

دور المعرفة والسلطة القانونية في عملية اتخاذ القرار

دراسة ميدانية على موظفي أمانة محافظة جدة

إعداد: فاطمة بنت عبدالله السفياي

إشراف: أ. د. أحمد بن صالح الهزايمة

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المعرفة ببعديها (المعرفة الضمنية، والمعرفة الصريحة)، والسلطة القانونية ببعديها (سلطة التوجيه، وسلطة الرقابة والمتابعة) في عملية اتخاذ القرار لدى الموظفين في أمانة محافظة جدة. ولتحقيق أهداف الدراسة أُستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٤٨٦) موظف. كما صُممت استبانة كأداة لجمع البيانات وتم توزيعها على (٣٣٣) موظف وموظفة من العاملين في أمانة محافظة جدة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن درجة ممارسة المعرفة في أمانة محافظة جدة جاءت بدرجة عالية، وأن المعرفة الصريحة تُطبق بدرجة أعلى من المعرفة الضمنية. وأن درجة ممارسة السلطة القانونية جاءت بدرجة عالية، مع تفوق سلطة التوجيه على سلطة الرقابة والمتابعة. ومستوى عملية اتخاذ القرار لموظفي أمانة محافظة جدة جاء بدرجة متوسطة. ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الضمنية والصريحة في عملية اتخاذ القرار. ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية للسلطة القانونية في عملية اتخاذ القرار. وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، أوصت الدراسة بالآتي: ضرورة اهتمام أمانة جدة بالكشف عن المعرفة الكامنة لدى موظفيها عن طريق تطبيق عملية التشارك المعرفي بشكل فعال، والحرص على تطوير المهارات المعرفية لدى الموظفين عن طريق الدورات التدريبية، وضع نظام للحوافز وضرورة اهتمام المديرين بتحفيز الموظفين على الإنجاز وأداء العمل بكفاءة، العمل على وضع معايير دقيقة لقياس الأداء الفعلي للموظفين، وضرورة قيام الإدارة بتقييم نتائج أداء العاملين بشكل دوري، والاعتماد على استخدام المعرفة في عملية اتخاذ القرار تحقيقاً للجودة.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، المعرفة الضمنية، المعرفة الصريحة، السلطة القانونية، سلطة التوجيه، سلطة الرقابة والمتابعة، عملية اتخاذ القرار.

The Role of Knowledge and Legal Authority on Decision Making Process

(A Field Study at Jeddah Governorate Municipality)

Fatma Abdullah Saud Al-Sufyani

Prof. Ahmad Saleh Al-Hazaimh

Abstract

The study aimed to identify the role of knowledge in its two dimensions (tacit knowledge, explicit knowledge), and the legal authority of both dimensions (directing authority, controlling and monitoring authority) in decision-making process of employees in Jeddah Municipality. The study used the descriptive analytical method. A simple random sample had taken from the study population that consist of (2486) employees. The questionnaire is designed as a data collection tool, it has been distributed to (333) employees at Jeddah Municipality. Several results have been reached, most importantly: The degree of knowledge practice in Jeddah Municipality has been high, and explicit knowledge applied to a higher degree than tacit knowledge. The degree of practicing legal authority was high, the directing authority surpassed the controlling and monitoring authority. The level of decision-making process in Jeddah Municipality was moderate. There is a statistically significant impact of tacit and explicit knowledge on decision-making process. There is a statistically significant impact of the legal authority on decision-making process. In light of the results reached, the study recommended various pieces of advice, mainly: the importance of revealing employees' implicit knowledge and developing the cognitive skills of employees through training courses. When applying the motivation system, managers need to pay attention to motivate employees to work efficiently and accomplish their tasks. Management should work to establish accurate standards to measure the actual performance of employees, as well as, the necessity of the management to evaluate the results of staff performance periodically. Lastly, relying on the use of knowledge in the decision-making process for quality.

Keywords: Knowledge, tacit knowledge, explicit knowledge, legal authority, directing authority, controlling and monitoring authority, decision-making process.