستفادة من المعرفة الضمنية المتمثلة في خبرات وتجارب العاملين في الأجهزة الحكومية، وطرقهم الخاصة في الأداء.	
31.	توزيع المعرفة: تستخدم وسائل التقنية الحديثة لنقل المعلومات وتبادلها في الشركة، مثل الإنترنت، الإنترنت، والبريد الإلكتروني ورسائل الجوال.	
32.	تقوم الشركة بإعداد رسائل ونشرات داخلية يومية أو أسبوعية أو شهرية، تبين كافة الأنشطة التي قامت بها، والإنجازات المتحققة وتقوم بنشرها بين العاملين.	
33.	تعد الشركة ملف للقراءة يحتوي على أبرز المخاطبات والقرارات التي اتخذتها خلال الأسبوع ونشره بين العاملين ذوي الاختصاص.	
34.	لدى الشركة نظام إداري مرن يسهل توزيع المعرفة على العاملين.	
35.	تستخدم الشركة الاجتماعات العامة كوسيلة من وسائل توزيع المعرفة على العاملين.	
36.	توجد حوافز للعاملين على نقل المعرفة وتوزيعها.	
37.	يتقبل العاملون عملية المشاركة والتبادل في المعارف والخبرات.	
38.	تسمح الشركة بانتقال المستخدمين بين الأقسام لإتاحة المجال لنشر المعرفة غير الرسمية في أرجاء الشركة.	
39.	يتم التأكد من وصول المعرفة للملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت المناسب.	
40.	يتم تدريب ناقلي المعرفة من قبل ذوي الخبرة القدامى في الشركة.	
41.	تطبيق المعرفة: تتبنى الشركة طرق تحفيزية كمكافآت والتميز لدفع العاملين للمساهمة في تطبيق المعرفة المتوفرة.	
42.	تطبيق المعرفة يستهدف تحقيق الأهداف والأغراض الواسعة التي تحقق النمو والبقاء والتكيف.	
43.	يتوفر للشركة قيادة فاعلة قادرة على بناء وتطبيق المعرفة.	

44.	تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب.	
45.	يطبق العاملون معارفهم وخبراتهم ويستفيدون منها في أعمالهم اليومية.	
46.	تحرص الشركة على تطبيق المعرفة لتحسين الخدمات التي تقدمها لجمهورها .	
47.	يتم تدريب فرق من قبل خبراء متمرسين لتطبيق المعرفة.	
48.	تطبيق المعرفة يساعد العاملين على رفع مستوى الخدمات والمنتجات المقدمة للزبائن.	
49.	تطبيق المعرفة يزيد من مهارة العاملين الوظيفية.	
50.	تعقد الشركة للعاملين دورات تدريبية حول كيفية تطبيق المعرفة.	

خامساً: بقاء "المنظمات" شركة بالتل وشركة جوال من خلال قياس أداء (العاملين- العمليات - المخرجات)

الرقم	الأسئلة	الدرجة من (1-10)
51.	العاملون: يتميز العاملون بقدرات خاصة في العمل عبر الوظائف والأقسام والمجالات المختلفة الفنية والإدارية والمالية والتسويقية وغيرها.	
52.	لدى العاملين فهم واضح لتعقيدات المعرفة ونظم الاتصال والقدرة على اختيار الوسيلة والتكنولوجيا المناسبة لنوع المعرفة والغرض من استخدامها.	
53.	لدى العاملين قدرة متميزة تجعلهم خبراء في الاتصال والتواصل الاجتماعي مع الآخرين.	
54.	يساهم العاملون في إنتاج الحلول المبتكرة للمشاكل وإلى تطوير عمليات الابتكار في الشركة.	
55.	لدى الشركة معرفة بالأفراد العاملين الذين لديهم ملكيات فكرية وبراءات اختراع.	
56.	يتلقى العاملون المستوى اللازم من التدريب والتطوير للمشاركة فعلياً في المبادرات القائمة على المعرفة.	
57.	يتم تقديم الدعم المادي والمعنوي للعاملين في إدارة المعرفة والعقول المتميزة بها.	
58.	لدى العاملين خبرة في المبيعات مع الزبائن يُسمح لهم بتقديم أفكار جديدة تساهم في إبداع منتجات جديدة أو تقديم صيغ عمل جديدة.	
59.	يدرك العاملون أهمية إدارة المعرفة في دعم الأنشطة الداخلية.	
60.	لدى العاملين علاقات جيدة مع زملائهم في العمل، ويلتزموا بأوقات الدوام الرسمي.	
61.	العمليات: تساعد الشركة على تحفيز النشاطات الإبداعية وبالتالي مساندة عملية الابتكار.	
62.	تساعد الشركة على التغلب على المشكلات الداخلية والخارجية.	
63.	يتم اختيار وتنفيذ العمليات الأكثر مناسبة وملائمة لأعمالها.	
64.	اختيار المعلومات ذات القيمة العالية والضرورية في مراقبة الأحداث الخارجية.	
65.	يستخدم الحاسوب لتحليل الأعمال وتحويل عمال المعرفة إلى العمل الفكري عالي المستوى حول المنتجات والخدمات.	

66.	يتم تحفيز العاملين على المشاركة في المعرفة والانفتاح لمواجهة تحديات السوق.	
67.	تجنب الدلاء الذين يسعون للحصول على المعرفة دون مساعدة الآخرين وتطويرهم.	
68.	تقليل التكلفة ذات العلاقة بالاستنتاجات والوصول إلى الأنماط المختلفة من المعرفة القيمة.	
69.	يتم الاهتمام بالاتصالات القادمة عبر البريد الالكتروني من أجل زيادة المعرفة والمرونة في التعامل مع هذه الاتصالات.	
70.	انسيابية العمليات وتخفيض التكاليف عن طريق التخلص من الفائض أو العمليات غير الضرورية.	
الرقم	الأسئلة	الدرجة من (1-10)
71.	المخرجات (الخدمات): تقدم خدمات جديدة ذات معايير أساسية مثل التحسينات على المخرجات ومواصفاتها .	
72.	توجد خدمات ذات قيمة عالية .	
73.	يتم تطوير الخدمات المستندة على المعرفة.	
74.	تزيد من نسبة الخدمات التي تم تبسيطها وتطويرها.	
75.	تزيد من عدد الدراسات التي يتم إعدادها سنوياً.	
76.	يزيد الوعي والالتزام المعرفي من معدل الإنتاجية (عدد المعاملات المنجزة يومياً).	
77.	يتم زيادة الإنتاجية من خلال تنمية القدرة على العمل وتدعيم الرغبة فيه.	
78.	تتوافر برامج لتصميم وتقديم سلع وخدمات عالية الجودة.	
79.	توجد رقابة على جودة المنتجات أثناء العملية التشغيلية.	
80.	يتم التحسين المستمر للعملية الإنتاجية، والمنتجات القائمة.	

**سادساً: مستقبل المنظمات (شركة بالتل وشركة جوال)
من خلال قياس (رضا الزبائن - الابتكار والإبداع - العوائد والأرباح)**

الرقم	الأسئلة	الدرجة من (1-10)
81.	رضا الزبائن : تتم معالجة الشكاوى بسرعة وتقدم الاقتراحات اللازمة.	
82.	تحدد معدل الشكاوى التي يتم معالجتها في الوقت المحدد.	
83.	تدرك الشركة أن زبائننا بحاجة إلى المعرفة وخاصة المتعلقة بالأنشطة فتبادر بفتح دورات عامة للزبائن بهذا الخصوص.	
84.	تبني منهجية إدارة المعرفة وعملياتها يزيد من رضا الزبائن.	
85.	يتم تحديد احتياجات الزبائن وتوقعاتهم.	
86.	توجد معايير لخدمة الزبائن والالتزام تجاههم.	
87.	تقوم الشركة بتنمية وتفعيل التوجه لإرضاء الزبائن.	
88.	ساهمت إدارة المعرفة في تحسين العلاقة بين الزبائن.	
89.	تكثف الشركة معرفتها عن زبائننا ورضاهم والتعرف على الزبائن المحتملين لها أيضاً.	
90.	يتم تحسين خدمة الزبائن عن طريق انسيابية العمل وسرعة وقت الاستجابة وتحسين جودة الخدمة والمنتج وإشباع احتياجاتهم.	
91.	الابتكار والإبداع: تطور الشركة ثقافتها لكي تقودها إلى الإبداع والابتكار والتكيف مع التغيرات البيئية.	
الرقم	الأسئلة	الدرجة

من (1-10)		
	تقوم الإدارة العليا بتشجيع الابتكار وتحديد أساليب العمل.	92.
	تشجع الشركة عمليات الابتكار التكنولوجي والريادة في إنتاج المعرفة.	93.
	تلتزم الشركة بهدف تحسين جودة أعمال الاتصالات من أجل المنافسة والبقاء والنمو.	94.
	تحدد العمليات الحيوية الأكثر تأثيراً على النجاح والتي تنجز بتكلفة وجهد أقل وبوقت أسرع.	95.
	تساعد في تحفيز نشاطات العصف الذهني وبالتالي مساندة عملية الابتكار.	96.
	يتم إنتاج حلول مبتكرة للمشاكل، تطبيق الأفكار المبدعة.	97.
	تهتم الإدارة العليا بالتفكير الابتكاري لدى العاملين داخل الشركة وتعمل على خلق الأجواء المساعدة على تنميتها.	98.
	الشركة تدعم التعلم والمشاركة في المعارف والأفكار وتكافئ المبدعون وتشجع على التعلم من الأخطاء.	99.
	يتم تطوير عمليات الابتكار في الشركة.	100.
	العوائد والأرباح: تزيد الشركة الميزانية المخصصة لها نتيجة لزيادة الأرباح بعد تطبيق إدارة المعرفة.	101.
	تساهم إدارة المعرفة في التوقيع على عقود جديدة للشركة وتوجد زيادة في الأعمال.	102.
	يتم إجراء دراسات للتأكد من قدرة الشركة على الوفاء بالمتطلبات المتعاقد عليها مع الزبائن.	103.
	تساهم إدارة المعرفة في كفاءة التحصيل المالي.	104.
	امتلاك المعرفة الضمنية تجعل من اتخاذ الإجراءات الوقائية مقبولة للحد من فرص احتمال تحقق الخسارة.	105.
	يتم الاهتمام بالابتكارات وتنويعها لتقليل هامش الخطأ وتضييق احتمال حدوث الخسارة .	106.
	يتم تحديد القيمة المتوقع استردادها لقطاع الخدمات السلوكية واللاسلكية، من خلال موازنات مالية مستقبلية تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا.	107.
	تقدم الشركة تبرعات ومنح للأفراد المحتاجين من شرائح المجتمع المحلي وقطاعاته المختلفة.	108.
	تقديم الخدمات لكل زبون من زبائن الشركة على أسس المعرفة أثر على النتائج المالية.	109.
	تحافظ الشركة على حصتها السوقية مقارنة مع منافسيها.	110.
	يشهد الأداء المالي للشركة نمو في كافة المؤشرات والعمليات عند تطبيق إدارة المعرفة.	111.