تقويم الأزمات البيئية باستخدام إدارة المعرفة

(دراسة ميدانية على الحماية المدنية)

رسالة مقدمة من الطالب

أحمد رفاعي عبد الحافظ

ليسانس حقوق وعلوم شرطية ــ كلية الشرطة ــ ١٩٨٧

ماجستير في العلوم البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ــ ٢٠١٤

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠١٧

صفحة الموافقة علي الرسالة

تقويم الأزمات البيئية باستخدام إدارة المعرفة

(دراسة ميدانية علي الحماية المدنية)

رسالة مقدمة من الطالب

أحمد رفاعي عبد الحافظ

ليسانس حقوق وعلوم شرطية ــ كلية الشرطة ــ ١٩٨٧

ماجستير في العلوم البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ــ ٢٠١٤

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة: **التوقيع**

١- ا.د/محمد عبد العزيز خليفة

أستاذ المحاسبة والمراجعة ـ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- لواء د./محمد حافظ الرهوان

أستاذ الاقتصاد والمالية العامة ـ كلية الشرطة

وأستاذ التخطيط وإدارة الأزمات ـ كلية الدراسات العليا ومديرها الأسبق

٣- ا.د/جمال سعد خطاب

أستاذ المحاسبة والمراجعة ـ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢٠١٧

تقويم الأزمات البيئية باستخدام إدارة المعرفة

(دراسة ميدانية على الحماية المدنية)

رسالة مقدمة من الطالب

أحمد رفاعي عبد الحافظ

ليسانس حقوق وعلوم شرطية ــ كلية الشرطة ــ ١٩٨٧

ماجستير في العلوم البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ــ ٢٠١٤

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١- ا.د/محمد عبد العزيز خليفة

أستاذ المحاسبة والمراجعة ووكيل كلية التجارة لشئون الدراسات العليا والبحوث

ورئيس قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية ـ معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢- ا.د/شامل محمد الحموي (متوفي)

أستاذ إدارة الأعمال ووكيل كلية التجارة لشئون الدراسات العليا والبحوث

جامعة عين شمس

٣- د./محمد عبد المنعم ندا

أستاذ الوقاية من الأزمات ـ معهد التنمية الإدارية

الجامعة الأمريكية بالقاهرة

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / /٢٠١٧

موافقة مجلس المعهد / /٢٠١٧ موافقة الجامعة / /٢٠١٧

٢٠١٧

جامعة عين شمس

معهد الدراسات والبحوث البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارة البيئية

تقويم الأزمات البيئية باستخدام إدارة المعرفة

(دراسة ميدانية على الحماية المدنية)

ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

مقدمة من الباحث

أحمد رفـــاعي عبد الحـــافظ

معهد الدراسات والبحوث البيئية

لجنة الحكم والمناقشة

أ. د/ محمد عبد العزيز خليفة

أستاذ المحاسبة والمراجعة – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ورئيس قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية بمعهد الدراسات والبحوث البيئية سابقاً

اللواء . د/ محمد حافظ الرهوان

أستاذ الاقتصاد والمالية العامة – كلية الشرطة

والتخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث بكلية الدراسات العليا ومديرها الأسبق بأكاديمية الشرطة

أ.د/ جمال سعد خطاب

أستاذ المحاسبة والمراجعة بكلية التجارة – جامعة عين شمس – وعميد المعهد العالي للدراسات التعاونية والإدارية

٢٠١٧

الإهـــــــداء

إلي نبي الأمة ومنقذها .. إلى رسول الله الأكرم .. محمد (صلى الله عليه وسلم)،،

إلى مثلي وقدوتي في الحياة ،، إلى من زرع في أعماقي المبادئ والأخلاق وحب العلم .. والدي،، رحمه الله وأدخله فسيح جناته،،

إلى أطيب قلب .. رمز المحبة .. أمي الغالية ،، رعاها الله وألبسها ثوب الصحة والعافية ،،

إلى من شجعتني على مواصلة مسيرتي العلمية رفيقة دربي .. زوجتي الغالية،

إليكم أمل الحياة ونورها .. إلى قرة العين .. أولادي الأعزاء،

إلى الوطن الغالي ، إلى كل من يعمل من أجل الحفاظ على أمن وسلامة هذا البلد ومواطنيه والمقيمين على أرضه،،

إلى المهتمين بإدارة الأزمات ...

إلى الدارسين والممارسين ...

إلى المنتجين فى كافة المواقع ...

من أجل غد أكثر إشراقا ....

إليهم جميعاً أهدى هذا الجهد المتواضع عرفاناً وتقديراً

راجيا المولى العزيز القدير أن ينفع بها أبناء هذا البلد المعطاء.

الباحث

شـــــــكر وتقـديـــــر

يقول المولى عز وجل (وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ) "سورة إبراهيم : الاية ٧ "

الحمد لله الذي أعطى كل شي خلقه ثم هدى،، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه أجمعين .. أحمد الله حمدًا كثيرًا يليق بجلاله وكمال صفاته الذي وفقني وأعانني على إتمام هذه الدراسة وإخراجها إلى النور، وأصلي وأسلم على من لا نبي بعده معلم هذه الأمة ومرشدها .. أما بعد،،

بمزيد من الاعتراف بالفضل والامتنان يسرني أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى **الاستاذ الدكتور الفاضل/ محمد عبد العزيز خليفة** المشرف على هذه الرسالة والذي أحاطني بكريم سجاياه وملاحظاته القيمة التي أغذت بحثي وساهمت بإخراجه إلى النور،،والشكر موصول للدكتو محمد عبد المنعم ندا لأشرافة على الرسالة أيضا

كما يطيب لى أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة

اللواء . الدكتور/ محمد حافظ الرهوان .. والأستاذ الدكتور/ جمال سعد خطاب

لتفضلهما بقبول مناقشة هذا البحث، ولما قدماه من اقتراحات سديدة وتوجيهات كان لها الأثر الكبير في توجيه هذا البحث وإتمامه. جزاهما الله عني خير الجزاء

وأخيرا أتقدم بالشكر والعرفان إلى جميع من ساهم في إظهار هذا الجهد المتواضع من أساتذة وزملاء وأصدقاء وأستميحهم عذرًا إذا لم يتسع المجال لذكرهم،

فلهم مني جزيل الشكر والتقدير.

والله ولي التوفيق

الباحث

مستخلص الدراسة

إن الأزمات تلوح غالباً في أفق المنظمة، وتتمكن المنظمات الناجحة من خلال التخطيط الفعال باستخدام إدارة المعرفة من تجنب أغلب الأزمات، لكن بعض الأحداث والظروف غير المتوقعة والتي لا تخطط لها المنظمة بصورة فاعلة قد توقع الضرر الكبير حتى بأكبر المنظمات، حيث تعد إدارة الأزمات بما تقدمه من خدمات أحد المجالات المهمة جداً والمرتبطة

بحياة الناس وممتلكاتهم والتي تحتاج إلى الحماية وتقديم العون المستمر والسريع. ومع التوسع المضطرد للمدن وزيادة الأعداد السكانية وكذلك الأنشطة التجارية والاقتصادية المختلفة أصبحت إدارة الأزمات تتعامل مع العديد من الحوادث والتي تختلف طرق مكافحتها من حادث إلى آخر تبعًا للموقع ومسببات الحوادث والمواد التي تحتويها المنشأة، خاصة الأزمات التي تحدث بسبب اندلاع الحرائق.

وإذا بهذه الدراسة تأتي لتوضيح أهمية نظم المعلومات في مواجهة الكوارث والأزمات البيئية خاصة التي تتعلق بحوادث الحرائق في المنظمات، فإن ملاحظة واستكشاف الأحداث والظروف غير المنظورة هى واجب أساسي من واجبات المديرين، وعلى الإدارة أن تتوقع الأزمات والكوارث التي قد تواجهها خاصة الأزمات والكوارث البيئية، وأن تفكر في كيفية التعامل معها وذلك بوضع أسوأ السيناريوهات، وتطوير الخطط الموقفية، وقد تكون المنظمة أكثر تطوراً إذا كانت تمتلك الأدوات والأساليب ونظم المعلومات التي تمكنها من القيام بعمليات التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث البيئية، ولإعطاء صورة متكاملة عن كيفية إدارة الأزمات والكوارث البيئية باستخدام إدارة المعرفة فقد تتضمنت الدراسة توضيح شامل لدور إدارة المعرفة.

حيث شملت الدراسة لمفهوم وأهمية إدارة المعرفة ودورها في الارتقاء بمستوى الأداء، وبيان الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في التقليل من آثار المخاطر قبل وبعد الحدث، مع توضيح المخاطر البيئية الناتجة عن اندلاع الحرائق وأسبابها وأنواعها، كما أوضحت الدراسة الدور الفعال لإدارة الأزمات في مواجهة الأزمات والكوارث البيئية، حيث ركزت الدراسة على التعريف بمفهوم الأزمات وأسبابها وأنواعها ومراحلها والتعريف بالمفاهيم المرتبطة بها والمتداخلة معها، كما ركزت الدراسة على تحديد ماهية إدارة الأزمات، وكذلك بيان دور نظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث البيئية وتوضيح أهمية التدريب الفعال باستخدام إدارة المعرفة لتفعيل الدور الذي تقوم به إدارة الأزمات في مواجهة الكوارث والأزمات البيئية داخل المنظمة.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها الدور الفعال الذي تقوم به إدارة الأزمات البيئية في المنظمة على اعتبار أنها أحد الأنظما – أ – أو مواجهة حوادث الحرائق، وكذلك أن للتخطيط السليم باستخدام إدارة المعرفة ، دور فعال في إدارة الأزمات البيئية وإعداد سيناريو إدارة الأزمات والكوارث البيئية على أسس علمية سليمة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها، تعيين مديرين للمعرفة مؤهلين وقادرين على أداء أدوارهم الابتكارية مهمتهم التنبؤ بالمشاكل التي يمكن أن تواجه المنظمة، أهم صفاتهم أن يكونوا ذو كفاءة عالية

والقدرة التحليلية ومهارة استخدام المنهج الحدسي فضلا عن مراقبة كل ما هو مستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة لمواجهة الأزمات والكوارث البيئية داخل المنظمات .

ملخص الدراسة

تشير الدراسات الخاصة بعلم دراسة الأزمات البيئية تكرارية حدوث أنواع متعددة من الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات ع نطاق التصحر وغيرها، الأمر الذي يؤدي إلى تأثيره السلبي على الإنسان وال فيها، خاصة أنه قد ينجم عن حدوث أي كارثة طبيعية تلوث بيئي بالمنطقة التي حدثت بها الكارثة، مما يهدد بحدوث مشكلات طويلة الأمد وتتحول الكارثة إلى كارثة بيئية قد يصعب السيطرة عليها، ولهذا أصبحت الكوارث الطبيعية أهم أحد التحديات التي تواجه الإنسان في العصر الحاضر وفي المستقبل القريب.

وتعد الحرائق من أخطر أنواع الكوارث التي تتعرض لها الكرة الأرضية في الآونة الأخيرة، لما ينجم عن حدوثها من خسائر فادحة في الأرواح والممتلكات، ويمتد تأثيرها إلى الإضرار بالاقتصاد القومي والاجتماعي للدولة التي تعرضت لحدوث الكارثة.

ومن هنا كان من الضروري الاهتمام بالأسلوب العلمي في دراسة الحرائق ومهارات وضع خطط وبرامج لمواجهة هذه الكوارث للحد من الخسائر الناجمة عنها، وعلى جانب آخر تدبير وتطوير الوسائل العديدة التي تخفف من الآثار الناتجة عن حدوث الكوارث الطبيعية، وتضافر جهود العلماء بدراسات الكوارث الطبيعية على المستوى الإقليمي والعالمي، وتشير الدراسة هنا إلى أهمية إدارة المعرفة في تنظيم البنية التحتية للمنظمات، حيث تسعى الحكومات والمنظمات جاهدة في مواجهة التحديات التي تعترض التطبيق الأمثل لإدارة المعرفة، والتي تتمثل في نقص الوعي بالمعرفة وإدارتها، وقصور دعم الإدارة العليا، وهذا يرجع إلى سوء فهم وتطبيق لإدارة المعرفة في المنظمات لمواجهة الأزمات البيئية.

حيث تعد إدارة الأزمات البيئية إدارة علمية صحيحة يمكن من خلالها الخروج من الكارثة بأقل الخسائر الممكنة في أقصر وقت ممكن وسرعة إعادة التوازن البيئي إلى حالته الطبيعية في مسرح الكارثة، وتهدف هذه الدراسات إلى إلقاء الضوء على الحرائق وأبعادها وخلفياتها وأهدافها ومتطلبات إدارتها وبيان دور استخدام إدارة المعرفة ونظم المعلومات في تقويم مثل هذه الأزمات والكوارث البيئية التي تتعرض لها المنظمات وتؤثر في جميع الكائنات الحية على وجه الأرض، وكذلك بيان الدور الذي تلعبه إدارة الأزمات باستخدام نظم المعلومات في الحد من الأزمات والكوارث البيئية، وأهمية التدريب الفعال للموارد البشرية القيادية والعاملة في مواجهة الأزمات البيئية في أي منظمة .

مشكلة الدراسة

تركزت مشكلة البحث في انخفاض – ج – . المنظمات الحكومية وغير الحكومية في مواجهة الأزمات نتيجة عدم تطبيق منهجيه إداره المعرفة في التفاعل مع الأزمات، لما تقوم تلك المنظمات برد فعل عشوائي في مواجهة الكوارث، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الآثار التدميرية للكارثة نتيجة للتخبط في القرارات وضعف الإدارة وعشوائية اتخاذ القرار المناسب وعدم التدخل في الوقت المناسب، مما يترتب عليه خلل أمني وفوضي تتسبب في زعزعة الأمن في المجتمع فضلا عن التحديات المؤسسية التي تواجه إدارة الأزمة في حماية البيئة من ضعف في الموارد البشرية، الهيكل التنظيمي، السياسات والقوانين واللوائح البيئية وإجراءات الإدارة البيئية، وكذا المسائل المالية، وذلك نتيجة لعدة أسباب أهمها، عدم وجود خطط للاستعداد والمواجهة وإن وجد تكون غير محدثة أو غير معلنة.

وسوف يقوم الباحث بمعالجة أذمة الحرائق باستخدام إدارة المعرفة والتي تتضمن الآتي:

١. المعرفة الضمنية وتتمثل بالمهارات داخل عقل وقلب كل فرد، وكذا المعرفة والبيان وتتعلق بالسياسات والإجراءات ومعايير العمليات والتشغيل.

٢. تقوم إستراتيجية إدارة المعرفة على ثلاث تقسيمات هامة هي الاستحواذ والاحتفاظ واستغلال المعرفة، فضلا عن عمليات إدارتها المتمثلة في قيمة المعرفة بالنسبة للمنظمة وأهمية الفرص في مجال المعرفة .

٣. من خلال أنواع الأصول المعرفية (رأس المال الفكري)، والمتمثلة في أصول المعرفة (التجريبية المفاهيمية النظامية العامة) يمكن التوصل إلى حلول متوازنة تحد من الأزمات والكوارث البيئية والمتمثلة في ظاهرة كارثة الحرائق .

٤. خلق المعرفة يتطلب تناول عمليات الإدارة وهى العملية الاجتماعية والتجسيدية والتوافقية والذاتية والابتكارية .

أهمية الدراسة

البحث في تكرار أزمات الحرائق يحتاج إلى أسلوب جديد لتطبيق وتفعيل المنظومة الإدارية البيئية من أجل دفع عجلة التنمية والارتقاء بالمجتمعات وانطلاقا من مشكلة البحث نجد أنها تنطوي على أهمية نظرية يمكن بلورتها كما يلي:

<u>بالنسبة للمجتمع</u> : أن مواجهة الكوارث الـ[illegible] أساليب عصرية لكي يضمن للمجتمع حياة مستقرة في ظل وجود إدارة واعية للأ[illegible] بيئية، مما ينعكس أثره في المساهمة بشعور المجتمع بالأمن، مما يترتب عليه زيادة إنتاجيه الفرد وإقبال المستثمرين على إقامة المشروعات للتنمية المختلفة، هذا بالإضافة إلى الحد من الآثار التدميرية للكوارث سواء البشرية أو المادية والحد من آثارها بأسلوب علمي يمكن من خلاله إعادة المناطق المنكوبة بسرعة دون انتشار الفوضى والمساعدة في دفع عجلة التنمية والاستقرار الأمني .

<u>بالنسبة لجهات الشرطة</u> : تشكل هذه الدراسة أهمية لجهاز الشرطة فهي تساعد الجهات المعنية على سرعة اتخاذ القرار المناسب في مواجهة الأزمات، من خلال التعرف على الأساليب الحديثة لمواجهة الكوارث في دول العالم واستثمارها، للحفاظ على أمن وسلامة البلاد في الأزمات والكوارث البيئية.

<u>بالنسبة للدولة</u> : تنظيم العمل في مواجهة الأزمات والكوارث البيئية وتحديد الأدوار للجهات القائمة على المواجهة يساعد بشكل فعال في الحد من الآثار التدميرية للكوارث فضلا عن

الاستفادة من التجارب السابقة، والسيناريوهات الموضوعة لمواجهة الكوارث المختلفة، الأمر الذي ينعكس إيجابا على رضاء المواطنين عن أداء إدارة الأزمات في المنظمات المختلفة وفعاليتها في الوقوف لصالحها مما يزيد بشعورهم في الانتماء للدولة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

١. **استعراض الأزمات والكوارث البيئية الخاصة بالحرائق وأسبابها والتصرف فيها .**
٢. **التخطيط لإدارة الأزمة والوصول إلى أنسب أسلوب لمواجهتها .**
٣. **إضفاء الاهتمام بزيادة الوعي للمواطنين بمخاطر الكوارث البيئية، ودفعها للتعاون مع الجهات المعنية بإدارة الكارثة للحد من المخاطر المحتملة وحماية أنفسها وممتلكاتها من الحريق .**
٤. **وضع إطار مقترح لتقديم الخدمات البيئية الناتجة عن الحريق باستخدام إدارة المعرفة .**
٥. **إجراء دراسة تطبيقية موضوع البحث على الحريق.**

فـــروض البحث

في ضوء الدراسة وما هو مستهدف منها فإن فروض البحث تدور حول فرض رئيسي هو تقويم الأزمات البيئية باستخدام إدارة المعرفة، وينبثق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية الآتية :

<u>الفرض الأول :</u> توجد علاقة ذات دلالة معنوية للأنظمة المطبقة حاليا لمنع الحرائق وبين ارتفاع معدلات الحريق .

<u>الفرض الثاني :</u> توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المتطلبات البيئية المطلوبة للحد من الحرائق وإمكانيات المنشآت المادية والبشرية .

<u>الفرض الثالث :</u> توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدارة المعرفة وإدارة الأزمات البيئية الناتجة عن الحريق.

منهجية الدراسة

- يعتمد هذا البحث على منهجين أساسيين هما :

أ. المنهج الاستقرائي : يهدف إلى بناء إطار لأبعاد مشكلة البحث وأهدافه، حيث أنه يتناول التأصيل العلمي والمنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الكتب العلمية والمقالات والأبحاث المنشورة والدوريات المختلفة المرتبطة بموضوع البحث، وذلك بهدف معرفة الدور المتوقع القيام به من قبل، للحد من وقوع الكوارث البيئية والذي يتحكم فيها الإنسان وبخاصة الحرائق.

ب. المنهج الاستنباطي : يقوم الباحث من خلال المنهج التجريبي والإحصائي باختبار فروض البحث وتحديد مدى قبول هذه الفروض من عدمه، وتقييم الدور الذي يمكن أن يؤديه المسئولون عن اندلاع تلك الكوارث البيئية، والتي تؤثر بشكل مباشر على الأرواح والممتلكات ومعالجته بإدارة المعرفة، وهى إدارة متميزة تمكننا من الوصول إلى المستهدف المطلوب .

حدود الدراسة

تم تركيز الدراسة على ظاهرة الحرائق باعتبارها أحد الكوارث والأزمات البيئية التي ينتج عنها خسائر في الأرواح والممتلكات .

نتائج الدراسة

- **هناك علاقة ذات دلالة معنوية للأنظمة المطبقة حاليا لمنع الحرائق وبين ارتفاع معدلات الحرائق . - و -**
- **هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الأسباب البيئية المطلوبة وإمكانيات المنشأة المادية والبشرية للحد من الحرائق.**
- **وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين إدارة المعرفة وإدارة الأزمات البيئية الناتجة عن الحريق .**

توصيات الدراسة

- **الدعم المادي للمؤسسات الأهلية من أجل أن تعمل على توفير كل المستلزمات التي تضمن تطبيق إدارة المعرفة بفاعلية وكفاءة مثل: تنمية الطاقة البشرية، وتوفير الأجهزة الالكترونية، وتطوير المكتبات وغير ذلك.**

- **التخطيط الإستراتيجي لإدارة المعرفة في الأزمات البيئية للمنظمات يجب أن يتضمن العناصر الرئيسية والفرعية للولاء والانتماء المؤسسي .**
- **إعداد ملخص حيوي بالمخاطر التي حدثت بسبب الأزمات والكوارث البيئية التي تمت مواجهتها بنجاح للاستفادة من الخبرة التنفيذية المستخدمة وجهد القائمين عليها .**
- **قيام فريق الأزمة بإرسال تقارير تتضمن تنبؤاتهم بأي مخاطر محتملة للأعلام المناسب للتوعية التنفيذية لتلافى تلك المخاطر.**
- **إشراك الموظفين والعاملين في عمليات إدارة المعرفة وعدم اقتصار الأمر على فريق محدد توكل إليه المهمة بحيث يشعر البقية بأن الموضوع لا يعنيهم ويقتصر على الفريق فقط في حين أن النجاح في إدارة المعرفة يرتكز بالأساس على المشاركة الجماعية في عمليات إدارة الأزمات الأمر الذي يؤدى إلى نجاح المؤسسة في العمل التنظيمي .**
-

فــهرس الموضوعات

الموضــوع	الصفحات
مقدمة :	١
أولاً : مشكلة الدراسة :	٣
ثانياً : ظواهر مشكلة الدراسة :	٥
ثالثاً : أهداف الدراسة :	٥
رابعاً : حدود الدراسة :	٦
خامساً : فروض الدراسة :	٦
سادساً : أهمية الدراسة :	٦
سابعاً : منهج الدراسة :	٧
ثامناً : الدراسات السابقة :	
أ. الدراسات العربية :	٨
ب. الدراسات الأجنبية :	١٨
ج. التعليق على الدراسات السابقة	٢٤
د. وجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:	٢٥

هـ. جوانب استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:	٢٦
تاسعاً : محتويات الدراسة :	٢٧
الباب الأول : دور إدارة المعرفة في التقليل من آثار المخاطر البيئية	
تمهيد:	٢٩
الفصل الأول : أهمية إدارة المعرفة للحد من المخاطر البيئية :	
تمهيد :	٣٠
المبحث الأول : مفهوم وأهمية إدارة المعرفة	
تمهيد :	٣١
المطلب الأول : تعريف المعرفة	٣١
أولا : المعنى اللغوي والاصطلاحي للمعرفة :	٣١
ثانياً : العلاقة بين المعرفة والمعلوماتية :	٣٤
المطلب الثاني : إدارة المعرفة وأهميتها	٣٥
أولا : المقصود بإدارة المعرفة:	٣٥
ثانيا : أهمية إدارة المعرفة :	٣٧
ثالثا : مقومات الإدارة المعرفية الفعالة :	٤٠
المبحث الثاني : دور إدارة المعرفة في الارتقاء بمستوى الأداء	
تمهيد :	٤١
المطلب الأول : نقل المعرفة ودورها في الارتقاء بمستوى الأداء	٤٣
أولا : الأداء :	٤٣
ثانيا : نقل المعرفة :	٤٤
المطلب الثاني : آليات الاستفادة من إدارة المعرفة في الارتقاء بالعاملين	٤٨
أولا : أبعاد إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء :	٤٨
ثانيا : وظائف إدارة المعرفة :	٥٠
ثالثا : العوامل المؤثرة في تطور إدارة المعرفة :	٥١
رابعاً: معوقات تطبيق إدارة المعرفة وكيفية مواجهتها :	٥١