

الأكاديمية الليبية

طرابلس - ليبيا

مدرسة العلوم الإدارية والمالية

قسم الإدارة والتنظيم

شعبة نظم المعلومات

دراسة بعنوان:

الوظيفي التحصيل المعرفي للعاملين وتأثيره على الأداء

دراسة تطبيقية على مصلحة السجل المدني - غريان

ضمن متطلبات الحصول على الإجازة العليا "الماجستير"

إعداد :

عبد السلام رمضان سالم مسعود الأحمر

إشرافه :

د- احمد بلعيد كريدان

خریجہ 2013/2012

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة الآية (106)

الإهداء

إلى من سهرت الليالي وتعهدتني بالرعاية ،،،، أمي الحنون

إلى من أنار دربي ومهد لي الطريق ،،،، والدي العزيز رحمه الله

إلى كل من ساندني في تحمل عناء ومشقة الدراسة ،،،، إخواني الأعزاء

إلى من أزرني وشد من عضدي وبث في روعي الثقة والعزم ،،،، أصدقائي

الكرام

أهدي إليهم جميعا هذا البحث المتواضع

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله الذي هداني لشرح صدري لنور العلم والمعرفة ووفقني لإتمام هذه الرسالة، والشكر لله عز وجل على فضله ، ثم أتوجه بخالص الشكر والعرفان لأهل الفضل في إنجاز هذه الدراسة ، إلى كل من الدكتور: أبوعجيلة ميرة، والدكتور :- أحمد بلعيد كريدان .. الذي تفضلاً وأشرفاً على هذه الرسالة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتور :- إبراهيم عيسى المحلل الإحصائي على تفضله بتحليل الجانب العملي في هذه الدراسة وإلى الدكتور:- عزالدين الإطيرش ، الطاهر نصر الهيملي ، إنعام توفيق الشهريلي على تفضلهم بإبداء آرائهم ومقترحاتهم ، أيضاً أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتورة :حنان الصادق بيزان والدكتور: عطية التابت أبوخريص على تفضلهم لمناقشة هذه الرسالة وأود أن أسجل شكري وتقديري إلى موظفي وموظفات مصلحة السجل المدني غريان والمكاتب التابعة له والذين ساهموا في الإجابة على أسئلة الاستبيان بكل صدق وموضوعية.

وأخيراً أمنح وسام الشكر والعرفان إلى أفراد أسرتي على تشجيعهم ورعايتهم لي بدون كلل أو ملل طيلة فترة الدراسة .

والله ولي التوفيق

الباحث

قائمة المحتويات

ت	العنوان	رقم الصفحة
1	الآية القرآنية	أ
2	الإهداء	ب
3	الشكر والتقدير	ت
4	المستخلص	ث
5	قائمة المحتويات	ج
6	قائمة الجداول	د
7	قائمة الأشكال	ر
8	الفصل الأول : الإطار العام ومنهجية الدراسة	15-1
9	المقدمة	2
10	مشكلة الدراسة	5
11	أهداف الدراسة	5
12	فرضيات الدراسة	5
13	أهمية الدراسة	6
14	منهج الدراسة	7
17	حدود الدراسة	7
18	التعريفات الإجرائية	7
19	الدراسات السابقة	9
20	الفصل الثاني : المعرفة	43-12
21	المبحث الأول : نظم المعلومات والمعرفة	12
22	1- التمييز بين البيانات والمعلومات والمعرفة	14
23	2- تعريف البيانات	14
24	3- تعريف المعلومات	15
25	4- تعريف المعرفة	15
26	5- نموذج التحول إلى المعرفة	16
27	6- الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة	16
28	7- تعريف النظام	17
29	8- مفهوم نظم المعلومات	17
30	9- مكونات نظم المعلومات	17
31	10- أنواع نظم المعلومات	19
32	11- أهداف نظم المعلومات	19
33	12- علاقة نظم المعلومات بالمعرفة	20
34	المبحث الثاني : إدارة المعرفة	22
35	1- تعريف إدارة المعرفة	22
36	2- أهمية إدارة المعرفة	22

23	3-أبعاد إدارة المعرفة	37
25	5- خصائص المعرفة	38
26	6- مصادر المعرفة	39
26	7- دورة حياة المعرفة	40
28	8- أنواع المعرفة	41
30	9- وصف أنواع المعرفة	42
32	10- المعرفة والذكاء والتعلم	43
33	11- الفرق بين نموذج التعليم التقليدي والتعليم في ظل اقتصاد المعرفة	44
34	12- مجتمع المعرفة	45
34	13 - عمال المعرفة	46
36	14- أنواع نظم المعرفة	47
37	المبحث الثالث : الرأس المال الفكري	48
40	1- تعريف الرأس المال الفكري	49
40	2- تطور ونمو الرأس المال الفكري	50
41	3- الفرق بين الرأس المال المادي والرأس المال الفكري	51
42	4- مكونات الرأس المال الفكري	52
68-47	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	53
47	المبحث الأول : الأداء الوظيفي	54
47	1- مفهوم الأداء الوظيفي	55
47	2- تعريف الكفاءة	56
47	3- تعريف الفاعلية	57
49	4- الفرق بين الكفاءة والفاعلية	58
49	5- عناصر الأداء الوظيفي	59
49	6- خصائص الأداء الوظيفي	60
50	7- خطوات لدفع العاملين لأداء أعلى	61
51	المبحث الثاني : تقييم الأداء الوظيفي	62
51	1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي	63
51	2- تعريف تقييم الأداء الوظيفي	64
52	3- أهمية تقييم الأداء الوظيفي	65
52	4- فوائد تقييم الأداء الوظيفي	66
53	5- طرق وأساليب تقييم الأداء الوظيفي	67
53	6- الطريقة التقليدية	68
57	7-الطريقة الحديثة	69
58	8- أهداف تقييم الأداء الوظيفي	70
61	9- مسئولية تقييم الأداء الوظيفي	71
64	10- خطوات تقييم الأداء الوظيفي	72

64	11- معوقات فاعلية الأداء الوظيفي	73
65	12-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	74
66	المبحث الثالث : دور التحصيل المعرفي في الأداء الوظيفي	75
67	1- تأثير التحصيل المعرفي على الموظفين	76
67	2- أثر التحصيل المعرفي على تعلم الموظفين	77
67	3- أثر التحصيل المعرفي على الرضا الوظيفي لدى الموظفين	78
68	4- أثر التحصيل المعرفي علي العمليات الإدارية	79
81-72	الفصل الرابع الواقع الميداني للدراسة	80
73	1- نبذة تاريخية عن السجل المدني	81
73	2- نشأة السجل المدني	82
76	3- وظائف ومهام السجل المدني	83
76	4- المعاملات التي تتم بالسجل المدني	84
81	5- الوصف الإداري والفني لنظم معلومات السجل المدني غريان	85
149-93	الفصل الخامس : التحليل والقياس	86
94	جمع البيانات	87
94	الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات واختبار الفرضيات	88
97	إجراءات تحليل البيانات	89
136	عرض وتحليل نتائج الدراسة	90
136	النتائج	91
138	التوصيات	92
138	الدراسات المستقبلية	93
139	المصادر والمراجع	94
149	الملاحق	95

قائمة الجداول

ت	العنوان	رقم الصفحة
1	الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة	16
2	مقارنة بين كل من الفكر الإداري القديم والجديد	24
3	مصفوفة أنواع المعرفة	28
4	وصف أنواع المعرفة	30
5	الفرق بين نموذج التعليم التقليدي والتعليم في ظل اقتصاد المعرفة	33
6	الفرق بين الرأس المال المادي والفكري	41
7	الفرق بين الكفاءة والفاعلية	49
8	توضيح طريقة القوائم المرجحة	55
9	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالمصلحة	81
10	يوضح التخصصات العلمية للعاملين بمنظومة السجل المدني	82
11	واقعات الميلاد والوفيات	84
12	واقعات الزواج والطلاق	85
13	مخرجات المنظومة	86
14	الاستثمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها	97
15	ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لوكارت الخماسي	98
16	نتائج اختبار كرومباخ ألفا	98
17	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة حسب الجنس	99
18	التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب الوضع العائلي	100
19	أعمار العاملين بالسجل المدني غريان	100
20	المؤهل العلمي للعاملين في السجل المدني غريان	101
21	اللغات التي يجيدونها العاملين في مصلحة السجل المدني غريان	102
22	عدد سنوات الخبرة للعاملين في مصلحة السجل المدني غريان	103
23	عدد الدورات التدريبية التي اشترك فيها العاملون في السجل المدني غريان	104
24	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة حول تأثير التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء	105
25	نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات العينة على العبارات المتعلقة بتأثير التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء	107
26	نتائج اختبار المتوسط العام لإجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء	108
27	التوزيع التكراري والنسبي لإجابات مفردات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء	109
28	نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء	110
29	نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالتحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء	112

30	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات على مستوى الأداء	113
31	نتائج اختبار ولكوكسن حول نتائج متوسطات إجابات مفردات العينة حول العبارات متعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في المؤتمرات والندوات على مستوى الأداء	114
32	نتائج اختبار متوسط إجابات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات على مستوى الأداء	115
33	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء	117
34	نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسط مفردات عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء	119
35	نتائج اختبار حول متوسط العام لإجابات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء	121
36	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الانترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء	122
37	نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسط إجابات مفردات العينة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الانترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء	123
38	نتائج اختبار متوسط العام لإجابات مفردات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الانترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء .	126
39	التوزيع التكراري المئوي لإجابات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء	127
40	نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسط إجابات مفردات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء	128
41	نتائج اختبار حول متوسط العام لإجابات مفردات حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء	129
42	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء	130
43	نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسط إجابات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء	132
44	نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات العينة حول العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء	133
45	نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة حول جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي على مستوى الأداء	134

قائمة الأشكال

ت	العنوان	رقم الصفحة
1	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة في ظل نظم المعلومات	14
2	نموذج التحول إلى المعرفة	15
3	السلسلة المستمرة من البيانات إلى المعرفة	16
4	مكونات نظام المعلومات	18
5	الفرق بين الحاسوب ونظم المعلومات	18
6	تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة في ظل نظم المعلومات	21
7	سلم إدارة المعرفة	24
8	المراحل الرئيسية في تطوير إدارة رأس المال للمنظمة	41
9	الهدف الرئيسي من تقييم الأداء	59
10	أهداف تقييم الأداء	60
11	تقييم الأداء التنفيذية	64
12	أثر التحصيل المعرفي على المؤسسة	66
13	أثر المعرفة على المنتج أو الخدمة	70
14	الهيكل التنظيمي لمصلحة السجل المدني غريان	75
15	التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس	99
16	التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب الوضع العائلي	100
17	التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب العمر	101
18	التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	102
19	التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب اللغات التي يجيدونها	103
20	التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	104
21	التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية	104

المستخلص

من خلال استقراء أثر التحصيل المعرفي علي أداء موظفي مصلحة السجل المدني غريان تبين أن هناك تدنياً في الخدمات التي تقدمها للمواطنين مما نتج عنه قلة الرضا لدى المستفيدين من أداء الموظفين بالمصلحة وذلك يرجع إلي ضعف تحصيلهم المعرفي .

وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها تقديم عرض نظري تحليلي لمفهوم المعرفة والأداء الوظيفي وكذلك التعرف على دور التحصيل المعرفي للعاملين وأهميته بالنسبة لأدائهم الوظيفي بشكل عام والوقوف علي مدى قوة العلاقة بين التحصيل المعرفي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية .

واعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها وفرضياتها على المنهج التحليلي الذي يعد أحد أنواع المناهج الوصفية وتم جمع البيانات الثانوية من مصادر مختلفة كالمسح المكتبي والمتمثلة في الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة والتي جاءت من وجهة نظر أجنبية نظراً لحدائق الموضوع في بلدنا الحبيب ومن الجزء الميداني للدراسة وذلك باستخدام استمارة الاستبيان التي صممت لهذا الغرض ووزعت على مجتمع الدراسة المتمثل في جميع العاملين بقطاع مصلحة السجل المدني غريان والبالغ عددهم 135 موظف وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:-

1. أغلب مفردات العينة على درجة عالية من التعليم.
 2. أغلب مفردات العينة لا يجيدون اللغات الأجنبية حيث بلغت نسبة العاملين الذين يجيدون اللغات الأجنبية (9.5) .
 3. أغلب مفردات العينة لم يتحصلوا على دورات تدريبية كافية.
 4. بلغ متوسط أثر التحصيل المعرفي الناتج من المؤتمرات على مستوى الأداء (3.368) وبانحراف معياري (0.80853).
 5. هناك ارتفاع في التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور والنشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء بمتوسط (3.2074) وبانحراف معياري (0.83131).
 6. بلغ متوسط تأثير التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الانترنت والصحف والمجلات والإداعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء بمتوسط (2.9527) وبانحراف معياري (0.65805).
 7. هناك ارتفاع في التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء بمتوسط (3.05332) وبانحراف معياري (0.7836).
- وأوصت الرسالة بمجموعة من التوصيات نذكر منها :
1. وضع معايير واضحة لتوظيف الموظفين الجدد.
 2. إعداد دورات تدريبية للموظفين في اللغة الأجنبية وتكنولوجيا المعلومات.
 3. تشجيع الموظفين للحضور والمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بالسجل المدني .

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مشكلة الدراسة .
- أهداف الدراسة .
- فرضيات الدراسة .
- أهمية الدراسة .
- منهج الدراسة .
- مجتمع الدراسة .
- أدوات جمع البيانات .
- حدود الدراسة .
- التعريفات الإجرائية .
- الدراسات السابقة .

المقدمة:

إن المعرفة حقل قديم متجدد، وبرز الاهتمام بها منذ آلاف السنين، واليوم تنظر المؤسسة الحديثة إلى المعرفة على أنها تعدّ أساسا فاعلا لعمليات الإبداع والابتكار، وأساسا للحكمة الإدارية. وتسعى المؤسسة الحديثة بصورة مستمرة إلى بلوغ الكفاءة والفاعلية وتحقيق الأداء المتميز، والمحافظة عليه، وهذا يدفعها إلى العمل باستمرار على تطوير وتحديث أهدافها وإستراتيجيتها وتطوير منتجاتها واستخدام الأدوات والأساليب والطرائق الفاعلة، وتحقيقا لذلك فإنها تسعى إلى كسب المعرفة المتجددة من العلوم والمعارف التي يجري استحداثها وتطويرها باستمرار. وصارت منظمات الأعمال تركز بصورة كبيرة على بناء هيكلية تنافسية لأصول رأس المال الفكري، إذ أن رأس المال الفكري يعدّ سلاحا تنافسيا فاعلا في ظل اقتصاد المعرفة. وإدارة المعرفة هي من الميادين الحديثة نسبيا والتي لا تزال بحاجة إلى عمليات تطوير واسعة وشاملة، إن تطبيق منهج إدارة المعرفة في المؤسسة الحديثة يوفر لها إمكانات جديدة وقدرات تنافسية متميزة، إذ أن هذا المنهج يوفر لها قدرات واسعة من تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات، ويتيح لها نظاما دقيقا للإدارة وممارسة العمليات الوظيفية المختلفة، كما أنها تعتبر مكملا لفلسفة الإدارة ومعتقداتها وثقافتها ومداخلها واتجاهاتها في ممارسة الأعمال وإدارتها (1) وقد تطور الاهتمام ليكون التركيز على دور المعرفة في العمل والأداء، وصار هناك تركيز واضح على انعكاس المعرفة على الأفراد وأثر ذلك في الأداء في مختلف المؤسسات وقال تعالى: "وإذا قيلَ لَكُمْ انشُرُوا فَأَنشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ " (2)

ومن بين هذه المؤسسات مصلحة السجل المدني التي تشكل عنصرا حيويا في حياة الأفراد والمجتمعات ومن هذا المنطلق أدركت جميع دول العالم أهمية الحاجة إلى وجود إدارة معرفة لتفعيل وتطوير أداء السجل المدني من خلال توفير قاعدة أساسية وشاملة للمعلومات المدنية المتعلقة بخصائص السكان مثل بيانات نمو السكاني التوزيع الجغرافي و الديمغرافي وفي مجالات أخرى مختلفة ومتعددة تعتمد عليها الإدارة لمتابعة التطور السكاني و الاجتماعي وتخطيط مشاريع التنمية اللازمة لهذا التطور (3).

(1) يوسف أحمد أبو فارة . العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء -. المؤتمر العلمي الرابع لإدارة المعرفة ، عمان. جامعة الزيتونة 2004 . ص 1

(2) الآية (11) من سورة المجادلة

(3) عبد الرحمن توفيق – الإدارة بالمعرفة -. القاهرة – بميك ، 2004، ص208.

ويمكن القول إن السجل المدني من خلال توثيقه للحقائق المتصلة بالوقائع الحيوية المرتبطة بالمواليد والوفيات وحالات الزواج والطلاق والحقائق الأساسية المتعلقة بكل واقعة حيوية يخدم احتياجات كثيرة للدولة و مؤسساتها ومواطنيها , وأصبح له من أهمية ما يبرر وجود نظام إجباري لتسجيل البيانات المتعلقة بهذه الوقائع وإيجاد أسلوب منظم له في توثيق ومعالجة وإدخال واسترجاع هذه البيانات للاستفادة منها سواء في الأغراض العلمية أو الأغراض الإدارية المختلفة .

وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على التحصيل المعرفي لموظفي السجل المدني غريان من خلال دراسة وتحليل مكوناته لتحديث جوانب القوة والضعف في أداء الموظف لغرض تطويره للوصول للأهداف المرسومة .(1)

وتم كل ذلك في خمسة فصول كما يلي الفصل الأول: يحتوي على المقدمة والإطار العام للدراسة بداية من مشكلة الدراسة والأهداف التي بالإمكان العمل على تحقيقها والفرضيات والأهمية والمنهج المستخدم بجميع أساليبه الكمية ، أما الفصل الثاني الجانب النظري للدراسة فيتضمن عدة مباحث منها : التحصيل المعرفي ، المعرفة ومفهومها وأنواعها ،إدارة المعرفة ، الرأس المال الفكري في حين تناول الفصل الثالث : الأداء وتعريفه وتقويم الأداء ، طرق تقويم الأداء ، أما الفصل الرابع استعرض الواقع الميداني لمصلحة السجل المدني بغريان من حيث الأهداف الهيكل التنظيمي وظائف المصلحة والمعاملات التي تتم فيها وتناول الفصل الخامس الجانب العملي للدراسة لتوضيح الأثر الحاصل على الأداء الوظيفي للعاملين الناتج من تحصيلهم المعرفي وانتهت الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات مع تثبيت قائمة بالمصادر العربية والأجنبية التي اعتمدت عليها الدراسة التي بلغ عددها إجمالي (131) وعدد من الملاحق ذات العلاقة بمتطلبات الدراسة وبذلك كانت نهاية الدراسة .

والله الموفق

(1) علي محمد احميدى ، نظام معلومات السجل المدني بشعبية مصراتة - اكااديمية الدراسات العليا ، طرابلس : رسالة ماجستير ، 2007 ، ص4

1.1 مشكلة الدراسة :

من خلال تردد الباحث على مصلحة السجل المدني بغريان باعتباره أحد طالبي الخدمة المقدمة من المصلحة، لاحظ ان هناك عدم رضا وشكاوي من المواطنين الراغبين في الحصول على الخدمات التي تقدمها المصلحة ولمعرفة الأسباب التي أدت إلى تدني هذه الخدمات وعدم رضا المواطنين عنها ، طرح الباحث مجموعة أسئلة على بعض المواطنين ومن هذه الأسئلة :

(س) هل إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها المصلحة بسيطة وغير معقدة؟.

(س) هل يمكنك الحصول على تلك الخدمات بسرعة ودقة عالية؟.

(س) هل يتم استقبالك من موظفي المصلحة بشكل جيد ومرضي؟

(س) هل لاحظت أن موظفي المصلحة يتمتعون بقدر كافي من المعرفة بإجراءات العمل من أجل تسهيل الخدمات ؟.

وكانت إجابات المواطنين واضحة بأن هناك قلة رضا عن الخدمات التي تقدمها المصلحة وذلك بسبب وجود بعض المظاهر التي أدت لذلك من بينها تدني المستوى التعليمي والمعرفي للموظفين مما انعكس سلباً على خدمات المصلحة وبالتالي تأكد الباحث بان هناك تدنيا في الخدمات التي تقدمها المصلحة للمواطنين مما نتج عنه قلة رضا المواطنين عن أداء الموظفين بالمصلحة وذلك يرجع إلى تدني المستوى التعليمي لهم وقلة التحصيل المعرفي لديهم ولأجل ضمان الأداء الوظيفي الجيد لابد من التعرف على تأثير مستوى التحصيل المعرفي خلال المؤهل العلمي التي تحصل عليها الموظف بشكل فعال كما أنه يجب أن تجرى عملية تقييمه للتحصيل المعرفي ، وذلك لغرض تحديد درجة فاعليته في تحقيق أهداف المؤسسة ومن ثم تطويرها بما يتلاءم مع متطلبات المستفيدين وعن ضوء ما تقدم يمكن صياغة المشكلة على النحو التالي:

- هل يؤثر التحصيل المعرفي (المهارات الإدارية ، المهارات الفنية ،المهارات الإنسانية) المتحصل عليها من الدرجة العلمية على أداء الموظف أثناء تأديته المهام الوظيفية ؟
- ما تأثير التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة مع الآخرين على أداء الموظف؟
- هل التحصيل المعرفي في الدرجة العلمية (دبلوم متوسط ،دبلوم عالي ، بكالوريوس ، ماجستير و دكتوراه) تقدم موظف مؤهل ؟

2.1 الأهداف :-

1. تقديم عرض نظري تحليلي لمفهوم المعرفة والأداء الوظيفي .
2. التعرف على دور التحصيل المعرفي للعاملين وأهميته بالنسبة للأداء الوظيفي بشكل عام.
3. تقديم بعض التوصيات في ضوء نتائج الدراسة مما يساهم في زيادة التحصيل المعرفي لدى العاملين بالمصلحة .

3.1 الفرضيات :-

الفرضية الرئيسية :-

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي على الأداء الوظيفي للعاملين .
- ولاختبار هذه الفرضية يتم اختبار الفرضيات الفرعية التالية :-

1. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

2. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين .

3. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين .
4. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة .
5. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من حضور الاجتماعات والاطلاع على القوانين واللوائح والمشاركة في الاتحادات والمشاريع وفرق العمل على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين .
6. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الانترنت والصحف والمجلات والإذاعة على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين .
7. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من عمليات النشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين .
8. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بالمجال على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين .

4.1 أهمية الدراسة :

1.4.1 أهمية الدراسة بالنسبة للمؤسسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة بالنسبة لمصلحة السجل المدني غريان في أهمية التحصيل المعرفي على اختيار وتعيين الفرد صاحب التحصيل المعرفي الجيد القادر على تنفيذ برامج وخطط وأهداف المصلحة قيد الدراسة كي يحقق زيادة فاعلية إدارة الموارد البشرية.

2.4.1 أهمية الدراسة بالنسبة للباحث :

تكمُن أهمية هذه الدراسة بالنسبة للبحث في رفع العملية المعرفية لديه والتعرف أكثر على جوانب التحصيل المعرفي ودوره في الرقي بالمؤسسات الإدارية حيث يزيد إدراك الباحث وزيادة معلوماته في ما يخص التحليل المعرفي للموظف وأهميته بالنسبة للمؤسسات العامة وبصفة خاصة المؤسسة قيد الدراسة (السجل المدني غريان) كما أن هذه الدراسة توفر للباحث قدراً كافياً من الرغبة في البحث و الدراسة في هذا الموضوع لأهميته .

3.4.1 أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع:

توضح الدراسة أهمية التحصيل المعرفي في المؤسسات بصفة عامة وفي مصلحة السجل المدني بصفة خاصة فكلما زادت المعرفة لدى الموظفين كلما ارتفع أداء موظفي المؤسسة في تقديم الخدمات للمستفيدين وبالتالي الرقي للمجتمع ككل .

4.4.1 أهمية الدراسة بالنسبة للعلم :

تقديم صيغة سهلة للقراءة حول المعرفة والتحصيل المعرفي ودوره في التأثير على الأداء الوظيفي .

5.1. منهج الدراسة : يعتمد منهج الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام الأسلوب التحليلي وفقاً لعدة أساليب هي :

- أ- استطلاع آراء العاملين بمصلحة السجل المدني غريان عن طريق تقديم استمارة استبانته من النوع المغلق وتوزيعها بشكل يتناسب مع مشكلة الدراسة وفرضيتها .
- ب- الأساليب الإحصائية : لمعرفة الأساليب المستخدمة في هذه الدراسة يمكن الرجوع للفصل الخامس.

1 6.1 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مصلحة السجل المدني بغريان والمكاتب الخدمية التابعة له والبالغ عددهم 135 موظف حيث تم أخذ جميع الموظفين بالمصلحة وبالتالي كانت عينة الدراسة تمثل 100% من مجتمع الدراسة

1.6.2 حدود الدراسة :

1.6.1 الحدود المكانية:

مصلحة السجل المدني غريان بالإضافة إلى المكاتب الخدمية التابعة للسجل المدني غريان وعددها 10 مكاتب .

2.6.1 الحدود الزمنية : 2009/11/2 إلى 2012/6/9 .

7.1 التعريفات الإجرائية :

المعرفة

تعريف المعرفة على أنها كل شيء يحيط بالإنسان من بيانات ومعلومات ذكاء و قدرات و اتجاهات و حكمة سواء كان في الماضي أو الحاضر ويستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ قرارات ناجحة .(4)

التحصيل المعرفي:

هو قدرة الفرد على القيام بأداة عمل معين ومدى استفادته من المعلم و التعليم الذي حصل عليه في غرفة الصف (5).

⁴ انتظار أحمد جاسم الشمري، معتز سلمان عبد الرزاق الدوري، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2004، ص8

⁵ عمر عبد الرحيم نصر الله. مستوى التحصيل و الإنجاز المدرسي أسبابه علاجه . عمان دار وائل للنشر .2004.ص15

إدارة المعرفة :

هي الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة أو مؤسسة ما ، من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخزن كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات المؤسسة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي . (6)

رأس المال الفكري :

جزء من رأس المال البشري للمؤسسة يتمثل بنخبة من العاملين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم , تمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة التي تمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها في موقع قادرة على اقتناص الفرصة المناسبة. (7)

المؤسسة العامة:

"هي كل مشروع تقوم به هيئة عامة يهدف إلى الوفاء لسد حاجات عامة الجماهير" (8).

الأداء :

"هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله" (9).

- عبد الستار حسين يوسف ، إدارة المعرفة كأداة من أجل البقاء والنمو ، عمان - 2004 ، ص65

، 2005 - عادل حرحوش المبرجي ، ، أحمد علي صالح، الإنفاق على رأس المال الفكري وأثره في نجاح الشركات الصناعية ، عمان، 7 ص4

⁸ تعريف المؤسسة العامة متاح في : WWW.infpe.edu.dz/publication تاريخ الزيارة 2009/7/2

⁹ - أحمد صقر عاشور . إدارة القوى العاملة . بيروت. دار النهضة العربية . 1993.ص50

تقييم الأداء :

"هي تلك العملية التي يتم من خلالها تحديد أوجه قصور القوى في أداء الأفراد مع رسم السياسات الخاصة لتلك المنظمات التي يعملون بها" (10).

السجل المدني :

"هو التسجيل المستمر والدائم لحدوث الوقائع الحيوية التي تشمل المواليد - الوفيات - حالات الزواج - حالات الطلاق وفقاً للمتطلبات القانونية في كل بلد" (11).

8.1 الدراسات السابقة :

تم التعامل مع الدراسات السابقة وفقاً لبعدها الزمني من أقدم دراسة إلى أحدث دراسة وقسمت إلى دراسات عربية و أجنبية كما يلي :

1.8.1- الدراسات العربية

1. دراسة (الحواء جرة: 2007) (12): تقوم هذه الدراسة على أن الاستثمار في الرأس المال الفكري يحقق الميزة التنافسية في المنظمات وتهدف الدراسة إلى تحليل واختبار العلاقة بين إدارة المخاطر والاستثمار في الرأس المال المعرفي بأبعاده المختلفة في منظمات التأمين الأردنية وعلاقتها في المزايا التنافسية بين هذه المنظمات وكذلك باعتماد نموذج افتراضي.

10 - سهيلة محمد عباس . إدارة المواد البشرية . عمان ، دار وائل للنشر . 2000.ص241

الأمم المتحدة. دليل نظم وأساليب الإحصاءات الحيوية . الجوانب التنظيمية و القانونية و التقنية . نيويورك . الأمم المتحدة 1997. ص1

- كامل محمد يوسف الحواجر ، أثر إدارة مخاطر استثمار الرأس المال المعرفي في تنمية المزايا التنافسية لمنظمات التأمين الأردنية، المؤتمر العلمي السنوي السابع ، حول إدارة المخاطر والاقتصاد المعرفي، عمان : جامعة الزيتونة، 2007.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين المتغير المستقل (إدارة مخاطر الاستثمار في الرأس المالي المعرفي) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) المتمثلة في الربحية ونمو المبيعات الكلية ومعدلات الأداء والابتكار .

أوجه التشابه والاختلاف : تتشابه الدراستان في دراسة رأس المال المعرفي وتختلفان في أن دراسة كامل تركيز على إدارة مخاطر الاستثمار في الرأس المال المعرفي بينما الدراسة الحالية تركز على التحصيل المعرفي .

2. دراسة (حميدة: 2007) ⁽¹³⁾ : تقوم هذه الدراسة على تقويم نظام المعلومات السجل المدني بشعبية مصراته ، من خلال دراسة واقع النظام المعمول به ودراسة الإمكانيات البشرية والتقنية المتاحة وذلك لتشخيص النظام وتحديد العوامل المؤثرة عليه وقياس كفاءة وإنتاجية هذا النظام .

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ضعفاً في الهيكل التنظيمي في السجل المدني وغياب الملاك الوظيفي والافتقار للوظائف المتخصصة في مجال المعلومات، وضعف التأهيل التقني بالعاملين وقلة الاهتمام بالبرامج التدريبية .

أوجه التشابه والاختلاف: تتشابه الدراستان في دراسة السجل المدني وتختلفان في أن دراسة علي حميدة تختص بنظام المعلومات ودراسة الباحث تختص بالتحصيل المعرفي مع اختلاف المكان والزمان .

3. دراسة (الكادوشي: 2007) ⁽¹⁴⁾ : تقوم هذه الدراسة على استقراء واقع استخدام مصادر المعلومات المختلفة من قبل العاملين في مصنع اسمنت زليتن .

-علي محمد حميدة ، نظم المعلومات السجل المدني بشعبية مصراته ، أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس ، رسالة 13 ماجستير غير منشورة ، 2007.

- حسين أحمد الكادوشي ، ديناميكية استخدام مصادر المعلومات ودورها في تطبيق المعرفة العلمية للعاملين، طرابلس ، 14 أكاديمية الدراسات العليا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، 2007.

هدفت الدراسة إلى رصد مصادر المعلومات في بيئة العمل وتحديد

الفصل الثاني

التحصيل المعرفي

- المبحث الأول: نظم المعلومات و المعرفة
- المبحث الثاني: إدارة المعرفة .
- المبحث الثالث : رأس المال الفكري .

مقدمة

تعتبر البيانات هي أساس نظام المعلومات داخل المؤسسة حيث يقوم نظام المعلومات بالمعالجة للبيانات من أجل الحصول على المعلومات التي تستفيد منها المؤسسة، ولا بد من المعرفة التي هي أوسع وأشمل من البيانات والمعلومات لإنجاز المهام والأعمال المطلوبة من الموظفين لتحقيق أهداف المؤسسة ، فالمعرفة تعني الإدراك والفهم والتعلم بحالة أو واقع أو جانب أو مشكلة معينة استنادا إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها، إن عملية تحديد المعرفة المقيدة وضمان تدفقها داخل المؤسسة والمشاركة فيها بم يساهم في تطوير قدرات وخبرات المؤسسة والأفراد العاملين بها يوضح عمل إدارة المعرفة ببناء المؤسسات حيث أنها تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي للموظفين بالمؤسسة حيث تساعد في تطوير تساهم في تحسين أداء الموظفين ، وعموما فساهم في تحسين أداء الموظفين، وعموما فإن إدارة المعرفة تؤدي إلى تحقيق ثلاث أمور وهي:

1. توسيع الخبرات لدى الموظفين (المستفيدين) .
2. دعم وزيادة رضا من خدمات المؤسسة .
3. الرفع من مستوى ونتاجية المؤسسة . (15)

المبحث الاول: نظم المعلومات و المعرفة

قبل البدء في دراسة التحصيل المعرفي (المعرفة) كما يعرفه الاقتصاديون والتحصيل المدرسي كما يعرفه علماء الفلسفة والتربية والتعليم يجب توضيح أو تعريف بعض المفاهيم التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالتحصيل المعرفي . ومن هذه المفاهيم البيانات و المعلومات و إدارة المعرفة و رأس المال الفكري و لكي يستطيع القارئ فهم ماذا نعني بالتحصيل المعرفي (المعرفة) .

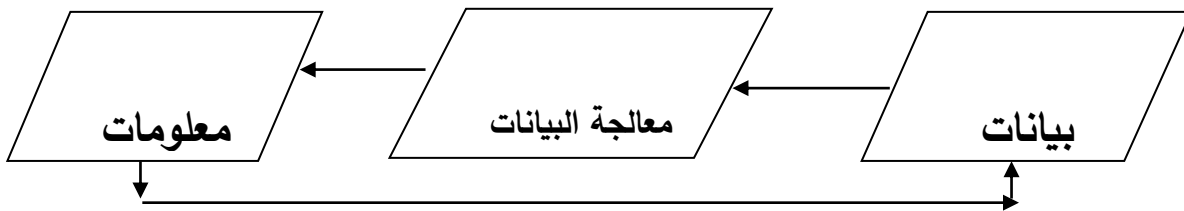
1- التمييز بين البيانات والمعلومات والمعرفة

1.2 . البيانات

ويعرفها محمد الصيرفي(البيانات) :- هي لفظ مشتق من كلمة " بين " والمشتقة بدورها من لفظ " أو الإشارات بيان " أي ما يتبين به الشيء من الدلالة ، غيرها ويقصد به تلك الحقائق أو الرسائل غير المقومة وغير المفسرة مثل : الأرقام ، الرموز(16).

Information - 2 . المعلومات

يعرفها سعد غالب ياسين بأنها : نتائج معالجة البيانات حاسوبياً أو يدوياً أو بالوسيلتين وينتج عن العملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهر (17) .



6 - محمد الصيرفي. نظم المعلومات الإدارية .- مؤسسة الإسكندرية : حورس وطيبة ، 2005م ، ص69..

7 - سعد غالب ياسين . أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات .- عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2005م ، ص 18 .

تغذية عكسية

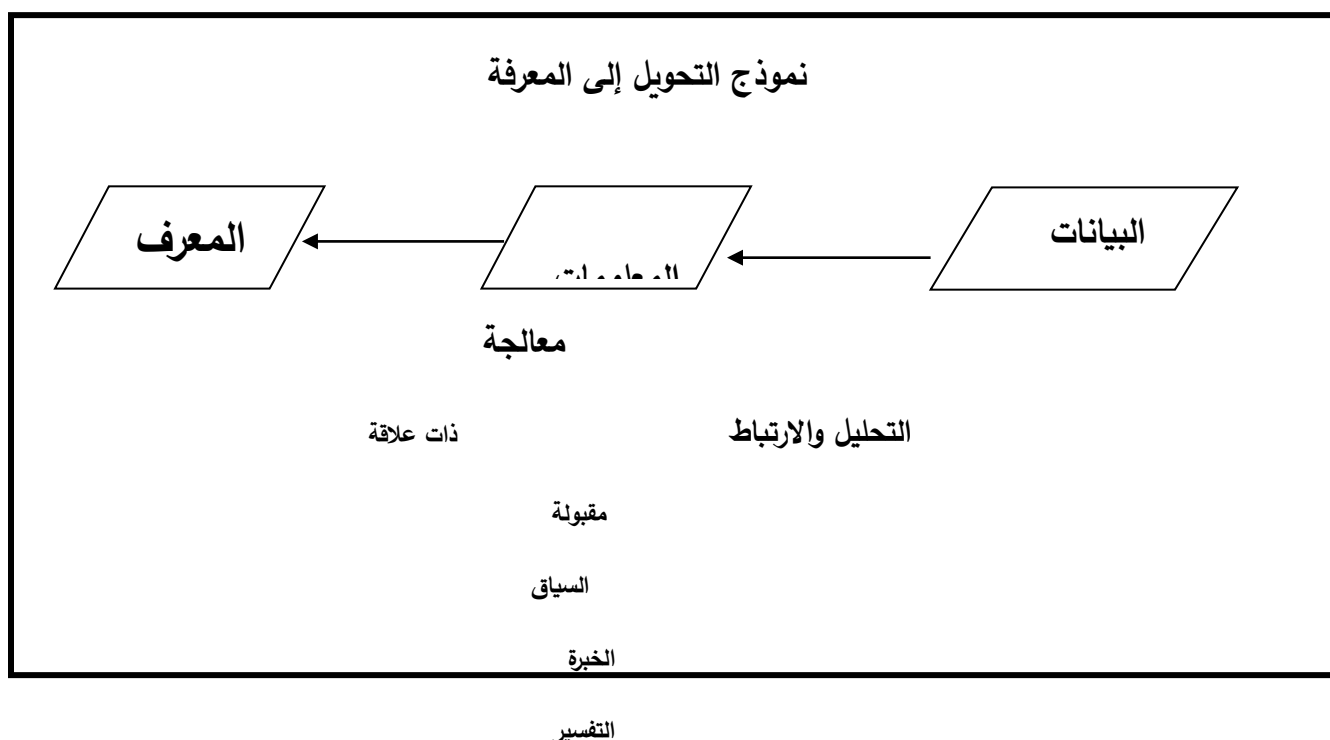
شكل (1) العلاقة بين البيانات والمعلومات (ومعالجة البيانات)⁽¹⁸⁾.

1.3 Knowledge . " التحصيل المعرفي " المعرفة

تعريف التحصيل لغوياً :- هو لفظ مشتق من الحاصل وهي ما بقى وثبت ، وذهب ما سواه وتحصيل تجمع وثبت (19).

ويعرفها طه نوى : التحصيل يعني أن يحقق الفرد لنفسه في جميع مراحل حياته من الطفولة وحتى آخر العمر أعلى مستوى من العلم أو المعرفة في كل مرحلة حتى يستطيع الانتقال إلى المراحل التي تليها والاستمرار في الحصول على العلم والمعرفة (20).

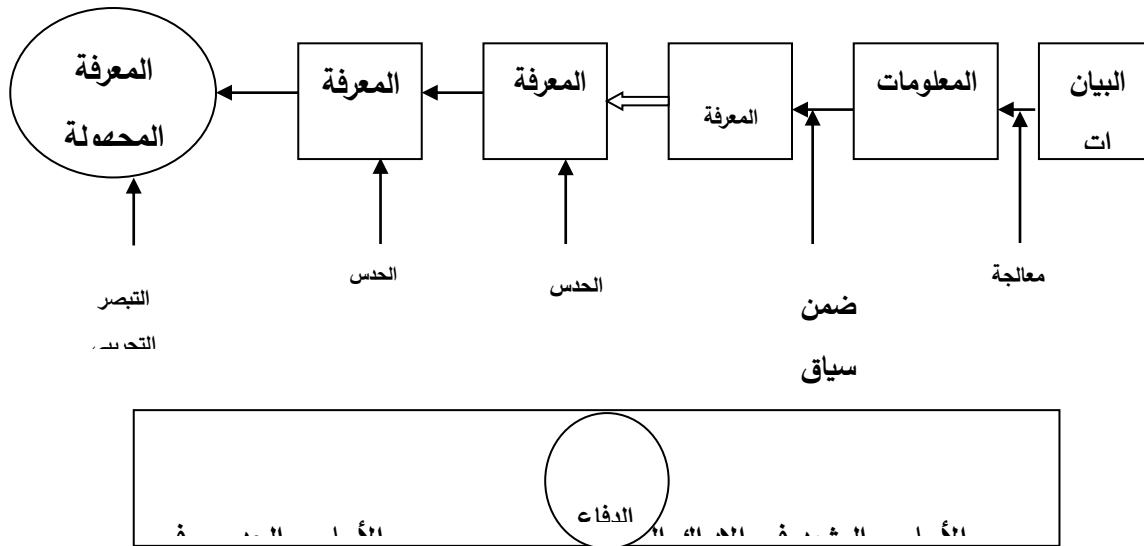
التعريف الأفلاطوني للمعرفة : المعرفة هي الإدراك الحسي والحكم (أو الاعتقاد) الصادق المصحوب بالتفسير أو البرهان العقلي (21).



19 - الطاهر أحمد الزوي . مختار القاموس .- الدار العربية للكتاب ، دت ، ص ص 142 143 .
20 - طه حسين نوري . الاستثمار في رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة للمنظمة .- المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، كلية التجارة ، جامعة حلوان العدد 2006 . ص153.
21 - صلاح إسماعيل. نظرية المعرفة المعاصرة.- القاهرة: الدار المصرية العربية للطباعة والنشر والتوزيع، 2005 ، ص ص35-39 .

الشكل رقم (2) يوضح نموذج التحويل إلى المعرفة⁽²²⁾.

ويمكن توضيح عمليات السلسلة المستمرة من البيانات إلى المعرفة من خلال الشكل التالي والذي يوضح تدرج المعرفة من المعرفة الصريحة إلى المعرفة المجهولة أو الضمنية .



الشكل (3) السلسلة المستمرة من البيانات إلى المعرفة⁽²³⁾.

ولمعرفة الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة الجدول التالي يوضح الفرق بينهما حسب آراء مجموعة من الكتاب كما يلي :

جدول رقم (1) الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة⁽²⁴⁾.

المعرفة	المعلومات	البيانات	الدراسة
حقائق ووجهات نظر ومفاهيم وأحكام وتوقعات ومنهجيات وخبرات	وهي حقائق منظمة من وصف حالة أو موقف	/	Wiig 1993
التزامات ومعتقدات خلقت من تلك الرسائل	تدفق من الرسائل الإدارية	/	Nonak and Takeuehi1995

23 - نجم عبود نجم . إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والمعلومات .- مرجع سبق ذكره، ص 49 .

24 - طه حسين النوري . الاستثمار برأس المعرفي ودفي بناء الميزة التنافسية المنظمة.- المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، ع ، 2006 ، ص ص 162 163 .

القدرة على إعطاء المعنى	بيانات تم إعطاؤها معنى	شعارات ورموز لم يتم تشغيلها بعد	Spek and pijkene 1997
معلومات قمة تسكن العقل البشري	بيانات ذات هدف وذات صلة بموضوع معين	اختصارات بسيطة	Davenport1997
معلومات ذات صلة بالبيئة المحيطة	رسائل تم صياغتها من البيانات حتى يتم تغيير إدراك الملتقى	مجموعة من الحقائق المشروحة	Davenport and prusak 1998
نصوص تجيب على السؤال لماذا وكيف ؟	نصوص تجيب على الأسئلة من ، متى ، ماذا ، وأين	نصوص لا تحمل أية إجابة على المشكلة المحددة	Quigley and Debors 1999
مبررات ، ومعتقدات صحيحة	بيانات تحمل معنى	حقائق ورسائل	Choo Detlor and Tumbull2000

2.1-تعريف النظام:

يعرف علاء السالمي النظام "بأنه مجموعة من العناصر ومكونات المترتبة المتفاعلة مع بعضها البعض والتي تعمل معا ضمن بيئة لتحقيق هدف محدد"²⁵.

مفهوم نظام المعلومات:

عرف علاء السالمي نظام المعلومات هو مجموعة العناصر المترابطة معا والتي تعمل بشكل لغرض إنجاز أعمالها بشكل متكامل مع بعضها البعض لغرض تهيئة المعلومات للإدارة²⁶ دقيق وتحتوي نظم المعلومات على بيانات مختلفة فمثلا تعتمد مصلحة السجل المدني على بيانات الزواج، وقات الطلاق ،... الخ.

وتعرف سونيا البكري وعلي مسلم نظم المعلوه
 معلومات للمدرين لمساعدتهم
 مهامهم داخل المؤسسات²⁷

²⁵ - علاء عبد الزراق السالمي . إدارة المعلومات - الدوحة : المنظمة العربية لتنمية الإدارة ، 2003 ، ص29.

²⁶ - علاء عبد الزراق السالمي. إدارة المعلومات - المرجع السابق ، ص 29

²⁷ - سونيا البكري. وعلي مسلم، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية . - الإسكندرية : الدار الجامعية ، 1995 ، ص17.

ويضيف كلا من صباح رحيمة والخفاجي والشهريلي : هو مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والماديات التي تعمل مع بعضها البعض لتحقيق هدف معين²⁸

2.2-مكونات نظام المعلومات:

يتكون نظام المعلومات من :

المدخلات وتتكون المدخلات من ثلاث نظم فرعية وهي:

أ . نظام معالجة للبيانات (الحركات).

ب . نظام البحوث والدراسات المتخصصة.

ج . نظام المخابرات الخارجية.

المخرجات وتتكون من ثلاث أنواع من التقارير:

أ . التقارير الدورية .

ب . التقارير الاستثنائية (الخاصة).

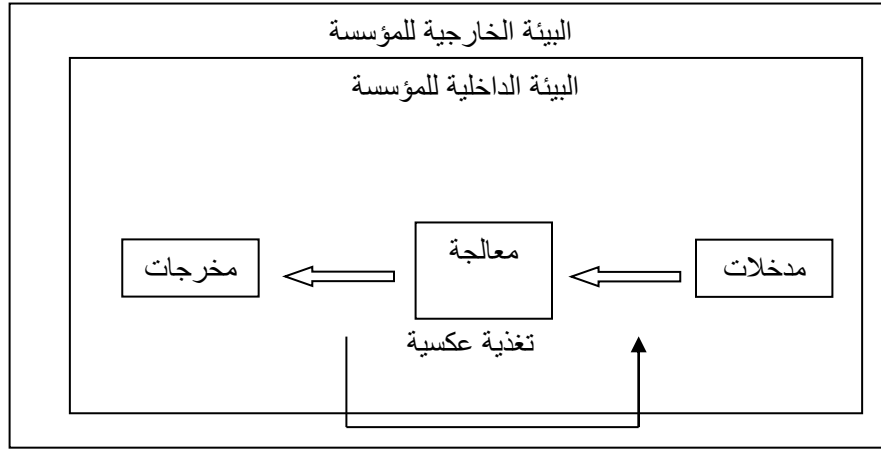
ج . التقارير عند الطلب

المعالجات : ويقصد بها المعالجة الداخلية وهي تتمثل في تجميع وإعداد ومراجعة ومعالجة وتخزين

. والشكل التالي يوضح مكونات نظام المعلومات والبيانات وإعداد التقارير²⁹

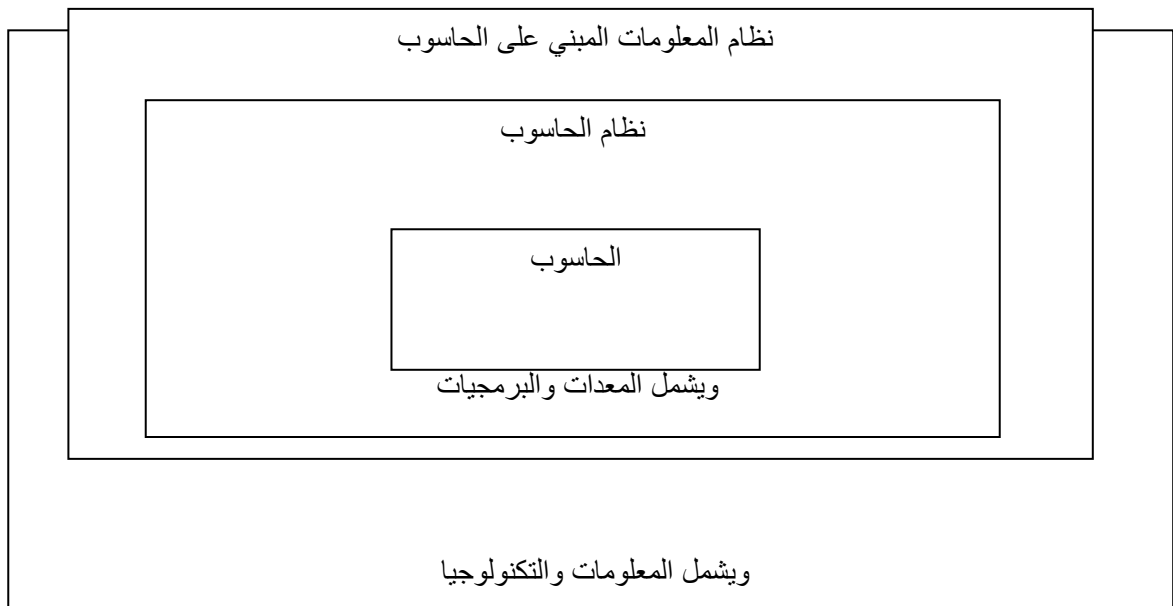
²⁸ - صباح رحيمة ومحمد الخفاجي ، وإنعام الشهريلي. نظم المعلومات المحوسبة وتطبيقاتها في قواعد البيانات .- عمان : مؤسسة الأوراق ، 2009، ص55.

²⁹ - علاء عبد الرزاق السالمي . مرجع سبق ذكره ، ص 173



(شكل رقم 4) يوضح مكونات نظام المعلومات

ويعتبر استخدام الحاسوب في الإدارة من أهم الوسائل لتحقيق الفاعلية في نظم المعلومات والجدير بالذكر أن الحاسوب يمثل الوحدة الأساسية لنظم المعلومات الحديثة والشكل التالي يوضح الفرق بين الحاسوب ونظم المعلومات :



والشكل رقم (5) يوضح الفرق بين الحاسوب ونظم المعلومات³⁰

- المرجع:علاء السالمي . إدارة المعلومات ، مرجع سبق ذكره ، ص3030

2.3-أنواع نظم المعلومات :

يمكن تصنيف نظم المعلومات من حيث استيعابها للتقدم التكنولوجي إلى:

1. نظم المعلومات الحديثة : ويعتمد هذا النوع على الحاسوب أي على المعالجة الإلكترونية للبيانات بالإضافة إلى الهواتف والإنترنت والنواسخ وهذا ما يسمى نظم المعلومات الحديثة أو الإلكترونية .

2. نظم المعلومات القديمة : وهي نظم المعلومات التي تعتمد شكل أساس على الوسائل اليدوية وبعض الآلات والأدوات التقليدية في جمع ومعالجة وتوزيع المعلومات.

3. نظم المعلومات المتكاملة : هو مفهوم حديث لنظم المعلومات يطبق عند تواجد أكثر من نظام واحد في المؤسسة وتكون غاية نظم المعلومات المتكاملة تجنب تكرار عملية جمع البيانات ومعالجتها وتوزيعها مما يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة السرعة.

4. نظم المعلومات الشاملة : هي النظم التي تستند إلى قواعد ومنهجية النظم وبالتالي فإن تصميمها لابد أن يشمل مصادر معلومات متنوعة وينتج معلومات متعددة الأغراض وإن يكون مصمما على شكل نظام رئيسي ونظم فرعية وتتوفر له جميع المتطلبات الفنية والبشرية والإدارية اللازمة³¹.

2.4-أهداف نظم المعلومات:

حدد كل من عبد الرحمن الصباح وعماد الصباغ أهداف نظام المعلومات في الآتي:

1. انسياب البيانات.

2. تحديد الاحتياجات المعلوماتية .

3. انسياب المعلومات في المؤسسة.

· تفاعل الإدارة والعمليات في المنظمة ³²

ويضيف محمود الصيرفي:

1. ربط النظم الفرعية العديدة في كيان متكامل يعمل على تنسيق وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة .

2. تسهيل عمليات اتخاذ القرارات عن طريق توفير المعلومات المساعدة في تقرير مسار الأداء الفعل.

3. المساعدة في ربط الأهداف الفرعية بالهدف العام للمؤسسة .

4. توفير عناصر ملائمة من المعلومات للمتابعة والرقابة وقياس الأداء .

5. تبسيط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير.

6. الرقابة على تداول النماذج والمستندات والسجلات ³³

5. 2 علاقة نظم المعلومات بالمعرفة :

ضمت نظم المعلومات لمساعدة المديرين والموظفين في أعمالهم من خلال جمع المعلومات ونشرها وتحويلها إلى معرفة داخل المؤسسة بشكل واسع وسهل وأسرع مما ساهم في تزويد الأفراد

³² - عبد الرحمن الصباح وعماد الصباغ. مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية .- عمان : دار زهران ، 2008، ص108.

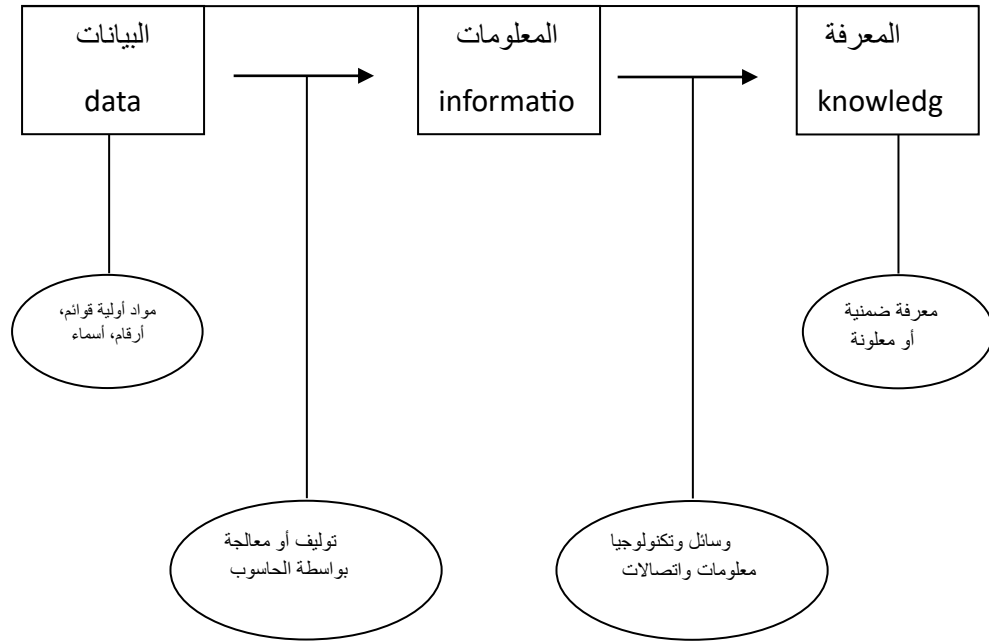
³³ - محمد الصيرفي. نظم المعلومات الإدارية .- الإسكندرية : مؤسسة حورس، 2006، ص181

والمؤسسة في إمكانيات تحسين الأعمال بدرجات متفاوتة مما دفع المؤسسات إلى استخدام متزايد في تكنولوجيا نظم المعلومات فيها.

إن مفهوم توفير ونقل وحفظ المعرفة داخل المؤسسة ليس جديداً لكن الجديد في الأمر هو التقاط المعرفة وتوفيرها ونشرها داخل المؤسسة وذلك باستخدام المعرفة التكنولوجية المطلوبة لعملياتها وتحسين كفاءة وفعالية هذه العمليات .

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات الحديثة باستخدامها في تغطية مساحات من المعرفة وإدارتها مثل الإنترنت ومستودعات المعرفة ومناجمها التي جعلت المعرفة تتم بطريقة نظامية وسهلة ووسعت معرفة المؤسسة مما جعلها أكثر إنتاجية وزاد في فاعلية نظم المعلومات لدى تلك المؤسسة .³⁴

للوصول إلى المعرفة التي تستخدمها المؤسسة في إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها يجب استخدام نظام معلومات مناسب لمعالجة البيانات والمعلومات للحصول على تلك المعرفة والشكل التالي يوضح ذلك :



. شكل رقم (6) تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة في ظل نظم المعلومات³⁵

2.6- المبحث الثاني : إدارة المعرفة

Weulet تعود بداية ظهور مفهوم إدارة المعرفة إلى القرنين الماضيين عندما قامت الشركة الأمريكية بتطبيقها. Packard

ويقوم مفهوم إدارة المعرفة على توفير المعلومات وإتاحتها للعاملين في المؤسسة والمستفيدين من خارجها , حيث يركز على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوفرة في المؤسسة والمعرفة الفردية الكافية في عقول موظفيها .

فإن أهم مميزات تطبيق إدارة المعرفة هو الاستثمار الأمثل برأس المال الفكري (المعرفي) وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد ورفع كفاءة المؤسسة . (36)

2.7- أهمية إدارة المعرفة :

إن إدارة المعرفة تعتمد على إضافة القيمة للعاملين في المؤسسة والذين يعتبرون بمثابة مخازن أو مستودعات لرأس المال الفكري في المؤسسة إلا أنه يمكن القول بإضافة بعض الجوانب التي تعكس أهمية إدارة المعرفة كما يلي :-

1. تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية مما يؤدي إلى تحسين خدمات العملاء عن طريق تخفيض الوقت المستغرق في تقديم الخدمات .

2. تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها و تطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها.
3. تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه
4. تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة .(37)
5. ويضيف سعد غالب بأنها إتاحة الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين هذه المنظمات من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة .(38)
6. ويحددها محمود قطر دعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية .(39)
7. ويقول جاد الرب تقليل حالات التأكد والحد من المخاطر المتوقعة .(40)

2.8- أبعاد إدارة المعرفة :

إن هناك ثلاثة أبعاد أساسية لإدارة المعرفة وهي :

1. البعد التكنولوجي : ومن أمثلة هذا البعد قواعد البيانات إدارة رأس المال الفكري , والتكنولوجيات الحديثة والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة .
2. البعد الاجتماعي للمعرفة : هذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد وبناء جماعات من صناع المعرفة وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة , والتفاهم

37 - المؤتمر العربي الخامس , الإدارة المحلية والبلديات في الوطن العربي , المنعقد في الشارقة , منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية , القاهرة 2007 , ص ص 65 - 86 .

38 - سعد غالب ياسين . مرجع سبق ذكره , ص 219 .

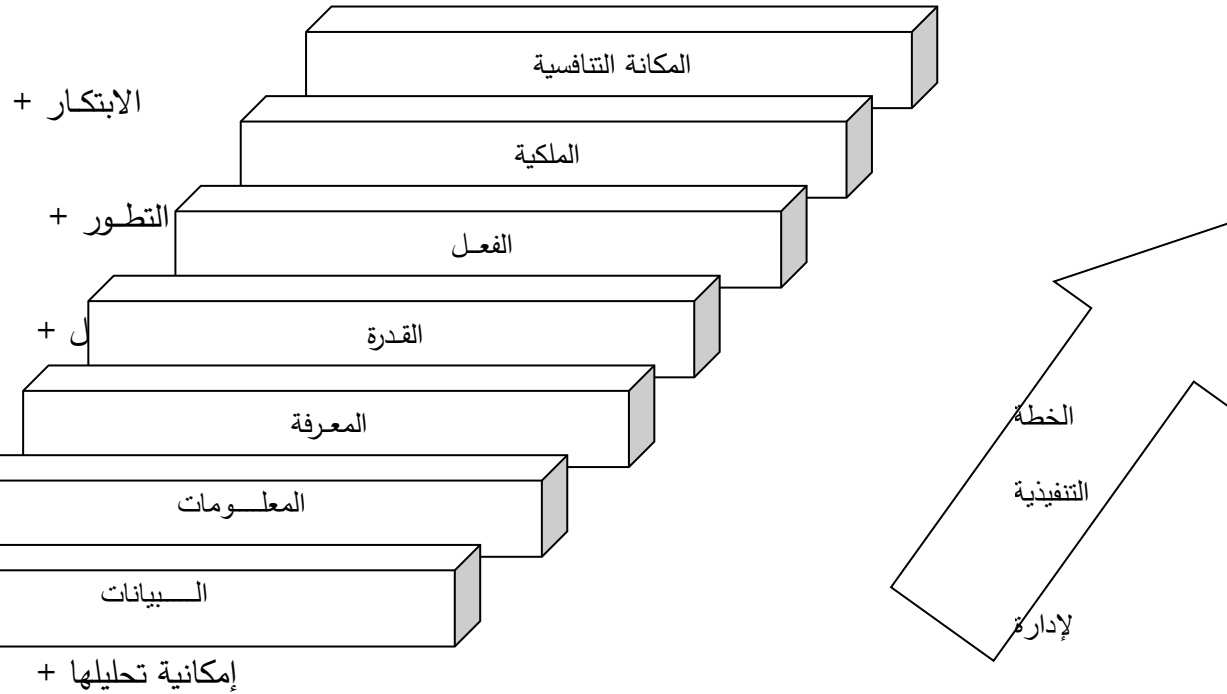
39 - محمود قطر . إدارة المعرفة , مرجع سبق ذكره , ص 215 .

40 - سيد محمد جاد الرب . إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية , القاهرة , دت , 2008 م ص 583 .

والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة .

3. البعد التنظيمي للمعرفة : هذا البعد يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها ,ويتعلق هذا البعد بتجديد الطرق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مقيدة . (41)

وتعتبر إدارة المعرفة متدرجة من البيانات إلى المكانة التنافسية مروراً بعدة مراحل يتم توضيحها بسلم إدارة المعرفة كما بالشكل التالي:



• (يوضح سلم إدارة المعرفة 7 الشكل رقم)

ويمكن القول بأن إدارة المعرفة قد أسهمت في تطور الفكر الإداري نحو الأفضل ويمكن مقارنة الفكر الإداري القديم والفكر الإداري الجديد بالجدول التالي:

• جدول رقم (2) مقارنة بين كل من الفكر الإداري القديم والجديد

أوجه المقارنة نوع التفكير	الفكر الإداري القديم التفكير التقليدي	الفكر الإداري الجديد التفكير الجديد
نحن نفهم عن طريق	التقسيم إلى أجزاء	الرؤية من منظور الكل
المعلومات	قابلة للمعرفة في النهاية	لا متناهية ولا محدودة
النمو	خطي	عضوي وفضوي
الإدارة	التحكم والرقابة	الفهم والبصيرة والمشاركة
المعرفة	فردية	جماعية
المعرفة	ليست متاحة للجميع	متاحة للجميع
الاهتمام بالتغذية العكسية	محدود	واضح ورئيسي
تزهو الحياة بـ	المنافسة وبقاء الفرد	التعاون وبقاء الشبكة

9-2 خصائص المعرفة

• سمير أبو الفتوح صالح . المرجع السابق ، ص 42

• مدحت محمد أبونصر . مرجع سبق ذكره ، ص 27 .

1. تتسم المعرفة بالعديد من الخصائص والسمات الأساسية والتي منها ما يأتي :
2. المعرفة غير مادية أي ليست ملموسة (42).
3. المعرفة يمكن أن تولد وتموت وتمتلك وتخزن (43).
4. المعرفة لا تنقص كميتها باستخدامها .
5. المعرفة جماعية الاستخدام. (44).
6. المعرفة ترتبط بالحقيقة إذ هي اليقين على عكس المعلومات التي تخضع دائماً بحالات وظروف أقل يقيناً ولهذا إن معظم القرارات المرتبطة بالمعلومات تقع تحت ضغوط حالات المخاطرة (45).
7. أنها تحتاج إلى التطور والاطلاع على الخبرات الجديدة كي تستمر .
8. ظاهرة اجتماعية تنتقل باللغة وتحتاج للتنظيم (46).

42 - فليح حسن خلف . اقتصاد المعرفة .- عمان : عالم الكتاب الحديث ، 2007، ص9.

43 - نجم عبود نجم . إدارة المفاهيم الاستراتيجية العمليات .- مرجع سابق ، ص 31 32

44 - مدحت محمد أبو النصر . إدارة العملية التدريبية (النظرية التطبيق) .- مرجع سابق ، ص32

45 - سعد غالب ياسين . إدارة المعرفة (المفاهيم النظم التقنيات) .- إدارة المناهج للنشر والتوزيع : عمان، سنة 2007م ، ص32-33

46 - علاء عبد الرزاق السالمي . نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي. - دار المناهج : عمان ، سنة 1999م ، ص213

10-2 مصادر المعرفة

يمكن تقسيم مصادر المعرفة إلى نوعين هما :-

1. مصادر موثقة : وتتمثل في الكتب والمجلات ، والصحف ، والدوريات ، والأفلام ، قوائم المعلومات بالحاسوب ، الصور ، الخرائط و الأشكال والرسومات⁽⁴⁷⁾.
2. مصادر غير موثقة : وهي التي تستقر في عقول الناس ويمكن أن تجمع المعرفة وتحدد باستخدام أحاسيس الإنسان المختلفة⁽⁴⁸⁾.

11-2 دورة حياة المعرفة

للمعرفة دورة حياة متجددة ومتواصلة وتتكون من أربع مراحل مهمة والتي تبدأ بنشاطات استقطاب المعرفة وتكوينها والمشاركة وتطبيقها .

1. استقطاب المعرفة :

يعني استقطاب المعرفة استخلاص المعرفة من مصادرها الإنسانية⁽⁴⁹⁾ ونقلها وتخزينها مما يؤدي إلى اكتساب المعرفة من المنظمة أو المؤسسة و كل ما يتعلق بجهود تطويرها في الداخل وقد يحدث هذا من خلال شراء المعرفة أو استجلاب الأفراد العاملين الذين يملكون هذه المعرفة⁽⁵⁰⁾.

2. تكوين المعرفة :

47 - روبرت م . جانبية ترجمة محمد بن سليمان المشيقح و عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر بدر بن عبد الله الصاع , فهد بن ناصر الفهد , أصول تكنولوجيا العلم .- الرياض : جامعة الملك سعود ، سنة 2000م , ص5 .

48 - فراس خضر شحادة . رسالة ماجستير. مرجع سابق ، ص50 .

49 - سعد غالب ياسين . نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي .- مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية العدد (124) أبو ظبي 2007 , ص46

50 - سعد غالب ياسين . نظم المعلومات الإدارية .- عمان : مؤسسة البازوري، 2009 - ص221 .

تعني عملية تكوين المعرفة هي عملية بناء وتكوين معرفة نصية من معرفة ضمنية باستخدام كل وسائل وتقنيات تحويل المعرفة الخفية الصافية إلى معرفة صريحة وموثقة يدوياً أو إلكترونياً . ولأهمية عملية تكوين المعرفة فإن اهتمام الباحثين ينصب على دراسة وتحليل حركات تكون المعرفة الضمنية من خلال التفاعل بين الأفراد والجماعات في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية .(51)

3. المشاركة بالمعرفة

تعني عملية المشاركة بالمعرفة هي عملية التفاعل المستمر والمتبادل لأصول المعرفة المنظورة وغير المنظورة - بين الأفراد - وفرق العمل ومجتمعات المعرفة وبين المستفيدين من أشخاص ومنظمات وبين المنظمات التي تعمل في السوق .(52)

وتعتمد قيمة المعرفة على مستوى المشاركة في مضمونها فالمعرفة التي تبقى - حبيسة لا قيمة لها أبداً ، الانغلاق عن الأمر ينتج عنه تعطيل كل حركات النمو والتطور الذي يؤدي إلى تعطيل الابتكار والإبداع والخلق .(53) بالإضافة إلى المشاركة بالمعرفة توجد عملية تنسيق نقل المعرفة وهي عملية مترادفة ومرتبطة بعملية المشاركة بالمعرفة ونقل المعرفة تعني كل نشاط يهدف إلى نيل الأفكار والمعلومات والمعرفة من شخص إلى آخر ومن مؤسسة إلى أخرى .(54)

4. تطبيق المعرفة

51 - المرجع السابق ، ص222 .
52 - سعد غالب ياسين . مرجع سابق ذكره - ص222 .
53 - سعد غالب ياسين . مرجع سابق ، ص47 .
54 - ممدوح عبد العزيز الرفاعي . الإدارة الإستراتيجية للمعرفة . - القاهرة : دار الكتاب والوثائق القومية ، 2007 ، ص117 .

ترتبط عملية تطبيق المعرفة بمفهوم إن عملية تطبيق المعرفة شبيهة بمجهود نقل الأفكار والمعارف والخبرات المميزة إلى ممارسات من مجتمع الأداء التنظيمي بهدف تحسين جودة هذا الأداء وكفاءة العمل وفعاليته - فالمعرفة وبغض النظر عن طبيعتها وتعقيدها ومجالاتها لا تصبح ذات فائدة تذكر وذات قيمة إنسانية فريدة إذا لم توضع بوضع التطبيق العملي .

إن تطبيق المعرفة يتم من خلال تكامل فاعل مع التعلم التنظيمي ونظم الذاكرة التنظيمية. (55)

12-2 أنواع المعرفة

إن المعرفة مجموعة معارف إذ أنها ليست نوعاً واحداً متجانساً ونمطياً فالمعرفة ليس لها شكلاً محدداً ولا يمكن أن توضع كلها في إطار واحد والجدول التالي يبين أنواع المعرفة حسب آراء مجموعة من المؤلفين:

جدول رقم (3) يوضح أنواع المعرفة(*)

المؤلفون	أنواع المعرفة													
	1م	2م	3م	4م	5م	6م	7م	8م	9م	10م	11م	12م	13م	14م
الصریحة (ملعنة ، الوضعية، الظاهرة ، الموضوعية	✓		✓			✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓
الضمنية (الكامنة ،الذاتية)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
المنهجية (النظامية)								✓						
المتعددة								✓						
الجوهرية										✓				✓

*- المصدر: الجدول من إعداد الباحث حسب طريقة الاختزال والوصف المعتمد إحد طرق كتابة البحث العلمي ورد ذكره في المصدر التالي : سمير العبيد . قياس جودة المعلومات المنتجة

من قواعد البيانات العاملة في صندوق التقاعد . طرابلس : أكاديمي الدراسات العليا، دراسة ماجستير غير منشورة، 2011، ص ص49-54.

(1) نعيمة حسين جبر رزقي . الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها ، المؤتمر الرابع عشر للاتحاد العرب للمكتبات والمعلومات ،

طرابلس 14 - 18 ديسمبر 2003م ، دار الأكاديمية للنشر والتوزيع ، ص 540 .

(2) فليح حسن خلف ، اقتصاد المعرفة ، مصدر سبق ذكره ، ص ص10 ، 11 .

(3) طه حسين نوري . الاستثمار في رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة .- مصدر سبق ذكره ، ص ص155 - 157 .

(4) حسن حسين البيلوي و وسلامة عبدالعظيم. إدارة المعرفة في التعليم .- الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية 2007م، ص ص44 ، 45.

(5) مدحت أبوالنصر . إدارة العملية التدريبية النظرية والتطبيق.- القاهرة : دار القمر للنشر والتوزيع ، 2008م ، ص 32 .

(6) خالد بدر محمد عبدالوهاب ناجي . نموذج مقترح لمحددات ونواتج إدارة المعرفة .- القاهرة : جامعة عين شمس ، دكتورا 2009م ، ص ص38 ، 39 .

- (7) رأفت العمار . الحاسوب وعصر شغلية المعرفة .- القاهرة : دار الكتب , القاهرة لسنة 2005م , ص263 .
- (8) مبروكة عمر المحريق . التأهيل والتدريب المهني للعاملين بمرافق المعلومات في العصر الالكتروني.- القاهرة: مجموعة النيل العريقة، 2005م , ص304
- (9) سمير أبو الفتوح صالح . رأس المال الفكري الميزة التنافسية للصناعات الواعد في بيئة الاقتصاد والمبني على المعرفة .- المؤتمر العلمي الحادي والعشرون رؤية إستراتيجية لتفعيل دور الموارد البشرية العربية في ظل التقنيات المعاصرة : القاهرة، 19 - 21 أبريل 2005 , ص12 .
- (10) نجم عبود نجم . إدارة المعرفة المفاهيم الاستراتيجية والمعلومات - مصدر سابق , ص ص 42 - 45 .
- (11) محمود قطر . إدارة المعرفة , ملتقى العرب الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة الأعمال ومراكز المعلومات , الجودة الشاملة - 18 - 20 ديسمبر 2005م بالإسكندرية , ص210 .

				✓										لمجهولة
✓				✓										المتقدمة
✓				✓										الابتكارية (الإبداعية)
✓				✓										الإجرائية
				✓										الإدراكية
				✓										السببية "
				✓										معرفة الأغراض
							✓							المعرفة عن المعرفة
												✓		المعرفة عملية
											✓	✓		المعرفة عامة وشاملة
					✓						✓	✓		المعرفة الفردية والخاصة
										✓				الفنية (التقنية)
										✓				الداخلية
														الخارجية
					✓									المهجنة
					✓									معرفة الحكمية والتطبيقية والعملية
✓														المختبئة
✓														التصريحية
✓														الإستراتيجية

من الجدول السابق يتضح

1 . يوجد 24 نوعاً من أنواع المعرفة

2. إن المعرفة الأكثر ظهوراً هما الصريحة والضمنية بنسبة تتراوح ما بين (64% - 85%)

3. أما المعرفة الأقل ظهوراً هي المنهجية ، المتعددة ، المجهولة ، الإدراكية ، السببية ، معرفة الأغراض ، المعرفة عن المعرفة ، العملية ، التقنية ، الخارجية ، الداخلية ، الحكمة ، التصريحية ، الإستراتيجية بنسبة تتراوح (7% - 14%) ولمعرفة كل وصف لأنواع المعرفة الموجودة بالجدول السابق يمكن معرفتها بالجدول التالي:

12- متولي محمود النقيب ، الدور الإستراتيجي لإدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري ، الملاقى العربي الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة - 18 - 20 ديسمبر الإسكندرية ص 318 - 321 .

13- محمد نظمي عبد النبي بخيت ، قياس وتفسير البعد المعرفي للمراجع بزيادة كفاءة وفعالية المراجعة . - القاهرة : عين شمس (اطروحة) 2004 ، ص 75

14- فراس خضر شحادة . إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات الطبية - القاهرة : جامعة عين شمس (رسالة ماجستير) ، 2006، ص 75 .

جدول (4) وصف أنواع المعرفة

ت	المعرفة	الوصف
1.	الصريحة	وهي المعرفة المنظمة المحدودة المحتوى التي تتصف بالمظاهر الخارجية لها ويعبر عنها بالرسم والكتابة والتحدث وتتبع التكنولوجيا تحويلها ونتائجها
2.	الضمنية	وهي المعرفة الموجودة في عقول الأفراد وسلوكهم وهي تشير إلى الحدث والبديهة والإحساس الداخل إنها معرفة خفية تعتمد على الخبرة ويصعب تحويلها بالتكنولوجيا إذ هي تنتقل بالتفاعل الاجتماعي . (1)
3.	المنهجية النظامية	وهي المعرفة التي تتعلق بالطرق المستخدمة في عمليات الحل - أي معلومات عن تعريف المشكلة وجمع المعلومات عن الحل وقياسات المعايير أي أنها تتضمن النتائج خطوة بخطوة .
4.	المتعددة	وهذه تعني معرفة المعرفة المتعددة بالمعرفة في الأنظمة الخبيرة وتشير معرفة المعرفة إلى النظم القائمة على المعرفة وقدرتها على التحليل . (2)
5.	المجهولة	" العقل الإنساني " " التنظيم " وهي المبتكرة أو المكتشفة من خلال النشاط , المناقشة , البحث , التجريب
6.	الجوهرية	وهي نوع أو النطاق الإذن من المعرفة والذين يكون مطلوب من أجل الصناعة حيث القواعد اللعبة .
7.	المتقدمة	وهي التي تجعل المؤسسة ذات المعرفة المتقدمة تسعى لتحقيق مركز تنافسي في السوق عموماً أو التميز في شرعية سوقية عليهم من خلال معرفتها المتقدمة .
8.	الابتكارية	التي تربط بالابتكار بما هو جديد في المعرفة ومصادر قدرتها وتجعل المؤسسة بعيدة عن المنافسة .
9.	الإجرائية	وهي المعرفة العملية التي تتعلق بمعرفة كيفية عمل الأشياء أو القيام بها وهي تطابق المعرفة الشائعة .

(1) متولي محمود النقيب . مرجع سابق ذكره ص 318

(2) مبروكة عمر الحريقي . مرجع سابق ذكره , ص 304 .

(3) نجم عبود نجم . مرجع سابق ذكره , ص 44 .

10.	الإدراكية	وهي التي تذهب إلى ما بعد المهارات الأساسية وتحقق الخبرة الأعلى في معرفة الموضوع ونطاق المشكلة .
11.	السببية	وهي المعرفة التي تتطلب فهماً أعمق للعلاقات البيئية عبر مجالات المعرفة وهذه المعرفة تتطلب منظور النظم وبناء إطار للمعرفة يمكن الاعتماد عليه في اتخاذ القرارات .
12.	الأغراض	وهذه المعرفة تتطلب مجموعة سياقية اجتماعية توجه بشكل مباشر خفي في المدى القريب أو البعيد الخيارات الإستراتيجية ومبادلات التكلفة ناقص العائد المرتبط بها. (3)

13.	المعرفة عن المعرفة	هي التي تتكون من قواعد معرفية مركبة يمكنها الاستنتاج المنطقي عن كيفية صياغة المعرفة وهي أصعب أنواع المعرفة من حيث الصياغة والبناء العملي . (1)
14.	العلمية	أي معرفة فكرية أو نظرية وقد تكون بجمع بين المعرفة في سياقها النظري و التطبيقي أي العملي . (2)
15.	عامة أو شاملة	ويقصد بها ما هو موجود أو مدون ومسجل في الكتب والنشريات والأرشيف ماشابه ذلك وهذا النوع يمتاز بسهولة انتقاله أو تحويله للآخرين .
16.	الخاصة أو الفردية	وغالباً ما تكون ضمنية ويقصد بها ما هو مكتسب ومخزن لدى الفرد أو المنظمة وقد تظهر في شكل إدراك معرفي أو ذاتي بعدم سهولة انتقالها إلى الآخرين .
17.	الفنية أو التقنية	تتعلق هذه المعرفة بالمهارة والرغبة الفنية والقدرة على إنجاز الأعمال والأشياء وامتلاك التدريب الكافي على إنجاز المهام وتحقيق التماثل والتطابق في الممارسات العملية للعاملين الذين يؤدون نفس المهام . (3)
18.	الداخلية	ونشير إلى تلك التي تنتج عن أنشطة وتفاعلات الأفراد فيما بينهم وكذلك تفاعلاتهم وعلاقاتهم بعناصر البيئة الخارجية المحيطة بها ونتائجها وتأثيراتها وتتمثل تلك المعرفة فيما يكونه الفرد لنفسه من دوافع ورغبات وأهداف .
19.	الخارجية	وتتضمن المعرفة التي يستثمرها الأفراد العاملون أو المنظمة نفسها من مصادر خارجية توجد في البيئة المحيطة . (4)
20.	الدلالية	وهي المعرفة التي تهتم بالمدرجات والمفاهيم مثل الكلمات والرموز والأشكال المستخدمة .
21.	المهجنه	وهي تعبر عن مزيج من النزاعات والاتجاهات والقدرات الخاصة والتي تستخدم في حقل ما تساعد على النجاح والتفوق في ذلك الحقل . (5)

(1) رأفت العمار . مرجع سابق ذكره , ص263 .

(2) فليح حسن خلف.مرجع سابق ذكره , ص11 .

(3) طه حسين نوري .مرجع سابق ذكره , ص ص 156 - 157 .

(4) حسين البيلوي , وسلامة عبدالعظيم حنفي . إدارة المعرفة في التعليم, مرجع سابق ذكره , ص ص45-46 .

(5) سمير أبو الفتوح صالح . مرجع سابق ذكره , ص12 .

(6) فراس خضر شحادة. مرجع سابق ذكره ص ص43-45 .

22.	الحكمة التطبيقية والعملية	والتي تظهر في الممارسات الاجتماعية بصورة أساسية .
23.	المختبئة	فهي تلك المعرفة التي يمكن التصريح عنها لكن لم يتم فعل ذلك إلى الآن ووجودها قائم على استنتاجها من خلال مراقبة الأداء والسلوك فهذا النوع من المعرفة يمكن الحصول عليه من خلال قيام ومحلل بمراقبة عامل موظف خبير ومبدع في مجال عمله .
24.	التصريحية	هي التي ترتبط بوصف الحقائق والأشياء المرتبطة بالعمل وكذلك وصف لكيفية تنفيذ المهام وأداء طرائق العمل .
25.	الإستراتيجية	هي التي ترتبط بالممارسة العملية أيضاً وتمثل أوجه العمل بمعنى أنه يمكننا تمييز المعرفة الإستراتيجية وفصلها عن العمل من الناحية النظرية فقط في حين أن ذلك غير ممكن عملياً . ⁽⁶⁾

13-2 المعرفة والذكاء والتعلم

بعد تحليل مفهوم المعرفة بصورة تفصيلية نحتاج الآن وضع المعرفة في سياق علاقتها بمفهوم Learning والتعلم Intelligence والذكاء.

ذكرنا أن المعرفة كوكبة من المعلومات والتجارب والخبرات إلى غير ذلك من العناصر ذاتية ومكتسبة , ونستطيع الآن وصف المعرفة بأنها الفهم المكتسب من خلال التجربة أو الدراسة . إنها المعرفة التي تخفي في كيانها المعرفة بالتكيف أي المعرفة بكل ما يمكنه أن يؤدي إلى تمكن الفرد من إنجاز عمله وتنفيذ مهامه للوصول إلى الأهداف⁽¹⁾ المرسومة والمعرفة نتاجاً نوعياً متراكماً من الحقائق والمعلومات والقواعد الإجرائية والأفكار والخبرات الجديدة ومع ذلك فإن كل هذه العناصر لا تشكل وحدها كينونة المعرفة أو تركيبة المعرفة لأن للمعرفة علاقة عضوية قوية بالقيم والمعتقدات الاجتماعية والثقافية⁽²⁾ وهكذا يقوم الأفراد والجماعات بكسب

معارفهم وتنظيمها بضمن وبدون ثمن من خلال أنساق القيم التي يؤمنون بها وتؤثر الأنساق الاجتماعية في عملية اكتساب المعرفة وإعادة إنتاجها كما تؤثر أيضاً في مضمون المعرفة المكتسبة فالمعرفة – باختصار وبصرف النظر والخبرات والمعتقدات ومساعي الالتزام بها ومدى تفاعلها . (3)

والذكاء هو نشاط ذهني وعملي هو في الواقع أكثر تعقيداً من نشاطات الإنسان الأخرى وهو أيضاً أكثر ارتباطاً بالمعرفة المكتسبة من التجربة ومن عملية التعليم .

فالذكاء إذاً يعني القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها والقدرة على تحسين العمل واتخاذ القرارات بناءً على المعرفة أو ما يمكن نقله من شخص إلى آخر لتستخدم في صنع قرارات جيدة أما التعلم فهو ببساطة مهارات مقترنة بالمعرفة تكتسب من خلال الدراسة والتجربة والعمل⁽⁵⁶⁾. ولذلك يلاحظ دائماً وجود علاقة مباشرة بين الذكاء والقدرة على التعلم وسرعة التعلم باستخدام الوسائل التقليدية وغير التقليدية أو من خلال استنتاج الدروس والحقائق الجديدة التي تتبع من تجربة أو تنتج من ممارسة العمل . إن هذا يعني أن التعلم بوصفه ممارسة منهجية منظمة وغير منظمة صلة قوية بتجارب الدراسة وتجارب العمل فكل تجربة ناجحة يخوضها الفرد هي خبرة جديدة ومعرفة مضافة إلى خبرات متراكمة أخرى قد تم تحصيلها من قبل بوسائل مختلفة . وكلما تراكمت المعرفة والخبرة لدى الفرد في أي حقل من حقول الدراسة والعمل اقترب هنا الشخص من درجة الخبير ، الخبير هو العارف أي صاحب المعرفة الذي لا يقتصر فحسب على تعلم تفاصيل الاختصاص وإنما الذي يستطيع – أيضاً أن يستنتج المعنى العام والمعنى

(2) سعد غالب ياسين . مرجع سبق ذكره ، ص ص 12- 13

(3) المرجع السابق ، ص ص 26- 27.

الشامل في علاقة ميدان تخصصه بحقول المعرفة الأخرى وتطبيقاتها وتأثيره فيها ويمكن توضيح الفرق بين التعليم التقليدي والتعليم في ظل اقتصاد المعرفة بالجدول التالي: (57)

جدول (5) يبين الفرق بين نموذج التعليم التقليدي والتعليم في ظل اقتصاد المعرفة (*)

نموذج التعليم التقليدي	نموذج التعليم طوال العمر (في ظل اقتصاد المعرفة)
يعد المدرس المورد الأساسي للمعرفة	يأخذ المدرس موقع المشاركة والتوجيه للطلبة لضمان وصولهم إلى موارد المعلومات . لقد أصبحت مهمة الأستاذ مزيجاً من مهام المربي والقائد ومدير المشروع والبحثي والناقد والمستشار بدلاً من الملحن
يتلقى المتعلمون المعرفة مباشرة من المدرس	تتم عملية التعلم من خلال ممارسة مفردات المعرفة
يرتبط مكان التعليم بموقع المؤسسة التعليمية التقليدية	لم يعد مكان التعلم مقتصرًا على أبنية الجامعات مؤسسات التدريب فهناك مواقع التعليم والتعلم التي تتيحها شبكة الانترنت والواقع الافتراضي الحاسوبي
تقدم الاختبارات وبمعرفة التقدم لحين إقناع الطلبة	توظف آلية التقييم الإرشاد واستراتيجيات التعلم وتمييز المسارات نحو زمرة من المهارات والقدرة على بلوغ تعلم أفضل
يقوم المتعلمون جميعاً بأداء الأنشطة ذاتها	يقوم المدرسون بإعداد وتطوير خطط تعلم ذاتية
يتلقى المدرسون دروس أولية مضافاً إليها تدريبات أثناء الخدمة	يقبل المدرسون على الاستمرار بعملية التعلم طيلة العمر وترتبط لديهم التدريبات الأولية مع عمليات التطور الاحترافي المستمر على الدوام

14-2 مجتمع المعرفة

57 - كوثر عبد الرحيم شهاب الرفيق . التربية العلمية وتدريب العلوم .- القاهرة : مؤسسة النهضة ، 2009، ص ص 216 220

* - المرجع : نجم عبود نجم. مرجع سابق ذكره ، ص 243

إن مجتمع المعرفة هو الذي يصفه العلماء بمجتمع ما بعد الرأسمالية الذي يعتبر بأن الجودة الرئيسي فيه هو المعرفة وليس رأس المال أو الخدمات وغيرها من عناصر الإنتاج ، هذا المجتمع الجديد يضم طبقات جديدة تختلف عما كان سائداً في المجتمع الرأسمالي ففي ذلك المجتمع توجد طبقتان هما : الرأسماليون - العمال .

أما في مجتمع المعرفة فيتكون من طبقتين أساسيتين هما عمال المعرفة , وعمال الخدمات كما تكون الأنشطة المعرفية هي أساس إنتاج الثروة وأهم أدواتها الإنتاجية والابتكار وتكون المهارة الإدارية الأساسية هي كيفية المعرفة في استخدامات مفيدة ومن هنا تشكل المعرفة مصدر للثروة يمكن أن تكون أثمن بكثير من الأشكال التقليدية للثروة ، كالأرض والعمال ورأس المال ، أما عمال المعرفتين فيعدون مهمين جداً لتحقيق النجاح لمؤسسة من المؤسسات في بيئة متغيرة قابلة للتغيير .

2.15 عمال المعرفة :

يمكن تعريف عمال المعرفة كما يلي :

عمال المعرفة هم الذين يستخدمون عقولهم في تحويل أفكارهم إلى منتجات وخدمات أو عمليات ويتميز عمال المعرفة بالسماات التالية (58)

1. استخدام التقنية في جمع المعلومات وتحليلها وتوضيح المعرفة .
2. امتلاك المهارات التحليلية العالية .
3. قدرتهم في التكيف مع التغير السريع وغير المتوقع .

4. مقارنة وقياس عملهم مع أفضل الممارسات .
5. فهم لكيفية توافق وملاءمة عملهم مع عمل مؤسساتهم .
6. يطبقون الذكاء العاطفي في موقع العمل .

2.16 تصنيف عمال المعرفة :

أ. الموظفون ذوو المعرفة مثل العمال الفنيون حيث لا تعد هذه الفئة بمستوى تعليم معين إنها تعتمد على المهارات المتخصصة الكنية . (59)

ب. المهتمون مثل : الأطباء ، والمهندسون ، والمحاسبون ، والمدرسون الذين يمتلكون مهارات متخصصة في الخدمات المعينة من خلال المعرفة المكتسبة من العملية التعليمية بشكل أساسي . (60)

ج. المديرون ذوو المعرفة المراتب العليا في إدارة صنع القرار .
وتضيف ناريمان متولي تصنيف أكثر توسعا لعمال المعرفة كالتالي :

1. منتجوا المعرفة تضم أنشطة الابتكار والإبداع وتهتم بصفة أساسية بتخليص المعرفة.

2. مجهزو المعرفة يعني معالجة المدخلات من المعلومات وتجهيزها ووفقا لتنظيم وتخطيط

معين .

59 - نعيمة حسن جبر رزقي . مرجع سبق ذكره، ص ص 545 , 546 .

60 - نجم عبود نجم . إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت .- عمان ، دار الصفاء ، 2009 ، ص 405 .

3. موزعو المعرفة تعني ثقل أو تسليم المعلومات من مصادرها إلى مستلميها وتضم هذه الفئة المهن الإعلامية والاتصالية .

4. مهن البنية الأساسية للمعرفة المستقلة على مهن الصيانة والإصلاح الداعمة للأنشطة السابقة . (61)

2.17 - مهارات عمال المعرفة :-

- أ) الاتصالات : أي القدرة على التعاون مع موظفي المؤسسة .
- ب) التوجيه نحو المستقبل : القدرة على فهم احتياجات المستفيدين واهتماماتهم والاستجابة برغبة وفاعلية لتلك الاحتياجات .
- ج) الاندفاع نحو النتائج : الالتزام لتحقيق أهداف المؤسسة والموازنة بين التحليل والفعل .

61 - ناريمان إسماعيل متولي . اقتصاديات المعلومات : دراسة للأسس النظرية وتطبيقاتها العلمية على مصر وبعض البلاد الأخرى. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية ، 1995، ص ص 53-69 -نقلا عن حنان الصادق بيزان . مجتمع المعلومات المستقبلي :دراسة للنظام الوطني للمعلومات -قسم المعلومات،الأكاديمية للبييه 2005.(اطروحه دكتوراه غير منشوره)

2.18- أنواع نظم إدارة المعرفة :

توجد أنواع مختلفة من نظم إدارة المعرفة التي تستخدم :

1. النظم الخبيرة :

تعد النظم الخبيرة من أهم أنواع نظم إدارة المعرفة لأنها تستند إلى تقنية تمثل في خزن المعرفة من القرارات ، والخبرة الإنسانية المتراكمة حقل عملي أو تطبيقي محدد وتم تمثيل المعرفة عن طريقه مهندس المعرفة الذي يقوم بنمذجة المعرفة المكتسبة فن خبراء المجال .

وكتابتها ببرنامج الحاسوب أو بخوارزمية يستطيع من خلالها الحاسوب تنفيذها وتلبية حاجات العاملين وغير المتخصصين ويتكون هيكل النظم الخبيرة من قاعدة المعرفة والذاكرة العامة للعاملين.

وتعالج النظم الخبيرة عدة أنواع من المعرفة يذكر منها المعرفة الإجرائية ، المعرفة الإعلانية والمعرفة حول أنواع بمختلف التطبيقات وتعتبر من الأدوات المهمة التي تستخدمها إدارة المعرفة لاكتساب وتمثيل وخزن المعرفة .(62)

2. نظم التنقيب عن المعرفة :

تعرف نظم التنقيب عن المعرفة بصورة واسعة بنظم استكشاف و التنقيب عن المعرفة من قواعد البيانات ومن مستودعات البيانات وتهدف نظم التنقيب عن المعرفة بعملية استخلاص مكانها ومصادر تخزينها الكبيرة مثل مستودعات البيانات وقواعد البيانات الكبيرة بهدف تقديمها بصانعي القرارات .(63)

62 - علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي. نظم دعم القرارات.- عمان: دار دامل للنشر ، 2005 ، ص ص 66 ، 68 .

63 - سعد غالب ياسين . مرجع سبق ذكره ، ص ص 51 - 52 .

3. نظم الشبكات العصبية :

تعتبر الشبكات العصبية من التطبيقات المهمة لحقل الذكاء الصناعي التي تعتمد أسلوب المعالجة المتوازنة ومحاكاة عمل العقل الإنساني وتحديداً عمل الخلايا العصبية من حيث بنيتها ومعالجتها بمعنى آخر تعمل الشبكات العصبية وفق المنطق الغامض (غير الخوارزمي) الذي يطرح الحقائق بمنطقها النسبي وليس مطلقاً .

ويمتاز أسلوب الشبكات العصبية بالقدرة على النمذجة الإحصائية واكتشاف العلاقات النمطية ومن خلال الشبكات المحوسبة يتم اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة كما تمتاز الشبكات العصبية عن النظم الخبيرة الأخرى بقدرتها على التعلم من خلال خلق قواعدها الخاصة وفق منهجية محددة وتعزيز هذا المنهج عبر التدريب بالإضافة إلى المرونة العالية التي تتمتع بها وبقدرتها على تقديم حلول مناسبة بالرغم من وجود قيود على محيط عملها . (64)

4. نظم المنطق الضبابي (الغائم)

هو عبارة عن طريقة معينة من الإدراك يحاكي طريقة إدراك الإنسان لتقدير القيم وما يرتبط بها من مرجعيات ومن خلال بيانات غير مؤكدة وغير قطعية فبدلاً من الاستناد إلى المنطق القطعي الحاد الذي لا يستطيع الخروج من القالب نعم أو لا صحيح خاطئ ومفتوح مغلق وغير ذلك من الظواهر والأشياء الموجودة في الحياة بينما يقوم المنطق الضبابي الغائم إلى استخدام تصنيفات احتمالية متنوعة في درجاتها تقع ما بين منطلقين عالية أو ضعيفة .(65)

5. نظم الخوارزميات الجينية :

64 - سعد غالب ياسين . مرجع سبق ذكره ، ص ص 230 - 231 .

65 - سعد غالب ياسين . مرجع سبق ذكره ، ص ص 193 - 195 .

حاولت الخوارزميات الجينية المحوسبة محاكاة حياة الجينات الموجودة في الكائنات الحية وحركتها لتمثيل مسارات تطورها ومراعاتها من أجل استمرار البقاء , إنها محاولة لتمثيل القوانين الموضوعية للحياة كما خلقها الله مع وجود الفارق في الحكم والنوع بين هذه المحاولات المتواضعة وقوانين الحياة نفسها .(66)

6. نظم التفكير على أساس الحالات :

تعتمد هذه النظم على فكرة تصميم قاعدة بيانات للحالات التي مرت بها المؤسسة وسجلت من خلالها معارفها وامتيازاتها في حالات النجاح وكذلك في حالات الإخفاق أي أن هذه النظم تعمل على فكرة استثمار ذاكرة المؤسسة المستمدة من معارف التجارب السابقة للمؤسسة طوال فترة العمل .(67)

66 - مجموعة من الخبراء والمتخصصين , مرجع سبق ذكره , ص 268 .

67 - علاء عبدالرزاق محمد حسن السالمي , مرجع سبق ذكره , ص ص 66 - 68 .

المبحث الثالث

Intellectual Capital 2.19 - رأس المال الفكري

مفهوم رأس المال الفكري

(في التسعينات من القرن Cالقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري أو المعرف (الماضي وأصبح ينظر إليه باعتباره القوة الحقيقية المؤسسة على المنافسة وتحقيق الأهداف بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية للمؤسسات قبل هذا الأوان .(68)

ولقد تطور استخدام هذا المفهوم الذي يمثل القدرات الفكرية والعقلية والإبداعية التي يمتلكها نخبة من العاملين في المؤسسات بصفة عامة والتي لا يمكن تقليدها بسهولة من قبل المؤسسات المنافسة وهذه النخبة المتميزة لها القدرة على التعامل مع المدينة في ظل نظام إنتاجي أو خدمي متطور وكذلك لها القدرة على إعادة تركيبة وتشكيل هذا النظام بطرق مميزة .(69)

إضافة إلى ما تقدم فقد أشار البعض إلى التفرقة بين الموارد المادية والموارد المعرفية والفكرية ، حيث تشمل الأولى كل تلك الموارد التي تظهر في ميزانية المنشأة منها على سبيل المثال الأصول الثابتة والتجهيزات والآلات وغيرها من حيث إن الموارد المعرفية تتمثل في ثقافة المؤسسة والمعرفة التكنولوجية والعلاقات التجارية وبراءات الاختراع والمعارف العملية التي يتقاسمها العاملون في المؤسسة وكذلك التعليم المتراكم خلال فترة الدراسة . (70)

68 - توماس ستيوارت . ترجمة علاء أحمد صلاح . - ثروة المعرفة رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين ، القاهرة: الدار الدولية للاستثمار الدولية ، 2004 ، ص 13 .

69 - عصام فهد العربية . قياس رأس المال المعرفي (الفكري) بين النظرية والتطبيق .- المؤتمر العلمي الرابع ، إدارة المعرفة جامعة الزيتونة عمان 2004 ، ص 8 .

70 - عادل حرحوش المقوس ، أحمد علي صالح . رأس المال الفكري الطريقة القياسية وأساليب المحافظة عليه المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2003 ، ص ص 14 - 16 .

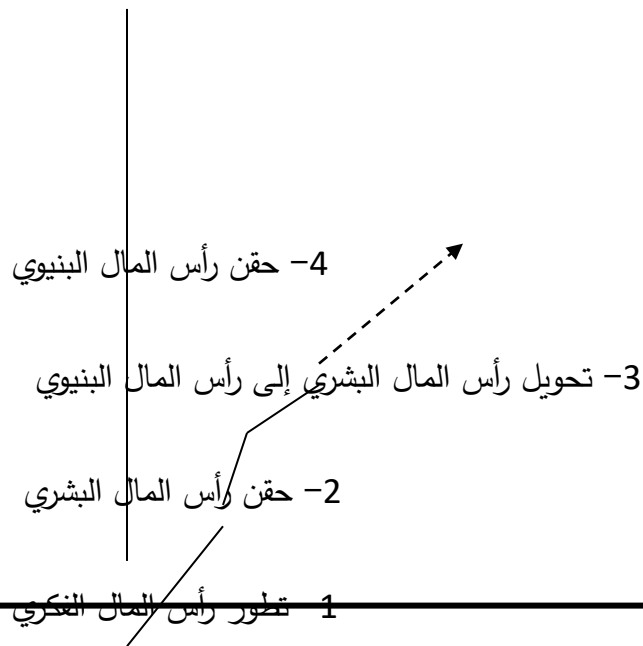
2.20- تطور ونمو رأس المال الفكري

هناك خمس مراحل رئيسية لنمو رأس المال الفكري للمؤسسة (71)

1. تصور الأصول المعنوية من منظور كتابة التقارير داخلياً في المؤسسة وخارجها عن طريق تقرير رأس المال الفكري الإضافي .
2. أما المرحلة الثانية فيتم فيها إضافة الكفاءة عن طريق البحث عن المواهب التي سوف تضيف المعرفة إلى المؤسسة .
3. المرحلة الثالثة تحويل رأس المال البشري إلى رأس المال البنيوي وتعتمد هذه المرحلة على المرحلة السابقة ولكنها تركز كثيراً على تجميع المعرفة في تقارير وصفات ثم اقتسامها عالمياً وبسرعة عبر المؤسسة .
4. أما المرحلة الرابعة فهي حقن أو اضافة إلى الرأس المال المعرفي المتمثلة في العلاقات مع الزبائن وقدرات التوزيع والتصنيع التي تمتلكها المؤسسة مع قدرات البحث والتطوير لشركات صغيرة تم دمجها.
5. أما المرحلة الخامسة فهي تشكل بنية التنمية أساسها تحالفات المعرفة بين المؤسسات الخاصة والعامة التي لها أنواع مختلفة من رأس المال البنيوي، ويمكن توضيح المراحل الرئيسية في تطور الرأس المال الفكري بالشكل التالي:

71 - ليف ادفتسون . تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبنى على المعرفة .- مركز الاحداث للدراسات والبحوث الاستراتيجية - أبوظبي ، 2004 ،

قيمة الرسملة في السوق



الوقت

(المراحل الرئيسية في تطوير إدارة رأس المال الفكري للمنظمة⁽⁷²⁾ الشكل 8)

والجدول التالي يوضح الفرق بين الرأس المال المادي والرأس المال الفكري

(يوضح الفرق بين رأس المال المادي و الفكري⁽⁷³⁾ * 6 جدول رقم)

البيانات	رأس المال المادي	رأس المال المعرفي
السمة الأساسية	- مادي - ملموس ومنظور	- أثري - غير ملموس وغير منظور
الموقع	- داخل الشركة	- في رؤوس الأفراد

72 - ليف ادفتسون تنمية الموارد . المرجع السابق، ص ص 213 - 216 ،

2- فراس خضر شحادة، إدارة المعرفة كمدخل لتحسين الخدمات الطبية .- القاهرة : جامعة عين شمس، 2006، ص 49 رسالة ماجستير

النموذج الممثل	- الآلة	- الفرد
العوائد	- متناقصة	- متزايدة
نمط الثروة	- في الموارد	- في الانتباه والتركيز
الأفراد	- العمل اليدوي	- عمال ومهنيو المعرفي
القيمة	- قيمة استعمال وقيمة التبادل	- قيمة التبادل عند الاستعمال
القوة والضعف	- دورة تقادم (ضعف)	- دورة توليد وتعريف ذاتي (قوة)

2.21- مكونات رأس المال الفكري :-

يتكون رأس المال الفكري من عدد من المكونات غير المادية حيث يحددها جاد الرب (74):

1. رأس المال الهيكلي :- الذي يشمل العلاقات التجارية للمؤسسة علاقات وحقوق وبراءات الاختراع قواعد البيانات .

2. رأس المال البشري :- ويتضمن معرفة المكتبة من الدراسة وكذلك المكتبة من خلال العمل والمهارات والإبداع الذي تكون مزيج من القدرات والمعرفة

3. رأس المال من العلاقات :- يتضمن قيم العلاقات الخاصة بالمؤسسة من العملاء والموردين .

ولقد قدمت راوية حسن تصنيف أكثر توسعاً لمكونات رأس المال الفكري (75):

1. الأصول الفكرية وهي المعلومات والمذكرات المكتوبة والإرشادات والخطط والتصميمات الهندسية وبرامج الحاسب الآلي .

2. الملكية الفكرية وهي براءات الاختراع أو حقوق الطبع العلاقات التجارية أي كل ما يمكن محاسبته قانونياً .

3. الأصول الهيكلية .

4. رأس المال العلاقات .

5. الأصول البشرية .

74 - سيد جاد الرب . مرجع سبق ذكره، ص ص 242 - 247 .

75 - راوية حسن . تخطيط وتنمية الموارد البشرية مدخل استراتيجي .- القاهرة: دار الجامعة 2005م , ص ص 366 - 365 .

الخاتمة :

تناول الباحث في المبحث الاول من هذا الفصل نظم المعلومات الإدارية من حيث المفهوم والمكونات وأنواعها وكذلك أهدافها وعلاقتها بالمعرفة.

وتطرق في المبحث الثاني إلى المعرفة لجميع جوانبها وتناول المبحث الثالث إدارة المعرفة من حيث أهميتها وأبعادها وأنواعها، وجاء المبحث الرابع والآخر موضحاً للرأس المال الفكري.

الفصل الثالث

الأداء وتقويم الأداء

- المبحث الأول: الأداء.
- المبحث الثاني: تقويم الأداء .
- المبحث الثالث: دور التحصيل المعرفي في الأداء الوظيفي

مقدمة:

الأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويرتبط بالمخدرات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها ويعبر الأداء عما يتمتع به العاملون في المنظمات من مهارات وقدرات وإمكانيات فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه فإنه يتحقق الغرض المطلوب منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب الموظفين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقديم أداء الموظفين مع استخدام إدارة الأداء كوسيلة فعالة تساعد في تخطيط وتنظيم وتوجيه الأداء بغرض التعرف على أوجه القصور وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتحسين مهارات الموظفين بشكل يساهم بفاعلية في رفع قدرات الموظفين بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء.

المبحث الأول

الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي:

يشغل مفهوم الأداء مكانة رئيسية في الرقابة التنظيمية وخاصة تلك المتعلقة بالموظفين، من حيث تحسين النتائج وتحقيق الأهداف الفردية والجماعية ، وبالنظر إلى تعدد تعريفات الأداء – وتداخله مع عدد من المفاهيم الأخرى التي تستخدم عادةً في التعبير عن مدى أداء المؤسسة لدورها أو لقياس نجاحها ولما كان الأداء هو المنشور دائماً في أي مؤسسة فإنه لا بد في البداية من التعرف على مفهومه والفرقة بينه وبين هذه المفاهيم الكفاءة " الكفاية " ، الفاعلية الملائمة الإنجازية أو المفعولية.

أ- الكفاءة " الكفاية " = المخرجات أو النتيجة المتحققة

المدخلات

وتشير الكفاءة " الكفاية " إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى مخرجات المتحصلة – أي كلما كانت المخرجات أكثر من المدخلات فإن الكفاءة تكون أعلى (76).

مخرجات ← ← المدخلات ← الأنشطة

الكفاءة هي عنصر أساس من عناصر النمو والتقدم للمؤسسات أو المنظمات يقتضي توافر رغبة الفرد وعمله وقدرته عليه حتى يتمكن من إتقان عمله وبرغبته (77).

ويراها محمد الشماع أن الكفاءة على أنه معيار الرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة (78).

76 - علي عزبي ، بلقاسم سلاطينية ، إسماعيل قيرة . تنمية الموارد البشرية .- القاهرة : دار الفجر ، 2007 ، ص129 .
77 - أحمد جعفر عيسى إبراهيم – إدارة الانطباعات والخوف الوظيفي كمحدد لآداء العاملين ، جامعة عين شمس، 2008 م – ص60، رسالة ماجستير.

78 - خليل محمد الشماع ، خضير كاظم محمود . نظرية المنظمة .- عمان : دار النسيرة ، 2000م ، ص327 .

3 . 1 - العناصر المحددة للكفاءة :

1. القدرة تلتزم المهارة والمعرفة .
2. الرغبة ترتبط بظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات الأفراد فلم تعد الأشياء المادية هي الحل الوحيد للكفاءة ، بل تلعب الاحتياجات النفسية والاجتماعية دوراً هاماً فيها .

ب-الفاعلية = النتيجة المحققة

النتيجة المتوقعة أو الأهداف

ويرى مصطفى الفاعلية أداء ما يجب أن يؤدي إلى أداء العمل المناسب الذي يجب أدائه لبلوغ الأهداف المحددة (79) ومن خلال التعريفات السابقة لكل من الكفاءة والفاعلية يمكن اعتبارها مؤشرين لنجاح المؤسسة إلا أنهما يختلفان في الفترة الزمنية المحددة لكل منهما ، فالكفاءة هي مؤشر لنجاح المؤسسة في المدى القريب تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاج ومن ثم الأرباح ، أما الفاعلية فهي مؤشر لنجاح المؤسسة في المدى البعيد أي قدرته على البقاء والاستمرار والمنافسة ويمكن تبين الفرق بين الكفاءة والفاعلية من خلال الجدول التالي:

(يوضح الفرق بين الكفاءة والفاعلية⁽⁸⁰⁾ جدول رقم 7)

الكفاءة	الفاعلية
1- تتعلق بالمدخلات من حيث تحقيق أقل تكلفة ممكنة	تتعلق بالمخرجات من حيث تحقيق الأهداف
2- المؤسسة تأثيرها يظهر على فترة زمنية قصيرة محددة	تأثيرها يظهر على المؤسسة بوضوح على استمرارية النظام
3- تأثير بسيط على أجزاء المؤسسة والبيئة المحيطة بها	تأثيرها أقوى على أجزاء المنظمة وعلى البيئة المحيطة بها

2.1.3- عناصر الأداء الوظيفي

الموظف : وهو عنصر مؤثر على نتائج الأداء بما يمتلكه من المهارات وقدرات وتعلم وثقافة وما لديه من قيم واهتمامات واتجاهات وحاجات ودوافع خاصة به تدفعه لأداء العمل المناط به على أكمل وجه (81)

1. الوظيفة: هي عبارة عن نشاط محدد يتمثل في جهود متخصصة لتمويل حاجات معينة بمعاونة أدوات خاصة مستخدماً طريقة معينة في ظل معلومات خاصة لتقديم منتجات بأداء الموظفين في وحدات تنظيمية من أجل تحقق هدف منشود (82).

2. الوقت : وما تتصف به البيئة التنظيمية التي يؤدي فيها الفرد الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والتدريب والحوافز والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي (83).

80 - المرجع : خالد مسعود الباروني ، درجة المركزية به وحجم نطاق الإشراف وأثرها على فاعلية المنظمة ، طرابلس ، أكاديمية الدراسات العليا ، 2001 ، ص31 .

81 - عبدالفتاح محمد ارحومه . الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين ، طرابلس ، أكاديمية الدراسات العليا ، 2007م ، ص54 .

82 - السعيد فرحات حمية . الأداء المالي لمنظمات الأعمال (التحديات الراهنة) .- الرياض: دار المريخ 2000 ، ص24 .

83 - علي أحمد عبدالله المحجوب ، التوقع والرضا وأثرهما في أداء العاملين بالمنظمات الإنتاجية ، طرابلس ، أكاديمية الدراسات العليا، 2003، ص39 ..

3-5 خصائص الأداء الوظيفي :

هناك مجموعة من الخصائص التي يتضمن بها الأداء الوظيفي ومن تم فإنه يمكن الاستناد إلى هذه الخصائص كأساس عند تقييم الأداء الوظيفي ويمكن الإشارة إلى الخصائص المرتبطة بالأداء الوظيفي كما يلي (84):

1. الموضوعية : البعد عن التحيز والأهواء الشخصية .
 2. الواقعية : أن يكون الفعل مطابقاً للواقع .
 3. الصدق : أن يقيس الشيء المفترض قياسه .
 4. الثبات : ويعني اتساق النتائج طالما أن الظروف واحدة .
 5. الشمول : ويعني أن يتضمن القياس كافة الجوانب والنواحي المراد تقويمها .
 6. الاقتصاد: ويعني ألا يكون مكلفاً وأن يحتاج إلى قدر معقول من الإمكانيات المالية مثل الأجهزة والمعدات بالإضافة إلى أنه لا تتطلب تطبيقه مدة طويلة أو جهد كبير .
 7. إمكانية التطبيق : بمعنى سهولة وإمكانية تطبيقه أو لا يكون من المحتمل تطبيقه
- 3.1.4- خطوات لدفع الموظفين لأداء أعلى يمكن توضيحها كالتالي (85) :-

1. مساعدة الموظفين في التطوير والتحسين المستمرين .
2. وضع قياسات ومستويات واضحة للعمل .
3. تحديد حجم مسؤولية الموظفين .
4. مساعدة الموظفين في الوصول إلى المستويات الأعلى في الأداء .
5. توثيق المعلومات الخاصة بالأداء .
6. تحديد طريقة أداء العمل .
7. المتابعة الدورية للأداء .
8. استخدام نظام المكافآت على وفق مستوى الأداء والخصائص

84 - خالد محمد عبدالرحمن أحمد ، علاقة فرق الإدارة الذاتية بكل من الأداء والرضا الوظيفي ، القاهرة ، عين شمس ، 2007 ، ص74 .

85 - سهيلة عباس . القيادة الابتكارية والأداء المتميز . - عمان: دار وائل للنشر 2004م ، ص109 .

المبحث الثاني

تقييم الأداء الوظيفي

إذا نظرنا إلى العلاقة بين تقييم الأداء والتحصيل المعرفي نجد أن هناك علاقة قوية بينهما ، فالتقييم يهدف إلى قياس خصائص معينة في الشخصية كالانزان الانفعالي والدافعية والمبادأة والابتكار ، كما أنه يقيس قدرات ومهارات شخصية كاتحاد القرارات ، والتخطيط والتنظيم والقيادة ، وغيرها وبالإضافة إلى ذلك فهو يقيس مستوى أداء الفرد وخبرته في عمله .

ويستخدم تقييم الأداء في قياس الصفات والقدرات السابقة ومقاييساً ومعاييراً محددة سلفاً يتم تقديرها بطريقة مناسبة طبقاً لما يراه المديرون و رؤساء الموظفين (86)

ومن خلال تقييم الأداء يمكن للمؤسسة اتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسة العامة لتحديد هيكل العمالة والاحتياجات التدريبية والأجور والمكافآت والحوافز ، وعلى مستوى الموظفين أنفسهم تعتبر عملية تقويم الأداء وسيلة يتعرف من خلالها الفرد العامل عن نقاط القوة والضعف في أدائه وعن طريق تقويم أداء الفرد يمكن الفرد من تطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف (87)

ويصف كلاً من بوسنينة والفارس تقييم الأداء على مدى مساهمة كل من الموظفين في إنجاز الأعمال والمهام الموكلة إليهم ومعرفة مدى صلاحيته في النهوض بأعباء الوظيفة التي شغلها وتحمله لمسئولياتها ومدى ما يكسبه من فرص النمو والتقدم الوظيفي (88)

وينطوي تحت مفهوم تقييم أداء الموظفين عمليتان أساسيتان هما :-

1- قياس الأداء الفعلي للموظفين .

86 - أحمد ماهر . الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد .- الإسكندرية : الدار الجامعية 2003 ، ص ص 369 - 370 .

87 - خالد عبدالرحيم الهيش . إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي) . ط2 .-عمان: و دار وائل، 2005 ، ص195 .

88 - الصديق منصور بوسنينة و سليمان الفارس . الموارد البشرية (أهميتها وتنظيمها فوائدها مهامها) ، طرابلس منشورات أكاديمية الدراسات العليا ، 2003 ، ص376 .

2- الحكم على مستوى الأداء الفعلي من خلال مقارنة نتائج هذا الأداء مع معايير الأداء المطلوبة .لتقدير مدى نجاح الفرد في أدائه لعمله وإمكانية تقدمه في المستقبل(89)

ويطلق على تقييم الأداء مسميات أخرى مثل نظام تقييم الكفاءة ، أو نظام تقارير الكفاءة ، أو نظام تقييم الموظفين ، وأياً كان المسمى فهو يعني تحديد مدى كفاءة الموظفين في أدائهم للعمل (90).

3.2.3- أهمية تقييم الأداء الوظيفي

تتبع أهمية الأداء وتقييم أداء الموظفين من طبيعة العلاقة التي تربط بينه وبين إدارة الموارد البشرية وغيره من الأنشطة الأخرى ومن أهمها استقطاب الموظفين الجدد واختبارهم وتحليل الوظائف وتخطيط الموارد البشرية. والتدريب والحوافز والتعويضات والعلاقات الوظيفية .

4.2.3- فوائد تقييم الأداء الوظيفي

يعتبر تقييم الأداء عملية مستمرة ومنظمة وتحقق فوائد عديدة سواء للمؤسسة أو للموظفين أنفسهم وأهم هذه الفوائد كما يراه عبد الباقي(91) :

حيث قسمها إلى قسمين: أ- بالنسبة للموظفين ب- بالنسبة للمؤسسة

أ- بالنسبة للموظفين : ساعد تقييم الأداء على تعريفهم نواحي القصور في أدائهم فيعطي لهم الفرصة لتلافيها في المستقبل ونواحي القوة لتعزيزها .

ب- بالنسبة للمؤسسة : ساعد تقييم الأداء كاتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات العامة بالأجور والمكافآت والحوافز بشكل يحقق مبدأ العدالة بين الموظفين .

1. يحسن علاقات العمل في المنشأة فهو يخلق شعور بالراحة والطمأنينة بين الموظفين .

89 الصديق منصور بوسنيّة ، سليمان الفارس ، مرجع سبق ذكره ، ص387 .

90 أحمد ماهر . إدارة الموارد البشرية .- الإسكندرية : الدار الجامعية 1999 ، ص284 .

91 - صلاح عبد الباقي . إدارة الموارد البشرية .- الإسكندرية: الدار الجامعية، 2005 ، ص ص 288 – 287 .

2. ساعد تقييم الأداء على احترام نظام العمل وقواعده .

ويرى عبد الباري الدرة والصباغ وعدوان أن فوائد تقييم الأداء هي كالتالي (92):

1. يزود تقييم الأداء القرارات المنظمة بمعلومات عن أداء الموظفين للمنظمة فتحدث القرارات المناسبة .

2. يساعد تقييم الأداء المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى أسهم الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة

:ويصف كلاً من بوسنينة والفارس أن فوائد تقييم الأداء هي(93)

1. يعتبر تقييم الأداء مرشداً لتحديد هيكل العمالة في المنظمة وتحديد الأعداد اللازمة من الموظفين .

2. يسهم تقييم الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية والتقوية على أساس جوانب الضعف على الأداء .

3. يساعد تقييم الأداء في الكشف عن الطاقات والقدرات الطافية لدى الأفراد من أجل استغلالها لزيادة مستوى الأداء الحالي .

4. يكفل تقييم الأداء استمرار الرقابة على أداء الموظفين

5.2.3- طرق وأساليب تقييم الأداء الوظيفي :

دلت الدراسات إلى أن هناك العديد من الأساليب والطرق المستخدمة في عملية تقويم أداء الموظفين ولا يوجد هناك أسلوب واحد متفق عليه لاستخدامه وترتكز طرق تقويم الأداء في مجملها على طريقتين أساسيتين هما :

أ - الطريقة التقليدية . ب - الطريقة الحديثة .

1. الطريقة التقليدية :

92 -عبدالباري درة و زهير الصباغ ومروة أحمد وباسل عدوان . إدارة القوى البشرية .- القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسوق والدوريات 2008 ، ص ص 271 – 272 .

93 -الصديق منصور بوسنينة وسليمان الفارس . مرجع سابق ذكره ، ص ص 376 – 377 .

يشكل الحكم أو التقدير الشخصي للرؤساء عن أداء المرؤوسين أساس الطريقة التقليدية التي تسعى إلى جمع بيانات ومعلومات عن مستوى أداء الموظفين من أجل اتخاذ القرارات تهم الموظفين ، وتقوم هذه الطريقة على مقارنة إنجاز العامل مع إنجاز زملائه أو مقارنة إنجاز العامل مع معدل إنجاز العام ، وتسعى أيضاً إلى الكشف عن مستوى الأداء المنجز وتكون الطريقة التقليدية من عدة طرق فرعية :أهمها(94)

أ- طريقة الترتيب البسيط :

وهذه الطريقة تعتبر من أسهل وأقدم طرق تقييم الأداء حيث يقوم الرئيس :

1- ترتيب الموظفين بالتسلسل .

2- يبدأ هذا الترتيب من الأحسن أداء إلى الأسوأ أداء .

3- يتم هذا الترتيب وفق درجة وجود الصفة المراد قياسها .

ومن مزايا هذه الطريقة ، سهولة الاستخدام ، وكذلك سهولة تحديد الموظفين الأكفاء وغير الأكفاء(95).

ب- طريقة المقارنة الثنائية :

1- مقارنة كل فرد بباقي أعضاء المجموعة أو المكتب .

2- تكون هذه المقارنة ثنائية وزوجية .

3- بتجمع هذه المقارنات يمكن وضع ترتيب تنازلي للموظفين .

وإذا كان لدينا 5 عمال (ن) يشكلون قسم الإنتاج وأردنا أن نقيس لديهم صفة التقيد بأوقات الدوام الرسمي فإننا نحصل على 10 ثنائيات أو علاقات أو قرارات (ع) ويمكن تحديد عدد القرارات المتخذة من خلال القانون التالي :

$$\frac{(\text{عدد الموظفين} - 1)}{2} = \text{عدد القرارات المتخذة} = \text{عدد الموظفين}$$

$$ع = \frac{(ن - 1)}{2} = ع = \frac{5(5 - 1)}{2} = 10$$

$$ع = \frac{(ن - 1)}{2} = ع = \frac{5(5 - 1)}{2} = 10$$

بمعنى أن المقيم عليه أن يتخذ 10 قرارات حتى يتعرف على العامل الأفضل فإذا كان (أ) أكثر تقييداً من ب ، ج و د ، هـ فإنه يسعى أن تكمل هذه المقارنات مع الموظفين أساسين يوضع ترتيب تنازلي إلى أن يتبين بأن العامل (أ) هو الأفضل أو الأكثر انضباطاً . (96)

ج- طريقة التدرج :

1- يضع المقيم تصنيفاً للأداء ، كأن يقول : أداء ضعيف ، أداء مقبول ، أداء متوسط ، أداء جيد ، أداء ممتاز .

2- تتم مقارنة أداء الأفراد وفقاً لهذا التصنيف .

3- يوضح كل فرد وفقاً لدرجة أدائه (ضعيف ، مقبول ، جيد ، ممتاز) (97)

د- طريقة التوزيع الإجباري :

1- تحديد نسبة مئوية معينة لكل تصنيف 20% يكون أدائهم ضعيفاً ، 32% متوسطاً ، 40% جيد ، 50% ممتاز .

2- وضع الأفراد في مجموعات وفقاً لأدائهم 40% أدائهم جيد (المجموعة الأولى) 32% أدائهم متوسط (المجموعة الثانية) (98)

و- طريقة التدرج البياني :

1- تحديد عدد من الخصائص المساهمة في الأداء (كمية الإنتاج أو الخدمة ، نوعيته .. الخ) .

2- يقيم كل فرد وفقاً لدرجته مثلاً له لهذه الخصائص .

3- تحديد وضع الفرد على مقياس التدرج البياني المحدد مسبقاً (99)

96 - محمد حافظ حجازي . مرجع سبق ذكره ص ص 281 ، 282 .

97 - علي عزبي ، بلقاسم سلاطنية ، إسماعيل قبيرة ، مرجع سبق ذكره ، ص 194 .

98 - أحمد ماهر ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 300 - 301 .

99 - عبدالباري درة ، زهير الصباغ ، مروة أحمد ، ياسر العدوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 289 .

ز- طريقة القوائم المرجحة :

1- تحدد الإدارة قوائم بأوصاف سلوكية محددة مثل العبارات الموجودة في الجدول التالي .

(. يوضح طريقة القوائم المرجحة (100) جدول رقم 8)

العبارات (الأوصاف السلوكية)	نعم	لا
هل يتبع تعليمات المشرف		—
ينجز عمله بإتقان	—	
يتقيد بأوقات الدوام الرسمي		—

2- يستخدم المقيم هذه القوائم المعدة من قبل الإدارة .

3- يختار المقيم أو المشرف العبارة أو الصفة التي تصف أداء الأفراد الذين هم بصدد التقييم مثل هل يتبع العامل تعليمات المشرف في هذه الحالة يختار إما نعم أو لا .

4- عندما ينتهي المشرف من رصد الإجابة عن العبارات الواردة في القوائم يعيدها إلى الإدارة .

5- تقوم الإدارة بتحليلها وتحديد درجات العبارات المختلفة .

6- يعود التقييم النهائي إلى المشرف المباشر ليتولى مناقشة مع الأفراد المعنيين (101)

ه- طريقة الاختيار الإجباري :

1- يختار المقيم الصفة أو العبارة التي تكون أكثر وصفاً للعامل .

2- تتكون كل صفة من زوج من الصفات .

3- يصف (زوج من الصفات) في الغالب سلوك الفرد إما بالإيجاب أو السلب والعبارتان اللتان غيرت سلوك الفرد إما إيجابية أو سلبية مثل :

1- يتقن العمل يعمل بجدية زوج من الصفات الإيجابية (102)

2- غالباً ما يتعب يتأخر عادةً عن العمل زوج من الصفات السلبية .

د- تقوم الإدارة بجمع تقييمات المشرف على العبارات .

هـ - تعطى درجات (سرية لا يعرفها المقيم) (103)

ط- طريقة المواقف الحرجة :

أ- يقوم المقيم بتسجيل السلوك المساهم إيجاباً أو سلباً في أداء العمل (تسجيل المواقف الإيجابية أو السلبية) .

ب- تساعد ملاحظة المقيم للسلوك الفعلي الحاصل على تبيان أي من السلوكيات مرغوب فيها سلوكيات الغير مرغوب فيها وتتطلب التطوير (104)

ي- طريقة المقابلة :

أ- كتابة تقارير تفصيلية (من قبل المشرف) عن مختلف جوانب الضعف ، القوة ، الأداء ، المهارات .

ب- وضع الاقتراحات التطويرية والتشجيعية (105)

102 - عمر وصفي عقيلي . إدارة القوى العاملة .- عمان: مؤسسة زهران ، 1992 ، ص214 .

103 - مهدي حسن زويلف ، مرجع سبق ذكره ، ص194 – 195 .

104 - عبدالفتاح دياب حسين ، إدارة الموارد البشرية ، القاهرة ، حقوق الطبع محفوظة للمؤلف ، 1999 م ، ص 327 .

105 - نجله مرتجي . إدارة الموارد البشرية .- القاهرة : مكتبة عين شمس ، 1990م ، ص 270 – 271 .

2. الطريقة الحديثة :

هناك العديد من الطرق والأساليب الحديثة التي تحاول قياس مستوى أداء العامل ، بمعدلات أداء مثالية مصممة على ضوء مؤهلات العامل وتستند هذه الطرق إلى مبدأ عام مفاده " إنجاز الرجل النموذجي " وفي نفس الوقت تعتمد على قياس مستوى أداء العامل بمعزل عن الآخرين أو تقارنه بمعدل أداء مثالية . ومن أهم هذه الطرق :

أ- طريقة الوقائع (الأحداث) الحرجة :

1. الملاحظة الدقيقة لأداء الفرد .
 2. تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع المؤثرة في أداء الفرد .
 3. تحديد قيمة لكل حادثة حسب أهميتها للعمل .
 4. بعد الانتهاء من هذا التقييم تتولى الإدارة احتساب معدل أداء الفرد (106).
- ب- طريقة مقياس التدرج على الأساس السلوكي (يربط هذا المقياس بين طريقتي التدرج البياني والمواقف الحرجة)
- أ- يتم تحديد وتقييم أعمدة لكل صفة أو سلوك مستقى من واقع العمل الفعلي .
 - ب- يتم تقييم الفرد بناءً على مدى امتلاكه للصفات وسلوكه في واقع العمل
 - ج- ترتبط هذه الصفات (السلوكيات) بمتطلبات العمل الأساسية .
 - د- يتم توضيح وتفسير المستويات المختلفة للسلوك ودرجة فاعليته كأن تقول أداء ممتاز (ونضع العبارة الملائمة) ، أداء جيد أداء متوسط (107)

ج- طريقة مقياس الملاحظة السلوكية :

- أ- التركيز على السلوك الملاحظ .

ب- مراقبة ومتابعة الأفراد الموظفين .

ج- تقييم الأداء الاعتماد على النتائج المحققة فعلاً (مقارنة بالأهداف المتحققة) .

د- بتحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء الفعال وملاحظة سلوك الفرد يتم ترتيبهم حسب خمسة أوزان لكل بعد (108)

د- طريقة الإدارة بالأهداف :

أ- تحديد الأهداف (بالاتفاق بين الرئيس والمرووس) .

ب- يجب أن يكون هذا التحديد واقعياً وقابلاً للقياس ويتماشى مع قدرات ومهارات الموظفين .

ج- يتم تقييم الأفراد وفقاً لما تم تحديده من أهداف في المرحلة الأولى وما تم تحقيقه من قبلهم(109)

د- وعلى هذا الأساس يتم تقييم الأداء على أساس النتائج المتحققة فعلاً .

و- طريقة مراكز التقييم :

أ- قياس مهارات وصفات معينة مثل : التخطيط ، والتنظيم ، والعلاقات الاجتماعية .. إلخ .

ب- تحديد مقاييس معينة لهذه الصفات في ضوء تحديد الأهداف و تحليل العمل تحديد الأبعاد الضرورية للتقييم (تستخدم هذه الطريقة لتطوير الإداريون وبصورة خاصة الأفراد المرشحين للإدارة العليا) .

6.2.3- أهداف تقييم الأداء الوظيفي :-

ويهدف تقييم أداء الموظفين بشكل رئيسي إلى :

108 - عمر وصفي عقيلي . إدارة الموارد البشرية (بعد إستراتيجي) . - عمان : دار وائل ، 2005م ، ص422 - 423 .
109 - جارس ديسلي . ترجمة محمد سيد أحمد عبدالمتعال و عبدالمحسن عبدالمحسن جودة . إدارة الموارد البشرية . - الرياض: المريخ ، 2003م ، ص355 .

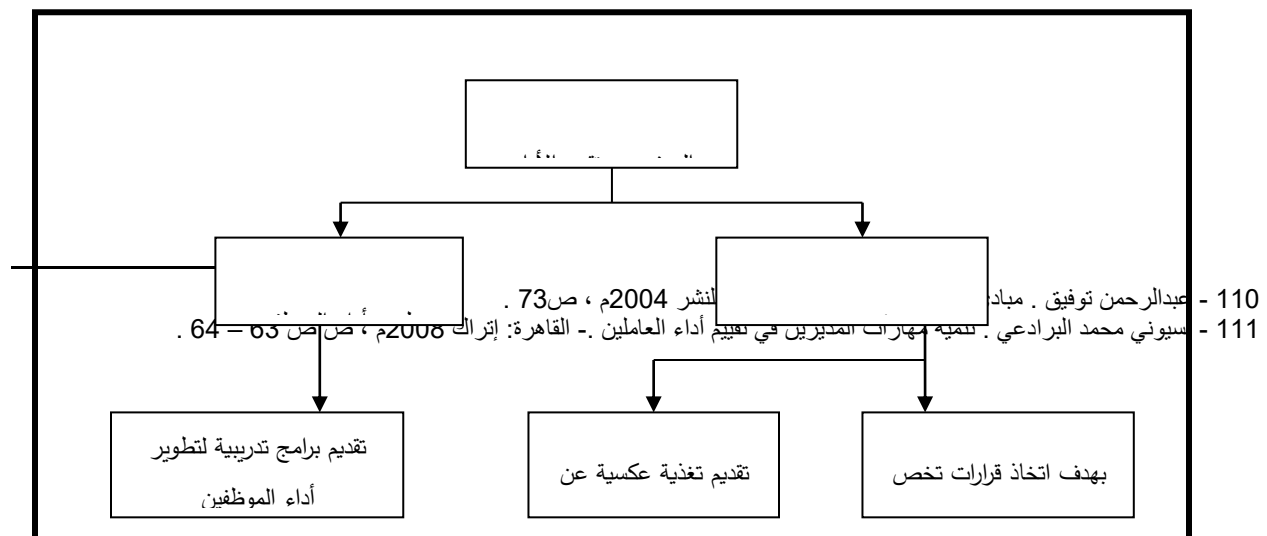
1- التقييم 2- التطوير

1.6.2.3 - التقييم :

إذا يتم تقييم الأداء السابق للموظفين ، واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من التقييم في إصدار القرارات الإدارية كالترقية ، والنقل ، ومنح العلاوات السنوية والتشجيعية وتساعد عملية التقييم على اتخاذ الإجراءات الفعالة والعادلة في المؤسسة والتي بدورها تؤدي إلى التأثير الإيجابي على تحفيز الموظفين كما يهدف تقييم الأداء إلى تقديم التغذية العكسية للموظفين . بحيث يتم اطلاعهم بإنجازاتهم مقارنة بأهداف وتطلعات الإدارة وتعتبر التغذية العكسية أحد الحقوق الواجب على المنظمة تقديمها إلى الموظف والتي من الممكن أن تساعد على معرفة نقاط القوة والضعف لديه (110)

2.6.2.3 - التطوير :

حيث يساعد تقييم أداء الموظفين على تقييم برامج وسياسات المؤسسة والذي يؤدي إلى تنمية وتطوير أداء الأفراد والتطوير الإداري والمؤسسي ويساعد تقييم الأداء على تقييم نشاطين مهمين من أنشطة إدارة الموارد البشرية ، وهما الاختيار للوظائف وتدريب الموظفين إذ يتم تقييم الإجراءات المتبعة في عملية اختيار الموظفين كالمقابلات والاختيارات وقياس مدى نجاح هذه الوسائل في اختيار أفراد قادرين على إنجاح أعمالهم بالكفاءة المطلوبة أما بالنسبة للتدريب فإن تقييم الأداء يساعد على تحديد المهارات والمعارف والقدرات اللازمة للموظفين للقيام بالمهام والواجبات المستقبلية أو حتى الأعمال الحالية والعمل على تنمية هذه المعارف والمهارات والقدرات على طريق البرامج التدريبية كما تحدد مدى تأثير البرامج التدريبية على أداء الموظفين الذين شاركوا في برامج التدريب مع من لم يشاركوا فيها (111)



شكل (9) الهدف الرئيسي من تقييم الأداء(112)

وإجمالاً يمكن توضيح أهداف تقييم الأداء بالشكل التالي :



شكل (10) يوضح أهداف تقييم الأداء⁽¹¹³⁾

7.2.3- مسؤولية تقييم الأداء الوظيفي :

من يقوم بعملية تقييم الأداء

أ- إدارة الموارد البشرية – تتولى تصميم أنظمة تقييم الأداء .

ب- المديرون : الذين يتعاملون مباشرة مع الموظفين حيث يقومون بإعداد المقاييس التقييمية وإفراجها في شكل تقارير توضح النتائج وتسلم هذه التقارير إلى إدارة الموارد البشرية، وبعد اعتمادها من قبل إدارة الموارد البشرية يتولى المديرون إبلاغها للموظفين بنتائج هذا التقييم (114)

8.2.3- خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

تعتبر عملية تقييم الأداء عملية معقدة تتداخل فيها كثير من العوامل ، لذا فإن على مقيمي الأداء من رؤساء ومشرفين ومسؤولين في القوى البشرية يجب أن يخططوا لها تخطيطاً جيداً وأن يتبعوا خطوات منطقية متسلسلة لكي يحقق تقييم الأداء أهدافه .

وعند عرض مضمون خطوات تقييم الأداء نجد أن من اللازم علينا أن نوضح في البداية الخطوات التي يتم بموجبها تخطيط ووضع نظام تقييم الأداء ، ثم بعد ذلك نقوم بعرض الخطوات التنفيذية التي من خلالها تتم عملية التقييم من قبل المقيم . (115)

5-13-1 خطوات وضع نظام تقييم الأداء الوظيفي :

يتم وضع هذه الخطوات التسعة التي تشكل مجموعها نظام تقييم الأداء من قبل إدارة القوى البشرية .

* تحديد المقاييس أو المعايير :-

114 - محمد حافظ حجازي . إدارة الموارد البشرية .- الإسكندرية : مؤسسة الوفاء 2005م ، ص 277 .

115 - عبدالباري درة ، زهير الصباغ ، مروة أحمد ، ياسر عدوان مرجع سبق ذكره ، ص 280 .

ويقصد بكلمة المعيار في اللغة هو ما اعتمد أساساً للمقارنة والتقدير ، ويشير مصطلح المعيار إلى مستوى أداء صدر مسبقاً في ضوء دراسات علمية دقيقة أو بناءً على اجتهاد من يمتلكون الخبرات الفعلية ويتيح للمعيار معرفة مدى قرب أو بعد الأداء المحقق فعلاً عنه (116).

وبصورة عامة فإن هذه المعيار تؤكد على جانبين أساسيين هما :-

(أ) موضوعي : يعتبر من المقومات الأساسية التي تستلزم طبيعة العمل لكل كمية الإنتاج و النوعية و السرعة وتحقيق الأهداف .

(ب) ذاتي أو سلوكي : يكشف عن صفات الفرد الشخصية كالقابلية والسرعة في التعليم والاستفادة من التدريب وإمكانية الاعتماد عليه وعلاقته مع الرؤساء والمديرين (117).
ويشترط في المعيار ومهما كانت نوعيته أن يكون دقيقاً في التعبير عن الأداء المراد قياسه ويكون المعيار هكذا إذا توافرت فيه الخصائص التالية :

1. الصدق : أي أن العوامل الداخلة في المقياس يجب أن تعبر عن تلك الخصائص التي يتطلبها أداء العمل بدون زيادة أو نقصان (118).

وفي حالة كون المقياس غير صادق يرجع السبب في ذلك إلى سببين رئيسيين هما :

(أ) في حالة عدم احتواء المقياس على عوامل أساسية في الأداء وهذا النوع من الخطأ يعرف بقصور الأداء .

(ب) في حالة احتوائه على مؤثرات خارجة عن إرادة الفرد وهذا النوع من الخطأ يعرف بتلوث المقياس (119)

2. ثبات المقياس : يعني أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عندما يكون أدائه ثابتاً ، أما عندما تختلف نتائج القياس باختلاف درجات أو مستويات أدائه وإن ذلك ليس عيباً فيه وإنما حالة طبيعية (120).

116 - محمد حافظ حجازي ، مرجع سبق ذكره ، ص274 .

117 - خالد عبدالرحيم ، مرجع سبق ذكره، ص385 .

118 - سهيلة محمد عباس . إدارة الموارد البشرية ومدخل إستراتيجي . ط2 .- عمان : دار وائل 2006م ، ص143 .

119 - خالد عبدالرحيم الهيتي ، المرجع السابق ، ص390.

120 - سهيلة محمد عباس و علي حسين علي . إدارة الموارد البشرية .- عمان: دار وائل 1999م ، ص244 .

3. التميز : وتعني به درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلاف في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة فيميز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد .

4. سهولة استخدام المقياس : لابد من وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل(121).

5. القبول : لابد وأن يكون المعيار المستخدم في تقييم الأداء مقبول من قبل الأفراد الموظفين ، والمعيار المقبول هو المعيار الذي يشير إلى العدالة ويضمن الأداء الفعلي للأفراد الموظفين(122).

اختيار طريقة التقييم المناسبة : أي هناك طرق متعددة يمكن استخدام إحداها في عملية التقييم .

*** تحديد دور التقييم :** يقصد بالدورة تحديد الفاصل الزمني بين كل تقييم وآخر ، لأن عملية التقييم مستمرة تلازم حياة العامل في العمل .

*** تحديد المقيم :** المقيم هو الشخص الذي تتوفر لديه المعلومات الكافية عن أداء العامل وسلوكه المراد أو الخاضع للتقييم وهو المكلف من قبل إدارة الأفراد بتقييم الموظفين في المؤسسة .

*** تدريب المقيم :** إن نجاح أي عملية مقيم الأداء يتوقف إلى حد بعيد على سلامة فهم قواعد وأسس هذه العملية وتطبيقها لذلك أصبح من الضروري وضع البرامج التدريبية الجيدة وتخطيطها بما يفيد المقيمين بكيفية التنفيذ السليم لها .

*** عملية نتائج التقييم :** في هذه الخطوات يتقرر فيما إذا كانت نتائج التقييم سيتم إعلانها لجميع الموظفين أم لفئة منهم أو تبقى النتائج سرية .

*** مناقشة نتائج التقييم مع الموظفين :** تناقش هذه الخطوة موضوع المقابلة التي تجرى مع الموظفين بشأن شرح النتائج التي تم التوصل إليها من قبل المقيم بعد تقييم أدائه .

*** التظلم من نتائج تقييم الأداء :** وتناقش هذه الخطوة موضوع تساؤل معين هو هل يفتح باب الشكوى والتظلم للموظفين من نتائج تقييم أدائهم أم لا .

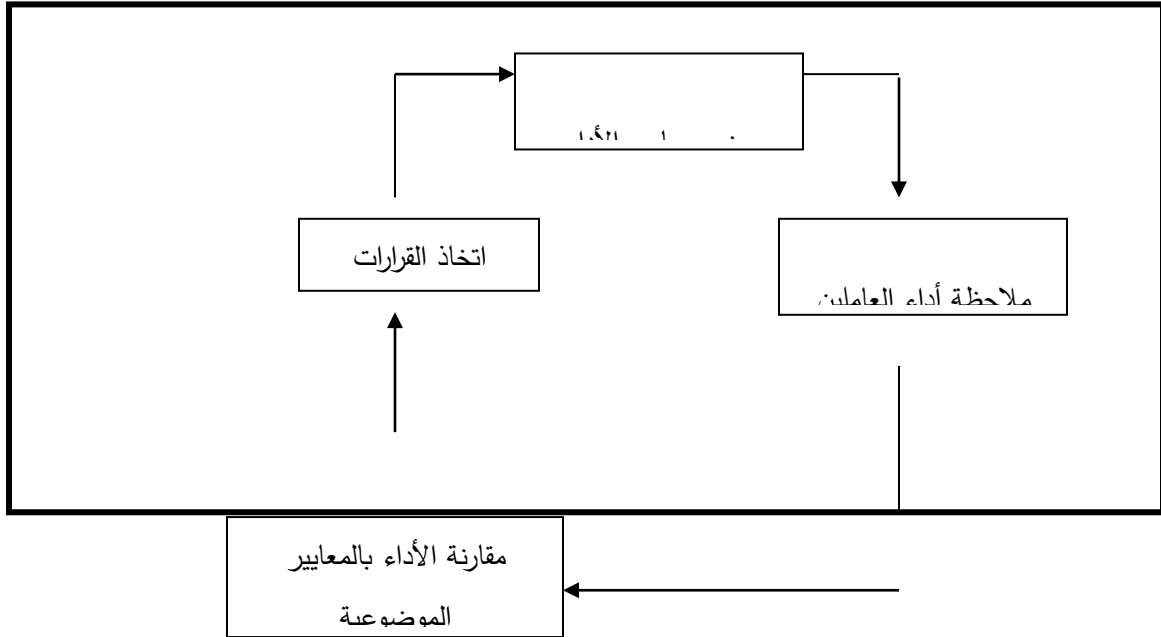
لقد وجد في الممارسة العملية أنه من الضروري فتح باب الشكوى لكن فقط للموظفين الذين حصلوا على تقديرات ضعيفة .

* تصميم استمارة التقييم : استمارة القياس هي توجيه لطريقة التقييم المتبعة في تقدير أداء الموظفين(123).

14-5 خطوات التقييم التنفيذية :

ويقوم بهذه الخطوات التقييمية المقيم وتشتمل على ما يلي :

1. دراسة مقاييس أو معايير التقييم المحدودة ويتم فهمها بشكل ممتاز .
2. ملاحظة أداء الموظفين وإنجازاتهم وقياس ذلك (124).
3. مقارنة أداء الموظفين بالمقاييس الموضوعية (125).
4. اتخاذ القرارات الوظيفية المناسبة في ضوء النتائج التي تنتهي إليها المقارنة والترقية ،
المكافأة ... إلخ (126).



الشكل (11) يوضح تقييم الأداء التنفيذية(127).

9.2.3- معوقات فاعلية تقويم الأداء الوظيفي :

124 - محمد الصيرفي . مدرة الموارد البشرية .- الإسكندرية: مؤسسة حورس 2006م ، ص348 .

125 - سهيلة محمد عباس ، علي حسين علي ، مرجع سبق ذكره ، ص247 .

126 - محمد الصيرفي ، مرجع سبق ذكره ، ص348 .

127 - عبدالباري درة ، زهير الصباغ ، مروة أحمد وياسر العدوان، ص282 .

تتعرقل فاعلية تقويم الأداء بسبب عدة معوقات ترجع إلى المقاييس الموضوعية في ضوء المعايير أو تعود إلى المقوم .

1. فيما يتعلق بالبرنامج التقويمي :

- أ) عدم دقة المعيار أو المقياس فإذا كان المقياس مقسماً إلى ممتاز ، جيد جداً ، جيد ، ضعيف ، مقبول ما معنى كل مستوى وهل سيفهم من كافة المقومين من المقيم بنفس المعنى .
- ب) عدم فهم المعايير أو المقاييس الخاصة في الشخصية والتي تشمل ناحية المعنويات فما معنى التعاون والمبدأ وهل ستفهم من كل المقومين بنفس المعنى

2. فيما يتعلق بتقويم الموظف:

أ- تأثير الحالة . ب- الواسطة . ج- التساهل . د- التشدد و- التحيز - آخر الأحداث (128).

5-16 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

يشير بعض الباحثين في الأداء الوظيفي إلى وجود خمسة مؤثرات سلوكية على الأداء وهي :

1. الإدراك : وهو عملية استخدام الفرد للمثيرات الواردة وترجمتها إلى رسائل تفيد في تحديد الاستجابة المناسبة (129).

2. التعلم : وهو تغير ثابت نسبياً نتيجة للتجربة ، ويجب تمييز التعلم عن العوامل الأخرى التي تؤدي إلى إحداث تغييرات في السلوك بما في ذلك الإرهاق و النضج

3. الشخصية : وهي مجموعة الخصائص أو العناصر البشرية التي تحدد أو تميز أو تصنف الشخص ، وتشتمل عناصر الشخصية على : الذكاء والاهتمامات والقيم والمعتقدات والقوى العقلية ، وتظهر فائدة تصنيف الشخصية فقط بالقدر الذي تستطيع به التنبؤ بالسلوك

4. الدوافع : وهي العوامل الداخلية التي تؤثر في التصرفات أو الأنماط السلوكية الملاحظة في مجال العمل ، وتتخذ الدوافع صيغاً عديدة بعضها مادي مثل (الحاجة إلى الطعام والماء)

128 - محمد حافظ حجازي ، إدارة الموارد البشرية ، مرجع سبق ذكره ، ص278 .

129 - عبدالله فيصل إبراهيم الحميد . الحوافز على الأداء والرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الجمارك السعودية .- القاهرة : جامعة عين شمس ، 2004 ، ص86 .

وبعضها الآخر نفسي مثل (الرغبة في الانتماء) ولا يمكن ملاحظة الدوافع بصورة مباشرة وإنما يستدل على وجودها من الأنماط السلوكية الملحوظة .

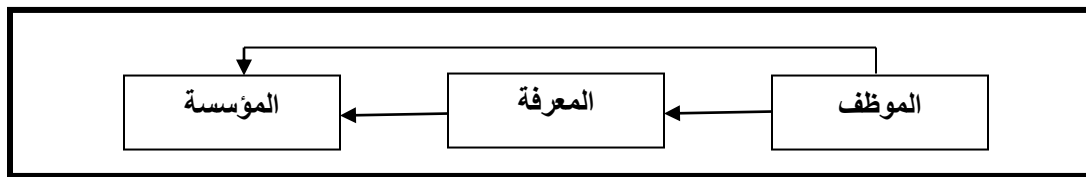
5. القدرات : وهي الإمكانيات المطلوبة للقيام بأعمال أو تصرفات معينة ، وهي ضرورية ولكنها لبث شروطاً كافية لإحداث السلوك ، وإنما لابد من إتحاد القدرة مع الجهد لإحداث السلوك .(130).

المبحث الثالث

دور التحصيل المعرفي في الأداء الوظيفي للموظفين

قد تم الحديث عن مفهوم المعرفة (التحصيل المعرفي) وأنواعها وإدارة المعرفة بالإضافة إلى الرأس المال الفكري وكذلك على الأداء الوظيفي وتقويم الأداء وهذا المبحث سوف نحاول معرفة أثر التحصيل المعرفي على الأداء .

يلعب التحصيل المعرفي للموظف دوراً حيوياً في بناء المؤسسة التي تعمل بها حيث أنه يؤثر وبشكل كبير على الأداء العام للمؤسسة ومن الجدير بالإشارة هنا إلى أنه يستطيع الموظف من خلال الحصيلة المعرفية له من التأثير على المؤسسات التي يعمل بها(131).



شكل (12) أثر التحصيل المعرفي على المؤسسة(132).

ويؤثر التحصيل المعرفي على الموظفين بطريقتين مختلفتين.

130 - فؤاد فايد الرشيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 57 .

131 - عبد الستار العلي ، عامر إبراهيم قنديل ، غسان العمري . مدخل إلى إدارة المعرفة.- عمان : دار المسيرة، 2006، ص 275.

132 - عبد الستار العلي ، إبراهيم قنديل ، غسان العمري، ص 275 .

أ) تساهم المعرفة والتحصيل المعرفي المتحصل عليها من المصادر الخارجية في إبداع وابتكار الموظف مما يساعد المؤسسة على النمو بإضطراء وتصبح ذات قدرة على التغير واستجابة لمتطلبات السوق والتكنولوجيا.

ب) تساعد المعرفة (التحصيل المعرفي) الموظف بناء قدراته من خلال التعلم على حل ومعالجة مختلف المشاكل التي تواجه نشاطات المؤسسة مما يساهم في رفع الروح المعنوية من خلال رضاهم على العمل الذي يقوم به في المؤسسة .

وبصورة عامة فإن التحصيل المعرفي يؤدي إلى تحقيق ثلاثا أمور غاية في الأهمية بالنسبة لأي مؤسسة محليا أو عالميا وهذه الأمور هي

* توسع الخبرات لدى الموظفين .

* دعم وزيادة رضاء الزبائن (العملاء) من منتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة

* زيادة في العوائد المادية والمعنوية (133).

ويمكن توضيح أثر التحصيل المعرفي على أداء الموظف من خلال الفقرات التالية :

1.3.3- أثر التحصيل المعرفي على تعلم الموظفين .

يستطيع التحصيل المعرفي في مساعدة الموظفين على التعلم والانطلاق نحو المعرفة المتجددة في حقولهم وتخصصاتهم المختلفة ومثال على ذلك عندما يكون الموظف ذو تحصيل جيد في مادة اللغة الإنجليزية يكون أسرع في فهم وتعلم العمل على الحاسوب وشبكة الإنترنت .

أثر التحصيل المعرفي على مواءمة العاملين .

في الوقت التي تساعد فيه طرق التعليم الذي تحصل عليه الموظف أثناء تحصيله المعرفة في المؤسسات التعليمية مثل تعلم العمل مع فريق عمل جماعي وكذلك استخدام الوسائل التكنولوجية وبدورها تشجيع الموظفين على التعلم الواحد من الآخر فإن كافة الموظفين سوف

يستخدمون المعلومات والمعرفة التي حصلوا عليها من حل المشكلات التي تواجهها المؤسسة خلال عملها اليومي وبالتأكيد عندما يكون الموظفون جاهزين للتغيرات الكبيرة التي من الممكن حدوثها مستقبلا .

وكذلك المشاركة في النقاشات الحرة ليست فقط تجعل الموظفين متأهبين للاستجابة إلى أي تغيرات جذرية قد تحدث إنما أيضا تجعلهم أكثر قبولاً لتلك التغيرات وهنا يكون التحصيل المعرفي قد حقق المواءمة للموظفين داخل المؤسسة . (134).

2.3.3- أثر التحصيل المعرفي على الرضاء الوظيفي لدى الموظفين .

هناك فوائد عديدة للتحصيل المعرفي الذي يؤثر مباشرة على الأفراد الموظفين ومن أهمها :

أ- يصبح بمقدور الموظفين التعلم أفضل في المؤسسات التي تعاني من نقص في المعرفة

ب- التهيئة الأفضل للموظفين للتعامل مع المتغيرات

ومن خلال الفوائد السابقة يتمكن الموظفون من الشعور بالثقة والرضا وذلك بسبب تدعيم المعرفة لديهم وزيادة مهاراتهم بالإضافة إلى زيادة فهمهم السوقية مقارنة مع موظفين آخرين أقل تحصيلاً في المعرفة منهم إضافة لذلك فإن المعرفة ((التحصيل المعرفي)) يساعد الموظفين في النظر للمشاكل التي تواجههم حيث إن قسماً من هذه المشاكل كانت قد واجهتهم سابقاً وثم معالجتها بصورة فعالة وأن هذه الطريقة التي تعتمد على الحلول التي يتم الحصول عليها بأسلوب المكافحة والاختبار يجعل الموظفين قادرين بفاعلية أكثر من أداء أعمالهم بما يجعلهم متحفزين ومدفوعين دوماً للأداء الأفضل لإنجاح الموظفين في أداء أعمالهم يعتبر من أهم عوامل الدافعية ومواجهة المشاكل (135).

وإن جميع هذه الأمور من نتائج زيادة الموظفين لمعارفهم وتحسين القيمة المعرفية لهم بالإضافة إلى تعظيم الأداء وكل هذه الأمور تؤدي إلى زيادة الرضاء الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة

134 - سهيلة محمد عباس - مرجع سبق ذكره ، ص ص 186-197.

135 - كريس أشتون . تعريب على أحمد إصلاح . تقييم الأداء الاستراتيجي ، المعرفة والأصول الفكرية ، القاهرة : بيمك للنشر والتوزيع ، 2001، ص ص 119-121.

وهناك بعض المداخل الأخرى بالإضافة إلى ما ورد سابقاً تقدم في زيادة الأداء للموظفين مثل التدريب والتطوير حيث تساهمان مباشرة في رفع دافعية الموظفين وبالتالي زيادة الرضا لديهم في العمل . (136).

3.3.3- أثر المعرفة (التحصيل المعرفي) على العمليات الإدارية .

ساعد التحصيل المعرفي أيضاً على تحسين العمليات والفعاليات مثل تسجيل المواليد، عقود الزواج ، تسجيل حكم الطلاق ، وإصدار وقائع الطلاق خارج المدينة ، (داخل المؤسسة قيد الدراسة)

جميع هذه الآثار يمكن معرفتها من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية وهي (137) :-

* الفعالية : وتعني أداء العمليات الأكثر مناسبة أو ملائمة وأحد أفضل القرارات الممكنة.

*الكفاءة : وتعني أداء العمليات بسرعة وبأقل تكلفة(138).

* الابتكار والإبداع : ويعني أداء العمليات بصورة مبدعة وحديثة مما يؤدي إلى تحسين الفعالية.

وستتناول هذه الأبعاد في الفصل القادم (139).

ويساعد التحصيل المعرفي ((المعرفة)) على تحسين المعايير السابق ذكرها في العمليات التي يقوم بها السجل المدني من خلال العديد من الفعاليات بما في ذلك تبادل المعرفة بين موظفي السجل المدني وجعلها شائعة ومتاحة لدي الجميع واستخدامها في حل المشاكل التي تواجههم أثناء تأدية أعمالهم .

وستتكلّم على أثر المعرفة على المعايير أو الأبعاد الآتي ذكرها بشيء من التفصيل .

136 -حسين الصادق حسن عبد الله . إدارة الجودة الشاملة في ظل استراتيجيات الأعمال ، المؤتمر العلمي الثاني ، الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة – عمان ، 2006، ص ص 26 - 27.

137 -ساطع رزوق وعلاء زلموط – العوامل المؤثرة على فاعلية إدارة المعرفة المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية . المؤتمر العلمي الدولي الخامس، لاقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية – عمان ، 25-27 أبريل 2005 ، ص11

138 - ذهيبه موساوي وخالدي خديجة وفصل بوطيبة – التسيير بالكفاءات نموذج نوعي لتنظيم العمل وتسيير الموارد البشرية في المنظمات، المؤتمر العلمي الدوري الخامس لاقتصاد المعرفة – عمان : 27/25 أبريل 2005 ص ص 5 6.

139 - مها مهدي قاسم – تغيير الثقافة التنظيمية كاحد مداخل إدارة المعرفة – المؤتمر العلمي الدوري الخامس – لاقتصاد المعرفة، عمان ، 27/25 أبريل 2005، ص26.

1.3.3.3- أثر المعرفة (التحصيل المعرفي) على فاعلية العمليات :-

تساعد المعرفة المؤسسة في جعلها أكثر فاعلية في أداء عملها من خلال مساعدتها شخصيا في اختيار وتنفيذ العمليات الأكثر مناسبة وملاءمة لأعمالها . لأن المعرفة تساعد الموظفين في المؤسسة على اختيار المعلومات ذات القيمة العالية والضرورية وهذا ينتج عن استخدام القاعدة المعرفية من قبل القادة الإداريين في المؤسسة وبالتالي يؤدي إلى تقليل الحاجة إلى تحديث الخطط وجعل الخطط أكثر استقرارا وبالمقابل فإن الموظف صاحب المعرفة الضعيفة دائم الوقوع في الأخطاء في عمل المؤسسة لأن تكرار الأخطاء القديمة (140).

2.3.3.3- أثر المعرفة (التحصيل المعرفي) على كفاءة العمليات :-

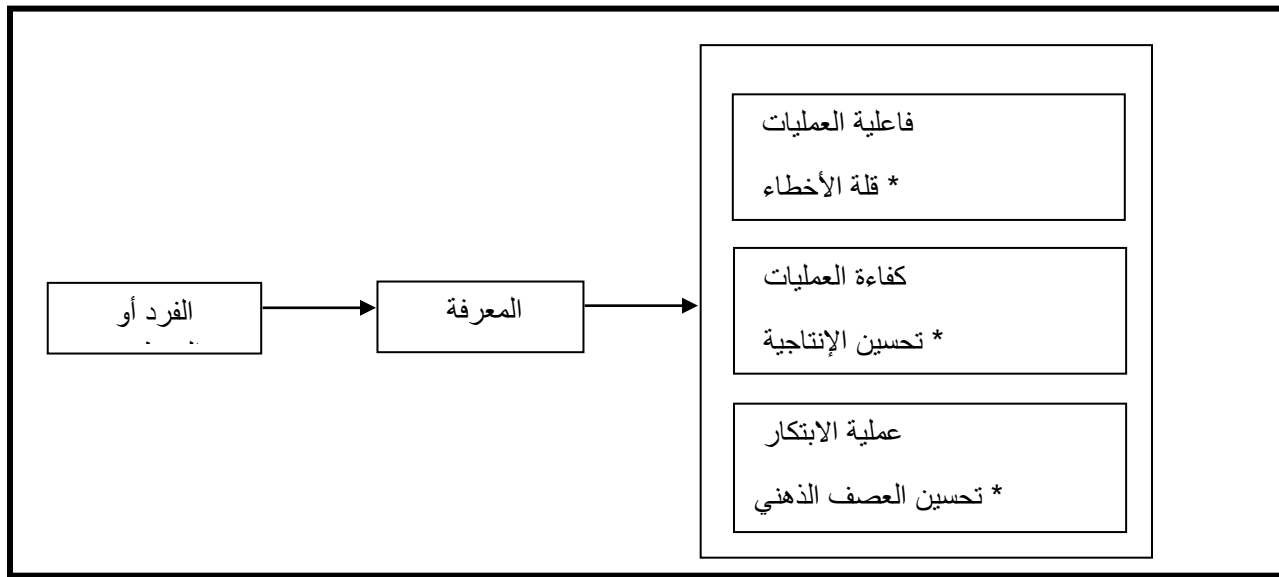
إن المؤسسات التي بها موظفون تحصيلهم المعرفي جيد يمكن أن تكون أكثر كفاءة من خلال الأداء التالي :-

- أ- موظفيها أكثر مشاركة في المعرفة والإنتاج واستعداد لمواجهة تحديات العصر.
- ب- مساعدة الموظفين الجدد في الحصول على المعرفة ومساعدتهم على الظهور .
- ج- تقليل الكلفة ذات العلاقة بالاستنتاجات والوصول إلى الأنماط المختلفة من المعرفة القيمة .

¹⁴⁰ - مهجة أحمد ، أثر المعرفة على مؤشرات التنمية التكنولوجية والبشرية والاقتصادية - عمان - المؤتمر العلمي الدولي الخامس - لاقتصاد المعرفة - عمان 25- 27 أبريل ص

2.3.3.3- أثر المعرفة (التحصيل المعرفي) على الابتكار والإبداع في العمليات .

بمقدور المؤسسة تحقيق الاعتماد المتزايد على المعرفة المشتركة من خلال مساهمة الموظفين في خلق وإبداع الحلول المبتكرة للمشاكل بالإضافة إلى تطوير العمليات التي تقوم بها المؤسسة وقد وجد أن الموظفين أصحاب المعرفة أكثر تحفيزاً لنشاطات العصف الذهني لديهم وبالتالي مساندة عملية الابتكار (141)..



الشكل (13) أثر المعرفة (التحصيل المعرفي) على المنتج أو الخدمة (142).

أثر المعرفة (التحصيل المعرفي) على الأداء المؤسسي: تؤثر المعرفة وبشكل كبير على الأداء المؤسسي العام للمؤسسة حيث تظهر هذه الآثار في اتجاهين هما (143):

141 - فليح حسن خلف ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 14 15

142 - عبد الستار علي ، عامر إبراهيم قنديل ، غسان العمري ، مرجع سبق ذكره ص 208.

143 - السيد محمد جاد الرب ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 448 - 449.

حيث يظهر عند استخدام المعرفة في تطوير أ- الآثار المباشرة على الأداء المؤسسي :-
وابتكار المنتجات والخدمات الجديدة التي تؤدي إلى زيادة العوائد والأرباح وبالتالي فإن قياس
الأثر المباشر مسألة سهلة التنفيذ ومباشرة حيث يمكن ملاحظتها من خلال قياس معدل العائد
على الاستثمار .

ب- الآثار غير المباشرة على الأداء المؤسسي :- حيث من الصعب قياسه وملاحظته مثل رضا
وولاء الزبائن للمؤسسة أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة .

الخاتمة

تناول الباحث في هذا الفصل مجموعة من النقاط التي تخص الأداء الوظيفي وهي مفهوم الأداء الوظيفي ، والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، وفلسفة ومعايير رفع كفاءة الأداء الوظيفي وخصائص الأداء الوظيفي وأهداف قياس الأداء، ويرى الباحث أن الأداء الوظيفي غالبا ما يتأثر بالتحصيل المعرفي للموظفين داخل المؤسسة وسوف يقوم الباحث بدراسة هذا التأثير من خلال الدراسة الميدانية .

الفصل الرابع

الواقع الميداني

- تعريف بمصلحة السجل المدني غريان .
- الهيكل التنظيمي .

- وظائف ومهام السجل المدني .
- المعاملات التي تتم بالسجل المدني .
- الوصف الإداري والفني لنظام معلومات السجل المدني غريان

1.4- نبذة عن السجل المدني :-

مفهوم السجل المدني :- السجل المدني أو مكتب الأحوال المدنية أو البلدية والمرافق ومهما تعددت الأسماء وتغيرت فإن التعريف الثابت والمفهوم لدى الجميع على مختلف مستوياتهم وثقافتهم هو جوهره مؤسسة عامة الغرض منها تسجيل وتخزين المعلومات المتعلقة بحدوث الواقعات الحيوية وخصائصها واسترجاع تلك المعلومات لدى الاحتياج في الأغراض القانونية والإحصائية وغيرها(144).

وتتميز طريقة التسجيل بأن لها صفة الدوام والاستمرارية والإلزام فبالنسبة للاستمرار فإن السجل المدني كمؤسسة عامة ينبغي أن يكون متاحا للجمهور وان يسجل الواقعات الحيوية حال حدوثها بالإضافة إلى أن وثائق التسجيل يحتفظ بها على نحو يتسنى معه استرجاع محتويات كل منها على حدة في أي وقت حسب الاقتضاء أما صفة الدوام تستلزم هيئة تتمتع بقدر كاف من الاستقرار الإداري ولا يكون عملها محدوداً بعامل وتعتمد هذه الخاصية على السلطة والصلاحيات التي تمنح الإدارة السجل المدني عن طريق سن قانون لهذا الغرض .

2.4- نشأة السجل المدني :-

يرجع تاريخ السجل المدني إلى أواخر القرن السادس عشر حيث باشرت دولة إيطاليا تسجيل بيانات لسكانها كالولادة والزواج وطبقت المملكة المتحدة هذا النظام وعملت على تسجيل واقعات الميلاد والزواج والوفاة ونشأة ما يسمى مركز تسجيل العائلة حوالي عام 1837 تبعتها فنلندا والتي قامت بإنشاء مركز التسجيل السكاني والذي يتم فيه تسجيل كل ما يتعلق بالسكان وعناوين المباني .

وتطور مفهوم التسجيل المدني ليشمل حالات الميلاد والزواج والطلاق والوفاة والجنسية تدريجيا الطلاق والوفاة والجنسية تدريجيا أن أصبح مع بداية القرن التاسع عشر قاعدة أساسية وشاملة للمعلومات المدنية التي يعتمد عليها لمتابعة التطور السكاني والاجتماعي وتخطيط مشاريع التنمية اللازمة لهذا التطور .

وترجع بداية التسجيل المدني في ليبيا إلى إحصاء السكان أجرتها إيطاليا عام 1936 باستخدام استمارات وسجلات اعتبرت فيما بعد أصولا للقيّد بالسجل المدني تم تبعه إحصاء آخر خلال سنتي 1954 - 1964 لتحديد المقيمين والمتواجدين على الإقليم من الأجانب وقد اعتبرت استمارات وسجلات الإحصاء للسنوات 1936 - 1954 - 1964 الركيزة الأولى الفعلية للسجل المدني بليبيا .

وفي عام 1968 صدر القانون رقم 68/36 بشأن الأحوال المدنية والذي ما يزال ساري المفعول مع إجراء بعض التعديلات على بعض موادّه بموجب لوائح وقرارات تشريعية وحدد هذا القانون السجلات والإجراءات والأحكام القانونية المنظمة للقيّد بالسجل المدني حتى صدور قرار الوزارة الداخلية رقم 15 لسنة 2000 الذي أنشئت بموجبه مصلحة الأحوال المدنية وتتبع وزارة الداخلية للعدل وأسندت إليها كافة الاختصاصات المتعلقة بالأحوال المدنية . (145)

3.4

الهيكل التنظيمي

4.4- وظائف ومهام السجل المدني(146) :-

- 1- إصدار وثائق رسمية وقانونية لإثبات هوية الفرد داخل المجتمع ووجوده حيا أو ميتا .
 - 2- إصدارات السجل المدني مثل شهادات الميلاد، والإقامة، والوضع العائلي، والحالة الاجتماعية، وغيرها للاستفادة منها .
 - 3- تطبيق قانون الأحوال المدنية من زواج وولادة وطلاق وغيرها .
 - 4- الحفاظ على الأصول والأنساب بالدرجة الأولى، لأن أساس عمل السجل المدني هو أرشفت أوراق العائلة الأصلية .
 - 5- تطوير طرق حفظ الوثائق على الحواسيب والمنظومات بطرق متطورة للحفاظ عليها .
 - 6- توفير بيانات تفصيلية حول أفراد الأسرة الليبية تساهم في بناء قاعدة بيانات وطنية وإقليمية وعربية .
- من خلال المهام الموضحة أعلاه يتم تحقيق الهدف الرئيسي في عمل السجل المدني هو تسجيل وتخزين المعلومات المتعلقة بحدوث الوقائع الحيوية وخصائصها واسترجاع تلك المعلومات لدى الاحتياج إليها في الأغراض القانونية والإدارية والإحصائية وغيرها .
- مع الإشارة أن مهام ووظائف السجل المدني مرتبطة ارتباطا كاملا بقانون الأحوال الشخصية وأي تغيير في هذا القانون يغير من مهامه ووظائفه

5.4- المعاملات التي تتم في السجل المدني (147) (148) (149):-

تتضمن المعاملات التي تتم بالسجل المدني كل ما يوثق من أحوال مدنية تخص الفرد داخل المجتمع بشكل رسمي وقانوني وهي متنوعة الشكل موحدة في المضمون وكلها صادرة حسب قوانين ولوائح الأحوال المدنية والتسجيل المدني وتتطور بتطور المجتمع واختلاف حاجته .. وسواء كانت هذه المعاملات داخلية أو خارجية فجميعها تكون الوثائق التي يضمها التسجيل المدني ويعتمد بها مثل عقود الزواج ، وواقعات الولادة...وهذه المعاملات تشمل :-

1- إصدار كتيب العائلة .

2- التبليغ عن المواليد وواقعات الولادة .

3- واقعات الزواج .

4- واقعات الطلاق .

5- واقعات الوفاة .

6- واقعات الأنتقالة والاكتتاب .

7- ساقطة القيد .

8- الإحصائيات .

9- سجل الأجانب .

يمكن توضيح بعض المعاملات التي يقوم بها السجل المدني غريان :

¹⁴⁷ -مقابلة مع السيد عبد المنعم الباشوشي موظف بالمكتب الرئيسي غريان بتاريخ 2010/6/10.

¹⁴⁸ - مقابلة مع السيد ميلاد محمد إبراهيم مدير مكتب فرع القواسم تاريخ الزيارة 2010/12/5

¹⁴⁹ مقابلة مع السيد عبد الحكيم امحمد خليفة موظف تاريخ الزيارة 2011/1/5

أولاً :- إصدار كتيب العائلة (150) :

هناك أنواع من المعاملات لإصدار كتيب العائلة وهما :

- إصدار كتيب العائلة جديد .. متزوج جديد أو أسرة جديدة .
- إصدار كتيب عائلة من الطبعة الخضراء بدلاً من الكتيب السابق ذا الطبعة الزرقاء .
- إصدار كتيب عائلة بدل فاقد .
- إصدار كتيب عائلة بدل تالف .

أ- إصدار كتيب عائلة الأسرة جديد : يتطلب هذا الإجراء الوثائق الآتية (151):-

1- نسخة من عقد الزواج .

2- كتيب عائلة الزوج والزوجة في حالة إدراجها في نفس المكتب أو طلب إنتقاله للزوجة في حال اندراجها في مكتب آخر غير مكتب زوجها ...

3- عدد من الصور الشخصية للزوج والزوجة مع ملاحظة خلفية زرقاء .

4- الجنسيات إن وجدت .

هذا عندما تكون الزوجة والزوج من الجنسية الليبية، أما عند الزواج من غير

ليبية فتكون الإجراءات كالتالي :

- توثيق الزوجة في سجل الأجانب .
- موافقة الشؤون الاجتماعية .
- توثيق عقد الزواج في السفارات والمحكمة التابع لها المواطن إذا كان العقد خارج ليبيا .

- وبعض الإجراءات الأخرى بالإضافة إلى القانون السابق ذكره من قبل الزوج

ب- إصدار كتيب عائلة من الطبعة الخضراء بدلا من الطبعة الزرقاء أي معاملة استبدال : - في هذا النوع من المعاملات تكون الإجراءات مختلفة بعض الشيء عن معاملات الاستخراج .

عدد من الصور الكتيب السابق الطبعة الزرقاء .

بيانات الزوج والزوجة من كتيبات عائلاتهم من خلال الشهادت الإدارية أو الميلاد أو الوفاء أو الإقامة (152) .

ج- إصدار كتيب بدل فاقد أو تالف .

يضاف إلى الوثائق السابقة محضر ضياع ومحضر التلف .

ثانياً :- واقعات الولادة :-

يتم تسجيل المولود بالسجل المدني حسب نماذج خاصة تعد لهذا الغرض هذه النماذج معدة من مصلحة الأحوال المدنية ومعتمدة ويتكون هذا النموذج من عدة بيانات خاصة . (أنظر نموذج 32 الموجود في الملحق رقم(4) .

هذا وتتنوع النماذج حسب أماكن الولادة فهناك نماذج واقعات الولادة عندما تكون خارج الشعبية المسجل بها والد المولود ... وأيضا الخاصة بالسفارات والقنصليات والتي تتضمن اللغة الأجنبية بالإضافة إلى اللغة العربية .

ثالثاً :- واقعات الزواج :-

يتم توثيق واقعات الزواج من خلال المأذون الشرعي المكلف داخل كل مدينة .

يتم التصديق على عقود الزواج من قبل موظف مختص بعد مراجعته من حيث بياناته ويشترط في العقد أن يكون المأذون الشرعي يتبع المكتب الذي يتبع المجلس المحلي أو يكون الأزواج من مجلس المحلة نفسه وخاصة الزوجة، فمثلا إن كان المأذون من مكتب القواسم وأيضا إذا كان المأذون من مكتب حي الأندلس وكان أحد الزوجين من حي الأندلس توثيق العقد داخل مكتب حي الأندلس وأيضا إذا كان الزوجين من غير المجلس المحلي القواسم وكان المأذون من المكتب فيسجل العقد أيضا بالمكتب التابع له المأذون مع العلم تكون هناك أربع نسخ للعقد الواحد بعد اعتمادها وتصديقها داخل السجل المدني يتم الاحتفاظ بنسخة داخل أرشيف المكتب ونسخة للزوج ونسخة لأهل الزوجة أو ما ينوب عنها والأخيرة تحفظ في أرشيف المحكمة .

وهناك سجلات تعد تسجيل هذه العقود تصنف حسب السنوات للرجوع إليها حسب الحاجة .

رابعاً : واقعات الطلاق :-

في الأصل هي أحكام صادرة من المحاكم المختصة بانفصال الزوجين إما بالتراضي أو بحكم المحكمة .. ويتم تسجيل أحكام الطلاق الصادرة من خلال المدن أو بلديات في المكاتب التابعة لها في سجل خاص بواقعات الطلاق وتتم عملية الفصل القانوني من ورقة العائلة والكتيب .

خامساً : الوفاة :-

يتم التبليغ عن واقعة الوفاة حسب نماذج معدة مسبقاً تحتوي على جميع البيانات الخاصة بالمتوفى وأسباب وفاته ومكانها فالجهة التي قامت بالتبليغ وعلى هذا الأساس تتم إجراءات الفصل في ورقة العائلة ويتم تسجيل الواقعة في الشكل الخاص بالواقعات والاحتفاظ بنموذج التبليغ وتصريح الدفن وتقرير الطبيب أو محضر الشرطة أو النيابة ... إلخ، ويجب تنويه إلى نماذج الواقعة التي تصدر من جهات أخرى وخاصة التي تصدر عن السفارات في الخارج والقنصليات (153).

* الانتقال والاكنتاب : هناك نوعان من الانتقالة وهي :-

1- انتقالة فردية : وهذا النوع من نموذج طلب الانتقالة يقتصر على فرد من عائلة وبالأحرى يمكن تحديدها بنقل الزوجة إلى المكتب الذي ينتمي له الزوج باعتبار الزوجة فرد من عائلة غير موجودة بالمكتب الذي ينتمي له الزوج .

وكمثال على ذلك :- قد تكون الزوجة تتبع مكتب السجل المدني القواسم التابع لمدينة غريان . والزوج يكون من مكتب حي الأندلس التابع لمدينة طرابلس هنا يتم نقل الزوجة بموجب عقد الزواج وكتيب والدها .. حتى يتمكن الزوج من الحصول على كتيب عائلة يتضمن النموذج الخاص بالنقل كل البيانات المطلوبة من تاريخ الميلاد ومكانه والاسم بالكامل واللقب وبيانات الوالد والوالدة والجنسيات والإقامة وبيانات الكتيب المدرجة به سابقا ... ويتم الاحتفاظ بنسخة طبق الأصل من نموذج الانتقال في ورقة عائلة والدها ..

2 – انتقالة الأسرة :- قد تفرض بعض الظروف على العائلة الانتقال إلى مكان آخر وهذا الانتقال يؤثر على العائلة للحصول على بعض الأوراق التي تخصها في إتمام إجراءاتها الإدارية والقانونية .. مما يجعل بعض الأسر ترغب في نقل

نفوسيتها إلى أقرب مكان تتواجد فيه حسب رغبتها وتتم عملية نقل الأسرة بعد موافقة المكتب المنقول إليه وحصولها على اكتاب به .. أي الموافقة والاكتاب من المكتب المنقول إليه وموافقة المكتب الأصلي تتم عملية النقل بإصدار نموذج ورقة عائلة جديد تتضمن أفراد الأسرة ورب العائلة المنقولة بكامل بياناتها .. وطلب انتقاله وصورة طبق الأصل من سجل المن سجل الانتقال ويتم النقل ... ويحتفظ بورقة العائلة الأصلية للأسرة المنقولة بعد تسجيلها في سجل الانتقال . (154)

أما الاكتاب فهو جزء مكمل ورئيسي لعملية الانتقال بالاكتاب الإنتقال فردية تتم بعد عملية النقل حيث يتم تسجيل الانتقال في سجل الاكتاب الخاص بالمكتب أي تسجيل المنقل وبياناته في السجل .

أما اكتاب انتقال الأسرة فيتم قبل عملية الإنتقال حيث يتم تسجيل الأسرة ومنحها رقم جديد داخل المكتب المنقولة إليه ويكون هناك شرط أساسي وهو منح الاكتاب لمدة شهرين لتتم الإنتقال وإذا تجاوزت الأسرة هذه المدة ولم تتم إجراءات النقل يلغى الاكتاب داخل المكتب

رابعاً : ساقطي القيد :- يخص هذا المحور الأطفال اللقطاء وغير شرعيين وإصدار شهادات اللصق وغيرها .

سجل الأجانب يختص بتسجيل الأجانب المقيمين والمتزوجين بليبيات والطالبين الجنسية الليبية ..

*** الإحصائيات :-**

يقوم السجل المدني كل شهر بإعداد إحصائية دورية لجميع المعاملات والواقعات مع بعض التفاصيل ... مثل احصائيات الولادة وأنواعها (ذكور ، إناث ، فردية ، توائم) وإحصائية الوفيات عددها ونوعها وتعدد أسبابها (طبيعية ، غير طبيعية) وإحصائية عقود الزواج وواقعات الطلاق . وعدد الأسر المنتقلة .. وعدد الأسر الجديدة .. وكل ما يرد في السجل المدني بالإضافة إلى الإحصائيات التي تتم حسب الطلب من جهات مختصة .. مثل إحصائية السكان (عدد الأسر) أو إحصائية فئة عمرية معينة وكل هذه الإحصائيات تعد في نماذج خاصة (155).

5 / الوصف الإداري والفني لنظام معلومات السجل المدني غريان:

عنوان النظام المستخدم: من خلال متابعة الباحث العمل في مصلحة السجل المدني بغريان وجد أن النظام القائم بالمصلحة ينقسم إلى نظامين:

أ- النظام اليدوي : وفيه يتم العمل خلال الموظفين بالمصلحة ويتم إنجاز الأعمال بالطريقة الورقية التقليدية، وقد تم تناوله هذا الموضوع في المباحث السابقة (156).

ب - النظام الآلي : يتمثل هذا النظام في منظومة مصلحة السجل المدني بغريان، والتي تم بداية العمل بها في سنة 2002 حيث اقتصر العمل بها في إلى مكتب الإصدار الرئيسي للمصلحة وفي عام 2009 تم تعميم العمل بالمنظومة على جميع المكاتب الفرعية (157).

اللغة البرمجية المستخدمة : (158).

تم تصميم منظومة مصلحة السجل المدني باستخدام اللغة المرئية فيجول بيزك، ويمكن توضيح تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بمصلحة السجل المدني بغريان من خلال الجدول التالي :

(يوضح تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالمصلحة (159). جدول رقم 9)

مكان وجود الجهات	الحواسيب	الطابعات	الفاكس	الماسحات الضوئية
مكتب القواسم	2	2	-	1
مكتب تغرنة	3	2	1	2

(156) – مقابلة مع سالم ميلاد . موظف فرع القواسم ، تاريخ الزيارة 2012/9/6

(157) – مقابلة مع حسام حسين محمد . موظف فرع القواسم ، تاريخ الزيارة ، 2012/9/6

(158) – مقابلة مع أبو بكر المميز ، بتاريخ 1012/9/10

(159) – مقابلة مع الأخ : جمال الصقري . بفرع غريان الموكن، تاريخ الزيارة : 2012/9/10

1	-	1	2	مكتب بني نصير
1	-	1	2	مكتب بني خليفة
1	-	1	2	مكتب العربان
1	-	1	1	مكتب الرابطة ووادي الحي
1	-	1	1	مكتب الأصابعة
1	-	1	1	مكتب أبو زيان
1	-	1	1	مكتب يفرن
1	-	2	3	مكتب تغسات
1	-	1	1	مكتب المتتاتين

الوظائف المستخدمة بالنظام :

إن النظام المستخدم في مصلحة السجل المدني بغريان يقوم بعدة وظائف مهمة منها(160).

1. وظيفة الإدخال : يتم تجميع البيانات من مصادرها المختلفة ثم يتم إدخالها بالمنظومة حيث تخزن في قواعد بيانات المنظومة (161).
2. وظيفة المعالجة : تأتي هذه الوظيفة بعد وظيفة إدخال البيانات حيث تم معالجة تلك البيانات من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة .
3. وظيفة الإخراج : تعتبر اهم وظيفة من وظائف النظام ، والتي من خلالها يتم الاستفادة من النظام حسب متطلبات العمل، حيث بالإمكان الحصول على المعلومات في شكل تقارير وإحصائيات ورقية أو من خلال شاشات الحاسوب حسب الحاجة ورغبات المستفيد ومن هذه المخرجات (شهادة الميلاد، تقارير عن مواليد شهر معين ، ... الخ).

عدد العاملين بالمنظومة :ال

يبلغ عدد العاملين بالمنظومة 34 موظف والجدول التالي يوضح التخصصات العلمية لهم:

(يوضح التخصصات العلمية للعاملين بمنظومة السجل 10 جدول رقم)

المدني (162).

ر.م	الوظيفة	العدد	التخصص
1.	مشرف عام المنظومة	1	حاسب آلي
2.	مشرف مكتب فرعي	3	حاسب آلي

(160) – مقابلة مع أبو بكر المميز بتاريخ : 2012/9/10

(161) – مقابلة مع نور الدين الهمالى سالم بتاريخ 2012/9/11

(162) – الجدول من إعداد الباحث خلال فترة جمع البيانات

محاسب	4	مدخل بيانات	.3
حاسب آلي	5		
إدارة أعمال	2		
تخصصات مختلفة مع دورات في استخدام الحاسوب	11	موظف استقبال	.4

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين حاملِي شهادة الحاسب الآلي أعلى نسبة من التخصصات الأخرى ، لذلك نلاحظ عدم وجود وظيفة فني صيانة للمنظومة وهذا أحد مشاكل النظام القائم . (163).

طبيعة الاستخدام :

من خلال الإطلاع على نظام معلومات السجل المدني غريان نلاحظ أنه يتم إدخال

البيانات بمنظومة الأحوال المدنية بغريان من خلال مرحلتين :

الأولى: إدخال البيانات الأولية للمواطنين .

الثانية: إضافية المتغيرات التي تحدث في حالات الاحوال المدنية للمواطن.

المرحلة الاولى : تهيئة المنظومة

يتم إدخال البيانات الأساسية وتخزينها بالنظومة من واقع بيانات ورقات العائلة ويتم إدخالها مرة واحدة فقط ولغرض من هذه المرحلة هي إثبات البيانات الأساسية لتلك الحالة وتعتبر هذه المرحلة مهمة ويجب القيام بها حتى يتمكن النظام من مواكبة التغير الذي يحدث للسكان.

المرحلة الثانية: توثيق التغيرات التي تحدث في الاحوال المدنية

يتم في هذه المرحلة توثيق واقعات الميلاد والوفاء والزواج والطلاق وإدخالها بالحاسوب عن طريق النماذج المعدة لذلك حسب الطلب.

والجدول التالي يوضح البيانات الأساسية الخاصة بواقعات الميلاد والوفيات والزواج والطلاق التي يتم تخزينها بالمنظومة (164).

(يبين واقعات الميلاد والوفيات (165).11 جدول رقم)

واقعة الميلاد	واقعة الوفيات
خصائص نموذج التسجيل - اسم مكتب السجل المدني . - واقع صحيفة التسجيل - تاريخ التسجيل	خصائص نموذج التسجيل - اسم مكتب السجل المدني . - واقع صحيفة التسجيل - تاريخ التسجيل
خصائص المولود: - الاسم. - الجنس - صحة المولود - خصائص الواقعة : - تاريخ ووقت حدوث الواقعة - مكان حدوث الواقعة - نوع مكان الولادة (مستشفى ، منزل..) - نوع الولادة (فردي توأم، اكثر) - المشرف على الولادة	خصائص المتوفي: - اسم المتوفي - الرقم الشخصي - الجنس - تاريخ الميلاد او العمر عند الوفاء - محل الإقامة الجنسية - مكان الميلاد - الحالة الزوجية - المهنة
- الاسم - الرقم الشخصي - تاريخ الميلاد - محل الإقامة المعتاد - الجنسية - الحالة الزوجية - المهنة المعتادة - مدة الحمل - عدد المواليد الأحياء للأم	- تاريخ ووقت حدوث الواقعة - مكان حدوث الواقعة المدنية - سبب الوفاء
خصائص الأب - الاسم - الرقم الشخصي - تاريخ الميلاد - محل الإقامة	- الاسم - محل الإقامة - العلاقة بالمتوفي

	• الجنسية • الحالة الزوجية
	خصائص المبلغ : • الاسم • محل الإقامة • العلاقة بالمتوفي

(يبين واقعات الزواج والطلاق (166) 12 جدول رقم)

واقعة الطلاق	واقعة الزواج
خصائص نموذج التسجيل - اسم مكتب السجل المدني . - واقع صحيفة التسجيل - تاريخ التسجيل	خصائص نموذج التسجيل - اسم مكتب السجل المدني . - واقع صحيفة التسجيل - تاريخ التسجيل
خصائص المطلقين: بنود منفصلة لكل من المطلقين - الاسم - الرقم الشخصي - الجنس - تاريخ الميلاد - مكان الميلاد - محل الإقامة - الجنسية - الديانة - المهنة - عدد الزوجات السابقة ترتيب الزواج	خصائص الزوجين: بنود منفصلة لكل من الزوجين - الاسم - الرقم الشخصي - الجنس - تاريخ الميلاد - مكان الميلاد - محل الإقامة - الجنسية - الديانة - المهنة - عدد الزوجات السابقة - ترتيب الزواج
خصائص الواقعة : - تاريخ وقوع حدوث الواقعة - مكان وقوع حدوث الواقعة	خصائص الواقعة : - تاريخ وقوع حدوث الواقعة - مكان وقوع حدوث الواقعة
خصائص المبلغ : - الاسم - محل الإقامة - الرقم الشخصي - العلاقة بأحد الطرفين المنفصلين	خصائص المبلغ : - الاسم - محل الإقامة - العلاقة بأحد الزوجين

	الشهود : - الاسم - محل الإقامة - الرقم الشخصي - الجنس

إجراءات التسجيل والتوثيق بالمنظومة :

يمكن تلخيص الإجراءات المستخدمة من حفظ المنظومة بيانات والواقعات الحيوية ميلاد او زواج أو خلاف .. الخ(167).

1. استلام النموذج المعد لإدراج الواقعة بالمنظومة

2. إدراج البيانات بالمنظومة والتأكد من صحتها .

3. اعتماد مدخل البيانات على النموذج .

مخرجات منظومة السجل المدني:

تتعدد مخرجات المنظومة ويمكن توضيحها بالجدول التالي:

(مخرجات المنظومة 13 جدول رقم)

نوع الجدول	ر.م
شهادة ميلاد	1.
شهادة وفاة	2.
شهادة وضع عائلي	3.
شهادة إقامة	4.
شهادة حالة اجتماعية	5.
تقرير عدد السكان حسب السنة	6.
تقارير إحصائية مواليد ووفيات	7.

شهادة إدارية	8.
--------------	----

ولمعرفة أكثر لمعرفة المعلومات والبيانات الشخصية التي يتم إدخالها بالمنظومة
أنظر إلى نماذج إدخال واقعات الميلاد والزواج والطلاق والوفيات ..الخ.

نموذج بيانات (الزوجة - المطلقة - الحاضنة - الأرملة)

ت (الزوجة / المطلقة الحاضنة / الأرملة)
ج الصورة

الرقم الشخصي: 2

الاسم: []

الاب: []

الجد: []

اللقب: []

ن الميلاد: طرابلس

ت/الميلاد: 21 / 7 / 1984

المكتب: []

الميلاد ليبيا: []

ت/التسجيل: 3 / 3 / 2012

المسجل المدني: القواسم

ج/الاجتماعية: []

بكر []

متزوجة []

مطلقة []

أرملة []

جنس: ذكر [] أنثى []

صية: ليبي/ة []

عقبة: []

ديانة: مسلم/ة []

د القيد انتقال: []

يخ الاكتتاب: []

رقم الهوية: []

ج/الاصدار: []

ت/الاصدار: 1 / 1 / 1900

قادم ر/قيد: 934828

قادم ر/و/ع: 0077632

المسجل المدني: طرابلس المركز

س المدني: 2012 / 1

عدد الملفات المطابقة لنتيجة البحث 1

ر/بمسجل	المسجل المدني	ت ق	مكانه	رمس الطلاق	المسجل/م	مكان الطلاق	ت/ق	القيد المقيد به
856	طرابلس المركز	2011/07/1	طرابلس					2456598

لا توجد صورة لهذا الملف

عرض تلقائي []

أخذ صورة []

تعديل [] خروج []

نموذج بيانات القيد للمواطن (المستفيد)

Update

Google

تحديد بيانات القيد

شاشة البحث شاشة البيانات

رقم القيد **F458598**

هوية سند الاكتساب

رجوع القادم منها

م من المدني

المقيد به

عدد الافراد بالاسرة

حالة القيد

الصلة برب الاسرة

الاسم

رقم

ورقة ع

رقم القيد

تاريخ القيد

الورقة القادم منها

الترتيب

رقم

الاسم

وع

عرض

حالة القيد

موجود

منتهى

منقول

نتيجة البحث

عدد الملفات المطابقة لنتيجة البحث 1

رقم	الاسم	ورقة ع	رقم القيد	تاريخ القيد	الورقة القادم منها
1	علاء الدين	0026031	2458598	2012/03/03	0001977

خروج

طباعة بيانات القيد

طباعة الكشف

عرض بيانات القيد

نموذج بيانات برمجة المواليد

Update

مصلحة الأحوال المدنية

برمجة المواليد

رقم القيد المركزي

خروج

بيانات الولادة

بحث

عدد الملفات المطابقة لنتيجة البحث / المدرجين بالعائلة | 0 | أبناء

رقم	رقم القيد	الاسم وياحي	اسم الأم	تاريخ الميلاد	الصلة
-----	-----------	-------------	----------	---------------	-------

منظومة المواليد

التاريخ: 09/16/2012 الوقت: 02:24:56 المستخدم:

نموذج تجديد بيانات القيد

القيد

شاشة البحث

شاشة البيانات

لا توجد صورة لهذا الملف

رقم 2458598

صفحة سند

صورة جديدة

قادم من 0001977

قادم من 445749

ت/الادخال/التعديدا 2012 03 03

نتيجة البحث

عدد الملفات المطابقة لنتيجة البحث 1

رقم	الاسم	ورقة ع	رقم القيد	تاريخ القيد	الورقة القادم منها
1	علاء الدين	0026031	2458598	2012/03/03	0001977

خروج

طباعة بيانات القيد

طباعة الكشف

عرض بيانات القيد

نموذج تجديد بيانات القيد

Update

Google

تجديد بيانات القيد

شاشة البحث شاشة البيانات

رقم القيد 458596

شقة سند الاكتساب

رقع القادم منها

م من المدنى

المقيد به

قادم من قيد رقم

الشبكة المركزية

الشبكة المحلية

عدد الافراد بالاسرة

حالة القيد

الصلة برب رب الاسرة

التاريخ القيد

الترتيب

رقع

الاسم

رقع

موجود

منتهى

متنقل

نتيجة البحث

عدد الملفات المطابقة لنتيجة البحث 1

رقم	الاسم	ورقة ع	رقم القيد	تاريخ القيد	الورقة القادم منها
1	علاء الدين	0026031	2458596	2012/03/03	0001977

خروج

طباعة بيانات القيد

طباعة التكتيف

عرض بيانات القيد

أهم مميزات المنظومة : (168)

1. حفظ البيانات
2. سرعة الوصول إليها وسهولة معالجتها
3. الاستغناء للبحث في الأرشيف الورقي
4. تقليل الاستخدام الورقي
5. مساعدة الدولة في الحصول على الإحصائيات مثل المواليد والوفيات وعدد سكان المحافظة
6. المحافظة على سرية معلومات الموظفين من خلال المنظومة

أهم العيوب : (169).

1. تصميم المنظومة قديم ولم يحدث تطوير لها.
2. لا يوجد ربط شبكي بين المكاتب الفرعية والمكتب الرئيسي مما يؤدي لتأخير في العمل
3. لا يوجد فني صيانة للقيام بالصيانة الدورية للمنظومة .
4. بعض البيانات التي تحتاج إلى تعديل لا يمكن تعديلها إلا من خلال حذف كل البيانات المختلفة وإدراج من جديد مما يعني أن هناك عيوب في تصميم المنظومة
5. قلة المراجعة على البيانات المدخلة
6. وجوب مجموعة من البيانات بالسجلات اليدوية لم يتم إدخالها بالمنظومة
7. قلة وجود دورات لتأهيل وتطوير العاملين على المنظومة
8. قلة الحوافز المادية والمعنوية للعاملين بالمنظومة مما يؤثر على سير العمل .

(168) – مقابلة مع ماجد مفتاح قشوط بتاريخ 2012/9/6

(169) – مقابلة مع عبد المنعم محمد الساعدي بتاريخ 2012/9/6

9. تقليل عدد العاملين في السجل المدني.

الفصل الخامس

تحليل الجانب العملي

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

الأساليب الإحصائية: تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي كالتالي:

1. النسبة المئوية = المجموع / الكل $\times 100$

2. اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات (170)

يعتبر اختبار كرونباخ ألفا من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل بيانات الاستبيان , حيث للقيام بأي تحليل لبيانات الاستبيان يجب إجراء اختبار كرونباخ ألفا (α) وهو اختبار يبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من أسئلة الاستبيان . وتكون قيمة معامل كرونباخ ألفا ما بين (0 , 1) فعندما تكون قيمة معامل كرونباخ ألفا (0) فيدل على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات مفردات عينة الدراسة . أما إذا كانت قيمة معامل كرونباخ ألفا (1) صحيح فيدل على أن هناك ارتباطاً تاماً بين إجابات مفردات عينة الدراسة . ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل كرونباخ ألفا (α) هي 0.6 وأفضل قيمة تتراوح بين (0.7 إلى 0.8) وكلما زادت قيمته عن 0.8 كان ذلك أفضل .

2- التوزيع النسبي⁽¹⁷¹⁾:-

يستخدم أسلوب التوزيع النسبي لوصف طبيعة إجابات مفردات العينة على سؤال معين وفق المقياس المستخدم (مقياس ليكارت الخماسي) يتم الوصف كالتالي:-

أ- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (ضعيفة جدا) وتنخفض تدريجياً مع ارتفاع درجة الموافقة يشير إلى أن درجة الموافقة منخفضة جدا

—عمان : دار حامد، SPSS - محمود مهدي البياتي . تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي¹⁷⁰

2005، ص 49

¹⁷¹ - عابدة نخلة رزق الله - دليل الباحثين في التحليل الإحصائي - القاهرة - دار الكتب - 2002-ص158

ب- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (ضعيفة) وتنخفض تدريجياً مع الارتفاع والانخفاض في درجة الموافقة يشير إلى أن درجة الموافقة منخفضة

ج- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (متوسطة) وتنخفض تدريجياً مع الارتفاع والانخفاض في درجة الموافقة يشير إلى أن درجة الموافقة متوسطة

د - إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (عالية) وتنخفض تدريجياً مع انخفاض وارتفاع درجة الموافقة يشير إلى أن درجة الموافقة عالية

هـ- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (عالية جداً) وتتناقص تدريجياً مع انخفاض درجة الموافقة يشير إلى أن درجة الموافقة عالية جداً

3- اختبار ولكوكسن حول المتوسط (Wilcoxon test) ⁽¹⁷²⁾

يستخدم اختبار ولكوكسن لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط مجتمع الدراسة إذا كانت بيانات عينة الدراسة وصفية قابلة للترتيب أو كمية ولا تتبع التوزيع الطبيعي لذلك يتم استخدام هذا الاختبار لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل سؤال من أسئلة الاستبيان حيث تكون

الفرضية الصفرية :- متوسط درجة الموافقة على السؤال لا يختلف معنوياً عن المتوسط

المفترض (μ_0)

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على السؤال يختلف معنوياً عن المتوسط

المفترض (μ_0)

$$ZZ = \frac{R - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}} \quad \text{حيث}$$

z يكون إحصائي الاختبار ($n > 25$) أما إذا كان حجم العينة كبير

(أو مجموع رتب R- تمثل مجموع رتب الفروق التي إشارات لها سالبة (R حيث
 (أيهما أقل. وبالتالي يتم إيجاد قيمة الدلالة المعنوية (R+ الفروق التي إشارات لها موجبة
 المحسوبة باستخدام التوزيع الطبيعي المعياري ومقارنته بمستوى المعنوية المأخوذ في
 الاعتبار (عادة 5%). فإذا كانت قيمة الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى
 المعنوية المأخوذ في الاعتبار (عادة 5%) نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية
 البديلة. وهذا يدل على أن متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن
 المتوسط المفترض (μ_0). ولمعرفة ما إذا كانت درجة الموافقة عالية أو منخفضة
 نقارن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة بالمتوسط المفترض (μ_0) فإذا كان
 متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة أكبر من المتوسط المفترض (μ_0) فهذا يدل
 على أن متوسط درجة الموافقة يزيد معنويًا عن المتوسط المفترض مما يشير إلى
 ارتفاع درجة الموافقة. في حين إذا كان متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة أقل من
 المتوسط المفترض (μ_0) فهذا يدل على أن متوسط درجة الموافقة يقل معنويًا عن
 المتوسط المفترض مما يشير إلى انخفاض درجة الموافقة

حول المتوسط $4Z^{(173)}$ - اختبار

حول المتوسط لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط المجتمع Z يستخدم اختبار
 إذا كانت بيانات العينة كمية أي (في المستوى الفكري على الأقل) وتتبع التوزيع الطبيعي
 أو حجم العينة كبير حيث تكون :
 الفرضية الصفرية :- متوسط المجتمع الذي سحبت منه العينة لا يختلف معنويًا عن المتوسط
 المفترض (μ_0)

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط المجتمع الذي سحبت منه العينة يختلف معنويًا عن المتوسط المفترض (μ_0)

علما بأن (Z) يكون إحصائي الاختبار n فإذا كان حجم العينة كبيراً (30 >

$$Z = \frac{\sqrt{n}(\bar{x} - \mu_0)}{S}$$

وبالتالي يتم إيجاد قيمة الدلالة المعنوية المحسوبة باستخدام التوزيع الطبيعي المعياري ومقارنته بمستوى المعنوية المأخوذ في الاعتبار (عادة 5%). فإذا كانت قيمة الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية المأخوذ في الاعتبار (عادة 5%) نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. وهذا يدل على أن متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن المتوسط المفترض (μ_0). ولمعرفة ما إذا كانت درجة الموافقة عالية أو منخفضة نقارن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة بالمتوسط المفترض (μ_0) فإذا كان متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة أكبر من المتوسط المفترض (μ_0) فهذا يدل على أن متوسط درجة الموافقة يزيد معنويًا عن المتوسط المفترض مما يشير إلى ارتفاع درجة الموافقة. في حين إذا كان متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة أقل من المتوسط المفترض (μ_0) فهذا يدل على أن متوسط درجة الموافقة يقل معنويًا عن المتوسط المفترض مما يشير إلى انخفاض درجة الموافقة.

5.1 أدوات جمع البيانات :

- 1- المقابلة الشخصية : اعتمد الباحث على المقابلة غير المقننة لأنها أتاحت له الحصول على معلومات أكثر عمقا وتوسعا للمشكلة ، وهي تمتاز بكثرة المعلومات التي يوفرها المبحوثين .(174)(*)

2- الاستبيان : اعتمد الباحث على استمارة الاستبيان المغلق للحصول على البيانات التي تساعد على اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة حيث قام بتصميم استمارة استبيان. وللتحقق من صدق استمارة الاستبيان تم استخدام طريقة صدق المحتوى بأسلوب صدق المحكمين (Construct Validity) حيث تم عرض استمارة الاستبيان في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين المتخصصين⁽¹⁷⁵⁾ في مجال الإدارة والإحصاء وطلب منهم الحكم على مدى مناسبة الفقرات لموضوعها وتقدير مدى مناسبة فقرات المقياس للبند التي يشتمل عليها هذا المقياس وقد تم إدخال بعض التعديلات على بنود استمارة الاستبيان على ضوء ملاحظاتهم واقتراحاتهم. وبعد التحكيم أصبحت استمارة الاستبيان تضم أربع مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالآتي :-

المجموعة الأولى:- وتضم أسئلة شخصية لمجتمع الدراسة أي لجميع العاملين بالمصلحة وتشمل الجنس والوضع العائلي والعمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة وعدد الدورات التدريبية المتحصل عليها

المجموعة الثانية:- وتشمل 10 عبارات حول أثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء.

المجموعة الثالثة:- وتشمل 16 عبارة حول أثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء .

المجموعة الرابعة:- وتشمل 13 عبارة حول أثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء.

المجموعة الخامسة:- وتشمل 15 عبارة حول أثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء.

المجموعة السادسة:- وتشمل 25 عبارة حول أثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء.

المجموعة السابعة:- وتشمل 8 عبارات حول أثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء.

المجموعة الثامنة:- وتشمل 16 عبارة حول أثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بالمجال على مستوى الأداء.

وبعد عملية التحكيم قام الباحث بتوزيع استمارة استبيان على مجتمع الدراسة وبعد (يبين عدد استمارات الاستبيان 14 فترة تم جمع الاستمارات الموزعة والجدول رقم) الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها:

3- جدول رقم (14) الاستمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المتحصل عليها	الفاقد	نسبة الفاقد %
135	126	9	6.67

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة الفاقد 6.67% من جميع استمارات الاستبيان الموزعة وهي نسبة ضئيلة .

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحث الطريقة الرقمية في ترميز إجابات مفردات العينة حيث تم ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارت الخماسي كما بالجدول رقم (15)

جدول رقم(15) ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارت الخماسي

الإجابة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسط	عالية	عالية جدا
الرمز	1	2	3	4	5

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن متوسط هذه الدرجات (3) . فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة لا تختلف معنويا عن 3 فيدل على أن درجة التأثير متوسطة ، وإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد معنويا عن 3 فيدل على ارتفاع درجة التأثير. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة تقل معنويا عن 3 فيدل على انخفاض درجة التأثير وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة تختلف معنويا عن 3 أم لا.

وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات و إدخال البيانات باستخدام حزمة البرمجيات SPSS الجاهزة

تم استخدام هذه الحزمة (Statistical Package for Social Science) في تحليل البيانات كما يلي:-

أولا :- نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات

من أجل اختبار مصداقية إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبيان فقد تم استخدام معامل ألفا (α) فوجد أن قيم معامل كرونباخ ألفا لكل مجموعة من العبارات ولجميع العبارات معا كما بالجدول رقم (16)

جدول رقم (16) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

م	مجموعة العبارات	قيمة معامل ألفاء
1	أثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء	0.935
2	أثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء	0.963
3	أثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء	0.922
4	أثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء	0.959
5	أثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء	0.942
6	أثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء	0.936
7	أثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بالمجال على مستوى الأداء	0.961
	جميع العبارات	0.983

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان ولجميع العبارات أكبر من 0.60 وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها من تحليل البيانات

ثانياً:- خصائص مفردات مجتمع الدراسة

1. توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب الجنس

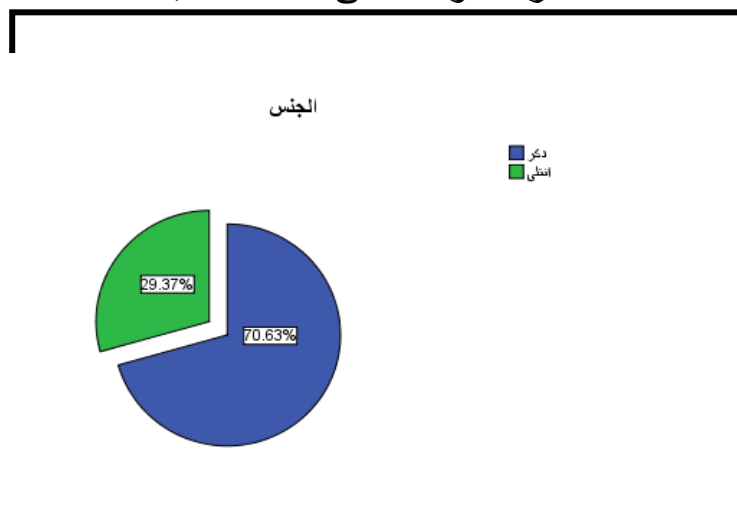
الجدول رقم (17) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس والشكل رقم (1) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة

جدول رقم (17) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس له

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	89	70.6
أنثى	37	29.4
المجموع	126	100

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الرجال 89 أي ما نسبته 70.6% من مجتمع

الدراسة و 37 أنثى تمثل ما نسبته 29.4% من مجتمع الدراسة .



شكل رقم (15) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

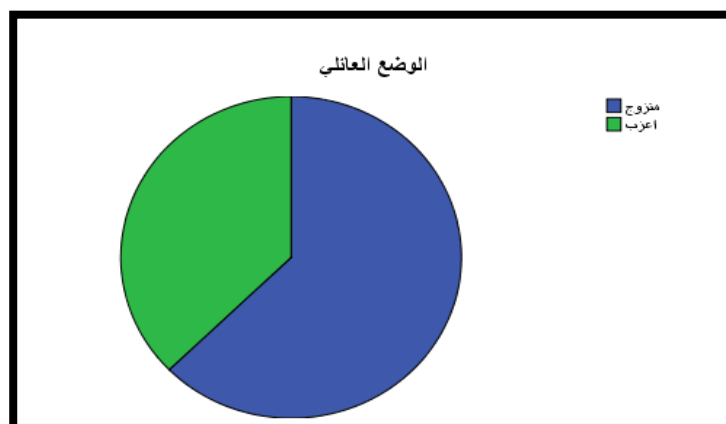
من خلال الجدول رقم (17) والشكل رقم (1) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة من الذكور ويمثل نسبة 70.6% من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي من الإناث ويمثل نسبة 29.4% من جميع مفردات عينة الدراسة

2. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الوضع العائلي

الجدول رقم (18) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الوضع العائلي والشكل رقم (2) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة

جدول رقم (18) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب الوضع العائلي

الوضع العائلي	العدد	النسبة %
متزوج	79	62.7
اعزب	47	37.3
المجموع	126	100



شكل رقم (16) التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب الوضع العائلي

من خلال الجدول رقم (18) والشكل رقم (2) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة وضعهم العائلي متزوج ويمثل نسبة 62.7% من جميع مفردات عينة الدراسة. والباقي ممن وضعهم العائلي أعزب ويمثل نسبة 37.3% من جميع مفردات عينة الدراسة

3. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (19) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر والشكل رقم (3) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذا الحالة

جدول رقم (19) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة

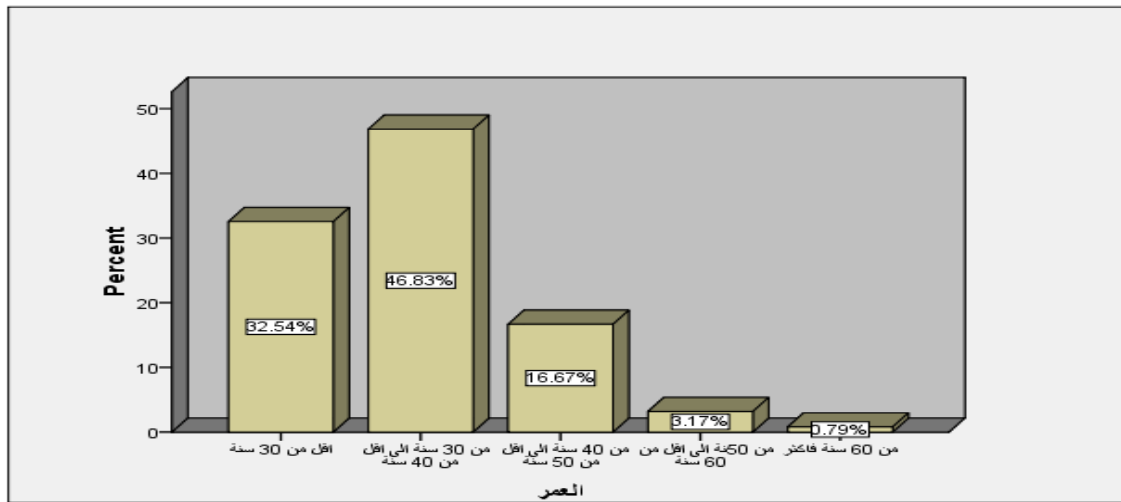
حسب العمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	41	32.5
من 30 إلى أقل من 40 سنة	59	46.8
من 40 إلى أقل من 50 سنة	51	16.7

3.2	4	من 50 إلى أقل من 60 سنة
0.8	1	من 60 سنة فأكثر
100	126	المجموع

تبين من خلال الجدول السابق أن أكبر نسبة من أعمار مجتمع الدراسة هي 46.8% وأصغر نسبة من أعمار مجتمع الدراسة كانت 0.8

العمر



شكل رقم (17) التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

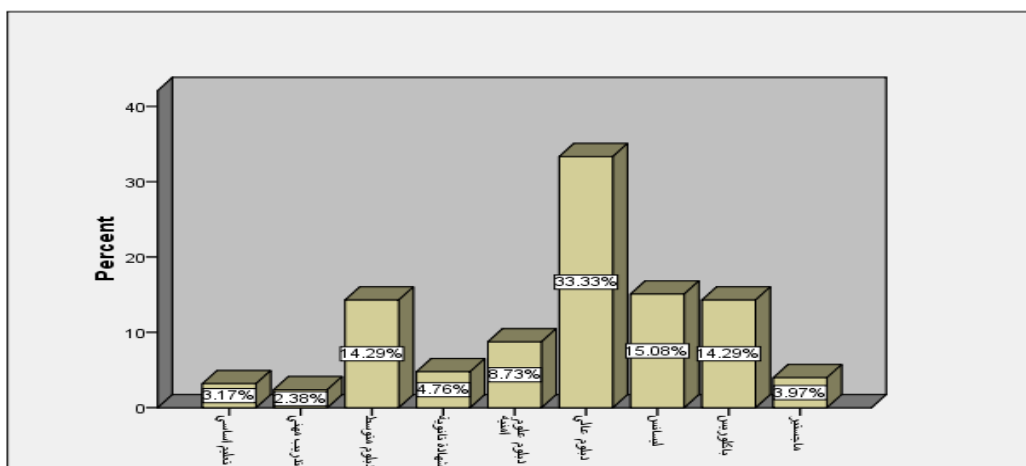
من خلال الجدول رقم (19) والشكل رقم (3) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة ويمثل نسبة 46.8 % من مفردات عينة الدراسة تم يليه ممن أعمارهم أقل من 30 سنة ويمثل نسبة 32.5% من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن أعمارهم من 40 سنة فأكثر ويمثل نسبة 21.7% من جميع مفردات عينة الدراسة.

4. توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم(20) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي والشكل رقم(4) يمثل الشكل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذا التوزيع

جدول (20) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	المؤهل العلمي
3.2	4	تعليم أساسي
2.4	3	تدريب مهني
14.3	18	دبلوم متوسط
4.8	6	شهادة ثانوية
8.7	11	دبلوم علوم أمنية
33.3	42	دبلوم عالي
15.1	19	ليسانس
14.3	18	بكالوريوس
4.0	5	ماجستير
100	126	المجموع



شكل رقم (18) التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

من خلال الجدول (20) والشكل رقم (15) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة من حملة الدبلوم العالي فما فوق ويمثل نسبة 66.7% من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي من حملة دبلوم متوسّط فأقل ويمثل نسبة 33.3% من جميع مفردات عينة الدراسة

5. توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب اللغات التي يجيدونها

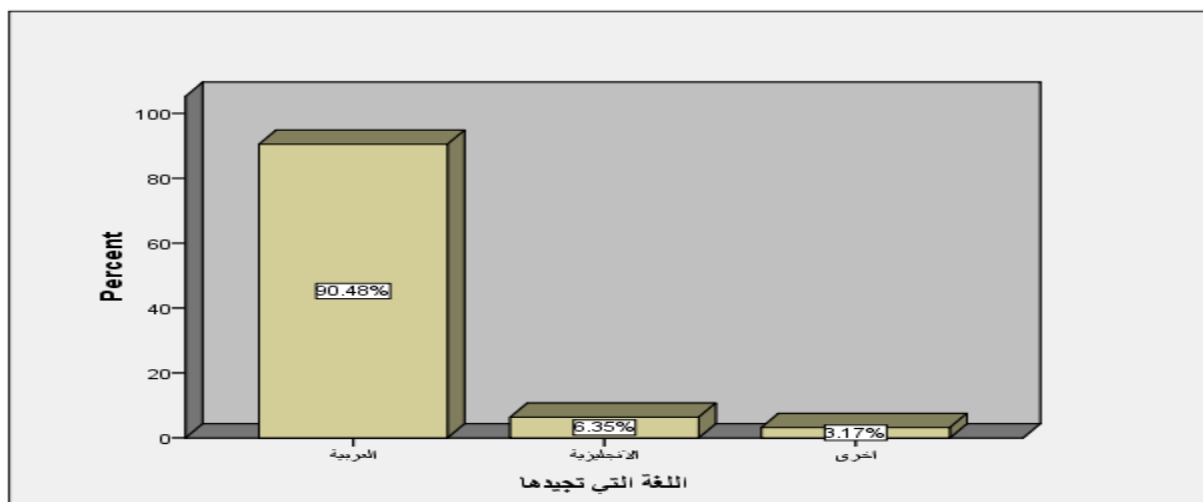
الجدول رقم (21) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب اللغات اللاتي يجيدونها والشكل رقم (17) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة

جدول رقم (21) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب اللغات التي يجيدونها

اللغة	العدد	النسبة %
العربية	114	90.5

6.3	8	الإنجليزية
3.2	4	أخرى
100	126	المجموع

اللغة التي يجيدها



شكل رقم (19) التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب اللغات اللاتي يجيدونها
من خلال الجدول رقم (21) والشكل رقم (16) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة يجيدون اللغة العربية فقط ويمثل نسبة 90.5% من جميع مفردات عينة الدراسة. تم يليه ممن يجيدون اللغة الإنجليزية ويمثل نسبة 6.3 % من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن يجيدون لغات أخرى ويمثل نسبة 3.2% من جميع مفردات عينة الدراسة

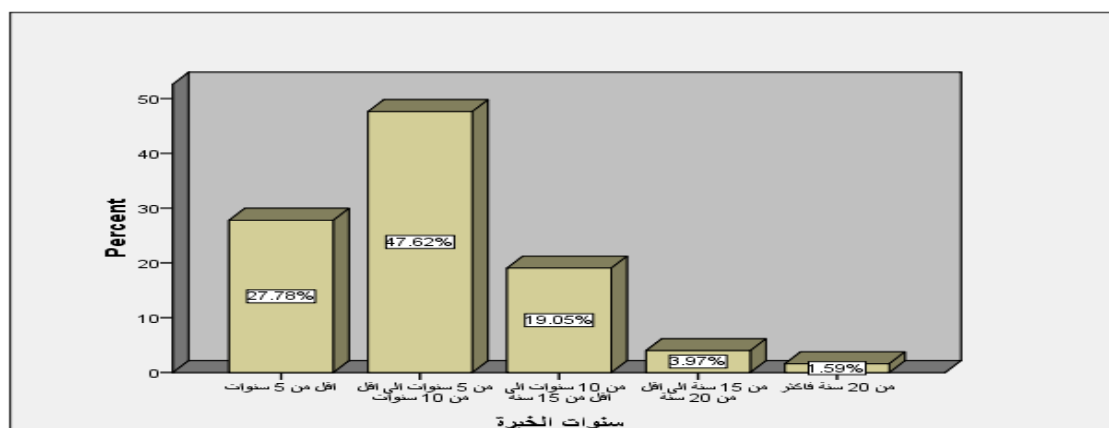
6. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (22) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة والشكل رقم (6) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذا الحالة

جدول رقم (22) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	35	27.8
من 5 إلى 10 سنوات	60	47.6
من 10 إلى 15 سنة	24	19.0
من 15 إلى 20 سنة	5	4.0
من 20 سنة فأكثر	2	1.6
المجموع	126	100

سنوات الخبرة



شكل رقم (20) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

من خلال الجدول رقم(22) والشكل رقم (17) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة سنوات خبرتهم من 5 سنوات فأكثر ويمثل نسبة 72.2% من مفردات عينة الدراسة والباقي ممن سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ويمثل نسبة 27.8% من جميع مفردات عينة الدراسة

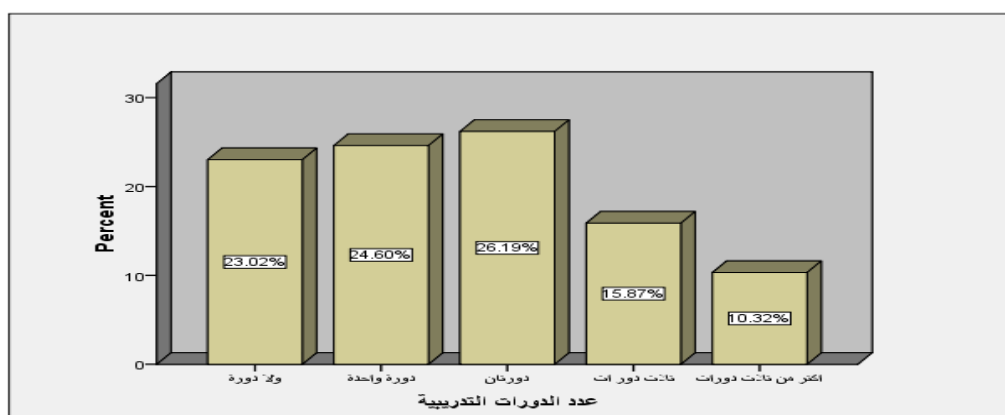
7. توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية

الجدول رقم (23) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية والشكل رقم (7) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة

جدول رقم (23) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية

عدد الدورات التدريبية	العدد	النسبة %
ولا دورة	29	23.0
دورة واحدة	31	24.6
دورتان	33	26.2
ثلاث دورات	20	15.9
أكثر من ثلاث دورات	13	10.3
المجموع	126	100

عدد الدورات التدريبية



شكل رقم (21) التمثيل البياني لمفردات عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية

من خلال الجدول رقم (23) والشكل رقم (18) نلاحظ أن معظم مفردات العينة تحصلوا على الأقل على دورة تدريبية واحدة ويمثل نسبة 77% من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي لم يتحصلوا على أي دورة تدريبية ويمثل نسبة 23% من جميع مفردات عينة الدراسة

ثالثاً:- اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

1. أثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء

الجدول رقم (24) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

الجدول رقم (24) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسط	عالية	عالية جدا	درجة التأثير
1	حققت المواد النظرية والعلمية والعملية التي درستها في المؤسسة التعليمية الأهداف التي كنت تطمح إليها خلال دراستك .	2	9	49	50	16	عالية
		1.6	7.1	38.9	39.7	12.7	
2	يعكس محتوى المواد التي درستها تطور المعرفة والتكنولوجيا الحديثة في المجتمع	5	13	49	51	7	عالية
		4.0	10.4	39.2	40.8	5.6	
3	رابط محتوى المواد الدراسية التي درستها بحاجات متطلبات العمل التي تقوم به في المصلحة .	3	18	42	52	11	عالية
		2.4	14.3	33.3	41.3	8.7	
4	أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل تعليمك في تنمية التفكير والابتكار والإبداع إليك في أداء عملك .	6	8	39	59	13	عالية
		4.8	6.4	31.2	47.2	10.4	
5	أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل تعليمك في تنمية قدرتك على تكوين فرق العمل الجماعي والاتحاد مع الآخرين .	7	15	37	56	11	عالية
		5.6	11.9	29.4	44.4	8.7	
6	التكرار	5	12	35	59	14	عالية

	11.2	47.0	28.0	9.6	4.0	النسبة	أسهمت طرق التدريس في قدرتك على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب	
عالية	10	51	45	15	5	التكرار	أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على وصف وتوصيف الوظائف .	7
	7.9	40.5	35.7	11.9	4.0	النسبة		
متوسطة	15	45	48	9	9	التكرار	أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على إعداد القرارات والسياسات الإدارية وكتابتها	8
	11.9	35.7	38.1	7.1	7.1	النسبة		
متوسطة	13	44	45	18	6	التكرار	أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على إعداد الهياكل التنظيمية والمالية وغيرها .	9
	10.3	34.9	35.7	14.3	4.8	النسبة		
متوسطة	14	36	52	17	7	التكرار	أسهمت المواد الدراسية على إيجاد طرق سهلة للرقابة واستخدامها في المؤسسة	10
	11.1	28.6	41.3	13.5	5.6	النسبة		

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن

أ - درجة التأثير عالية على العبارات التالية

1. حققت المواد النظرية والعلمية والعملية التي درستها في المؤسسة التعليمية الأهداف التي كنت تطمح إليها خلال دراستك.
2. يعكس محتوى المواد التي درستها تطور المعرفة والتكنولوجيا الحديثة في المجتمع
3. رتبط محتوى المواد الدراسية التي درستها بحاجات متطلبات العمل التي تقوم به في المصلحة .
4. أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل تعليمك في تنمية التفكير والابتكار والإبداع إليك في أداء عملك .
5. أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل تعليمك في تنمية قدرتك على تكوين فرق العمل الجماعي والاتحاد مع الآخرين .
6. أسهمت طرق التدريس في قدرتك على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب
7. أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على وصف وتوصيف الوظائف .

ب - درجة التأثير متوسطة على العبارات التالية:

1. أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على إعداد القرارات والسياسات الإدارية وكتابتها
 2. أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على إعداد الهياكل التنظيمية والمالية وغيرها
 3. أسهمت المواد الدراسية على إيجاد طرق سهلة للرقابة واستخدامها في المؤسسة.
- ولاختبار معنوية درجة التأثير على كل عبارة من العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (25) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة التأثير على العبارة لا يختلف معنويا عن (3)

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة التأثير على العبارة يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (25) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	حققت المواد النظرية والعلمية والعملية التي درستها في المؤسسة التعليمية الأهداف التي كنت تطمح إليها خلال دراستك .	3.55	0.864	-5.902	.000
2	يعكس محتوى المواد التي درستها تطور المعرفة والتكنولوجيا الحديثة في المجتمع	3.34	0.888	-3.857	.000
3	رتبط محتوى المواد الدراسية التي درستها بحاجات متطلبات العمل التي تقوم به في المصلحة .	3.40	0.922	-4.401	.000
4	أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل تعليمك في تنمية التفكير والابتكار والإبداع إليك في أداء عملك .	3.52	0.938	-5.213	.000
5	أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل تعليمك في تنمية قدرتك على تكوين فرق العمل الجماعي والاتحاد مع الآخرين .	3.39	0.996	-3.936	.000
6	أسهمت طرق التدريس في قدرتك على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب	3.52	0.55	-5.201	.000
7	أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على وصف وتوصيف الوظائف .	3.37	0.935	-3.988	.000
8	أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على إعداد القرارات والسياسات الإدارية وكتابتها	3.38	1.027	-3.623	.000
9	أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على إعداد الهياكل التنظيمية والمالية وغيرها .	3.32	1.001	-3.307	.001
10	أسهمت المواد الدراسية على إيجاد طرق سهلة للرقابة واستخدامها في المؤسسة	3.26	1.013	-2.722	.006

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 5% ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (3) لجميع العبارات المتعلقة المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على ارتفاع درجة التأثير على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الأولى المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم Z واستخدام اختبار (26) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء لا يختلف معنويا عن (3)

الفرضية البديلة: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (26) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء	3.405	0.760	5.975	0.000

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 5.975 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي تقل عن مستوى المعنوية 5% لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 3.405 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى وجود أثر ذي دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء حيث إن :-

1. حققت المواد النظرية والعلمية والعملية التي درست في المؤسسات التعليمية الأهداف التي كان يطمح إليها خلال الدراسة
2. يعكس محتوى المواد التي درست تطور المعرفة والتكنولوجيا الحديثة في المجتمع
3. رتبط محتوى المواد الدراسية التي درست بحاجات متطلبات العمل التي يقام بها في المصلحة .
4. أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل التعليم في تنمية التفكير والابتكار والإبداع في أداء العمل .
5. أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل التعليم في تنمية القدرة على تكوين فرق العمل الجماعي والاتحاد مع الآخرين .
6. أسهمت طرق التدريس في القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب
7. أسهمت المواد الدراسية في تنمية القدرة على وصف وتوصيف الوظائف .

8. أسهمت المواد الدراسية في تنمية القدرة على إعداد القرارات والسياسات الإدارية وكتابتها

9. أسهمت المواد الدراسية في تنمية القدرة على إعداد الهياكل التنظيمية والمالية وغيرها .

2. أثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء

الجدول رقم (27) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي:

الجدول رقم (27) التوزيع التكراري والنسبي المنوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي

الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة		ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسط	عالية	عالية جدا	درجة التأثير
1	تطوير وتنمية قدراتك ومهاراتك الإدارية والوظيفية ..	التكرار	5	9	39	52	21	عالية
		النسبة	4.0	7.1	31.0	41.3	16.7	
2	المبادرة والابتكار في العمل .	التكرار	6	11	40	56	13	عالية
		النسبة	4.8	8.7	31.7	44.4	10.3	
3	انجاز الأعمال في الأوقات المحددة .	التكرار	5	12	40	58	11	عالية
		النسبة	4.0	9.5	31.7	46.0	8.7	
4	المقدرة على استيعاب قواعد وطرق العمل .	التكرار	8	9	39	53	17	عالية
		النسبة	6.3	7.1	31.0	42.1	13.5	
5	تقليص إجراءات العمل إلى أقل ما يمكن.	التكرار	6	11	45	55	9	عالية
		النسبة	4.8	8.7	35.7	43.7	7.1	
6	الإدارية متابعة التنفيذ للخطط	التكرار	6	15	49	46	10	متوسطة
		النسبة	4.8	11.9	38.9	36.5	7.9	
7	استطاعت البرامج التدريبية معالجة مشاكل معينة في العمل	التكرار	6	12	42	57	9	عالية
		النسبة	4.8	9.5	33.3	45.2	7.1	
8	ساعدت البرامج التدريبية على تحسين علاقات العمل	التكرار	8	12	43	46	17	عالية
		النسبة	6.3	9.5	34.1	36.5	13.5	
9	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في الطبع والاستنساخ	التكرار	17	16	45	37	11	متوسطة
		النسبة	13.5	12.7	35.7	29.4	8.7	
10	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في اعداد التقارير	التكرار	17	15	40	49	5	عالية
		النسبة	13.5	11.9	31.7	38.9	4.0	
11		التكرار	20	17	44	39	6	متوسطة

		4.8	31.0	34.9	13.5	15.9	النسبة	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في اعداد محاضر اللجان	
متوسطة	11	39	41	19	16	التكرار		زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في اعداد البريد الصادر والوارد للمصلحة	12
	8.7	31.0	32.5	15.1	12.7	النسبة			
متوسطة	19	36	38	15	15	التكرار		زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في ادخال البيانات	13
	15.4	29.3	30.9	12.2	12.2	النسبة			
متوسطة	17	36	44	13	16	التكرار		زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في استرجاع البيانات والمعلومات التي تهتم بعمل المصلحة	14
	13.5	28.6	34.9	10.3	12.7	النسبة			
متوسطة	13	37	41	20	15	التكرار		زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في تحديث وحفظ البيانات والمعلومات الكترونيا	15
	10.3	29.4	32.5	15.9	11.9	النسبة			
متوسطة	11	36	45	14	20	التكرار		زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في استخدام برامج الجداول الالكترونية	16
	8.7	28.6	35.7	11.1	15.9	النسبة			

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن

أ - درجة التأثير عالية على العبارات التالية

1. تطوير وتنمية قدراتك ومهاراتك الإدارية والوظيفية ..
2. المبادرة والابتكار في العمل .
3. إنجاز الأعمال في الأوقات المحددة .
4. المقدرة على استيعاب قواعد وطرق العمل .
5. تقليص إجراءات العمل إلى أقل ما يمكن .
6. ساعدت البرامج التدريبية على تحسين علاقات العمل
7. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في إعداد التقارير

ب - درجة التأثير متوسطة على العبارات التالية

1. متابعة التنفيذ للخطط الإدارية

2. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في الطبع والاستنساخ و إعداد محاضر اللجان وإعداد البريد الصادر والوارد للمصلحة .

3. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في إدخال البيانات و استرجاع البيانات والمعلومات التي تهتم بعمل المصلحة وتحديث وحفظ البيانات والمعلومات الكترونيا واستخدام برامج الجداول الالكترونية ولاختبار معنوية درجة التأثير على كل عبارة من العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (28) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة التأثير على العبارة لا يختلف معنويا عن (3)
(
مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة التأثير على العبارة يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (28) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	تطوير وتنمية قدراتك ومهاراتك الإدارية والوظيفية ..	3.60	0.981	5.605-	0.000
2	المبادرة والابتكار في العمل .	3.47	0.961	4.745-	0.000
3	انجاز الأعمال في الأوقات المحددة .	3.46	0.927	4.868-	0.000
4	المقدرة على استيعاب قواعد وطرق العمل .	3.49	1.026	4.584-	0.000
5	تقليل إجراءات العمل إلى أقل ما يمكن .	3.40	0.922	4.291-	0.000

0.001	3.361-	0.950	3.31	الادارية متابعة التنفيذ للخطط	6
0.000	4.336-	0.931	3.40	استطاعت البرامج التدريبية معالجة مشاكل معينة في العمل	7
0.000	3.908-	1.045	3.41	ساعدت البرامج التدريبية على تحسين علاقات العمل	8
0.691	0.397-	1.147	3.07	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في الطبع والاستنساخ	9
0.651	0.453-	1.100	3.08	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في اعداد التقارير	10
0.403	0.837-	1.130	2.95	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في اعداد محاضر اللجان	11
0.598	0.527-	1.150	3.08	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في اعداد البريد الصادر والوارد للمصلحة	12
0.063	1.862-	1.215	3.24	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في ادخال البيانات	13
0.125	1.535-	1.187	3.20	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في استرجاع البيانات والمعلومات التي تهتم بعمل المصلحة	14
0.423	0.801-	1.158	3.10	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في تحديث وحفظ البيانات والمعلومات الكترونيا	15
0.936	0.081-	1.179	3.03	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في استخدام برامج الجداول الالكترونية	16

من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن

أ - الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 5% ومتوسطات إجابات مفردات

عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (3) للعبارات التالية:-

1. تطوير وتنمية قدراتك ومهاراتك الإدارية والوظيفية
2. المبادرة والابتكار في العمل .
3. انجاز الأعمال في الأوقات المحددة .
4. المقدرة على استيعاب قواعد وطرق العمل .
5. تقليص إجراءات العمل إلى أقل ما يمكن .
6. متابعة التنفيذ للخطط الإدارية
7. استطاعت البرامج التدريبية معالجة مشاكل معينة في العمل
8. ساعدت البرامج التدريبية على تحسين علاقات العمل

لذلك نرفض الفرضيات الصفريّة لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على ارتفاع درجة التأثير على هذه العبارات

ب- الدلالات المعنوية المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية 5% للعبارات التالية :-

1. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في الطبع

والاستنساخ

2. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في إعداد التقارير

3. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في إعداد محاضر

اللجان

4. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في إعداد البريد

الصادر والوارد للمصلحة

5. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في إدخال البيانات

6. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في استرجاع

البيانات والمعلومات التي تهتم بعمل المصلحة

7. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في تحديث وحفظ

البيانات والمعلومات الكترونيا

8. زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في استخدام برامج

الداول الالكترونية

ذلك لا نرفض الفرضيات الصفريّة لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة ولاختبار الفرضية الثانية المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء واستخدام

حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (29) حيث Z اختبار كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء لا يختلف معنوياً عن (3)

الفرضية البديلة: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء يختلف معنوياً عن (3)

الجدول رقم (29) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء	3.269	0.849	3.549	0.001

من خلال الجدول رقم (29) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 3.549 بدلالة معنوية محسوبة 0.001 وهي تقل عن مستوى المعنوية 5% لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 3.269 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء حيث إن التدريب والتطوير يؤدي إلى:

1. تطوير وتنمية القدرات والمهارات الإدارية والوظيفية
2. المبادرة والابتكار في العمل .

3. إنجاز الأعمال في الأوقات المحددة .
4. المقدرة على استيعاب قواعد وطرق العمل .
5. تقليص إجراءات العمل إلى أقل ما يمكن .
6. متابعة التنفيذ للخطط الإدارية
7. استطاعت البرامج التدريبية معالجة مشاكل معينة في العمل
8. ساعدت البرامج التدريبية على تحسين علاقات العمل

3- أثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء

الجدول رقم (30) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

الجدول رقم (30) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة		ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسط	عالية	عالية جدا	درجة التأثير
1	معالجة بعض مشاكل العمل	التكرار	5	14	53	48	6	متوسطة
		النسبة	4.0	11.1	42.1	38.1	4.8	
2	الجديد في مجال تخصصك .	التكرار	8	14	50	44	10	متوسطة
		النسبة	6.3	11.1	39.7	34.9	7.9	
3	سرعة إنجاز العمل .	التكرار	5	18	40	55	8	عالية
		النسبة	4.0	14.3	31.7	43.7	6.3	
4	تطور الفكر الإداري لديك	التكرار	5	19	34	56	12	عالية

	9.5	44.4	27.0	15.1	4.0	النسبة		
متوسطة	13	37	53	17	6	التكرار	المساهمة في إعداد الخطط المستقبلية للمصلحة.	5
	10.3	29.4	42.1	13.5	4.8	النسبة		
متوسطة	13	43	46	14	10	التكرار	القدرة على تنظيم وتنسيق العمل الجماعي .	6
	10.3	34.1	36.5	11.1	7.9	النسبة		
متوسطة	9	42	44	26	4	التكرار	القدرة على رقابة العمل .	7
	7.1	33.3	34.9	20.6	3.2	النسبة		
متوسطة	16	45	45	13	7	التكرار	استخلاص المعرفة من الآخرين	8
	12.7	35.7	35.7	10.3	5.6	النسبة		
متوسطة	12	41	48	19	6	التكرار	استخلاص المعرفة الصالحة لفترة طويلة	9
	9.5	32.5	38.1	15.1	4.8	النسبة		
عالية	18	52	34	14	8	التكرار	استخلاص المعرفة الملائمة لحاجتك وحاجة المصلحة	10
	14.3	41.3	27.0	11.1	6.3	النسبة		
عالية	21	47	38	13	7	التكرار	الاستفادة من حكمة الآخرين	11
	16.7	37.3	30.2	10.3	5.6	النسبة		
عالية	26	43	37	13	7	التكرار	الاستفادة من خبرات وافكار الآخرين	12
	20.6	34.1	29.4	10.3	5.6	النسبة		
عالية	22	40	38	17	8	التكرار	. استخلاص المعرفة الخالية من التحيز	13
	17.6	32.0	30.4	13.6	6.4	النسبة		

من خلال الجدول رقم 30) نلاحظ أن

أ - درجة التأثير عالية على العبارات التالية

1. سرعة إنجاز العمل .

2. تطور الفكر الإداري لديك .

3. استخلاص المعرفة الملائمة لحاجتك وحاجة المصلحة

4. الاستفادة من حكمة الآخرين

5. الاستفادة من خبرات وأفكار الآخرين

6. استخلاص المعرفة الخالية من التحيز

ب- درجة التأثير متوسطة على العبارات التالية

1. معالجة بعض مشاكل العمل .

2. الجديد في مجال تخصصك .

3. المساهمة في إعداد الخطط المستقبلية للمصلحة.

4. القدرة على تنظيم وتنسيق العمل الجماعي .

5. القدرة على رقابة العمل .

6. استخلاص المعرفة من الآخرين

7. استخلاص المعرفة الصالحة لفترة طويلة

ولاختبار معنوية درجة التأثير على كل عبارة من العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (31) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة التأثير على العبارة لا يختلف معنويا عن (3)
(

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة التأثير على العبارة يختلف معنويا عن (3)
(3

الجدول رقم (31) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة
بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى
الأداء

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	معالجة بعض مشاكل العمل .	3.29	0.875	3.398-	0.001
2	الجديد في مجال تخصصك .	3.27	0.983	2.802-	0.005
3	سرعة إنجاز العمل .	3.34	0.939	3.760-	0.000
4	تطور الفكر الإداري لديك .	3.40	0.989	4.174-	0.000
5	المساهمة في إعداد الخطط المستقبلية للمصلحة.	3.27	0.983	2.897-	0.004
6	القدرة على تنظيم وتنسيق العمل الجماعي .	3.28	1.056	2.641-	0.008
7	القدرة على رقابة العمل .	3.37	2.006	2.516.	0.012
8	استخلاص المعرفة من الآخرين	3.40	1.020	3.897-	0.000
9	استخلاص المعرفة الصالحة لفترة طويلة	3.27	0.991	2.880-	0.004
10	استخلاص المعرفة الملائمة لحاجتك وحاجة المصلحة .	3.46	1.071	4.235-	0.000
11	الاستفادة من حكمة الآخرين	3.49	1.064	4.426-	0.000
12	الاستفادة من خبرات وافكار الآخرين	3.54	1.100	4.765-	0.000
13	استخلاص المعرفة الخالية من التحيز	3.41	1.122	3.709-	0.000

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن

أ - الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 5% ومتوسطات إجابات مفردات عينة
الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (3) لجميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج
من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء
لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث
إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن المتوسط
المفترض (3) فهذا يدل على ارتفاع درجة التأثير على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الثالثة المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات حول المتوسط Z بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء واستخدام اختبار (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (32) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء لا يختلف معنويا عن (3)

الفرضية البديلة: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (32) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء	3.368	0.80853	5.102	0.000

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 5.102 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي تقل عن مستوى المعنوية 5% لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات

مفردات عينة الدراسة 3.368 وهو أعلى من المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء حيث إن الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى يؤدي إلى

1. سرعة إنجاز العمل .
 2. تطور الفكر الإداري لديك .
 3. استخلاص المعرفة الملائمة لحاجتك وحاجة المصلحة
 4. الاستفادة من حكمة الآخرين
 5. الاستفادة من خبرات وافكار الآخرين
 6. استخلاص المعرفة الخالية من التحيز
 7. معالجة بعض مشاكل العمل .
 8. الجديد في مجال تخصصك .
 9. المساهمة في إعداد الخطط المستقبلية للمصلحة.
 10. القدرة على تنظيم وتنسيق العمل الجماعي .
 11. القدرة على رقابة العمل .
 12. استخلاص المعرفة من الآخرين
 13. استخلاص المعرفة الصالحة لفترة طويلة
4. أثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء

الجدول رقم (33) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي:

الجدول رقم (33) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة		ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسط	عالية	عالية جدا	درجة التأثير
1	المعرفة الجديدة من خلال حضورك للاجتماعات والاستماع للآخرين الأكثر خبرة	التكرار	12	11	44	42	17	متوسطة
		النسبة	9.5	8.7	34.9	33.3	13.5	
2	تطوير قدرتك ومهارتك الإدارية والفنية والإنسانية من خلال المناقشة في الاجتماع بالمصلحة .	التكرار	12	11	54	41	8	متوسطة
		النسبة	9.5	8.7	42.9	32.5	6.3	
3	ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار تنفيذي تقوم أنت بتنفيذه .	التكرار	12	17	44	49	4	عالية
		النسبة	9.5	13.5	34.9	38.9	3.2	
4	ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار إشرافي لتنفيذ عمل معين .	التكرار	13	15	50	40	8	متوسطة
		النسبة	10.3	11.9	39.7	31.7	6.3	
5	ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار استراتيجي لوضع خطط وأهداف المصلحة .	التكرار	15	9	56	41	5	متوسطة
		النسبة	11.9	7.1	44.4	32.5	4.0	
6	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد مراسلة رسمية في مجال عملك .	التكرار	14	13	48	41	10	متوسطة
		النسبة	11.1	10.3	38.1	32.5	7.9	
7	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد التقارير في مجال عملك .	التكرار	13	13	44	45	11	عالية
		النسبة	10.3	10.3	34.9	35.7	8.7	
8	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر اللجان	التكرار	14	19	58	30	5	متوسطة
		النسبة	11.1	15.1	46.0	23.8	4.0	
9	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر الاجتماع	التكرار	17	16	54	33	6	متوسطة
		النسبة	13.5	12.7	42.9	26.2	4.8	
10		التكرار	12	14	46	42	12	متوسطة

	9.5	33.3	36.5	11.1	9.5	النسبة	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد الطلبيات في مجال عملك .	
عالية	9	50	45	14	8	التكرار	ساعدت القوانين واللوائح التي تحصلت عليها المصلحة على تحسين إيجاد الأعمال .	11
	7.1	39.7	35.7	11.1	6.3	النسبة		
متوسطة	14	40	49	12	11	التكرار	تعلمت أشياء جديدة تتعلق بعملك .	12
	11.1	31.7	38.9	9.5	8.7	النسبة		
متوسطة	17	40	49	13	7	التكرار	تستفيد في تعلم أشياء جديدة في مجال عملك من زملائك العاملين في المكاتب الأخرى .	13
	13.5	31.7	38.9	10.3	5.6	النسبة		
عالية	16	48	42	13	7	التكرار	استفدت من بعض الحلول للمشاكل التي وقعت فيها المكاتب الأخرى .	14
	12.7	38.1	33.3	10.3	5.6	النسبة		
متوسطة	18	41	49	9	9	التكرار	العمل بروح الذي زاد إنتاجية العمل الذي تقوم به .	15
	14.3	32.5	38.9	7.1	7.1	النسبة		

من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ أن

أ -درجة التأثير عالية على العبارات التالية

- أ) ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار تنفيذي تقوم أنت بتنفيذه
- ب) ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد التقارير في مجال عملك .
- ج) ساعدت القوانين واللوائح التي تحصلت عليها المصلحة على تحسين إيجاد الأعمال .
- د) استفدت من بعض الحلول للمشاكل التي وقعت فيها المكاتب الأخرى .

ب- درجة التأثير متوسطة على العبارات التالية

1. المعرفة الجديدة من خلال حضورك للاجتماعات والاستماع للآخرين الأكثر خبرة .
2. تطوير قدرتك ومهارتك الإدارية والفنية والإنسانية من خلال المناقشة في الاجتماع بالمصلحة .
3. ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار إشرافي لتنفيذ عمل معين .
4. ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار استراتيجي لوضع خطط وأهداف المصلحة .
5. ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد مراسلة رسمية في مجال عملك .
6. ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر اللجان
7. ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر الاجتماع
8. ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد الطلبات في مجال عملك .
9. تعلمت أشياء جديدة تتعلق بعملك .
10. تستفيد في تعلم أشياء جديدة في مجال عملك من زملائك العاملين في المكاتب الأخرى .
11. العمل بروح الذي زاد إنتاجية العمل الذي تقوم به .

ولاختبار معنوية درجة التأثير على كل عبارة من العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (34) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة التأثير على العبارة لا يختلف معنويا عن (3)

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة التأثير على العبارة يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (34) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	اكتساب المعرفة الجديدة من خلال حضورك للاجتماعات والاستماع للآخرين الأكثر خبرة .	33.3	1.116	-2.832	0.005
2	تطوير قدرتك ومهارتك الإدارية والفنية والإنسانية من خلال المناقشة في الاجتماع بالمصلحة .	3.17	1.013	-1.610	0.107
3	ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار تنفيذي تقوم أنت بتنفيذه .	3.13	1.012	-1.179	0.238
4	ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار إشرافي لتنفيذ عمل معين .	3.12	1.048	-1.009	0.313
5	ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار استراتيجي لوضع خطط وأهداف المصلحة .	3.10	1.015	-0.649	0.516
6	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد مراسلة رسمية في مجال عملك .	3.16	1.84	-1.315	0.189
7	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد التقارير في مجال عملك .	3.22	1.87	-1.949	0.051
8	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر اللجان	2.94	0.998	-0.823	0.411
9	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر الاجتماع	2.96	1.061	-7.22	0.471
10	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد الطلبات في مجال عملك .	3.22	1.080	-2.007	0.045
11	ساعدت القوانين واللوائح التي تحصلت عليها المصلحة على تحسين إيجاد الأعمال .	3.30	0.982	-3.125	0.002
12	تستفيد في تعلم أشياء جديدة في مجال عملك من زملائك العاملين في المكاتب الأخرى .	3.27	1.069	-2.485	0.013
13	استفدت من بعض الحلول للمشاكل التي وقعت فيها المكاتب الأخرى .	3.37	1.026	-3.978	0.000
14	العمل بروح الذي زاد إنتاجية العمل الذي تقوم به .	3.42	1.023	-4.092	0.000
15	زيادة إنتاجية العمل من خلال العمل بروح فرق العمل	3.40	1.051	-3.680	0.000

من خلال الجدول رقم (34) نلاحظ أن

أ - الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 5% ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (3) للعبارات التالية:-

1. اكتساب المعرفة الجديدة من خلال حضورك للاجتماعات والاستماع للآخرين الأكثر خبرة .

2. ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد الطلبات في مجال عملك .

3. ساعدت القوانين واللوائح التي تحصلت عليها المصلحة على تحسين إيجاد الأعمال .

4. تستفيد في تعلم أشياء جديدة في مجال عملك من زملائك العاملين في المكاتب الأخرى .

5. استفدت من بعض الحلول للمشاكل التي وقعت فيها المكاتب الأخرى

6. العمل بروح الذي زاد إنتاجية العمل الذي تقوم به .

7. زيادة إنتاجية العمل من خلال العمل بروح فرق العمل

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث

إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن المتوسط

المفترض (3) فهذا يدل على ارتفاع درجة التأثير على هذه العبارات

ب- الدلالات المعنوية المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية 5% للعبارات التالية :-

1. تطوير قدرتك ومهارتك الإدارية والفنية والإنسانية من خلال المناقشة في الاجتماع بالمصلحة .

2. ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار تنفيذي تقوم أنت بتنفيذه .

3. ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار إشرافي لتنفيذ عمل معين

4. ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار استراتيجي لوضع خطط وأهداف المصلحة .

5. ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد مراسلة رسمية في مجال عملك .

6. ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد التقارير في مجال عملك .

7. ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر اللجان

8. ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر الاجتماع

ذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة ولاختبار الفرضية الرابعة المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء واستخدام حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (35) حيث Z اختبار كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء لا يختلف معنويا عن (3)

الفرضية البديلة: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (35) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء	3.2074	0.83131	2.801	0.006

من خلال الجدول رقم (35) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار بدلالة معنوية محسوبة وهي عن مستوى المعنوية 5% لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة وهو عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى وجود ذو دلالة معنوية أثر للتحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء حيث إن المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة يؤثر في مستوى الأداء من خلال

1. اكتساب المعرفة الجديدة من خلال حضور الاجتماعات والاستماع للآخرين الأكثر خبرة .
2. يساعد حضور الاجتماعات في إعداد الطلبات في مجال العمل .
3. ساعدت القوانين واللوائح التي تحصلت عليها المصلحة على تحسين إيجاد الأعمال .
4. الاستفادة في تعلم أشياء جديدة في مجال العمل من الزملاء العاملين في المكاتب الأخرى .
5. الاستفادة من بعض الحلول للمشاكل التي وقعت فيها المكاتب الأخرى
6. العمل بروح الذي زاد إنتاجية العمل.
7. زيادة إنتاجية العمل من خلال العمل بروح فرق العمل

1. أثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء

الجدول رقم (36) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

الجدول رقم (36) التوزيع التكراري والنسبي المنوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة		ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسط	عالية	عالية جدا	درجة التأثير
1	تهتم مصلحة السجل المدني بتوفير الكتب والمجلات والدوريات والمقالات التي تخص عمك .	التكرار	39	15	39	16	17	متوسطة
		النسبة	31.0	11.9	31.0	12.7	13.5	
2	تجد معلومات جديدة تتعلق بمجال عمك .	التكرار	27	18	42	32	7	متوسطة
		النسبة	21.4	14.3	33.3	25.4	5.6	
3	معلومات تهتم وتختص بعمك الذي تقوم به .	التكرار	19	14	54	31	8	متوسطة
		النسبة	15.1	11.1	42.9	24.6	6.3	
4	معالجة بعض مشاكل العمل الذي تقوم به	التكرار	15	14	60	26	11	متوسطة
		النسبة	11.9	11.1	47.6	20.6	8.7	
5	القدرة على استخدام قواعد وطرق جديدة	التكرار	13	21	56	25	11	متوسطة
		النسبة	10.3	16.7	44.4	19.8	8.7	
6	إنجاز الأعمال بسرعة ودون تأخير .	التكرار	13	13	50	38	12	متوسطة
		النسبة	10.3	10.3	39.7	30.2	9.5	
7	إنجاز الأعمال بالوقت المناسب .	التكرار	12	14	56	32	11	متوسطة
		النسبة	9.5	11.1	44.4	25.4	8.7	
8	إنجاز الأعمال بالطريقة المناسبة .	التكرار	14	13	55	37	7	متوسطة
		النسبة	11.1	10.3	43.7	29.4	5.6	
9	إنجاز الأعمال بدقة متناهية لتمثيل الطلب الفعلي .	التكرار	14	15	49	41	7	متوسطة
		النسبة	11.1	11.9	38.9	32.5	5.6	
10	إنجاز الأعمال بالكمية المناسبة .	التكرار	13	17	53	35	7	متوسطة
		النسبة	10.4	13.6	42.4	28.0	5.6	
11		التكرار	14	20	62	22	8	متوسطة

		6.3	17.5	49.2	15.9	11.1	النسبة	القدرة على وضع القوانين والإستراتيجيات والأهداف للمصلحة .	
متوسطة	12	8	27	63	15	13	التكرار	القدرة على تطوير العمل بالمصلحة .	
		6.3	21.4	50.0	11.9	10.3	النسبة		
متوسطة	13	7	23	63	19	14	التكرار	استخدام برامج دعم القرار في العمل .	
		5.6	18.3	50.0	15.1	11.1	النسبة		
متوسطة	14	9	30	51	18	18	التكرار	استخدام برامج ونظم الخبرة في العمل .	
		7.1	23.8	40.5	14.3	14.3	النسبة		
متوسطة	15	8	24	42	33	19	التكرار	استخدام شبكة الانترنت .	
		6.3	19.0	33.3	26.2	15.1	النسبة		
متوسطة	16	9	20	38	36	23	التكرار	استخدام شبكة الاكسترانت .	
		7.1	15.9	30.2	28.6	18.3	النسبة		
متوسطة	17	4	20	52	30	19	التكرار	استخدام شبكة الانترنت .	
		3.2	16.0	41.6	24.0	15.2	النسبة		
متوسطة	18	3	19	49	35	20	التكرار	التعامل مع بنوك المعلومات المتاحة على الشبكة .	
		2.4	15.1	38.9	27.8	15.9	النسبة		
متوسطة	19	11	19	46	31	18	التكرار	إعداد التعامل مع محركات البحث .	
		8.8	15.2	36.8	24.8	14.4	النسبة		
متوسطة	20	14	27	53	10	21	التكرار	الكتب هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	
		11.2	21.6	42.4	8.0	16.8	النسبة		
متوسطة	21	8	34	45	15	24	التكرار	البحوث والدوريات والمقالات هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	
		6.3	27.0	35.7	11.9	19.0	النسبة		
متوسطة	22	7	33	52	15	19	التكرار	الصحق والمجلات هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	
		5.6	26.2	41.3	11.9	15.1	النسبة		
متوسطة	23	23	38	43	14	8	التكرار		

	18.3	30.2	34.1	11.1	6.3	النسبة	الإذاعة المرئية والمسموعة هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	
متوسطة	10	31	51	14	20	التكرار	الحاسوب هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	24
	7.9	24.6	40.5	11.1	15.9	النسبة		
متوسطة	10	30	47	19	20	التكرار	الإنترنت هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	25
	7.9	23.8	37.3	15.1	15.9	النسبة		

من خلال الجدول رقم (36) نلاحظ أن درجة التأثير متوسطة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء درجة التأثير منخفضة على العبارات التالية

ولاختبار معنوية درجة التأثير على كل عبارة من العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (37) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة التأثير على العبارة لا يختلف معنويا عن (3)

(

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة التأثير على العبارة يختلف معنويا عن (

3)

الجدول رقم (37) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على

مستوى الأداء

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	تهتم مصلحة السجل المدني بتوفير الكتب والمجلات والدوريات والمقالات التي تخص عملك .	2.66	1.387	-2.848	0.004
2	تجد معلومات جديدة تتعلق بمجال عملك .	2.79	1.202	-2.294	0.022
3	معلومات تهتم وتختص بعملك الذي تقوم به .	2.96	1.106	-0.752	0.452
4	معالجة بعض مشاكل العمل الذي تقوم به .	3.03	1.073	-0.106	0.916
5	القدرة على استخدام قواعد وطرق جديدة .	3	1.065	-0.070	0.944
6	إنجاز الأعمال بسرعة ودون تأخير .	3.18	1.084	-1.584	0.113
7	إنجاز الأعمال بالوقت المناسب .	3.46	3.873	-1.326	0.185
8	إنجاز الأعمال بالطريقة المناسبة .	3.08	1.032	-0.556	0.578
9	إنجاز الأعمال بدقة متناهية لتمثيل الطلب الفعلي .	3.10	1.054	-0.728	0.467
10	إنجاز الأعمال بالكمية المناسبة .	3.05	1.031	-0.301	0.763
11	القدرة على وضع القوانين والإستراتيجيات والأهداف للمصلحة .	2.92	1.017	-0.969	0.333
12	القدرة على تطوير العمل بالمصلحة .	3.02	1.004	-0.025	0.980
13	استخدام برامج دعم القرار في العمل .	2.92	1.001	-1.018	0.309
14	استخدام برامج ونظم الخبرة في العمل .	2.95	1.116	-0.725	0.468
15	استخدام شبكة الانترنت .	2.75	1.112	-2.429	0.015
16	استخدام شبكة الاكسترنات .	2.65	1.161	-3.182	0.001
17	استخدام شبكة الانترنت .	2.68	1.021	-3.408	0.001
18	التعامل مع بنوك المعلومات المتاحة على الشبكة .	2.60	1.005	-4.059	0.000
19	إعداد التعامل مع محركات البحث .	2.79	1.138	-1.933	0.053
20	الكتب هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	3.02	1.195	-0.180	0.858
21	البحوث والدوريات والمقالات هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	2.90	1.185	-1.398	0.162
22	الصحف والمجلات هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	2.95	1.102	-0.833	0.405
23	الاذاعة المرئية والمسموعة هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	3.43	1.106	-3.905	0.000

0.558	0.585-	1.149	2.98	الحاسوب هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	24
0.348	0.938-	1.161	2.93	الانترنت هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك	25

من خلال الجدول رقم (37) نلاحظ أن

أ-الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 5% ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (3) للعبارة التالية:-

1. الاذاعة المرئية والمسموعة هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك وذلك لسهولة استخدامها لذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث إن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارة يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على ارتفاع درجة التأثير على هذه العبارة

ب- الدلالات المعنوية المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية 5% للعبارات التالية :-

1. معلومات تهتم وتختص بعملك الذي تقوم به .
2. معالجة بعض مشاكل العمل الذي تقوم به .
3. القدرة على استخدام قواعد وطرق جديدة .
4. إنجاز الأعمال بسرعة ودون تأخير .
5. إنجاز الأعمال بالوقت المناسب .
6. إنجاز الأعمال بالطريقة المناسبة .
7. إنجاز الأعمال بدقة متناهية لتمثيل الطلب الفعلي .
8. إنجاز الأعمال بالكمية المناسبة .
9. القدرة على وضع القوانين والإستراتيجيات والأهداف للمصلحة .
10. القدرة على تطوير العمل بالمصلحة .

11. استخدام برامج دعم القرار في العمل .
 12. استخدام برامج ونظم الخبرة في العمل .
 13. إعداد التعامل مع محركات البحث .
 14. الكتب هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك
 15. البحوث والدوريات والمقالات هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك
 16. الصحف والمجلات هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك
 17. الحاسوب هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك
 18. الانترنت هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك
- وبذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة
- ج- الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 5% ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن المتوسط المفترض (3) للعبارات التالية :-

1. تهتم مصلحة السجل المدني بتوفير الكتب والمجلات والدوريات والمقالات التي تخص عملك .
 2. تجد معلومات جديدة تتعلق بمجال عملك .
 3. استخدام شبكة الانترنت .
 4. استخدام شبكة الاكسترا نت .
 5. استخدام شبكة الانترنت .
 6. التعامل مع بنوك المعلومات المتاحة على الشبكة .
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تقل عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على انخفاض درجة التأثير على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الخامسة المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم Z واستخدام اختبار (30) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء لا يختلف معنويا عن (3)

الفرضية البديلة: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (38) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء	2.9527	0.85805	-0.619	0.537

من خلال الجدول رقم (38) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار -0.619 بدلالة معنوية محسوبة 0.537 وهي تزيد عن مستوى المعنوية 5% لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يشير إلى وجود بعض التأثير للتحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء حيث إن القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة يؤدي إلى أن

1. الإذاعة المرئية والمسموعة هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة لديك
2. معلومات تهتم وتختص بالعمل .
3. معالجة بعض مشاكل العمل.
4. القدرة على استخدام قواعد وطرق جديدة .
5. إنجاز الأعمال بسرعة ودون تأخير .
6. إنجاز الأعمال بالوقت المناسب .
7. إنجاز الأعمال بالطريقة المناسبة .
8. إنجاز الأعمال بدقة متناهية لتمثيل الطلب الفعلي .
9. إنجاز الأعمال بالكمية المناسبة .
10. القدرة على وضع القوانين والإستراتيجيات والأهداف للمصلحة .
11. القدرة على تطوير العمل بالمصلحة .
12. استخدام برامج دعم القرار في العمل .
13. استخدام برامج ونظم الخبرة في العمل .
14. إعداد التعامل مع محركات البحث .
15. الكتب هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة
16. البحوث والدوريات والمقالات هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة
17. الصحف والمجلات هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة

18. الحاسوب هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة

19. الانترنت هي الوسيلة الأفضل لزيادة المعرفة

1- أثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء

الجدول رقم (39) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة

الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر

وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء

ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

الجدول رقم (39) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسط	عالية	عالية جدا	درجة التأثير
1	المشاركة في إعداد البحوث والدراسات	36	36	32	17	5	متوسطة
		28.6	28.6	25.4	13.5	4.0	
2	تأليف الكتب .	36	41	24	20	5	متوسطة
		28.6	32.5	19.0	15.9	4.0	
3	ترجمة الكتب .	34	37	35	14	6	متوسطة
		27.0	29.4	27.8	11.1	4.8	
4	تأثير اللغة الأجنبية في إنجاز أعمالك .	34	28	35	14	15	متوسطة
		27.0	22.2	27.8	11.1	11.9	
5	ارتباط اللغة الأجنبية في مجال تخصصك	30	32	45	8	11	متوسطة
		23.8	25.4	35.7	6.3	8.7	
6	إسهام اللغة الأجنبية في تنمية قدراتك في فهم المعاملات الخارجية .	50	37	25	10	3	منخفضة
		40.0	29.6	20.0	8.0	2.4	
7	التكرار	48	39	30	6	3	منخفضة

	2.4	4.8	23.8	31.0	38.1	النسبة	سهولة ترجمة أو فهم المعاملات الخارجية الواردة من المكاتب الشعبية بالخارج (السفارات)	
منخفضة	3	20	30	37	36	التكرار	هل تشكل اللغة الأجنبية عائق إداري في التعاملات الخارجية .	8
	2.4	15.9	23.8	29.4	28.6	النسبة		

من خلال الجدول رقم (39) نلاحظ أن

أ- درجة التأثير متوسطة على العبارات التالية

1. المشاركة في إعداد البحوث والدراسات .
2. تأليف الكتب .
3. ترجمة الكتب .
4. تأثير اللغة الأجنبية في إنجاز أعمالك .
5. ارتباط اللغة الأجنبية في مجال تخصصك .

ب- درجة التأثير منخفضة على العبارات التالية

1. إسهام اللغة الأجنبية في تنمية قدراتك في فهم المعاملات الخارجية .
2. سهولة ترجمة أو فهم المعاملات الخارجية الواردة من المكاتب الشعبية بالخارج (السفارات)

3. هل تشكل اللغة الأجنبية عائق إداري في التعاملات الخارجية .

ولاختبار معنوية درجة التأثير على كل عبارة من العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (40) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة التأثير على العبارة لا يختلف معنويا عن (3

(

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة التأثير على العبارة يختلف معنويا عن (

(3

الجدول رقم (40) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	المشاركة في إعداد البحوث والدراسات .	2.51	1.178	4.012-	0.000
2	تأليف الكتب .	2.03	1.070	7.325-	0.000
3	ترجمة الكتب .	2.02	1.016	7.460-	0.000
4	تأثير اللغة الأجنبية في إنجاز أعمالك .	2.34	1.125	5.742-	0.000
5	ارتباط اللغة الأجنبية في مجال تخصصك .	2.36	1.149	5.472-	0.000
6	إسهام اللغة الأجنبية في تنمية قدراتك في فهم المعاملات الخارجية .	2.34	1.167	5.522-	0.000
7	سهولة ترجمة أو فهم المعاملات الخارجية الواردة من المكاتب الشعبية بالخارج (السفارات)	2.37	1.137	5.319-	0.000
8	هل تشكل اللغة الأجنبية عائق إداري في التعاملات الخارجية .	2.59	1.316	3.217-	0.001

من خلال الجدول رقم (40) نلاحظ أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 5% ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن المتوسط المفترض (3) لجميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تقل عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على انخفاض درجة التأثير على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية السادسة المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول Z المتعلقة واستخدام اختبار رقم (41) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء لا يختلف معنويا عن (3)

الفرضية البديلة: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (41) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على

مستوى الأداء

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء	2.3220	0.95603	-7.961	0.000

من خلال الجدول رقم (41) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار -7.961 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي عن مستوى المعنوية 5% لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 2.322 وهو يقل عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى انخفاض أثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء

2- أثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء

الجدول رقم (42) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

الجدول رقم (42) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء ودرجات التأثير حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارات		ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسط	عالية	عالية جدا	درجة التأثير
1	تبادل المعرفة مع الزملاء .	التكرار	3	9	39	55	20	عالية
		النسبة	2.4	7.1	31.0	43.7	15.9	
2	تبادل المعرفة مع رؤسائك في العمل .	التكرار	3	6	37	62	18	عالية
		النسبة	2.4	4.8	29.4	49.2	14.3	
3	اكتساب المعرفة من الزملاء في العمل .	التكرار	3	10	35	59	19	عالية
		النسبة	2.4	7.9	27.8	46.8	15.1	
4	اكتساب المعرفة من رؤسائك في العمل .	التكرار	2	9	39	54	22	عالية

		17.5	42.9	31.0	7.1	1.6	النسبة		
5	عالية	21	56	38	8	3	التكرار	اكتساب المعرفة من الخبراء في المصلحة .	
		16.7	44.4	30.2	6.3	2.4	النسبة		
6	عالية	16	49	44	12	5	التكرار	تعلم توثيق وحفظ المعرفة من الآخرين .	
		12.7	38.9	34.9	9.5	4.0	النسبة		
7	متوسطة	8	48	51	15	4	التكرار	تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة .	
		6.3	38.1	40.5	11.9	3.2	النسبة		
8	متوسطة	9	40	54	15	8	التكرار	تكوين اتحادات وروابط مع الآخرين .	
		7.1	31.7	42.9	11.9	6.3	النسبة		
9	متوسطة	9	43	63	7	4	التكرار	التأثير في الآخرين لإنجاز الأعمال .	
		7.1	34.1	50.0	5.6	3.2	النسبة		
10	عالية	12	55	47	9	2	التكرار	الحصول على المعرفة في الوقت المناسب من الآخرين	
		9.6	44.0	37.6	7.2	1.6	النسبة		
11	عالية	18	54	43	7	3	التكرار	الحصول على المعرفة بالطريقة المناسبة .	
		14.4	43.2	34.4	5.6	2.4	النسبة		
12	عالية	17	52	44	9	4	التكرار	الحصول على المعرفة بالكمية المناسبة للعمل .	
		13.5	41.3	34.9	7.1	3.2	النسبة		
13	عالية	18	52	45	9	1	التكرار	تقييم الأعمال مع الآخرين .	
		14.4	41.6	36.0	7.2	0.8	النسبة		
14	عالية	15	61	35	13	2	التكرار	سهولة ويسر التواصل مع الآخرين .	
		11.9	48.4	27.8	10.3	1.6	النسبة		
15	عالية	41	51	49	8	4	التكرار	الحصول على المعرفة من الأجهزة والمؤسسات من خلال العلاقات الشخصية .	
		11.1	40.5	38.9	6.3	3.2	النسبة		
16	عالية	10	56	47	9	4	التكرار		

	7.9	44.4	37.3	7.1	3.2	النسبة	تطوير أدائك وأداء العاملين التابعين لك .	
--	-----	------	------	-----	-----	--------	--	--

من خلال الجدول رقم (42) نلاحظ أن

أ- درجة التأثير عالية على العبارات التالية

1. تبادل المعرفة مع الزملاء .
2. تبادل المعرفة مع رؤسائك في العمل .
3. اكتساب المعرفة من الزملاء في العمل .
4. اكتساب المعرفة من رؤسائك في العمل .
5. اكتساب المعرفة من الخبراء في المصلحة .
6. تعلم توثيق وحفظ المعرفة من الآخرين .
7. الحصول على المعرفة في الوقت المناسب من الآخرين
8. الحصول على المعرفة بالطريقة المناسبة .
9. الحصول على المعرفة بالكمية المناسبة للعمل .
10. تقييم الأعمال مع الآخرين .
11. سهولة ويسر التواصل مع الآخرين .
12. الحصول على المعرفة من الأجهزة والمؤسسات من خلال العلاقات الشخصية .
13. تطوير أدائك وأداء العاملين التابعين لك .

ب- درجة التأثير متوسطة على العبارات التالية

1. تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة .
2. تكوين اتحادات وروابط مع الآخرين .
3. التأثير في الآخرين لإنجاز الأعمال .

ولاختبار معنوية درجة التأثير على كل عبارة من العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بالمجال على مستوى الأداء تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (43) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة التأثير على العبارة لا يختلف معنويا عن (3)
(

مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة التأثير على العبارة يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (43) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة
بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بالمجال على مستوى الأداء

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	تبادل المعرفة مع الزملاء .	3.63	0.917	6.225-	0.000
2	تبادل المعرفة مع رؤسائك في العمل .	3.68	0.864	6.770-	0.000
3	اكتساب المعرفة من الزملاء في العمل .	3.64	0.916	6.302-	0.000
4	اكتساب المعرفة من رؤسائك في العمل .	3.67	0.902	6.575-	0.000
5	اكتساب المعرفة من الخبراء في المصلحة .	3.67	0.912	6.439-	0.000
6	تعلم توثيق وحفظ المعرفة من الآخرين .	3.47	0.969	4.738-	0.000
7	تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة .	3.33	0.884	3.812-	0.023
8	تكوين اتحادات وروابط مع الآخرين .	3.21	0.968	2.275-	0.000
9	التأثير في الآخرين لإنجاز الأعمال .	3.37	0.826	4.400-	0.000
10	الحصول على المعرفة في الوقت المناسب من الآخرين .	3.53	0.829	5.924-	0.000
11	الحصول على المعرفة بالطريقة المناسبة .	3.62	0.887	6.199-	0.000
12	الحصول على المعرفة بالكمية المناسبة للعمل .	3.55	0.926	5.544-	0.000
13	تقييم الأعمال مع الآخرين .	3.62	0.850	6.464-	0.000
14	سهولة ويسر التواصل مع الآخرين .	3.59	0.888	6.122-	0.000
15	الحصول على المعرفة من الأجهزة والمؤسسات من خلال العلاقات الشخصية .	3.50	0.892	5.325-	0.000
16	تطوير أدائك وأداء العاملين التابعين لك .	3.47	0.864	5.227-	0.000

من خلال الجدول رقم (43) نلاحظ أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 5% ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المفترض (3) لجميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يدل على ارتفاع درجة التأثير على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية السابعة المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول Z الأداء واستخدام اختبار رقم (44) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء لا يختلف معنويًا عن (3)

الفرضية البديلة: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء يختلف معنويًا عن (3)

الجدول رقم (44) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء	3.5332	0.70836	8.449	0.000

من خلال الجدول رقم (44) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 8.449 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي عن مستوى المعنوية 5% لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.53) يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء حيث إن العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل يؤدي إلى

1. تبادل المعرفة مع الزملاء ورؤسائك في العمل .
2. اكتساب المعرفة من الزملاء في العمل ورؤسائك في العمل والخبراء في المصلحة .
3. تعلم توثيق وحفظ المعرفة من الآخرين .
4. الحصول على المعرفة في الوقت المناسب من الآخرين وبالطريقة المناسبة .
5. الحصول على المعرفة بالكمية المناسبة للعمل .
6. تقييم الأعمال مع الآخرين .
7. سهولة ويسر التواصل مع الآخرين .
8. الحصول على المعرفة من الأجهزة والمؤسسات من خلال العلاقات الشخصية .
9. تطوير أدائك وأداء العاملين التابعين لك .
10. تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة .
11. تكوين اتحادات وروابط مع الآخرين .
12. التأثير في الآخرين لإنجاز الأعمال .

رابعاً :- إختبار الفرضية الرئيسية

لاختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي بصورة عامة على مستوى الأداء تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي بصورة عامة على مستوى الأداء حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم Z واستخدام اختبار (37) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي على مستوى الأداء لا يختلف معنوياً عن (3)

الفرضية البديلة: - المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي على مستوى الأداء يختلف معنوياً عن (3)

الجدول رقم (45) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي على مستوى الأداء

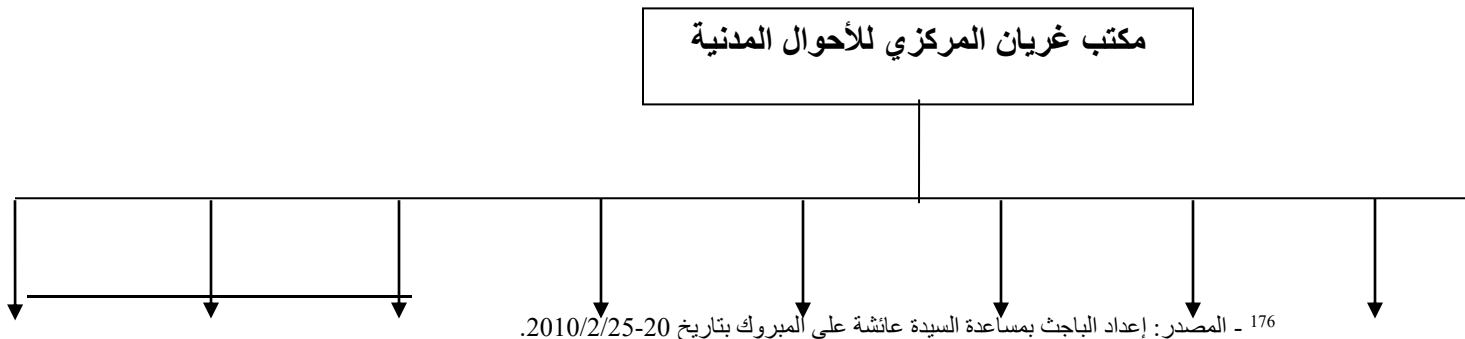
البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأثر التحصيل المعرفي على مستوى الأداء	3.1760	0.66995	2.949	0.004

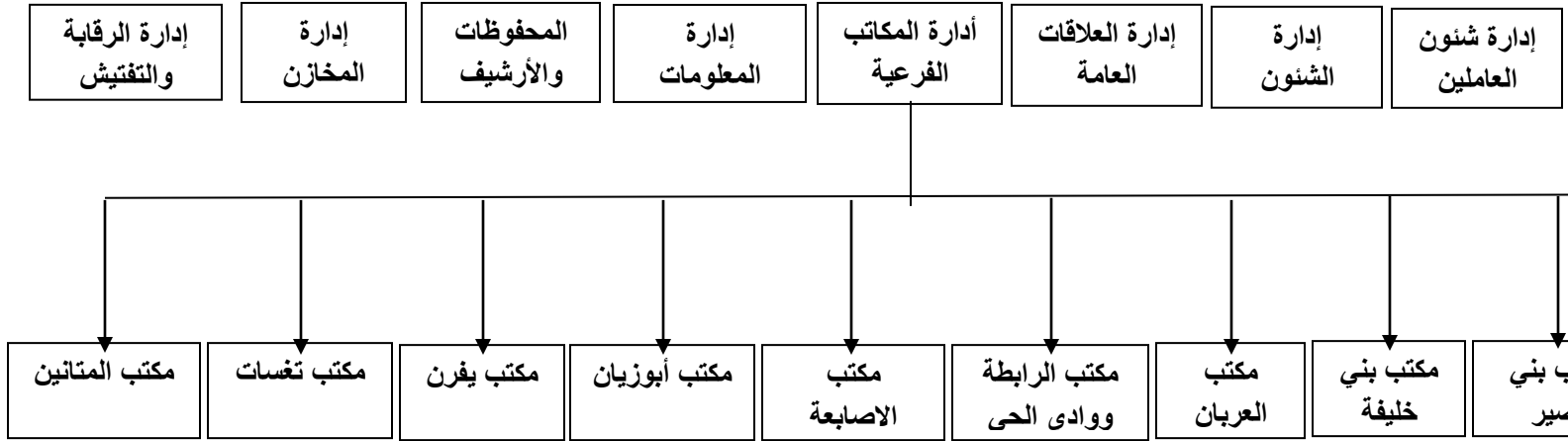
من خلال الجدول رقم (45) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 2.949 بدلالة معنوية محسوبة 0.004 وهي تقل عن مستوى المعنوية 5% لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 3.176 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي على مستوى الأداء حيث إن

1. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من التعليم على مستوى الأداء
2. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على مستوى الأداء
3. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى على مستوى الأداء
4. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء
5. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من القراءة والإطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء
6. يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بالمجال على مستوى الأداء

الهيكل التنظيمي :-

يتكون الهيكل التنظيمي في سجل الأحوال المدنية غريان من مجموعة مكاتب ووحدات إدارية موضحة بالهيكل التنظيمي التالي :- (176)





قائمة الملاحق

- ملحق رقم (1) طلب تحكيم الاستبيان .
- ملحق رقم (2) اسئلة الاستبانة .
- ملحق رقم (3) محكمي الاستبيان .
- ملحق رقم (4) شهادد واقعات السجل المدني

ملحق رقم (1) طلب تحكيم الاستبانة

الأخ الدكتور الفاضل /

تحية طيبة ،،،

يسرني أن تتفضلوا بتقييم وتحكيم الاستبانة المرفقة باعتباركم متخصصين في مجال العلوم الإدارية والمالية .

وتخص الاستبانة التي بين أيديكم جزءا من متطلبات إعداد رسالة ماجستير بعنوان ((التحصيل المعرفي للعاملين وتأثيره علي الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مصلحة السجل المدني))
فإن تفضلكم بالتحكيم يعد مساهمة كبرى في نجاح هذه الدراسة ونجاح العملية التعليمية .

شاكرين لكم جهودكم المباركة وحسن تعاونكم

ومن الله التوفيق ..

اسم الدكتور	التخصص	جهة العمل	البريد الالكتروني	التوقيع

ملحق رقم (2) اسئلة الاستبانة .

ليبييا

الأكاديمية الليبية / جنزور

مدرسة العلوم الإدارية والمالية

قسم الإدارة / شعبة نظم المعلومات

المعرفة هي الفهم المكتسب من خلال التجربة أو الدراسة إنها المعرفة التي تطوي في كيانها معرفة الكيف أي المعرفة بكل ما يمكن أن يؤدي إلى تمكين العاملين من إنجاز أعمالهم وتنفيذ مهام تخصصهم للوصول إلى الأهداف المنشودة من قبل المؤسسة وبالنتيجة تصبح المعرفة نتاجاً نوعياً تراكمياً من الحقائق , والمعلومات , والقواعد الإجرائية , والأفكار والخبرات الجديدة .

وهذا الاستبيان هو أحد أدوات بحث سيقدم بإذن الله للحصول على درجة الإجازة العالية الماجستير في نظم المعلومات .

بـعـنـوان

((التحصيل المعرفي للعاملين وتأثيره علي الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مصلحة السجل المدني))

يرجى منكم التفضل بالإجابة على استفسارات هذا الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة , علماً بأن ما سنقدمه لن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

مع شكري وامتناني لتعاونكم معي

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إبراهيم / د. أحمد بلعيد كريدان

أولاً : معلومات عامة :-

1 أنثى ☐ ذكر ☐ :-

أعزب ☐ للوضع العائلي:- متزوج ☐

3- العمر:-

أقل من 30 سنة ☐ ، - من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة ☐
- من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة ☐ ، - من 50 سنة إلى أقل من 60 سنة ☐
- من 60 سنة فأكثر ☐

4- المؤهل العلمي :-

تعليم أساسي ☐ تدريب مهني ☐ لوم متوسط ☐

شهادة ☐ دبلوم ☐ دبلوم ☐ دبلوم ☐

بأنس ☐ بالوريوس ☐ اجستير ☐

5- اللغة التي تجيدها :-

العربية - ☐ - الانجليزية ☐ - آخر أذكرها ☐

6- سنوات الخبرة :-

من 5 إلى أقل من 10 سنة ☐ ، - أقل من 5 سنوات ☐
من 15 إلى أقل من 20 سنة ☐ ، - من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐
من 20 سنة فأكثر ☐

7 - عدد الدورات التدريبية التي تحصلت عليها :-

تحصلت على ☐ واحدة ، - لم أتحصل على ☐

، - تحصلت على ثلاث دورات ☐ - تحصلت على ☐ دورات
☐ - تحصلت على أكثر من ثلاث دورات

1. أثر التحصيل المعرفي على مستوى الأداء:-

المحور الأول: إلى أي درجة أثر التحصيل في الناتج من التعليم على الأداء من خلال :-

ر.م	البيان	عالية جداً	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
1	حققت المواد النظرية والعلمية والعملية التي درستها في المؤسسة التعليمية الأهداف التي كنت تطمح إليها خلال دراستك .					
2	يعكس محتوى المواد التي درستها تطور المعرفة والتكنولوجيا الحديثة في المجتمع					
3	رتبط محتوى المواد الدراسية التي درستها بحاجات متطلبات العمل التي تقوم به في المصلحة .					
4	أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل تعليمك في تنمية التفكير والابتكار والإبداع إليك في أداء عملك .					
5	أسهمت طرق التدريس المختلفة في مراحل تعليمك في تنمية قدرتك على تكوين فرق العمل الجماعي والاتحاد مع الآخرين .					
6	أسهمت طرق التدريس في قدرتك على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب					
7	أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على وصف وتوصيف الوظائف .					
8	أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على إعداد القرارات والسياسات الإدارية وكتابتها					
9	أسهمت المواد الدراسية في تنمية قدرتك على إعداد الهياكل التنظيمية والمالية وغيرها .					
10	أسهمت المواد الدراسية على إيجاد طرق سهلة للرقابة واستخدامها في المؤسسة					

المحور الثاني: إلى أي درجة أثر التحصيل المعرفي الناتج من التدريب والتطوير على الأداء من خلال:-

ر. م	البيان	عالية جداً	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
1	تطوير وتنمية قدراتك ومهاراتك الإدارية والوظيفية ..	2				
2	المبادرة والابتكار في العمل .					
3	انجاز الأعمال في الأوقات المحددة .					
4	المقدرة على استيعاب قواعد وطرق العمل .					
5	تقليص إجراءات العمل إلى أقل ما يمكن .					
6	الادارية متابعة التنفيذ للخطط					
7	استطاعت البرامج التدريبية معالجة مشاكل معينة في العمل					
8	ساعدت البرامج التدريبية على تحسين علاقات العمل					
9	زيادة المهارات في التقنية الجديدة (استخدام الحاسوب) في					
10	الطبع والاستنساخ					
11	اعداد التقارير					
12	اعداد محاضر اللجان					
13	اعداد البريد الصادر والوارد للمصلحة					
14	ادخال البيانات					
15	استرجاع البيانات والمعلومات التي تهتم بعمل المصلحة					
16	تحديث وحفظ البيانات والمعلومات الكترونيا					
17	استخدام برامج الجداول الالكترونية					

المحور الثالث: إلى أي درجة أثر التحصيل المعرفي الناتج من الحضور والمشاركة في الندوات والمؤتمرات بالمؤسسات الأخرى في الأداء من خلال :-

ر. م	البيان	عالية جداً	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
1	معالجة بعض مشاكل العمل .					
2	الجديد في مجال تخصصك .					
3	سرعة إنجاز العمل .					
4	تطور الفكر الإداري لديك .					
5	المساهمة في إعداد الخطط المستقبلية للمصلحة.					

6	القدرة على تنظيم وتنسيق العمل الجماعي .				
7	القدرة على رقابة العمل .				
8	استخلاص المعرفة من الآخرين				
9	استخلاص المعرفة الصالحة لفترة طويلة				
10	استخلاص المعرفة الملائمة لحاجتك وحاجة المصلحة .				
11	الاستفادة من حكمة الآخرين				
12	الاستفادة من خبرات وافكار الآخرين				

المحور الرابع: إلى أي درجة أثر التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات والوظيفية الإدارية والثقافية للمؤسسة (مثل حضور الاجتماعات والإطلاع على القوانين واللوائح والمشاركة في الأبحاث والمشاريع وفرق العمل) على الأداء من خلال :-

ر. م	البيان	عالية جداً	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
1	المعرفة الجديدة من خلال حضورك لاجتماع والاستماع للآخرين الأكثر خبرة .					
2	تطوير قدرتك ومهارتك الإدارية والفنية والإنسانية من خلال المناقشة في الاجتماع بالمصلحة .					
3	ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار تنفيذي تقوم أنت بتنفيذه .					
4	ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار إشرافي لتنفيذ عمل معين .					
5	ساعد حضورك للاجتماعات في اتخاذ قرار استراتيجي لوضع خطط وأهداف المصلحة .					
6	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد مراسلة رسمية في مجال عملك .					
7	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد التقارير في مجال عملك .					
8	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر اللجان					
9	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد محاضر الاجتماع					
10	ساعد حضورك للاجتماعات في إعداد الطلبات في مجال عملك .					
11	ساعدت القوانين واللوائح التي تحصلت عليها المصلحة على تحسين إيجاد الأعمال .					
12	تستفيد في تعلم أشياء جديدة في مجال عملك من زملائك العاملين في المكاتب الأخرى .					
13	استفدت من بعض الحلول للمشاكل التي وقعت فيها المكاتب الأخرى .					
14	العمل بروح الذي زاد إنتاجية العمل الذي تقوم به .					
15	زيادة إنتاجية العمل من خلال العمل بروح فرق العمل					

المحور الخامس:- إلى أي درجة أثر التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الانترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على الأداء من خلال :-

ر. م	البيان	عالية جداً	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
1	تهتم مصلحة السجل المدني بتوفير الكتب والمجلات والدوريات والمقالات التي تخص عمالك .					
2	تجد معلومات جديدة تتعلق بمجال عمالك .					
3	معلومات تهتم وتختص بعمالك الذي تقوم به .					
4	معالجة بعض مشاكل العمل الذي تقوم به .					
5	القدرة على استخدام قواعد وطرق جديدة .					
6	إنجاز الأعمال بسرعة ودون تأخير .					
7	إنجاز الأعمال بالوقت المناسب .					
8	إنجاز الأعمال بالطريقة المناسبة .					
9	إنجاز الأعمال بدقة متناهية لتمثيل الطلب الفعلي .					
10	إنجاز الأعمال بالكمية المناسبة .					
11	القدرة على وضع القوانين والإستراتيجيات والأهداف للمصلحة .					
12	القدرة على تطوير العمل بالمصلحة .					
13	استخدام برامج دعم القرار في العمل .					
14	استخدام برامج ونظم الخبرة في العمل .					
15	استخدام شبكة الانترنت .					
16	استخدام شبكة الاكسترانت .					
17	استخدام شبكة الانترنت .					
18	التعامل مع بنوك المعلومات المتاحة على الشبكة .					
19	إعداد التعامل مع محرركات البحث .					
20	الكتب هي الوسيلة الافضل لزيادة المعرفة لديك					
21	البحوث والدوريات والمقالات هي الوسيلة الافضل لزيادة المعرفة لديك					
22	الصحق والمجلات هي الوسيلة الافضل لزيادة المعرفة لديك					
23	الاذاعة المرئية والمسموعة هي الوسيلة الافضل لزيادة المعرفة لديك					
24	الحاسوب هي الوسيلة الافضل لزيادة المعرفة لديك					
25	الانترنت هي الوسيلة الافضل لزيادة المعرفة لديك					

المحور السادس:- إلى أي درجة أثر التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على الأداء من خلال :-

ر. م	البيان	عالية جداً	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
1	المشاركة في إعداد البحوث والدراسات .					
2	تأليف الكتب .					
3	ترجمة الكتب .					
4	تأثير اللغة الأجنبية في إنجاز أعمالك .					
5	ارتباط اللغة الأجنبية في مجال تخصصك .					
6	إسهام اللغة الأجنبية في تنمية قدراتك في فهم المعاملات الخارجية .					
7	سهولة ترجمة أو فهم المعاملات الخارجية الواردة من المكاتب الشعبية بالخارج (السفارات)					
8	هل تشكل اللغة الأجنبية عائق إداري في التعاملات الخارجية .					

المحور السابع: التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بالمجال .

س إلى أي درجة أثر التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بالمجال على :-

ر. م	البيان	عالية جداً	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
1	تبادل المعرفة مع الزملاء .					
2	تبادل المعرفة مع رؤسائك في العمل .					
3	اكتساب المعرفة من الزملاء في العمل .					
4	اكتساب المعرفة من رؤسائك في العمل .					
5	اكتساب المعرفة من الخبراء في المصلحة .					
6	تعلم توثيق وحفظ المعرفة من الآخرين .					
7	تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة .					
8	تكوين اتحادات وروابط مع الآخرين .					
9	التأثير في الآخرين لإنجاز الأعمال .					
10	الحصول على المعرفة في الوقت المناسب من الآخرين .					
11	الحصول على المعرفة بالطريقة المناسبة .					
12	الحصول على المعرفة بالكمية المناسبة للعمل .					
13	تقييم الأعمال مع الآخرين .					
14	سهولة ويسر التواصل مع الآخرين .					
15	الحصول على المعرفة من الأجهزة والمؤسسات من خلال العلاقات الشخصية .					
16	تطوير أدائك وأداء العاملين التابعين لك .					

ملحق رقم (3) محكمي الاستبانة

ت	الاسم	التخصص	جهة العمل
1.	أحمد بلعيد كريدان	نظم إدارة المعرفة	جامعة طرابلس
2.	إنعام علي توفيق الشهريلي	نظم المعلومات	الأكاديمية الليبية
3.	عزالدين الأطيرش	إدارة أعمال	الأكاديمية الليبية
4.	الطاهر نصر الهميلي	إدارة الأعمال	جامعة طرابلس
5.	رضوان بن طالب	إدارة الأعمال	جامعة الجبل الغربي
6.	إبراهيم عيسى	إحصاء تطبيقي	الأكاديمية الليبية

النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة :-

بناء على ما تم عرضه من الأدبيات المرتبطة بموضوع الرسالة وتحليل البيانات الإحصائية التي تم جمعها من الجزء الميداني للدراسة تم التوصل إلى مجموعة من نتائج وهي كالتالي :

أ- اتضح من خلال العرض والتحليل لبعض الخصائص وسمات الشخصية لمفردات العينة ما يلي :-

1- إن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس مختلف فكانت نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث حيث كانت نسبة الذكور (70.6) ونسبة الإناث (29.4) .

2- أغلب مفردات العينة على درجة عالية من التعليم حيث كانت النسبة الأعلى (33.3 %) وهم من حملة دبلوم عالي يليه ما نسبة (15.1 %) هم من حملة ليسانس .

3- أغلب مفردات العينة لا يجدون اللغة الأجنبية حيث بلغت المفردات التي تجيد اللغة الأجنبية ما نسبته (9.5 %)

4- إن توزيع أفراد عينة الدراسة حيث مدة الخبرة كانت أعلى نسبة (97.6 %) منهم مدة خبراتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات تليها نسبة (27.8 %) مدة خبراتهم من 5 سنوات فأقل .

5- إن توزيع أفراد العينة من حيث الدورات التدريبية كانت أعلى نسبة (26.2 %) منهم تحصلوا على دورتين تليها ما نسبته (24.6 %) تحصلوا على دورة واحدة أغلب مفردات العينة لم يتحصلوا على دورات تدريبية كافية حيث كانت النسبة الأعلى (26.6 %) تحصلوا على دورة واحدة .

ب- أتضح من التحصيل الإحصائي المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة ما يلي .

- 1- بلغ متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير التحصيل المعرفي الناتج من التعليم في مستوى الأداء (3.405) (بإنحراف معياري (0.760) مما يدل على ارتفاع درجة تأثير التحصيل المعرفي الناتج من التعليم على الأداء
 - 2- هناك ارتفاع في التحصيل المعرفي الناتج من التدريب على الأداء المتوسط (3.269) (بإنحراف معياري (0.849) .
 - 3- بلغ متوسط اثر التحصيل المعرفي الناتج من المؤتمرات على مستوى الأداء (3.368) (بإنحراف معياري (0.80853) .
 - 4- هناك ارتفاع في التحصيل المعرفي الناتج من المشاركة والحضور في النشاطات الإدارية والثقافية للمؤسسة على مستوى الأداء المتوسط (3.2074) (بإنحراف معياري (0.83131) .
 - 5- بلغ متوسط تأثير التحصيل المعرفي الناتج من القراءة والاطلاع على الإنترنت والصحف والمجلات والإذاعة المرئية والمسموعة على مستوى الأداء بمتوسط (2.9527) (بإنحراف معياري 0.85805 .
 - 6- هناك ارتفاع في التحصيل المعرفي الناتج من العلاقات الشخصية بالمتخصصين بمجال العمل على مستوى الأداء بمتوسط (3.05332) (بإنحراف معياري (0.70836) .
 - 7- هناك إنخفاض في التحصيل المعرفي الناتج من عمليات نشر وكتابة البحوث والدراسات والتأليف والترجمة وتعلم اللغات على مستوى الأداء بمتوسط (2.3220) (بإنحراف معياري (0.95603) مما يدل على قلة تأثيره على مستوى الأداء .
- * اتضح من التحليل الإحصائي إن هناك ضعف في مساهمة اللغة الأجنبية في زيادة التحصيل المعرفي الذي بدوره يؤثر على الأداء بدرجة أقل .

ثانيا : توصيات الدراسة

- 1- وضع معايير واضحة لتوظيف الموظفين الجدد مثل التخصص، ومعدل ودرجات الطالب، وكذلك القيام باختبارات لتقييم التحصيل المعرفي له مع إعادة تأهيلهم باستمرار حتى يمكنهم متابعة التقدم العلمي السريع.
- 2- إعداد دورات تدريبية للموظفين في اللغة الإنجليزية وتكنولوجيا المعلومات
- 3- التشجيع للحضور والمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية خاصة في السجل المدني والإحصاء .
- 4- تحديث وتطوير مكتبة مصلحة السجل المدني بزيادة عدد المصادر وتنوعها .
- 5- تنمية وجود المعرفة العلمية التطبيقية في بيئة العمل باستخدام مصادر المعرفة المتنوعة .
- 6- التوسع في ربط المكتب الرئيسي بالمكاتب الفرعية بشبكة الإنترنت وزيادة مهارات المستفيدين بدورات تدريبية في مجال الإنترنت .
- 7- تشجيع وتحفيز الموظفين على الاستخدام الأمثل للمعرفة الجديدة بشكل دائم دون الانتظار إلى حين ظهور المشاكل .
- 8- ضرورة اهتمام مصلحة السجل المدني بغريان عن مدى رضا العميل عن الخدمة المقدمة إذ أن الحصول على معلومات عن العملاء يعد أحد جوانب زيادة وإدارة المعرفة ويمكن ذلك من خلال تفعيل صندوق الشكاوي واستطلاعات الرأي العام.
- 9- ضرورة اهتمام مصلحة السجل المدني بغريان بالجانب الاجتماعي للمعرفة سواء في تبادل المعارف بين الأفراد أو في حصولهم على المعرفة مما يزيد من مشاركة العاملين في معارفهم ويمكن ان يتم ذلك من خلال تشجيع الإدارة لنقل العاملين بين الوظائف التي تسمح طبيعتها بذلك .
- 10- لابد للمصلحة السجل المدني بغريان من الاطلاع على التجارب الناجحة سواء داخل مصلحة السجل المدني بغريان او في مكاتب المدن او المحافظات الاخرى ويمكن أن يتم ذلك من خلال تبادل الخبرات والتجارب الناجحة فيما بينهم .

ثالثا: الدراسات المستقبلية

- 1- مدى إمكانية تطبيق إدارة المعرفة في مصلحة السجل ا لمدني .
- 2- مدى كفاءة نظام الحوافز في تحفيز الأفراد على التشارك في معرفتهم .

قائمة المصادر والمراجع

1. القرعان الكريم.
2. الحديث النبوي .

الكتب العربية :-

3. إبراهيم سلطان . نظم المعلومات الإدارية " مدخل النظم الجامعية " .- الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2005 .
4. أحمد سيد مصطفى . إدارة السلوك التنظيمي " رؤية معاصرة .- القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، 2000 .
5. أحمد صقر عاشور . السلوك الإنساني في المنظمات .- بيروت : الدار الجامعية ، 1989 .
6. ----- . إدارة القوى العاملة .- بيروت : دار النهضة العربية ، 1993 .
7. أحمد فوزي ملوخية . نظم المعلومات الإدارية .- الإسكندرية : مؤسسة حورس للنشر والتوزيع ، 2005 .
8. أحمد ماهر . إدارة الموارد البشرية .- الإسكندرية : الدار الجامعية ، 1999 .
9. ----- . إدارة الموارد البشرية .- ط 2 .- الإسكندرية : الدار الجامعية 2006 .
10. ----- . الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد .- الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2003 .
11. أحمد محمد المصري . الإدارة والمدير المصري . - الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة ،
12. السعيد فرحات حمية . الأداء المالي لمنظمات الأعمال (التحديات الراهنة) .- الرياض : دار المريخ ، 2000 .
13. الصديق منصور بوسنيينة و سليمان الفارس . الموارد البشرية (أهميتها تنظيمها فوائدها مهامها) .- طرابلس : منشورات أكاديمية الدراسات العليا ، 2003 .
14. الطاهر أحمد الزاوي . مختار القاموس .- طرابلس : الدار العربية للكتاب .
15. انتظار أحمد جاسم الشمري و معتز سلمان عبد الرزاق الدوري . إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي .- بغداد : الجامعة المستنصرية ، 2004 .
16. بسيوني محمد البرادعي . تنمية مهارات المديرين في تقييم أداء العاملين .- القاهرة : إتراك ، 2008 .
17. توماس ستيوارت . ، ترجمة علاء أحمد صلاح . ثروة المعرفة رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين .- القاهرة : الدار الدولية للاستثمار الدولية ، 2004 .

18. جارس ديسلي .، ترجمة محمد سيد أحمد عبدالمتعال و عبدالمحسن عبدالمحسن جودة . إدارة الموارد البشرية .- الرياض : المريخ , 2003 .
19. حسن حسين البيلالي وسلامة عبد العظيم . إدارة المعرفة في التعليم :- الإسكندرية .- دار الوفاء، 2007
20. خالد عبدالرحيم الهيش . إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي) . - ط2 - عمان : دار وائل ، 2005 .
21. خليل محمد الشماع , خضير كاظم محمود . نظرية المنظمة .- عمان : دار المسيرة ، 2000 .
22. خولة فاضل الزبيدي . أساليب التعليم والتعلم الحديثة .- الرياض : معهد الإدارة العامة ، 2003 .
23. رأفت العمار . الحاسوب وعصر شغلية المعرفة .- القاهرة : دار الكتب , القاهرة لسنة 2005م , ص263 .
24. راوية حسن . تخطيط وتنمية الموارد البشرية (مدخل استراتيجي) . - الإسكندرية : دار الجامعة ، 2005 .
25. روبرت م . جانيية .، ترجمة محمد بن سليمان المشيقح , عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر بدر بن عبد الله الصاع و فهد بن ناصر الفهد . أصول تكنولوجيا العلم . - الرياض : جامعة الملك سعود ، 2000 .
26. زكي محمود هاشم . إدارة الموارد البشرية . - الكويت : دار ذات السلاسل ، 1988 .
27. سعاد نائف برنوطي . إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد) . - ط2 - عمان : دار وائل ، 2007
28. سعد غالب ياسين . أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات .- عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع 2005 .
29. سعد غالب ياسين . إدارة المعرفة (المفاهيم النظم التقنيات) .- عمان : إدارة المناهج للنشر والتوزيع ، 2007 .
30. ----- . نظم المعلومات الإدارية .- عمان : مؤسسة اليازوري 2009 م
31. ----- . نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي .- مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية ، ع 124 ، أبو ظبي 2007 .
32. سنان الموسوي . إدارة الموارد البشرية (وتأثيرات العولمة عليها) . عمان : مجدلاوي ، 2004 .

33. سهيلة محمد عباس و علي حسين علي . إدارة الموارد البشرية .- عمان : دار وائل ، 1999 .
34. سهيلة محمد عباس . إدارة المواد البشرية .- عمان : دار وائل للنشر ، 2000.
35. سهيله محمد عباس القيادة الابتكارية والأداء المتميز .- عمان : دار وائل للنشر ، 2004 .
36. ----- . إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي . ط2 .- عمان : دار وائل ، 2006 .
37. سونيا محمد البكري و علي عبدالهادي مسلم . مقدمة في نظم المعلومات الإدارية .- الإسكندرية : الدار الجامعية . 1995 .
38. سيد محمد جاد الرب . إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية .- القاهرة : مكتبة المعادي ، 2008 .
39. ----- . موضوعات إدارية متعددة وتطبيقاتها الأعمال الدولية .- القاهرة : دار الكتاب المصري للنشر والتوزيع ، 2009 .
40. صلاح إسماعيل . نظرية المعرفة المعاصرة .- القاهرة : الدار المصرية العربية للطباعة والنشر ، 2005 .
41. صلاح عبد الباقي . إدارة الموارد البشرية .- الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2005 .
42. عايدة نخلة ورزق الله . دليل الباحثين في التحليل الإحصائي .- القاهرة : دار الكتاب ، 2002.
43. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي . الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية .- عمان: دار الشروق ، 1997 .
44. عبد الستار حسين يوسف . إدارة المعرفة كأداة من أجل البقاء والنمو .- عمان : دار وائل ، 2004 .
45. عبدالباري درة وزهير الصباغ ومروة أحمد وباسل عدوان . إدارة القوى البشرية .- القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسوق والدوريات ، 2008 .
46. عبد الرحمن توفيق . مبادئ تقييم الأداء .- القاهرة : بميك للنشر ، 2004 .
47. ----- ، الإدارة بالمعرفة : القاهرة .- بميك للنشر ، 2004.
48. عبد الستار العلي و إبراهيم قنديل وغسان العمري . مدخل إلى إدارة المعرفة .- عمان : دار المسيرة ، 2006 .
49. عبد الفتاح دياب حسين . إدارة الموارد البشرية .- القاهرة : حقوق الطبع محفوظة للمؤلف ، 1999 .

50. علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي . نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي .- عمان : دار المناهج ، 1999 .
51. ----- . نظم دعم القرارات .- عمان : دار وائل للنشر ، 2005 .
52. علي عزبي و بلقاسم سلاطنية و إسماعيل قيرة . تنمية الموارد البشرية .- القاهرة : دار الفجر ، 2007 .
53. عماد عبد الوهاب المصباح . المفاهيم الحديثة في أنظمة المعلومات الحاسوبية .- عمان : مكتبة الثقافة والنشر والتوزيع ، 1997 .
54. عمر الزرتي . أساسيات الحاسوب والبرمجة .- ط2 - فاليتا : شركة القاضي للنشر والتوزيع ، 2002 .
55. عمر عبد الرحيم نصر الله . تدني مستوى التحصيل و الإنجاز المدرسي أسبابه علاجه .- عمان : دار وائل للنشر ، 2004 .
56. عمر وصفي عقيلي . إدارة القوى العاملة .- عمان : مؤسسة زهران، 1992 .
57. ----- . إدارة الموارد البشرية (بعد إستراتيجي) .- عمان : دار وائل ، 2005 .
58. غسان عيسى العمري و سلوى أمين السامرائي .- نظم المعلومات الإستراتيجية (مدخل استراتيجي معاصر) .- عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2008م.
59. فريد النجار . إدارة الجودة الشاملة والإنتاجية والتخطيط التكنولوجي للتميز والريادة والتفوق. - الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2007 .
60. فليح حسن خلف . اقتصاد المعرفة .- عمان : عالم الكتاب الحديث ، 2007 .
61. فوائد الشرايبي . نظم المعلومات الإدارية .- عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2008.
62. كريس أشتون . تعريب على أحمد إصلاح . تقييم الأداء الاستراتيجي المعرفة والأصول الفكرية .- القاهرة : بيمك للنشر والتوزيع ، 2001 .
63. كوثر عبد الرحيم شهاب الرفيق . التربية العلمية وتدريب العلوم .- القاهرة : مؤسسة النهضة ، 2009 .
64. ليث ادنسون . تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبني على المعرفة .- مركز الإدارات للدراسات البحوث الاستراتيجية - أبو ظبي ، 2004
65. مبروكة عمر المحريق . التأهيل والتدريب المهني لل

66. عاملين بمرافق المعلومات في العصر الالكتروني.- القاهرة: مجموعة النيل العريقة، 2005م .
67. مازن فارس رشيد . إدارة الموارد البشرية .- ط2 . الرياض: مكتبة العبيكان ، 2004 .
68. مجدي عبد الكريم حبيب . الإحصاء اللابارامترى .- القاهرة : مكتبة النهضة المصرية ، 2001 .
69. محمد أحمد حسان . نظم المعلومات الإدارية .- الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر والتوزيع 2008
70. محمد الصيرفي . نظم المعلومات الإدارية .- الإسكندرية : حورس وطيبة ، 2005 .
71. محمد الصيرفي . هندرة الموارد البشرية .- الإسكندرية : مؤسسة حورس ، 2006 .
72. محمد حافظ حجازي . إدارة الموارد البشرية .- الإسكندرية : مؤسسة الوفاء ، 2005 .
73. ----- . إدارة الموارد البشرية .- الإسكندرية : دار الوفاء ، 2007 .
74. محمد دباس الحميد و ماركو إبراهيم نينو . حماية أنظمة المعلومات .- عمان : دار حامد للنشر والتوزيع ، 2007 .
75. محمد عبد القادر عبد الغفار . التعلم والتعلم .- القاهرة : النهضة ، 2008 .
76. محمود مهدي البياتي. تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS .- 2005 .
77. مصطفى عمر التير. مقدمة في مبادئ وأسس البحث الاجتماعي .- ط5- طرابلس : شركة الجديد ، 1995 .
78. ممدوح عبد العزيز الرفاعي . الإدارة الإستراتيجية للمعرفة .- القاهرة : دار الكتاب والوثائق القومية 2007 .
79. مهدي حسن زويلف . إدارة الموارد البشرية (مدخل كمي) .- عمان : دار الفكر للطباعة والنشر ، 2001 .
80. مؤيد السالم وعادل حرحوش صالح . إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي) .- اربد : عالم الكتب ، 2002 .
81. نجله مرتجى . إدارة الموارد البشرية .- القاهرة : مكتبة عين شمس ، 1990 .
82. نجم عبود نجم . إدارة المعرفة المفاهيم الاستراتيجية والمعلومات .- ط2 - عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2008 .
83. نجم عبود نجم . إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت .- عمان - دار النهضة ، 2009 .
84. نعيم إبراهيم الطاهر. تنمية الموارد البشرية .- عمان : عالم الكتب الحديثة ، 2009 .

ثالثا : الرسائل الجامعية :-

1. أحمد جعفر عيسى إبراهيم . إدارة الانطباعات والخوف الوظيفي كمحددin لأداء العاملين - القاهرة : جامعة عين شمس ، 2008 ، (رسالة ماجستير) .
2. حسام عامر أبو جعفر . تطبيقات نظام إدارة المعرفة "دراسة تحليلية في قطاع التأمين كنموذج للتطبيق " - طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا ، 2011.(رسالة ماجستير) .
3. حسين أحمد الكادوشي . ديناميكية استخدام لمصادر المعلومات ودورها في تطبيق المعرفة العلمية للعاملين - طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا ، 2007 (رسالة ماجستير) .
4. حنان الصادق بيزان . مجتمع المعلومات المستقبلي : دراسه للنظام الوطني للمعلومات قسم المعلومات الكاديميه الليبيه - طرابلس :اكاديميه الدراسات العليا ,2005(اطروحه دكتوراه)
5. خالد بدر محمد عبد الوهاب بن ناجي . نموذج ومقترح لمحددات ونتائج إدارة المعرفة - القاهرة : جامعة عين شمس ، 2006 ، (أطروحة دكتوراه) .
6. خالد محمد عبد الرحمن أحمد . علاقة فرق الإدارة الذاتية بكل من الأداء والرضا الوظيفي - القاهرة : عين شمس ، 2007 (رسالة ماجستير) .
7. خالد مسعود الباروني . درجة المركزية وحجم نطاق الإشراف وأثرها على فاعلية المنظمة - طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا ، 2001 (رسالة ماجستير) .
8. زكي مسعود القبري . استخدم الأسلوب العلمي في إدارة الموارد البشرية وأثرها على أداء العاملين- طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا 2005 (رسالة ماجستير) .
9. سمير أحمد عيسى العبيد. قياس جودة المعلومات المنتجة من قواعد البيانات العاملة في صندوق التقاعد - طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا، 2011، (رسالة ماجستير).

10. عبد الفتاح محمد ارحومه . الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين - طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا ، 2007 (رسالة ماجستير) .
11. عبد الله فيصل إبراهيم . أثر الحوافز على الأداء والرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الجمارك السعودية - القاهرة : جامعة عين شمس ، 2004 (رسالة ماجستير) .
12. علي أحمد عبد الله المحجوب . التوقع والرضا وأثرهما في أداء العاملين بالمنظمات الإنتاجية - طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا ، 2003 (رسالة ماجستير) .
13. علي محمد أحيدة . نظام معلومات السجل المدني بشعبية مصراتة - طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا ، 2007 (رسالة ماجستير) .
14. فراس خضر شحادة . إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات الطبية - القاهرة : جامعة عين شمس ، 2009 (رسالة ماجستير) .
15. فؤاد الرشيد . أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي - القاهرة : عين شمس ، 2006 (رسالة ماجستير) .
15. محمد نظمي عبد النبي بخيت . قياس وتقييم البعد المعرفي للمراجع بزيادة كفاءة وفعالية المراجعة .- القاهرة: عين شمس ، 2004، (أطروحة دكتورا).

الدوريات :-

1. الأمم المتحدة . دليل نظم و أساليب الإحصاءات الحيوية و الجوانب التنظيمية و القانونية و التقنية - نيويورك : الأمم المتحدة ، 1997 .
2. طه حسين نوري الاستثمار في رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة للمنظمة.- المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، كلية التجارة ، جامعة حلوان، ع 2006.
3. عبد الحميد النعمى . وسائل جمع البيانات والمعلومات في الدراسات الاجتماعية . مجلة الدراسات العليا .- طرابلس ، أكاديمية الدراسات العليا ، ع 7 ، 1428 .

المؤتمرات :-

1. الإدارة المحلية والبلديات في الوطن العربي . المؤتمر العربي الخامس المنعقد في الشارقة - منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2007 .
2. حسين الصادق حسن عبد الله . إدارة الجودة الشاملة في ظل استراتيجيات الأعمال - المؤتمر العلمي الثالث، 26-27 أبريل - 2006، عمان ن جامعة العلوم التطبيقية.
3. ذهيبة موساوي ، خالد خديجة وفيصل بوظبة. "التسيير بالكفاءات نموذج نوعي لتنظيم العمل وتسيير الموارد البشرية في المنظمات" - المؤتمر العلمي الدولي الخامس لاقتصاد المعرفة، عمان ، 2005.
4. ساطع رزوق وعلاء زلموط . العوامل المؤثرة على فاعلية إدارة المعرفة المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية - المؤتمر العلمي الدولي الخامس، لاقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية ، عمان ، 2005.
5. سمير أبو الفتوح صالح ، "برمجيات الوكلاء الأذكاء لدعم التجارة الالكترونية في بيئة الاقتصاد المعرفة"- المؤتمر العلمي السنوي العشرون الدولي - صناعة الخدمات في الوطن العربي - رؤية مستقبلية . جامعة الدول العربية ، القاهرة ، 2004 .
6. ----- . "رأس المال الفكري الميزة التنافسية للصناعات الواعدة في بيئة الاقتصاد المبني علي المعرفة" المؤتمر العلمي السنوي العشرون الدولي - صناعة الخدمات في الوطن العربي - رؤية مستقبلية . جامعة الدول العربية ، القاهرة ، 2004.
7. عصام فهد العربية ، "قياس رأس المال المعرفي (الفكري) بين النظرية والتطبيق" - المؤتمر العلمي الرابع ، إدارة المعرفة جامعة زيتونة : عمان ، 2004 .

8. كامل محمد يوسف الحواجر ، "أثر إدارة مخاطر استثمار الرأس المال المعرفي في تنمية المزايا التنافسية لمنظمات التأمين الأردنية" - المؤتمر العلمي السنوي السابع حول إدارة المخاطر والاقتصاد المعرفي . عمان : جامعة الزيتونة ، 2007 .
9. متولي محمود النقيب ، "الدور الاستراتيجي لإدارة المعرفة في استثمار إلى رأس المال الفكري" . - الملتقى العربي الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة الأعمال ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة ، الإسكندرية ، 2005.
10. محمد قويدري ، سمالي يحيضة . "أهمية تسير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية" - المؤتمر العلمي الخامس، لاقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية ، عمان ، 2005.
11. محمود قطر. "إدارة المعرفة" . الملتقى العرب الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة الأعمال ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة ، الإسكندرية ، 2005.
12. مها مهدي قاسم . "تغيير الثقافة التنظيمية كأحد مداخل إدارة المعرفة"، المؤتمر العلمي الخامس لاقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، عمان ، 2005
13. مهجة احمد. "اثر المعرفة على مؤشرات التنمية التكنولوجية والبشرية والاقتصادية" - المؤتمر العلمي الدولي الخامس لاقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية ، عمان، 2005.
14. نعيمة حسين جبر رزقي. "الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها" . - المؤتمر الرابع عشر للمعلومات ، طرابلس ، الأكاديمية ، 2003.
15. يوسف أحمد أبو فارة . "العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء" - المؤتمر العلمي الرابع لإدارة المعرفة ، عمان ، جامعة الزيتونة 2006 .

المواقع الإلكترونية :-

1. تعريف المؤسسة العامة . متاح في : WWW.infpe.edu.dz/publication تاريخ الزيارة 2009/7/2 .

المقابلات الشخصية :-

1. الشعاب الزروق مدير مكتب إصدار السجل المدني غريان ، تاريخ الزيارة 2010/5/31.
 2. عائشة علي المبروك أبو صبع موظفة بفرع القواسم ، تاريخ الزيارة 2010/2/25-20 .
 3. عبد الحميد خميس العجيلي موظف بالمركز الرئيسي غريان، تاريخ الزيارة 2010/4/4 .
 4. عبد المنعم الباشوشي موظف بالمكتب الرئيسي غريان، بتاريخ 2010/6/10 .
 5. عبد الحكيم احمد خليفة موظف بفرع القواسم ، تاريخ الزيارة 2011/1/5 .
 6. عصام محمد عزيز موظف في المكتب الرئيسي غريان، بتاريخ 2010/6/10 .
 7. فيصل خليفة التايب موظف بفرع القواسم، تاريخ الزيارة 2011/1/6 .
 8. ميلاد محمد إبراهيم مدير مكتب فرع القواسم، تاريخ الزيارة 2010/12/5 .
- معدلات نمو مصادر المعلومات سنويا ومعرفة مدى استخدام مصادر المعلومات وتثبيت حاجات المستفيدين من مصادر المعلومات المتنوعة واستخدامها .
- وتوصلت الدراسة إلى أن المستفيدين يحتاجون إلى تدريب لاستخدام مصادر المعلومات وثبت أنه عند استخدام مصادر المعلومات أن هناك ضعفاً على وجود مصادر المعلومات حسب تاريخ نشرها .
- أوجه التشابه والاختلاف : تتشابه الدراستان في البحث في موضوع المعرفة بصفة عامة وتختلفان في أن دراسة حسين أحمد تهتم بدديناميكية الاستخدام لمصادر المعلومات ودورها في تطبيق المعرفة العلمية للعاملين ودراسة الباحث تهتم بالتحصيل المعرفي وتأثيره على أداء الموظفين .

4. دراسة (أبو جعفر: 2011)⁽¹⁷⁷⁾: تقوم هذه الدراسة على قدرة قطاع التأمين على تطبيق نظام إدارة المعرفة وتهدف إلى دراسة تطبيقات نظام إدارة المعرفة الحالي بقطاع التأمين والتعرف على المعوقات التي تحد من تطبيقه وتم الاعتماد على المنهج التحليلي في الدراسة وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ضعفاً في مستوى دعم الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المعرفة وضعف مستوى الحوافز المادية وانخفاض مستوى ثقافة التشارك بالمعرفة اللازمة في تطبيق النظام .

أوجه التشابه والاختلاف : تتشابه الدراستان في البحث في موضوع المعرفة بصفة عامة واستخدام المنهج الوصفي بالأسلوب التحليلي وتختلفان في أن دراسة أبو جعفر تهتم بتطبيق نظام إدارة المعرفة في قطاع التأمين ودراسة الباحث تهتم بالتحصيل المعرفي وتأثيره على أداء الموظف .

حسام عامر أبو جعفر ، تطبيقات نظام إدارة المعرفة "دراسة تحليلية في قطاع التأمين كنموذج للتطبيق ، أكاديمية 177 الدراسات العليا ، طرابلس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، 2011.

Libyan transitional council

The Libyan academy

Managerial and financial studies

Department of management

Management of Information systems section

A study entitled:

Collection of knowledge workers and its impact on job performance

An Empirical Study on the interest of the civil registry - Gharyan

Within the requirements for obtaining leave to the Supreme "master"

By: Abd alSalam Ramadan alahmer

Supervised by: Dr. Ahmed Belaid Kredan

Spring 2012

Abstract

Through exploration impact of knowledge achievement on the employee advantage register civilian Gharyan evident .

To shrink in services that provided to Citizens to transpire impotency scarcity at beneficiary from sill employees advantage and that return to weakness collecting achievement .

The aims of this study to realization asset of goals .

The most important provided exposition theoretical de com position to concept .

The knowledge and الأداء functionality also identify on the role collected Knowledge to workers and it is importance Connection لأدائهم function ality general form and stand on range strength of the relatim ship between collected Knowledge and operation of to take mon ag ement decision .

To depended study in realizatation goals decreeing on method deeom positiar which is one of tyles decomposition describe them cell data form different source to office liki in hit era ture on the sudject of study that con sided a foreign view of the units inour beloved country and from arena part to study that using الاستبيان application that design to this aim an all study متماثل in all worker in avil department a dvantage register civilian gearun to reach counter 135 employee summery of study asset of الانجاز imfo ctof congiti من خلال الاستتباط resuting more im povtant of them is below .

1- most of terms sample on high degree of education .

2- most of terms sample Don't speaking foreign languages where only 9-5 of the sample are speaking foreign languages .

3- most of the sample are n't have good training courses .

4- the overage impoot of cognitive ocriere ocrierement resulting from the conferences on the pernomece level (3.368) with sto ndord devioton of (0.80853)

5- There is arise in the collection of knowledge resulting from participaton oduance and administer attreactivities and cultural institutcn on the perfomace level average (3.2074) and standard deviation of (0.83131)

6- the average output of the collection of knowledge to read and see no the internet newspapers , magazines and audio - Visual aladaoh on the fer formance level average (2.9527) and standard deviation (0.65805) .

7- There is arise in the collection of knowledge resulting from personal relationships with specialists in the field working on an average level of performance (3.05332) and standard deviation of (0.7836) .

Abstract

5. There is a rise in the collection of knowledge resulting from participation, attendance and administrative activities and cultural institution on the performance level average (3.2074) and standard deviation (0.83131).

6. Tater The average output of the collection of knowledge to read and see on the Internet, newspapers, magazines and audio-visual Aladaah on the performance level average (2.9527) and standard deviation (0.65805).

7. There is a rise in the collection of knowledge resulting from personal relationships with specialists in the field working on an average level of performance (3.05332) and standard deviation (0.7836).

The message and recommended a set of recommendations, including:

1. Establish clear criteria for the recruitment of new staff.
2. Training courses for staff in the foreign language and technology buoyant.
3. Encourage staff to attend and participate in conferences and scientific seminars on the civil register.

