



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم  
التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

دور نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التشارك المعرفي

دراسة حالة مؤسسة سونطراك حوض بركاوي (الفترة من 2023/04/04 إلى

2023/05/10)

من إعداد:

محمود حمادو

نقادي محمد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

أ / بن ساسي عبد الحفيظ

أ / سعيدات النجمي

أ / غدير أحمد سليمة

السنة الجامعية: 2023 / 2022





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم  
التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

دور نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التشارك المعرفي

دراسة حالة مؤسسة سونطراك حوض بركاوي (الفترة من 2023/04/04 إلى

2023/05/10)

من إعداد:

محمود حمادو

نقادي محمد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

أ / بن ساسي عبد الحفيظ

أ / سعيدات النجمي

أ / غدير أحمد سليمة

السنة الجامعية : 2023/2022

# إهداء

أهدي كلماتي

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .... ونصح الأمة ..... إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كانت دعواتهما سبب في نجاحي

إلى امي الغالية حفظها الله وادامها الصحة و العافية

إلى أبي العزيز اللهم اغفر له وارحمه يا عزيز يا غفار

إلى زوجتي الحبيبة وأولادي الذين كانوا دعما لي

إلى إخوتي الاعزاء وعائلتهم كبيرهم وصغيرهم

إلى كل أصدقائي وزملائي

إلى أساتذتي الكرام وبالأخص الأستاذ المشرف سعيدات النجمي

إلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة

إلى كل هؤلاء جميعا أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

## إهداء

إلى أبي وأمي، اللذان تعبوا في تربيتي وتعليمي، رحم الله أبي بواسع رحمته وحفظ أمي بعينه التي لا تنام وأطال

في عمرها وألبسها لباس الصحة والعافية.

إلى إخوتي: عائشة وعبد الحكيم والطاهر وخالد ومفيدة وجهينة، حفظهم الله وجعلهم من عباده الصالحين.

إلى عائلتي الصغيرة: الزوجة الكريمة وقرتا عيني عمر وجنان حفظهما الله وجعلهما من الصالحين.

إلى كل الأصدقاء والزملاء.

إلى كلّ من يد العون من قريب أو من بعيد.

## شكر وتقدير

نتقدم بالشكر والامتنان والتقدير لكل من ساعدنا في إعداد وإتمام هذا البحث،

ونذكر على وجه الخصوص الأستاذ المشرف الدكتور النجمي سعيدات

على جهودها المبذولة توجيهاته النيرة طوال فترة إعداد هذا البحث.

كما نتقدم بالشكر والعرفان إلى جميع الأساتذة الكرام الذين تعلمت على أيديهم سواء من بعيد أو من

قريب.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة وكل أساتذة الكلية.

شكرا لكم جميعا.

حمادو محمود ونقادي محمد

ملخص

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي و تم استخدام استبانة كأداة لجمع المعلومات ، و اقتصرت عملية التوزيع على اسلوب العينة العشوائية البسيطة بحيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة 148 مفردة موزعين عبر مختلف المديریات الفرعية و المصالح ، و تم تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق برنامج EXCEL و البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و معاملات الارتباط ، تحليل الانحدار المتعدد و البسيط و تم التوصل إلى جملة من النتائج المتمثلة في أن مستوى التشارك المعرفي بين موظفي مؤسسة سونطراك حوض بركاوي مرتفع و ان هناك مستوى مقبول لنظام معلومات الموارد البشرية بمؤسسة سونطراك ، كما تؤثر أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية بنسبة (40.7%) في مستوى التشارك المعرفي.

**الكلمات المفتاحية:** المعرفة، إدارة المعرفة، نظام معلومات الموارد البشرية، التشارك المعرفي.

## Abstract:

The study aimed to identify the role of the human resources information system in enhancing knowledge sharing in Sonatrach Haoud Berkaoui Foundation, a questionnaire was used as a tool for collecting information, the distribution process was limited to a simple random sample method, the sample studied was 148 individuals distributed across the various sub-directorates And, the data contained in the questionnaire were analyzed using EXCEL and the statistical program SPSS based on the arithmetic averages , standard deviations, and correlation coefficients, the results of reached, represented in the level of high knowledge sharing among the employees of the institution Sonatrach, and there is an acceptable level of the human resources information system at Sonatrach, and there is impact of the human resources information system affect by (40.7%) on knowledge sharing in institution Sonatrach.

**Keywords:** knowledge, knowledge management, human resource information system, knowledge sharing.





# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	العناوين
I	الإهداء
III	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
	<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام معلومات الموارد البشرية والتشارك المعرفي</b>
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
3	المطلب الأول: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية
12	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للتشارك المعرفي
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
20	المطلب الأول عرض الدراسات السابقة
27	المطلب الثاني: أوجه الاختلاف والتشابه الدراسات السابقة والدراسة الحالية
28	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لنظام معلومات الموارد البشرية والتشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي</b>
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
31	المطلب الأول: العينة وأدوات جمع البيانات
33	المطلب الثاني: ثبات وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان
36	المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات
36	المطلب الأول: عرض وتحليل اجابات عينة الدراسة
39	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
56	خلاصة الفصل
58	خاتمة
60	قائمة المراجع
65	الملاحق
71	الفهرس

## قائمة الجداول

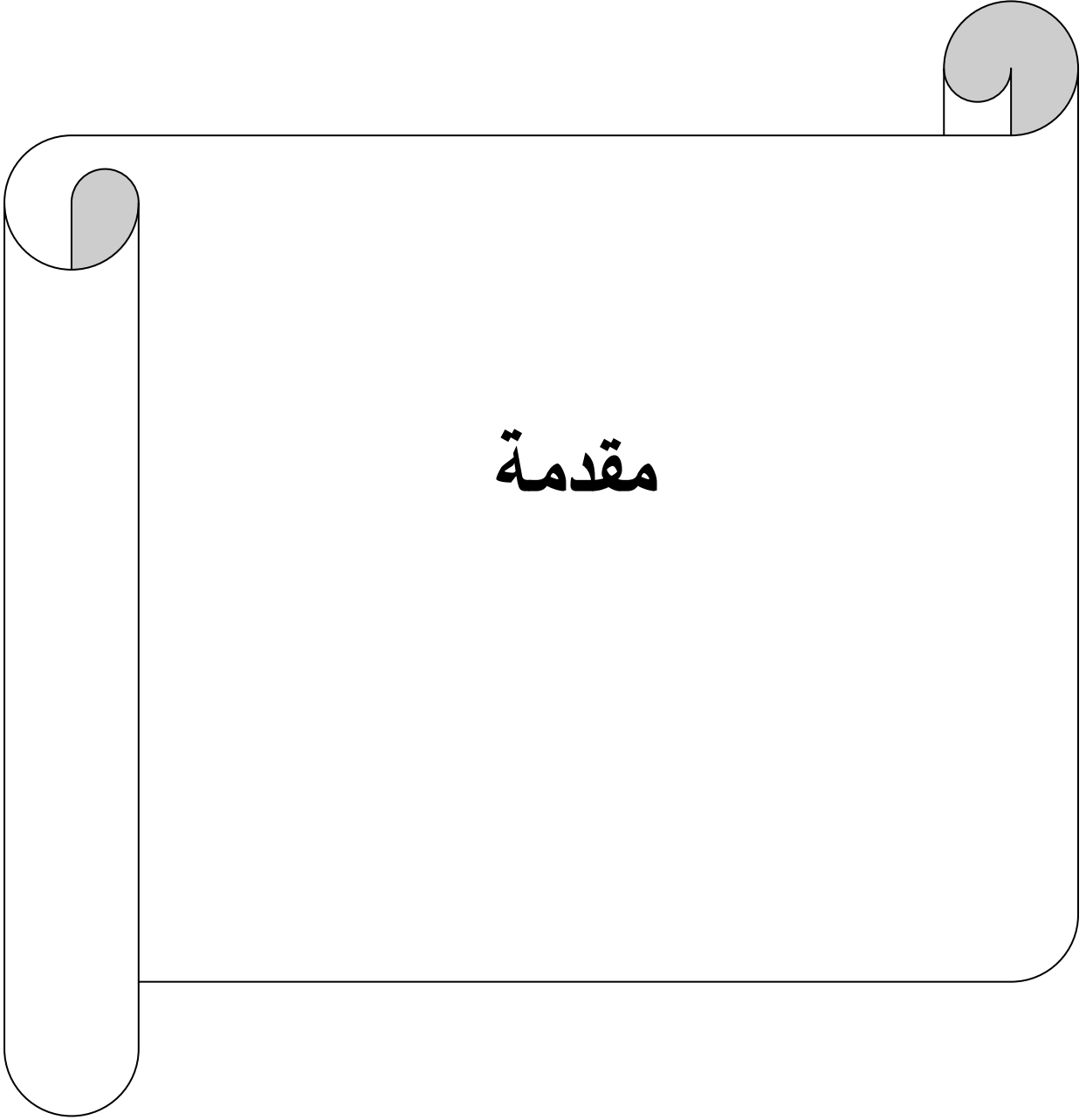
الصفحة	العناوين	رقم الجدول
33	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	1-2
34	يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول	2-2
35	يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني	3-2
36	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	4-2
37	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	5-2
37	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	6-2
38	توزيع عينة الدراسة سنوات الخبرة	7-2
39	مقياس ليكارت الخماسي	8-2
40	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات لبعده نظام الأجور والحوافز	9-2
41	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات لبعده نظام الاختيار والاستقطاب	10-2
42	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات لبعده نظم معلومات التدريب	11-2
43	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات لبعده نظم تقييم العاملين	12-2
44	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات لبعده نظم الاتصالات والتغذية الراجعة	13-2
45	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات لبعده نقل المعرفة	14-2
46	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات لبعده تبادل المعرفة	15-2
47	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات لبعده تحويل المعرفة	16-2
49	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	17-2
49	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الرئيسية	18-2
50	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)	19-2
51	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)	20-2
52	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الثالثة	21-2
54	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء الباحثين تجاه المحور الأول تبعاً لمتغير الجنس	22-2
55	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية للمحور الأول	23-2

## قائمة الأشكال

الصفحة	العناوين	رقم الشكل
ج	يوضح نموذج الدراسة	01
3	نموذج مبسط لنظام المعلومات	2-1
5	نموذج نظام معلومات الموارد البشرية	3-1
36	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	1-2
37	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر	2-2
37	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	3-2
38	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	4-2

## قائمة الملحق

الصفحة	العناوين	وَقْم الملحق
	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	01
	إستمارة الإستبيان	02
	جداول SPSS	03
	الهيكمل التنظيمي لمؤسسة سونطراك المديرية الجهوية حوض بركاوي	04



مقدمة

## توطئة:

تعدّ المرحلة التي نعيشها اليوم هي مرحلة ما بعد التصنيع أو بالأحرى عصر المعلومات والتي تمثل دون شكّ حقبة جديدة في حياة المجتمعات البشرية فالمنتج الأساسي اليوم هو المعلومات<sup>1</sup> إذ تعد المعلومات مورداً أساسياً وهي إحدى الموارد الاستراتيجية التي ترفع من فعالية ونتاجية المنظمات، ويؤدي نظام معلومات الموارد البشرية دوراً أساسياً في عمليات إدارة المعرفة عن طريق ما يزوده للإدارة من معرفة، فهو يساعد على تداول المعرفة لغرض إعادة استعمالها من قبل الجهات المسؤولة في الإدارة بالإضافة إلى اختيار السبل المناسبة لاستخدام نظام المعلومات في إدارة المعرفة وتجسيدها بالأساليب الملائمة.

## الاشكالية الرئيسية

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو دور نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي؟

## الاسئلة الفرعية:

- ما مستوى تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي؟
- ما مستوى تحقيق التّشارك المعرفي بالمؤسسة؟
- إلى أي مدى تساهم أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية على عملية التّشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية؟

## الفرضية الرئيسية:

لنظام معلومات الموارد البشرية دوراً في تعزيز التّشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي.

## الفرضيات الفرعية:

1. مستوى نظام معلومات الموارد البشرية مرتفع في مؤسسة سونطراك حوض بركاوي.
2. مستوى التّشارك المعرفي بالمؤسسة مرتفع في مؤسسة سونطراك حوض بركاوي.
3. تساهم أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي في مؤسسة سونطراك حوض بركاوي.

<sup>1</sup> حيواني ماجدة، نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة الجزائر 3 رسالة لنيل شهادة ماجستير، 2015، ص أ

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى بالمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، العمر ، المستوى ، الخبرة ) في مؤسسة سونطراك حوض بركاوي.

### مبررات اختيار الموضوع:

هناك عدة اعتبارات واسباب جاءت نتيجة لاختيارنا للموضوع منها:

#### 1- أسباب ذاتية:

- الوقوف الميداني على واقع التّشارك المعرفي بالمؤسّسات البترولية ومستوى نظام معلومات الموارد البشرية
- الاهتمام الشخصي بمواضيع نظام معلومات البشرية.
- ميولي لهذا النوع من المواضيع.

#### 2- اسباب موضوعية:

- يدخل في إطار التخصص العلمي الذي أدرسه.
- الرّغبة في التعرف على واقع التّشارك المعرفي ومدى تطبيقه في المؤسّسات.
- اسباب أخرى.
- تزايد الدّور الذي يلعبه التّشارك المعرفي في المؤسّسات.
- إدراك قيمة وأهمية الموضوع.

### اهداف البحث

من خلال الفرضيات التي طرحت سابقا سعينا إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:

1. التعرف على مستوى (واقع) التّشارك المعرفي في المؤسّسة محل الدّراسة.
2. التعرف على مستوى نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسّسة محل الدّراسة.
3. إبراز دور نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي.
4. معرفة أكثر الأبعاد تعزيزا للتّشارك المعرفي.
5. رصد العوامل المؤثرة في دور نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي بالمؤسّسة محل الدّراسة.

### أهمية البحث:

1. تسليط الضوء على مفهومي نظام معلومات الموارد البشرية والتّشارك المعرفي.
2. تساعد هذه الدّراسة في التعرف على بعدين أساسيين في حياة المؤسّسة ألا وهما نظام معلومات الموارد البشرية والتّشارك المعرفي.
3. إثراء البحث العلمي فيما يخصّ نظم معلومات الموارد البشرية.



4. إبراز دور نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي.

#### حدود الدراسة:

✓ **الحدود الزمنية:** تمّ إجراء الدّراسة من 15 أبريل 2023 إلى 05 ماي 2023.

✓ **الحدود المكانية:** مؤسّسة سونطراك حوض بركاوي.

✓ **الحدود البشرية:** تمّ اختيار عينة عشوائية من العمّال ( 148 عامل) بمؤسّسة سونطراك حوض بركاوي بمختلف مناصبهم.

✓ **الحدود الموضوعية:** لقد تمّ التّركيز على نظام معلومات الموارد البشرية كمتغيّر مستقل من خلال الأبعاد التالية: نظام الأجور والحوافر، نظام الاختيار والاستقطاب، نظم معلومات التّدريب، نظم تقييم العاملين نظم الاتصالات والتغذية الراجعة.

وهو ما تناوله العديد من الباحثين أمّا المتغيّر التابع هو التّشارك المعرفي فتّم التّركيز فيه على الأبعاد التالية: نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة وهو ما تناوله العديد من الباحثون.

#### منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة عن اشكالية البحث المطروحة، ووصولاً إلى الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم العامة لنظام معلومات الموارد البشرية والتّشارك المعرفي، أمّا في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال العمل بالمؤسّسة محل الدراسة والاستبيان واستخدام برنامج spss و excel من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرّف على مدى دور نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي بالمؤسّسة.

#### مصادر جمع المعلومات:

اعتمدنا في دراستنا على مصدرين أساسيين لجمع المعلومات عن مؤسّسة سونطراك حوض بركاوي ويتمثلان في:

**1-المصادر الثانوية:** اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بالموضوع الدّراسة من أجل اقتباس

الافكار التي تساعدنا في اجراء هذا البحث وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- المجالات والمقالات العلمية الحديثة.

- مواقع الانترنت.

- مذكرات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير منشورة.

**2-المصادر الاولية:** تتمثل في جمع البيانات الأوّلية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت

على عمال مؤسّسة سونطراك بالإضافة إلى المقابلة الشخصية مع بعض عمال بالمؤسّسة محل الدّراسة

صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة نذكر ما يلي:

- صعوبة توزيع واستعادة استمارات الاستبيان.
- امتناع بعض افراد العينة من الإجابة عن الاستبيان واجراء المقابلة بحجة ضغط العمل وعدم توفر الوقت اللازم لهم.
- بعد المؤسسة محل الدراسة عن وسط المدينة.

هيكل البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

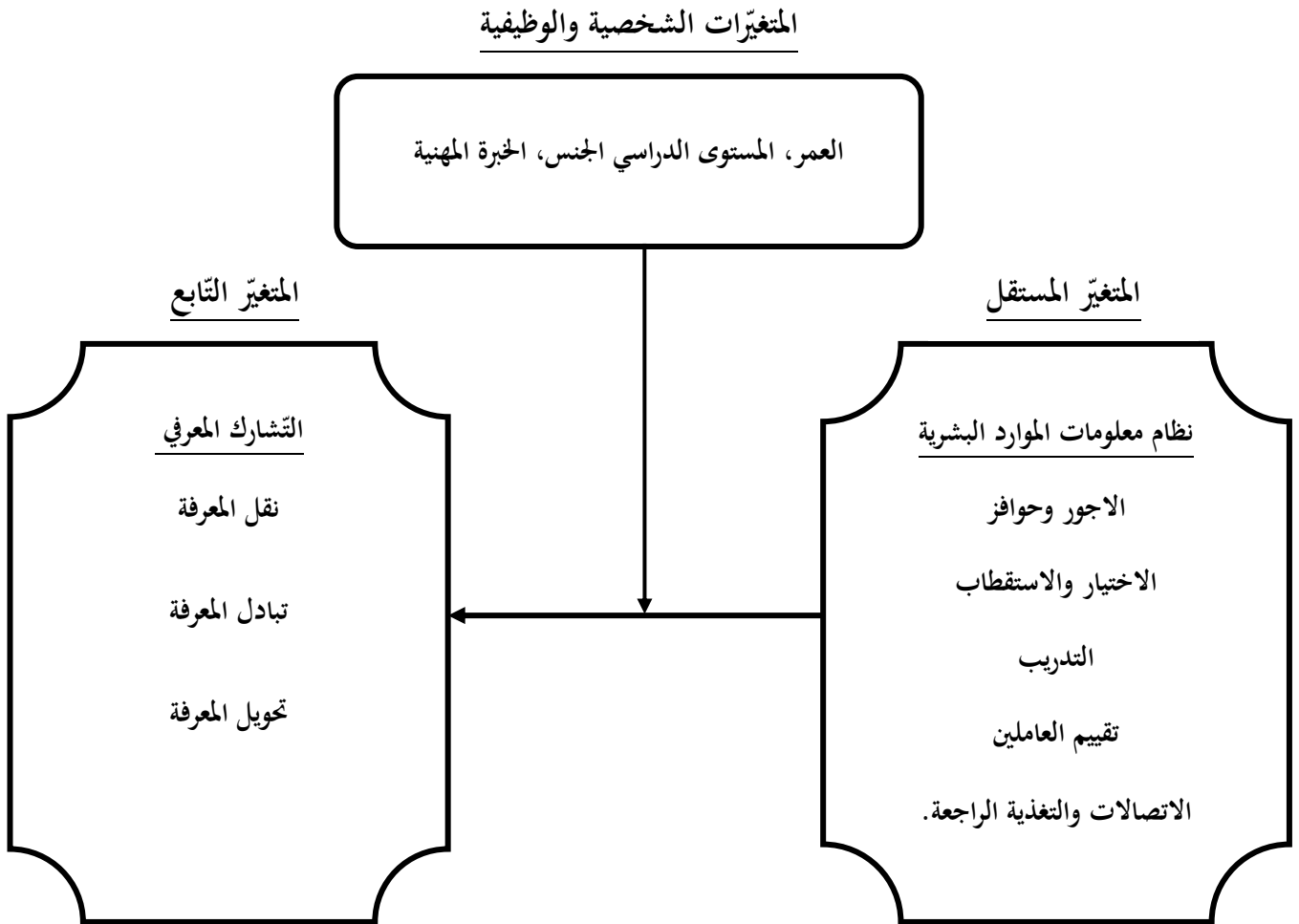
**الفصل الأول:** الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام معلومات الموارد البشرية والتشارك المعرفي حيث حاولنا في هذا الفصل التعرف على أثر مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية والتشارك المعرفي وذلك من خلال إدراج الفصل إلى مبحثين أساسيين نظريين حيث تضمن المبحث الأول الإطار النظري للدراسة والذي تكون من مفهومي نظام معلومات الموارد البشرية و مفهومه ومركزاته بالإضافة إلى مكوناته وكذا التشارك المعرفي وأهميته وعملياته بالإضافة إلى متطلباته ومعوقاته كما تضمن المبحث الثاني الإطار التطبيقي لدراسة والذي تم فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "نظام معلومات الموارد و البشرية التشارك المعرفي" واجراء مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة.

**الفصل الثاني:** تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لواقع نظام معلومات الموارد البشرية والتشارك المعرفي في مؤسسة سونطراك حوض بركاوي، وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، وكخاتمة فقد تعرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

نموذج الدراسة:

من أجل تحقيق غرض الدراسة والوصول إلى اهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم: 1-1 يوضح نموذج الدراسة



الفصل الأول: الأدبيات النظرية  
والتطبيقية لنظام معلومات  
الموارد البشرية والتّشّارك  
المعرفي

### تمهيد:

يعتبر نظام المعلومات من النظم الأساسية الموجودة في المؤسسة والتي تقوم بدور وظيفي ودور استراتيجي، الذي من خلاله تستطيع المؤسسة تسيير العمليات المحددة وتحقيق الأهداف المخططة، وهذا الدور يتجسد بدءاً من إدراك المؤسسة بأهمية المعلومات كمورد أساسي لكل مؤسسة.

كما ينظر إلى نظم معلومات الموارد البشرية كأحد وسائل تحسين أداء المؤسسات الحكومية حيث ومن هذا المنطلق إنطلقت النداءات المتتالية بضرورة توفير نظام معلومات للموارد البشرية يضمن التخطيط السليم للقوى العاملة وتحقيق الفعالية الأداء للمؤسسات.

❖ المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام معلومات الموارد البشرية والتشارك المعرفي

❖ تسعى المؤسسات عادة إلى التميز والتطور ليس فقط من خلال مواردها المالية والمادية، ولكن أيضا من خلال تميز العاملين فيها. ونظرا لأهمية العاملين ودورهم في نجاح المؤسسة فقد ظهرت أهمية المعلومات التي توفرها إدارة الموارد البشرية في المؤسسة للعاملين، من إرشاد وتوجيه وتأهيل وتدريب وذلك بهدف تطوير مهاراتهم ورفع كفاءته وزيادة معرفتهم.

ولتسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع نتناولنا في المبحث الأول ما يلي:  
الدطلب الأوئ مفايم عامة حوئ أداء الأستاذ الجامعي  
الدطلب الثاني: الإطار النظري لدركة الدعرفة

المطلب الأول: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

في ظل المنافسة الكبيرة في عصر التكنولوجيا والمعلومات فإن مسعى الإدارة الحديثة وإدارة الموارد البشرية في المنظمات يتجه إلى توفير نظم للمعلومات تعمل على توفير المعلومات التي يحتاجها العاملون بما يؤدي لرفع مستوى أدائها.

➤ الفرع الأول: مفهوم وأهمية نظام معلومات الموارد البشرية

في هذا الفرع نتطرق لبعض تعاريف نظام معلومات الموارد البشرية ومن خلاله نستعرض أهميته.

أولاً: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

1- تعريف نظام المعلومات: عرف نظام المعلومات بعدة تعاريف من بينها:

أنه عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة ببعضها البعض والتي تعمل على مختلف أنواع البيانات والمعلومات، وتعمل على معالجتها وتخزينها، وبثها وتوزيعها على المستخدمين بغرض دعم صناعة القرارات، وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة.<sup>1</sup>

كما يعرف نظام المعلومات على أنه: عبارة عن مجموعة من المكونات أو العناصر المترابطة والمتفاعلة معا، والتي تتولى مهام جمع واسترجاع وتشغيل، وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لدعم عمليات اتخاذ القرارات والرقابة في المنظمة.<sup>2</sup>

وعرفت: هي عملية توفير البيانات اللازمة للمنظمات والمؤسسات المختلفة في إطار معين ومحدد، وتقديم خدمة الحصول عليها من قبل الأشخاص أو الهيئات المستخدمين منها أو يرغبون بالحصول عليها.<sup>3</sup>

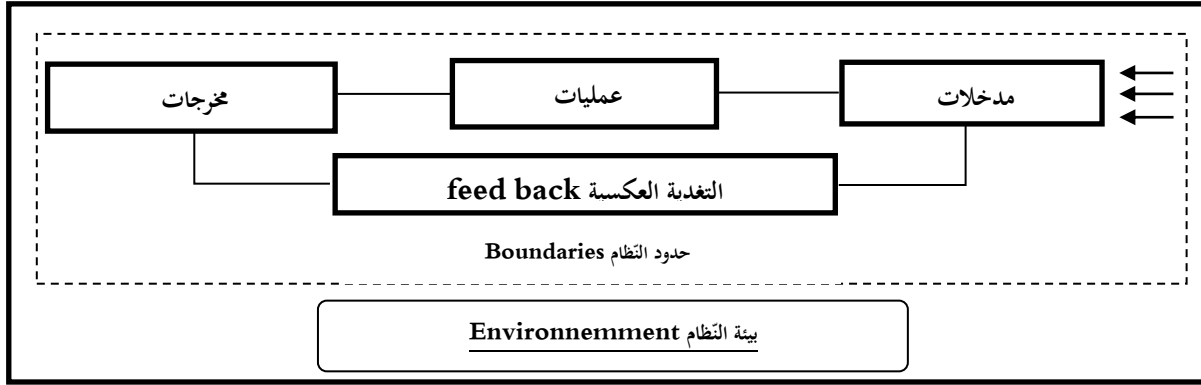
<sup>1</sup> عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظام المعلومات الإدارية، الدار المسيرة، عمان، الطبعة السابعة، 2015، ص:29

<sup>2</sup> ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعة، مصر 2005، ص 123

<sup>3</sup> إسراء الناجي محمد وديان، أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، جامعة آل البيت كلية إقتصاد، رسالة ماجستير، اجيزت 2018، ص22

مما سبق من التعاريف يمكن أن نعرف نظام المعلومات على أنه: مجموعة من المكونات التي تتفاعل فيما بينها لمعالجة البيانات وتخزينها وكذلك توزيعها لاستغلالها في اتخاذ القرارات.

## الشكل 1-2 نموذج مبسط لنظام المعلومات



المصدر: مراد مرمي، أهمية نظم معلومات الإدارة كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة غير منشورة، سطيف 2010.

كما يعرف Robert Reix نظام المعلومات بأنه " مجموعة منظمة من الموارد: الأجهزة، والبرمجيات، والموظفين، والبيانات، والإجراءات التي تتم معالجتها وتخزينها في شكل بيانات، ونصوص، وصور، وأصوات، وما إلى ذلك"<sup>1</sup>.

### 1- تعريف نظام معلومات الموارد البشرية

يعرّف نظام معلومات الموارد البشرية بأنه " تركيبة من المعدات والأفراد والاجراءات المصمّمة بغرض تجميع وتنقية وتحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة لأغراض المتابعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بأداء العنصر البشري في المنظمة."<sup>2</sup>

يشير مصطلح نظم معلومات الموارد البشرية بأنها: قاعدة بيانات متكاملة متعلقة بالموظفين ووظائفهم لمساعدة المدراء في تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المؤسسة ووضع للأهداف للأنشطة الملائمة للموارد البشرية وتقييم نجاح تلك الأنشطة.<sup>3</sup>

ويمكن تعريف نظام معلومات الموارد البشرية بأنها: " أيّ منهجة منظمة للحصول على المعلومات ذات العلاقة في الوقت المناسب والتي تساعد على اتخاذ قرار فيما يتعلق بالموارد البشرية."<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Robert Reix, **systemes d 'information et management des organisation**, 5 édition, vuibert, paris, 2004, p2

<sup>2</sup> جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، مصر 2003 ص 530

<sup>3</sup> ليندة بوزروة، سهيلة قطاف، دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية العدد 4، ص 80

<sup>4</sup> أحمد عطا عوده، واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في فعالية العمل الاداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة اعمال، جامعة الاسلامية

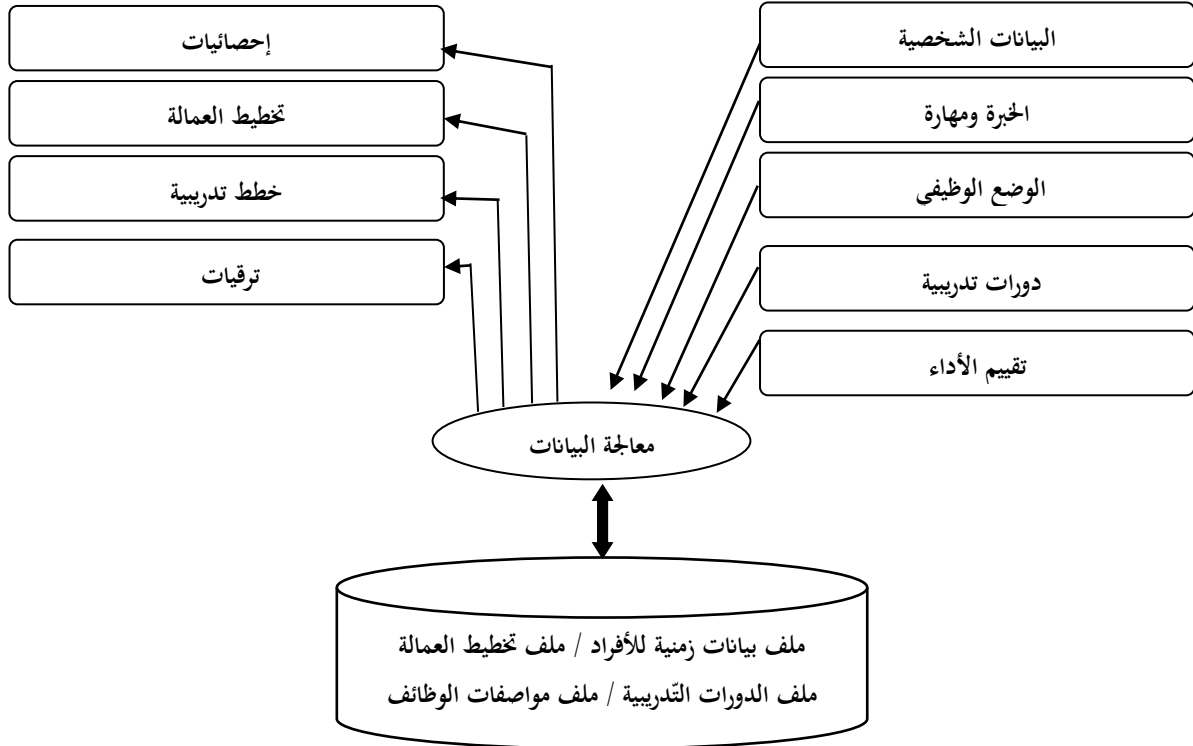
غزة، 2013، ص 25

ويرى E.W.T. Ngai and F.K.T. Wat نظام معلومات الموارد البشرية بأنه "مركب من شبكة قواعد البيانات وتطبيقات الكمبيوتر والمكونات المادية والبرمجيات الضرورية لجمع وتسجيل وتخزين وتسليم ومعالجة بيانات الموارد البشرية" <sup>1</sup>.

كما يقصد بنظام معلومات البشرية بالنظام المتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة، يمكن الاستفادة منها في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية كالتدريب والتطوير والتحفيز والترقية والتنقلات. .... وينطوي على عملية جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتحويلها إلى مراكز صناعة القرارات لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب <sup>2</sup>.

حسبما ما ورد في التعاريف فإن نظام المعلومات الموارد البشرية هو مجموع الأفراد والمعدات والبرمجيات المتكاملة فيما بينها والتي تعالج البيانات المتعلقة بالموظفين (معلومات تتعلق بالتوظيف والتدريب... إلخ) من أجل الحصول على معلومات تساعد على اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

شكل 1-3 نموذج نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: عاطف جابر طه عبد الرحيم، نظم المعلومات الإدارية، شركة ناس للطباعة، الأردن، 2001، ص 265

<sup>1</sup> Human resource information systems : a review and empirical analysis. 2004, E.W.T. Ngai and F.K.T. Wat p 297

<sup>2</sup> سهيلة محمد عباس إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع عمان الاردن الطبعة الأول 2003، ص322



نلاحظ من الشكل أنّ نظام معلومات الموارد البشرية يجمع البيانات التي تخصّ المورد البشري كالبيانات الشخصية وبيانات التدريب والوضعية الوظيفية وغيرها من البيانات قبل وبعد التوظيف، ومن ثمّ يعالجها للحصول على معلومات تساعد الإدارة في إتخاذ القرارات كمنح الترقّيات والاحتياجات من العمال بالإضافة إلى التخطيط للتدريب.

### ثانياً: أهمية وأهداف نظام معلومات الموارد البشرية:

#### أ- أهمية نظام معلومات الموارد البشرية

تتبع أهمية نظام معلومات الموارد البشرية من عملية دعم القرار واسناد العملية الإدارية في المستويات الإدارية الثلاث عن طريق ما يأتي:

- يساعد في دعم قرارات التوظيف في المنظّمات الأعمال وتحديد المسار الوظيفي للموظفين في المنظّمة.
  - يدعم عملية التخطيط للاحتياجات التدريبية وبرامج تطوير العاملين.
  - يساعد في جدولة العاملين وإعداد جداول الإحلال للعاملين في الوظائف.
  - يساعد في إدارة الأجور والرّواتب وتحديد مستوياتها.
  - يساعد في إدارة الممتلكات العلمية والكفاءات المتاحة للمنظمة.<sup>1</sup>
  - يمثل أداة تطوير باتجاهين:
- ✓ **الأول:** تحسين التّوعية وتطويرها بوساطة نظم للمراقبة أن تحافظ على استمرار النوعية أكثر من الاعتماد على التعديلات بعد حدوث الخطأ.
- ✓ **الثاني:** زيادة المشاركة والاندماج بين مستخدمي النّظام من خلال جعل المعلومات المتاحة أمامهم بسهولة ويسر وبتالي فان زيادة المشاركة سينعكس على نجاح نظام معلومات الموارد البشرية<sup>2</sup>.

#### ب- أهداف نظام معلومات الموارد البشرية

يتمثل الهدف الرئيسي لنظام معلومات الموارد البشرية في مدّ الإدارة وكافة المتفاعلين والمستخدمين بالمعلومات الضّروية التي يحتاجونها في إتخاذ القرارات السليمة لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظّمة.

وينبثق عن الهدف الرئيس أهداف أخرى تتمثل في الآتي:

<sup>1</sup> معمر عقيل، تحليل العلاقة الإرتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية وأخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، بحث إستطلاعي لأراء عينة من مديري الاقسام والوحدات الإدارية في جامعة واسط، كلية الادارة والاقتصاد

<sup>2</sup> ياسل محمود طه، دور نظام معلومات الموارد البشرية في إعادة تصميم الوظائف، دراسة تطبيقية في المعهد التقني والكلية التقنية بالموصل، مجلس كلية الادارة والاقتصاد بجامعة الموصل، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال 2006 ص 10 و 11

- ربط النظم الفرعية في المنظمة معا في كيان متكامل يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة التي تحتاجها الإدارة.
- تسهيل عملية إتخاذ القرارات على كافة مستويات المنظمة عن طريق توفير المعلومات المنتقاة بالشكل السليم للمساعدة في توجيه مسار الأداء الفعلي للمنظمة المسار الصحيح.
- الرقابة على عملية تداول المعلومات في المنظمة مثل السندات، السجلات، ملفات العاملين.
- متابعة التغيرات التي تتم في البيئة الداخلية بالمنظمة وتحقيق العدالة بين الأفراد والإسهام في بناء خطة القوى العاملة.
- مواكبة التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية والعمل على تحليلها بما يفيد خدمة الموارد البشرية<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: أنواع ومكونات نظام معلومات الموارد البشرية

لنظام معلومات الموارد البشرية أنواع ومكونات وهي كالآتي:

#### أولاً: أنواع نظام معلومات الموارد البشرية:

إنّ اختيار نوع نظام معلومات الموارد البشرية المناسب، يتوقف على عدّة معايير منها حجم المنظمة، وعدد ونوعية العاملين بها وتنوع أنشطتها، بالإضافة إلى الإمكانيات المالية والبشرية المتمثلة في توفر الاعتمادات المالية لتأمين تغطية تكلفة النظام، ويمكن تصنيف نظم معلومات الموارد البشرية إلى قسمين رئيسين النظم اليدوية والالية.

#### 1- النظم اليدوية في بناء معلومات الموارد البشرية:

النظم اليدوية هي النظم البسيطة التي لا تستخدم أيّ أداة ميكانيكية أو الكترونية حيث يتمّ أداء العمل عن طريق استخدام الورق والورق. يوصف النظم اليدوية للمعلومات بالبساطة وعدم التعقيد، يقوم فيه الاشخاص بجميع وظائف تجهيز البيانات، وتتلخص المزايا الرئيسة للأشخاص كمجهزي بيانات في المرونة والقدرة على انجاز الوظائف المتعددة لنظام تجهيز البيانات وحمّتهم في التقدير والتكّيف على الظروف غير العادية، أمّا عيوبهم فتحصر في البطء ونقص الاعتماد عليهم أو الوثوق بيهم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> آدم عباس آدم إبراهيم، أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء المؤسسات الحكومية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة العامة، 2017، ص 27

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 27

## 2 - النظام الآلي لمعلومات الموارد البشرية:

ترتّب عن عملية التحوّل من النظام اليدوي إلى النظام الآلي العديد من المزايا على مستوى المؤسسة والأفراد، وحتى على مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، وقد أدت عملية حوسبة نظام إدارة الموارد البشرية إلى مايلي:

1. ربط نشاطات الموارد البشرية بوظائف التخطيط الاستراتيجي في المنظمة.
2. التّحديد الواضح لأهداف نظم معلومات الموارد البشرية.
3. تقديم معلومات مفيدة تساعد في تخطيط المسار الوظيفي للموظفين.
4. رفع الروح المعنوية ورضا العاملين.
5. تحسين وسائل التّواصل بين جميع أقسام وفروع المؤسسة<sup>1</sup>.

### ثانياً مكونات نظام معلومات الموارد البشرية:

ويتألّف من العناصر التالية:

#### 1- مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية: تمثل البيانات بكافة أشكالها وصورها مدخلات النظام ومنها:

- البيانات والحقائق الخاصّة بالأفراد.
- البيانات والحقائق الخاصّة بالوظائف.
- البيانات والحقائق المتعلّقة بسياسات التوظيف.
- البيانات الخاصّة بسوق العمالة.
- البيانات المتنوعة الأخرى<sup>2</sup>.

#### 2- قاعدة البيانات: هي مجموعة معطيات (البيانات) مهيكلة على شكل جدول أو مجموعة جداول يمثل كل جدول

مجموعة من المعطيات خاصة بمجال معيّن من مجالات الموارد البشرية، توجد روابط بين هذه الجداول والتي يتبع بعضها البعض ولهذا السبب تمّ جمعها في قاعدة بيانات.

#### 3- مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية: هي النتائج التي يتم التّوصّل إليها من المعالجة الآلية للمعطيات

(المدخلات) وتكون على شكل تقارير وقتية أو دورية على فترات مختلفة.

#### 4- التّغذية العكسية: وتتمّ للمحافظة على إنتاجية معلومات الموارد البشرية من خلال رصد الانحرافات والعمل على

تصحيحها<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> هناء صالح سعدي العشي، دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين " دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة جامعة الاقصى - غزة اطروحة ماجستير في القيادة والادارة 2020، ص 15

<sup>2</sup> د. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم معلومات الموارد البشرية دراسة تطبيقية، جامعة المنصورة كلية التجارة، 1996، ص 07

<sup>3</sup> أمل إبراهيم أبورحمة، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين، مذكرة ماجستير، فلسطين 2005 ص 38

### ➤ الفرع الثالث: مرتكزات ومتطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية

يرتكز نظام معلومات الموارد البشرية على عدة عناصر وكذلك من أجل نجاحه لا بد من توفر متطلبات.

#### أولاً: مرتكزات نظام معلومات الموارد البشرية:

رغم تعدد المداخل الخاصة بمرتكزات نظام معلومات الموارد البشرية واختلاف مسمياتها بين الكتاب والباحثين فإنها لا تخرج عمّا حدّده ولكر walker في خمسة مرتكزات أو عناصر رئيسية لا يستطيع نظام معلومات الموارد البشرية أن يتخطّى إحداها وتتمثل تلك المرتكزات فيما يلي:

1. **قاعدة البيانات:** يعتبر انشاء قاعدة بيانات من أهم مرتكزات النظام وأولها بحيث تشتمل على البيانات الأساسية المتعلقة بالمؤسسة والعاملين بها.
  2. **ادخال البيانات:** يمثل ادخال البيانات بطريقة صحيحة وفي الوقت المناسب وتحديثها باستمرار وتجنّب التكرار غير الضروري في البيانات المخزنة بقاعدة البيانات.
  3. **استرجاع المعلومات:** هو الحصول على المعلومات وقت الحاجة إليها، وقت الحاجة إليها، بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل والمضمون.
  4. **مركز معلومات الموارد البشرية:** هو مجموعة الأفراد المكلفين بأنشطة وعمليات نظام معلومات الموارد البشرية والآلات والأدوات والوسائل ونظم واجراءات العمل الواجب توفرها حتى يحقق النظام أهدافه.
  5. **جودة وسلامة المعلومات:** يعدّ التّأكد من جودة وسلامة المعلومات أحد المرتكزات نظام معلومات الموارد البشرية إذ يجب أن يحدّد مستوى معيّن من الدّقة والوقت والموضوعية والمعالجة والملائمة والحدّاتة ويجب الاعتراف بأنّه لا أهمية لبناء نظم معلومات لا تأخذ في اعتبارها مستوى الجودة الموضوعية كمعايير تلزم مراعاتها<sup>1</sup>.
- ثانياً متطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية:**

حتىّ ينجح نظام معلومات الموارد البشرية، فإنّه من الضروري توافر عدّة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض لتؤثّر على نجاح النظام، ومن أهم المتطلبات نذكر مايلي:

#### 1- المتطلبات الإدارية:

- الدّعم المطلق (المادي والمعنوي) من الإدارة العليا.
- إشراك الإدارات الأخرى في الإعداد والتصميم.
- توحيد مصادر البيانات وتبسيط إجراءات تداولها وتخزينها.
- تحديد احتياجات الإدارات الأخرى وإبرازها في نظام معلومات الموارد البشرية.

<sup>1</sup> أمل إبراهيم أبورحمة، مرجع سبق ذكره، ص 39

• تحديد أهداف الإدارة بشكل واضح.

• إيجاد المناخ الملائم لتطبيق النظام من خلال التثقيف والاتصالات<sup>1</sup>.

## 2- المتطلبات التكنولوجية (الفنية): وتتمثل في

- توفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات والحاسبات الآلية أو الاستعانة بمجموعة من الاستشاريين في هذا المجال.
- تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسريّة البيانات والمعلومات التي يتعامل معها نظام معلومات الموارد البشرية.
- تكامل البيانات والملفات والسجلات والوثائق من أجل استخدامات أكثر فاعلية.

## 3- المتطلبات الاقتصادية: نذكر منها:

- توفير الوقت الكافي لعملية اعداد وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية، بما يسهم في ايجاد نظم مبنية على أساس واضح وسليم.
- العمل على تخفيض التكاليف.
- الاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية.
- توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية، مما يتطلب تدريب العاملين بالنظام لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.

## 4- المتطلبات الاجتماعية:

- التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمؤسسة لضمان الامداد بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق.
  - الاتصال الجيّد بين العاملين في إدارة الموارد البشرية ومجموعة العاملين بالحاسوب الآلي، وضرورة وجود تفاهم وتنسيق متبادل بين الطرفين.
  - توفير روح المساعدة من قبل مصممي نظام معلومات الموارد البشرية للمستخدمين منه.
  - سهولة استخدام مخرجات النظام، مما يتطلب دعم السلوك الايجابي لدى العاملين بالنظام والمستخدمين منه.
- مما تقدّم يتضح بأنّ نظام معلومات الموارد البشرية ما هو إلّا نوع من أنواع نظم المعلومات التي تخدم المجالات الوظيفية للمؤسسة. أيّ أن هناك نظم معلومات لكل مستوى وظيفي في المؤسسة تدعم مجالات الوظائف الرئيسية

<sup>1</sup> احمد عطا عودة، واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في فعالية العمل الغدادي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، الجامعة لاسلامية -غزة، ماجستير في إدارة الاعمال،

فيها والتي تتطلب ضرورة التكامل والتعاون معها للحصول على كل المعلومات كمدخلات لنظام معلومات الموارد البشرية، ويفرض كذلك ضرورة توفير وتكامل كل المتطلبات سابقة الذكر لضمان نجاح هذا النظام<sup>1</sup>.

### الفرع الرابع: أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية

في هذا الفرع نبين الأنظمة الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية وهي أبعاده في الدراسة الميدانية باعتباره محورا ( متغير مستقل).

#### **أولاً: النظام الفرعي للأجور والحوافز:**

يسمح هذا النظام بالتحكم في المتغيرات الأساسية للسياسة الأجرية للمؤسسة، كما يسمح بتحليل هيكلية التأجير وقاعدة المعطيات حول النصوص القانونية المتعلقة بالعمل، ويحتوي هذا النظام على الإجراءات الوظيفية التالية:

- تقييم ساعات العمل.
  - تقييم الغيابات المدفوعة الأجرة (العطل السنوية، المرضية....).
  - مستويات الأجور والرتاتب.
  - مستويات الحوافز وأصول صرفها<sup>2</sup>.
- ثانياً: النظام الفرعي للاختيار والاستقطاب:** يقوم هذا النظام الفرعي بـ:

- استقطاب المرشحين للوظائف.
- تكافؤ فرص العمل.
- استخدام بيانات التوظيف في اتخاذ القرار.
- توفير المعلومات الأساسية للقائمين بالمقابلة واعداد التقارير الضرورية عن المرشحين للوظائف.
- توفير المعلومة اللازمة لتقييم عملية الاستقطاب وتحديد تكاليف الاعلانات عن التوظيف.
- توفير معلومات عن نتائج الاختبارات للمرشحين<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> سراج وهيبة، أثر جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الاقتصادية أطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2021 ص 56 و 57

د. بركات أحمد، مطبوعة مقياس الاتصال وأنظمة المعلومات، جامعة الجزائر 3، ص 58 و 59<sup>2</sup>

<sup>3</sup> مداني فايزة، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تسيير إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماستر علوم التسيير، جامعة مستغانم، 2017 ص 49

### ثالثاً: النظام الفرعي للتنمية والتدريب

يستخدم نظام المعلومات بصفة أساسية في مجال التدريب للمساعدة في إدارة أنشطة التدريب من المعلومات التي تضمنها قاعدة البيانات، محتوى البرامج التدريبية، إعداد ميزانية عملية التدريب، عدد الشهادات الممنوحة أو الأفراد الذين تم تدريبهم. .... الخ ويمكن استخدام قاعدة بيانات التدريب في اتخاذ القرارات بشأن الجوانب الرئيسية منها:

- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- تقييم العملية التدريبية.
- تحديد الأفراد المؤهلين للترقية أو النقل.
- تحديد نوعية البرامج ذات الأولوية.
- بناء فرق العمل المؤهلة لتحقيق الاستجابة لاحتياجات العملاء<sup>1</sup>.

### رابعاً: النظام الفرعي لتقييم أداء العاملين

يتضمن هذا النظام عدد من التطبيقات، من أهمها تلك الخاصة بتقييم الأداء بضمّ هذا النظام معلومات المتعلقة بعملية التقييم أداء الأفراد وهو نظام مهم جداً لأنّ على أساس مخرجاته تحدّد الحوافز والبرامج والفئات التي تحتاج لعملية التكوين وكذا الترتيبات، إعادة التخصيص والتناوب الوظيفي وانضباط العاملين<sup>2</sup>.

### خامساً: نظم الاتصالات والتغذية الراجعة:

للمعلومات المرتدة أهمية ودور أساسي في نظام معلومات الموارد البشرية في إطار أهميتها للنظام الكلي لإدارة شؤون الموظفين حيث تدعم التغذية الراجعة النشاط الرقابي على العنصر البشري وتمكن من علاج المشكلات التي تحدّد من فاعلية استخدامه، كما تمكن من متابعة التطور في سياسات وإجراءات شؤون الموظفين، مثل التعديلات التي تطرأ على أنظمة لوائح العمل داخل المنظمة والهيكل التنظيمية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> د جمال الدين محمد مرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص 542

<sup>2</sup> مداني فايزة، مرجع سبق ذكره ص 50

<sup>3</sup> د. سناء الحلبي، نظم معلومات الموارد البشرية، عرض تقديمي بوربونت

## المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للتّشارك المعرفي

### الفرع الأوّل: مفهوم المعرفة والتّشارك المعرفي وأهميته

أولاً: مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة

#### 1- المعرفة:

هي الاستخدام الكامل للمعلومات والبيانات مع امكانية المزاوجة مع المهارات والأفكار والتّنبصّ والحدس والدوافع الكامنة في الفرد، وبالتالي فالمعرفة ضرورية لاستمرار المنظّمة إذ تزودها بالقدرة على الاستجابة للأوضاع الجديدة والابداع وهي ناتج التّعليم والتّعلّم والنشاطات التي تركز على الابداع.

كما تعبّر المعرفة عن المعلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم التي تعمل مع بعضها كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظّمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير، وفي الغالب ما يكون جوهر المعرفة ذا طابع ضمني على عكس المعلومات التي تكون بالضرورة صريحة ومكتوبة. (دور إدارة المعرفة في تعزيز القدرات الابداعية جامعة سطيف اطروحة)

وأعتبر اكور وداي (Aaker & Day) المعرفة كنتيجة لمعالجة معلومات وتصورات ذهنية للأفراد<sup>1</sup>.

فهي ترتبط إذا بقدرة الموارد البشرية ذوي العقول والمهارات الفكرية على ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة أوإبتكار شيء محدد<sup>2</sup>.

#### 2- إدارة المعرفة:

هي الإدارة النّظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستحداثها وتحديد مكانها، وجمعها، والحصول عليها وتنظيمها، ونشرها واستخدامها، والتّعلّم من خلالها، وتطبيقها واستغلالها وحمائتها وأخيراً تقييمها<sup>3</sup>.

" كما تتمحور إدارة المعرفة حول إضافة الإجراءات القيّمة إلى المعلومات عن طريق تصنيفها وتوليّفها وتلخيصها وتطوير ملفات لمساعدة الأشخاص في الحصول على نوع المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ إجراء بشأنها " <sup>4</sup>.

لإدارة المعرفة عدّة عمليات نذكر منها:

1- **تشخيص المعرفة:** يعد التشخيص المعرفة من الأمور المهمة في أيّ برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى.

<sup>1</sup> Aaker, D.A. & Day G.S., (1990), **Marketing research**, Wiley, New York, p3.

<sup>2</sup> عواطف عيشوش، أثر قدرات العاملين في إنتاج المعرفة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، اطروحة دكتوراه، 2018، ص 4

<sup>3</sup> د، حسني عبد الرحمان الشيمي، إدارة المعرفة الراسمرفية بديلا، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2009، ص82

<sup>4</sup> Réal, J., (2000), **Gérer les connaissances : un défi de la nouvelle compétitivité du 21e siècle**, Information, Interaction, Innovation, Institut. de recherche sur les PME, Université du Québec, Canada, Octobre, p23



- 2- تحديد أهداف المعرفة: تدرك المنظمات لا سيما الصناعية منها أنّ المعرفة وإدارتها ليست هي الهدف بل هي وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة.
- 3- توليد المعرفة: تشير عملية توليد المعرفة إلى تلك العمليات التي تعني شراء، امتصاص، ابتكار، اكتشاف، اكتساب واستحواذ المعرفة، فالشراء يشير إلى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر أو عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف.
- 4- خزن المعرفة: باتت 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، لأنّ هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية معهم.<sup>1</sup>
- 5- توزيع المعرفة: المعرفة بوصفها موجودا يزداد بالاستخدام والمشاركة وتبادل الأفكار، الخبرات والمهارات بين الاشخاص تنمو وتتعاظم لدى كل منهم، لذا سعت المنظمات إلى تشجيع المشاركة وتشمل عملية المعرفة على العمليات التالية: التوزيع، النشر، المشاركة، التدفق، النقل والتحرك.
- 6- تطبيق المعرفة: إنّ الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمنظمة وهذا التطبيق هو أبرز عملياتها وتشير هذه العملية إلى مصطلحات الاستعمال، اعادة الاستعمال الاستفادة والتطبيق. إنّ تطبيق المعرفة يسمح بعمليات التعلّم الفردي والجماعي الجديدة والتي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة.<sup>2</sup>

### ثانيا: مفهوم واهمية التشارك المعرفي

#### 1- تعريف التشارك المعرفي

- يعد التشارك المعرفي أحد نشاطات إدارة المعرفة، اذ لا يمكن الحديث عن التشارك المعرفي داخل المنظمة من دون الحديث عن نقلها، لان عملية انتقال المعرفة هي الخطوة الحاسمة نحو عملية التشارك
- فيما يؤكد العديد من الكتاب والباحثين على ان التشارك المعرفي هو العملية التي يتم من خلالها التبادل ونقل المعرفة الصريحة والضمنية بين الأفراد داخل المنظمة من خلال الاتصالات، التعاون، التفاعل المتبادل الذي يتم بين الأفراد مما يؤدي إلى خلق معرفة جديدة<sup>3</sup>
- ويعرفها البعض بأنّها عملية تشاركية يتم فيها تبادل المعرفة (الضمنية أو صريحة) بين الأفراد وفرق العمل الداخلي والخارجية وبشكل رسمي وغير رسمي من أجل خلق معرفة جديدة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> العربي عمران أ. د قطاف ليلي، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، العدد 18، جامعة سطيف، 2017 ص 327

<sup>2</sup> في فضيلة، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، اطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، 2016، ص 76

عرّفها توربان على أنّها تطبيق للأفكار والحلول والخبرات من شخص إلى آخر بحيث يتم تبادل المعارف من مصدرها الأصلي ومن ثمّ تعميمها على الجميع للاستفادة منها<sup>2</sup>.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أنّ التشارك المعرفي عبارة عن عملية تبادل، نقل، وتحويل المعرفة الضمنية أو الصريحة فيما بين أفراد المؤسسة، بالشكل اللائق لتأدية أعمالهم وضمان استمراريتهم والتعلّم من خلال تشارك المعارف.

### 2- أهمية التشارك المعرفي

تنطوي عملية التشارك المعرفي في المنظّمات على فوائد عديدة تعود على الفرد والمنظمة إذ اشار postolache إلى هذه الفوائد والتي يمكن توضيحها بالآتي:

- التشارك المعرفي هو آلية لنشر المعلومات والمعرفة من فرد أو مجموعة أو منظمة إلى فرد آخر.
- التشارك المعرفي يساعد الفرد على أداء الوظيفة بفعالية ويساعد على البقاء فيها ويعزز التنمية الشخصية (المهدي والحافظ 2015:75).
- يهدف إلى خلق فهم مشترك فالعاملون في المنظّمات المختلفة بحاجة إلى التكوين فهم مشترك عن الأهداف الكلية أو الفرعية التي يسعون إلى تحقيقها، وبالتالي فهم أكثر حاجة للتشارك في المعارف لغرض تعزيز المعارف ككل (جاسم والياسري 2017.167)<sup>3</sup>.
- أخذت (تشكل) المنتجات غير الملموسة، الأفكار، العمليات، والمعلومات حصة كبيرة من التجارة العالمية مقارنة بالمنتجات الملموسة والتقليدية للاقتصاد الصناعي.
- رفع الميزة التنافسية هو ابتكار مستمر، وبمصطلح آخر هو تطبيق المعرفة الجديدة (أي ناتج تشارك المعرفة).
- ارتفاع معدلات دوران العمل لأنّ الأفراد لا يبقون في العمل مدى الحياة، فعند مغادرة أحد الأفراد المنظمة، فإنّ معرفته تغادر معه.
- مشكلة المؤسسة في الغالب هي أنّها "لا تعرف ماذا تعرف"، فعدد كبير من المؤسسات في العالم أو المؤسسات الأقل انتشاراً جغرافياً لا يعرفون ماذا يعرفون مما يحملها تكاليف البحث مجدداً عن المعارف، فالخبرة المتعلمة والمطبقة في أحد أجزاء المؤسسة قد لا تكون فعالة في أجزاء أخرى.

<sup>1</sup> أحمد سمير نايف نعمان الثابت، تعزيز المناعة التنظيمية المكتسبة في ظل التشارك المعرفي، مجلة الفنون والاداب وعلوم الانسانيات والاجتماع العدد 53 كلية الادارة والاقتصاد جامعة العراق، 2020، ص 313

<sup>2</sup> هلاء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة المثنى للعلوم الاقتصادية، العدد 6، جامعة القادسية، العراق، 2013 ص

<sup>3</sup> أمل فرحان سوادى، تأثير التشارك المعرفي في الأداء المستدام دراسة تطبيقية في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية، مجلة العلوم الاقتصادية العدد 57 المجلد 15 حزيران 2020، المعهد

- التغيير المتسارع في التكنولوجيا، الأعمال والجانب الاجتماعي... الخ، فمثلما تتغير الأشياء فمعارف المؤسسة أو القاعدة المعرفية لها تتآكل وتتقدم، ففي بعض المؤسسات أكثر من 50% من معارفها ولخمس سنوات ماضية على الأرجح هي مهملة<sup>1</sup>.  
كما تكمن أهمية التشارك المعرفي فيما يلي:

- تؤدي عملية المشاركة بالمعرفة للابداع في عمليات مختلفة وحلّ المشكلات التي تواجه المنظمة.
- تبادل المعرفة وتقاسمها يساعد على أداء الوظيفة على نحو أفضل.
- التشارك بالمعرفة الصريحة يحسن كفاءة العمل والتشارك بالمعرفة الضمنية يحسن جودة العمل<sup>2</sup>.
- يساهم التشارك في المعرفة من رفع فاعلية المنظمة من ناحية الانتاجية والجودة والابتكار<sup>3</sup>.

### ➤ الفرع الثاني: عمليات التشارك المعرفي

يتم تشارك المعرفة بين الأفراد والجماعات والأقسام داخل المؤسسة من خلال مجموعة من العمليات أهمها:

#### أ- تبادل المعرفة:

إن عملية التبادل تسهل نقل ومشاركة المعرفة الصريحة بين الأفراد، كما أنّها تحدث عندما يكون رد على استعداد للمساعدة، وكذا عندما على استعداد للتعلم من الآخرين بهدف تطوير مهارات جديدة. وأنّ تبادل المعرفة بين أوساط الأفراد يمكنهم من تعزيز كفاءتهم وتوليد معرفة جديدة، وتبادل المعرفة يمكن أن تزيد قيمته عندما يتم تشاركتها إلى الآخرين<sup>4</sup>.

#### ب- نقل المعرفة:

وتعني إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب، وضمن الشكل وفي الإطار المناسب والتكلفة المناسبة ويمكن الفرق بين مشاركة المعرفة ونقلها في أنّ مشاركة المعرفة تركز على رأس المال البشري والتفاعل بين الأفراد، بينما عملية نقل المعرفة تركز على رأس المال المنظّم (الميكلي)، حيث تنقل المعرفة من الفرد الجماعات ثمّ إلى التنظيم

<sup>1</sup> David Gurteen, **Creating a Knowledge Sharing Culture**, Knowledge Management Magazine, Vol 2, N° 2, February 1999, p 02.

<sup>2</sup> ثروت عبد الحميد عبد الحافظ وباسر فتحي المنولي المهدي، واقع ممارسة التشارك لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم التربوية والنفسية ن العدد 4، مصر، 2016، ص 9

<sup>3</sup> Mehrabani, S.E., & Mohamad, N.A., (2011), « **The Role Training Activities and Knowledge Sharing in the Relationship Between Leadership Development and Organizational Effectiveness** », International Conference on Sociality and Economics Development, Vol. 11.p174

<sup>4</sup> عبد الرحمان مصطفى طه الملا، متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي (بحث ميداني)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد 21، العدد 86، العراق، 2010، ص 154

ككل لتصبح بذلك معرفة تنظيمية تعتمد كاساس للعمليات الانتاجية والخدمات، ومن المعلوم أنّ عملية التفاعل الاجتماعي تسهل عملية مشاركة المعرفة الضمنية بين العاملين في المنظمة<sup>1</sup>.

وتتمّ عملية نقل المعرفة من خلال العمليات الفرعية التالية:

- (1) النقل المتسلسل التراكمي: ويعتبر هذا النوع الطريقة السهلة في نقل المعرفة، حيث يتم نقل من عضو إلى آخر داخل نفس الفريق، من أجل إنجاز نفس المهام التي أنجزها مسبقاً، فلا يوجد نقل للمعرفة من فريق لآخر.
- (2) نقل المعرفة الصريحة بين الفرق: تسمح هذه الطريقة ببساطة بنقل المعرفة من الفريق الذي أنجز العمل في مكان ما إلى فرق أخرى يعمل في نفس المجال من أجل تشارك الخبرة.
- (3) نقل المعرفة الضمنية: ينفرد هذا النوع من نقل المعرفة بالتميز والتعقيد، حيث ان المعرفة مخزنة في اذهان الخبراء، كما ان فريق يستلم المعرفة الضمنية بشكل مختلف بواسطة المكان، الخبرة، التكنولوجيا، العادات، الثقافة... الخ، وهذا يعني ضرورة تعديل وتكييف المعرفة لغة ومضمونها من أجل ان تكون قابلة للاستخدام من قبل الفريق الذي استلم هذه المعرفة.
- (4) النقل القريب: يتضمّن نقل المعرفة وتطبيقها من الفريق الذي هو مرسل المعرفة إلى فريق اخر مستقبل للمعرفة يتعامل مع نفس المهنة ونفس الإطار ولكن في مكان اخر، والمعرفة المنقولة بهذا الاسلوب هي المعرفة الصريحة
- (5) النقل البعيد: يعتمد هذا الاسلوب على المعرفة الضمنية الموجودة في اذهان فريق الخبراء ويعتبر مرسل للمعرفة، ويتحرك الفريق بخبراته هذه لمساعدة فريق اخر يحاول قراءة وتفسير معلومات لها علاقة بخبرة معرفية، فالمعرفة المرسله من الفريق الأول يتلقاها الفريق الثاني خلال علاقة تكاملية مع معلوماته<sup>2</sup>

ت- تحويل المعرفة:

إضافة إلى كل من عمليتي التبادل والنقل المعرفي، يمكن كذلك تشارك المعرفة من خلال مجموعة العمليات الفرعية المتعلقة بتحويل المعرفة، وقد حدد كل من (I nonaka .H tackuchi) نموذج التدرج المعرفي لتحويل المعرفة على النحو التالي :

- التفاعل الاجتماعي: التّشارك المباشر للمعرفة الضمنية من خلال الخبرة المباشرة، وتحدث عندما يلتقي الاشخاص في أنشطة اتصالية وجهها لوجه، مثلما يحدث في المناقشات والحوارات وفرق العمل. فعملية التفاعل الاجتماعي تسمح بتشارك المعرفة من خلال انتقال المعرفة الضمنية من فرد إلى اخر داخل المؤسسة عن طريق الاحتكاك، الاتصال المباشر، الملاحظة، المحكاة، الممارسة والخبرة.

<sup>1</sup> عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص. 132-134

<sup>2</sup> داوود سليمان الحمد، نقل المعرفة التنظيمية وأثره في أداء منظمات الأعمال (حالة شركات القطاع العام الصناعي في سورية، أطروحة الدكتوراه غير منشورة، جامعة حلب، كلية.

الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، سوريا، 2012، ص 58 - 59

- **الايخراج: (التجسيد):** ويطلق على هذه العملية أكثر من لفظ: التصريح، الاظهار، العلانية... الخ وكلها تستخدم للدلالة على جعل ما لدى الفرد من مخزون معرفي معلوما لدى الاخرين، وهو ما يعبر عنه بنقل أو تحويل المعرفة الضمنية إلى الصورة الصريحة باستخدام اساليب التعبير التي تساعد الأفراد على ذلك مثل الكلمات، المفاهيم، الاستعارة، القصص وغيرها.
  - **الادخال (الذاتية):** هذه العملية تسمح بتشارك المعرفة بين الأفراد العاملين في مؤسسة ما من خلال تحويل المعرفة الصريحة إلى المعرفة ضمنية حيث أنّها تمثل الطريقة التقليدية في التعلّم، فالمعرفة الصريحة من الممكن أن تكون ضمن العمل أو التطبيق العملي، فالفرد يكتسب هذه المعرفة عن طريق الخبرة والتمرن والعمل وفقا لما قام به غيره من الأفراد من قبل في المؤسسة.
- وتتم هذه العملية من خلال استيعاب المعرفة أو التعلّم وحيازة الخبرة في العمل، واللقاءات وجها لوجه ظاين يمكن للأفراد اكتساب المعرفة.

- **التكيب:** وهي العملية التي تمكن من اكتشاف معرفة صريحة جديدة، وتعنيه هذه العملية الدمج من خلال التنظيم المنهجي للمفاهيم بشكل يحولها إلى نظام معرفي، ويتضمّن هذا النمط من تحويل المعرفة، ودمج مجموعات مختلفة من المعارف الصريحة من خلال وسائط مثل الوثائق والاجتماعات والمحادثات الهاتفية أو شبكات الاتصال عبر الحاسب الآلي، وتنتج عنه هذه العملية معرفة جديدة وعادة ما يأخذ تشكيل هذه المعرفة من خلال التّعليم والتدريب وبالتالي يتم التأكيد على ان نتيجة الدمج التي تتفاعل من خلال المعرفة هو الوصول إلى معرفة جديدة، و هو ما يسمح بتشارك المعارف الصريحة بين الأفراد من خلال جعلها أكثر إنتشارا في المؤسسة<sup>1</sup>.

### ➤ الفرع الثالث: مستويات ومتطلبات التشارك في المعرفة

#### أولا: مستويات التشارك المعرفي

من خلال العرض السابق ل مفهوم التشارك المعرفي، يتضح أن التشارك المعرفي في المؤسسة يمكن أن يتم في عدّة مستويات، ويمكن استخلاص هذه المستويات وإيجازها في ثلاثة مستويات هي:

- 1- **التشارك على مستوى فرق العمل داخل المؤسسة:** حيث يتشارك أفراد الفريق الواحد المعرف والخبرات المتصلة بالمهام الموكلة لهذا الفريق. مما ينتج فهما مشتركا بين أعضاء الفريق، الامر الذي قد يحدث قدرا من التنسيق والتفاهم بين أعضاء الفريق، بما يسهم في تحقيق مهامه بدرجة أفضل<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية. دراسة حالة وحدة إنتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد، 11 العدد، 4 ص 2015

<sup>2</sup> رحمة بنت محمد بن علي بن ثواب الشهراني، التشارك المعرفي في السنة النبوية وتطبيقاته في المؤسسات التربوية: نموذج مقترح، مذكرة دكتوراه جامعة السعودية، 2022 ص 39

- 2- تشارك المعرفة على مستوى الأفراد في المؤسسة: بين أفراد المؤسسة بألياتها المختلفة سواء كانت مباشرة وغير مباشرة، أورشمية وغير رسمية، الامر الذي يحقق زيادة إنتاجية الفرد ومن ثم تحسن وتطور الأداء المؤسسي.
- 3- تشارك المعرفة على مستوى المؤسسة: وفيها يتم تشارك المعرفة بين الاقسام المختلفة داخل المؤسسة، وفيها يتم طرح موضوعات وأفكار للنقاش التي تتعلق بالمؤسسة وسير العمل بها، الأمر الذي قد يسهم في تحقيق تطوير العمل بالمؤسسة من خلال تحقيق التكامل بين أقسامها المختلفة وعدم الازدواجية بينه<sup>1</sup>.

#### ثانيا: متطلبات التشارك المعرفي:

هناك مجموعة من متطلبات الضرورية لضمان ديناميكية وفعالية عملية التشارك المعرفي داخل المؤسسة، وفيما يلي أهمها:

- الهيكل التنظيمي المناسب: بدون تبادل المعلومات بين الأفراد لا يمكن ان يحدث التعلّم، لذلك يجب على المؤسسة بناء هيكل تنظيمي يتيح فرصة تشارك المعرفة بشفافية، كما يسمح بخلق بيئة عمل تدعم الانفتاح في الاتصالات وزيادة المشاركة في المعلومات؛
- فرق العمل: تتطلب عملية التشارك المعرفي تكوين فرق العمل تسوده الثقة المتبادلة بين الاعضاء، ويتميز بالاتصالات الفعالة نتيجة التغذية العكسية وقدرة الاعضاء على تبادل الأفكار بس هولة؛
- القيادة الفعالة: وهي تلك القيادة التي تدعم توجه أعضاء فرق العمل دون السيطرة عليهم من خلال التدريب والتحفيز وخلق بيئة عمل تشجع على حل المشكلات بطريقة مستقلة تضمن تحسين سيرورة وطرق العمل؛
- مخازن المعرفة: هي المخازن التي تخزن فيها المعرفة الخارجية والداخلية إلكترونيا في موقع واحد ليسهل الوصول إليها عند الحاجة من طرف الأفراد، وتعتبر إدارة مخازن المعرفة من الآليات التي تتضمن التشارك المعرفي من خلال تنظيم عملية تدفق المعرفة كما تزود الأفراد بتفاصيل المهام المختلفة؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعتبر كآلية فعالة في إدارة مخازن المعرفة وتفعيل المشاركة في المعرفة بين الأفراد من خلال تكوين فرق عمل افتراضية؛
- التدريب: لا بد من الإهتمام بتدريب العاملين على إستخدام الوسائل والأدوات المتخصصة في نظم العمل المعرفي لغرض تحسين عملية التشارك المعرفي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أ. د محمد خميس حرب، دور القيادات الأكاديمية في تعزيز ممارسات التشارك المعرفي بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية دراسة ميدانية مجلة العلوم التربوية، العدد 25 الجزء 2 جامعة اسكندرية 1442هـ، ص 225

<sup>2</sup> عبد المالك جججج، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة مجلة أداء المؤسسات الجزائرية - العدد 2014/06 ص 129-130

➤ الفرع الرابع: معوقات مشاركة في المعرفة

رغم الأهمية البالغة لعملية التّشارك في المعرفة إلا أن هنال معوقات تعرقل عملية التّشارك وقد حدد ( huseman ) ( 1999 و (coakes and goodman ;003) أسباب تردد الأفراد في إشراك الآخرين فيما يمتلكونه من معرفة كما يلي:

- الرغبة في الإحتفاظ بالمعرفة والخزف من مشاركتها الآخرين للمحافظة على المكاسب المادية؛
  - مخاوف أصحاب المعرفة من أن يفقدوا سلطتهم وقوتهم نتيجة مشاركة المعرفة، وبالذات ما يمتلكونه من معرفة ضمنية؛
  - معوقات مرتبطة بالنواحي الفردية والتنافسية؛
  - مشاركة المعرفة خطأً وتعريض المؤسسة والآخرين للضرر؛
  - الشعور بالغبين والإضرار بالمصلحة الشخصية، فالأفراد الذين هم على إستعداد لإشراك الآخرين فيما لديهم من معرفة يرغبون بالحصول على فائدة من المشاركة، وقد يجمعوا عن إشراك الآخرين فيما يمتلكونه من معرفة إذا اشعروا بأنه ليس هناك فائدة أو تعويضاً ينتظرهم.<sup>1</sup>
- وهناك من يري أن المعوقات التي تعمل على الحد من مشاركة المعرفة تنقسم على ثلاث مستويات، Kukko, (27: 2013):

- 1) **معوقات على المستوى الفردي:** ضيق الوقت، والمشكلات اللغوية، ونقص الثقة، وانخفاض الوعي بأهمية معالجة المعرفة وقصور استخدام الشبكات الاجتماعية، وعدم وجود علاقات قوية.
- 2) **معوقات على المستوى المؤسسي:** وتشمل عدم التكامل أهداف مشاركة المعرفة مع استراتيجيات المؤسسة، وإهمال الاتصال الإداري لفوائد مشاركة المعرفة، وقصور البنية التحتية للأزمة لمشاركة المعرفة، وضعف شبكات الاتصال والصراع بين فرق العمل، والتعقيدات المتزايدة، وتباعد المسافات.
- 3) **معوقات على المستوى التقني وتشمل:** الافتقار إلى التّدريب، وضيق الوقت، وضعف الإفادة من التقنيات التي يتم إختيارها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد السلام نجادات، واقع نقل المعرفة و التّشارك بما في ظل العولمة، المؤتمر الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة -جامعة الجنان طرابلس -لبنان 2012م ص 13

<sup>2</sup> درجة ممارسة التّشارك المعرفي بين أعضاء هيئة التدريس مجلة كلية التربية جامعة الأزهر لسنة 2019 ص 586

❖ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

سيتم في هذا المبحث التعرض لاهم الدراسات التي تناولت المتغير التابع والمتغير المستقل كل منهما على حدى

المطلب الأول عرض الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية

➤ باللغة العربية:

الدراسة 01: د. يوسف أحمد يوسف، د نبيل عبد شعبان اللوح (رسالة ماجستير 2020)

دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين (دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة)<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في تحسين عمليات إدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، ومحاولة تقديم إقتراحات إلى متخذي القرار في الوزارة بناء على نتائج الدراسة والتي وزعت على 316 فرد وكانت النتائج كالاتي:

- إهتمام وزارة التربية والتعليم العالي بنظم معلومات الموارد البشرية بشكل عام مع التركيز على نظام الاختيار والاستقطاب
- أهمية إدارة المعرفة بجميع أبعادها من حيث تخزين وتشخيص وتوزيع وتوليد المعرفة
- تساعد أنظمة معلومات الموارد البشرية على تطوير الموارد ورفع الكفاءة لهم حتى يقوموا بإنجاز أعمالهم على أكمل وجه

الدراسة 02: د. بشير بن شويحة (مقال)

واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، كما تطرق إلى مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية. أجريت الدراسة على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية وكانت النتائج كالاتي:

- تستخدم المؤسسات الاقتصادية نظم معلومات الموارد البشرية في مجالات محدودة
- عدم مرونتها وعدم توفيرها لمعلومات دقيقة ومناسبة مما يؤثر سلبا على إدارة الموارد البشرية
- صعوبة تطوير وتحديث نظم معلومات الموارد البشرية بما يتوافق مع متطلبات الموارد البشرية

<sup>1</sup>د. يوسف أحمد يوسف، د نبيل عبد شعبان اللوح دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين (دراسة تطبيقية في

وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة) رسالة ماجستير، 2020، ص 20

<sup>2</sup> بشير بن شويحة، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية العدد، 02، 2016،



**الدراسة 03:** عبد المالك باسيما (أطروحة دكتوراه)

نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال البشري وعلاقتها بالميزة التنافسية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات السياحية بولاية ورقلة<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى البحث عن الأبعاد المحددة، من نظم معلومات الموارد البشرية، ورأس المال البشري، التي تسهم في دعم الميزة التنافسية وإعتماد أسلوب الدراسة الميدانية الذي طبق على عينة تتكون من أربع وسبعين 74 مؤسسة سياحية تنوعت بين 21 فندقا و 51 وكالة سياحية و 02 بيوت شباب، وتم استخدام الاستبان كأداة لجمع المعلومات وزعت على عينة تتكون من بعة وثمانين (87) إطار من المؤسسات. تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- تعدد أنواع، واستخدامات نظم معلومات الموارد البشرية التي تمثل تطبيقات لاي نظام معلومات يدير الموارد البشرية لمؤسسة وبالتالي تتعدد الأبعاد المحددة لدعم الميزة التنافسية للمؤسسة السياحية
- تعدد أبعاد ومداخل الميزة التنافسية وإستراتيجيتها
- تعدد أبعاد ومركزات راس المال البشري ووجهات نظر الباحثين في تحديد الأبعاد التي تؤثر في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة السياحية

**الدراسة 04:** م. م. نهي بشار جبر (مقال)

كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بعمليات إدارة المعرفة: دراسة تحليلية لأراء عينة من مديري الشركة العامة للمعدات الكهربائية<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة لتحديد علاقة كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية المتمثلة بالدقة والكمية والتوقيت والمرونة في عمليات إدارة المعرفة التي تتمثل في توليد المعرفة وخزنها وتوزيعها وتطبيقها وقد كانت عينة الدراسة 30 مديرا وكانت النتائج كالآتي:

- عدم وجود إهتمام كاف لكفاءة نظام معلومات الموارد البشرية بكافة مكوناته الرئيسية
- استعمال كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية لتعزيز عمليات إدارة المعرفة كموجود إستراتيجي يعتمد عليه في نجاح وبقاء المنظمة
- ضعف إعطاء الشركة الأهمية ذاتها لكافة مكونات نظام معلومات الموارد البشرية بما يسهم في تعزيز عمليات غدارة المعرفة

<sup>1</sup> عبد المالك باسيما، نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال البشري وعلاقتها بالميزة التنافسية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات السياحية بولاية ورقلة ، أطروحة دكتوراه

<sup>2</sup> م نهي بشار جبر كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بعمليات إدارة المعرفة: دراسة تحليلية لأراء عينة من مديري الشركة العامة للمعدات الكهربائية، مجلة الادارة و

الدراسة 05: رجم خالد (أطروحة دكتوراه)

تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية (دراسة مقارنة لعينة من المؤسسات العاملة في قطاع النفط-الجزائر)<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية في عالية استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المتمثلة في كل من استراتيجية التوظيف، استراتيجية التعويضات، إستراتيجية التطوير والتدريب واستراتيجية تقييم العاملين، وذلك على عينة من المؤسسات العاملة في قطاع النفط، بإجراء دراسة مقارنة بين المؤسسات العمومية ( أربع مؤسسات) والمؤسسات الاجنبية ( مؤسستين) حيث إعتد في ذلك على منهج دراسة الحالة من أجل تحليل واقع نظام معلومات الموارد البشرية بإجراء مقابلات شخصية مع إطارات إدارة الموارد البشرية بإضافة إلى مديرية أنظمة المعلومات، توصلت هذه الدراسة إلى أن المؤسسات العمومية لم تصل بعد للإستغلال الامثل لنظام معلومات الموارد البشرية فلم يتعدى أثره الأثر الوظيفي فقط، كما تمّ تسجيل غياب استراتيجيات واضحة للموارد البشرية مما انعكس على أداء إدارة الموارد البشرية التي ركزت على التسيير قصير الاجل ( سنة واحدة)، عكس ما وجدناه في المؤسسات الاجنبية باعتمادها أنظمة معلومات متطورة ومستغلة بشكل جيد، ويعتبر نظام معلومات الموارد البشرية الأداة الرئيسية التي تساهم في فعالية كل صياغة وتنفيذ ورقابة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية.

➤ باللغة الأجنبية:

الدراسة 01: Ghazi Al-Badainah, Ayad Al-Rawashdeh (2017) مقال

**Human Resources Information Systems and their Impact on Competitive Advantage : An Empirical Study on Companies in the Hashemite Kingdom of Jordan<sup>2</sup>**

هدفت هذه إلى تحديد نظام معلومات الموارد البشرية وأثره على الميزة التنافسية لشركات الأسمنت الأردنية، إذ تمّ استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبيان. وخرجت الدراسة بسلسلة من النتائج أبرزها: مستوى أهمية نظم معلومات الموارد البشرية (كفاءة وتكامل واستجابة نظم معلومات الموارد البشرية) في شركات الأسمنت الأردنية حسب تصورات العينة كانت متوسطة زيادة على ذلك، كان لنظم معلومات الموارد البشرية تأثير على الميزة التنافسية. إذ شكلت أنظمة معلومات الموارد البشرية 69.8% من تباين الميزة التنافسية لشركات الأسمنت الأردنية.

رجم خالد، مرجع سبق ذكره<sup>1</sup>

<sup>2</sup> Ayad Al-Rawashdeh , Ghazi Al-Badainah , **Human Resources Information Systems and their Impact on Competitive Advantage: An Empirical Study on Companies in the Hashemite Kingdom of Jordan**

الدراسة 02: Dr. Djamila TOUMI AMARA Seif Eddine BIBIMOUNE ,

مقال Chemseddine KARA ( 2022)

## The Impact of Human Resources Information Systems Implementation on the Organization's Performance<sup>1</sup>

هدف هذا البحث إلى دراسة تأثير تطبيق معلومات الموارد البشرية على أداء المنظمة. باستخدام البيانات التي تم جمعها من 14 شخصاً تمت مقابلتهم من المديرين والمديرين التنفيذيين والمهندسين في مديرية إدارة شؤون الموظفين في شركة سونلغاز. نجد أن تنفيذ نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمة له تأثير إيجابي على أداء المنظمة من حيث عمليات الموارد البشرية، كفاءة الوقت، فعالية المعلومات وفعالية صنع القرار. كما نجد أيضاً أن تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية ليس له تأثير على كفاءة التكلفة داخل المنظمة.

### الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة ب التشارك المعرفي

الدراسة 01: محسن بن الحبيب، شريفة بن طرية، شهرزاد مسعي محمد (مقال)

أثر مشاركة المعرفة على السلوك الإبداعي للعاملين في القطاع الصحي – المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت أمودجا<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التشارك في المعرفة وأثره على السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسة الإستشفائية، وتقييم عملية التشارك في المعرفة السائدة ومستوى السلوك الإبداعي من وجهة نظر العاملين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بولاية تقرت، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 227 عامل، وخلصت الدراسة الميدانية لجملة من النتائج أهمها أن مستوى إدراك العاملين لعملية التشارك في المعرفة كان منخفضاً وبنسبة متوسطة، وكذا مستوى السلوك الإبداعي للعاملين كان متوسطاً

<sup>1</sup> محسن بن الحبيب، شريفة بن طرية، شهرزاد مسعي محمد، أثر مشاركة المعرفة على السلوك الإبداعي للعاملين في القطاع الصحي – المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت أمودجا (مجلة) (2021)

<sup>2</sup> محسن بن الحبيب، شريفة بن طرية، شهرزاد مسعي محمد ، أثر مشاركة المعرفة على السلوك الإبداعي للعاملين في القطاع الصحي – المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت أمودجا ، مجلة الدراسات الاقتصادية و الكمية ، العدد 01 ، 2021

**الدراسة 02:** الدكتور جحيق عبد المالك، الأستاذة وناس أسماء (2014)

**تأثير البيئة الداخلية للمؤسسة على التّشارك المعرفي - دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT<sup>1</sup>**

هدفت هذه الدّراسة إلى التعرف على تأثير العوامل الرئيسية الخاصّة بالبيئة الداخلية للمؤسسة المتمثلة في الثقافة التنظيمية، القيادة السائدة في المنظمة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على التّشارك المعرفي في الشركة الجزائري للتأمينات " وكالة عنابة "، تمّ توزيع 50 إستمارة على جميع الموظفين بحيث تمّ الإعتماد على 30 إستمارة وكانت النتائج كمايلي:

- توفر بنية تكنولوجية قوية لكن لا تستغل لغرض التّشارك المعرفي
- هناك اتصالات مفتوحة بين القادة والموظفين في المؤسسة المبحوثة حتّى وإن كانت لا تتمحور جميعها حول تبادل المعارف فإن وجودها يشجع مستقبلا على تبني ممارسات التّشارك المعرفي
- الشركة الجزائرية للتأمينات لا تزال بعيدة عن التّشارك المعرفي وما يحدث داخل المؤسسة من ممارسات يبقى بغرض تسهيل العمل وليس بهدف المشاركة في المعرفة

**الدراسة 03:** مالكي محمد (أطروحة دكتوراه)

**أثر الهيكل التنظيمي على المعرفة التشاركية في المنظّمات - دراسة ميدانية<sup>2</sup>**

هدفت هذه الدّراسة إلى الكشف عن أثر الهيكل التنظيمي ودوره في تعزيز المعرفة التشاركية وذلك من خلال بعد التخصص، بعد التعقيد، بعد الرسمية، وبعد المركزية بصفة مباشرة في المنظّمات، وأيضا إلى إبراز أثر الهيكل التنظيمي بصفة غير مباشرة في ظل وجود عمليات إدارة المعرفة متغيّراً وسيطياً، وقد استخدمت الدّراسة المنهج الوصفي، حيث تمّ توزيع استبانة على المستجيبين من الموظفين بالمؤسسة الجامعية ببشار، تمّ تحليل استجابات عينة ضمت 257 مفردة من مجتمع مكون من عاملين وأساتذة جامعة طاهري محمد بشار، باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية ببرنامج (R-plspm) ، وقد خلصت الدّراسة إلى عدّة نتائج أهمها:

- أن ( 60.6%) من التباين المفسر من المعرفة التشاركية يعود لأبعاد الهيكل التنظيمي

الدكتور جحيق عبد المالك، الأستاذة وناس أسماء تأثير البيئة الداخلية للمؤسسة على التّشارك المعرفي - دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للتأمينات (2014)<sup>1</sup>

<sup>2</sup> مالكي محمد، أثر الهيكل التنظيمي على المعرفة التشاركية في المنظّمات - دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، جامعة أدرار ، 2020

- هناك أثر ايجابي معنوي لكل من التخصص التعقيد والرسمية في الهيكل التنظيمي على تعزيز دور عمليات إدارة المعرفة.
  - هناك أثر ايجابي معنوي لكل من الرسمية والمركزية في الهيكل التنظيمي على تعزيز دور المعرفة التشاركية.
  - ليس هناك أثر معنوي لكل من التخصص التعقيد في الهيكل التنظيمي على تعزيز دور المعرفة التشاركية.
- الدراسة 04: عمر دره، داوود المحمد (2021)

### تشخيص واقع التشارك المعرفي بين الطلاب: دراسة حالة جامعة ماردين<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الراهن لأنشطة التشارك بالمعرفة وتبادل المعلومات بين الطلاب وأهم العوائق التي تعرقل عملية التشارك بالمعرفة في عدد من كليات ماردين في تركيا التي تعتمد اللغة العربية لغة تدريس لكامل مقرراتها، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث، تم توزيع الاستبيان على 235 طالب، وأظهرت النتائج أن هدف معظم الطلاب من التشارط بالمعرفة هو توضيح قضايا الامتحان ومناقشتها، وتبين أن الطلاب يميلون لتبادل معارفهم وجها لوجه بصورة مرتفعة، أما بالنسبة لإتجاه طلاب الجامعة فإن معظمهم يدرك قيمة المعرفة وفائدة مشاركتها واعتبروا ان ذلك يساعد في تحسين التعلّم، حيث يشجع معظمهم عملية التشارك بالمعرفة ويعتبرونها جيدة.

### ➤ باللغة أجنبية

الدراسة 01: Dabestani reza , mohammad saljoughian (August2014)

## **THE RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT NOWLCRITICAL SUCCESS FACTORS AND KEDGE SHARING IN A SERVICE INDUSTRY<sup>2</sup>**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عوامل النجاح الحاسمة لإدارة الجودة الشاملة، ومشاركة المعرفة في قطاع صناعة الخدمات وكذلك التحقق من أدوار الموظفين المختلفة في تقدير تشارك المعرفة. إذ أشارت النتائج إلى أن شرطاً مسبقاً للنجاح في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة هو تبادل المعرفة ومشاركتها في المنظمة، تم تقسيم تشاركية المعرفة إلى فئتين هما الصريحة والضمنية، وتم إختيار موظفي قسم تكنولوجيا المعلومات واحدة من أكبر الشركات في

عمر دره، داوود المحمد تشخيص واقع التشارك المعرفي بين الطلاب: دراسة حالة جامعة ماردين، مجلة التنمية الاقتصادية ، العدد 02 ، 2021<sup>1</sup>

Dabestani reza , mohammad saljoughian. **THE RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT<sup>2</sup> NOWLCRITICAL SUCCESS FACTORS AND KEDGE SHARING IN A SERVICE INDUSTRY** (August2014)

الشرق الاوسط، وأشارت النتائج إلى ان كلا من تشاركية المعرفة الضمنية والصريحة يرتبط إرتباطا إيجابيا بتقدير عوامل النجاح الحاسمة كذلك فإن الزيادة المتزامنة في كلا النوعين يمكن أن تحمل نتائج إيجابية

**الدراسة 02:** عزيز دحماني، نفيسة نصري (2019)

## **The impact of organizational culture on knowledge sharing in the algerian university an approach using structural of equations<sup>1</sup>**

**أثر الثقافة التنظيمية على التّشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية، مقارنة باستخدام نماذج المعدلات البنائية**

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر الثقافة التنظيمية على تعزيز التّشارك المعرفي على مستوى جامعة طاهري محمد بشار، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتجريبي من خلال التطرق لتأصيل النظري لكل من الثقافة التنظيمية والتّشارك المعرفي حيث تمّ تحليل استجابات عينة ضمت 172 مفردة من مجتمع الدراسة البالغ 764 من أعضاء هيئة التدريس، وقد خلصت الدراسة إلى عدّة نتائج أهمها أن الثقافة التنظيمية تفسر 68% من التّشارك المعرفي، كما أن تنامي الثقافة التنظيمية بـ 1% يعزز التّشارك المعرفي بـ 0.82%

### **المطلب الثاني: أوجه الاختلاف والتشابه الدراسات السابقة والدراسة الحالية:**

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

إن إختيار موضوع التّشارك المعرفي كمتغيّر تابع لنظام معلومات الموارد البشرية لم يتطرق له من قبل ولقد تطرقنا إلى هذان المتغيّران لما لهما من تأثير على سيرورة عمل ونشاط أيّ منظمة، خاصة القطاع التصادي الذي يتميز بالحدائثة والديمومة التّطور ما يستلزم على المنظمة الإدارة المناسبة لنظام المعلومات الموارد البشرية والإلتفات إلى سبل التّشارك المعرفي.

إن كل الدراسات قد استهدفت التعرف على أحد أبعاد المهمة المرتبطة بنظام معلومات الموارد البشرية ومرتبطات هذا ال مفهوم، والتعرف على مفهوم إدارة المعرفة والتّشارك المعرفي وسبلها.

<sup>1</sup> **The impact of organizational culture on knowledge sharing in the algerian university an approach using structural of equations.** عزيز دحماني، نفيسة نصري

من ناحية الأهداف فقد صبت جل الدّراسات حول هدف رئيسي ألا وهو نظام معلومات الموارد البشرية والمشاركة في المعرفة.

فيما يخص أدوات الدّراسة فجل الدّراسات اعتمدت الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات إضافة إلى الاستبيان اعتمدت الدّراسات على المقابلة الشخصية.

هناك اختلاف في وجهة نظر فيما يخص أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية فكل دراسة تطرقت بأسلوبها الخاص أمّا أبعاد التّشارك المعرفي فجل الدّراسات ركّزت على أهميته على المستوى الفردي والجماعي أمّا في دراستنا إضافة إلى أهمية وأهداف التّشارك المعرفي تطرقنا إلى: تحويل المعرفة ونقل المعرفة وتبادل المعرفة.

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بتقسيمه إلى مبحثين، حيث المبحث الأول لعرض الأدبيات النظرية تطرقنا في مطلبه الأول الإطار المفاهيمي لنظام معلومات الموارد البشرية تناولنا فيه مفهوم نظام معلومات ونظام معلومات الموارد البشرية بالإضافة أهم مكونات ومتطلبات نظام معلومات الموارد البشرية أمّا في المطلب الثاني فتعرضنا للإطار المفاهيمي للتشارك المعرفي بما في ذلك من مفاهيم وعناصر وعملياته وأخيرا معوقات مشاركة المعرفة في المؤسسات.

المبحث الثاني كان لإبراز الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيّرات موضوع دراساتنا مستخلصين بذلك النتائج والتوصيات المتحصل عليها.



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية  
لنظام معلومات الموارد البشرية  
والتّشّارك المعرفي بمؤسّسة  
سونطراك حوض بركاوي

**تمهيد:**

بعد التّطرق للجانب النظري كل من متغيّرات الدّراسة نظم المعلومات الموارد البشرية بأبعاده التّشارك المعرفي وذلك بتقديم خلفية نظرية عن موضوع الدّراسة، سنحاول من خلال الفصل التطبيقي إسقاط ما تمّ وصفه في الفصل النظري حول دور نظم معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي في المؤسسة من وجهة نظر موظفي مؤسسة سونطراك حوض بركاوي وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى للمباحث التالية:

➤ **المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدّراسة الميدانية**

➤ **المبحث الثاني: عرض التّائج واختبار الفرضيات**

## المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدّراسة الميدانية

يتم التّطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصّل للمنهجية والإجراءات المنهجية المتبعة في تحليل وجهات نظر موظفي شركة سونطراك حول دور نظم معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي بالمؤسسة محل الدّراسة.

### المطلب الأول: العيّنة وأدوات جمع البيانات

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على عيّنة الدّراسة بالاضافة أداة جمع البيانات.

#### أولا : مجتمع و عينة الدراسة

##### 1/ مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع هذه الدراسة من عمال مؤسسة سونطراك حوض بركاوي بمختلف تخصصاتهم و مناصب عملهم سواء سلك إدارات أو تقنيين ، إداريين موزعين على مختلف مصالح و البالغ عددهم 148 عامل

##### 2/ عيّنة الدّراسة :

للتعرف دور نظم معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي في المؤسسة، من خلال دراسة عيّنة من موظفي المؤسسة حيث تمّ توزيع الاستبيان بشكل ورقي 148 استمارة لنسترجع 119 استمارة وبعد الفرز تبين أنّه 119 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية.

#### ثانيا: أدوات جمع البيانات "الاستبيان"

ومن أجل تيسير إجراءات الدّراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال الجانب الميداني للدّراسة تمّ إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ودقة في تصميمه ما تمّ تناوله في الجانب النظري وأيضا الدّراسات السابقة ومدى الوضوح الأسئلة والعبارات الاستبيان لتمكن أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل موضوعية وأنّه خلصنا إلى بناء الاستبيان متكون من 40 عبارة وتضمن الاستبيان جزئين على النحوالتالي:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالمعلومات العامة عن عيّنة الدّراسة والتي تتمثل في: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية.

الجزء الثاني: يشتمل على متغيّرات الدّراسة، وبدورها تمّ تقسيمها إلى المحاور التالية:

▪ المحور الأول: أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية حيث تمّ تقسيمه للأبعاد حيث يحتوي كل بعد على 05 عبارات و جاءت كما يلي:

- البعد الأول: نظام الأجور والحوافر؛

- البعد الثاني: نظام الاختيار والاستقطاب؛

- البعد الثالث: نظم معلومات التدريب؛

- البعد الرابع: نظم تقييم العاملين؛

- البعد الخامس: نظم الاتصالات والتغذية الراجعة.

■ المحور الثاني: التّشارك المعرفي وقد تمّ تقسيمه للأبعاد حيث يحتوي كل بعد على 05 عبارات و جاءت كمايلي

- البعد الأول: نقل المعرفة؛

- البعد الثاني: تبادل المعرفة؛

- البعد الثالث: تحويل المعرفة.

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدّراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تمّ تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجماعية (SPSS). حيث استخدمنا إصدار الخامس والعشرون الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدّراسة، والتي يمكن أنّ نبرز أهمها من خلال الآتي:

■ معامل الثبات ألفا كرونباخ ( $\alpha$ ) (Cronbach's Alpha) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدّراسة؛

■ معامل الارتباط لبيرسون ( $Pearson Correlation Coefficient$ ): يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيّرات الدّراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدّراسة.

■ التكرارات والنسب المئوية: الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من أجل وصف خصائص عيّنة الدّراسة.

■ المتوسط الحسابي ( $Mean$ ): تمّ استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدّراسة عن المحاور الدّراسة

■ الانحراف المعياري ( $Std. Deviation$ ): يوضح التشتت في استجابات أفراد عيّنة الدّراسة لكل عبارة من عبارات متغيّرات الدّراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس،

■ اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات الإحصائية؛

## المطلب الثاني: ثبات وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان

### أولاً: صدق و ثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته و ثباته ، مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع ، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق و الثبات.

### - صدق المحكمين

و لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الاستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته و كذلك الاساتذة متخصصين في هذا المجال ، و بعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم و اكثر وضوحاً و بساطة لتظهر في شكلها النهائي

### - قياس ثبات الاستبيان

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مدى الاعتماد على الاستبيان في التحليل الاحصائي وذلك من خلال حساب كل من ثبات ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان كما يلي:

### ثانياً: ثبات ألفا كرونباخ للاستبيان

يعد الثبات من الاختبارات الضّرورية بحيث يعطي نتائج متقاربة أو نفس النتائج إذا طبّق أكثر من مرّة في ظروف مماثلة يسمح للباحث بتعميم نتائج بحثه، وفيما يأتي سيتم اختبار الصدق والثبات لأداة هذه الدّراسة، حيث يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أكثر المعاملات استخداماً من طرف الباحثين في اختبار ثبات أداة الدّراسة، ويشترط في معامل ألفا كرونباخ أن يكون أكبر من أو يساوي 0.6 الجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (2-1): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

أبعاد ومحاور الاستبيان	عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: نظام الأجور والحوافر	05	0.742
البعد الثاني: نظام الاختيار والاستقطاب	05	0.600
البعد الثالث: نظم معلومات التدريب	05	0.816
البعد الرابع: نظم تقييم العاملين	05	0.904
البعد الخامس: نظم الاتصالات والتغذية الراجعة.	05	0.895
<b>المحور الأول: نظم معلومات الموارد البشرية</b>	<b>25</b>	<b>0.919</b>
البعد الأول: نقل المعرفة	05	0.828
البعد الثاني: تبادل المعرفة؛	05	0.829
البعد الثالث: تحويل المعرفة	05	0.785
<b>المحور الثاني: التشارك المعرفي</b>	<b>15</b>	<b>0.873</b>
<b>الاستبيان ككل</b>	<b>40</b>	<b>0.926</b>

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ في جميع محاور الاستبيان وأبعاد الاستبيان وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.926 على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أنّ هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أنّ الاستبيان يتمتع بالثبات.

#### ثانياً: الاتساق الداخلي للاستبيان

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان قمنا باختبار الاتساق الداخلي له، من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة الارتباط كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية لجميع عبارات هذا المحور وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج المحصل عليها مبينة في الجداول التالية

## 1. الاتساق البنائي لأبعاد المحور الأول: نظم معلومات الموارد البشرية

الجدول رقم (2-2): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

Sig	Pearson Correlation	أبعاد المحور الأول
0.000	0.788**	البعد الأول: نظام الأجور والحوافر
0.000	0.646**	البعد الثاني: نظام الاختيار والاستقطاب
0.000	0.788**	البعد الثالث: نظم معلومات التدريب
0.000	0.848**	البعد الرابع: نظم تقييم العاملين؛
0.000	0.765**	البعد الخامس: نظم الاتصالات والتغذية الراجعة.
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات الارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أنّ لأبعاد المحور الأول نظم المعلومات الموارد البشرية من خلال أبعاد (البعد الأول: نظام الأجور والحوافر، البعد الثاني: نظام الاختيار والاستقطاب البعد الثالث: نظم معلومات التدريب، البعد الرابع: نظم تقييم العاملين، البعد الخامس: نظم الاتصالات والتغذية الراجعة) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أنّ العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الأول دالة إحصائية، إذ أنّ قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0,05، ومنه أبعاد المحور الأول نظم المعلومات الموارد البشرية صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

## 2. الاتساق البنائي لأبعاد المحور الثاني التشارك المعرفي

الجدول رقم (2-3): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني

Sig	Pearson Correlation	أبعاد المحور الثاني
0.000	0.757**	البعد الأول: نقل المعرفة
0.000	0.816**	البعد الثاني: تبادل المعرفة
0.000	0.810**	البعد الثالث: تحويل المعرفة
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنّ لأبعاد المحور الثاني التّشّارك المعرفي من خلال أبعاد (البعد الأول: نقل المعرفة البعد الثاني: تبادل المعرفة، البعد الثالث: تحويل المعرفة) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أنّ العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الثاني دالة إحصائية، إذ أنّ قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الثاني التّشّارك المعرفي صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

### المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات

سنتطرق من خلال هذا المبحث لأهم خصائص عيّنة الدّراسة من العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، بالإضافة لإتجاه العام لإجابات عيّنة الدّراسة لنخلص في الأخير لأهم نتائج الدّراسة من خلال اختبار الفرضيات.

### المطلب الأول: عرض وتحليل اجابات عيّنة الدّراسة

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على توزيع أفراد عيّنة الدّراسة حسب المتغيّرات العامة من كما هو مبين في الجدول الموالي:

أولاً: عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدّراسة

#### 1. توزيع عيّنة الدّراسة حسب متغيّر الجنس

الشكل رقم(1-2): التمثيل البياني لتوزيع عيّنة الدّراسة حسب الجنس	الجدول رقم (2-4): توزيع عيّنة الدّراسة حسب متغيّر الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
	68,1	81	ذكر
	31,9	38	أنثى
	%100	119	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تتوزع عيّنة الدّراسة حسب متغيّر الجنس بأغلبية ذكور بعدد 81 ونسبة 68.1%، تليها إناث بعدد 38 ونسبة 31.9% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه. و يفسر ذلك الى طبيعة عملية التوظيف حيث يكون التركيز على الذكور أكثر من الإناث.



2. توزيع عيّنة الدّراسة حسب متغيّر العمر

الشكل رقم (2-2): التمثيل البياني لتوزيع عيّنة الدّراسة حسب العمر	الجدول رقم (2-5): توزيع عيّنة الدّراسة حسب متغيّر العمر		
	النسبة %	التكرار	السن
	2,5	3	من 20 إلى 25 سنة
	42	50	من 26 إلى 35 سنة
	37,8	45	من 36 إلى 45 سنة
	17,6	21	أكثر من 45 سنة
	<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تتوزع عيّنة الدّراسة حسب متغيّر السن بأغلبية الفئة العمرية من 26 إلى 35 سنة بعدد 50 ونسبة 42%، تليها الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة بعدد 45 ونسبة 37.8% في حين الفئة العمرية أكثر من 45 سنة بعدد 21 ونسبة 17.6%، أمّا الفئة العمرية من 20 إلى 25 سنة بعدد 3 ونسبة 2.5% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه. و يفسر إنخفاض هذه الفئة إلى ان عملية التوظيف تستهدف الفئة أكثر نضجا مما يساعدها في عملية التأقلم العملي

3. توزيع عيّنة الدّراسة حسب متغيّر المستوى التعليمي

الشكل رقم (2-3): التمثيل البياني لتوزيع عيّنة الدّراسة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم (2-6): توزيع عيّنة الدّراسة حسب متغيّر المستوى التعليمي		
	النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
	8,4	10	بكالوريا أو أقل
	9,2	11	تقني / تقني سامي
	29,4	35	ليسانس
	33,6	40	مهندس
	19,3	23	دراسات عليا
	<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال التّائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أنّ عيّنة الدّراسة توزعت حسب المستوى التعليمي بأغلبية مهندس بعدد 40 ونسبة 33.6%، في حين ليسانس بعدد 35 ونسبة 29.4%، أمّا دراسات عليا 23 ونسبة 19.3%، في حين تقني وتقني سامي بعدد 11 ونسبة 9.2%، أمّا مستوى بكالوريا أو أقل بعدد 10 ونسبة 8.4% من المجموع الإجمالي للنسب كمل هو مبين في الشكل أعلاه. إذ نفسر إرتفاع نسبة المؤهل العلمي مهندس الى طبيعة عمل المؤسسة التي تحتاج الى مهندسين في مختلف المجالات و هذا ينسجم مع متطلبات العمل لدى المؤسسة

### 3. توزيع عيّنة الدّراسة حسب متغيّر سنوات الخبرة

الشكل رقم(2-4): التمثيل البياني لتوزيع عيّنة الدّراس سنوات الخبرة	الجدول رقم (07): توزيع عيّنة الدّراسة سنوات الخبرة		
	النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
	25,2	30	أقل من 5 سنوات
	22,7	27	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
	30,3	36	من 10 إلى أقل من 15 سنة
	21,8	26	15 سنة فما فوق
	%100	119	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال التّائج المبينة في الجدول أعلاه تتوزع عيّنة الدّراسة حسب سنوات الخبرة بأغلبية من 10 إلى 15 سنة بعدد 36 ما يدل على أن المؤسسة تعتمد على جانب الخبرة في سيرورة العمل لديها ونسبة 30.3% تليها من 5 إلى 10 سنوات بعدد 27 ونسبة 22.7% في حين أقل من 5 سنة سنوات بعدد 30 ونسبة 25.2%، أمّا أكثر من 15 سنة سنوات بعدد 26 ونسبة 21.8% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

## المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدّراسة

سنحاول من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عيّنة الدّراسة وذلك من خلال تقييم دور نظم معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عيّنة الدّراسة والجدول التالي يوضح ذلك. وقبل التّطرق لتحليل أبعاد المتغيّر المستقل نوضح مقياس الاستبيان الذي تمّ استعمال مقياس ليكارت الخماسي الذي من خلاله نبين الاتجاه العام لإجابات عيّنة الدّراسة.

### جدول رقم (2-8): مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة	درجة الموافقة	الاتجاه العام للعيّنة
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة	منخفض جدا
من 1.81 إلى 2.60	غير موافق	منخفض
من 2.61 إلى 3.40	محايد	متوسط
من 3.41 إلى 4.20	موافق	مرتفع
من 4.21 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على بالاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

أولاً: تحليل عبارات المحور الأول " نظم معلومات الموارد البشرية "

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل بعد من أبعاد المحور الأول من خلال تحديد الاتجاه العام لاجابات عينة الدراسة.

### 1. البعد الأول: نظام الأجور والحوافز

الجدول رقم (2-9): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
1. يوجد لدى المؤسسة نظام فعال للأجور والحوافز	3,29	0,954	<u>4</u>	متوسط
2. يركز النظام على معايير واضحة خاصة بالأجور والمنح والاقطاعات تمكن العاملين من الإجابة على استفساراتهم	3,43	0,928	<u>3</u>	مرتفع
3. يتم تحديث المعلومات الخاصة بالأجور والحوافز في الوقت المناسب	3,45	0,936	<u>2</u>	مرتفع
4. يمكن النظام العاملين من التعرف على أجرة ساعات العمل الإضافية	2,92	0,059	<u>5</u>	متوسط
5. تحاط جميع بيانات العاملين الخاصة بالأجور والحوافز بالسرية	3,52	0,930	<u>1</u>	مرتفع
<b>البعد الأول: نظام الأجور والحوافز</b>	<b>3,32</b>	<b>0,673</b>		<b>متوسط</b>

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول نظام الأجور والحوافز وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.32) وبدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)؛ إذ نجد أنّ إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.92 - 3.52) حيث "العبارة رقم 05 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.52) وموافقون عليها بدرجة مرتفعة أي تحاط جميع بيانات العاملين الخاصة بالأجور والحوافز بالسرية، أما"العبارة رقم 03 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.45) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنّه يتم تحديث المعلومات الخاصة بالأجور والحوافز في الوقت المناسب، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يركز النظام على معايير واضحة خاصة بالأجور والمنح والاقطاعات تمكن العاملين من الإجابة على استفساراتهم " بمتوسط حسابي (3.43)، تليها العبارة رقم 01 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.29) ما يدل على أنّه يوجد لدى المؤسسة نظام

فعال للأجور والحوافز، وأخيرا نجد العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي (2.92) ما يعني أنّ النظام يمكن العاملين من التعرف على أجرة ساعات العمل الإضافية.

## 2. البعد الثاني: نظام الاختيار والاستقطاب

### الجدول رقم (2-10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0,942	3,03	6. يوجد لدى النظام آليات لإعلان نتائج المقبولين للوظائف الشاغرة
متوسط	0,956	3,15	7. يساهم النظام في تقليل الأعداد غير المؤهلة من الأفراد المتقدمين للوظائف
متوسط	0,871	3,26	8. تتسم إعلانات الوظائف المعلن عنها عبر النظام بالوضوح والموضوعية
متوسط	0,927	3,31	9. يتيح نظام معلومات الموارد البشرية إجراءات جمع وتحليل المعلومات عن الأفراد المتقدمين للوظائف
متوسط	0,940	3,11	10. يجد النظام من التحيز في اختيار المتقدمين للوظائف
متوسط	0,583	3,17	البعد الثاني: نظام الاختيار والاستقطاب

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني نظام الاختيار والاستقطاب وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.17) وبدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)؛ إذ نجد أنّ إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.03 - 3.31) حيث "العبارة رقم 09 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.31) أي يتيح نظام معلومات الموارد البشرية إجراءات جمع وتحليل المعلومات عن الأفراد المتقدمين للوظائف، أما "العبارة رقم 08" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (3.26) ما يدل على أنّه تتسم إعلانات الوظائف المعلن عنها عبر النظام بالوضوح والموضوعية، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يساهم النظام في تقليل الأعداد غير المؤهلة من الأفراد المتقدمين للوظائف " بمتوسط حسابي (3.15)، تليها العبارة رقم 10 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.11) ما يدل على أنّه يتيح نظام معلومات الموارد البشرية إجراءات جمع وتحليل المعلومات عن

الأفراد المتقدمين للوظائف، وأخيرا نجد العبارة رقم 06 بمتوسط حسابي قدر ب (3.03) ما يعني أنه يوجد لدى النظام آليات لإعلان نتائج المقبولين للوظائف الشاغرة.

### 3. البعد الثالث: نظم معلومات التدريب

الجدول رقم (2-11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0,944	3,15	11. يراعي نظام معلومات الموارد البشرية ما لديك من مؤهلات وقدرات سابقة قبل الشروع في اختيارك للتدريب
متوسط	0,890	3,26	12. يتيح نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن تقييم عملية التدريب
متوسط	0,034	3,29	13. يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات فيما يتعلق بالدورات التي سوف يتم تدريبك عليها
مرتفع	0,896	3,08	14. يحدد لك نظام معلومات الموارد البشرية الاحتياجات التدريبية في الشركة
مرتفع	0,829	3,56	15. يستعين النظام ببعض الكفاءات العلمية والمهنية لتدريب وتأهيل العاملين من خارج المؤسسة إذ لزم الأمر
متوسط	0,698	3,27	البعد الثالث: نظم معلومات التدريب

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث نظم معلومات التدريب وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.27) وبدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)؛ إذ نجد أنّ إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.08 - 3.56) حيث "العبارة رقم 15 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.56) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنّ النظام يستعين ببعض الكفاءات العلمية والمهنية لتدريب وتأهيل العاملين من خارج المؤسسة إذ لزم الأمر، أما "العبارة رقم 13" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.29) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات فيما يتعلق بالدورات التي سوف يتم تدريبهم عليها، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " مباني يتيح نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن تقييم عملية التدريب " بمتوسط حسابي (3.26)، تليها العبارة رقم 11 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي

(3.15) ما يدل على أنّ نظام معلومات الموارد البشرية يراعي ما لدى الزبون من مؤهلات وقدرات سابقة قبل الشروع في اختياره للتدريب. وأخيرا نجد العبارة رقم 15 بمتوسط حسابي قدر ب (3.56) ما يعني أنّ نظام معلومات الموارد البشرية يحدد الاحتياجات التدريبية في الشركة.

#### 4. البعد الرابع: نظم تقييم العاملين

الجدول رقم (2-12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحاف	الانحاف المعياري
0,965	3,00	16. يتيح النظام للعاملين التعرف على مستوى أدائهم	4	متوسط	الانحاف	الانحاف المعياري
0,978	2,91	17. يوفر النظام معايير واضحة لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين	5	متوسط	الانحاف	الانحاف المعياري
0,083	3,19	18. تتم عملية تقييم العاملين وفق آليات موضوعية	2	متوسط	الانحاف	الانحاف المعياري
0,938	3,00	19. يوفر النظام الشفافية الكاملة لإعلام الموظفين بمستوى أدائهم	3	متوسط	الانحاف	الانحاف المعياري
0,827	3,28	20. يوفر النظام السرية التامة عن المعلومات الخاصة بتقييم أداء العاملين	1	متوسط	الانحاف	الانحاف المعياري
0,768	3,27	البعد الرابع: نظم تقييم العاملين	متوسط	متوسط	الانحاف	الانحاف المعياري

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع نظم تقييم العاملين وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.27) وبدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)؛ إذ نجد أنّ إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.91 - 3.28) حيث "العبارة رقم 20 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.28) أي أنّه يوفر النظام السرية التامة عن المعلومات الخاصة بتقييم أداء العاملين، أما "العبارة رقم 18" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.19) ما يدل على أنّه تتم عملية تقييم العاملين وفق آليات موضوعية، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يوفر النظام الشفافية الكاملة لإعلام الموظفين بمستوى أدائهم " بمتوسط حسابي (3.00)، تليها العبارة رقم 16 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.00) ما يدل على أنّ النظام يتيح للعاملين التعرف على مستوى أدائهم، وأخيرا نجد العبارة رقم 17 بمتوسط حسابي (2.91) ما يعني أنّ النظام يوفر معايير واضحة لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين.

## 5. البعد الخامس: نظم الاتصالات والتغذية الراجعة

الجدول رقم (2-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0,979	3,35	21. توجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل المؤسسة
متوسط	0,941	3,29	22. يتمتع النظام بقدرة عالية على تحويل البيانات إلى معلومات ذات قيمة
متوسط	0,786	3,24	23. تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بارتفاع مستوى شموليتها
متوسط	0,862	3,22	24. يحقق النظام مساهمة جوهرية بتحديد المشكلة الظاهرة
متوسط	0,981	3,28	25. يتضمن نظام معلومات الموارد البشرية قدرة على تقديم المعلومات بصيغ مختلفة حسب حاجة المستخدمين
متوسط	0.765	3.28	البعد الخامس: نظم الاتصالات والتغذية الراجعة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الخامس نظم الاتصالات والتغذية الراجعة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.28) وبدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الخامس موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.22-3.35) حيث "العبارة رقم 21 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.35) أي أنه توجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل المؤسسة، أما "العبارة رقم 22" جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.29) ما يدل على أنه يتمتع النظام بقدرة عالية على تحويل البيانات إلى معلومات ذات قيمة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يتضمن نظام معلومات الموارد البشرية قدرة على تقديم المعلومات بصيغ مختلفة حسب حاجة المستخدمين" بمتوسط حسابي (3.28)، تليها العبارة رقم 23 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.24) ما يدل على أنه تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بارتفاع مستوى شموليتها، وأخيرا نجد العبارة رقم 24 بمتوسط حسابي (3.22) ما يعني أن النظام يحقق مساهمة جوهرية بتحديد المشكلة الظاهرة.



ثانيا: تحليل أبعاد المحور الثاني " التّشارك المعرفي "

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة المحور الثاني من خلال تحديد الاتجاه العام لاجابات عيّنة الدّراسة.

1. البعد الأول: نقل المعرفة

الجدول رقم (2-14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأوّل

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,741	4,02	26.أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي
مرتفع	0,751	4,05	27.أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة بيني وبين زملائي في نقل المعرفة
مرتفع	0,637	4,15	28.أبدي تعاوناً واضحاً مع زملائي الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي
مرتفع	0,707	3,99	29.نقل المعرفة بنوعها الضمنية والظاهرة دافع أكسبني التميز وتحقيق الذات
مرتفع	0,846	4,05	30.من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة
مرتفع	0,570	4,05	البعد الأول: نقل المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأوّل نقل المعرفة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.05) وبدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أنّ إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأوّل موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (3.99 - 4.15) حيث "العبارة رقم 28 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.15) وموافقون عليها بدرجة مرتفعة أي أنهم يبدون تعاوناً واضحاً مع زملائهم الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لديهم، أما "العبارة رقم 27 جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.05) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على شعورهم بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة بينهم وبين زملائهم في نقل المعرفة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة " بمتوسط حسابي (4.05)، تليها العبارة رقم 26 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.02) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنهم يحرصون على نقل المعرفة التي يمتلكونها إلى زملائهم، وأخيراً نجد العبارة رقم 29 بمتوسط حسابي (3.99) ما يؤكد أنّ نقل المعرفة بنوعها الضمنية والظاهرة دافع أكسبهم التميز وتحقيق الذات.

2. البعد الثاني: تبادل المعرفة

الجدول رقم (2-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,729	4,04	31. توفر لنا المؤسسة وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح بمشاركة وتبادل المعرفة بيننا (مثل الشبكة الداخلية، إيميل مهني ...)
مرتفع	0,918	3,63	32. أتمكن من الوصول بجزية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي توفرها المؤسسة وأحتاجها في عملي
مرتفع	0,700	4,01	33. أتبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة التي أحصل عليها مع زملائي
مرتفع	0,641	3,80	34. أتعاون مع زملائي وأتواصل على شكل فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل المؤسسة
مرتفع	0,817	3,65	35. تتيح لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات مع زملائي
مرتفع	0,593	3,82	البعد الثاني: تبادل المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني تبادل المعرفة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.82) وبدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أنّ إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (3.63 - 4.04) حيث "العبارة رقم 31 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.04) وموافقون عليها بدرجة مرتفعة أي توفر لهم المؤسسة وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح بمشاركة وتبادل المعرفة بينهم (مثل الشبكة الداخلية، إيميل مهني ...)، أما "العبارة رقم 33" جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.01) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على تبادلهم بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة التي يحصلون عليها مع زملائهم، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "أتعاون مع زملائي وأتواصل على شكل فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل المؤسسة" بمتوسط حسابي (3.80)، تليها العبارة رقم 35 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي

(3.65) ما يؤكد على أنه تتيح لهم أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات مع زملائهم، وأخيرا نجد العبارة رقم 32 بمتوسط حسابي قدر ب (3.63) ما يعني أنهم يتمكنون من الوصول بحرية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي توفرها المؤسسة ويحتاجونها في عملهم.

### 3. البعد الثالث: تحويل المعرفة

الجدول رقم (2-16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري
0,874	3,71	36. أتفاعل من حين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها إلى معارف	1	مرتفع
0,685	3,54	37. من خلال المهام المختلفة يتم تحويل المعارف الشخصية لكل عامل إلى معارف متاحة	4	مرتفع
0,802	3,62	38. من خلال التدريب الذي تلقينته يمكنني تحويل المعارف التي لدي إلى مهارات متاحة للجميع	2	مرتفع
0,908	3,44	39. بواسطة المستودعات الرقمية للمعرفة يمكنني تحويل المعارف المتاحة إلى معارف شخصية	5	مرتفع
0,044	3,58	40. أثناء الاجتماعات واللقاءات يتم طرح أفكار ومعلومات جديدة لم تكن متاحة من قبل	3	مرتفع
<b>0,638</b>	<b>3,57</b>	<b>البعد الثالث: تحويل المعرفة</b>		<b>مرتفع</b>

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث تحويل المعرفة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.57) وبدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أنّ إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.44 - 3.71) حيث "العبارة رقم 36 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.71) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنهم يتفاعلون من حين لآخر مع زملائهم لتحويل المعلومات التي يمتلكونها إلى معارف، أما "العبارة رقم 38 جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.62) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي من خلال التدريب الذي تلقوه يمكنهم تحويل المعارف التي لديهم إلى مهارات متاحة

لجميع، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أثناء الاجتماعات واللقاءات يتم طرح أفكار ومعلومات جديدة لم تكن متاحة من قبل" بمتوسط حسابي (3.58)، تليها العبارة رقم 37 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.54) ما يؤكد بدرجة مرتفعة أنّ على أنّ من خلال المهام المختلفة يتم تحويل المعارف الشخصية لكل عامل إلى معارف متاحة. وأخيرا نجد العبارة رقم 39 بمتوسط حسابي قدر ب (3.44) ما يعني أنّه بواسطة المستودعات الرقمية للمعرفة يمكنهم تحويل المعارف المتاحة إلى معارف شخصية.

### المطلب الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدّراسة

عملنا في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدّراسة، حيث تركّزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض الفرضيات الدّراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة

#### أولا: اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدّراسة، تمّ الاعتماد على اختبار التوزيع ألعندالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج.

#### الجدول رقم (2-17): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		محاور الدّراسة
Sig	قيمة Z	
0.163	0.074	المحور الأول: نظم المعلومات الموارد البشرية
0.125	0.135	المحور الثاني: التّشارك المعرفي

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ قيمة Z المحسوبة قدرت ب 0.074 بنجد مستوى المعنوية للمحور الأول 0.136 للمحور الثاني، أمّا 0.125 أكبر من 0.05، وبالتالي فإنّ بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أنّ بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعيا، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدّراسة

### 1. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية: لنظام معلومات الموارد البشرية دورا في تعزيز التّشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي

الجدول رقم (2-18): ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R <sup>2</sup>	قيمة F	قرار الاختبار
0.452	0.495	0.000	0.445	37.910	قبول
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 2.346 + 0.452x_1 + e_i$					

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال نتائج اختبار الفرضية الرئيسية يتبين لنا أنّه لنظام معلومات الموارد البشرية دورا في تعزيز التّشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي، وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=0.452) غير دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير (R<sup>2</sup>=0.445) ما يدل على أنّ لنظام معلومات الموارد البشرية أثر بنسبة 44.5% في تعزيز التّشارك المعرفي، كما قدر معامل الارتباط ب (R=0.495) حسب إجابات عيّنة الدّراسة

-بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: ثبت نص الفرضية: لنظام معلومات الموارد البشرية دورا في تعزيز التّشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي.

### 2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: مستوى توفر نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي مقبول

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (2-19): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
0,3564	0,1667	0,26152	0,000	118	5,460

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من خلال الجدول أن: قيمة الانحراف Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05، ووفقاً لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول مستوى توفر نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي مقبول، حسب وجهة نظر عينة الدّراسة كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر بـ (0.26152)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.3564-0.1667] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أنّ المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الأوّل والمقدر بـ (3.26) في حدود المجال [3.40-2.60]، ويمثل مستوى الموافقة متوسطة حول فقرات الأوّل

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الأولى نثبت نص الفرضية: مستوى توفر نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي مقبول

### 1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: مستوى التّشارك المعرفي بين موظفي مؤسسة سونطراك حوض بركاوي مرتفع

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (2-20): اختبار (T) للعينه الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
0,9077	0,7343	0,82101	0,000	118	18,749

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من خلال الجدول أن: قيمة الانحراف Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05، ووفقاً لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول مستوى التّشارك المعرفي بين موظفي مؤسسة سونطراك حوض بركاوي مرتفع، حسب وجهة نظر عيّنة الدّراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر بـ (0.82101)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.7343-0.9077] بمستوى ثقة (95 %)، ويدل على أنّ المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الأوّل والمقدر بـ (3.82) في حدود المجال [3.40-4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات الثاني

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية نثبت نص الفرضية: مستوى التّشارك المعرفي بين موظفي مؤسسة سونطراك حوض بركاوي مرتفع

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

من أجل اختبار هذه الفرضية الدراسة سنعمد على الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

نص الفرضية: يوجد دور لأبعاد نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشّارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي

الجدول رقم (2-21): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الثالثة

المتغير	التباين المسموح	معامل التضخم	معاملات	S.E	قيمة (T) المحسوبة	معامل الانحدار (Beta)	مستوى المعنوية الجزئية (Sig)	قرار الاختبار
الثابت	//	//	2,421	0,231	//	10,480	0,000	//
نظام الأجور والحوافز	0,500	2,000	0,462	0,072	-0,087	-,851	0,000	قبول
نظام الاختيار والاستقطاب	0,708	1,412	0,449	0,071	0,059	0,691	0,001	قبول
نظم معلومات التدريب	0,548	1,826	0,435	0,067	0,637	6,509	0,000	قبول
نظم تقييم العاملين	0,426	2,347	0,436	0,065	-0,233	-2,100	0,038	قبول
نظم الاتصالات والتغذية الراجعة	0,635	1,575	0,435	0,057	0,217	2,387	0,019	قبول
معامل التفسير ( $R^2$ )	0.407	معادلة نموذج الانحدار المتعدد: $Y=2.421 +0.0.462 x_1+0.0.449 x_2+0.0.435 x_3+0.0.436 x_4+435 .0 x_4 e_i$						
معامل الارتباط (R)	0.638	*: ذات دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )						
مستوى الدلالة (F)	15.528							

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

لمعرفة مدى تأثير لأبعاد نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشّارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي استخدمنا تحليل الانحدار المتعدد، لكن قبل ذلك لابد من التّأكد من ملائمة البيانات تحليل الانحدار المتعدد وأنّه لا وجود لمشكلة التعدد الخطي بين الأبعاد الفرعية وذلك من خلال إجراء اختبار معامل تضخم التباين، واختبار التباين

المسموح لكل من بعد من أبعاد المتغير المستقل، للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل؛

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنّ قيم معامل تضخم التباين جميع أبعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الموارد البشرية كل من نظام الأجور والحوافز، نظام الاختيار والاستقطاب، نظم معلومات التدريب، نظم تقييم العاملين أقل عن

(10) حيث قدرت على التوالي: (2.000)؛ (1.412)؛ (1.826)؛ (2.347)؛ (1.575)



أما قيم التّبيان المسموح جاءت أكبر من (0.05) حيث قدرت بـ (0.500)؛ (0.708)؛ (0.548)؛ (0.635) كل من نظام الأجور والحوافز، نظام الاختيار والاستقطاب، نظم معلومات التدريب، نظم تقييم العاملين على التوالي وبناء عليه نستنتج عدم وجود ارتباط بين أبعاد المتغيّر المستقل "نظم المعلومات الموارد البشرية" ولهذا يمكن استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة مدى تأثير ابعاد نظم المعلومات الموارد البشرية كل من نظام الأجور والحوافز، نظام الاختيار والاستقطاب، نظم معلومات التدريب، نظم تقييم العاملين على التّشارك المعرفي

تشير معطيات الجدول أعلاه وجود أثر لأبعاد نظم المعلومات الموارد البشرية على التّشارك المعرفي حسب وجهة نظر عيّنة الدّراسة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=15.528)، وهي دالّة عند مستوى معنوية (\*0,000)؛ كما بلغ معامل التفسير ( $R^2=0.407$ ) مما يشير إلى أنّ أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية أثر بنسبة (40.7%) من التغيرات التي تحدث في مستوى التّشارك المعرفي بالمؤسسة محل الدّراسة.

ويتضح من نفس الجدول أعلاه مساهمة دالّة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لكل من (من نظام الأجور والحوافز، نظام الاختيار والاستقطاب، نظم معلومات التدريب، نظم تقييم العاملين) على التّشارك المعرفي إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة للأبعاد بمستوى معنوية (\*0.000)؛ على التوالي وهي قيم أقل من مستوى المعنوية المفروض.

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الثالثة: ثبت نص الفرضية: يوجد دور لأبعاد نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التّشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي

#### رابعا: نتائج اختبار الفرضية الفروق

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عيّنة الدّراسة حول التّشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغيّرات شخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

#### 1.1 بالنسبة لمتغيّر الجنس حول المحور الأوّل

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عيّنة الدّراسة حول التّشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغيّرات شخصية: الجنس

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدّراسة حول طبعا لاختلاف متغيّر الجنس، تمّ استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغيّر الجنس يحتوي على فئتين هما: ذكر، أنثى ويستخدم هذا الاختبار إذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-22): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه المحور الأوّل تبعاً لمتغيّر الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)
متغيّر الجنس	ذكر	3,2222	0,57407	0.441
	أنثى	3,2537	0,48975	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نستنتج من الجدول أعلاه أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدّراسة حول التّشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغيّرات شخصية وتنظيمية: الجنس وذلك استناداً إلى أنّ قيمة الاختبار (0.598) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.441) أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05).

وهذه النتيجة تبرز أنّ أفراد عيّنة الدّراسة في المؤسسة محل الدّراسة، لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عيّنة الدّراسة حول التّشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغيّرات شخصية: الجنس

-بناءً عليه نتائج اختبار الفرضية بالنسبة لمتغيّر الجنس: ثبت صحة نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عيّنة الدّراسة حول التّشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغيّرات شخصية: الجنس

بالنسبة لمتغيّرات العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية حول المحور الأوّل " التّشارك المعرفي " للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدّراسة طبقاً لاختلاف متغيّرات الوظيفة (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) تمّ استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عيّنة أفراد عيّنة الدّراسة، النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (2-23): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عيّنة الدّراسة حسب متغيّرات، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية للمحور الأول

المتغيّر	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
العمر	بين المجموعات	0.631	0.699	0.555
	خلال المجموعات	34.634		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	2.463	2.140	0.080
	خلال المجموعات	32.802		
الخبرة المهنية	بين المجموعات	0.225	0.246	0.864
	خلال المجموعات	35.040		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أنّ قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيّرات العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء أفراد عيّنة الدارسة المستجيبين لهذه الدارسة إدارة المعرفة في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغيّر المؤهل العلمي حسب إجابات عيّنة الدّراسة.

بناءً عليه نتائج اختبار الفرضية: نفي نص الفرضية لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عيّنة الدّراسة حول التّشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغيّرات شخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

## خلاصة الفصل

في هذا الفصل تعرّفنا على عيّنة محل الدراسة موظفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي حيث تمّ تقديم تعريف موجز عن المؤسسة محل الدراسة، واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة التي تمّ توزيعها بشكل ورقي، وعند استرجاع الاستمارة تمّ تفرّيقها وتحليل بياناتها بالاعتماد على برنامج "SPSS" ثم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى الإجابة على فرضيات الدراسة توصلت النتائج إلى أنّه يوجد دور لأبعاد نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي، كما بينت نتائج الدراسة أنّ مستوى توفر نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي مقبول ومستوى التشارك المعرفي بين موظفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي مرتفع.

الخاتمة

أردنا من خلال موضوعنا هذا التعرف على دور نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التشارك المعرفي وذلك عبر الاجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى جانبين رئيسين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية للتشارك المعرفي ونظام معلومات الموارد البشرية، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما الجانب الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد حاولنا تدعيم محتوى هذه الدراسة والغوص في إشكالية والإلمام بها من أطرافها المختلفة من خلال الدراسة لمؤسسة سونطراك حوض بركاوي

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بجانبه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: إذ استندت دراستنا على أربع فرضيات، التي فيما يلي:

**الفرضية الأولى:** تتوفر مؤسسة سونطراك حوض بركاوي على مستوى مقبول لنظام معلومات الموارد البشرية

**الفرضية الثانية:** هناك مستوى مرتفع للتشارك المعرفي بين موظفي مؤسسة سونطراك حوض بركاوي حيث تم إثبات هذه الفرضية وكان هناك مستوى عال من مشاركة المعرفة داخل المؤسسة محل الدراسة.

**الفرضية الثالثة:** نثبت نص الفرضية بحيث يوجد دور لأبعاد نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز التشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي.

**الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول التشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

### **نتائج الدراسة:**

اتضح أن هناك مستوى مقبول لنظام معلومات الموارد البشرية بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي وذلك من خلال التركيز على اهم أبعاده(الأجور والحوافز،الاختيار والاستقطاب،التدريب،تقييم العاملين،الاتصالات والتغذية الراجعة).

- ✓ التشارك المعرفي بين عمال مؤسسة سونطراك حوض بركاوي مرتفع.
- ✓ لا توجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة
- ✓ تؤثر أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية بنسبة(40.7%) في مستوى التشارك المعرفي بالمؤسسة محل الدراسة.
- ✓ أكثر النظم اهتماما من قبل المؤسسة هو نظام الأجور والحوافز.
- ✓ يهتم الموظفون بنقل المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة أكثر مقارنة ببقية العمليات الأخرى.

### التوصيات:

يمكن تقديم مجموعة من التوصيات انطلاقاً من النتائج وتمثل فيما يلي:

- ✓ الاهتمام أكثر بنظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية خاصة نظام التدريب.
- ✓ السعي من أجل تحسين أساليب التشارك المعرفي خاصة المعرفة الضمنية.
- ✓ استقطاب يد عاملة مؤهلة بغرض صيانة نظم المعلومات.
- ✓ ضرورة جعل آليات تسمح بتطوير نظام معلومات الموارد البشرية وتعمل على الرفع من فعالية التشارك المعرفي بين الأفراد.

### أفاق الدراسة:

وفي آخر البحث وبناء على نتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض النقاط التي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال البحث على سبيل المثال:

- ✓ أثر نظام معلومات الموارد البشرية على التشارك المعرفي في المؤسسات الأجنبية.
- ✓ دور عملية نقل المعرفة في فعالية نظام معلومات البشرية.
- ✓ أثر التشارك المعرفي في ممارسات إدارة الموارد البشرية.
- ✓ كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية ودوره في مشاركة المعرفة.



# قائمة المراجع



1. عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظام المعلومات الإدارية، الدار المسيرة، عمان، الطبعة السابعة، 2015
2. ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعة، مصر 2005
3. إسراء الناجي محمد وديان، أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، جامعة آل البيت كلية إقتصاد، رسالة ماجستير، اجيزت 2018
4. جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين الدار الجامعية، مصر 2003
5. ليندة بوزروة، سهيلة قطاف، دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية العدد 4
6. أحمد عطا عوده، واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في فعالية العمل الاداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة اعمال، جامعة الاسلامية غزة، 2013،
7. سهيلة محمد عباس إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع عمان الاردن الطبعة الاول 2003
8. معمر عقيل، تحليل العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية وأخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، بحث استطلاعي لأراء عينة من مديري الاقسام والوحدات الادارية في جامعة واسط، كلية الادارة والاقتصاد
9. باسل محمود طه، دور نظام معلومات الموارد البشرية في إعادة تصميم الوظائف، دراسة تطبيقية في المعهد التقني والكلية التقنية بالموصل، مجلس كلية الادارة والاقتصاد بجامعة الموصل، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال 2006
10. آدم عباس آدم إبراهيم، أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء بالمؤسسات الحكومية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة العامة، 2017
11. هناء صالح سعدي العشي، دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين عمليات ادارة المعرفة من وجهة نظر العاملين " دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة جامعة الاقصى - غزة اطروحة ماجستير في القيادة والادارة 2020،
12. د. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم معلومات الموارد البشرية دراسة تطبيقية، جامعة المنصورة كلية التجارة، 1996
13. أمل إبراهيم أبو رحمة، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين، مذكرة ماجستير، فلسطين 2005
14. احمد عطا عودة، واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في فعالية العمل الغداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية - غزة، ماجستير في إدارة الاعمال، 2013،
15. سراج وهيبية، أثر جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الاقتصادية أطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2021
16. د. بركات أحمد، مطبوعة مقياس الاتصال وأنظمة المعلومات، جامعة الجزائر 3

17. مداني فايزة، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تسيير ادارة الموارد البشرية، مذكرة ماستر علوم التسيير، جامعة مستغانم، 2017
18. د جمال الدين محمد مرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003
19. د. سناء الحلبي، نظم معلومات الموارد البشرية، عرض تقديمي بوربونت
20. عواطف عيشوش، أثر قدرات العاملين في إنتاج المعرفة، جامعة محمد خيضر – بسكرة، اطروحة دكتوراه، 2018
21. ذ. حسني عبد الرحمان الشيمى، إدارة المعرفة الراسمرفية بديلا، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الاول، 2009
22. العربي عمران أ. د قطاف ليلي، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، العدد 18، جامعة سطيف، 2017
23. في فضيلة، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، اطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، 2016
24. أحمد سمير نايف نعمان الثابت، تعزيز المناعة التنظيمية المكتسبة في ظل التشارك المعرفي، مجلة الفنون والآداب وعلوم الانسانيات والاجتماع العدد 53 كلية الادارة والاقتصاد جامعة العراق، 2020
25. هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة المثني للعلوم الاقتصادية، العدد 6، جامعة القادسية، العراق، 2013
26. أمل فرحان سوادي، تأثير التشارك المعرفي في الأداء المستدام دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة الجنوبية، مجلة العلوم الاقتصادية العدد 57 المجلد 15 حزيران 2020، المعهد التقني جامعة التقنية الجنوبية البصرة
27. ثروت عبد الحميد عبد الحافظ وياسر فتحي المنولي المهدي، واقع ممارسة التشارك لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم التربوية والنفسية ن العدد 4، مصر، 2016
28. عبد الرحمان مصطفى طه الملا، متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي (بحث ميداني)، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، المجلد 21، العدد 86، العراق، 2010
29. عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013
30. داوود سليمان الحمد، نقل المعرفة التنظيمية وأثره في أداء منظمات الأعمال (حالة شركات القطاع العام الصناعي في سورية، أطروحة الدكتوراه غير منشورة، جامعة حلب، كلية. الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، سوريا، 2012
31. حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية. دراسة حالة وحدة إنتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد، 11 العدد، 4، 2015
32. رحمة بنت محمد بن علي بن ثواب الشهراني، التشارك المعرفي في السنة النبوية وتطبيقاته في المؤسسات التربوية: نموذج مقترح، مذكرة دكتوراه جامعة السعودية، 2022 ص 39
33. أ. د محمد خميس حرب، دور القيادات الأكاديمية في تعزيز ممارسات التشارك المعرفي بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية دراسة ميدانية مجلة العلوم التربوية، العدد 25 الجزء 2 جامعة اسكندرية 1442هـ

34. عبد المالك جحيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة مجلة أداء المؤسسات الجزائرية - العدد 2014/06
35. عبد السلام نجادات، واقع نقل المعرفة والتشارك بها في ظل العولمة، المؤتمر الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة - جامعة الجنان طرابلس - لبنان 2012م
36. درجة ممارسة التشارك المعرفي بين أعضاء هيئة التدريس مجلة كلية التربية جامعة الأزهر لسنة 2019
37. د. يوسف أحمد يوسف، د نبيل عبد شعبان اللوح دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين (دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة)
38. بشير بن شويحة، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
39. عبد المالك باسيمان، نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال البشري وعلاقتها بالميزة التنافسية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات السياحية بولاية ورقلة
40. م نهي بشار جبر كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بعمليات إدارة المعرفة: دراسة تحليلية لأداء عينة من مديري الشركة العامة للمعدات الكهربائية
41. محسن بن الحبيب، شريفة بن طرية، شهرزاد مسعي محمد، أثر مشاركة المعرفة على السلوك الإبداعي للعاملين في القطاع الصحي - المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت أنموذجا (مجلة) (2021)
42. الدكتور جحيق عبد المالك، الأستاذة وناس أسماء تأثير البيئة الداخلية للمؤسسة على التشارك المعرفي - دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للتأمينات 2014
43. مالكي محمد، أثر الهيكل التنظيمي على المعرفة التشاركية في المنظمات - دراسة ميدانية
44. عمر دره، داوود المحمد تشخيص واقع التشارك المعرفي بين الطلاب: دراسة حالة جامعة ماردن (2021)

1. E.W.T. Ngai and F.K.T. Wat, Human resource information systems: a review and empirical analysis. 2004
2. عزيز دحماني، نفيسة ناصر The impact of organizational culture on knowledge sharing in the algerian university an approach using structural of equations
3. Dabestani reza , mohammad saljoughian. THE RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT NOWLCRITICAL SUCCESS FACTORS AND KEDGE SHARING IN A SERVICE INDUSTRY (August2014)
4. Ayad Al-Rawashdeh, Ghazi Al-Badainah ,Human Resources Information Systems and their Impact on Competitive Advantage: An Empirical Study on Companies in the Hashemite Kingdom of Jordan
5. Mehrabani, S.E., & Mohamad, N.A., (2011), « The Role Training Activities and Knowledge Sharing in the Relationship Between Leadership Development and Organizational Effectiveness », International Conference on Sociality and Economics Development, Vol. 11.
6. David Gurteen, creating a Knowledge Sharing Culture, Knowledge Management Magazine, Vol 2, N° 2, February 1999,
7. Réal, J., (2000), Gérer les connaissances : un défi de la nouvelle compétitivité du 21e siècle, Information, Interaction, Innovation, Institut. de recherche sur les PME, Université du Québec, Canada, Octobre,
8. Robert Reix , systèmes d 'information et management des organisation, 5 édition , vuibert , paris , 2004,
9. Aaker , D.A. & Day G.S., (1990), Marketing research, Wiley, New York,

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان

الرقم	الاستاذ	الرتبة	جامعة
01	مناصرية رشيد	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
02	باديس بخلوة	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
03	سعيدات النجمي	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
05	الحاج عرابة	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

## الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

الموضوع: دور نظم معلومات الموارد البشرية في تعزيز التشارك المعرفي.

في إطار تحضير مذكرة التخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر علوم التسيير تخصص - تسيير الموارد البشرية- يسعدنا أن نقدم لكم هذه الاستمارة التي صممت بغرض الحصول على البيانات حول دور نظم معلومات الموارد البشرية في تعزيز التشارك المعرفي. نتمنى مساهمتكم الجادة في الإجابة بصراحة تامة على الأسئلة المطروحة مع العلم أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها ستحاط بسرية تامة بغية استخدامها لأغراض علمية لا أكثر. مع خالص الشكر والتقدير

المحور الأول: البيانات العامة

داخل المربع المناسب الرجاء وضع علامة (x)

1- الجنس

- ذكر  - أنثى

2 - العمر:

- 20-25 سنة.  - 26-35 سنة.

- 36-45 سنة.  - أكثر من 45 سنة.

3- المستوى أو المؤهل الدراسي:

بكالوريا أو اقل  تقني/تقني سامي  - ليسانص  - مهندس  - دراسات عليا

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات  - من 5 إلى أقل من 10 سنوات  - من 10 إلى أقل من 15 سنة  - 15 سنة فما فوق

المحور الأول: أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية

الرقم	الفقرات
	نظام الأجور والحوافز
	غير موافق بشدة
	غير موافق
	محايد
	موافق
	موافق بشدة
1	يوجد لدى المؤسسة نظام فعال للأجور والحوافز
2	يرتكز النظام على معايير واضحة خاصة بالأجور والمنح والاقتراعات تمكن العاملين من

					الإجابة على استفساراتهم	
					يتم تحديث المعلومات الخاصة بالأجور والحوافز في الوقت المناسب	3
					يمكن النظام العاملين من التعرف على أجرة ساعات العمل الإضافية	4
					تحاط جميع بيانات العاملين الخاصة بالأجور والحوافز بالسرية	5
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	نظام الاختيار والاستقطاب	
					يوجد لدى النظام آليات لإعلان نتائج المقبولين للوظائف الشاغرة	6
					يسهم النظام في تقليل الأعداد غير المؤهلة من الأفراد المتقدمين للوظائف	7
					تتسم إعلانات الوظائف المعلن عنها عبر النظام بالوضوح والموضوعية	8
					يتيح نظام معلومات الموارد البشرية إجراءات جمع وتحليل المعلومات عن الافراد المتقدمين للوظائف	9
					يحد النظام من التحيز في اختيار المتقدمين للوظائف	10
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	نظم معلومات التدريب	
					يراعي نظام معلومات الموارد البشرية ما لديك من مؤهلات وقدرات سابقة قبل الشروع في اختيارك للتدريب	11
					يتيح نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن تقييم عملية التدريب	12
					يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات فيما يتعلق بالدورات التي سوف يتم تدريبك عليها	13
					يحدد لك نظام معلومات الموارد البشرية الاحتياجات التدريبية في الشركة	14
					يستعين النظام ببعض الكفاءات العلمية والمهنية لتدريب وتأهيل العاملين من خارج المؤسسة إذ لزم الامر	15
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	نظم تقييم العاملين	
					يتيح النظام للعاملين التعرف على مستوى أدائهم	16
					يوفر النظام معايير واضحة لتقييم الاداء الوظيفي للعاملين	17
					تتم عملية تقييم العاملين وفق آليات موضوعية	18
					يوفر النظام الشفافية الكاملة لإعلام الموظفين بمستوى أدائهم	19
					يوفر النظام السرية التامة عن المعلومات الخاصة بتقييم أداء العاملين	20
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	نظم الاتصالات والتغذية الراجعة	
					توجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل المؤسسة	21
					يتمتع النظام بقدرة عالية على تحويل البيانات الى معلومات ذات قيمة	22



					23	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بارتفاع مستوى شموليتها
					24	يحقق النظام مساهمة جوهرية بتحديد المشكلة الظاهرة
					25	يتضمن نظام معلومات الموارد البشرية قدرة على تقديم المعلومات بصيغ مختلفة حسب حاجة المستفيدين

### المحور الثاني: أبعاد التشارك المعرفي

					الرقم	الفقرات
						<b>نقل المعرفة</b>
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					01	أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي
					02	أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة بيني وبين زملائي في نقل المعرفة
					03	أبدي تعاوناً واضحاً مع زملائي الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي
					04	نقل المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة دافع أكسبني التميز وتحقيق الذات
					05	من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة
						<b>تبادل المعرفة</b>
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					06	توفر لنا المؤسسة وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح بمشاركة وتبادل المعرفة بيننا ( مثل الشبكة الداخلية، إيميل مهني ...)
					07	أتمكن من الوصول بحرية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي توفرها المؤسسة وأحتاجها في عملي
					08	أبتادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة التي أحصل عليها مع زملائي
					09	أتعاون مع زملائي وأتواصل على شكل فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل المؤسسة
					10	تتيح لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات مع زملائي
						<b>تحويل المعرفة</b>
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					11	أتفاعل من حين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها إلى معارف
					12	من خلال المهام المختلفة يتم تحويل المعارف الشخصية لكل عامل إلى معارف متاحة
					13	من خلال التدريب الذي تلقينته يمكنني تحويل المعارف التي لدي إلى مهارات متاحة للجميع
					14	بواسطة المستودعات الرقمية للمعرفة يمكنني تحويل المعارف المتاحة إلى معارف شخصية
					15	أثناء الاجتماعات واللقاءات يتم طرح أفكار ومعلومات جديدة لم تكن متاحة من قبل

الملحق رقم (٠): نتاج اختبار ألفا كرونباخ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	119	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	119	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,926	40

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,742	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,600	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,816	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,904	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,919	25

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,895	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,828	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,829	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,785	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,873	15

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,926	40

الملحق رقم (:): نتاج الاتساق الداخلي

**Correlations**

		XXXX1	XXXX2	XXXX3	XXXX4	XXXX5	TTTTT1
XXXX1	Pearson Correlation	1	,337**	,496**	,686**	,494**	,788**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	119	119	119	119	119	119
XXXX2	Pearson Correlation	,337**	1	,507**	,376**	,396**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	119	119	119	119	119	119
XXXX3	Pearson Correlation	,496**	,507**	1	,583**	,462**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	119	119	119	119	119	119
XXXX4	Pearson Correlation	,686**	,376**	,583**	1	,541**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	119	119	119	119	119	119
XXXX5	Pearson Correlation	,494**	,396**	,462**	,541**	1	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	119	119	119	119	119	119
TTTTT1	Pearson Correlation	,788**	,646**	,788**	,848**	,765**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	119	119	119	119	119	119

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		WWW1	WWW2	WWW3	TTTTT2
WWW1	Pearson Correlation	1	,447**	,390**	,757**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	119	119	119	119
WWW2	Pearson Correlation	,447**	1	,505**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	119	119	119	119
WWW3	Pearson Correlation	,390**	,505**	1	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	119	119	119	119
TTTTT2	Pearson Correlation	,757**	,816**	,810**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	119	119	119	119

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (١): نتائج توزيع عينة الدراسة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	81	68,1	68,1	68,1
	2,00	38	31,9	31,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	2,5	2,5	2,5
	2,00	50	42,0	42,0	44,5
	3,00	45	37,8	37,8	82,4
	4,00	21	17,6	17,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

التعلمي. المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	10	8,4	8,4	8,4
	2,00	11	9,2	9,2	17,6
	3,00	35	29,4	29,4	47,1
	4,00	40	33,6	33,6	80,7
	5,00	23	19,3	19,3	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

المهنية. الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	30	25,2	25,2	25,2
	2,00	27	22,7	22,7	47,9
	3,00	36	30,3	30,3	78,2
	4,00	26	21,8	21,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

الملحق رقم (١): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
X1	118	3,2966	,95460
X2	118	3,4322	,92892
X3	119	3,4538	,93653
X4	117	2,9231	1,05988
X5	115	3,5217	,93046
XXXX1	119	3,3248	,67378
X6	118	3,0339	,94219
X7	119	3,1597	,95654
X8	118	3,2627	,87147
X9	119	3,3109	,92743
X10	118	3,1102	,94085
XXXX2	119	3,1739	,58345
X11	119	3,1513	,94455
X12	118	3,2627	,89086
X13	117	3,2906	1,03441
X14	117	3,0855	,89609
X15	119	3,5630	,82993
XXXX3	119	3,2710	,69859
X16	119	3,0000	,96551
X17	117	2,9145	,97885
X18	119	3,1933	1,08360
X19	118	3,0085	,93823
X20	118	3,2881	,82795
X21	119	3,3529	,97935
X22	119	3,2941	,94199
X23	117	3,2479	,78681
X24	117	3,2222	,86215
X25	117	3,2821	,98126
XXXX4	119	3,2763	,76893
Valid N (listwise)	103		

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
S1	119	4,0252	,74176
S2	119	4,0588	,75120
S3	119	4,1597	,63757
S4	119	3,9916	,70706
S5	119	4,0588	,84667
MMMM1	119	4,0580	,57024
S6	119	4,0420	,72946
S7	119	3,6387	,91810
S8	119	4,0168	,70089
S9	119	3,8067	,64147
S10	119	3,6555	,81757
MMMM2	119	3,8269	,59300
S11	119	3,7143	,87472
S12	119	3,5462	,68579
S13	119	3,6218	,80245
S14	119	3,4454	,90850
S15	119	3,5882	1,04486
MMMM3	119	3,5782	,63808
Valid N (listwise)	119		

الملحق رقم (٥): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TTTTT1	,074	119	,163	,974	119	,121
TTTTT2	,135	119	,125	,944	119	,168

a. Lilliefors Significance Correction

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,495 <sup>a</sup>	,445	,438	,41692

a. Predictors: (Constant), AAAAA1

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,589	1	6,589	37,910	,000 <sup>b</sup>
	Residual	20,337	117	,174		
	Total	26,926	118			

a. Dependent Variable: AAAAA2

b. Predictors: (Constant), AAAAA1

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2,346	,243		9,670	,000
	AAAAA1	,452	,073	,495	6,157	,000

a. Dependent Variable: AAAAA2

الملحق رقم (0): نتاج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
AAAAA1	119	3,2615	,52251	,04790

### One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
AAAAA1	5,460	118	,000	,26152	,1667	,3564

الملحق رقم (0): نتاج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
AAAAA2	119	3,8210	,47769	,04379

### One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
AAAAA2	18,749	118	,000	,82101	,7343	,9077

الملحق رقم (:): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,638 <sup>a</sup>	,407	,381	,37536

a. Predictors: (Constant), XXXX5, XXXX2, XXXX1, XXXX3, XXXX4

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,939	5	2,188	15,528	,000 <sup>b</sup>
	Residual	15,922	113	,141		
	Total	26,861	118			

a. Dependent Variable: TTTTT2

b. Predictors: (Constant), XXXX5, XXXX2, XXXX1, XXXX3, XXXX4

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,421	,231		10,480	,000		
	XXXX1	,462	,072	-,087	-,851	,000	,500	2,000
	XXXX2	,449	,071	,059	,691	,001	,708	1,412
	XXXX3	,435	,067	,637	6,509	,000	,548	1,826
	XXXX4	,436	,065	-,233	-2,100	,038	,426	2,347
	XXXX5	,435	,057	,217	2,387	,019	,635	1,575





# الفهرس

الصفحة	العناوين
أ	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام معلومات الموارد البشرية والتشارك المعرفي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
3	المطلب الأول: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية
12	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للتشارك المعرفي
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
20	المطلب الأول عرض الدراسات السابقة
27	المطلب الثاني: أوجه الاختلاف والتشابه الدراسات السابقة والدراسة الحالية
28	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لنظام معلومات الموارد البشرية والتشارك المعرفي بمؤسسة سونطراك حوض بركاوي
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
31	المطلب الأول: العينة وأدوات جمع البيانات
33	المطلب الثاني: ثبات وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان
36	المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات
36	المطلب الأول: عرض وتحليل اجابات عينة الدراسة
39	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
56	خلاصة الفصل
58	خاتمة
60	قائمة المراجع
65	الملاحق
71	الفهرس