جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبة: فرج فتيحة

بعنوان:

أثر نظام معلومات الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة

دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملية – ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 09/ 2018/05

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة/ مسغوني منى	(أستاذة محاضرة –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
الأستاذ/ مناصرية رشيد	(أستاذ محاضر أ –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا.
الأستاذ/ بوخلخال عبد الرحيم	(أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا.

السنة الجامعية: 2017–2018

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبة: فرج فتيحة

بعنوان:

أثر نظام معلومات الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة

دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملية – ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 09/ 2018/05

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة/ مسغوني منى	(أستاذة محاضرة –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
الأستاذ/ مناصرية رشيد	(أستاذ محاضر أ–جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا.
الأستاذ/ بوخلخال عبد الرحيم	(أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا.

السنة الجامعية: 2017–2018

إهـــــــــــداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما وحفظهما لي ، وإلى أخي العزيز وجميع أخواتي خاصة نور الإيمان ،وأبناء أخواتي رزيقة ،سامية ،آية ،أسماء وياسين والكتكوتة الصغيرة هناء وجميع صديقاتي وزملائي في الدراسة دفعة ماستر إدارة أعمال 2017-2018، وأخيرا أهدي العمل الى روح إبن عمي الذي رحل عنا وترك فراغا في قلوبنا أسكنه الله الفردوس الأعلى. .

شكـــــــ

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر نظام معلومات الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة من خلال أبعاد نظام معلومات حيث تم توزيع إستمارة استبيان على عينة من المدراء و رؤساء الأقسام, تم إسترجاع 41 إستمارة و تم تحليل البيانات الواردة عن طريق برنامج SPSS بلإعتماد على المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ،تحليل الانحدار و أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن نظام معلومات الموارد البشرية له أثر متوسط على عمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة , و أن مستوى الاهتمام بنظام معلومات الموارد البشرية مرتفع بينما الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة متوسط .

الكلمات المفتاحية: نظام معلومات الموارد البشرية ، إدارة المعرفة ،عمليات إدارة المعرفة .

Abstract :

This study aimed to identify the impact of the human resources information system on knowledge management processes in the operational department of Algérie Telecom Ouargla The survey tool was used on a sample of managers and heads of departments. 41 questionnaires were analyzed through the SPSS program version 19, using several statistical methods such as arithmetic averages standard deviations, linear regression analysis. The study reached many results the most important is that the HR information system has an average impact on knowledge management processes in the operational department of Algérie Telecom, and that the level of the human resources information system is high while the level of Knowledge management is average.

Mots clés:. : Human Resources Information System, Knowledge Management, Knowledge Management Operations

قائمة المحتويات

إهداء IV
شكر وتقدير V
الملخص VI
قائمة المحتويات VIII
قائمة الجداول IX
قائمة الأشكال XI
قائمة الملاحق XI
توطئة: ..... ب

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة ونظام معلومات الموارد البشرية

تمهيد 2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لعمليات إدارة المعرفة ونظام معلومات الموارد البشرية 3
المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) 16
خلاصة الفصل : 25

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لنظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية– ورقلة

تمهيد 27
المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية 28
المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها 31
خلاصة الفصل: 56
خاتمة 52
قائمة المراجع 56
الملاحق 60
الفهرس 54

قائمة الجداول

الجدول II. 1 : متغيرات الدراسة..... 28

الجدول II. 2: مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت) 30

الجدول II. 3 : معاملات الثبات باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة " باستخدام طريقة آلفا كرونباخ..... 30

الجدول II. 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس 31

الجدول II. 5 : توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر 31

الجدول II. 6: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 32

الجدول II. 7 : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة..... 32

الجدول II. 8: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الدقة : 33

الجدول II. 9: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الشمول 34

الجدول II. 10: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التوقيت والسرعة : 35

الجدول II. 11: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد المرونة :..... 36

الجدول II. 12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الملاءمة: 37

الجدول II. 13: متوسطات أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية 38

الجدول II. 14: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تشخيص المعرفة: 39

الجدول II. 15: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تخطيط المعرفة 40

الجدول II. 16: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تحديث المعرفة 41

الجدول II. 17: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية نشر وتقاسم وتوزيع المعرفة 42

الجدول II. 18: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية توليد واكتساب المعرفة..... 43

الجدول II. 19: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة 44

الجدول II. 20: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تنفيذ المعرفة..... 45

الجدول II. 21: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية متابعة المعرفة والرقابة عليها..... 45

الجدول II. 22: متوسطات عمليات إدارة المعرفة 46

الجدول II. 23 : العلاقات الارتباطية بين أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة 47

الجدول II. 24: الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع..... 48

الجدول II. 25: تحليل تباين خط الانحدار 48

الجدول II. 26 : قيم معاملات خط الانحدار اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة..... 50

الجدول II. 27 : اختبار t test تي تاست الخاص بالجنس حول إدارة المعرفة 50

الجدول II. 28: تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة إدارة المعرفة 51
الجدول II. 29: تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة إدارة المعرفة 51
الجدول II. 30: تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة لإدارة المعرفة 52
الجدول II. 31: الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع 52
الجدول II. 32: يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة: 52
الجدول II. 33 : تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise..... 53
الجدول II. 34: قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise 53

قائمة الأشكال

الشكل I. 1 : الترتيب الهرمي للمعرفة 4
الشكل I. 2 عناصر نظام معلومات الموارد البشرية 13
الشكل I. 3مكونات نظام معلومات الموارد البشرية 14
الشكل II. 1: يوضح خط الانحدار 49

قائمة الملاحق

الملحق رقم 1: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان 60
الملحق رقم 2 :استمارة الاستبيان 61

مقدمة

توطئة:

تعد المعلومات موردا رأسماليا وهي إحدى الموارد الإستراتجية التي ترفع من فعالية وإنتاجية المنظمات ، ويؤدي نظام معلومات الموارد البشرية دورا أساسيا في إدارة عمليات إدارة المعرفة عن طريق ما يزوده للإدارة من معرفة ، فهو يساعد على نقل المعرفة وخزنها لغرض إعادة استخدامها من قبل الإدارة هذا من جانب ، ومن جانب آخر يحقق اقتصاد المعرفة ،وفي الوقت الحالي مختلف المنظمات تمتلك المعرفة ولكنها بحاجة إلى التعرف على السبل المناسبة لاستخدام هذا النظام في إدارة عمليات المعرفة والوصول إليها واستخدامها وتطبيقها بالأساليب الملائمة ، وفي ظل وفرة المعرفة مع انخفاض استخدامها أو استخدامها بأسلوب غير ملائم لذا لابد من التعامل مع هذا الموضوع برؤية معمقة مع الأخذ بالمفاهيم والتقنيات الحديثة لرفع عمليات إدارة المعرفة وبناء نظم معلومات تساعد في إدارة عمليات تلك المنظمات .

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير نظام معلومات الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة ؟

ويمكن تجزئة سؤال الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية الموالية:

- ما هو واقع نظام معلومات الموارد البشرية باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة ؟
- ما هو واقع عمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة ؟
- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة المعرفة تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة)؟

فرضيات الدراسة :

- هناك مستوى مرتفع لنظام معلومات الموارد البشرية باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة ؛
- هناك مستوى مرتفع لعمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة؛
- توجد علاقة ارتباطية وذات دلالة احصائية وعند مستوى معنوية بين نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة ؛

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة المعرفة تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة)؛

أهداف الدراسة:

- محاولة التعرف على مفهومي نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة التي تعتبر من أكثر المواضيع حداثة نسبيا
- التعرف على واقع ومستوى نظام معلومات الموارد البشرية باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة ؟ ؛
- تحديد طبيعة العلاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة ؟ .

أهمية الدراسة :

-تتجلى أهمية الدراسة بأنها تناقش موضوعا أكاديميا يتميز بالحداثة ، مع محاولة معرفته في المؤسسات الجزائرية (القطاع الخدماتي)

- محاولة تقديم إطار عملي من خلال ربط نظام معلومات الموارد البشرية بعمليات إدارة المعرفة والتي تعتبر من المواضيع الأكثر أهمية في عصر المعلومات والمعرفة .

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : تم اجراء الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة؛

الحدود الزمانية: تم اجراء الدراسة من 25\02\2018 إلى25\03\2018.

المنهج العلمي الدراسة:

للإجابة عن إشكالية البحث المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه لهذا استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات الاجتماعية؛إذ يركز علي ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة ،حيث يقوم علي جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج بالإضافة إلي الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية ،كما انتهجنا أسلوب دراسة الحالة في الدراسة الميدانية.

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام الأدوات ومصادر البيانات الآتية:

.**المسح المكتبي**: بالإطلاع علي مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع.

أسباب اختيار الموضوع

- الميول الشخصي لهذا الموضوع ؛
- اهمية هذا الموضوع في ظل التطور السريع والتحول نحو اقتصاد المعرفة ؛
- محاولة معرفة نظرة المديرين لنظام معلومات الموارد وأثره على عمليات إدارة المعرفة في القطاع الخدماتي .

مرجعية الدراسة :

تم استخدام الكتب ، المجلات والمؤتمرات .

صعوبات الدراسة :

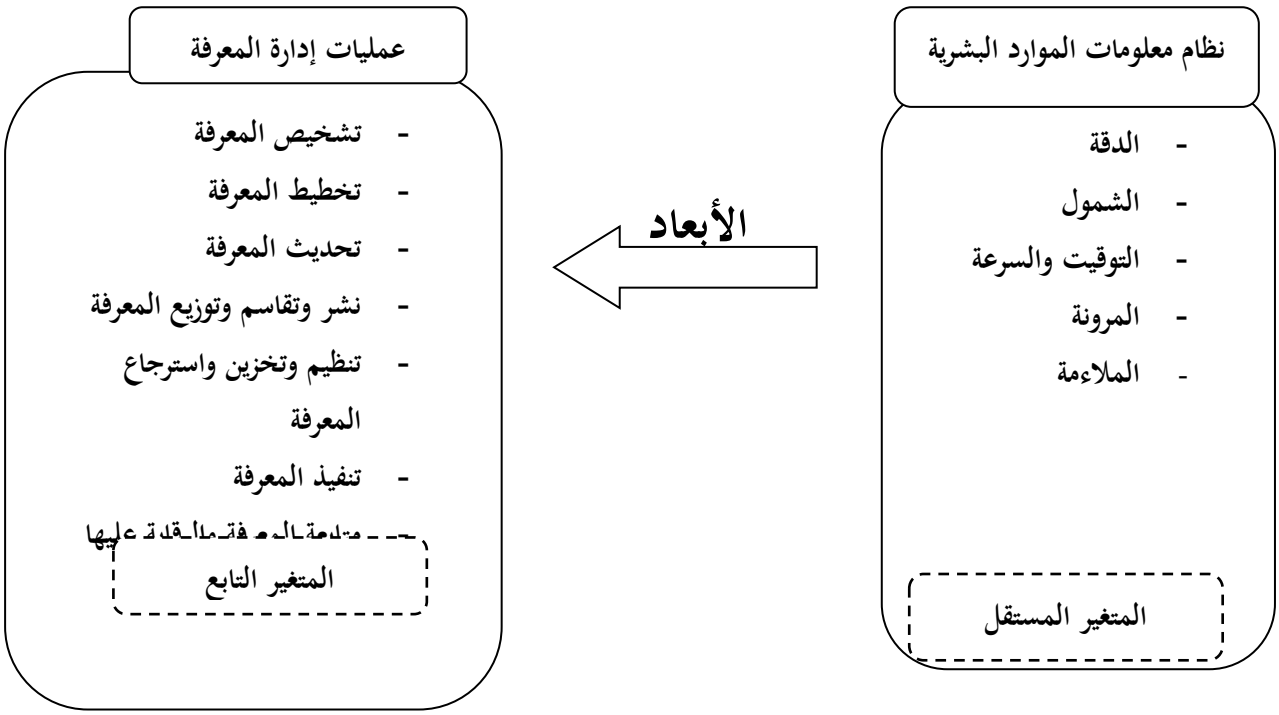
- التجاوب السلبي من طرف بعض أفراد العينة ؛
- صعوبة في تحكيم الاستبيان بسبب أن فترة تحكيم في الأسبوع قبل العطلة؛
- صعوبة في استرجاع الاستمارات المتعلقة بالدراسة .

هيكل الدراسة :

من أجل معالجة الموضوع قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين ،الفصل الأول الجانب النظري قسم بدوره إلى مبحثين اهتم المبحث الأول بالإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة ونظام معلومات الموارد البشرية في مطلبين منفصلين ، أما المبحث الثاني تم عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع في المطلب الأول ، وفي المطلب الثاني أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

نموذج الدراسة :

يتضمن نموذج الدراسة ما يلي :



المصدر :من إعداد الطالبة بناءا على الدراسات السابقة

الفصل الأول:الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة ونظام معلومات الموارد البشرية

تمهيد

في عصر المعلومات وانفجار المعرفة طرأت تحولات وتغيرات جذرية في بيئة الأعمال والتي فرضت تحديات مختلفة ومستمرة على كل منظمات الأعمال باختلاف أشكالها وأحجامها ومواردها ، الأمر الذي أدى إلى ظهور حاجة المنظمات إلى جمع المعلومات والبيانات ومعالجتها واستخدام المعلومة على مدار الساعة لاتخاذ القرارات ، أصبحت المعلومات موردا استراتجيا في عملية تسيير المنظمة مما يتطلب فعالية وكفاءة التعامل معها والذي لا يتحقق إلا بتوفر العنصر البشري ، إن هذا العنصر يستدعي الإهتمام من جانب المنظمة من خلال حشد طاقاته ومعارفه الكامنة واتجاهاته نحو نظام المعلومات لما لذلك من تأثير جوهري على عملية استخدام هذا الأخير فهو الذي يقوم باستغلال مختلف الموارد والإمكانيات المادية والفنية والمعلوماتية خاصة التي تمتلكها المنظمة فبدونه لا يمكن أن تتحقق الأهداف ،وهذا ما دفع المنظمات العصرية الاهتمام أكثر بشؤون الموارد البشرية كون هذا العنصر يملك طاقات وقدرات لا تمتلكها الموارد الأخرى ؛

سنحاول في هذا الفصل التعرف على الأدبيات النظرية لنظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة ، إضافة إلى الأدبيات التطبيقية المتعلقة بالموضوع .

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لعمليات إدارة المعرفة ونظام معلومات الموارد البشرية

إن الشركات تتحول شيا فشيئا نحو أن تكون شركات قائمة على المعرفة ،وأن المهارة الأكثر أهمية لدى المديرين تتمثل في مهارة إدارة المعرفة والتعامل الفعال مع أفراد المعرفة ،وحتى الشركات التي تتعامل مع المنتجات المادية فإنها معنية بالمعرفة لأن ابتكار المنتجات أو العمليات الجديدة كأساس للتفوق على المنافسين الذين يأتون من كل مكان ، ولقد تعددت و إختلفت التعاريف لهذا المصطلح و من أهمها:

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة

الفرع الأول: مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة

أولا:مفهوم المعرفة :

- تعرف المعرفة على أنها الخبرة والفهم والحدس الناشئة عن المعلومات والحقائق والتي يمكن توصيلها وتقاسمها والمشاركة بها.[1]
- المعرفة هي معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة ،أو هي معلومات مفهومة محللة ومطبقة .[2]
- تعرف كذلك على أنها كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان ،أو لاتخاذ قرارات صائبة.[3]
- التعريف (1) و(2) يتفقان على أن المعرفة عبارة عن معلومات ،في التعريف (1) أشار على أنها معلومات ناتجة عن الخبرة والفهم والحدس ،أما التعريف (2) فقد أشار على أنها معلومات منظمة قابلة للاستخدام لحل مشكلة معينة .

من خلال ما سبق يمكن أن نعرف المعرفة على أنها معلومات منظمة ناتجة عن الخبرة والفهم والحدس كما أنها يمكن أن تكون ضمنية أو ظاهرية ، قابلة لاستخدام لحل مشكلة معينة .

ثانيا : مصطلحات متعلقة بالمعرفة

البيانات : هي عبارة عن مواد خام وحقائق مجردة غير منتظمة ومستقلة عن بعضها على شكل رموز كلمات صور أو حقائق بسيطة متفرقة لم يجر تفسيرها وهي بحد ذاتها وصورتها البسيطة تكون قليلة الفائدة .[4]

---

[1]- محمد جباري الشمري ،حامد كريم الحدراوي ، **عمليات إدارة المعرفة وأثرها في مؤشرات الاقتصاد المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من مؤسسات الرقمية** ،مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ،جامعة الكوفة ،العراق ، 2010،ص 181.

[2]- نجم عبود نجم ،**إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتجيات والعمليات** ، ط 2 ،الوراق ،عمان ،2007 ،ص 25.

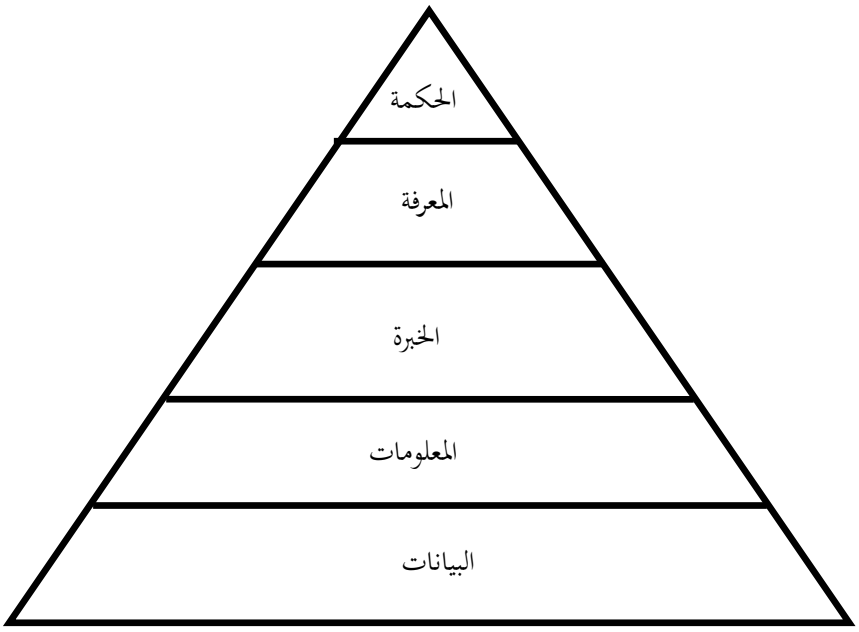
[3] – صلاح الدين الكبيسي ،زناد المحياوي ، **إدارة المعرفة** ،العراق ،2005 ،ص 12 ,

[4] – سمية بران ،**إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة** ،ط 1 ،مركز الكتاب الأكاديمي ،الأردن ،2016 ،ص 23 .

المعلومات :هي عبارة عن معالجة البيانات من خلال إخضاعها لتحليل والتركيب ويجب أن يكون للمعلومات سياق محدد وانتظام داخلي ومستوى عالي من الدقة والموثقة وكما يقول بيتر دراكر هي بيانات ترتبط ضمنيا بسياق وهدف.[1]

هناك من تناول المعرفة وفق المنظور الهرمي ، والذي يرى بأن المعرفة هي نتاج معالجة البيانات التي تخرج بمعلومات وتصبح معرفة بعد استيعابها وفهمها وتكرار التطبيق في الممارسات يؤدي إلى الخبرة التي تقود إلى الحكمة ، ويبين الشكل التالي الترتيب الهرمي للمعرفة

الشكل I. 1 : الترتيب الهرمي للمعرفة



المصدر : بوشندوقة هدى ، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (الوحدة العملياتية بالبويرة) ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة الأعمال الاستراتجية ، جامعة البويرة ،الجزائر ،2012-2013 ، غير منشورة ،ص5

ثالثا : مفهوم إدارة المعرفة

نستطيع القول أنه من الصعب إيجاد مفهوم واحد لإدارة المعرفة ، فقد تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من مداخل ومنظورات مختلفة تبعا لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم نذكر منها :

[1] – نفس المرجع والصفحة سابقا .

-إدارة المعرفة هي المصطلح المعبر عن عمليات والأدوات والسلوكيات التي تشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة ،لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف .[1]

كما عرفت إدارة المعرفة على أنها العمل من أجل تعظيم كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشاط الأعمال ،وهي تتطلب ارتباطا لأفضل الأدمغة عند الأفراد عن طريق المشاركة الجماعية والتفكير الجماعي .[2]

كما عرفت على أنها عملية تساعد الشركات في تعريف واختيار وتنظيم وبث ونقل المعلومات المهمة والخبرات والتي هي من ذاكرة الشركة ، والتي عادة تكون موجودة في الشر كة بطريقة غير منظمة ومهيكلة .[3]

1. من خلال التعاريف السابقة لإدارة المعرفة يمكن أن نستخلص مفهوما لإدارة المعرفة وهي أنها :الاستغلال الأمثل للمعلومات والخبرات والمهارات والقدرات وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف من خلال العمليات المختلفة لإدارة المعرفة .

الفرع الثاني :عمليات إدارة المعرفة

إن عمليات إدارة المعرفة تختلف من مِؤسسة إلى أخرى ومن وجهة نظر باحث لآخر .ولغرض دراستنا هذه سنحاول التطرق إلى مختلف عمليات إدارة المعرفة [4]

أولا: عملية تشخيص المعرفة :

يعد التشخيص من الأمور المهمة في برنامج إدارة المعرفة ، وفي ضوء التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى. وتعدّ عملية التشخيص من أهم التحديات التي تواجه منظمات الأعمال ، ونجاح مشروع إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص، وتستخدم في عملية التشخيص آليات الاكتشاف وآليات البحث والوصول. وتعد عملية تشخيص المعرفة مفتاحا لأي برنامج لإدارة المعرفة ، وعملية جوهرية رئيسة تساهم مساهمة مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى وعمقها.

ثانيا :عملية تخطيط المعرفة :

تتعلق برسم الخطط المختلفة ذات الارتباط بإدارة المعرفة ، ودعم أهداف إدارة المعرفة والأنشطة الفردية والمنظمية ، والسعي إلى توفير القدرات والإمكانيات اللازمة لسير الأعمال بكفاءة وفاعلية ، وتوفير الطواقم الخبيرة المتخصصة ، وتحديد التسهيلات التكنولوجية اللازمة.

[1] – صلاح الدين الكبيسي ،سعد زناد المحياوي ،مرجع سبق ذكره ،ص 42.

[2] – سمية بوران ، مرجع سبق ذكره ،ص 53 .

[3] – خضر مصباح إسماعيل طيطي ، **إدارة المعرفة التحديات التقنيات الحلول** ، ط 1 ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،الأردن ، 2009 ،ص 28 .

[4]– يوسف أبو فارة ، حمد خليل عليان ، **دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية** ، جامعة القدس ، فلسطين ، 2008 ، ص 10 .

ثالثا : عملية تحديث المعرفة :

تركز عملية تحديث المعرفة على تنقيح المعرفة ونموها وتغذيتها، ويركز التنقيح على ما يجري على المعرفة لجعلها جاهزة للاستخدام، وتحتاج المعرفة إلى تحديث ، ويجب أن يتضمن نظام إدارة المعرفة وسائل التحديث والإضافة والتعديل وإعادة التصحيح، وأن تكون المعرفة قادرة على التنامي والتجدد.

رابعا: عملية نشر وتقاسم وتوزيع المعرفة :

مصطلح نشر المعرفة هو مرادف لمصطلح نقل المعرفة ، و عملية نقل المعرفة هي الخطوة الأولى في عملية التشارك في المعرفة، وتعني عملية نقل المعرفة إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة، [1]

يعد توزيع المعرفة عملية جوهرية وذلك حسب ما جاء به المركز الأمريكي الإنتاجية والجودة ، إذا أن الهدف من توزيع المعرفة هو استخدامها ،ويوصي المركز بتشكيل شبكات عمل من أجل دراسة كيفية قيام المنظمات البارزة بتصميم واستخدام مداخل ناجحة الخاصة بالحصول وتقاسم المعلومات و المعرفة من أجل الاستخدام الأمثل لها .[2]

وتتضمن عملية المشاركة بالمعرفة العمليات الفرعية التالية :[3]

نقل المعرفة : وهي إيصال المعرفة المناسبة للشخص المناسب ،وفي الوقت المناسب،وبالتكلفة المناسبة؛

تبادل المعرفة : وتسعى عملية تبادل المعرفة إلى نقل المعرفة الصريحة بين الأفراد والمجموعات والمنظمات ؛

الاتصال : وهي عملية بث المعلومات ونقلها من شخص لآخر أو من فريق لآخر أو من منظمة لأخرى .

خامسا :عملية توليد واكتساب المعرفة :

إن عملية توليد المعرفة تتحقق من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل لتوليد رأس مال معرفي ،أي أنها لا تقتصر على إدارات الكتاب بل أيضا على الأفراد قد أشار نوناكا Nonaka إلى أن توليد المعرفة يتم من خلال توسيعها أولا من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة وثانيا تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي ما يسمح بتوليد معارف جديدة بما يساهم في تحديد المشكلات وإيجاد الحلول ويتم الحصول عليها من خلال :[4]

الاكتساب : من خلال تدريب الأفراد وتعليمهم أومن خلال الملاحظة والخبرات والتجارب .....

---

[1]- نفس المرجع ، ص 11 .

[2]- نهى بشار جبر ، **كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بعمليات إدارة المعرفة دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري الشركة العامة للمعدات الكهربائية** ،مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد 106 ،2016 ،ص 175 .

[3]- عمر شريف ، قمري حياة ،**دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة دراسة ميدانية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية** ،مجلة الاقتصاد الصناعي ، جامعة باتنة الجزائر ، العدد 11 ، ديسمبر 2016 ، ص 496 .

[4]- سمية بوران مرجع سبق ذكره ، ص 61 .

توليد معرفة جديدة من خلال المعارف السابقة :بواسطة التفكير وتحليل المواقف وكيفية ترابط الأشياء ببعضها؛ .

الاكتشاف : أي توليد المعرفة من خلال الاستكشاف والتجربة والإبداع ؛

شرائها : ويتم ذلك من خلال شراء الأفراد أي المعرفة الموجودة داخل عقول الأفراد من خلال الاستخدام والتوظيف؛

الإستئجار : كأن يتم استئجار خبير مقابل مبلغ مالي أو من خلال دعم مراكز البحوث شرط أن تكون المؤسسة اول مستخدم تجاري للنتائج .

ومنه فإن عملية توليد واكتساب المعرفة هي خلاصة الجهد البشري .

سادسا : عملية تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة :

يقصد بعملية تنظيم المعرفة تلك العمليات التي تهدف إلى تصنيف المعرفة، وفهرسة أو تبويب المعرفة ورسم المعرفة. وتتسلم المنظمات يوميا كميات كبيرة جدا من البيانات والمعلومات تحتاج إلى تجميعها وتصنيفها وتفسيرها ونشرها بفاعلية، وهذه البيانات والمعلومات تأتي بأشكال متنوعة، ويجب التقاطها ودعم هذه العملية بإجراءات راسخة من التحقيق والتحرير والإصدار، ويجب تنظيم البيانات والمعلومات المختارة في مجموعات مرتبة تسمى بخرائط المعرفة والتي تساعد في تصنيف البيانات والمعلومات[1]

تعتبر عملية خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهمة جدا لاسيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل ،والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها ،لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم ،أما الصريحة فتبقى مخزونة و موثقة في قواعدها ،كالذاكرة التنظيمية التي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الالكترونية والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموقعة ،ويعتبر التوثيق في الذاكرة التنظيمية طريقة ملائمة للمحافظة على المعرفة الظاهرة ،أما المعرفة الضمنية فيتم خزنها والاحتفاظ بها عن التدريب والحوار .[2]

يشير استرجاع المعرفة إلى تلك العمليات التي تهدف إلى البحث والوصول إلى المعرفة بكل يسر وسهولة وبأقصر وقت بقصد استعادتها وتطبيقها في حل مشكلات العمل واستخدامها في تغيير أو تحسين عمليات الأعمال ،إن مدى الاستفادة من المعرفة الذي هو جوهر إدارة المعرفة يرتكز على القدرة على استرجاع ما هو معروف وما جرى تعلمه ووضعه في القواعد المعرفية ،وتتحقق عملية الاسترجاع عبر أساليب مختلفة مثل استخدام الذكاء الصناعي والتحليل الإحصائي.[3]

[1]– يوسف أبو فارة ، حمد خليل عليان ، مرجع سبق ذكره ،ص 12 .

[2] نعيمة يحياوي ، سهام شوشان ،**دور عمليات إدارة المعرفة في بناء وتطوير قيادة مبدعة دراسة حالة مجمع كوندور برج بوعريريج** ،مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية ،الجزائر ، العدد 7 ،جوان 2017 ،ص 530

[3] –سارة نبيل ، عملية استرجاع المعرفة ، **المنتدى العربي لادارة المواد البشرية** ،2018-04-09، 9:17 https://hrdiscussion.com/hr109435.html

سابعا : عملية تنفيذ المعرفة :

إن تنفيذ المعرفة يكون أكثر أهمية من المعرفة ذاتها وإن أيا من العمليات السابقة لن تؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي ما لم يكن هناك تنفيذ فعال للمعرفة بالشكل الذي يسمح لها بتحقيق أهداف المؤسسة وحل مشاكلها وضمان نموها واستمرارها . إذن فإن المؤسسات التي تملك أفضل معرفة ليست هي من تملك ميزة تنافسية بل هي تلك التي تطبق وتستخدم المعرفة على أحسن وجه فالمعرفة التي لا تنفذ تعتبر مجرد تكاليف وأن نجاح أي مؤسسة في برنامج إدارة المعرفة يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياسا لما هو متوفر لديها فالفجوة بين ما تعرفه وما تنفذه يعد أهم معايير التقييم في هذا المجال .[1]

ثامنا : عملية متابعة المعرفة والرقابة عليها :

تتعلق هذه العملية بالأنشطة ذات العلاقة بالسيطرة والرقابة على الجهود المرتبطة بإدارة المعرفة ودعم هذه الجهود وتوجيهها بالاتجاه الذي يعظم دور إدارة المعرفة وتأثيره في الأداء,

الفرع الثالث :أهمية إدارة المعرفة وعناصرها :

أولا :أهمية إدارة المعرفة :

لقد أصبحت إدارة المعرفة ضرورة لا غنى عنها في بيئة الأعمال الحالية ،وخاصة بعد أن اقترنت مع الانترنت النافذة الأكبر والأوسع من حيث المعلومات والمعرفة فهناك حاليا على الانترنت 1،6 مليار صفحة من بيانات (Pages des donnée) و300 مليون صورة ،29،4 تريليون من النصوص ، ويمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية :[2]

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمؤسسات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الايرادات الجديدة ؛
- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المؤسسة المختلفة لتحقيق أهدافها ؛تعزز قدرة المؤسسة على الاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه ؛
- تتيح إدارة المعرفة للمؤسسة تحديد المعرفة المطلوبة ،توثيق المتوافر منها تطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها ؛
- تعد إدارة المعرفة أداة المؤسسة الفاعلة لإستثمار رأس مالها الفكري ، من خلال جعل المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة ؛
- تعد أداة لتحفيز المؤسسات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق من العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم ؛
- تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية ؛
- تساهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى .

[1] سمية بوران ،مرجع سبق ذكره ،ص 63 .

[2] صلاح الدين الكبيسي ، مرجع سبق ذكره ،ص،ص 42 – 43.

ثانيا : عناصر إدارة المعرفة :

يشير الكثير من الباحثين إلى أن العناصر الأساسية لإدارة المعرفة هي (الإستراتجية الأشخاص ،التكنولوجيا) فالمؤسسة تحصل على المعلومات من البيئة الخارجية وباشتراك هذه العناصر تتحول إلى معرفة وعمليات وهياكل تنتج سلع وخدمات إذن تفاعل هذه العناصر يحدد طبيعة المعرفة وحجم الاحتياج لها .[1]

الإستراتجية :

إن الإستراتجية هي الرؤية طويلة الأجل لما ستكون عليه المؤسسة في المستقبل لمواجهة التهديدات أو الفرص الأمر الذي يفرض أن نأخذ في الحسبان نقاط القوة والضعف الداخلية والخارجية للمؤسسة حيث تخضع لها وتحدد بها من أجل تحقيق أهدافها.

ويمكن أن نلخص دور الإستراتجية في إدارة المعرفة في النقاط الآتية :[2]

- ✓ صنع المعرفة بالتركيز على الخيارات الصحيحة والملائمة وفي إدارة المعرفة يتم تبني الخيارات قصيرة الأمد لطبيعة المعرفة المتغيرة ؛
- ✓ توجه المؤسسة إلى كيفية مسك ومعالجة موجوداتها الفكرية مثل الابتكار والقدرة على الاتصال والمهارة والحدس ؛
- ✓ تسهم الإستراتجية في مجال المعرفة الضمنية في تنمية شبكات العمل لربط الناس لكي يتقاسموا المعرفة أي تقاسم الخبرة الفردية التي تقود إلى الإبداع المبني على المشكلات الإستراتجية ؛
- ✓ تسهم الإستراتجية في تحديد المناطق التي لها أهمية إستراتجية فيتم التركيز عليها وجمع المعرفة حولها مثلا إذا كانت خدمة الزبون لها أهمية إستراتجية فتركز عليها وتقوم بجمع المعرفة حولها ؛
- ✓ تقوم بوضع الأسبقيات وإيجاد برامج إدارة المعرفة وتحديد سياسات لإدامة رأس المال الفكري والمحافظة عليه وتحديد المعرفة الجوهرية ؛

إختيار المؤسسة لإستراتجية معينة يدفع في اتجاه توليد معرفة جديدة

الأشخاص :

يعد الجانب البشري الجزء الأساس في إدارة المعرفة لكونه يتضمن الأساس الذي تنتقل عبره المؤسسة من المعرفة الفردية إلى المعرفة التنظيمية ، كذلك يلعب الأفراد دورا أساسيا في إدارة المعرفة وعملياتها وهم خبراء أنظمة المعلومات وخبراء الكتاب والتطوير ومدير الموارد البشرية ومدير الأقسام الأخرى والأفراد العاملين وذلك بما لهم من دور في توليد المعرفة والمشاركة بها كجزء من عملهم فهم صناع المعرفة (علماء ،مفكرين ،مهندسين ،محاسبين في مختلف المجالات) .[3]

---

[1] سمية بوران ، مرجع سبق ذكره ،ص 63 .

[2] صلاح الدين الكبيسي ، مرجع سبق ذكره ،ص 91 .

[3] سمية بوران ، مرجع سبق ذكره ،ص 64 .

التكنولوجيا: :

تؤدي التكنولوجيا دورا مهما في إدارة المعرفة سواء توليد المعرفة واكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها ،لاسيما التطبيقات التكنولوجية في مجال الحاسوب التي تبرز في أربعة تطبيقات مهمة وهي :معالجة الوثائق ،أنظمة دعم القرار ،الأنظمة الخبيرة ، الانترنت .[1]

ففي معالجة الوثائق تساعد في إنجاز الوظائف الكتابية وإعداد الوثائق وزيادة سرعة ودقة ومعالجة هذه الوثائق وسهولة تداولها .أما بالنسبة لأنظمة دعم القرار فإن تطبيقات دعم القرار تعمل على :

- حل المشكلات وإيجاد البدائل أمام متخذ القرار في وقت مناسب وقياسي ؛
- معالجة المواقف الحرجة والتغلب على الأزمات ؛
- تقديم الاختيارات السريعة والتقارير والوثائق و الإبداعات الجديدة ؛
- بالنسبة للأنظمة الخبيرة فإنها توفر ثلاثة عناصر مهمة وهي :
- قاعدة معرفية تحتوي على معرفة حول موضوع معين ؛
- القدرة على إتخاذ القرار ؛
- القدرة على التمييز بين أنواع المعرفة وسهولة الوصول إليها .

أما الانترنت فالعديد من المؤسسات تستخدمه لأغراض الاتصالات الإلكترونية ونقل البيانات وبحوث التسويق وهناك مئات من المؤسسات التي تستخدم الانترنت في تسويق سلعها وخدماتها ، كما يتيح لمؤسسة إنشاء العديد من المعاملات الإلكترونية وهذا بأقل تكاليف ممكنة ،وبهذا يشكل أداة للوصول إلى البيانات والمعلومات الداخلية والخارجية معا .

ومنه فإن للتكنولوجيا دورا كبيرا في إدارة المعرفة لما تقدمه من تسهيلات في تسريع وتبسيط كل عمليات إدارة المعرفة مما يساعد على السيطرة على المعرفة الموجودة داخل وخارج المؤسسة واختصار الوقت وتقليل التكلفة

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لنظام معلومات الموارد البشرية

يلعب نظام معلومات الموارد البشرية دورا هاما وحاسما داخل المنظمة فهو يعتبر عنصرا حاسما إذا على أساس المعلومات التي ينتجها هذا النظام يتم اتخاذ القرارات الفورية والإستراتجية للمؤسسة لذلك من الضروري أن يكون النظام متطورا يواكب جميع التغيرات الحاصلة على مستوى البيئة الداخلية أو الخارجية وأن يكون قادرا على مواجهة التحديات والعقبات من أجل اتخاذ القرارات السليمة .

[1] نفس المرجع سابقا ،ص ، ص 65 ،66 .

الفرع الأول : مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

اختلف الباحثون والكتاب في تعريف نظام معلومات الموارد البشرية بسبب التطور السريع في لنظم المعلومات وبسبب اختلاف الهدف من التعريف ، وقبل التطرق إلى تعريف نظام معلومات الموارد البشرية سوف نتطرق إلى مصطلحات المتعلقة به ,

أ- مفهوم النظام :

وهو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم [1]

ب-مفهوم نظام المعلومات :

يمكن تعريف نظام المعلومات فنيا كمجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى جمع ومعالجة تخزين وتوزيع المعلومات لدعم القرار والتحكم في المنظمة ،بالإضافة إلى دعم عملية صنع القرار ،التنسيق ،والسيطرة ،فإن نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة على تحليل المشاكل والموضوعات المعقدة ,[2]

ج-مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية :

1- يمكن أن يعرف على أنه نظام متكامل يستخدم لجمع وتخزين وتحليل المعلومات المتعلقة بمجال الموارد البشرية في المنظمة ،والتي تتألف من تطبيقات أجهزة الكومبيوتر ،وكذالك الأفراد والسياسات و الإجراءات والبيانات المطلوبة لإدارة الموارد البشرية [3]

2- نلاحظ من خلال التعريف أنه يركز على مختلف العمليات التي يشملها نظام معلومات الموارد البشرية والمتعلقة بإدارة الموارد البشرية . يعرف على أنه مجموعة من الأفراد ، النشاطات ، الأشكال والبيانات تستعمل للحصول على تخزين ، استرجاع ،توزيع واستعمال المعلومات حول الموارد البشرية .[4]

- نلاحظ من خلال التعريف يركز على كيفية الحصول واستعمال المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية وطرق المحافظة عليها

3- هو عبارة عن مجموعة من التسهيلات المادية (أجهزة الحواسيب وملحقاتها)، ومعلوماتية (نظم إدارة قواعد البيانات ، قواعد البيانات ،نظم التشغيل ...الخ) والبشرية (العاملين ،المستخدمين والمبرمجين ،...)والتي تعمل بشكل متكامل من أجل إإسناد عملية صناعة القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية بالمنظمة وفي كافة المستويات الإدارية .[5]

---

[1]- أنساعد رضوان ،**واقع استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية حالة مؤسسة الزجاج الجديد شلف** ،مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة شلف ،العدد 9 ، ص 39 .

[2]- رجم خالد ،**تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتجيات إدارة الموارد البشرية دراسة مقارنة لعينة من الؤسسات العاملة في قطاع النفط –الجزائر –** ، ،تخصص أنظمة معلومات ومراقبة تسيير,غير منشورة ، جامعة ورقلة ،الجزائر ،2017 ،ص 49 .

[3]- غني دحام تناي الزبيدي ،هديل علي عبد ،**كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وتاثيره على مستوى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين بحث ميداني في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي** ،مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ،كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة بغداد ،المجلد 19 ،العدد83 ,ص65

[4] – عبد المنعم محمد أبوليفة ، **أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية دراسة ميدانية على الشركة الليبية للحديد والصلب – مصراتة** ،جامعة مصراتة ،المؤتمر الدولي الثالث حول : تكامل مخرجات التعليم مع سوق العمل في القطاع العام والخاص ،28 افريل ،1 ماي ،2014 ،ص2 .

[5] –هواري معراج ،مصطفى الباهي ،**أثر نظام معلومات الموارد البشرية في اقتصاد المعرفة** ،المركز الجامعي بغرداية ،2009 ،ص4 .

2. نلاحظ من خلال التعريف انه اعتبر نظام المعلومات عبارة عن تسهيلات مادية ومعلوماتية وبشرية تعمل بشكل متكامل من صنع القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية بالمنظمة .

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول :

أن نظام معلومات الموارد البشرية عبارة عن نظام متكامل يشمل مجموعة من الموارد المادية والبشرية والمعلوماتية من اجل المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية .

الفرع الثاني : عناصر ومكونات نظام معلومات الموارد البشرية

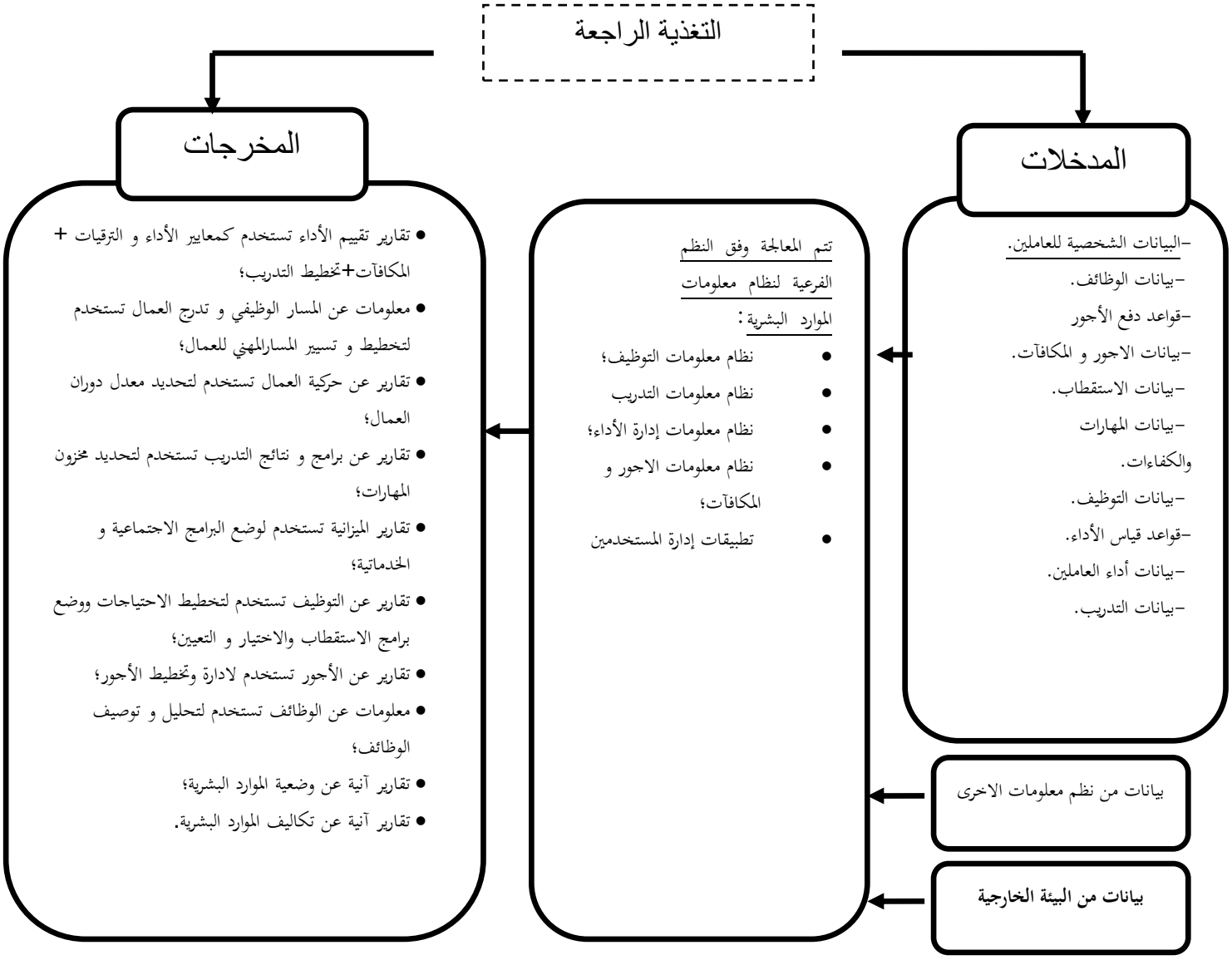
يوجد تداخل كبير بين عناصر ومكونات نظام معلومات الموارد البشرية سنحاول من خلال هذا الفرع التعرف على عناصر ومكونات نظام معلومات الموارد البشرية

أولا : عناصر نظام معلومات الموارد البشرية

ككل نظام فان نظام معلومات الموارد البشرية يتكون من مجموعة من العناصر تتمثل في المدخلات ،العمليات (المعالجة)، المخرجات والتغذية الراجعة والموضحة في الشكل التالي :[1]

[1]- رجم خالد ، مرجع سبق ذكره ،ص63

الشكل I. 2 عناصر نظام معلومات الموارد البشرية



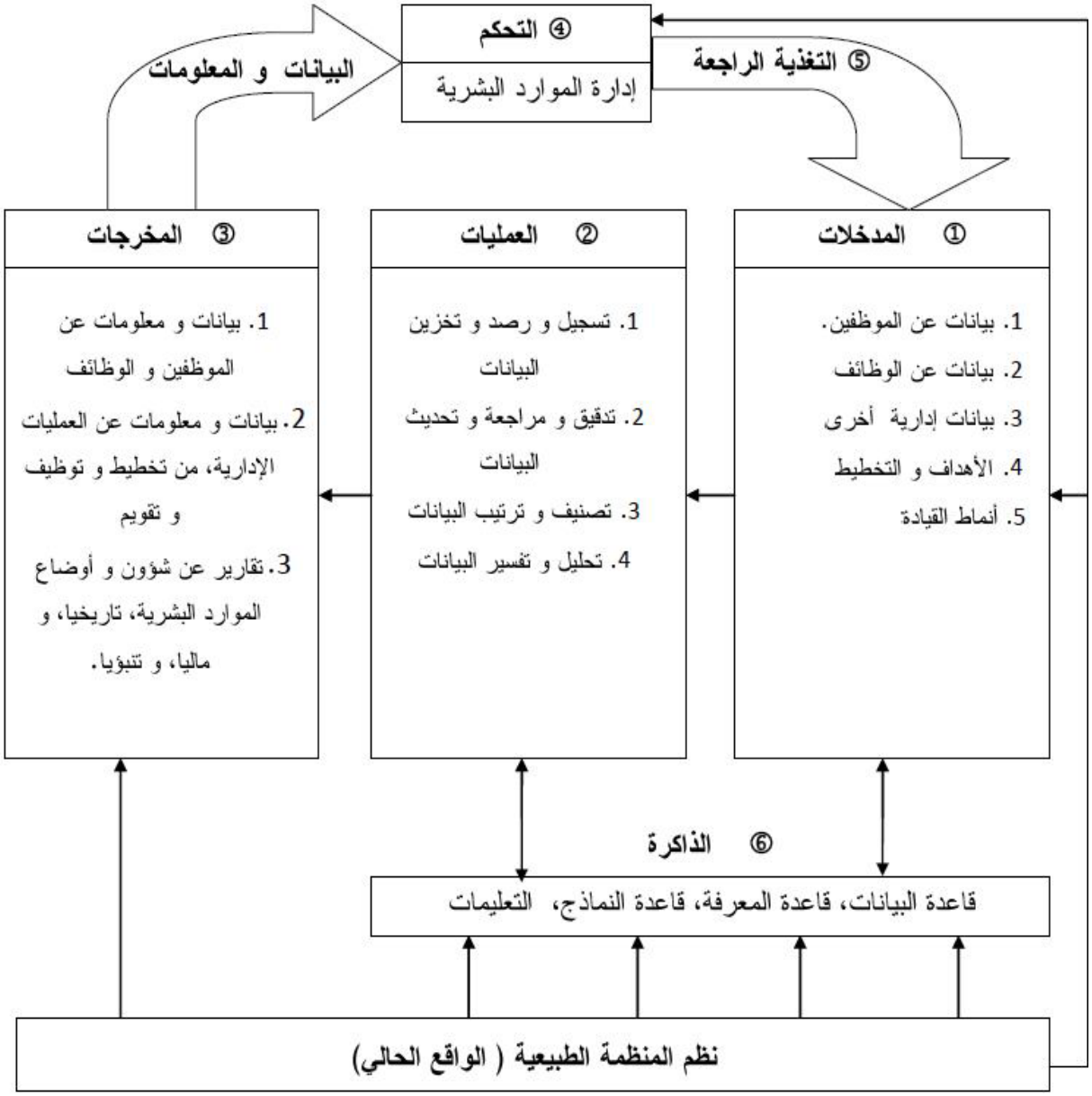
المصدر : رجم خالد ، مرجع سبق ذكره ،ص63

ثانيا : مكونات نظام معلومات الموارد البشرية

يتكون نظام المعلومات الموارد البشرية من وجهة نظر آلية عمل النظام من ستة عناصر هي :المدخلات ، العمليات ، المخرجات ،التحكم ،التغذية العكسية والذاكرة التنظيمية .[1]

[1]-خدير سهام ،**واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة عينة من المؤسسات بولاية ورقلة** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، غير منشورة ، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة ،جامعة ورقلة ،الجزائر،2014-،2015; ص 10 .

الشكل I. 3:مكونات نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر : خدير سهام ،واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة عينة من المؤسسات بولاية ورقلة ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، غير منشورة ، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة ،جامعة ورقلة ، الجزائر ،2015،2014, ص 10 .

شرح مختصر لمكونات نظام معلومات الموارد البشرية :1

[1] –انساعد رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 39 ،40 .

المدخلات : عبارة عن البيانات المتعلقة بالموظفين و الوظائف و البيانات ذات العلاقة

العمليات : و هي النشاطات التشغيلية التي تتم على المدخلات و المتمثلة في العمليات التحليلية و الحسابية الإحصائية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة و سهلة حتى يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بالشكل الجيد.

المخرجات : وهي الحصول على المعلومات بعد إجراء العمليات التحويلية عليها .

التغذية الراجعة : تدعم المعلومات المرتدة الرقابة على العنصر البشري و هي في الوقت نفسه تتيح متابعة التغيرات في سياسات و إجراءات شؤون الموظفين و تمكن من معالجة المشكلات التي تعوق فعالية استخدام النظام.

التحكم : و هو الجزء الخاص بالتحكم و السيطرة على سير خطوات كما هو مرسوم لها و ينبه عند حدوث أي عطل أو ثغرة أو خطأ في مجرسات البرنامج أو في توظيف البيانات المدخلة.

الذاكرة : و هي الوعاء الذي تختزن فيه مخرجات ومدخلات النظام أي أنه ذاكرة النظام.

الفرع الثالث : محددات نظام معلومات الموارد البشرية

لنظام معلومات الموارد البشرية خمسة محددات وهي :

1- **الدقة**: ويقصد بها توفر درجة مناسبة من الدقة في المعلومات المعدة لاستخدامها بدرجة عالية من الثقة في الأغراض الإدارية مثل التخطيط الرقابة واتخاذ القرارات .[1]

2- **الشمول** : أي احتواء المعلومات المتوفرة للحقائق الأساسية التي تحتاجها عملية الرقابة واتخاذ القرارات الإدارية .[2]

3- **التوقيت والسرعة** :تكون المعلومة غير مفيدة إذا جاءت بعد حدوث الحدث الذي كان يتطلب المعلومة لاتخاذ القرار قبل حدوثه ،وكذلك إذا جاءت المعلومة قبل حدوث الحدث بوقت طويل فتنعدم أهميتها لعدم توقع الحدث بعد .[3]

4- **المرونة** : وتشير المرونة إلى مقدرة النظام على التكيف لتلبية المتطلبات المتغيرة للمستفيدين ،كذالك المرونة العالية لمخرجات المعلوماتية في الاستخدام المتعدد الأغراض من قبل متخذي القرار .[4]

5- **الملاءمة** : تعني أن تتطابق أنواع ومواصفات البيانات والمعلومات مع احتياجات المستخدمين .[5]

---

[1] – غني دحام تناي الزبيدي ،هديل علي عبد، مرجع سبق ذكره ،ص 67.

[2] – عبد المنعم محمد أبوليفة، مرجع سبق ذكره ،ص 2,

[3] – نفس المرجع والصفحة سابقا .

[4] نهى بشار جبر ، مرجع سابق ،ص 172 .

[5] – غني دحام تناي الزبيدي ،هديل علي عبد، مرجع سبق ذكره ،نفس الصفحة .

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

سيتم في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات التي تناولت الموضوع سواء المتغيرين معا أو المتغير التابع والمستقل كل منهما على حدى ؛

المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة

الفرع الأول : الدراسات التي تناولت المتغيرين معا:

دراسة نهى بشار جبر بعنوان: **كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بعمليات إدارة المعرفة دراسة تحليلية لأراء عينة من مديري الشركة العامة للمعدات الكهربائية ؛**[1]

يهدف البحث إلى دراسة وتحديد علاقة كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية المتمثلة في الدقة ،الكمية ،التوقيت والمرونة في عمليات إدارة المعرفة التي تتمثل في توليد المعرفة وخزنها وتوزيعها وتطبيقها ، فضلا عن تحديد الأهمية النسبية لهذه المتغيرات في الشركة العامة للمعدات الكهربائية ؛

وقد تم إعداد استمارة إستبانة لعينة بحث قدرها 30 مديرا من (مدير عام ،معاون مدير عام ،رئيس قسم ،مسؤول شعبة) كان المسترجع منها (21) وتم اهمال (9)استمارة لعدم صلاحيتها لأغراض البحث العلمي ؛

- وتم التوصل إلى مجموعة إستنتجات أبرزها :
- ضعف إهتمام الإدارة بمستوياتها الثلاثة (عليا ،وسطى ،دنيا) في الشركة مجتمع البحث بتطوير نظام معلومات الموارد البشرية
- علاوة على ضعف عمليات إدارة المعرفة
- تؤكد النتائج وجود علاقات ارتباط معنوية بين المتغيرات الفرعية لكفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة ، وقد ظهر أن متغير (الدقة، الكمية ، التوقيت ، المرونة) أكثر المتغيرات ارتباطا بمتغير (توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة ، توليد المعرفة وخزن المعرفة) على التوالي ، ويعود السبب في ذلك إلى ضعف إعطاء الشركة مجتمع البحث الأهمية ذاتها لكافة مكونات نظام معلومات الموارد البشرية بما بسهم في تعزيز عمليات إدارة المعرفة .

[1] - نهى بشار جبر ، **مرجع سابق** ،ص ص 168-183.

الفرع الثاني : الدراسات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة

❖ **باللغة العربية :**

1- دراسة نعيمة يحياوي ، سهام شوشان بعنوان: **دور عمليات إدارة المعرفة في تطوير وبناء قيادة مبدعة دراسة حالة مجمع كوندور برج بوعريريج ؛**[1]

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور عمليات إدارة المعرفة في بناء وتطوير قيادة مبدعة بمجمع كوندور برج بوعريريج من خلال معرفة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وبناء وتطوير قيادة مبدعة بالمؤسسة محل الدراسة ؛

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة تم استخدام إستبانة وزعت(55) إستبانة على عينة من إطارات الشركة تم استرجاع (40) إستبانة ، في حين باقي الإستبانات لم يتم استرجاعها ؛

تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى نتائج تحقق أغلب فرضيات الدراسة ، والتي تؤكد وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عمليات إدارة المعرفة بمختلف أبعادها (توليد ،خزن ،توزيع وتطبيق) والقيادة المبدعة ؛

تبين من خلال التحليل انه أعطى المجمع أهمية لعملية توليد المعرفة في بناء وتطوير قيادة مبدعة أكثر من عمليات خزن وتوزيع وتطبيق المعرفة ، وهذا جيد بالنسبة له إلا أنه لابد من الاهتمام أكثر بتطبيق المعرفة فلا جدوى من معرفة المعرفة دون إمكانية تطبيقها .

2- دراسة صلاح عبد القادر النعيمي ، عامر فدعوس عذيب بعنوان: **دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الإبتكاري بحث تحليلي لعينة من مديري الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، ؛**[2]

تهدف هذه الدراسة إلى قياس تأثير عمليات إدارة المعرفة بشكل منفرد وإجمالا في التسويق الابتكاري ،وكذلك تشخيص واقع عمليات إدارة المعرفة لتحقيق أبعاد التسويق الإبتكاري الشركة المبحوثة وبيان دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز وتحقيق أبعاد التسويق الابتكاري للشركة ولبيئتها المحيطة التي تعمل فيها ؛

عينة الدراسة متكونة من 63 (مدير عام ،معاون مدير عام ومدير قسم وشعبة) ،تم توزيع إستبانة من أجل جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالموضوع ،وكذلك قام الباحث بإجراء المسح المكتبي من أجل إغناء الجانب النظري للبحث ،

أهم النتائج التي تم التوصل إليها :

أظهرت نتائج البحث حرص الشركة بشكل عام على تبني عمليات إدارة المعرفة لما لها أهمية بالغة في تحقيق أهدافها حيث كان (خزن المعرفة) من المتغيرات الأكثر أهمية في الشركة المبحوثة ،مما يستدعي ذلك التوجه نحو إنشاء قاعدة بيانات متطورة.

---

[1] - نعيمة يحياوي ، سهام شوشان ، **مرجع سبق ذكره** ،**ص ص 526-541.**

[2] صلاح عبد القادر النعيمي ، عامر فدعوس عذيب ، **دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الإبتكاري بحث تحليلي لعينة من مديري الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية** ،**مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد ، العراق ،العدد89 ، المجلد 22 ، 2016** ،**ص ص 1-21** ؛

3–دراسة عمر الشريف ، قمري حياة بعنوان: **دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة دراسة ميدانية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية**، ؛[1]

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور عمليات إدارة المعرفة في استدامة الميزة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية والتعرف على طبيعة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة لمجمع صيدال من وجهة نظر المديرين العاملين في مختلف فروع مجمع صيدال لصناعة الأدوية ، التعرف على نوع الأثر المعنوي الموجود بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة ؛

شملت الدراسة عينة من المديرين العاملين في مختلف فروع مجمع صيدال ، ومن أجل جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع تم توزيع 50 استمارة استبيان ، وقد استخدم معيار ليكارت الثلاثي ،

النتائج التي تم التوصل إليها :

هناك علاقة طردية وتأثير ايجابي بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة بمجمع صيدال ؛

رغم ممارسة صيدال لكل عمليات إدارة المعرفة إلا أنه لا يوجد لها كيان مستقل وكجزء من الهيكل التنظيمي يسمح للمنظمة امتلاك مهندس معرفة يقوم بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة ؛

ان عملية استدامة المعرفة في مجمع صيدال هي الأكثر مساهمة في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة .

4–دراسة أكرم محسن الياسري ،ظفر ناصر حسين بعنوان: **أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعات الفرات الأوسط263**؛[2]

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي ،ومن أجل تحقيق ذلك تم اعتماد العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة (توليد ،خزن ،توزيع ، تطبيق) ،وتم التعبير عن التعلم التنظيمي (إستراتجية التعلم التنظيمي والهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) فيما تم التعبير عن الأداء الاستراتيجي (المنظور المالي ،منظور الزبون ،منظور العمليات الداخلية ومنظور التعلم والنمو)؛

تم الحصول على المعلومات اللازمة من خلال الإستبانة التي أعدت لهذا الغرض ، حيث جرى استطلاع آراء 82 من القيادات الإدارية والمتمثلة ب(عمداء الكليات ومعاوني العمداء ورؤساء الأقسام)؛

كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من بينها :

أظهرت النتائج الاحصائية وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة معنوية بين عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي بشكل مجتمع في الأداء الاستراتيجي؛

[1] عمر الشريف ، قمري حياة ،**مرجع سبق ذكره** ،ص ص 488-509 .

[2] أكرم محسن الياسري ،ظفر ناصر حسين: **أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعات** الفرات الأوسط ،مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة كربلاء، المجلد 15 ،العدد 2 ،2013 ،ص ص 240 -263؛

ترتبط عمليات إدارة المعرفة التي تم اعتمادها زهي (توليد، خزن، توزيع ،تطبيق) مع الأداء الاستراتيجي من خلال (منظور المالي ،منظور الزبون ،منظور العمليات الداخلية ،منظور التعلم والنمو) وفق الترتيب الآتي (عملية تطبيق المعرفة ،عملية توزيع المعرفة ، عملية توليد المعرفة ،عملية خزن المعرفة)؛

ترتبط أبعاد التعلم التنظيمي التي تم اعتمادها وهي (إستراتجية التعلم التنظيمي ولهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) مع الأداء الاستراتيجي من خلال (منظور المالي ،منظور الزبون ،منظور العمليات الداخلية ،منظور التعلم والنمو) وفق الترتيب الآتي (إستراتجية التعلم التنظيمي والثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي).

5-دراسة أنوار هادي طه ،جليلة كوركيس بعنوان: **تأثير عمليات إدارة المعرفة في قدرات التفكير الإبداعي دراسة استطلاعية لعينة من منتسبي المكتبة المركزية ،مجلة تنمية الرافدين ، جامعة الموصل ، العدد 112 ، المجلد 35 ، ص ص 222-238** ؛[1]

تهدف هذه الدراسة لتعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة في قدرات التفكير الإبداعي في المكتبة المركزية ،فضلا عن إيجاد طرق وأساليب علمية تساعد المنظمة المبحوثة في تعزيز أدائها عن طريق تحسين قدرات التفكير الإبداعي ؛

شملت الدراسة عينة عشوائية تمثلت ب 100 منتسب وتم توزيع الإستبانة عليهم وبلغ عدد الإستباانات المسترجعة والصالحة لتحليل 61 إستبانة ؛

أهم النتائج التي تم التوصل إليها :

يتبين من خلال اختبار علاقات الارتباط بين المتغيرات في المنظمة المبحوثة أن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين عمليات إدارة المعرفة وقدرات التفكير الإبداعي بموجب معامل الارتباط على مستوى المنظمة المبحوثة ، مما يشير إلى تطوير وزيادة قدرات التفكير الإبداعي بالمنظمة المبحوثة ، وكذلك هناك علاقة ارتباط بين عمليات إدارة المعرفة ومتغيرات التفكير الإبداعي مما يؤكد ان الأفراد يصبح لديهم أفكار إبداعية وإبتكارية .

❖ **باللغة الاجنبية** :

1. دراسة بعنوان : **The impact of Knowledge Management on Organizational Productivity: A Case Study on Koosar Bank of Iran** للباحثين Jamal El-Den &Fatemeh Torabi مداخلة في ملتقى 4th Information Systems International Conference 2017[2]

أثر إدارة المعرفة على الإنتاجية التنظيمية دراسة حالة بنك كوزار في ايران ؛

الهدف معرفة الأثر الناتج عن مشاركة المعرفة على الإنتاجية التنظيمية؛

[1] أنوار هادي طه ،جليلة كوركيس ،**تأثير عمليات إدارة المعرفة في قدرات التفكير الإبداعي دراسة استطلاعية لعينة من منتسبي المكتبة المركزية** ،مجلة تنمية الرافدين ، جامعة الموصل ، العدد 112 ، المجلد 35 ، ص ص 222-238

[2] للباحثين **The impact of Knowledge Management on Organizational Productivity: A Case Study on Koosar Bank of Iran** ، مداخلة في ملتقى 4th Information Systems International Conference 2017, ISICO 2017, 6-8 November 2017, Bali, Indonesia Fatemeh Torabi & Jamal El-Den

210 إستبانة عولجت منها 196 تكونت محاور الاستبيان من فقرات لقياس نية مشاركة الفرد، ثقافة المؤسسة، مشاركة المعرفة، المعرفة الصريحة والضمنية، الإبداع التنظيمي، ثقافة المعرفة والإنتاجية؛

النتائج:

مكونات إدارة المعرفة تؤثر إيجابا في الإبداع التنظيمي وتنافسية المنظمة وهما يؤديان لتحسين الإنتاجية التنظيمية

أثبتت الدراسة على أن إدارة المعرفة تعتمد بشدة على نية مشاركة الأفراد وتوفر الثقافة التنظيمية لذلك أكد الباحثان على ضرورة تغيير الثقافة والسلوكيات لأن إدارة المعرفة لن تنجح بدونهما

وجود تأثير لمشاركة المعرفة في الإبداع التنظيمي وتنافسية المنظمة .

2. دراسة ل(Georgios Theriou& Dimitrios Maditinos & Nikolaos Theriou) بعنوان

Knowledge Management Enabler Factors and Firm "Performance: An Empirical Research of the Greek Medium and large firms",[1]

عوامل نجاح إدارة المعرفة والأداء المؤسسي: بحث تجريبي على المؤسسات اليونانية المتوسطة والكبيرة؛

الهدف تحديد عوامل النجاح الحاسمة المحددة لفعالية إدارة المعرفة في المؤسسة والتي بدورها تنعكس على الأداء المؤسسي، إضافة إلى بحث تأثير فعالية إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي؛

تم إرسال إستبانة الكترونية لـ 280 من المؤسسات المتوسطة والكبيرة في كل اليونان اختيرت عشوائيا قام الباحثون بالمعالجة الإحصائية لـ 109 إستبانة؛

العينة : مدراء إدارة المعرفة في المؤسسات وكل المديرين المنخرطين في عمليات إدارة المعرفة ممن قبلوا المشاركة في الاستبيان في 280 مؤسسة؛

النتائج :

يوجد تأثير لبعد القيادة على فعالية إدارة المعرفة؛

يوجد تأثير لبعد ثقافة المؤسسة على فعالية إدارة المعرفة؛

لا يوجد تأثير لبعد إستراتيجية إدارة المعرفة على فعالية إدارة المعرفة؛

لا يوجد تأثير لبعد الأفراد على فعالية إدارة المعرفة؛

يوجد تأثير لمتغير فعالية إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي .

الفرع الثالث : الدراسات المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية

❖ **باللغة العربية** :

[1] Nikolaos Theriou & Dimitrios Maditinos& Georgios Theriou، **Knowledge Management Enabler Factors and Firm "Performance: An Empirical Research of the Greek Medium and large firms",** European Research Studie, Issue (2), 2011,p97-133

1. -دراسة خالد رجم بعنوان :**تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتجيات إدارة الموارد البشرية دراسة مقارنة لعينة من المؤسسات العاملة في قطاع النفط –الجزائر** ؛[1]

تهدف الدراسة إلى تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية في فعالية استراتجيات إدارة الموارد البشرية المتمثلة في (إستراتجية التوظيف، إستراتجية التطوير والتدريب ، إستراتجية التعويضات ، إستراتجية تقييم أداء العاملين) وذلك على عينة من المؤسسات العاملة في قطاع النفط ،دراسة مقارنة بين أربع مؤسسات عمومية ومؤسستين أجنبيتين؛

تم إجراء مقابلات شخصية مع إطارات إدارة الموارد البشرية إضافة إلى مديري أنظمة المعلومات لتقييم مدى فعالية النظام المعتمد ومدى مساهمته في فعالية استراتجيات الموارد البشرية؛

أهم النتائج المتوصل إليها :

في المؤسسات العمومية لم تصل بعد للاستغلال الأمثل لنظام معلومات الموارد البشرية فلم يتعدى أثره الأثر الوظيفي ، كما سجلنا غياب استراتيجيات واضحة للموارد البشرية،مما انعكس على أداء إدارة الموارد البشرية التي ركزت على التسيير قصير الأجل؛

أما المؤسسات الأجنبية فتعتمد على أنظمة معلومات متطورة ومستغلة بشكل جيد، ويعتبر نظام معلومات الموارد البشرية الأداة الرئيسية التي تساهم في فعالية كل من صياغة وتنفيذ ورقابة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية

2. دراسة عبد المنعم محمد أبوليفة بعنوان:**أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية** ؛[2]

–هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات التدريبية من الموارد البشرية في الشركة الليبية للحديد والصلب ،

– عينة الدراسة فتحددت بمجموعة من العاملين بإدارة الشركة ، تم الاعتماد على الدراسات والأبحاث المتعلقة بمجال مشكلة الدراسة في تطوير استبيان مكون من قسمين ،حيث بلغ عدد الاستمارات الموزعة (60) استمارة منها (53) استمارة صالحة للتحليل ،تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام البرنامج الاحصائي spss؛

–توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية ؛ كما أنه يتوفر لدى الشركة نظام معلومات للموارد البشرية يتميز بالدقة والمرونة والشمولية بشكل يساهم في التحديد الدقيق وتخطيط الاحتياجات التدريبية من الموارد البشرية .

3. دراسة محمود علي الروسان ، مثنى محمد العموش بعنوان :**دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء التنظيمي دراسة ميدانية في القطاع الفندقي الأردني** ،[1]

[1] خالد رجم مرجع سبق ذكره .

[2] عبد المنعم محمد أبوليفة ،:**مرجع سبق ذكره** .

تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة الاهتمام بنظام معلومات الموارد البشرية والوقوف على مستوى أدائه ، إضافة إلى درجة تحري الولاء لدى العاملين في الفنادق الأردنية ومعرفة العلاقة والأثر بين نظام معلومات الموارد البشرية والولاء التنظيمي ؛

تكون مجتمع البحث من القائمين على إدارة الموارد البشرية (مدير ،نائب مدير ،مساعد مدير) في الفنادق الأردنية ،حيث تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات وتم استعادة (77) استبانة تمثل نسبة 83 بالمئة من الإستبانات الموزعة؛

ومن أهم النتائج المتوصل إليها :

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية وأثر بين نظام معلومات الموارد البشرية والولاء التنظيمي ؛
- وجود قصور في جوانب تحديد الأجور والرواتب والمكافآت بسبب غياب المعلومة الكافية ؛
- لم يسهم نظام معلومات الموارد البشرية بشكل واضح ومفيد في توصيف الوظائف .

4. دراسة فوزية مفتاح مراجع البرغثي بعنوان **واقع تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية بالمصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في ليبيا** ؛[2]

تهدف الدراسة إلى معرفة استخدام نظام معلومات الموارد البشرية بالمصارف التجارية والتعرف على المعوقات التي تحول دون استخدامه؛

تم تجميع البيانات الأولية عن طريق استمارة استبيان ، وقد تم تصميمها في نموذجين وزعت على مسؤولي الموارد البشرية وكذلك على مسؤولي المعلومات بالمصارف التجارية قيد الدراسة ،وتم استخدام أسلوب الإحصاء الوصفي لتحليل البيانات المجمعة وذلك بواسطة برنامج (spss)؛

أهم النتائج التي تم التوصل إليها :

تشير مجمل النتائج إلى القصور الواضح في استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في المصارف التجارية(قيد الدراسة) ؛

تؤكد نتائج تحليل البيانات أن هناك مشاكل ومعوقات عدة تحول دون استخدام نظام معلومات الموارد البشرية بالمصارف التجارية (قيد الدراسة) تفضيل المسؤولين اتخاذ القرارات عن طريق الخبرة والحكم الشخصي ، عدم وجود قواعد بيانات دقيقة ،قصور دعم الإدارة العليا .

5. دراسة غني دحام تناي الزبيدي ، هديل علي عبد بعنوان **كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وتأثيره على مستوى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين بحث ميداني في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي** ؛[3]

تهدف الدراسة الى تحديد دور كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية في فاعلية نظام تقييم أداء العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مركز الوزارة ؛

---

[1] محمود علي الروسان ، مثنى محمد العموش،:**دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء التنظيمي دراسة ميدانية في القطاع الفندقي الأردني** ،**مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة** ،**العدد37** ،**2013**، **ص ص 221-242**

[2] فوزية مفتاح مراجع البرغثي ، **واقع تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية بالمصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في ليبيا** ،مذكرة ماجستير في الإدارة ، جامعة بنغازي 2013

[3] دراسة غني دحام تناي الزبيدي ، هديل علي عبد ، **مرجع سبق ذكره ص ص** 59-88

وقد تكون مجتمع البحث من الأكاديميين والإداريين وأصحاب المناصب الإدارية ضمن مستوى الإدارة الوسطى العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، حيث تم اختيار عينة قصدية شملت جميع رؤساء الأقسام في دوائر الوزارة بلغ عددهم (42) رئيس قسم ،واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات والمعلومات إضافة إلى إجراء مقابلة شخصية مع بعض الرؤساء ، ولتحليل البيانات تم استخدام برنامج (spss) ؛

أهم النتائج المتوصل إليها :

وجود تأثير لنظام معلومات الموارد البشرية في مستوى تقييم أداء العاملين بنسبة 83 بالمئة؛

أظهرت النتائج أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي توظف أنظمة معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات الخاصة بشؤون العاملين ؛

تولي الوزارة اهتمام بجودة نظام معلومات الموارد البشرية .

❖ **باللغة الأجنبية :**

1. دراسة ل (İLHAMI KAYGUSUZ, TAHIR AKGEMCİ, ABDULLAH YILMAZ) بعنوان :

"The Impact of HRIS usage on organizational efficiency and employee performance:A research in industrial and banking sector in Ankara and Istanbul citises " [1]

أثر نظام معلومات الموارد البشرية على كفاءة المؤسسة وأداء العاملين : دراسة حالة القطاعين الصناعي والبنكي بمدينتي أنقرة وإسطنبول

الهدف: الكشف عن الأثر الذي يحدثه نظام معلومات الموارد البشرية في الإدارة الإستراتجية الموارد البشرية باعتبارها عملية أساسية من عمليات الإدارة الإستراتجية في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في تركيا ؛

عينة الدراسة استهدف الباحثون حوالي 160 من المديرين ومديري الإدارة الوسطى في المؤسسات التابعة للقطاع الصناعي والقطاع البنكي بمدينة أنقرة وإسطنبول بتركيا؛

النتائج : أثبتت النتائج وجود علاقة طردية إيجابية بين معدل استخدام نظام الموارد البشرية والكفاءة التنظيمية .

2. دراسة ل(An Feng Song Wei) بعنوان : **" Research on application of human researce information system in SMEs"** ، [2]

تعرض المقال إلى الدور الأساسي الذي يلعبه نظام معلومات الموارد في تسيير المقاولات أو المؤسسات الحديثة وتناول الوظائف الأساسية لنظام معلومات الموارد البشرية ومشاكل تطبيقه في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالصين ،حيث حصر هذه المشاكل في محتوى المعلومة تسييرها وتقييمها ،وحث المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصينية أن تأخذ بعض المعايير من أجل تحسين تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية

[1] İLHAMI KAYGUSUZ, TAHIR AKGEMCİ, ABDULLAH YILMAZ ، **The Impact of HRIS usage on organizational efficiency and employee performance:A research in industrial and banking sector in Ankara and Istanbul citises " ,** International Journal of Business and Management , Vol. IV, No. 4 / 2016

[2] An Feng Song Wei،**Research on application of human researce information system in SMEs"**، 2nd International Conference on Science and Social Research (ICSSR 2013) ,China , 804-807 An Feng Song Wei،**Research on application of human researce information system in SMEs"**، 2nd International Conference on Science and Social Research (ICSSR 2013) ,China , 804-807

المطلب الثاني : أوجه التشابه والاختلاف الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد عرض الدراسات السابقة التي تم إجرائها في مجال الدراسة نجد أن هناك أوجه تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سنحاول ذكر أهمها:

إن اختيار موضوع عمليات إدارة المعرفة كمتغير تابع لنظام معلومات الموارد البشرية لم يتطرق له الكثير من الباحثين ، ولقد تناولت دراستنا هذان المتغيران لما لهما من ارتباط وتأثير على سير ونشاط أي مؤسسة ،خاصة قطاع الخدمات الذي يتميز بالسرعة والتطور ويجب على مؤسساتنا مواكبة هذا التطور من خلال التسيير الجيد لنظام معلومات الموارد البشرية بصفة خاصة لدى المدراء ورؤساء الأقسام واهتمامهم بالعمليات المختلفة لإدارة المعرفة ؛

إن كل الدراسات قد استهدفت التعرف على أحد الجوانب الهامة المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية ومحددات هذا المفهوم ، والتعرف على مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة وعملياتها بما يتلائم مع العمل الإداري ؛

من ناحية الهدف فقد اشتركت كل الدراسات حول هدف رئيسي واحد وهو نظام المعلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة لدى الإداريين ؛

فيما يخص أدوات الدراسة فجل الدراسات اعتمدت الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات ، ماعدا دراستين الدراسة الأولى اعتمدت على المقابلة الشخصية فقط مع بعض المدراء والدراسة الثانية إضافة إلى الاستبيان اعتمدت المقابلة الشخصية ؛

هناك اختلاف فيما يخص أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية فكل باحث نظر إليه من جانبه الخاص ، أما عمليات إدارة المعرفة فكل الدراسات اعتمدت على العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة (التوليد ، التخزين ،التوزيع والتطبيق) ، في دراستنا إضافة إلى هذه العمليات تطرقنا إلى العمليات الأخرى لإدارة المعرفة (التشخيص ، التخطيط ،التحديث ....).

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل قمنا بتقسيمه إلى مبحثين ،حيث المبحث الأول لعرض الأدبيات النظرية تطرقنا في مطلبه الأول الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة تناولنا فيه مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة ، العمليات المختلفة لإدارة المعرفة وأهمية إدارة المعرفة وعناصرها، أما في المطلب الثاني فتعرضنا للإطار مفاهيمي لنظام معلومات الموارد البشرية بما في ذلك من مفاهيم وعناصر ومكونات وأخيرا محددات نظام معلومات الموارد البشرية ؛

المبحث الثاني كان لإبراز الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا مستخلصين بذلك النتائج والتوصيات المتحصل عليها .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لنظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية-ورقلة

تمهيد

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع إدارة المعرفة ونظام معلومات الموارد البشرية ، ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة ميدانية باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة ، لمعرفة مدى اثر نظام معلومات الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة سنحاول في هذا الجزء إلى إبراز الطريقة والأدوات المستخدمة في الجانب الميداني وتقديم لمحة صغيرة عن المؤسسة محل الدراسة وفي الأخير إلى تحليل النتائج ومناقشتها؛

وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى :

المبحث الأول :الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية .

المبحث الثاني :تحليل النتائج ومناقشتها .

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم لمحة صغير عن المؤسسة محل الدراسة ، الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول:لمحة عن المؤسسة محل الدراسة

تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجدا عبر كافة مناطق الوطن، حيث تعتبر مؤسسة اقتصادية ذات طابع تجاري محتكرة من طرف الدولة حيث تسيرها مديرية عامة مقرها العاصمة و12 مفوضية إقليمية (الجزائر، وهر ان، قسنطينة، عنابة، ورقلة، الشلف، بشار، باتنة، تيزي وزو، بليدة تلمسان)حيث تم التقسيم حسب الأقاليم حيث تحتوي هذه المديريات الإقليمية على وحدات عملية ولائية. ولهذا سنختار الوحدة العملية لولاية ورقلة تكون محل الدراسة.

الوحدة العملية لولاية ورقلة: هي إدارة عمومية وفي نفس الوقت مؤسسة خدماتية ذات صبغة تجارية و تعتبر ثالث وحدة تنظيمية، حيث تقوم بجملة من المهامات والتنسيق بين كل الوكالات التجارية التابعة لها، حيث تسعى الدولة الى توزيع وزيادة مهامها وسلطتها لتتمكن من تسيير أنشطتها بنفسها دون العودة الى المديرية الإقليمية ما يؤدي الى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الكلي للمؤسسة وهي تقوم بتسيير أربع وكالات تجارية وهي ورقلة، حاسي مسعود، تقرت، تماسين.

الفرع الثاني :طرق الدراسة

أولا : مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في التعرف على المديرية العملياتية اتصالات الجزائر ، حيث تكون من المدراء ورؤساء الأقسام العاملين بالمؤسسة محل الدراسة ؛

أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم توزيع 50 استمارة استبيان على المدراء ورؤساء الأقسام تم استرجاع 47 من الاستمارات الموزعة منها 41 استمارة صالحة لتحليل .

ثانيا : متغيرات الدراسة :

الجدول II. 1 : يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة
المتغير التابع:	إدارة المعرفة
المتغير المستقل:	نظام معلومات الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبة

يظهر الجدول متغيرات الدراسة حيث يمثل نظام معلومات الموارد البشرية المتغير المستقل بينما تمثل إدارة المعرفة المتغير التابع اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي ,حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 19 عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

1- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها،وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

2- مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

3- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع(عمليات إدارة المعرفة)؛

4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع دراستنا سيتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة .

الاستبيان :

حيث خصص الاستبيان لمدى معرفة عينة الدراسة لأبعاد نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة ، حيث قسم الاستبيان إلى ثلاث محاور :

المحور الأول : يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة مثل(الجنس,العمر,المستوى التعليمي, الخبرة)؛

المحور الثاني :يتعلق بعمليات إدارة المعرفة ويحتوي 39 عبارة؛

المحور الثالث :يتعلق بأبعاد نظام معلومات الموارد البشرية ويحتوى 19 عبارة .

وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحور الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات , ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال ,يطلب من المدراء ورؤساء الأقسام إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس" ليكارت الثلاثي" كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات.
- محايد تعطى لها درجتان.
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " **ليكارت الثلاثي**" كما هو موضح كما يلي:

الجدول II. 2: يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	قليل
من 1.67الى 2.34	متوسط
من 2.35 إلى 3	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3 -1 = 2) ثم نقسمه على اكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (3/2=0.66),ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 2.35 إلى 3 مرتفع).

ثالثا:صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته, مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع, بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

. صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال, وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

. ثبات الاستبيان:

تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام معامل الفا كرونباخ ،بلغت نسبة معامل الارتباط 96.1 %كما هو موضح في الجدول الموالي ،وهذه القيمة مؤشر لصلاحية الاستبيان للتطبيق .

الجدول II. 3 : معاملات الثبات باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة " باستخدام طريقة آلفا كرونباخ

المؤسسة	اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة
معامل آلفا كرونباخ	**% 96.1**

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على معطيات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ألفا كرونباخ يصل الى96.1% ، حيث تعتبر ذو مستوى ممتاز من والثبات و الثقة ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة .

المطلب الأول : نتائج الدراسة التطبيقية

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يمكن توضيحها كما يلي :

الجدول II. 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	30	%73.2
أنثى	11	%26.8
المجموع	41	%100

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

يظهر من خلال الجدول أن أغلبية الأفراد كانوا من فئة الذكور التي تقدر بنسبة (73.2%)، بينما بلغت نسبة فئة الإناث (26.8%) ، هذا يؤكد هيمنة الذكور حيث تم ملاحظة سيطرة فئة الذكور في المؤسسة محل الدراسة من خلال زيارتنا ويعود ذلك إلى طبيعة نشاط المؤسسة .

الجدول II. 5 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

فئة العمر	التكرار	النسبة %
اقل من 30 سنة	03	%7.3
من30إلى 40 سنة	17	%41.5
من 40 الى 50 سنة	16	%39
من 50 سنة فاكثر	05	%12.2
المجموع	41	%100

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير العمر أن الفئة العمرية (من 30 الى 40 سنة)تمثل أعلى نسبة قدرت ب(41.5%)، تليها الفئة (من 40إلى 50) بنسبة 39% ،وهذه نتيجة منطقية نظرا لأن هاتين الفئتين العمريتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة والكفاءة من خلال التجاوب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان.

الجدول II. 6: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	13	%31.7
جامعي	24	%58.5
دراسات عليا	04	%9.8
المجموع	41	%100

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول والمتعلق بالمستوى التعليمي أن أغلبية أفراد عينة الدراسة ليهم مستوى جامعي بنسبة تقدر (58.5%)/،تليها مستوى ثانوي بنسبة تقدر ب(31.7%) ،أما بالنسبة لدراسات العليا فهي نسبة ضعيفة تقدر ب(9.8%) هذا مستوى مقبول ودليل على أن المؤسسة تهتم بالكفاءات البشرية .

الجدول II. 7 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الخبرة في المؤسسة	التكرار	النسبة %
اقل من 5 سنوات	05	%12.2
من 5- 10 سنوات	02	%4.9
من 10 – 15سنة	17	%41.5
أ من 15 سنة فأكثر	17	%41.5
لمجموع	41	%100

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة (من 10-15 سنة) و(فئة من 15 سنة فأكثر) تحصلتا على نفس النسبة وتقدر (41.5%) وهذا يفسر أن المؤسسة تعتمد على عامل الخبرة وهذا يعود إلى حساسية المنصب حيث يحتاج إلى خبرة كبيرة ، والفئات الشابة يتم توظيفها في المناصب الأخرى .

الفرع الثاني : تحليل البيانات المتعلقة بواقع نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة

وسيتم ذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :

- ما هو واقع نظام معلومات الموارد البشرية اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة ؟
- ما هو واقع عمليات إدارة المعرفة اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة ؟
- ما هي طبيعة وجود العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية كمتغير مستقل وعمليات إدارة المعرفة بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر كمتغير تابع ؟
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة المعرفة تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة)؛

الاجابة الاحصائية عن السؤال الأول :

ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك

1. **واقع نظام معلومات الموارد البشرية اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة:**

ومن أجل التعرف على واقع نظام معلومات الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة اعتمدنا خمسة أبعاد لنظام معلومات الموارد البشرية وهي : الدقة ، الشمول ،التوقيت والسرعة ، المرونة والملاءمة والجدول الموالي يبين تحليل عبارات هذا المتغير المستقل

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وفقا لأبعاد نظام معلومات الموارد البشرية :

1. **بعد الدقة :**

الجدول II. 8: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الدقة :

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تتميز المعلومات التي تستخدمها حول الموارد البشرية بمستوى عال من الدقة	2.14	0.72	4	متوسط
2	ساهم استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في تقليل نسبة الأخطاء على مستوى المعلومات المقدمة	2.39	0.77	3	مرتفع
3	يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية واضحة و مفهومة	2.46	0.71	2	مرتفع
4	يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية موجزة ومفيدة	2.53	0.67	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعد االدقة	2.38	0.54	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يضمن العبارات الخاصة ببعد دقة نظام معلومات البشرية ومساهمته في تقليل الأخطاء ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارات (2.38) وانحراف معياري(0.54) وهو ذو قيمة مرتفعة وهذا يعكس درجة موافقة عالية لمحتوى العبارات ، وقد احتلت العبارة رقم 04 (يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية موجزة ومفيدة) المرتبة

الأولى بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (0.67) ،تليها العبارة رقم 03 (يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية واضحة و مفهومة) بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (0.71) ،تليها بعد ذلك العبارة رقم 02(ساهم استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في تقليل نسبة الأخطاء على مستوى المعلومات المقدمة) ، بمتوسط حسابي (2.39) وانحراف معياري (0.77) ، وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 01 (تتميز المعلومات التي تستخدمها حول الموارد البشرية بمستوى عال من الدقة) بمتوسط حسابي (2.14) وانحراف معياري (0.72)، وهذا يدل على أن نظام معلومات الموارد البشرية رغم مساهمته في تقليل الأخطاء لكنه لم يصل إلى المستوى المطلوب من الدقة .

2. **بعد الشمول :**

الجدول II. 9: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الشمول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تغطي مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية جميع وظائف إدارة الموارد البشرية	2.43	0.63	3	مرتفع
2	يوفر لك نظام المعلومات الموارد البشرية الإحصائيات اللازمة في المجالات المختلفة التي تحتاجها لاتخاذ قراراتك	2.51	0.67	2	مرتفع
3	تتميز المعلومات التي يوفرها النظام بأنها تحتوي على كل العناصر والتفاصيل التي تساعدك على اتخاذ القرار	2.53	0.63	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعد الشمول	2.49	0.55	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن بعد شمول نظام معلومات الموارد البشرية مرتفع حيث بلغ المتوسط العام لهذا (2.49) وانحراف معياري (0.55) ، حيث جاءت العبارة رقم 03 (تتميز المعلومات التي يوفرها النظام بأنها تحتوي على كل العناصر والتفاصيل التي تساعدك على اتخاذ القرار) في المرتبة الأولى ، وهذا ما يفسر أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الموارد البشرية تساعد المديرين في اتخاذ القرارات ، تليها العبارة رقم 02 (يوفر لك نظام المعلومات الموارد البشرية الإحصائيات اللازمة في المجالات المختلفة التي تحتاجها لاتخاذ قراراتك) بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (0.67) ، وتأتي العبارة رقم 01 في المرتبة الأخيرة (تغطي مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية جميع وظائف إدارة الموارد البشرية) ، وهذا يؤكد أن نظام معلومات الموارد البشرية يوفر الاحصائيات اللازمة وفي جميع المجالات للمديرين لاتخاذ القرارات ومخرجاته تغطي جميع وظائف الموارد البشرية .

3. بعد التوقيت والسرعة:

الجدول II. 10: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التوقيت والسرعة :

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في وقت قصير حسب الحاجة إليها	2.46	0.71	3	مرتفع
2	يتيح لك نظام معلومات الموارد البشرية إرسال و استقبال المعلومات المتعلقة بالمورد البشري في وقت وجيز	2.51	0.74	2	مرتفع
3	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إرسال المعلومات للشخص المناسب في الوقت و المكان المناسبين	2.53	0.71	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعد التوقيت والسرعة	2.48	0.57	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن بعد التوقيت والسرعة سائد بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (2.48) وانحراف معياري (0.57) ، وهذا يؤكد أن نظام معلومات الموارد البشرية يساهم بدرجة كبيرة في ايصال المعلومة للشخص المناسب في التوقيت والمكان المناسبين ، وتم تفسير هذا من خلال العبارة رقم 03 (يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إرسال المعلومات للشخص المناسب في الوقت و المكان المناسبين) بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري(0.71) ، وتليها العبارة رقم 02 (يتيح لك نظام معلومات الموارد البشرية إرسال و استقبال المعلومات المتعلقة بالمورد البشري في وقت وجيز) ، كما يتيح النظام للمدراء ورؤساء الأقسام الحصول على المعلومات (اجازات ، علاوات ، ترقيات) الخاصة بالمورد البشري في وقت قصير وعند الحاجة إليها وهذا ما تفسره العبارة الأخيرة لبعد التوقيت والسرعة (يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في وقت قصير حسب الحاجة إليها) بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (0.71)

4. **بعد المرونة :**

الجدول II. 11: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد المرونة :

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تتميز المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية بقدرتها على التكيف تبعا لمتطلبات المستفيدين منها	2.56	0.48	1	مرتفع
2	يمكن استخدام المعلومات المقدمة لعدة أغراض من قبل متخذي القرار	2.51	0.40	2	مرتفع
3	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات بعدة أشكال (تقارير،إحصائيات،رسومات...)	2.48	0.56	3	مرتفع
4	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات يمكن استخدامها من طرف عدة أفراد	2.43	0.59	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعد المرونة	2.50	0.50	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن بعد المرونة سائد بدرجة مرتفعة ، حيث بلغ المتوسط العام (2.50) بانحراف معياري (0.50) ،وذا ما يفسر أن المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية تتأقلم مع كافة المتطلبات ، واحتلت العبارة رقم 01 (تتميز المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية بقدرتها على التكيف تبعا لمتطلبات المستفيدين منها) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (0.48) وهذا يعكس درجة الموافقة العالية على محتوى العبارة من قبل عينة الدراسة ،تليها العبارة 02 (يمكن استخدام المعلومات المقدمة لعدة أغراض من قبل متخذي القرار) بمتوسط حسابي (2.51)وانحراف معياري(0.40) ،تليها العبارة 03(يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات بعدة أشكال (تقارير،إحصائيات،رسومات...) بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.56) وفي الأخير العبارة 04 (يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات يمكن استخدامها من طرف عدة أفراد) بمتوسط حسابي (2.43) وانحراف معياري(0.59) ، تتميز معلومات نظام معلومات الموارد البشرية بأنها تستعمل لعدة أغراض وتأتي بعدة اشكال وتستخدم من طرف عدة أفراد .

1. **بعد الملاءمة :**

الجدول II. 12: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الملاءمة:

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية التوظيف (الاستقطاب+ الاختيار)	2.39	0.62	5	مرتفع
2	المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفة التدريب	2.48	0.63	3	مرتفع
3	المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في إدارة التعويضات والمكافآت	2.53	0.63	1	مرتفع
4	تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في المساعدة في التخطيط للاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية	2.43	0.67	4	مرتفع
5	تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الأفراد	2.51	0.63	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعد الملاءمة	2.47	0.51	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن البعد الخامس والأخير ،حيث بلغ المتوسط العام لبعد الملاءمة (2.47) وانحراف معياري (0.51) وهذا يعكس درجة الموافقة الكبيرة على محتوى العبارات ، وقد احتلت العبارة رقم 03(المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في إدارة التعويضات والمكافآت) بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري(0.63) المرتبة الأولى تليها العبارة رقم 05(تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الأفراد) ، تليها العبارة 02 (المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفة التدريب) ، وتليها العبارة رقم 04 (تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في المساعدة في التخطيط للاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية) بمتوسط حسابي (2.43) وانحراف معياري (0.76) ، وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم 01 (المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية التوظيف (الاستقطاب+ الاختيار)). وهذا يدل على أن المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بمختلف وظائف إدارة الموارد البشرية

الجدول II. 13: متوسطات أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	**الدقة**	2.38	0.54	5	مرتفع
2	**الشمول**	2.49	0.55	2	مرتفع
3	**التوقيت والسرعة**	2.48	0.57	3	مرتفع
4	**المرونة**	2.50	0.50	1	مرتفع
5	**الملاءمة**	2.47	0.51	4	مرتفع
	المتوسط العام لنظام معلومات الموارد البشرية	2.46	0.44	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه يتبن لنا أن كافة الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع ،وأعلى متوسط حسابي كان لبعد المرونة (2.50) وانحراف معياري (0.50)وهذا يدل على أن نظام معلومات الموارد البشرية قادر على التكيف لتلبية متطلبات المتغيرة للمستفيدين ، كذالك المرونة العالية لمخرجاته المتعددة الأغراض من قبل متخذي القرار ، وفي المرتبة الثانية بعد الشمول بمتوسط حسابي(2.49) وانحراف معياري (0.55) وبمستوى مرتفع دلالة على احتواء المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية للحقائق الأساسية التي تحتاجها عملية اتخاذ القرار،ثم يليها بعد التوقيت والسرعة بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.57) وهذا يثبت وجود مستوى مرتفع في توفير المعلومات من قبل نظام معلومات الموارد البشرية بالتوقيت والسرعة المناسبين ويأتي بعد ذلك بعد الملاءمة بمتوسط حسابي (2.47) وانحراف معياري(0.51) وبمستوى مرتفع وهذا يدل على تطابق المعلومات مع احتياجات متخذ القرار أو مستخدمي هذه المعلومة ، وأخيرا بعد الدقة بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.54) وهذا يدل على ان المعلومات المعدة للاستخدام تتميز بدرجة عالية من الثقة .

- توجد نظرة ايجابية حول نظام معلومات الموارد البشرية ،أي هناك اهتمام بنظام معلومات الموارد البشرية من طرف المدراء ورؤساء الأقسام ، وهو ما يؤكد الفرضية الأولى مستوى الاهتمام بنظام معلومات الموارد البشرية مرتفع اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة

الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني :

2. واقع عمليات إدارة المعرفة اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة

عمليات إدارة المعرفة هي : تشخيص المعرفة ، تخطيط المعرفة ،تحديث المعرفة ، نشر تقاسم وتوزيع المعرفة ،توليد واكتساب المعرفة ،تنظيم تخزين واسترجاع المعرفة ،تنفيذ المعرفة ومتابعة المعرفة والرقابة عليها ،والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد إدارة المعرفة** :

البعد الأول :عملية تشخيص المعرفة :

الجدول II. 14: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تشخيص المعرفة:

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تمتلك المؤسسة الأدوات التي تمكنها من اكتشاف المعرفة.	2.43	0.67	1	مرتفع
2	تمتلك المؤسسة القدرة على تحديد عامليها الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجال أنشطتها.	2.34	0.69	3	متوسط
3	تمتلك المؤسسة القدرة على تحديد الأفراد والمصادر خارج المؤسسة التي تمتلك المعرفة المرتبطة بمجالات أنشطتها.	2.29	0.74	4	متوسط
4	تهتم المؤسسة باستقطاب خبراء في مجال إدارة المعرفة المرتبطة بأنشطتها.	2.21	0.79	5	متوسط
5	تركز المؤسسة على تشخيص أنواع المعرفة المطلوبة لكل مستوى من مستوياتها المختلفة.	2.34	0.72	2	متوسط
	المتوسط العام لعملية تشخيص المعرفة	2.32	0.57	--	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عملية تشخيص المعرفة سائدة بدرجة متوسط ، حيث بلغ المتوسط العام لها (2.32) وانحراف معياري (0.57) ،واحتل العبارة رقم 01 (تمتلك المؤسسة الأدوات التي تمكنها من اكتشاف المعرفة) بمتوسط حسابي (2.43) وانحراف معياري (0.67) بمستوى مرتفع ، تليها العبارة رقم 05(تركز المؤسسة على تشخيص أنواع المعرفة المطلوبة لكل مستوى من مستوياتها المختلفة) بمتوسط حسابي (2.34) وانحراف معياري (0.72) واحتلت العبارة رقم 04(تهتم المؤسسة باستقطاب خبراء في مجال إدارة المعرفة المرتبطة بأنشطتها) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري(0.79) ،وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تمتلك الأدوات التي تمكنها من اكتشاف المعرفة لكنها لا تهتم باستقطاب خبراء لإدارة المعرفة المتعلقة بأنشطتها ، أغلبية المتوسطات كانت بمستوى متوسط وهذا يدل على أن المؤسسة لا تولي أهمية كبيرة لعملية تشخيص المعرفة على الرغم من أنها من أهم عمليات إدارة المعرفة .

البعد الثاني : عملية تخطيط المعرفة :

الجدول II. 15: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تخطيط المعرفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
6	تضع المؤسسة لنفسها أهدافا تساعد في نشر المعرفة في المؤسسة.	2.48	0.63	1	مرتفع
7	تستخدم المؤسسة أساليب متعددة في بناء المعرفة اللازمة في جميع وحداتها.	2.41	0.74	2	مرتفع
8	تكافئ المؤسسة العاملين على الأفكار الابتكارية الجديدة.	1.87	0.78	4	متوسط
9	تكافئ المؤسسة العاملين فيها على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطتها..	1.80	0.74	5	متوسط
10	تعمل المؤسسة على تطوير المعرفة الحالية.	2.29	0.74	3	متوسط
	المتوسط العام لعملية تخطيط لمعرفة	2.17	0.53	--	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعملية تخطيط المعرفة بلغ (2.17) وانحراف معياري (0.53) وبمستوى متوسط واحتلت العبارة رقم 06 (تضع المؤسسة لنفسها أهدافا تساعد في نشر المعرفة في المؤسسة) بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.63) ، تليها العبارة رقم 07(تستخدم المؤسسة أساليب متعددة في بناء المعرفة اللازمة في جميع وحداتها) بمتوسط حسابي(2.41) وانحراف معياري (0.74) ، بينما احتلت العبارة رقم 09(تكافئ المؤسسة العاملين فيها على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطتها..) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.80) وانحراف معياري (0.74) وهذا يدل على أن المؤسسة تهتم بوضع تساعد في نشر المعرفة وتستخدم عدة أساليب لبناء المعرفة لكنها لا تهتم بمكافأة العاملين على الأفكار الإبتكارية الجديدة ولا على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطتها

البعد الثالث : عملية تحديث المعرفة :

الجدول II. 16: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تحديث المعرفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
11	تعمل المؤسسة على تحديث المعرفة ذات العلاقة بأنشطتها.	2.58	0.59	1	مرتفع
12	تعمل المؤسسة على تنقيح المعرفة بما يحقق كفاءة استخدامها	2.39	0.70	2	مرتفع
13	تمتلك المؤسسة الأساليب الفاعلة لتنقيح المعرفة المتاحة.	2.29	0.71	4	متوسط
14	تشكل المؤسسة طاقما/طواقم متخصصة لتحديث المعرفة المرتبطة بأنشطتها.	2.31	0.75	3	متوسط
15	تعمل المؤسسة على مراجعة المعرفة المتاحة بصورة دورية.	2.21	0.68	5	متوسط
	المتوسط العام لعملية تحديث لمعرفة	2.36	0.54	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة تهتم بدرجة كبيرة بعملية تحديث المعرفة حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (2.36) وانحراف معياري (0.54) ، واحتلت العبارة رقم 11(تعمل المؤسسة على تحديث المعرفة ذات العلاقة بأنشطتها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.59)، وتليها العبارة رقم 12(تعمل المؤسسة على تنقيح المعرفة بما يحقق كفاءة استخدامها) بمتوسط حسابي(2.39) وانحراف معياري (0.70) ،وهذا يدل على أن مؤسسة محل الدراسة تولي اهتمام كبير بعملية تحديث المعرفة المتعلقة بأنشطتها ، بينما تهتم وبشكل اقل بعملية مراجعة المعرفة المتاحة بصورة دورية وهذا ما أشارت إليه احتلت العبارة رقم 15(تعمل المؤسسة على مراجعة المعرفة المتاحة بصورة دورية) بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري(0.68).

البعد الرابع :عملية نشر وتقاسم وتوزيع المعرفة

الجدول II. 17: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية نشر وتقاسم وتوزيع المعرفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
16	تهتم المؤسسة بنقل المعرفة المرتبطة بأنشطتها من المصادر المتعددة إلى وحداتها المختلفة.	2.43	0.67	3	مرتفع
17	تستخدم المؤسسة النشرات المكتوبة و الالكترونية لنشر المعرفة المرتبطة بأنشطتها.	2.46	0.74	2	مرتفع
18	تشجع المؤسسة العاملين فيها على المشاركة في الأنشطة التي تعزز المعرفة المرتبطة بأنشطتها (مثل: مؤتمرات ، ورشات عمل ، أيام دراسية..الخ)	2.29	0.78	6	متوسط
19	يتوافر في المؤسسة وسائل اتصال تكفل تحقيق الاتصالات المهنية التي تنشر المعرفة المرتبطة بالأنشطة بين عمال المؤسسة في المستويات كلها	2.41	0.66	4	مرتفع
20	يتبادل العاملون في المؤسسة المعرفة المرتبطة بأنشطتها كلما اقتضت الضرورة ذلك.	2.48	0.50	1	مرتفع
21	يتبادل العاملون المعرفة من خلال أسلوب (فرق العمل)	2.36	0.58	5	مرتفع
	المتوسط العام لعملية نشر وتقاسم وتوزيع لمعرفة	2.41	0.44	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تشير إجابات عينة الدراسة إلى اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة تهتم بنشر تقاسم و توزيع المعرفة كعملية من عمليات إدارة المعرفة ,حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (2,41) و انحراف معياري (0,44) و بمستوى مرتفع , و هذا يعكس درجة الموافقة العالية على محتوى هذه العبارات حيث احتلت العبارة رقم 20 (يتبادل العاملون في المؤسسة المعرفة المرتبطة بأنشطتها كلما اقتضت الضرورة ذلك) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,48) و انحراف معياري (0,50) تليها العبارة رقم 17 (تستخدم المؤسسة النشرات المكتوبة و الالكترونية لنشر المعرفة المرتبطة بأنشطتها) بمتوسط حسابي 2,46 ,0,74 بينما احتلت العبارة رقم 18 (تشجع المؤسسة العاملين فيها على المشاركة في الأنشطة التي تعزز المعرفة المرتبطة بأنشطتها (مثل: مؤتمرات ، ورشات عمل ، أيام دراسية..الخ))المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,29 و انحراف 0,78 و هذا يدل على أن هناك تبادل للمعرفة فيما بين العمال لكن لا تشجع العاملين فيها على المشاركة (مؤتمرات , ورشات عمل ...) و هذا وفقا لإجابات عينة الدراسة .

البعد الخامس :عملية توليد واكتساب المعرفة :

الجدول II. 18: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية توليد واكتساب المعرفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
22	تشجع المؤسسة عامليها على البحث عن المعرفة المرتبطة بأنشطتها في النشرات العلمية .	2.29	0.71	4	متوسط
23	يتوفر لدى العاملين الاستعداد للبحث عن المعرفة المرتبطة بأنشطتها من المصادر المتعددة.	2.29	0.71	3	متوسط
24	تهتم المؤسسة بشراء المعرفة المرتبطة بأنشطتها من مصادرها المختلفة.	2.46	0.59	1	مرتفع
25	تركز المؤسسة على استخراج المعرفة الكامنة في أذهان أفرادها للاستفادة منها في تطوير هذه المؤسسة	2.21	0.73	5	متوسط
26	يبدي العاملون في المؤسسة تفاعلا ايجابيا لتحويل المعرفة الكامنة في أذهانهم إلى معرفة واضحة صريحة تعزز أداء أنشطة المؤسسة.	2.41	0.70	2	مرتفع
	المتوسط العام لعملية توليد واكتساب لمعرفة	2.34	0.48	--	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة لا تولي أهمية كبيرة لعملية توليد و اكتساب المعرفة ,حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (2,34) و انحراف معياري (0,48) درجة الموافقة على محتوى العبارات كانت متوسطة ,حيث احتلت العبارة رقم 24 (تهتم المؤسسة بشراء المعرفة المرتبطة بأنشطتها من مصادرها المختلفة)المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,46) انحراف معياري 0,59 . تليها العبارة رقم 26 (يبدي العاملون في المؤسسة تفاعلا ايجابيا لتحويل المعرفة الكامنة في أذهانهم إلى معرفة واضحة صريحة تعزز أداء أنشطة المؤسسة) بمتوسط حسابي 2,41 و انحراف معياري 0,70 , بينما جاءت العبارة رقم 25 (تركز المؤسسة على استخراج المعرفة الكامنة في أذهان أفرادها للاستفادة منها في تطوير هذه المؤسسة) بمتوسط 2,21 وانحراف 0,73 . و هذا يدل على أن المؤسسة تهتم بشراء المعرفة من مصادرها المختلفة , و يبدي العاملون استعدادا لتحويل معرفتهم الكامنة إل معرفة ظاهرة لكن المديرية لا ترتكز بدرجة كبيرة على استخراج المعرفة الكامنة في أذهان أفرادها و هذا وفقا لإجابات عينة الدراسة .

البعد السادس : عملية تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة

الجدول II. 19: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
27	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة الأصول المعرفية بفاعلية.	2.56	0.63	1	مرتفع
28	تقوم المؤسسة باستخدام الأساليب الالكترونية لحفظ المعرفة والتي تسهل عملية الوصول اليها .	2.51	0.71	2	مرتفع
29	تعمل المؤسسة على توثيق الأفكار الجديدة المبتكرة.	2.29	0.67	5	متوسط
30	تعتمد المؤسسة إجراءات واضحة لحفظ حقوق الملكية لأصحابها(من داخل المؤسسة وخارجها).	2.26	0.77	6	متوسط
31	تعمل المؤسسة على تصنيف المعرفة المتوافرة لديها .	2.51	0.59	3	مرتفع
32	تعمل المؤسسة على فهرسة (تبويب) المعرفة المرتبطة بأنشطتها.	2.41	0.63	4	مرتفع
	المتوسط العام لعملية تنظيم وتخزين واسترجاع لمعرفة	2.42	0.47	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة تتبنى عملية تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة ،حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (2.42)وانحراف معياري (0.47) وأظهرت إجابات عينة الدراسة أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات لمعالجة الأصول المعرفية بفاعلية بمتوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (0.63)هذا ما أشارت إليه العبارة رقم 27 تليها العبارة رقم 28(تقوم المؤسسة باستخدام الأساليب الالكترونية لحفظ المعرفة والتي تسهل عملية الوصول إليها)بمتوسط حسابي 2.51 وانحراف معياري 0.71،بينما احتلت العبارة رقم 30(تعتمد المؤسسة إجراءات واضحة لحفظ حقوق الملكية لأصحابها(من داخل المؤسسة وخارجها)) في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.26 وانحراف معياري0.77، وهذا يدل على أن اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة تستخدم تكنولوجيا المعلومات لمعالجة أصولها المعرفية وتستخدم الأساليب الالكترونية لحفظ المعرفة ، لكنها لا تهتم كثيرا بتوثيق الأفكار الجديدة ولا تتبع إجراءات واضحة لحفظ حقوق الملكية لأصحابها

البعد السابع : عملية تنفيذ المعرفة :

الجدول II. 20: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية تنفيذ المعرفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
33	تعمل المؤسسة على تحويل المعرفة إلى خطط عمل.	2.26	0.74	3	متوسط
34	تعمل المؤسسة على توظيف المعرفة من خلال تحويلها إلى خدمات جديدة.	2.43	0.63	2	مرتفع
35	تستخدم المؤسسة المعرفة المتاحة بصورة تعزز أداءها.	2.43	0.63	1	مرتفع
	المتوسط العام لعملية تنفيذ لمعرفة	2.38	0.60	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة تتبنى عملية تنفيذ المعرفة حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (2.38) وانحراف معياري (0.60) وهذا يفسر درجة الموافقة الكبيرة على محتوى عبارات هذا البعد ، حيث احتلت العبارتين رقم 34(تعمل المؤسسة على توظيف المعرفة من خلال تحويلها إلى خدمات جديدة) ورقم 35(تستخدم المؤسسة المعرفة المتاحة بصورة تعزز أداءها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.43) وانحراف معياري (0.63) لكل منهما ،تليهم العبارة رقم 33(تعمل المؤسسة على تحويل المعرفة إلى خطط عمل) بمتوسط حسابي (2.26) وانحراف معياري (0.74) وهذا يدل على ان المؤسسة محل الدراسة تستخدم المعرفة المتاحة بصور تعزز أدائها وتعمل على توظيفها من خلال تحويلها لخدمات جديد ،لكن تعمل وبدرجة اقل على تحويل هذه المعرفة إلى خطط عمل .

البعد الثامن : عملية متابعة المعرفة والرقابة عليها:

الجدول II. 21: يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعملية متابعة المعرفة والرقابة عليها

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
36	تقوم المؤسسة بالرد على مقترحات الأفكار الجديدة المقدمة من كوادرها المختلفة.	2.14	0.79	4	متوسط
37	تقوم المؤسسة بمتابعة جميع العمليات المرتبطة بتطبيق الأفكار المعرفية الجديدة.	2.31	0.75	3	متوسط
38	تقوم إدارة المؤسسة بتقويم اهتمام العاملين باكتساب معرفة جديدة مرتبطة بأنشطتها.	2.34	0.69	1	متوسط
39	تتابع المؤسسة مستوى تطبيق العاملين لما يتعلمونه في التدريب.	2.31	0.75	2	متوسط
	المتوسط العام لعملية متابعة المعرفة والرقابة عليها	2.28	0.64	--	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعملية متابعة المعرفة والرقابة عليها بلغ (2.28) بانحراف معياري (0.64) وبمستوى متوسط ، حيث احتلت العبارة رقم 38(تقوم إدارة المؤسسة بتقويم اهتمام العاملين باكتساب معرفة جديدة مرتبطة بأنشطتها) ، بمتوسط حسابي (2.34)وانحراف معياري (0.69) ، تليها العبارتين رقم 37(تقوم المؤسسة بمتابعة جميع العمليات المرتبطة بتطبيق الأفكار المعرفية الجديدة) و 39 (تتابع المؤسسة مستوى تطبيق العاملين لما يتعلمونه في التدريب) بمتوسط حسابي 2.31) وانحراف معياري (0.75) ، وأخيرا العبارة رقم 36(تقوم المؤسسة بالرد على مقترحات الأفكار الجديدة المقدمة من كوادرها المختلفة) بمتوسط حسابي(2.14) وانحراف معياري (0.79) ، وهذا ما يعكس درجة الموافقة المتوسطة على محتوى عبارات هذا البعد كما يدل على أن اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة لا تولي اهتمام كبير لعملية متابعة المعرفة والرقابة عليها

الجدول II. 22:يوضح متوسطات عمليات إدارة المعرفة

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	**عملية تشخيص المعرفة**	2.32	0.57	6	متوسط
2	**عملية تخطيط المعرفة**	2.17	0.53	8	متوسط
3	**عملية تحديث المعرفة**	2.36	0.54	4	مرتفع
4	**عملية نشر وتقاسم وتوزيع المعرفة**	2.41	0.44	2	مرتفع
5	**عملية توليد واكتساب المعرفة**	2.34	0.48	5	متوسط
6	**عملية تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة**	2.42	0.47	1	مرتفع
7	**عملية تنفيذ المعرفة**	2.38	0.60	3	مرتفع
8	**عملية متابعة المعرفة والرقابة عليها**	2.28	0.64	7	متوسط
	المتوسط العام لأبعاد إدارة المعرفة	**2.33**	**0.43**	**--**	**متوسط**

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن متوسطات أبعاد إدارة المعرفة كانت ايجابية وتراوحت بين المستوى المرتفع والمتوسط ، حيث بلغ المتوسط العام لهذه الأبعاد (2.33) وانحراف معياري (0.43) ، وأعلى متوسط حسابي كان لعملية تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة (2.42) وانحراف معياري (0.47) ، تليها عملية نشر وتقاسم وتوزيع المعرفة بمتوسط حسابي (2.41) وانحراف معياري (0.44) ،ثم عملية تنفيذ المعرفة بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.60) ، وبعدها عملية تحديث المعرفة بمتوسط حسابي (2.36) وانحراف معياري (0.54) ، هذه العمليات الأربع جاءت بمستوى مرتفع وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بتصنيف وتبويب المعرفة وتخزينها في ذاكرتها التنظيمية وتسهل عملية الوصول إليها ،كما تعمل على نقل ومشاركة المعرفة وتقاسم المعلومات وتهتم بعملية تطبيق المعرفة وتنميتها وتجديدها ، بينما العمليات الأربع الأخرى كانت بمستوى متوسط وجاءت كالآتي في المرتبة الخامسة عملية توليد واكتساب المعرفة بمتوسط حسابي (2.34) وانحراف معياري (0.48) تليها عملية

تشخيص المعرفة بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري(0.57) ، ثم عملية متابعة المعرفة والرقابة عليها (2.28) وانحراف معياري (0.64) وأخيرا عملية تخطيط المعرفة (2.17) وانحراف معياري (2.53) .

عموما أغلبية المتوسطات جاءت بدرجة متوسطة وهذا يدل على انه هناك اهتمام بعمليات إدارة المعرفة لكن ليس بمستوى مرتفع ، وهذا ما ينفي الفرضية الثانية القائلة هناك مستوى مرتفع لعمليات إدارة المعرفة اتصالات الجزائر المديرية العملية – ورقلة.

المطلب الثاني: تحليل مناقشة النتائج التطبيقية.

الفرع الأول:ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

الإجابة الاحصائية على السؤال الثالث :

1– العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

الجدول II. 23 : يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة

			المتغير التابع إدارة المعرفة
	البعد الأول: الدقة	Coefficient de corrélation	.440**
		Sig. (bilatérale)	.004
		N	41
	البعد الثاني: الشمول	Coefficient de corrélation	.432**
		Sig. (bilatérale)	.005
		N	41
	البعد الثالث: التوقيت و السرعة	Coefficient de corrélation	.263
		Sig. (bilatérale)	.097
		N	41
	البعد الرابع: المرونة	Coefficient de corrélation	.541**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	41
	البعد الخامس: الملائمة	Coefficient de corrélation	.575**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	41
	المتغير المستقل نظام معلومات الموارد البشرية	Coefficient de corrélation	.562**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	41

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

1– يتضح من خلال جدول الارتباطات السابق أغلبية العلاقات الارتباطية دالة احصائيا وعند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل نظام معلومات الموارد البشرية والمتغير التابع إدارة المعرفة اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة ، حيث وجدنا أن أكثر بعد من أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية يؤثر على إدارة المعرفة هو بعد الملاءمة بنسبة (57.5%) ومستوى دلالة (0.000)، يليه بعد المرونة بنسبة (54.1%) وبمستوى دلالة (0.000) ،يليه بعد ذلك بعد الدقة

بنسبة (44%) وبمستوى دلالة (0.004) ،ثم بعد الشمول بنسبة (43.2)، وأخيرا بعد التوقيت والسرعة بنسبة (26.3) .

2- **تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:**

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي (نظام معلومات الموارد البشرية) والمتغير التابع (إدارة المعرفة) والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول II. 24:يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles[b]				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.542[a]	.293	.275	.37063

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل نظام معلومات الموارد البشرية.

b. Variable dépendante المتغير التابع إدارة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق معامل الإرتباط الخطي بين نظام معلومات الموارد البشرية كمتغيرات مستقلة و إدارة المعرفة كمتغير تابع هو (54,1%) أن هناك إرتباط متوسط بينهما , و مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (29,3%) بمعنى أن (29,3) من إدارة المعرفة يعود لنظام معلومات الموارد البشرية و النسبة المتبقية (70,7) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ .

3- **تباين خط الانحدار:**

الجدول II. 25:يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA[b]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2.223	1	2.223	16.181	.000[a]
	Résidu	5.357	39	.137		
	Total	7.580	40			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل نظام معلومات الموارد البشرية

b. Variable dépendante : المتغير التابع إدارة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد ما يلي:

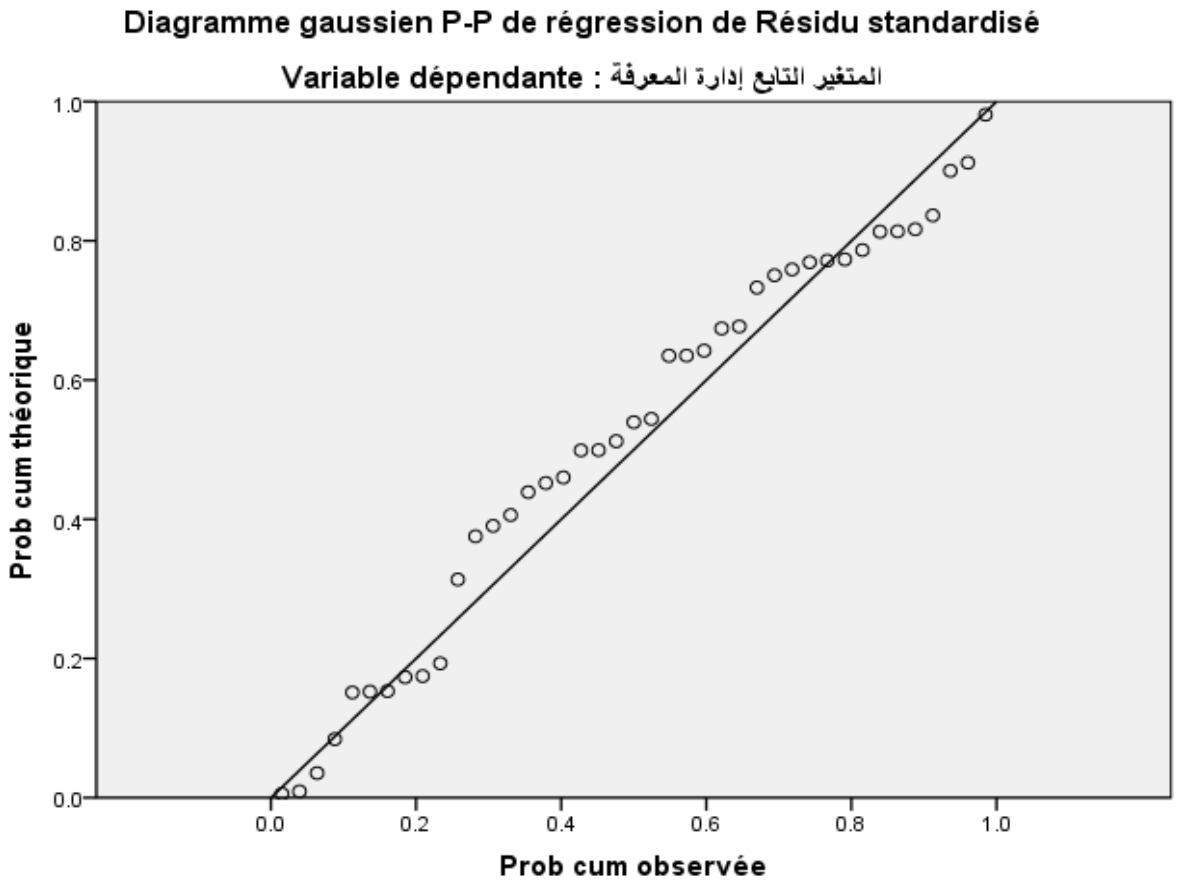
مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.223 ومجموع مربعات البواقي هو 5.367 ومجموع المربعات الكلي يساوي 7.580,

درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 39,

معدل مربعات الانحدار هو 2.223 ومعدل مربعات البواقي0,137 ,

قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو16.181,

مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,5 فنرفضها, وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك,



الشكل II. 1: يوضح خط الانحدار

وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة

الجدول II. 26 :يوضح قيم معاملات خط الانحدار اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة.

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.017	.334		3.049	.004
	المتغير المستقل نظام معلومات الموارد البشرية	.536	.133	.542	4.023	.000

1 : Variable dépendante المتغير التابع إدارة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

مقطع خط الانحدار يساوي 1.017 ، الذي يمثل a من معادلة خط المستقيم Y=a+bX ، قبل التطرق إلى فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل ندرس قيم Sig، حيث أن المتغير المستقل نظام معلومات الموارد البشرية قيمته(0.000) وهي اقل من (0.05) وهي قيمة مقبولة وتحقق الفرضية H1،اما بالنسبة لقيمة الثابت فهي (0.004) وهي أقل من (0.05) وهي أيضا تحقق الفرضية H1، وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار Y=1.017+0.536x ، xمتغير مستقل وy متغير تابع ، فكلما تحسن نظام معلومات الموارد البشرية بوحدة واحدة تحسنت إدارة المعرفة ب(0.536)؛

نستنتج أن نظام معلومات الموارد البشرية له أهمية وتأثير كبير في إدارة المعرفة .

الإجابة الاحصائية على السؤال الرابع :

1– اختبار t test تي تاست الخاص بالجنس:

الجدول II. 27 :يوضح اختبار t test تي تاست الخاص بالجنس حول إدارة المعرفة

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع إدارة المعرفة	Hypothèse de variances égales	.501	.483	-.761-	39	.451	-.11746-	.15425	-.42946-	.19455
	Hypothèse de variances inégales			-.841-	21.997	.409	-.11746-	.13958	-.40693-	.17202

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

حسب الجدول لا توجد فروق لاجابات عينة الدراسة حول إدارة المعرفة وإدارة المعرفة تعزى بمتغير الجنس .

2- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع:

أولا:متغير العمر :

الجدول II. 28:يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة إدارة المعرفة

ANOVA					
المتغير التابع إدارة المعرفة					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.762	3	.254	1.378	.265
Intra-groupes	6.818	37	.184		
Total	7.580	40			

المصدر من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الاحصائية لمتغير العمر هي (0.265) ، وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ، وبالتالي عدم وجود علاقة احصائية بين متغير العمر وإدارة المعرفة ، ومنه متغير العمر لعينة الدراسة لا يؤثر على إدارة المعرفة .

ثانيا : متغير المستوى التعليمي :

الجدول II. 29:يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة إدارة المعرفة

ANOVA

المتغير التابع إدارة المعرفة

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.050	2	.025	.127	.881
Intra-groupes	7.530	38	.198		
Total	7.580	40			

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول لتحليل التباين الأحادي لمتغير العمر كانت قيمته (0.881) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي عدم وجود علاقة احصائية بين متغير المستوى التعليمي وإدارة المعرفة ، أي أن متغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة لا يؤثر على إدارة المعرفة .

ثالثا:متغير الخبرة :

الجدول II. 30:يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة لإدارة المعرفة

ANOVA

المتغير التابع إدارة المعرفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.024	3	.341	1.926	.142
Intra-groupes	6.556	37	.177		
Total	7.580	40			

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة كانت قيمة Sig= 0.142 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة وإدارة المعرفة, ومنه متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على إدارة المعرفة أي لا توجد فروق بين إجابات عينة الدراسة .

إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multipe Régression) ،

الجدول II. 31: يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الخامس: الملائمة	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

1 Variable dépendante : المتغير التابع إدارة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ ان المتغير الوحيد المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو بعد الملاءمة فقط.

الجدول II. 32: يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.563[a]	.317	.300	.36426

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس : الملاءمة

b. Variable dépendante : المتغير التابع إدارة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة الانحدار المتعدد التدريجي أدى الى خروج أربعة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغير مستقل واحد هو متغير الملاءمة ، وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة؛

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل (الملاءمة) والمتغير التابع (إدارة المعرفة)نسبة (56.3%) وهذا دليل على وجود ارتباط خطي متوسط بينهما ،حيث أن (31.7%) من تطبيق إدارة المعرفة يعود الى متغير الملاءمة والنسبة المتبقية (68.3%) تعود لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو خطأ.

الجدول II. 33 : يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA[b]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2.405	1	2.405	18.129	.000[a]
	Résidu	5.175	39	.133		
	Total	7.580	40			

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس :الملاءمة

b. Variable dépendante : المتغير التابع إدارة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد ما يلي :

مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.405 ومجموع مربعات البواقي هو 5.175ومجموع المربعات الكلي يساوي 7.580 ؛

درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 39؛

معدل مربعات الانحدار هو 2.405 ومعدل مربعات البواقي هو 0.133؛

قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 18.1

مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها ،وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات

الجدول II. 34: يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.157	.283		4.084	.000
	البعد الخامس: الملائمة	.478	.112	.563	4.258	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع إدارة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدارa ميل خط الانحدار بالنسبة لبعد الملاءمة كما يلي :

$$Y=1.157+0.478x$$

ومنه عند دراسة قيم sig نجد أن قيمة (0.000) وهي أقل من 0.05،وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم الأساليب المؤثرة على إدارة المعرفة هو بعد الملاءمة.

الفرع الثاني : مناقشة نتائج الدراسة:

بعد تحليل الاستبيان واختبار نتائج الدراسة بالأساليب الاحصائية المناسبة تم التوصل إلى النتائج التالية :

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة:

كما ذكرنا سابقا أن متغيرات الدراسة هي أبعاد نظام المعلومات الموارد البشرية كمتغير مستقل وإدارة المعرفة كمتغير تابع ؛

نظام معلومات الموارد البشرية في المديرية :

المتوسط العام لنظام معلومات الموارد البشرية كان مرتفعا ،مما يدل على اهتمام المؤسسة بأبعاد هذا المتغير وكانت نظرة أفراد عينة الدراسة لأبعاد هذا المتغير جيدة بسبب توفر برنامج خاص بتسيير الموارد البشرية ؛

- فيما يخص دقة النظام فهو يساهم في تقليل نسبة الأخطاء ؛

كما يمكن مستخدمه من الحصول على المعلومات الخاصة بالموارد البشرية بكل وضوح ؛

يمكن النظام الاطلاع على الملف الكامل لكل عامل بالمؤسسة من خلال رقمه الخاص.

- فيما يخص بعد الشمول فيمكن النظام المستخدم من الحصول على المعلومات الاحصائيات اللازمة لاتخاذ القرار كما يسمح النظام بطباعة شهادات الأجر والاجازات الخاصة بالموظفين.
- أما في يخص التوقيت والسرعة فنظام معلومات بالمؤسسة بشكل عام بتميز بسرعة الحصول على المعلومة في الوقت المناسب وذلك بسبب تدرب المستخدمين على النظام نتيجة الاستخدام المتكرر.

كما يتميز النظام بالمرونة حيث مكن النظام المؤسسة الإستعناء عن الورق فكل المعاملات الخاصة بالموارد البشرية تنجز الكترونيا وهذا نتيجة لطبيعة النشاط الذي تعمل فيه المؤسسة الذي يميز بالتغير فعلى المؤسسة مواكبة هذا التغير .

- أما فيما يخص بعد الملاءمة فيتمكن مستخدم النظام من الحصول على المعلومات المتعلقة بجميع وظائف الموارد البشرية بكل تفاصيل .
- عند ترتيب أبعاد نظام المعلومات الموارد البشرية ومعرفة درجة الموافقة عليها التي جاءت بمستوى مرتفع، فأخذ بعد الشمول أعلى مستوى ثم الشمول ،التوقيت والسرعة ،الملاءمة ، الدقة ، وهذا دليل على نظام معلومات بالمديرية يتميز بالمرونة ويساعد في إتخاذ القرارات المناسبة .

بالنسبة إدارة المعرفة :

المتوسط العام كان بمستوى متوسط مما يدل على عدم الاهتمام الكافي بأبعاد هذا المتغير أو انه لا يوجد فهم واضح لإدارة المعرفة من قبل بعض أفراد عينة الدراسة ،فأغلب المستويات كانت متوسطة ،حيث احتلت عملية تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة ثم تقاسم وتوزيع المعرفة ،تنفيذ المعرفة ،تحديث، توليد واكتساب ،تشخيص ، متابعة المعرفة والرقابة عليها بينما جاءت عملية تخطيط المعرفة في الأخيرة ،فإذا كان لا يوجد تخطيط وتشخيص ومتابعة ورقابة للمعرفة وإن وجد اهتمام ببعض العمليات الأخرى فهذا غير كافي ؛

فعلى المؤسسة الاهتمام بجميع عمليات إدارة المعرفة بشكل متكامل فنحن الآن في عصر اقتصاد المعرفة حيث تعتبر المعلومات والمعارف رأس مال للمؤسسة .

مناقشة النتائج الإحصائية:

العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

من خلال جدول رقم(2-27)الذي يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد المتغير المستقل نظام معلومات الموارد البشرية والمتغير التابع إدارة المعرفة بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر ورقلة حيث ظهر بأن أغلبية العلاقات الارتباطية دالة احصائيا وعند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل نظام معلومات الموارد البشرية والمتغير التابع إدارة المعرفة سواء على الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى ، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية ككل(56.2) وهي قيمة ايجابية متوسطة تؤكد على وجود علاقة طردية ومتوسطة بين هذين المتغيرين .

دراسة معاملات خط الانحدار

من الجدول (2-26) والذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة,وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي$Y= 1.017+0.536x$ ، xمتغير مستقل وy متغير تابع ، فكلما تحسن نظام معلومات الموارد البشرية بوحدة واحدة تحسنت إدارة المعرفة ب(0.536)؛ نستنج أن لنظام معلومات الموارد البشرية أهمية كبيرة في إدارة المعرفة فعلى المؤسسة الاهتمام أكثر بهذا النظام

ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيرا على المتغير التابع , قمنا بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

من الجدول رقم (2-31) يتضح لنا بقاء بعد واحد فقط هو البعد الخامس الملاءمة

. معادلة خط الانحدار

الجدول رقم (2-32) الذي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل (الملاءمة) والمتغير التابع (إدارة المعرفة)نسبة (56.3%) وهذا دليل على وجود ارتباط خطي متوسط بينهما ،حيث أن (31.7%) من تطبيق إدارة المعرفة يعود إلى متغير الملاءمة والنسبة المتبقية (68.3%) تعود لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو خطأ.

وحسب الجدول رقم(2-34) الذي يوضح يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي: $Y=1.157+0.478x$ المتغير المستقل (بعد الملاءمة) والمتغير التابع إدارة المعرفة ، وهو المتغير الوحيد الذي يؤثر على إدارة المعرفة.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة حول واقع نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة ،حيث تم التطرق فيه إلى لمحة عن المؤسسة محل الدراسة وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية ,حيث اقتصرت على 41 استمارة صالحة للتحليل الاحصائي ,ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية Spss,وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان, وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي:

- حيث اتضح أن هناك مستوى عال من الاهتمام بنظام معلومات الموارد البشرية من قبل المرؤوسين؛
- مستوى الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة متوسط وغير كافي؛
- العلاقة الارتباطية بين بنظام معلومات الموارد البشرية كمتغير مستقل وإدارة المعرفة كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة ؛
- أكثر بعد من أبعاد بنظام معلومات الموارد البشرية أثر على إدارة المعرفة بعد الملاءمة .
- لا توجد فروقات بين اجابات المبحوثين تعزى بالمتغيرات الشخصية .

خاتمة

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على اثر نظام معلومات الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة ونظام معلومات الموارد البشرية ، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث و التعمق في إشكاليتة والإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال الدراسة الميدانية اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة ".

1- اختبار الفرضيات

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربعة فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:

الفرضية الأولى: هناك مستوى مرتفع لنظام معلومات الموارد البشرية باتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة ؛ حيث تم أثبات هذه الفرضية وكان هناك مستوى عال من الاهتمام من قبل المؤسسة بنظام معلومات الموارد البشرية ؛

الفرضية الثانية: هناك مستوى مرتفع لعمليات إدارة المعرفة اتصالات الجزائر المديرية العملية –ورقلة ،حيث تم نفي هذه الفرضية وكان هناك مستوى متوسط لعمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة ؛

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية وذات دلالة احصائية وعند مستوى معنوية بين نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة ؛ تم إثبات هده الفرضية وكانت هناك علاقة طردية متوسطة بين نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة ؛

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاجابات افراد عينة الدراسة حول نظام معلومات الموارد البشرية تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة)؛ تم إثبات هده الفرضية بحيث لاتوجد فروق لاجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة المعرفة تعزى بمتغيرات الشخصية .

1. نتائج الدراسة

- اتضح أن هناك مستوى مرتفع لنظام بنظام معلومات الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة وذلك من خلال التركيز على أهم أبعاده خاصة (المرونة ، الشمول ،التوقيت والسرعة) ؛
- اهتمام بعمليات إدارة المعرفة متوسط وغير كافي ؛
- لا توجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق الجنس, العمر, المستوى التعليمي والخبرة؛

العلاقة الارتباطية بين بنظام معلومات الموارد البشرية كمتغير مستقل وإدارة المعرفة كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة تهتم بدرجة أقل ببعد الملاءمة رغم أنه من أهم الأبعاد التي أثرت على إدارة المعرفة

- أكثر بعد من أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية أثر على إدارة المعرفة هو بعد الملاءمة ؛
- أكثر الأبعاد اهتماما من قبل المؤسسة هو بعد المرونة ؛

- تهتم المؤسسة بعملية تنظيم وتخزين وإسترجاع المعرفة أكثر مقارنة ببقية العمليات الأخرى ؛

1. التوصيات

يمكن تقديم مجموعة من التوصيات انطلاقا من النتائج وتتمثل فيما يلي:

- ✓ الاهتمام أكثر بمختلف عمليات إدارة المعرفة خاصة العمليات الجوهرية ؛
- ✓ السعي من أجل تطوير نظام معلومات موارد بشرية أكثر دقة وسرعة ؛
- ✓ إتاحة الفرصة أمام الأفراد المبدعين للمشاركة بأفكارهم من أجل بناء وتطوير نظام معلومات كفؤ؛
- ✓ استقطاب يد عاملة متخصصة من أجل حماية معلومات وصيانة النظام ؛
- ✓ تشجيع العاملين على اكتساب المعرفة من المصادر الداخلية والخارجية؛
- ✓ ضرورة تخصيص وحدة مستقلة متخصصة بتطوير أنشطة ادارة المعرفة وتعمل على متابعة تطبيق عمليات ادارة المعرفة.

2. آفاق البحث

وفي ختام البحث وبناءا على النتائج التي توصلنا إليها,نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث على سبيل المثال:

- ✓ أثر نظام معلومات الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الأجنبية .
- ✓ دور عملية تخزين المعرفة في فعالية نظام معلومات الموارد البشرية.
- ✓ كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية ودوره في تحقيق إدارة المعرفة ،
- ✓ أثر عمليات إدارة المعرفة في إدارة الموارد البشرية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

1. خضر مصباح إسماعيل طيطي ، إدارة **المعرفة التحديات التقنيات الحلول** ، ط 1 ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،الأردن، 2009 .
2. سمية بوران ،إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة ،ط 1 ،مركز الكتاب الأكاديمي ،الأردن ،2016.
3. صلاح الدين الكبيسي ،زناد المحياوي ، **إدارة المعرفة** ،العراق ،2005.
4. نجم عبود نجم ،**إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتجيات والعمليات** ، ط 2 ،الوراق ،عمان ،2007

2_الأطروحات والمذكرات:

1. بوشندوقة هدى ، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (الوحدة العملياتية بالبويرة)** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، غير منشورة ، تخصص إدارة الأعمال الاستراتجية ، جامعة البويرة ،الجزائر ،2012-2013.
2. خدير سهام ،**واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة عينة من المؤسسات بولاية ورقلة** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، غير منشورة ، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة ،جامعة ورقلة ،الجزائر،2014-،2015 .
3. يوسف أبو فارة ، حمد خليل عليان ، **دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية** ، جامعة القدس ، فلسطين ، 2008.
4. رجم خالد ،**تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتجيات إدارة الموارد البشرية دراسة مقارنة لعينة من الؤسسات العاملة في قطاع النفط –الجزائر** - ، غير منشورة ،تخصص أنظمة معلومات ومراقبة تسيير ، جامعة ورقلة ،الجزائر ،2017.
5. فوزية مفتاح مراجع البرغثي , **واقع تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية بالمصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في ليبيا** ،مذكرة ماجستير في الادارة , غير منشورة ، جامعة بنغازي 2013
6. هواري معراج ،مصطفى الباهي ،**أثر نظام معلومات الموارد البشرية في اقتصاد المعرفة** ،المركز الجامعي بغرداية ،2009.

3_ الملتقيات والمجلات:

1. . أنساعد رضوان ،**واقع استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية حالة مؤسسة الزجاج الجديد شلف** ،مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة شلف ،العدد 9.
2. نهى بشار جبر ، **كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بعمليات إدارة المعرفة دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري الشركة العامة للمعدات الكهربائية** ،مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد 106 ،2016.
3. أكرم محسن الياسري ،ظفر ناصر حسين , **أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعات الفرات الأوسط** ،مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة كربلاء، المجلد 15 ،العدد 2 ،2013
4. أنوار هادي طه ،جليلة كوركيس , **تأثير عمليات إدارة المعرفة في قدرات التفكير الابداعي دراسة استطلاعية لعينة منتسبي المكتبة المركزية** ،مجلة تنمية الرافدين ، جامعة الموصل ، العدد 112،2012 ، المجلد 35
5. صلاح عبد القادر النعيمي ، عامر فدعوس عذيب ,**دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الابتكاري بحث تحليلي لعينة من مديري الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية** ،مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ،جامعة بغداد ، العراق ،العدد 89 ، المجلد 22 ، 2016
6. عبد المنعم محمد أبوليفة ، **أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية دراسة ميدانية على الشركة الليبية للحديد والصلب – مصراتة** ،جامعة مصراتة ،المؤتمر الدولي الثالث حول : تكامل مخرجات التعليم مع سوق العمل في القطاع العام والخاص ،28 افريل — ماي ،2014.
7. عمر شريف ، قمري حياة ،**دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة دراسة ميدانية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية** ،مجلة الاقتصاد الصناعي ، جامعة باتنة الجزائر ، العدد 11 ، ديسمبر 2016.
8. غني دحام تناي الزبيدي ،هديل علي عبد ،**كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وتاثيره على مستوى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين** بحث ميداني في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ،مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ،كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة بغداد ،المجلد 19 ،العدد83.
9. محمد جباري الشمري ،حامد كريم الحدراوي ، **عمليات إدارة المعرفة وأثرها في مؤشرات الاقتصاد المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من مؤسسات الرقمية** ،الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ،جامعة الكوفة ،العراق.
10. محمود علي الروسان ، مثنى محمد العموش ,**دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء التنظيمي دراسة ميدانية في القطاع الفندقي الأردني** ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ،العدد37 ،2013
11. نعيمة يحياوي ، سهام شوشان ،**دور عمليات إدارة المعرفة في بناء وتطوير قيادة مبدعة دراسة حالة مجمع كوندور برج بوعريريج** ،مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية ،الجزائر ، العدد 7 ،جوان 2017.

4-المواقع الالكترونية:

1. سارة نبيل ، **عملية استرجاع المعرفة** ، المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية ،2018-04-09، 9:17، https://hrdiscussion.com/hr109435.html

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. An Feng Song Wei، **Research on application of human researce information system in SMEs »**، 2nd International Conference on Science and Social Research (ICSSR 2013) ,China , 804-807 . ،
2. İLHAMI KAYGUSUZ, TAHIR AKGEMCİ, ABDULLAH YILMAZ: **« The Impact of HRIS usage on organizational efficiency and employee performance :A research in industrial and banking sector in Ankara and Istanbul citises « ,** International Journal of Business and Management , Vol. IV, No. 4 / 2016
3. Nikolaos Theriou & Dimitrios Maditinos& Georgios Theriou ، **Knowledge Management Enabler Factors and Firm "Performance: An Empirical Research of the Greek Medium and large firms",** European Research Studie, Issue (2), 2011,p97-133
4. Fatemeh Torabi & Jamal El-Den **The impact of Knowledge Management on Organizational Productivity : A Case Study on Koosar Bank of Iran** مداخلة في ملتقى4th Information Systems International Conference 2017, ISICO 2017, 6-8 November 2017, Bali, Indonesia.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 1: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	مكان العمل
01	**عرابة الحاج**	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة
02	**رجم خالد**	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة
03	**بن شويحة بشير**	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة

المصدر :من إعداد الطالبة

الملحق رقم 2 :استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان

السادة والسيدات إطارات، موظفو المؤسسة: في إطار البحث العلمي يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستمارة المتعلقة بموضوع "**أثر نظام معلومات الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة " دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملية بورقلة** "، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تستخدم لغرض البحث العلمي فقط..

ولكم منا كل الشكر والتقدير.

الطالبة : ف. فتيحة

البريد الإلكتروني:...fardj1888@gmail.com....

ملاحظة:

لمعرفة: المعرفة هي معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة،أو هي معلومات مفهومة محللة ومطبقة .

في الخانة التي ترى أنها مناسبة.Xالرجاء وضع علامة

المحور الأول: معلومات متعلقة بالموظف:

الجنس	ذكر	أنثى		
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50سنة فأكثر
المستوى	ثانوي	جامعي	دراسات عليا	
الخبرة	أقل من05سنوات	من05 إلى أقل من10سنوات	من10إلى أقل من15سنة	15 سنة فأكثر

المحور الثاني :العبارات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول : عملية تشخيص المعرفة			
1.	تمتلك المؤسسة الأدوات التي تمكنها من اكتشاف المعرفة.			
2.	تمتلك المؤسسة القدرة على تحديد عامليها الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجال أنشطتها.			
3.	تمتلك المؤسسة القدرة على تحديد الأفراد والمصادر خارج المؤسسة التي تمتلك المعرفة المرتبطة بمجالات أنشطتها.			
4.	تهتم المؤسسة باستقطاب خبراء في مجال ادارة المعرفة المرتبطة بأنشطتها.			

.5	تركز المؤسسة على تشخيص أنواع المعرفة المطلوبة لكل مستوى من مستوياتها المختلفة.			
	البعد الثاني : عملية تخطيط المعرفة:	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**
.6	تضع المؤسسة لنفسها أهدافا تساعد في نشر المعرفة في المؤسسة.			
.7	تستخدم المؤسسة أساليب متعددة في بناء المعرفة اللازمة في جميع وحداتها.			
.8	تكافئ المؤسسة العاملين على الأفكار الابتكارية الجديدة.			
.9	تكافئ المؤسسة العاملين فيها على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطتها.			
.10	تعمل المؤسسة على تطوير المعرفة الحالية.			
	البعد الثالث: عملية تحديث المعرفة	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**
.11	تعمل المؤسسة على تحديث المعرفة ذات العلاقة بأنشطتها.			
.12	تعمل المؤسسة على تنقيح المعرفة بما يحقق كفاءة استخدامها			
.13	تمتلك المؤسسة الأساليب الفاعلة لتنقيح المعرفة المتاحة.			
.14	تشكل المؤسسة طاقما/طواقم متخصصة لتحديث المعرفة المرتبطة بأنشطتها.			
.15	تعمل المؤسسة على مراجعة المعرفة المتاحة بصورة دورية.			
	.البعد الرابع : عملية نشر وتقاسم وتوزيع المعرفة	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**
.16	تهتم المؤسسة بنقل المعرفة المرتبطة بأنشطتها من المصادر المتعددة إلى وحداتها المختلفة.			
.17	تستخدم المؤسسة النشرات المكتوبة و الالكترونية لنشر المعرفة المرتبطة بأنشطتها.			
.18	تشجع المؤسسة العاملين فيها على المشاركة في الأنشطة التي تعزز المعرفة المرتبطة بأنشطتها (مثل: مؤتمرات ، ورشات عمل ، أيام دراسية..الخ)			
.19	يتوافر في المؤسسة وسائل اتصال تكفل تحقيق الاتصالات المهنية التي تنشر المعرفة المرتبطة بالأنشطة بين عمال المؤسسة في المستويات كلها.			
.20	يتبادل العاملون في المؤسسة المعرفة المرتبطة بأنشطتها كلما اقتضت الضرورة ذلك.			
.21	يتبادل العاملون المعرفة من خلال أسلوب (فرق العمل)			
	البعد الخامس : عملية توليد واكتساب المعرفة	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**
.22	تشجع المؤسسة عامليها على البحث عن المعرفة المرتبطة بأنشطتها في النشرات العلمية .			
.23	يتوفر لدى العاملين الاستعداد للبحث عن المعرفة المرتبطة بأنشطتها من المصادر المتعددة.			
.24	تهتم المؤسسة بشراء المعرفة المرتبطة بأنشطتها من مصادرها المختلفة.			
.25	تركز المؤسسة على استخراج المعرفة الكامنة في أذهان أفرادها للاستفادة منها في تطوير هذه المؤسسة			
.26	يبدي العاملون في المؤسسة تفاعلا ايجابيا لتحويل المعرفة الكامنة في أذهانهم إلى معرفة واضحة صريحة تعزز أداء أنشطة المؤسسة.			
	البعد السادس : عملية تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**
.27	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة الأصول المعرفية بفاعلية.			
.28	تقوم المؤسسة باستخدام الأساليب الالكترونية لحفظ المعرفة والتي تسهل عملية الوصول اليها .			
.29	تعمل المؤسسة على توثيق الأفكار الجديدة المبتكرة.			
.30	تعتمد المؤسسة إجراءات واضحة لحفظ حقوق الملكية لأصحابها(من داخل المؤسسة وخارجها).			
.31	تعمل المؤسسة على تصنيف المعرفة المتوافرة لديها .			
.32	تعمل المؤسسة على فهرسة (تبويب) المعرفة المرتبطة بأنشطتها.			

	البعد السابع : عملية تنفيذ المعرفة	غير موافق	محايد	موافق
33.	تعمل المؤسسة على تحويل المعرفة إلى خطط عمل.			
34.	تعمل المؤسسة على توظيف المعرفة من خلال تحويلها إلى خدمات جديدة.			
35.	تستخدم المؤسسة المعرفة المتاحة بصورة تعزز أداءها.			
	البعد الثامن : عملية متابعة المعرفة والرقابة عليها	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**
36.	تقوم المؤسسة بالرد على مقترحات الأفكار الجديدة المقدمة من كوادرها المختلفة.			
37.	تقوم المؤسسة بمتابعة جميع العمليات المرتبطة بتطبيق الأفكار المعرفية الجديدة.			
38.	تقوم إدارة المؤسسة بتقويم اهتمام العاملين باكتساب معرفة جديدة مرتبطة بأنشطتها.			
39.	تتابع المؤسسة مستوى تطبيق العاملين لما يتعلمونه في التدريب.			

المحور الثالث :العبارات المتعلقة بأبعاد نظام معلومات الموارد البشرية

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: الدقة				
1	تتميز المعلومات التي تستخدمها حول الموارد البشرية بمستوى عال من الدقة			
2	ساهم استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في تقليل نسبة الأخطاء على مستوى المعلومات المقدمة			
3	يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية واضحة و مفهومة			
4	يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية موجزة ومفيدة			
البعد الثاني: الشمول				
1	تغطي مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية جميع وظائف إدارة الموارد البشرية			
2	يوفر لك نظام المعلومات الموارد البشرية الإحصائيات اللازمة في المجالات المختلفة التي تحتاجها لاتخاذ قراراتك			
3	تتميز المعلومات التي يوفرها النظام بأنها تحتوي على كل العناصر والتفاصيل التي تساعدك على اتخاذ القرار			
البعد الثالث: التوقيت و السرعة				
1	يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في وقت قصير حسب الحاجة إليها			
2	يتيح لك نظام معلومات الموارد البشرية إرسال و استقبال المعلومات المتعلقة بالمورد البشري في وقت وجيز			
3	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إرسال المعلومات للشخص المناسب في الوقت و المكان المناسبين			
البعد الرابع: المرونة				
1	تتميز المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية بقدرتها على التكيف تبعا لمتطلبات المستفيدين منها			
2	يمكن استخدام المعلومات المقدمة لعدة أغراض من قبل متخذي القرار			
3	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات بعدة أشكال (تقارير،إحصائيات،رسومات...)			
4	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات يمكن استخدامها من طرف عدة أفراد			
البعد الخامس: الملائمة				
1	المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية التوظيف (			

	الاستقطاب+ الاختيار)			
2	المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفة التدريب			
3	المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في إدارة التعويضات والمكافآت			
4	تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في المساعدة في التخطيط للاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية			
5	تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الأفراد			

الفهرس

الفهرس

إهداء IV

شكر وتقدير V

الملخص VI

قائمة المحتويات VIII

قائمة الجداول IX

قائمة الأشكال XI

قائمة الملاحق XI

توطئة: ..... ب

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة ونظام معلومات الموارد البشرية

تمهيد 2

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لعمليات إدارة المعرفة ونظام معلومات الموارد البشرية 3

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة 3

الفرع الأول: مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة 3

الفرع الثاني :عمليات إدارة المعرفة 5

الفرع الثالث :أهمية إدارة المعرفة وعناصرها : 8

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لنظام معلومات الموارد البشرية 10

الفرع الأول : مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية 11

الفرع الثاني : عناصر ومكونات نظام معلومات الموارد البشرية 12

الفرع الثالث : محددات نظام معلومات الموارد البشرية 15

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) 16

المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة..... 16

الفرع الأول : الدراسات التي تناولت المتغيرين معا:..... 16

الفرع الثاني : الدراسات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة 17

الفرع الثالث : الدراسات المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية 20

المطلب الثاني : أوجه التشابه والاختلاف الدراسات السابقة والدراسة الحالية 24

خلاصة الفصل :..... 25

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لنظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية– ورقلة

تمهيد 27

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية..... 28

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة 28

الفرع الأول:لمحة عن المؤسسة محل الدراسة 28

الفرع الثاني :طرق الدراسة 28

المطلب الثاني: أدوات الدراسة..... 29

الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة 29

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها 31

المطلب الأول : نتائج الدراسة التطبيقية 31

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة 31

الفرع الثاني : تحليل البيانات المتعلقة بواقع نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة باتصالات الجزائر المديرية العملية – ورقلة..... 33

المطلب الثاني: تحليل مناقشة النتائج التطبيقية. 47

الفرع الأول:ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها 47

الفرع الثاني : مناقشة نتائج الدراسة: 54

خلاصة الفصل: 56

خاتمة 52

قائمة المراجع..... 56

الملاحق 60

الفهرس 54