

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

* م.م. نهي بشار جبر

المسخلص

يهدف البحث الى دراسة وتحديد علاقة كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية المتمثلة بالدقة والكمية والتوقيت والمرونة في عمليات ادارة المعرفة التي تتمثل بتوليد المعرفة و تخزينها وتوزيعها وتطبيقها ، فضلاً عن تحديد الاهمية النسبية لهذه المتغيرات في الشركة العامة للمعدات الكهربائية (مجال البحث) وقد تم تقسيم البحث الى اربعة مباحث يتضمن المبحث الاول الجانب المنهجي للبحث ، والمبحث الثاني الجانب النظري للبحث ، والمبحث الثالث الجانب العملي اما المبحث الرابع فيتضمن الجانب الاستنتاجي والتوصيات ، وقد جرى اعداد استمارة استبانة لعينة بحث قدرها (30) مديراً في مختلف المستويات (مدير عام، معاون مدير عام، رئيس قسم ، مسؤول شعبة) وجرى التوصل الى مجموعة استنتاجات ابرزها ضعف اهتمام الادارات بمستوياتها الثلاثة (عليا ، وسطي ، دنيا) في الشركة مجتمع البحث بتطوير نظام معلومات الموارد البشرية علاوة على ضعف عمليات ادارة المعرفة ، كما جرى التوصل الى مجموعة توصيات ابرزها تصميم نظام معلومات الموارد البشرية والاعتماد عليه في معظم القضايا التي ترتبط بادارة الموارد البشرية كالايجور والترقيات والنقل وان هذا النظام يضمن للشركة الحصول على معلومات مفيدة لاغراض متابعة عمليات ادارة المعرفة بشكل فعال.

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

Abstract

The research aims to study and determine the relationship of the efficiency of accuracy, quantity, timing and flexibility of human resources information system knowledge management, which is the generation of knowledge, storage, distribution and application processes, as well as to determine the relative importance of these variables in the General Company for Electrical Equipment (R) has been divided search to four Investigation includes a first section side of systematic research, and the second topic theoretical side of the search, and the third section the practical side either section IV contains deductive side and recommendations, has been preparing a questionnaire to a sample search of (30) manager at various levels (director general, assistant general manager, head of section, an official Division) was reached to set the conclusions of the most prominent weakness interesting departments of the three levels (high, middle, low) in the company's research community to develop human resources information system in addition to the weakness of knowledge management

processes, as was reached to a set of recommendations, notably the design resources information system human and reliable in most of the issues related to the management of human resources such as wages, promotions, transfers, and this system ensures the company to obtain useful information for follow-up knowledge management processes effectively.

Key words: Human Resources Information System, Operations Knowledge Management.

المقدمة

تعد المعلومات في المنظمات الكبيرة وخاصة تلك التي تعمل في بيئة تنافسية عالية مورداً رأساليا وهي احدى الموارد الاستراتيجية التي ترفع من انتاجية وفعالية تلك المنظمات ، ويؤدي نظام معلومات الموارد البشرية دورا اساسيا في ادارة عمليات المعرفة عن طريق مايزوده للادارة من معرفة، فهو يساعد على نقل المعرفة و تخزينها لغرض اعادة استخدامها من قبل الادارة هذا من جانب، ومن جانب اخر يحقق اقتصاد المعرفة، ولما كانت معظم المنظمات الصناعية تمتلك التسهيلات الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية وتمتلك المعرفة ولكنها بحاجة الى التعرف على السبل المناسبة لاستخدام هذا النظام في ادارة عمليات المعرفة والوصول اليها واستخدامها وتطبيقها بالاساليب الملائمة ،وفي مثل هذه الظروف التي تشهد وفرة المعرفة مع انخفاض استخدامها او استخدامها بأسلوب غير ملائم لذا لا بد من التعامل بروؤية معمقة لهذا الموضوع مع الاخذ بالمفاهيم والتقنيات الحديثة لرفع كفاءة عمليات ادارة المعرفة ،وبناء منظمات ذات نظم معلومات كفوءة تساعد في ادارة عمليات اعمال تلك المنظمات .

المبحث الاول منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث

يركز البحث عن مشكلة تعاني منها المنظمات العراقية تتمثل في ضعف مستوى الاعتماد على مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في اسناد ادارة المعرفة بشكل عام وعمليات المعرفة بشكل خاص . يمكن تحديد مشكله البحث من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية :-

1. هل هناك تصور واضح لدى المدراء في الشركة مجتمع البحث عن مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية؟
2. هل هناك تصور واضح لدى المدراء في الشركة مجتمع البحث عن مفهوم وابعاد عمليات ادارة المعرفة؟
3. ما طبيعة العلاقة (علاقة الارتباط) بين ابعاد كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات ادارة المعرفة؟

ثانياً : اهمية البحث

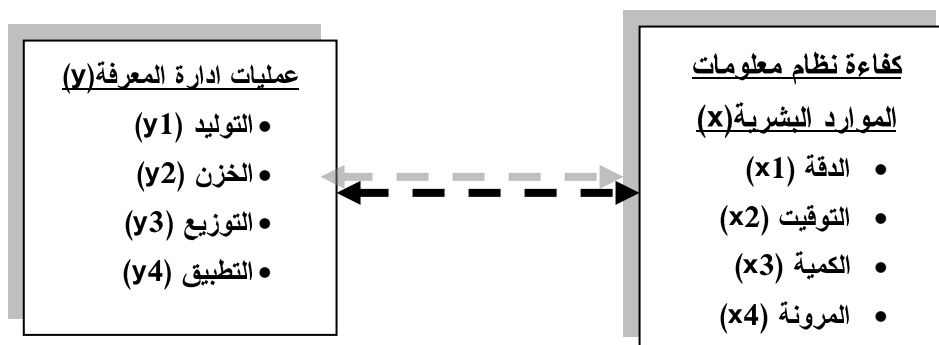
يتطرق البحث الى متغيرين رئيسيين هما كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات ادارة المعرفة وهما من المتغيرات المهمة في الادب العربي المعاصر وتسليط الضوء على واقع هذين المتغيرين في المنظمات العراقية وخاصة القطاع الصناعي العراقي .

ثالثاً: اهداف البحث

يهدف البحث الى ابراز مستوى واهمية متغيرات البحث في العينة المبحوثة ،وبيان علاقة كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية بعمليات ادارة المعرفة ،فضلا عن استخدام مقاييس مطورة لباحثين في مجال نظم المعلومات وعمليات المعرفة ، كما يهدف البحث الى زيادة المعرفة لدى المدراء في الشركة مجتمع البحث عن مفهوم وابعاد كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية(الدقة ،الكمية، التوقيت، المرونة) ،فضلاً عن مفهوم وابعاد عمليات ادارة المعرفة (توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) ، ويحاول الباحث ان يحدد ويحلل علاقة الارتباط بين ابعاد كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وابعاد عمليات المعرفة في الشركة مجتمع البحث .

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

يمكن ادراك المتغيرات الرئيسية والفرعية التي تناولتها الباحثة كما في المخطط المبين في الشكل رقم (1).



شكل (1)
المخطط الافتراضي للبحث

المصدر: اعداد الباحثة

خامساً: فرضية البحث

الفرضية الرئيسية :

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية (الدقة، الكمية، التوقيت، المرونة) وأبعاد عمليات الادارة لمعرفة (التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق) في الشركة مجتمع البحث ، وتتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الآتية:-

1. ترتبط الدقة بعلاقته ذات دلالة معنوية مع كل من (التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
2. ترتبط الكمية بعلاقته ذات دلالة معنوية مع كل من (التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
3. يرتبط التوقيت بعلاقته ذات دلالة معنوية مع كل من (التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
4. ترتبط المرونة بعلاقته ذات دلالة معنوية مع كل من (التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

سادساً : منهج البحث

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في تناول الجانب النظري والعملي للبحث وفي وصف مجتمع وعينة البحث ، فضلاً عن تحديد علاقة الارتباط بين أبعاد كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وابعاد عمليات ادارة المعرفة المعتمده في البحث .

سابعاً : مجتمع وعينة البحث

اختيرت الشركة العامة للمعدات الكهربائية مجتمعاً للبحث ، في حين شكلت العينة ما مجموعه (30) مدير من الادارات العليا والوسطى والدنيا للشركة المذكورة ، وزعت عليهم استمارة استبانة كان المسترجع منها (21) استمارة وتم اهمال (9) استمارة لعدم صلاحيتها لاغراض البحث العلمي .

ثامناً : اساليب جمع وتحليل البيانات

اعتمد الباحث في جمع وتحليل البيانات والمعلومات التي تساعدهم في الوصول الى نتائج واستنتاجات البحث على الاساليب الآتية :

1. الاستعانة بالمصادر العربية والاجنبية فضلاً عن الدوريات والرسائل والاطاريح الجامعية وشبكة المعلومات (الانترنت) والتي لها علاقة بموضوع البحث لتغطية الجانب النظري ودعم الجانب الميداني من البحث .
2. تم اعداد استمارة استبانة من خلال استطلاع المصادر العلمية ذات العلاقة بموضوع البحث (التميمي والجنابي، 2012 و2009) ملحق (1)
3. اعتمدت مجموعة من ادوات التحليل الاحصائي المبينة ادناه من اجل تحقيق اهداف البحث واختبار فرضيته والتحقق من مستوى انموذجه :
أ- التوزيع التكراري والوسط الحسابي : لتحديد مستوى استجابة افراد العينة لمتغيرات البحث .
ب- الانحراف المعياري : لمعرفة مستوى تشتت الاجابة عن اوساطها الحسابية .

ت- معامل ارتباط الرتب ل (spearman) لأختبار فرضية البحث الرئيسية عن العلاقة بين متغيرات البحث .

ث- تم استخدام مقياس ليكرات الخماسي في تحليل اجابات افراد العينة من خلال الاستبانة كما تمت الاستعانة ببرنامج SPSS للوصول الى النتائج المرغوبة .

تاسعا: حدود البحث

شملت الحدود المكانية للبحث الشركة العامة للمعدات الكهربائية ، اما الحدود الزمانية للبحث فشملت المدة المحصورة بين 2013 / 10 – 2014 / 10 .

المبحث الثاني

مدخل نظري لنظام معلومات الموارد البشرية

تؤكد البحوث في مجال المنظمات العامة والخاصة ان ادارة الموارد البشرية هي حجر الزاوية في العملية الادارية ، وذلك لاعتماد هذه المنظمات في تحقيق اهدافها التنظيمية على مواردها البشرية ،وتعرفها الجمعية الاميريكية لادارة الافراد بانها فن اكتساب القوى العاملة ذات الكفاءة وتنميتها والاحتفاظ بها من اجل تحقيق الاهداف التنظيمية باقصى قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية ، ويعد نظم معلومات الموارد البشرية انعكاسا واضحا لاهتمام المنظمات بالموارد البشرية وتنمية استخدامه ،وذلك من خلال توفير المعلومات عن هذه الموارد ،وأعادة استخدامها من قبل المديرين كي تمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة المتعلقة بكفاءة واستخدام الموارد البشرية .

اولا: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

يعد نظام معلومات الموارد البشرية من الركائز الاساسية الساندة لعملية صناعة القرارات في مختلف المستويات الادارية ،ويشكل جزء فعال من نظام المعلومات الادارية. وقد اختلف الكتاب والباحثون في تعريف نظام معلومات الموارد البشرية بسبب التطوير السريع لنظام المعلومات اولا وثانيا بسبب اختلاف الهدف من التعريف . فقد عرفه (موسى ، 1995 :254) مجموعة من الاجراءات التي يتم تنفيذها بواسطة الانسان او الالات او كليهما بهدف تحويل البيانات الى معلومات وايصالها الى الجهات التي تستخدمها في التخطيط واتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة وتقويم الاداء في الزمان والمكان الملائمين وبالكمية والنوعية المطلوبين . ومن وجهة نظر (Byars&rue, 2000:29) انه نظام لقاعدة بيانات يتضمن كافة المعلومات المرتبطة بالموارد البشرية وتوفير التسهيلات اللازمة للوصول الى البيانات وادامتها. ويرى (جاد الرب، 2004: 439) انه الاجراءات المنظمة الخاصة بجمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات الصحيحة والفاعلة عن الموارد البشرية وانشطة الافراد وخصائصهم في اي منظمة ،وبما يدعم كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات الخاصة بالعنصر البشري. ويشير Boyd et al (2005:14) انه ذلك النظام الذي يدعم التطوير والاستفادة من القوى العاملة وانه يسعى لادامة بيئة تؤدي الى مشاركة كاملة وتحسين ونمو مستمر للأفراد والمنظمة .

ومن خلال ماسبق يمكننا ان نسوق التعريف الاتي لنظام معلومات الموارد البشرية: هو عبارة عن مجموعة من التسهيلات المادية (اجهزة الحواسيب وملحقاتها)، والمعلوماتية (نظم ادارة ، قواعد بيانات، نظم تشغيل،... الخ)، والبشرية (العاملين والمستخدمين والمبرمجين...) والتي تعمل بشكل متكامل لتوفير معلومات يحتاجها المديرون من اجل اسناد عملية صناعة القرارات المتعلقة بادارة الموارد البشرية في المنظمة وفي كافة المستويات الادارية .

ثانيا: مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية

يحتاج نظام معلومات الموارد البشرية الى مجموعة مدخلات يمكن من خلالها انتاج مأمول من مخرجات واهم هذه المدخلات (Stain&Reynold, 2001 :378)

1. سياسات المنظمة ومايتعلق بالاحتياجات الحرجة من الموارد البشرية .
2. قواعد دفع الاجور او اشكال التعامل مع عملية دفع الاجور .
3. المصادر الداخلية للحصول على القوى العاملة .
4. المصادر الخارجية للحصول على القوى العاملة .
5. البيانات الشخصية عن الموارد البشرية الموجودة في المنظمة .
6. وصف دقيق للوظائف في المنظمة .
7. قواعد مقياس الاداء المستعملة في المنظمة .

ثالثاً: مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية

يختلف حجم ونوع المخرجات من نظام الى اخر وحسب نوع وحجم العمل الذي تقوم به المنظمة ومن اهم مخرجات (Meinert & Davis, 2000:58) و(O Brien,2003:255) .

1. خطة الموارد البشرية .
2. اختيار وطلب الموارد البشرية .
3. خطة التدريب والاحتياجات التدريبية للمنظمة .
4. نتائج تقييم الاداء للعاملين في مختلف المستويات .
5. يساعد في اعداد تقارير السلامة المهنية .

رابعاً : كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية

الكفاءة كمفهوم يمكن تعريفها بأنها (الاستخدام الامثل للموارد لتحقيق النتائج المرغوبة)، وهذه الكفاءة تقررها العديد من الخصائص التي وصفت بها المعلومات والتي شكلت نقطة التقاء عند عدد من الكتاب والباحثين في هذا الحقل، والمعلومات التي تتصف بهذه الخصائص يمكن بالفعل عدها من المعلومات الاستراتيجية التي يمكن ان تعتمد عليها الادارة العليا في قراراتها الاستراتيجية (الزعبي، 2005: 40). ولما كا هدف نظام معلومات الموارد البشرية هو توفير المعلومات الضرورية عن الماضي والحاضر والمستقبل بالدقة والمرونة والتوقيت والكمية المناسبة، ولأجل مساعدة الادارة في وظائفها كالتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات لذا فان كفاءته تتحدد في هذا الاطار (محجوب وحسين، 1998، 97). وقد حدد: (ابو رحمة، 2005: 17) اربعة مؤشرات رئيسة متكاملة لتقرير الكفاءة هي :

1. الدقة : وتعني توافر درجة مناسبة من الدقة في المعلومات المعدة لاستخدامها بدرجة عالية من الثقة في الاغراض الادارية مثل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات(التميمي: 2012: 58) وهذه الخاصية التي تسمح لمتخذ القرار الاعتماد على المخرجات المعلوماتية قد وصفها (الزعبي، 2005: 40) بالمعولية وذلك من خلال تمتع المعلومات الاستراتيجية بالشمولية والصحة والدقة، فمن حيث الشمولية يجب ان تكون المعلومات مغطية لمتغيرات البيئتين الخارجية والداخلية معا. اما الصحة، اي ان تكون المعلومات خالية من الخطأ والتشويش وان تكون المعلومات دقيقة بمعنى انها ذات مؤشر حقيقي للاحداث التي تهم وتعني المستفيدين .
2. الكمية: ويقصد هنا مقدار كمية المعلومات المعتمدة في قرارات الادارة العليا، فكلما كانت الكمية كبيرة دل ذلك على ان حيز التقدير الشخصي اقل، بمعنى ان المعلومات الاستراتيجية تدخل بكمية كبيرة في القرارات نظرا لاهمية تلك القرارات وتعلقها بمصير المنظمة المستقبلي .
3. التوقيت : يعني التوقيت (الوقت المحصور بين توفر البيانات وموعد الحاجة الى المعلومات (الزعبي، 2005: 41). وعند توفير البيانات والمعلومات بالحجم والنوعية المناسبة يجب ان يراعى الوقت المناسب، اذ ان مجرد توفير البيانات والمعلومات في عصر ديناميكي لايعني شيئا بقدر مايعني الحصول على هذه البيانات والمعلومات بالوقت المناسب لأغراض اتخاذ القرار المناسب (ابو رحمة، 2005: 17) .
4. المرونة : وتشير المرونة الى مقدرة النظام للتكيف لتلبية المتطلبات المتغيرة للمستفيدين، كذلك المرونة العالية للمخرجات المعلوماتية في الاستخدام المتعدد الاغراض من قبل متخذي القرار(الزعبي، 2005: 41)

المبحث الثالث

مدخل نظري لإدارة المعرفة

لفهم ادارة المعرفة ومعرفة كيف تنفذ على افضل وجه ممكن ، لابد من من التطرق الى عدد من العمليات التي تتشكل منها ادارة المعرفة والتي تعتبر مفتاح الدخول الى عملية الفهم ، ويشير أكثر الباحثين في حقل إدارة المعرفة إلى أن المعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية لا تعني شيئاً دون تلك العمليات التي تغذيها وتمكن من الوصول إليها والمشاركة فيها و تخزينها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها بقصد التطبيق أو إعادة الاستخدام .

أولاً: - مفهوم عمليات إدارة المعرفة .

قدم الباحثون والكتاب العديد من التعريفات لعمليات إدارة المعرفة نذكر ما يأتي: -

فقد ذكر (Tiwana) بان عمليات إدارة المعرفة تتكون من خلق وإيصال وتطبيق المعرفة بجميع أنواعها وذلك لإحراز أهداف المنظمة (Ghassani, et, al, 2004: 349) ، فضلا عن ان عمليات إدارة المعرفة تتعلق باستحداث المعرفة وجمعها وتنظيمها ونشرها واستخدامها وهي بهذا تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها ومشاركتها بشكل واضح في المنظمة . (Skyrme, 2002:7)

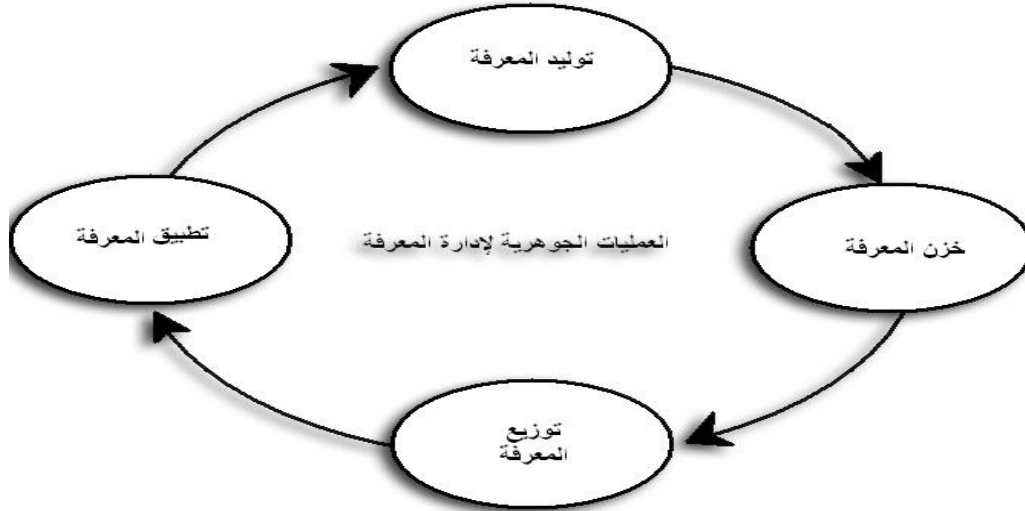
وتعرف عمليات إدارة المعرفة بتحديد الآليات التي تستخدم لكي تكون معرفة متاحة لنشاط معين (Campbell, 2000:7). وبهذا فإن عمليات إدارة المعرفة ترتب على وفق الطلبات المتكررة والمنطقية للحاجة والنشاط المطلوب إيجاد المعرفة إليه، ففي كل مرحلة تكون الحاجة إلى نوع معين من المعرفة (Drucker, 1999: 70). من الواضح أن جوهر تحسين إدارة المعرفة يتمثل في تحسين عمليات إدارة المعرفة، فقد أشارت إحدى المسوحات التي شملت رؤساء الشركات الأمريكية التي فازت بجائزة (Malcolm Baldrige) القومية للجودة عن أهم التحديات التي تواجه الأعمال، فظهر أن التحدي الأول هو أن تصبح الشركات أكثر عالمية بنسبة (98%)، وأما التحدي الثاني فهو تحسين إدارة المعرفة الذي أكدته النسبة (88%) (Bovet & Martha, 2000: 24).

فعمليات إدارة المعرفة تعمل بشكل متتابعي وتتكامل فيما بينها ، فكل منها تعتمد على سابقتها وتدعم العملية التي تليها (King, & Malhotra, 2001:59) وتساهم في تلك العملية عملية الاتصال حيث تسهل تلك العمليات وتعتمد على التكنولوجيا المتوافرة والبريد الإلكتروني (Alter, 2002: 168). ويرى (belling, 2000:1-2) أن عمليات إدارة المعرفة هي بمثابة طريقة للاستفادة من توجيه ومعالجة البيانات الخام وتحويلها إلى معلومات مفيدة وبالمقابل يمكن أن تصبح تلك المعلومات المعرفة التي تؤدي إلى الحكمة. أن إدارة المعرفة تسعى للحصول على المعرفة وتوثيقها وتنظيمها وتمكين الوصول إليها (Hermene) وهذه العمليات أصبحت موجودا استراتيجيا يعتمد عليه في نجاح وبقاء المنظمة.

((Laudon&Laudon, 2001 : 435)

ثانياً: مراحل عمليات إدارة المعرفة

تعد تقنيات المعرفة هي تحليل المعلومات ونقل البرمجيات والمواد المادية للحاسوب فيمكن رؤية هذه التقنيات عبر العمليات وذلك لتؤكد بأنها ملائمة لكل عملية . ان جوهر تحسين إدارة المعرفة يتمثل في تحسين عملياتها الأساس في الاستقطاب أو الاستحواذ ، والإشياء أو التوليد ، والتفاسم أو التوزيع والنشر ، والتطبيق أو الاستعمال ، والتي تعد ابرز تحد يواجه الأعمال . وإن تحويل المدخلات التي تحصل عليها المنظمة (المعلومات) من مصادر خارجية وداخلية (المهارات والخبرات) إلى معرفة ، ومن ثم المشاركة وتخزينها وتوزيعها والمحافظة عليها ، ثم استرجاعها للتطبيق أو إعادة التطبيق تسمى عمليات إدارة المعرفة ، وهي عمليات متتابعة متكاملة (Mertins et,al,2001: 28) ، كما في الشكل (2) الذي يوضح الحلقة المغلقة للعمليات الجوهرية لإدارة المعرفة كما يراها أغلب المختصين .



الشكل (2)

العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة

Source: Mertins K.&Heisig P. &Vorbeck J. (2001) "Knowledge Management Best Practice in Europe " Springer - "Verlag Berlin Heidelberg.

ويتباين أغلب الباحثين في تحديدهم لتلك العمليات والأنشطة المعرفية ، فمنهم من يذكرها بشكل تفصيلي موسع ، ومنهم من يختصرها ويكتفها بتضمينها مع بعضها تحت مظلة مصطلح أو تسمية واحدة ، وترى الباحثة إن إنموذج "ميرتس Mertins " وآخرين للعمليات المعرفية الجوهرية الأربعة (Mertins et al,2001:28) يلائم أهداف ومسار هذه الدراسة لشموليته وإمكانية تطبيقه بشكل إبداعي ، و تتألف كل واحدة من هذه العمليات من عمليات ثانوية ويجب أيضا ان تكون مؤهلة لتلائم طبيعة وظروف الاعمال للمنظمة وسنقوم بوصف موجز لكل واحدة من العمليات الأساسية :

1 - توليد المعرفة :-

أن النمو السريع والتجزئة المتزامنة للمعرفة ادت إلى استحالة أكتسابها من قبل المنظمات وإلى بناء مبدأ (كيف - تعرف) التي تحتاجها المنظمات للنجاح في الاسواق . وعوضا عن ذلك يتحتم على المنظمات شراء قابليات مهمة وعلى الاغلب من العديد من اسواق المعرفة باستخدام استراتيجيات الممتلكات المركزة . وهنا نستعرض أربع قنوات مهمة (Probst ,1998:23) :-

أ - المعرفة التي تمتلكها المنظمات الاخرى ، ان امتلاك معرفة و أفراد آخرين قد يبني قدرات المنظمة سريعا . وهناك خيار واحد هو الهيمنة على المنظمات ذات الابداع العالمي (يعني شراء المعرفة) في مجال القدرات المطلوبة .

ب - معرفة الاطراف المتعددة المستفيدة ، هذه الطريقة غير مكلفة للحصول على الافكار التي تتعلق بالمنتجات الجديدة والمتطورة وكذلك الحال مع الخدمات ، فعلى سبيل المثال ، اشراك الزبائن مبكرا في عملية تطوير المنتج يعطي معلومات وافرة حول متطلباتهم .

ج - الخبراء ، تعمل المنظمات على توظيف افراد متخصصين وقد يكون اما تعيينات بصورة مستمرة أو مؤقتة .

د - منتجات معرفية ، هذه المنتجات مثل البرامجيات ، براءات الاختراع ، وهذه المنتجات بخلاف الخبراء فهي لاتعمل بصورة مؤتمتة لخلق قابليات تنظيمية . ففي اغلب الاحوال احتمالية هذه المنتجات يمكن ملاحظتها فقط من خلال الاجراءات البشرية ، لذلك فان مواعمة منتجات المعرفة المكتسبة ضروري جدا .

تشير دراسة (Gupta & Govindarajan,2000:472) إلى ان عملية احتواء المعرفة تشير إلى حصولنا على المعرفة الظاهرة ، وترى الدراسة ان الاختلاف في عملية الاحتواء هذه تكمن في قدرة الأفراد والمنظمات على احتواء المعرفة الظاهرة وذلك لاسباب عدة منها : القدرة على الاستيعاب وإمكانية الاتصال مما يؤدي لاختلاف قدرات الافراد والمنظمات في تمييز قيمة المعرفة الجديدة.في حين يشير (Quinn,et al ,2006:76) إلى وجود أربع طرائق لابتكار المعرفة تشمل : تعزيز مقدرة الافراد

على حل المشاكل ، والقضاء على معارضة الأفراد المهنيين في المشاركة بالمعلومات والمعارف، والتحول والانتقال من الهياكل الهرمية إلى الهياكل الشبكية وحث وتشجيع التنوع الفكري داخل المنظمات المعرفية .
2- خزن المعرفة :-

من الواضح ، ان الشركات تقوم بحفظ كل التقارير التي تخص مشروعاتها ، ولكن يجب عليها تحديد المجالات الجوهرية لقاعدة المعرفة التنظيمية وانشاء عملية اختيار فعلية لخزن المعرفة . يجب ان تكون هذه القاعدة موجهة لخزن المعلومات فقط والتي سوف تستخدم من قبل العاملين في المستقبل .
يؤكد (Duffy) ان أهم الأسباب لاحتفاظها بالمعرفة هو أن القيمة البعيدة للمعرفة لاتعتمد على قيمتها لحظة توليدها ، ويرى ايضا ضرورة تقويم وادامة محتويات مستودع المعرفة وتثبيت نوع العلاقة بين الجديد والقديم (الكبيسي ، 2002: 75) .في حين أشار (Probst, 1998: 23) الى ان عملية الخزن تتضمن ما يأتي :-

- أ- الأفراد :- يجب على الخبراء معرفة مفهوم كيف تعرف ، وكيف ترتبط بنظم الدافعية بالمنظمة سواء المادية منها وغير المادية .
 - ب- الجماعات :- تستطيع المنظمة ان توضح القدرات المخزونة في الذاكرة التنظيمية للمنظمة ومحاولة بناء صورة واضحة عن مسيرة المنظمة .
 - ت- الخزن الالكتروني :- اذ تؤدي النظم المتخصصة بالخبرات دورا في حماية الافكار للمنظمة ، وتضمن وسيلة دخول مستقبلية للوثائق المعرفية الاساسية بطريقة منظمة .
- وجميع هذه النقاط اعلاه تخضع إلى برامج غير تعليمية . وأن عملية الخزن أو الحفظ هي عملية مستمرة.

وأشار(الكبيسي،2002: 74) إلى أن عمليات الخزن تشتمل على الاحتفاظ والادامة والبحث والوصول والايدياع والاسترجاع ، وتولي الكثير من المنظمات عملية الخزن اهمية كبيرة ، لانه نتيجة لمغادرة بعض الافراد للمنظمات لسبب او آخر فإن هذه المنظمات سوف تخسر الكثير من معرفتها بمجرد رحيل هؤلاء الافراد عن المنظمة لانهم يحملون معرفتهم الضمنية داخل عقولهم (معرفة غير موثقة) اما المعارف الموثقة فانها ستبقى مخزونة في قواعدها .

ويؤكد(Turban,&Fphrain ,2003:340) أن تكوين قاعدة المعرفة يستلزم تحديد من الذي سيقرر ماينبغي تضمينه فيها وكيف ؟ ومن الذي سيستخلص المعرفة من مصادرها ؟ وتحديد ماهو ذلك الجزء من القاعدة الذي ينبغي ان يكون مفتوحا ؟

3- توزيع المعرفة :-

يعد توزيع المعرفة عملية مستمرة وذلك حسبما جاء به المركز الأمريكي للإنتاجية والجودة (APQC) ، اذ ان الهدف من توزيع المعرفة هو استخدامها ، ويوصي المركز بتشكيل شبكات عمل من اجل دراسة كيفية قيام المنظمات البارزة بتصميم واستخدام مداخل ناجحة الخاصة بالحصول وتقاسم المعلومات والمعرفة ، من اجل الاستخدام الامثل لها .

ان القدرة على تحديد المعرفة ونقلها السريع للتطبيق يعد مصدرا مهما للمنفعة التنافسية ، ان نقل المعرفة واعادة استخدامها يعدان الوسيلة الأسرع للنمو الاقتصادي من دون اضافة كلف باهضة . اذ يرى أن أنظمة إدارة المعرفة هي عبارة عن أنظمة اتصالات صممت خصيصا لتسهيل عملية مشاركة المعرفة وليست المعلومات حسب ، أما فيما يخص أهمية توزيع المعرفة فالكاتب يؤكد على ان الكثير من المنظمات الاستشارية تعطي أهمية كبيرة ووزنا معنويا لاثبات التوزيع لانظمة إدارة المعرفة الداخلية .

كما حدد المركز الامريكي للإنتاجية والجودة (APQC) نموذجا يمثل عملية نقل المعرفة ويصف خلق المعرفة ونقلها وان الذي يفقد لاستخدامها هو التحديد و التجميع و المراجعة و المشاركة ، والانسجام والقبول. وان هذه التطبيقات تقود إلى دورات حياة قصيرة ونمو سريع ورضى كبير للزبائن وقرارات افضل وكلف منخفضة (Alter , 2002:169) .

ويرى (الكبيسي ، 2002 : 76) انه لكي نعمل على مشاركة للمعرفة يجب الانتباه إلى ثلاث نقاط جوهرية هي :- أن المشاركة بالمعرفة تحتم تحولنا من العمل الفردي إلى العمل الجماعي ، ثم ان اختلاف أسلوب وطبيعة المشاركة يختلفان تبعا لنوع المعرفة واخيرالمعرفة وأخيرا فان المشاركة بالمعرفة تختلف عن المشاركة بالمعلومات لان المعلومات لاتتضمن التفكير .

4 - تطبيق المعرفة :-

أن تطبيق المعرفة يعني التوزيع المثمر للمعرفة التنظيمية في عملية الإنتاج ، وفي الواقع هذا هو غرض إدارة المعرفة .

لا يضمن التوزيع والتحديد الناجح للمعرفة المهمة من ان تستخدم يوميا وبدون استخدام متوازن فهناك احتمالات كثيرة تؤدي إلى تلف نوعية النظم المعرفية وضياع الاستثمارات . أن المستخدم المحتمل للمعرفة يجب أن يدرك المنفعة الحقيقية لكي يغير سلوكه ويتبنى المعرفة .

وأكد (Heisig&Vorbeck,2000:588) أن يسمح بتطبيق المعرفة بعمليات التعلم الفردي والجماعي الجديدة والتي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة ومن هنا جاءت تسمية عمليات إدارة المعرفة بالحلقة المغلقة (Closed Cycle) وقد استخدمت اساليب عدة لتطبيق المعرفة منها الفرق المتعددة الخبرات الداخلية ، ومبادرات العمل ، ومقترحات الخبير الداخلي ، واعتماد مقاييس للسيطرة على المعرفة ، والتدريب الفرقي من لدن خبراء متمرسين (نجم وعبود، 2008: 432)

فضلاً عن ان تطبيق المعرفة يجب ان يستهدف تحقيق اهداف المنظمة والاعراض الواسعة لها والتي ستحقق لها النمو والتكيف ، اذ يرى (الخيرو وصبحي ، 2004: 2) أن تطبيق المعرفة هي غاية إدارة المعرفة وهي تعني استثمار المعرفة ، فالحصول عليها و تخزينها والمشاركة فيها لاتعد كافية ، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى تنفيذ ، فالمعرفة التي لاتعكس في التنفيذ تصبح مجرد كلفة ضائعة وان نجاح أي منظمة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياسا لما هو متوافر لديها ، والفجوة بين ما تعرفه وما نفذته مما تعرفه يعد أهم معايير التقييم في هذا المجال .

وترى الباحثة أن من الضروري إقامة ترابط جدلي دينامي متماسك بين تلك العمليات المعرفية الأساس لمواجهة عدم تتابع مراحلها وسيرها بخط أحادي مستقيم وفقا لإيمونها التقليدي الذي يفضي إلى تسطيح هذه المنظومة وتحنيط حلقاتها وشلها عن الحراك والتطور وبالتالي عدم إمكانية تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة بشكل إبداعي خلاق .

المبحث الرابع الجانب التطبيقي

يتخصص هذا المبحث بتحليل اجابات افراد عينه للمتغيرات المستقلة والتابعة من خلال استخدام مجموعة من اساليب التحليل الاحصائي الوصفي (التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري) والتحليلي (معامل ارتباط (Spearman) بناء على اجابات افراد عينة البحث للتعرف على الاختلافات الموجودة في ارائهم وتقديم تصور شامل عن وجهات نظرهم حول طبيعة هذه المتغيرات .

أولاً : وصف وتشخيص كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وفق اجابات افراد عينة البحث

جدول (1)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات افراد عينة البحث حول مستوى كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية

المؤشرات	لا اتفق تماماً (1)	لا اتفق (2)	محايد (3)	اتفق (4)	اتفق تماماً (5)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X ₁	10.3	10.5	19.7	28.5	31	3.04	1.45
X ₂	15.5	12.4	15	33.10	24	3.59	1.2
X ₃	15.5	10.5	7.8	27.6	38.6	2.97	1.6
X ₄	7.8	13.7	15.5	35.7	27.3	3.3	1.6
الوسط الحسابي العام والانحراف المعياري لكفاءة نظام معلومات الموارد البشرية						3.23	1.46

مخرجات الحاسبة الالكترونية بأستخدام (SPSS) الجاهز .

يلاحظ من الجدول (1) ان متغير كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية حقق وسط حسابي بلغ (3.23) اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبأنحراف معياري عال بلغ (1.46) مؤشراً بذلك اعطاء اهتمام كاف لافراد عينة البحث لاهمية وجود هذه الخصائص في نظام المعلومات في الشركة مجتمع البحث فضلاً عن الاهتمام بتطوير وتفصيل الانشطة الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية للحصول على معلومات تخص عمليات المعرفة لتخدم ادارة الموارد البشرية وادارة المعرفة في ان واحد .
اما على مستوى المتغيرات الفرعية لكفاءة نظام معلومات الموارد البشرية كانت النتائج على الوجه الآتي :-

1. الدقة : حقق بعد الدقة وسط الحسابي بلغ (3.04) وهو مساوي تقريبا للوسط الفرضي البالغ (3) وبتشتت عالي في الاجابه إذ بلغ الانحراف المعياري (1.45) مما يدل على مستوى جيد واهتمام الشركة بهذا المتغير ، إذ ان الدقة في البيانات والمعلومات التي يوفرها النظام كافية لتلبية احتياجات متخذي القرار .
2. الكمية : سجل الوسط الحسابي لبعده الكمية (3.59) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبتشتت عالي بالاجابه إذ بلغ الانحراف المعياري العام (1.2) مما يدل على ان المؤشرات المتعلقة بالكمية تميزت بالاجابية ، مما يؤشر اتفاق افراد عينة البحث على أهمية كمية المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في اتخاذ القرارات وتقليل الاحكام والتقديرات الشخصية من قبل متخذي القرار في الشركة .
3. التوقيت : بلغ الوسط الحسابي لبعده التوقيت (2.97) وهو أقل من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يدل على أن مجموعة المؤشرات المتعلقة بالتوقيت غير ايجابية كون المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية لاتقدم في الوقت المناسب لمتخذي القرار وعند الحاجة اليها ، والتشتت في الاجابه بدى عالياً إذ سجل الانحراف المعياري (1.6) .
4. المرونة : سجل بعد المرونة وسطاً حسابياً بلغ (3.3) وهو أعلى من الوسط الفرضي (3) وبتشتت عال بالاجابه إذ بلغ الانحراف المعياري (1.6) مما يدل على ان المعلومات التي يوفرها النظام في الشركة مجتمع البحث محدودة وغير قادرة على التكيف تبعاً لطلبات المستفيدين ولا يمكن استخدامها لاجراض متعددة من قبل متخذي القرار .

ثانيا- وصف وتشخيص عمليات ادارة المعرفة وفق اجابات افراد عينة البحث

جدول (2)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى عمليات ادارة المعرفة.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	اتفق (5)	اتفق تماما (4)	محايد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق تماما (1)		
1.54	3.46	42.3	27.2	7.6	7.6	15.3	Y ₁	
1.48	2.91	30.7	30.7	8.3	8.3	22	Y ₂	
1.31	3.1	30.7	23	16.2	23	7.10	Y ₃	
1.54	3.38	30.37	25.3	14	15.2	15.2	Y ₄	
1.47	3.21	الوسط الحسابي العام والانحراف المعياري لمتغير عمليات ادارة المعرفة						

مخرجات الحاسبة الالكترونية باستخدام (SPSS) الجاهز .

ظهر من الجدول (2) النسب المئوية والاطراف الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بوجهه نظر المدراء بخصوص عمليات ادارة المعرفة ، ويعكس الجدول وسطاً حسابياً عاماً فوق الوسط الفرضي بلغ 3.21 وبتشتت عال في الاجابه يؤكد ان الانحراف المعياري العام 1.44 مما يدل على ان المؤشرات المتعلقة بعمليات ادارة المعرفة تميزت بالاجابية في الشركة مجتمع البحث واهتمام الشركة الكبير بهذا المتغير .

وقد شملت عمليات ادارة المعرفة الابعاد الاتيه :-

1. بعد توليد المعرفة : يتضح من الجدول (2) ان الوسط الحسابي العام لبعده توليد المعرفة سجل 3.46 وهو أعلى من الوسط الفرضي (3) مما يعني ان مجموعة المؤشرات المتعلقة بتوليد المعرفة تميزت بالاجابية في الشركة مجتمع البحث لتوافر الخبرة ووجود المبدعين ومشاركة جميع العاملين في توليد المعرفة ، الا ان التشتت في الاجابة بدى عاليا اذ سجل الانحراف المعياري لبعده توليد المعرفة 1.54.

2. بعد خزن المعرفة : حقق بعد خزن المعرفة وسطاً حسابياً عاماً بلغ 2.91 وهو اقل من الوسط الحسابي الفرضي (3) ، وبتشتت عالي في الاجابه اذ بلغ الانحراف المعياري 1.48 ، مما يدل على عدم اهتمام كاف لافراد عينة البحث بخزن البيانات والمعلومات حيث لاتحدث ولا تتوافر الوسائل الحديثة والتكنولوجيا ولا تسترجع بالدقة والسرعة المطلوبتين .

3. بعد توزيع المعرفة : سجل بعد توزيع المعرفة وسطاً حسابياً بلغ 3.1 وهو مساوي تقريبا للوسط الفرضي وبانحراف معياري بلغ 1.31 مما يدل على تشتت عالي بالاجابه ان هذا الوسط الحسابي يدل على ان الظروف المتعلقة بتوزيع المعرفة كالنشر الداخلي والتقارير وتشجيع الحوارات والندوات واللقاءات المباشرة بين العاملين متوافرة نوعاً ما وبشكل قليل .

4. بعد تطبيق المعرفة : حقق بعد تطبيق المعرفة وسطاً حسابياً بلغ 3.38 وهو اعلى من الوسط الفرضي (3) وبتشتت عالي في الاجابه اذ بلغ الانحراف المعياري 1.54 مما يعكس اهتمام الشركة بهذا البعد من خلال المتابعة المستمرة لدعم الافكار واستثمارها وتوافر الوسائل المتاحة لتطبيق المعرفة .

ثالثاً : التحليل الاحصائي لعلاقات الارتباط بين متغيرات البحث :
علاقة الارتباط بين كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات ادارة المعرفة .

جدول (3)

معاملات الارتباط بين متغيري كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات ادارة المعرفة

X	تطبيق المعرفة Y4	توزيع المعرفة Y3	خزن المعرفة Y2	توليد المعرفة Y1	عمليات ادارة المعرفة
					كفاءة نظام معلومات ادارة الموارد البشرية
0.78**	0.571*	0.677**	0.531*	0.551*	الدقة X1
	0.592*	0.213	0.223	0.466*	الكمية X2
	0.475*	0.655**	0.445*	0.486*	التوقيت X3
	0.225	0.437*	0.495*	0.348	المرونة X4
					Y

P**<0.001

P*<0.05

تشير الفرضية الرئيسية الى وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات ادارة المعرفة . ومن خلال التحليل الاحصائي لعلاقات الارتباط التي يظهرها الجدول (3) يتضح ان هناك علاقة ارتباط ايجابية بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.78**) ، وتشير هذه القيمة الى ان الشركة مجتمع البحث استفادت من توظيف كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية في اسناد عمليات ادارة المعرفة .
اما على مستوى المتغيرات الفرعية لكل من كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات ادارة المعرفة فلقد كانت النتائج على الوجه الاتي :-

1. اظهرت الدقة كأحد ابعاد كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية علاقة ارتباط ايجابية مع بعد توزيع المعرفة ، عند مستوى معنوية (0.01) بلغت قيمة معامل الارتباط (0.677**) ، تلاها ارتباط ايجابي مع (تطبيق المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة) اذ بلغت معاملات الارتباط (0.571*، 0.551*، 0.531*) عند مستوى معنوية (0.05) .
2. اظهر متغير الكمية علاقة ارتباط ايجابية وكل من بعدي عمليات ادارة المعرفة (تطبيق المعرفة، توليد المعرفة) ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.592*) (0.466*) وعلى التوالي عند مستوى معنوية (0.05) . فيما سجلت قيمة معامل الارتباط علاقة ايجابية غير دالة معنويا بين الكمية وخزن المعرفة (0.223) والكمية وتوزيع المعرفة (0.213) .
3. اظهر متغير الوقت علاقة ارتباط ايجابية قوية مع متغير توزيع المعرفة عند مستوى معنوية (0.01) بقيمة لمعامل ارتباط (0.655**) ، تلاها ارتباط ايجابي عند مستوى معنوية (0.05) مع ابعاد (توليد المعرفة، تطبيق المعرفة، خزن المعرفة) بمعاملات ارتباط بلغت وعلى التوالي (0.486*) (0.475*) (0.445*) .
4. اظهر متغير المرونة علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية عند مستوى معنوية (0.05) مع بعدي عمليات ادارة المعرفة (خزن المعرفة، توزيع المعرفة) بقيم معاملات ارتباط (0.495*) (0.437*) ، فيما سجل المتغير ذاته علاقة ارتباط ايجابية غير معنوية مع بعدي (توليد المعرفة، تطبيق المعرفة) بقيم معامل ارتباط بلغت على التوالي (0.348) (0.225) . وبذلك تقدم النتائج دعما كافيا لقبول الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها .

المبحث الخامس الاستنتاجات والنوصيات

أولاً : الاستنتاجات :

1. ثبت من خلال التحليل الوصفي ان متغير كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية المستخدم حالياً في الشركة يحظى باهتمام جيد من قبل الشركة مجتمع البحث ، وقد ساهم في هذه الأهمية تركيز الشركة على متغيرات (الكمية، المرونة، الدقة) التي ساهمت في اغناء كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية ، في حين كان نصيب متغير التوقيت من الاهتمام قليل ، مما يؤشر قصوراً في اعطاء اهتمام كاف لكفاءة نظام معلومات الموارد البشرية بكافة مكوناته الرئيسية المتكاملة بما يدعم كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات الخاصة بالعنصر البشري .
2. تبين من خلال التحليل الوصفي ان متغير عمليات ادارة المعرفة يحظى باهتمام جيد من قبل الشركة مجتمع البحث ، وقد ساهم في هذه الأهمية الآتي :
أ- تركيز اهتمام الشركة يتمحور حول عمليات ادارة المعرفة على متغيرات (توليد المعرفة، تطبيق المعرفة، توزيع المعرفة) بالدرجة الاولى .
ب- اهتمام اقل بمتغير خزن المعرفة الامر الذي يؤشر القصور في اعطاء اهتمام كاف لعمليات ادارة المعرفة بكافة ابعادها والتي تعمل بشكل متتابعي وتكاملي .
3. تشير نتائج التحليل الاحصائي من خلال استخدام معامل ارتباط (spearman) الآتي :
أ- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاءة نظام معلومات ادارة الموارد البشرية وعمليات ادارة المعرفة الامر الذي يؤشر ان الشركة المبحوثة استطاعت استعمال كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية لتعزيز عمليات ادارة المعرفة كموجود استراتيجي يعتمد عليه في نجاح وبقاء المنظمة .
ب- تؤكد النتائج وجود علاقات ارتباط معنوية بين المتغيرات الفرعية لكفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعمليات ادارة المعرفة ، وقد ظهر ان متغير (الدقة، الكمية التوقيت، المرونة) اكثر المتغيرات ارتباطاً بمتغير (توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة) وعلى التوالي ، وقد يعزى السبب في ذلك الى ضعف اعطاء الشركة مجتمع البحث الأهمية ذاتها لكافة مكونات نظام معلومات الموارد البشرية بما يساهم في تعزيز عمليات ادارة المعرفة .

ثانياً : التوصيات

1. ضرورة قيام المنظمات بمتابعة وتطوير الأنشطة ذات الصلة بعمليات المعرفة واستثمارها لصالح المنظمة لتساعدها في تحقيق ميزة ثانية .
2. ضرورة امتلاك الادارة العليا في الشركة رؤيا واضحة عن دور نظم المعلومات بشكل عام ونظام معلومات الموارد البشرية في ادارة عمليات المعرفة .
3. ضرورة قيام ادارة الشركة باستثمار العمليات الجوهرية ولاسيما خزن المعلومات وتوزيعها وتخزينها وتطبيقها ونشرها في تعزيز وبناء وتطوير نظام معلومات الموارد البشرية .
4. التأكيد على الأهمية القصوى لإستثمار الموارد البشرية ولاسيما الموهوبة والمبدعة منها وتطويرها والحفاظ عليها لتعزيز وبناء وتطوير نظم معلومات الموارد البشرية .
5. ينبغي على إدارة الشركة استثمار الوضع المتميز لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز وتطوير وبناء نظام معلومات الموارد البشرية .
6. لا بد من تفعيل الاهتمام بالبحث والتطوير في الشركة بهدف تطوير وبناء نظم معلومات الموارد البشرية .
7. التأكيد على تفعيل العمل على وفق نهج إدارة المعرفة والتثقيف على أسسها وأبعادها المهمة ونماذجها الإبداعية والعملية التي تنسجم أكثر مع طبيعة العمل واستثمار ذلك في تعزيز وبناء وتطوير نظم معلومات الموارد البشرية .

المصادر

المصادر العربية

أولاً : الكتب

1. جاد الرب، سيد محمد (2004)، إدارة الموارد البشرية: موضوعات وبحوث متقدمة، ط1، مطبعة العشري، قناة السويس .
2. الزعبي، حسن علي(2005)، نظم المعلومات الاستراتيجية – مدخل استراتيجي ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان .
3. العلي، عبد الستار، والعمري، غسان (2006)، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان – الاردن .
4. الكبيسي ، عامر (2002) "إدارة المعرفة وتطوير المنظمات" المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، مصر .
5. المغربي، عبد الحميد (2002)، نظم المعلومات الادارية، المكتبة العصرية، المنصورة .
6. موسى، غانم فنجان (1995)، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ط1 دار وائل للنشر، عمان-الاردن
7. نجم ، نجم عبود (2008) " إدارة المعرفة – المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات " الطبعة الثانية ، الوراق للنشر والتوزيع – عمان .

ثانيا- الرسائل والاطاريح

1. ابو رحمة، امل ابراهيم (2005)، نظم معلومات الموارد البشرية واثرها على فاعلية ادارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة .
2. التميمي، هديل (2012)، دور نظم المعلومات الادارية في بناء نظام تقييم اداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، العراق .
3. الجنابي، اكرم سالم، (2009)، اكرم سالم، تأثير ادارة المعرفة في الكفايات الجوهرية، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، العراق .

ثالثا- المجالات والدوريات

1. محجوب، بسمان فيصل وحسين ، محمد عبد (1998)، كفاءة نظام المعلومات في الوحدات الاقتصادية، مجلة الإدارة العامة، العدد 42، يوليو، 1998 .
2. الخيرو، قتيبة صبحي احمد، وجلال، سحر (2004) " أثر مكونات ادارة المعرفة في عمليات القيادة الادارية " دراسة تحليلية لعينة من القادة الاداريين في شركة المنصور العامة للمقاولات، المؤتمر الرابع السنوي ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة ، الأردن .

المصادر الأجنبية

1. Alter , Steven(2002) " Information System : Foundation e-Business" Prntice-Hall, New Jersey .
2. Belling , Roman C. (2000)" What is Knowledge Management" Vienna Pub.,Virginia
Bovet , Samuel C. &Marth , J. Paul (2000) " Strategic Management : Concepts & Applications " McGraw-Hill , New York
3. Campbell , W. Winosky (2000) " Building Knowledge Management For Electronic Government " Virginia U.S.A.
4. 5.Drucker , Lumpkin , Eisner(2007) " Strategic Mangement : Campbell , W. Winosky (2000) " Building Knowledge Management For Electronic Government " Virginia U.S.A.
5. Daft , R. L. (2000) " Management " The Dryden Press , Fort worth .
6. Ghassani, et, al, (2004)" Building A Learning Organization "Business Harvard School press, Boston.
7. GARA, David(2002)" Building A Learning Organization "Business Harvard School press, Boston.
8. Gupta Hellriegel,P.& Govindarajan Slocum, J.W. (2000) " Management " Wesley, New York.
9. Heisig,P.&Vorbeck J.(2000) "Benchmarking Survey Results " Springer Verly Berlin, Heidelberg, Germany .

10. Meinert, Lioyd L.& Davis, Leslie, (2000), Human Resource Management, 6th ed., international Edition, McGraw-Hill Companies, Inc., USA
11. Mertins K. et, al, (2001) "knowledge Management Best Practice In Europe" Springer-Verlage, Berlin Heidelberg.
12. O Brine, j, 2003, Management Information System , Amangeral End User Perspective, Richard D Irwin Inc .USA .
13. Probst, G. (1998) "Practical Knowledge Management A Model That Work " JKM, Vol.3 , No.4
14. Quinne ,et ,al, (2006) "Knowledge Management As An Economic Development Strategy " Boston
15. Skyrme , D. (2001) " Capitalizing On Knowledge " Butter Worth, Heinemann, Oxford.
16. Turban, Ephraim et al (2002) "Information Technology For Management " John Wily & Sons, New York
17. Turban, Arthur & Fphrain, Strickland, A.J. (2003) "Strategic Management: Concepts & Cases " McGraw-Hill, Boston

الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة الاعمال

أستماره الاستبانة

السادة الافاضل مديري الدوائر والاقسام والشعب المحترمين في الشركة العامه للصناعات الكهربائية بين أيدكم أستبانته حول الدراسة الموسومه ((كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته في عمليات ادارة المعرفة)) .. ويتوقف نجاح هذه الدراسة على تعاونكم واسهامكم الفاعل في الاجابة بدقة وموضوعيه عن جميع فقرات هذه الاستبانة ، علماً بأن المعلومات ستستخدم لاغراض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل مع اجاباتكم بسريه ولا داعي لذكر الاسم لطفاً .. شاكرين تعاونكم ... ومن الله التوفيق يرجى وضع (√) امام الاجابة التي تتفق معها
ملاحظة : يرجى تأشير علامة (√) في مقاس الاجابه الصحيحه .
اولاً : المعلومات التعريفية (خاصة بالمديري ورؤساء الاقسام والشعب)

1. الجنس أنثى ذكر
2. العمر 21 - 30 31-40 41-50 50 فأكثر
3. التحصيل الدراسي
4. التخصص العلمي
5. عدد سنوات الخدمة في الشركة
يرجى وضع إشارة (√) امام الاجابه التي تتفق معها .

ملحق (1)

أولاً : أبعاد كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية

اتفق تماماً %	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	لا اتفق تماماً %

ثانياً : أبعاد عمليات إدارة المعرفة

					توليد المعرفة توليد المعرفة يحتاج لخبرة ودراسة تتوافر بشكل مناسب في الشركة . يعمل في الشركة مجموعة من المبدعين الذين يساهمون في توليد المعرفة . يشارك العاملون جميعاً في المستويات الإدارية المختلفة للشركة بعملية توليد المعرفة . تتدفق المعلومات بسهولة بين العاملين مما يسهل عملية توليد وابتكار المعرفة.
					خزن المعرفة تم عمليات خزن البيانات والمعلومات بالكمبيوتر ووسائل التكنولوجيا الحديثة . تم تحديث وسائل خزن البيانات والمعلومات باستمرار . هنالك مرونة عالية في عمليات خزن واسترجاع المعرفة والمعلومات تتميز عمليات الخزن والاسترجاع بالدقة والسرعة
					توزيع المعرفة النشرات الداخلية والتقارير وسيلة رئيسية لتبادل المعرفة بين العاملين. يجري تدوير العمل (أي أداء الفرد لأكثر من عمل في المنظمة) لتطوير التشارك بالمعرفة . يجري تشجيع الحوار والندوات واللقاءات المباشرة بين العاملين. تتوافر في الشركة التقنيات الحديثة المناسبة لتسهيل نشر المعرفة .
					تطبيق المعرفة يواجه العاملون صعوبات في تطبيق المعرفة بجرية . هنالك متابعة مستمرة لمديات تطبيق المعرفة لدعم الأفكار واستثمارها . تعاني عملية توظيف الأفكار الجديدة بعض المعوقات . الوسائل المتاحة في الشركة ليست بالمستوى المناسب لتطبيق المعرفة