



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميله  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أثر تقنيات ادارة المعرفة على تطوير أداء الموارد البشرية في الجامعة –  
دراسة حالة عينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميله

| المشرف      | اعداد الطلبة       |   |
|-------------|--------------------|---|
| محبوب فاطمة | وادي محمد أمين     | 1 |
|             | بلكيموش ضياء الدين | 2 |

لجنة المناقشة:

| الصفة        | الجامعة                     | اسم ولقب الأستاذ(ة) |
|--------------|-----------------------------|---------------------|
| رئيسا        | جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميله |                     |
| مشرفا ومقررا | جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميله | محبوب فاطمة         |
| ممتحنا       | جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميله |                     |

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# إهداء

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله...  
الحمد لله الذي وفقنا وأعاننا على إنجاز هذا العمل المتواضع،  
نهديه بكل حب وامتنان إلى:

## إلى أساتذتنا الكرام



منارة العلم والهدى، الذين لم ييخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم القيمة،  
والذين كان لهم الفضل بعد الله في وصولنا إلى هذه المرحلة.  
لكم منا فائق التقدير والاحترام.

## إلى عائلتنا العزيزة



الدعم الأول والسند الحقيقي، من كان دعائهم سر نجاحنا،  
وتعبهم من أجلنا طريقنا إلى التميز.  
شكراً لكم من القلب.

## إلى أصدقائنا



الذين شاركونا الطريق بحلوه ومره، وكانوا لنا عوناً وسنداً،  
لكم منا كل المحبة والتقدير.

## إلى صديقنا الغالي الراحل



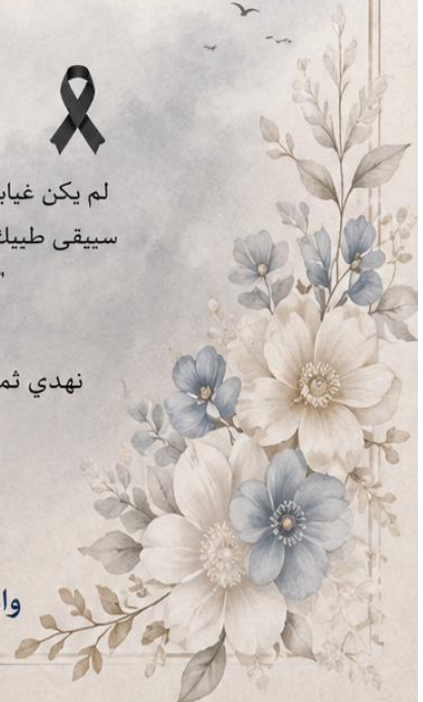
### بلال قندوز - رحمه الله عليه -

لم يكن غيابك مجرد فراق، بل كان ألماً لا يُنسى وذكرى لا تمحى.  
سيبقى طيبك وابتسامتك في قلوبنا، ودعاؤنا لك بالرحمة والمغفرة.  
"اللهم اجعل قبره روضة من رياض الجنة."

نهدي ثمرة جهدنا هذا، راجين من الله عز وجل أن ينفعنا به  
ويكون خطوة في طريق مستقبل أفضل.

إهداء من الطالبين:

وادي محمد أمين و بلكيمش ضياء الدين



# شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام  
على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان  
إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع  
ولو بكلمة طيبة أو دعوة صادقة.

## إلى الأسرة الجامعية



بأعضاء الهيئة التدريسية، والإدارية، والعمال،  
الذين لم يتوانوا في تقديم يد العون والمساعدة،  
وتوفير الظروف المناسبة لإتمام هذا العمل.

## إلى الأستاذة الفاضلة

### محبوب فطيمة



لتفضلها بالإشراف على هذا العمل،  
وتوجيهاتها القيمة، ونصائحها السديدة،  
وصبرها معنا طيلة فترة البحث،  
فلكم منا فائق الاحترام والتقدير.

## إلى كل من ساعدنا



من قريب أو بعيد، في إنجاز هذا العمل،  
ونخص بالذكر زملاء الدراسة وأصدقائنا الأعزاء،  
لكم جميعاً خالص الشكر والتقدير.

ونسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم،  
وأن ينفعنا به وينفع به غيرنا.

وادي محمد أمين & يلكيموش ضياء الدين

## ملخص البحث:

### "دور تقنيات إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية"

#### دراسة ميدانية بجامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تقنيات إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بجامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة، وذلك من خلال دراسة مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، والذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء الوظيفي ورفع كفاءة المورد البشري داخل الجامعة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تصميم استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المتمثلة في أساتذة الجامعة، ثم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS إصدار (22)، بهدف اختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج العلمية الدقيقة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود دور إيجابي لتقنيات إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، من خلال تسهيل تداول المعرفة، تحسين عملية اتخاذ القرار، رفع الكفاءة المهنية، وتطوير مهارات العاملين داخل الجامعة، كما أكدت الدراسة على أهمية الاعتماد على التقنيات الحديثة باعتبارها موردًا استراتيجيًا يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية وتحسين جودة الأداء. الكلمات المفتاحية: تقنيات إدارة المعرفة، أداء الموارد البشرية، نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، الذكاء الاصطناعي.

## Résumé de l'étude

### « Le rôle des technologies de gestion des connaissances dans l'amélioration de la performance des ressources humaines »

Étude de terrain à l'Université Abdelhafid Boussouf de Mila

Cette étude vise à identifier le rôle des technologies de gestion des connaissances dans l'amélioration de la performance des ressources humaines à l'Université Abdelhafid Boussouf de Mila, à travers l'étude de la contribution des systèmes d'information de gestion, des systèmes d'aide à la décision et de

l'intelligence artificielle dans le développement de la performance professionnelle et l'amélioration de l'efficacité des ressources humaines. Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, la méthode descriptive analytique a été adoptée. Un questionnaire a été conçu comme outil principal de collecte des données auprès d'un échantillon composé d'enseignants universitaires. Les données recueillies ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS version 22 afin de tester les hypothèses et d'obtenir des résultats scientifiques précis. Les résultats de l'étude ont montré que les technologies de gestion des connaissances jouent un rôle positif dans l'amélioration de la performance des ressources humaines, à travers la facilitation du partage des connaissances, l'amélioration de la prise de décision, le renforcement des compétences professionnelles et le développement des capacités des employés au sein de l'université. L'étude a également confirmé l'importance des technologies modernes en tant que ressource stratégique contribuant à l'efficacité organisationnelle et à l'amélioration de la qualité de la performance.

**Mots-clés :**

Technologies de gestion des connaissances, performance des ressources humaines, systèmes d'information de gestion, systèmes d'aide à la décision, intelligence artificielle.

## فهرس المحتويات

| الموضوع        | الصفحة      |
|----------------|-------------|
| الإهداء        | /           |
| شكر وتقدير     | /           |
| ملخص البحث     | /           |
| فهرس المحتويات | I/II/III/IV |
| قائمة الجداول  | V           |
| قائمة الأشكال  | VI          |
| قائمة الملاحق  | VII         |

| مقدمة                                        | الصفحة |
|----------------------------------------------|--------|
| تمهيد                                        | –      |
| إشكالية البحث                                | –      |
| فرضيات البحث                                 | –      |
| أهمية البحث                                  | –      |
| أهداف البحث                                  | –      |
| دوافع إختيار الموضوع                         | –      |
| حدود البحث                                   | –      |
| المنهج المتبع                                | –      |
| صعوبات البحث                                 | –      |
| تقسيمات الدراسة                              | –      |
| الدراسات السابقة                             | –      |
| الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة | –      |

| الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتقنيات إدارة المعرفة |                                            |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 8                                                   | تمهيد الفصل الأول                          |
| 12-9                                                | المبحث الأول: مدخل في إدارة المعرفة        |
| 10-9                                                | المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة          |
| 11-10                                               | المطلب الثاني: أهمية إدارة المعرفة         |
| 12                                                  | المطلب الثالث: أهداف إدارة المعرفة         |
| 15-13                                               | المبحث الثاني: ماهية لتقنيات إدارة المعرفة |
| 13                                                  | المطلب الأول: مفهوم تقنيات إدارة المعرفة   |
| 14-13                                               | المطلب الثاني: خصائص تقنيات إدارة المعرفة  |
| 15-14                                               | المطلب الثالث: أهمية تقنيات إدارة المعرفة  |
| 24-16                                               | المبحث الثالث: أنواع تقنيات إدارة المعرفة  |
| 17-16                                               | المطلب الأول: تقنية نظم المعلومات الإدارية |
| 19-18                                               | المطلب الثاني: تقنية نظم دعم القرار        |
| 21-20                                               | المطلب الثالث: تقنية الذكاء الاصطناعي      |
| 23-22                                               | المطلب الرابع: تقنية قواعد البيانات        |
| 24                                                  | خلاصة الفصل الأول                          |

| <b>الفصل الثاني: الإطار النظري لأداء الموارد البشرية وعلاقته بتقنيات إدارة المعرفة</b> |                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 26                                                                                     | تمهيد الفصل الثاني                                                      |
| 31-27                                                                                  | <b>المبحث الأول: ماهية الموارد البشرية</b>                              |
| 27                                                                                     | المطلب الأول: مفهوم الموارد البشرية                                     |
| 30-29                                                                                  | المطلب الثاني: أهمية الموارد البشرية                                    |
| 31-30                                                                                  | المطلب الثالث: وظائف الموارد البشرية                                    |
| 38-31                                                                                  | <b>المبحث الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية</b>                        |
| 33-31                                                                                  | المطلب الأول: مفهوم أداء الموارد البشرية                                |
| 35-34                                                                                  | المطلب الثاني: أهمية أداء الموارد البشرية                               |
| 38-35                                                                                  | المطلب الثالث: مؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية                        |
| -39                                                                                    | <b>المبحث الثالث: أثر تقنيات إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية</b> |
| 41-39                                                                                  | المطلب الأول: أثر تقنية نظم المعلومات الإدارية على أداء الموارد البشرية |
| 43-42                                                                                  | المطلب الثاني: أثر تقنية نظم دعم القرار على أداء الموارد البشرية        |
| 45-44                                                                                  | المطلب الثالث: أثر تقنية الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية      |
| 47-46                                                                                  | المطلب الرابع: أثر تقنية قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية        |
| 48                                                                                     | خلاصة الفصل الثاني                                                      |
| <b>الفصل الثالث: دراسة حالة عينة من أساتذة جامعة ميلة</b>                              |                                                                         |
| 53-50                                                                                  | تمهيد الفصل الثالث                                                      |
| -51                                                                                    | <b>المبحث الأول: تقديم الجامعة</b>                                      |
| 52-51                                                                                  | المطلب الأول: نشأة الجامعة                                              |
| 53                                                                                     | المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي و الإداري                                |
| 61-54                                                                                  | <b>المبحث الثاني: منهجية الدراسة</b>                                    |
| 56-54                                                                                  | المطلب الأول: منهج الدراسة                                              |
| 57-56                                                                                  | المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات (استبيان)                             |
| 61-58                                                                                  | المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة                                      |

|       |                                   |
|-------|-----------------------------------|
| 61    | المبحث الثالث: تحليل النتائج      |
| 65-61 | المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان |
| 73-66 | المطلب الثاني: تحليل النتائج      |
| 81-74 | المطلب الثالث: اختبار الفرضيات    |

|        |                 |
|--------|-----------------|
| 83     | خاتمة           |
| 88-83  | مقترحات الدراسة |
| 93-90  | قائمة المراجع   |
| 155-94 | قائمة الملاحق   |

## قائمة الجداول

| الصفحة | الجدول                                                                                |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 54     | عدد الاستبيانات الموزعة على مستوى جامعة ميله                                          |
| 57     | مقياس ليكارت الخماسي                                                                  |
| 57     | درجات مقياس ليكارت الخماسي                                                            |
| 58-59  | معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لكل بعد في محور تقنيات إدارة المعرفة |
| 60     | معاملات الارتباط بين درجة كل فقرات محور أداء الموارد البشرية                          |
| 61     | نتائج اختبار ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرومباخ                           |
| 62     | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس                                                    |
| 63     | توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر                                                    |
| 64     | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية                                           |
| 65     | توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة                                             |
| 66     | نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات البعد الأول                                      |
| 68     | نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات البعد الثاني                                     |
| 69     | نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات البعد الثاني                                     |
| 71     | التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات البعد الرابع                                           |
| 72     | نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات المحور الثالث                                    |
| 75     | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية 1                           |
| 77     | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية 2                           |
| 78     | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية 3                           |
| 79     | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية 4                           |
| 81     | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الرئيسية                            |

## قائمة الأشكال

| الشكل                                       | الصفحة |
|---------------------------------------------|--------|
| تطور نظم المعلومات                          | 18     |
| مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي               | 21     |
| النموذج الافتراضي للدراسة                   | 55     |
| توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس          | 62     |
| توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر          | 63     |
| توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية | 64     |
| توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة   | 65     |

## قائمة الملاحق:

| قائمة الملاحق |               |         |
|---------------|---------------|---------|
| الرقم         | العنوان       | الصفحة  |
| 01            | الاستبيان     | 99-94   |
| 02            | قائمة التحكيم | 100     |
| 03            | جداول spss    | 155-101 |

# مقدمة

## تمهيد

يعيش العالم المعاصر تحولاً جذرياً في فلسفة الإدارة ومصادر القوة؛ فبعد أن كانت الأرض ورأس المال هما المحركين الأساسيين للاقتصاد، أصبحت "المعرفة" اليوم هي المورد الاستراتيجي الأعلى، والركيزة التي لا تنضب لتحقيق التفوق والتميز. ولم تكن المؤسسات الجامعية بمنأى عن هذا التحول، بل هي في جوهرها "كيانات معرفية" بامتياز، وظيفتها الأساسية صناعة العقول، وتوليد الأفكار، وتصدير الخبرات إلى المجتمع.

وفي ظل هذا الزخم، برزت إدارة المعرفة كمدخل إداري حديث لا يهدف فقط إلى تكديس المعلومات، بل يسعى إلى تطوير التقنيات والعمليات من أجل استثمار رأس المال الفكري وتفعيله. وبعد الأستاذ الجامعي هو حجر الزاوية في هذه العملية، فهو المنتج والمشارك والمطبق لهذه المعرفة، مما يجعل من عملية تقييم أدائه قضية جوهرية تتجاوز النظرة التقليدية المرتبطة بالوظيفة الإدارية، لتصبح عملية قياس لمدى مساهمته في النمو المعرفي للمؤسسة.

إن التحدي الذي يواجه الجامعات الجزائرية اليوم، وفي مقدمتها جامعة عبد الحفيظ بوالصوف بميلة، يكمن في كيفية الانتقال من الإدارة الكلاسيكية للموارد البشرية إلى إدارة تعتمد على معايير "الأداء المعرفي". فهل تساهم تقنيات إدارة المعرفة في توفير مؤشرات دقيقة وعادلة لتقييم أداء الأساتذة؟ وهل ينعكس تبني هذه التقنيات على جودة المخرجات العلمية والبيداغوجية؟

تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على هذا الرابط الحيوي، محاولةً استكشاف أثر تقنيات إدارة المعرفة على منظومة تقييم أداء الموارد البشرية في الوسط الجامعي، من خلال تحليل واقعي لآراء وانطباعات أساتذة جامعة ميلة، سعياً للوصول إلى نموذج يزاوج بين التطور التقني والارتقاء بالأداء الأكاديمي.

### 1- إشكالية البحث:

تعتبر الجامعة بيئة خصبة لإنتاج وتداول المعرفة، وبعد الأستاذ الجامعي المحرك الأساسي لهذه العملية. وتواجه جامعة عبد الحفيظ بوالصوف بميلة، كغيرها من الجامعات، تحدياً في كيفية استغلال التقنيات الحديثة لتقييم أداء أساتذتها بشكل موضوعي وعلمي. ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل تؤثر تقنيات إدارة المعرفة (نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، الذكاء الاصطناعي، قواعد البيانات) على تطوير أداء الموارد البشرية لعينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة؟ ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تطوير أداء الموارد البشرية لعينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة؟

- هل توجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام نظم القرار على تطوير أداء الموارد البشرية لعينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة؟
- هل توجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام الذكاء الاصطناعي على تطوير أداء الموارد البشرية لعينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة؟
- هل توجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام قواعد البيانات على تطوير أداء الموارد البشرية لعينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة؟

## **2- فرضيات البحث:**

### **الفرضية الرئيسية:**

يوجد أثر لتقنيات إدارة المعرفة على تطور أداء الموارد البشرية لعينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة.

### **الفرضيات الفرعية:**

- 1-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لإستخدام نظم المعلومات الإدارية على أداء الموارد البشرية لعينة أساتذة بجامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة
- 2-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لإستخدام نظم دعم القرار على أداء الموارد البشرية لعينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لإستخدام الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية لعينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة
- 4-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لإستخدام قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية لعينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة

## **3- أهمية البحث:**

**الأهمية العلمية:** إثراء المكتبة الجامعية بموضوع يربط بين تكنولوجيا الإدارة (إدارة المعرفة) وأهم وظيفة في إدارة الموارد البشرية (التقييم).

**الأهمية العملية:** تقديم مقترحات وتوصيات لصناع القرار بجامعة ميلة حول كيفية استغلال هذه التقنيات لترقية أداء الهيئة التدريسية.

## **4-أهداف البحث:**

- التعرف على واقع تطبيق تقنيات إدارة المعرفة في جامعة عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
- تحديد المعايير المستخدمة في تقييم أداء الأساتذة ومدى مواكبتها للتطور التقني.

-قياس حجم الأثر الذي تتركه التقنيات (موضوع الدراسة) على جودة الأداء.

#### **5- دوافع اختيار الموضوع:**

دوافع موضوعية: الرغبة في تسليط الضوء على دور الرقمنة والذكاء الاصطناعي في تطوير الإدارة الجامعية.

دوافع ذاتية: الاهتمام الشخصي بمجال إدارة المعرفة، والانتماء لجامعة ميلة كعينة للدراسة الميدانية.

#### **6- حدود البحث:**

الحدود الموضوعية: دراسة أثر ثلاث تقنيات (نظم المعلومات الإدارية ، نظم دعم القرار ، الذكاء الاصطناعي ، قواعد البيانات) على تقييم الأداء.

الحدود المكانية: جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة.

الحدود البشرية: عينة من أساتذة الجامعة بمختلف رتبهم ووكلياتهم.

الحدود الزمانية: الفترة الزمنية لإنجاز المذكرة (الموسم الجامعي 2025/2026)

#### **7- المنهج المتبع:**

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج الملائم لوصف الظاهرة (إدارة المعرفة وتقييم الأداء) وتحليل البيانات المستقاة من الميدان عبر الاستبيان للوصول إلى استنتاجات علمية.

#### **8- صعوبات البحث:**

-ضيق الوقت المخصص لجمع الجانب النظري والتطبيقي معاً.

-صعوبة توزيع واسترجاع الاستبيانات من الأساتذة نظراً لالتزاماتهم المهنية.

#### **9- تقسيمات الدراسة**

تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول أساسية:

**الفصل الأول:** تناول الإطار المفاهيمي لتقنيات إدارة المعرفة من حيث المفهوم والأنواع (نظم المعلومات

الإدارية ، نظم دعم القرار ، الذكاء الاصطناعي، قواعد البيانات)

**الفصل الثاني:** خصص للإطار النظري لأداء الموارد البشرية ووظائفه ومؤشرات تقييمه، مع تبيان العلاقة

بينه وبين تقنيات إدارة المعرفة.

**الفصل الثالث:** ركز على الدراسة الميدانية بجامعة ميلة، من خلال عرض المنهجية، تحليل نتائج الاستبيان، واختبار الفرضيات.

## **10-الدراسات السابقة**

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير أداء الموارد البشرية، حيث سيتم التطرق إلى بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة الحالية، مع إبراز أهدافها وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات، وذلك كما يلي:

### **الدراسة الأولى: دراسة فراج الطيب 2014**

بعنوان: "أثر إدارة المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للنقل موبيليس"، مذكرة ماجستير مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير بجامعة تلمسان، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة، والوقوف على دور المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف الموارد البشرية وتحسين أداء العاملين، كما هدفت إلى إبراز أهمية تبادل المعرفة في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تساهم بشكل كبير في تحسين إدارة الموارد البشرية من خلال تطوير مهارات العاملين ورفع مستوى الكفاءة المهنية وتحسين الاتصال التنظيمي، كما بينت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهل عملية تبادل المعرفة بين العاملين ويزيد من فعالية الموارد البشرية داخل المؤسسة، إضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة المعرفة وتحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

### **الدراسة الثانية: دراسة موسود عبد الرؤوف 2024**

بعنوان: "دور إدارة المعرفة في رفع أداء الموارد البشرية - دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة"، مذكرة ماستر مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير بجامعة المسيلة، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد دور عمليات إدارة المعرفة والمتمثلة في توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها في تحسين أداء الموارد البشرية، ومعرفة مدى مساهمة إدارة المعرفة في رفع كفاءة العاملين وتحسين جودة الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى إبراز أهمية المعرفة في تطوير العمل الإداري داخل المؤسسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن عمليات إدارة المعرفة لها أثر إيجابي قوي على أداء الموارد البشرية، حيث ساهمت في تحسين الاتصال بين العاملين وزيادة سرعة إنجاز الأعمال ورفع مستوى الكفاءة المهنية، كما أكدت النتائج أن تطبيق إدارة المعرفة يساعد على تحسين جودة الأداء الوظيفي وتحقيق فعالية تنظيمية أفضل داخل المؤسسة محل الدراسة.

### الدراسة الثالثة: دراسة إيمان نفيسة موفق 2023

بعنوان: “إدارة المعرفة وتطوير إدارة الموارد البشرية – دراسة حالة مؤسسة ميناء وهران”، مذكرة ماستر مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير بجامعة عين تموشنت، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة إدارة المعرفة في تطوير إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة، من خلال دراسة عمليات إدارة المعرفة وأثرها على تحسين أداء العاملين وتنمية مهاراتهم المهنية، إضافة إلى معرفة دور تبادل المعرفة في دعم مرونة العاملين وتحسين التفاعل التنظيمي داخل المؤسسة، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تلعب دوراً فعالاً في تطوير إدارة الموارد البشرية، كما تساهم في رفع مستوى مرونة العاملين وتحسين قدراتهم المهنية ودعم بيئة العمل التنظيمية، إضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة المعرفة وفعالية الأداء التنظيمي داخل المؤسسة محل الدراسة.

### الدراسة الرابعة: دراسة رحمة زيغد وصبري مقيم 2021

بعنوان: “أثر نظام إدارة المعرفة وفق معيار ISO 30401 على أداء الموارد البشرية بمنظمات الأعمال – دراسة حالة المؤسسة المينائية لسكيكدة”، مقال علمي منشور بالمجلة الدولية للأداء الاقتصادي، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير نظام إدارة المعرفة وفق معيار ISO 30401 على أداء الموارد البشرية، وإبراز أهمية تطبيق معايير إدارة المعرفة الحديثة في تحسين كفاءة المورد البشري ورفع جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، كما هدفت إلى معرفة مدى مساهمة نظم إدارة المعرفة الحديثة في تحقيق الفعالية التنظيمية وتحسين الخدمات المقدمة، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لنظام إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية، حيث ساهم تطبيق معايير إدارة المعرفة في رفع كفاءة العاملين وتحسين الأداء الوظيفي وتطوير جودة الخدمات المقدمة، كما أكدت النتائج أن اعتماد نظم إدارة المعرفة الحديثة يساعد المؤسسات على تحقيق فعالية تنظيمية أفضل وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

### 11-الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن توضيح أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية كما يلي:

\*اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج ملائمة لدراسة المواضيع الإدارية والتنظيمية، كما تشابهت معها في استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها، إضافة إلى اهتمامها بموضوع إدارة المعرفة وعلاقته بأداء الموارد البشرية داخل المؤسسات.

\*اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، من خلال تطوير الكفاءات المهنية ورفع جودة الأداء وتحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، إضافة إلى إبراز دور المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحسين فعالية المورد البشري.

\*كما تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة والمتمثلة في توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها، مع التركيز على دورها في تنمية مهارات العاملين وتحسين التفاعل التنظيمي ودعم الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

\*واتفقت الدراسة الحالية كذلك مع الدراسات السابقة في إبراز أهمية نظم وتقنيات إدارة المعرفة الحديثة في رفع كفاءة الموارد البشرية وتحقيق الفعالية التنظيمية وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات. \*اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في طبيعة المتغير المستقل، حيث ركزت الدراسة الحالية على تقنيات إدارة المعرفة بشكل مباشر، والمتمثلة في نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار والذكاء الاصطناعي، بينما ركزت أغلب الدراسات السابقة على إدارة المعرفة بصورة عامة دون التوسع في التقنيات الحديثة المستخدمة في تفعيلها.

\*كما تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجال التطبيق، إذ أجريت على عينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة، في حين أن معظم الدراسات السابقة أجريت داخل مؤسسات اقتصادية وخدمائية، الأمر الذي يمنح الدراسة الحالية خصوصية مرتبطة بالبيئة الجامعية الجزائرية. \*هدفت الدراسة الحالية إلى تقديم إطار نظري حول تقنيات إدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية، مع الوقوف على دور التقنيات الحديثة في تحسين الكفاءة والفعالية وتطوير أداء الموارد البشرية داخل الجامعة، في حين ركزت الدراسات السابقة على إبراز دور إدارة المعرفة بصفة عامة في تحسين الأداء الوظيفي ورفع الكفاءة التنظيمية داخل المؤسسات.

\*كما سعت الدراسة الحالية إلى معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار والذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية داخل الجامعة، من خلال تسهيل تداول المعرفة وتحسين اتخاذ القرار وتطوير المهارات المهنية للأساتذة، بينما ركزت الدراسات السابقة على الأثر العام لإدارة المعرفة دون التعمق في الأبعاد التقنية الحديثة المرتبطة بها.

\*وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري وتحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية، إضافة إلى الاستفادة من المناهج المعتمدة وأدوات جمع البيانات والنتائج المتوصل إليها، مع محاولة معالجة الجوانب التي لم يتم التطرق إليها بشكل كافٍ، خاصة ما تعلق بتقنيات إدارة المعرفة الحديثة داخل البيئة الجامعية الجزائرية.

## الفصل الأول

# الاطار المفاهيمي لتقنيات ادارة المعرفة

## تمهيد:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي أدى إلى بروز مفاهيم إدارية حديثة تهدف إلى تحسين أداء المؤسسات ورفع كفاءتها، ومن بين هذه المفاهيم إدارة المعرفة التي أصبحت من أهم الركائز الأساسية في المؤسسات المعاصرة، خاصة في ظل الاعتماد المتزايد على التقنيات الحديثة في معالجة المعلومات وتبادلها.

وتسعى تقنيات إدارة المعرفة إلى دعم عمليات جمع المعرفة وتخزينها ونشرها واستغلالها بالشكل الذي يساهم في تحسين الأداء التنظيمي وتطوير المورد البشري داخل المؤسسة، كما تساعد هذه التقنيات في تسهيل اتخاذ القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية، خاصة في المؤسسات الجامعية التي تعتمد بشكل كبير على المعرفة والخبرة البشرية.

ومن خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى الجوانب المفاهيمية المرتبطة بتقنيات إدارة المعرفة، وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية كما يلي:

**المبحث الأول:** مدخل في إدارة المعرفة.

**المبحث الثاني:** ماهية تقنيات إدارة المعرفة.

**المبحث الثالث:** أنواع تقنيات إدارة المعرفة.

## المبحث الاول : مدخل في ادارة المعرفة

إدارة المعرفة ليست بالشيء الجديد، وذلك لأن تبادل ومشاركة المعرفة معروف منذ الأزل، وكانت من أدوات إيصالها الكتب والتعليم والتدريب من قبل من يودون نشرها، ولكن الجديد هنا هو الاهتمام الكبير والمفاجئ بإدارة المعرفة في العشرينيتين الأخيرتين على وجه الخصوص، مع التسارع المتزايد في حركة الابتكار والإبداع العلمي والتكنولوجي التي تحولت إلى نشاط معرفي منظم ذو طبيعة مؤسساتية حيث أن إدراك أهمية المعرفة وامتلاكها ليس معياراً للتفوق بل هو التصرف الحكيم معها كي تصبح ذات نفع وهنا يأتي دور الإدارة التي تصوغ النظم والبرامج لذلك الغرض لمن يستطيع جمع وحفظ واستعمال الخزانة المعرفية التي يملكها في مجاله وينجح في استقطابها من مصادرها، وهكذا جاءت إدارة المعرفة للحاضر مستعدة للتطبيق بتطبيقاتها المميزة للمستقبل، خصوصاً عندما بدأ الكمبيوتر في التعرف عليها بعد أن كان لا يجيد سوى لغة البيانات والمعلومات.

### المطلب الاول : مفهوم ادارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة نسبياً والتي اختلف الباحثون في تقديم تعريف لها، ولقد تناولها الباحثون من مداخل ومنظورات متعددة، تبعاً لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية والعملية ويعود ذلك إلى سببين رئيسيين وهما أن ميدان إدارة المعرفة واسع جداً، و إلى ديناميكية هذا الموضوع بمعنى التبدلات السريعة في المجالات التي يشملها والعمليات التي يغطيها. ويمكن عرض بعض التعاريف التي توضح معنى ومدلول ادارة المعرفة كما يلي:

#### التعريف الأول:

هي عملية محددة ومنهجية ومنظمة لاكتساب وتنظيم نقل المعرفة الصريحة والضمنية للأفراد العاملين حتى يتسنى لهم الاستفادة منها بهدف تحقيق الفعالية و أكثر إنتاجية في عملهم.<sup>1</sup>

#### التعريف الثاني:

وقد استنتج على ذيب الأكليبي تعريفاً لإدارة المعرفة على أنها تلك الإدارة التي تعمل على التعرف على ما لدى الأفراد سواء موظفين أو مستشارين أو مستفيدين من معارف كامنة في عقولهم وأذهانهم، أو جمع وإيجاد المعرفة الظاهرة في السجلات والوثائق، وتنظيمها بطريقة تسهل استخدامها والمشاركة فيها بين منسوبي المؤسسة بما يحقق رفع مستوى الأداء وإنجاح العمل بأفضل الأساليب وبأقل التكاليف الممكنة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Djida Bahloul, Une approche hybride de gestion des connaissances basée sur les ontologies: application aux incidents informatiques. Thèse de doctorat, Spécialité Documents Multimédia, Images et Systèmes d'Information. Communicants, L'Institut National des Sciences Appliquées de Lyon, 2006, P 18.

<sup>2</sup> على ذيب الأكليبي، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، من 26

### التعريف الثالث:

عرفت جامعة تكساس ان إدارة المعرفة ما هي إلا عملية منطقية للبحث عن المعلومات وتنظيمها، وتصنيفها بطريقة تزيد من فهم العاملين لها، وتخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة، ويوفر لها المرونة اللازمة في العمل، ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع، ويسهل عملية الاستفادة منها في حل مشاكل العمل، وفي التعلم والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار، وعلى التعلم من الخبرات التي تمر فيها.<sup>3</sup> وفيها يتم خلق القيمة اعتمادا على الأصول الفكرية المبنية على المعرفة<sup>4</sup>

### التعريف الرابع:

هي الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل مؤسسة ما من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخزن كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفرادها وأقسامها ووحداتها بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي.<sup>5</sup>

### التعريف الخامس:

تعرف إدارة المعرفة بأنها الوظيفة الإدارية التي تهتم بخلق وتحديد المعرفة، والتأكد من أن المعرفة تستخدم بكفاءة وفاعلية لتحقيق المنفعة للمنظمة على المدى الطويل،<sup>6</sup> فإدارة المعرفة تهدف إلى خلق ونشر المعرفة بشكل يضمن مخرجات إيجابية للمنظمة مثل الإبداع والتحسين المستمر للمنتجات وأداء الموارد البشرية<sup>7</sup>، أي تمثل الكيفية التي يتم بموجبها توجيه كل ما من شأنه الوصول إلى المعرفة وطرق استخدامها والاستفادة منها بشكل هادف.<sup>8</sup>

### التعريف السادس:

الجهود الهادفة للبحث الدائم عن رأس المال المعرفي في المنظمات لجعله منظما ويسيرا، فضلا عن إيجاد البيئة المناسبة التي تحفز على التعلم المستمر والمشاركة بالمعرفة.<sup>9</sup>

<sup>3</sup> عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال و علاقتها بالمداخل الادارية الحديثة، ط1 دار وائل للنشر و التوزيع، عمان -الأردن، 2013 ص 61

<sup>4</sup> François Jakobiak, Fintelligence économique, édition d'organisation, France, 2004

<sup>5</sup> مصطفى يوسف كافي، إدارة المعرفة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر و التوزيع، دمشق سوريا 2014 ص 63

<sup>6</sup> مجموعة خبراء أثر إدارة المعرفة في أداء المنظمات بحوث محكمة منتقاد منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة جمهورية مصر العربية ، ص115

<sup>7</sup> Timothy S. Kieseing & Others, exploring knowledge management to organizational performance outcomes in a transitional country, journal of world business, N°44, 2009, P42

<sup>8</sup> أحمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان - الأردن 2014 ص 57

<sup>9</sup> Daft Richard L. Organization Theory and Design, 7th Ed. Collage Publishing Ohio, South Western, 2001 P544



انطلاقاً من جملة التعاريف السابقة نستنتج أن :

إدارة المعرفة ظاهرة حديثة ومعقدة تقوم على فكرة أن الموجودات الفريدة والهامة في المنظمة هي معارف أفرادها، وهي عملية منظمة ومنهجية ترتبط بعمليات توليد واكتساب المعرفة، حفظها وتخزينها لتيسير استرجاعها، توزيعها ومشاركتها واستخدامها والاستفادة منها لغرض حل المشكلات و اتخاذ القرارات، الابتكار التخطيط الاستراتيجي... الخ، مما ينتج عنه رفع مستوى الأداء.

## المطلب الثاني : أهمية ادارة المعرفة

تستمد ادارة المعرفة أهميتها من أنها :<sup>10</sup>

\*تتيح ادارة المعرفة للمؤسسة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها، وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقويمها.

\*غدت أداة المؤسسات المعاصرة لاستثمار رأسمالها الفكري، بجعل الوصول إليها عملية سهلة وممكنة أمام المحتاجين لها، لتحسين أداء العاملين بها، وتوليد معارف جديدة لإنتاج سلع وخدمات.

\*تدعم جهود المؤسسة للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.

\*تعزز قدرة المؤسسة للاحتفاظ بأدائها النظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة، وتحسينه.

\*توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمؤسسة عبر مساهمتها في تمكين المؤسسة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.

\*تقدم فرصاً عديدة للمؤسسات لتخفيض التكاليف، ورفع موجوداتها الداخلية، لتوليد الإيرادات الجديدة.

\*عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المؤسسات المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.

\*تسهم في تحفيز المؤسسات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.

\*تسهم في تعظيم القيمة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.

\*تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية. فإدارة المعرفة أداة لتحفيز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية، لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير

المعروفة والفجوات في توقعاتهم.<sup>11</sup>

\*تساعد في نشر المعلومات والمعرفة بين جميع الأفراد في التنظيم مما يؤدي إلى زيادة تمكين العاملين

ورفع مستوى الأداء وتحقيق كفاءة وفاعلية الانجاز المستهدف.<sup>12</sup>

<sup>10</sup> احمد علي الحاج محمد، اقتصاد المعرفة واتجاهات تطويره 1. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2014، ص 139 ص 140

<sup>11</sup> Hols apple, C. and M. Singh, The Knowledge Value Chain Model: Activities for Competitiveness, Schema Press, Arlington, Tixas, 2001, P 77

### المطلب الثالث : أهداف إدارة المعرفة.

تسعى إدارة المعرفة إلى تحقيق جملة من الأهداف الآتية:<sup>13</sup>

\* إنتاج المعرفة و تخزينها واستخدامها لرفع كفاية وفعالية المؤسسة، والاستثمار الأمثل لأفكار وأعمال رأس المال الفكري، لإيجاد سلع وخدمات جديدة.

\* تكوين نظام متكامل لإدارة المعرفة يتولى عملية إنتاج المعرفة تجميعاً وتنظيماً وتحليلاً واسترجاعاً، وتبادل المعرفة الظاهرة ونشرها، وكذا المعرفة الضمنية واستخدامها في إنتاج سلع وخدمات جديدة ترفع عوائد المؤسسة وتوسع آفاق نموها.

\* جذب رأس المال الفكري للمؤسسة، بالتعرف على مدى ابتكار وتجديد سلع وخدمات جديدة والمحافظة على الأشخاص المتميزين ممن يمتلكون المعرفة والخبرة لوضع حلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة.

\* جعل الإستراتيجية خياراً دائماً الحضور في كل عمليات إدارة المعرفة إنتاجاً وتطبيقاً، تبادلاً وتسويقاً متابعة وتقويماً، وجعلها أساساً لتعزيز الموجودات الفكرية في المؤسسة.

\* تهيئة بيئة تنظيمية تمكن من تحويل المؤسسة من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة.

\* تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة، وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام

الاختراعات، والمعرفة التي بحوزتها، والمتاجرة بالابتكارات.

\* تهيئة بيئة تنظيمية تشجع كل شخص في المؤسسة على المشاركة في المعلومات والمعرفة، لرفع مستوى معرفة الآخرين وإنماء مهاراته، ونشر أفضل الممارسات.

\* تدريب العاملين في المؤسسة وتوفير فرص التعلم، لتحسين قدراتهم ومهاراتهم، والتعرف على حاجات الزبائن ورغباتهم، والعمل على تلبيةها باستمرار، والمحافظة على الموقع التنافسي المتميز في السوق.

<sup>12</sup> خضير كاظم حمود، منظمة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 58

<sup>13</sup> أحمد علي الحاج محمد، مرجع سابق، ص 137.

## المبحث الثاني: ماهية تقنيات إدارة المعرفة

تُعد التقنيات الركيزة الأساسية لتحويل المعرفة إلى قرارات ذكية. وفي هذا المبحث، نسلط الضوء بايجاز على ماهية هذه التقنيات وأبعادها التعريفية المختلفة.

### المطلب الاول : مفهوم تقنيات إدارة المعرفة

تعددت رؤى الباحثين حول تعريف تقنيات إدارة المعرفة، ويمكن إيجاز أبرزها فيما يلي:

**التعريف التقني:** هي مجموعة من الأدوات التكنولوجية (برمجيات، شبكات، قواعد بيانات) التي تيسر عمليات النقاط وتخزين واسترجاع المعرفة الضمنية والصريحة داخل المؤسسة.<sup>14</sup>

**التعريف الوظيفي:** هي الآليات التي تهدف إلى تعزيز القدرات البشرية في معالجة المعلومات وتحويلها إلى أفعال وقرارات ذكية، من خلال تسهيل المشاركة والتفاعل بين الأفراد.<sup>15</sup>

**التعريف الشامل:** هي منظومة متكاملة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصممة خصيصاً لدعم دورة حياة المعرفة (توليد، خزن، مشاركة، تطبيق)، بما يضمن استدامة التعلم التنظيمي.<sup>16</sup>

### المطلب الثاني : خصائص تقنيات إدارة المعرفة

#### \* التفاعلية والتعاون الجماعي (Collaboration)

تتميز هذه التقنيات بقدرتها على خلق بيئة "عمل تشاركية" تتجاوز الهياكل التنظيمية الجامدة. فهي تتيح للموظفين تبادل الخبرات عبر منصات رقمية موحدة، مما يسهل انتقال المعرفة الضمنية (الخبرات الشخصية) وتحويلها إلى معرفة صريحة موثقة. هذا التفاعل المستمر يؤدي إلى تلاشي "جزر المعرفة" المنعزلة داخل المؤسسة.<sup>17</sup>

#### \* القدرة على المعالجة الذكية والتنقيب

خلافًا للأنظمة التقليدية، تمتلك تقنيات إدارة المعرفة أدوات ذكية للتنقيب في البيانات (Data Mining) واكتشاف الأنماط المعرفية غير الظاهرة. هذه الخاصية تسمح للمؤسسة باستشراف المستقبل وفهم سلوك الموارد البشرية واحتياجاتها التدريبية قبل وقوع الفجوات المهارية، مما يجعل النظام ذا طابع "تنبؤي" لا مجرد أداة للأرشفة.<sup>18</sup>

<sup>14</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 142.

<sup>15</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، إدارة المعرفة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2019، ص 175.

<sup>16</sup> خضر الطيطي، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد، عمان، 2009، ص 160.

<sup>17</sup> نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 138.

<sup>18</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، إدارة المعرفة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2019، ص 178.

## \*المرونة العالية وقابلية التوسع

تتسم هذه التقنيات بالمرونة في استيعاب التدفق المعرفي المتنامي؛ حيث يمكن تحديث قواعد البيانات وتوسيع نطاق الشبكات الداخلية دون المساس بكفاءة النظام. هذه الخاصية تضمن للمؤسسة استمرارية الاستفادة من التقنية مهما تعاظم حجم المعرفة المتراكمة أو زاد عدد الموارد البشرية المستخدمة للنظام.<sup>19</sup>

## المطلب الثالث: أهمية تقنيات إدارة المعرفة

### \*الحفاظ على الذاكرة التنظيمية واستدامة الخبرة

تعتبر هذه التقنيات بمثابة "الحافظ الرقمي" لخبرات المؤسسة؛ فهي تحمي المعارف التخصصية من الضياع الناتج عن دوران العمل (الاستقالات أو التقاعد). الأهمية هنا تكمن في تمكين الموظفين الجدد من البدء من حيث انتهى الآخرون، مما يضمن ثبات جودة الأداء البشري وعدم تأثره بتغير الأفراد.<sup>20</sup>

### \*تسريع عمليات التعلم التنظيمي وتطوير الأداء

تختصر هذه التقنيات المنحنى الزمني للتعلم؛ فبعبارة أخرى توفر مستويات معرفية سهلة الوصول، يمكن للموظف الحصول على الحلول الجاهزة للمشكلات المتكررة دون هدر الوقت في المحاولة والخطأ. هذا يؤدي مباشرة إلى رفع الكفاءة التشغيلية للمورد البشري وتحسين سرعة استجابته للمتطلبات الوظيفية.<sup>21</sup>

### \*دعم الابتكار وتحفيز الإبداع البشري

من خلال تسهيل تدفق الأفكار بين مختلف المستويات الإدارية، تخلق هذه التقنيات مناخاً محفزاً للابتكار. إن توفر قاعدة معرفية ثرية يسمح للموظفين بربط الأفكار المشتتة وتوليد معرفة جديدة، مما يحول المورد البشري من "منفذ" للمهام إلى "مبتكر" يساهم في تطوير الميزة التنافسية للمؤسسة.<sup>22</sup>

### \*تجنب إعادة اختراع العجلة وتقليل التكاليف

تكمن الأهمية الجوهرية لهذه التقنيات في توثيق "أفضل الممارسات" (Best Practices) "والحلول الناجحة للمشكلات السابقة. هذا يمنع الموظفين من إضاعة الوقت والجهد في البحث عن حلول لمشكلات سبق وأن واجهتها المؤسسة وعالجتها. هذا التراكم المعرفي يقلل من الهدر في الموارد المالية والزمنية، مما يرفع من كفاءة الأداء البشري ويخفض التكاليف التشغيلية الإجمالية.<sup>23</sup>

<sup>19</sup> خضر الطيطي، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد، عمان، 2009، ص 164.

<sup>20</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 145.

<sup>21</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 182.

<sup>22</sup> Laudon, K. C., & Laudon, J. P., Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Pearson, 2020, p. 415.

<sup>23</sup> خضر الطيطي، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد، عمان، 2009، ص 168.

### \*تعزيز القدرة على التكيف والمرونة التنظيمية

في بيئة أعمال تتسم بالاضطراب وعدم اليقين، تمنح تقنيات إدارة المعرفة المورد البشري القدرة على "الاستجابة السريعة" للتغيرات. من خلال توفير تدفق معلوماتي لحظي وتحليلات دقيقة، يصبح الموظفون أكثر مرونة في تعديل أساليب عملهم بما يتوافق مع المتطلبات الجديدة للسوق، مما يحمي المؤسسة من الركود ويضمن استمرار تنافسيتها.<sup>24</sup>

### \*تحويل المعرفة الضمنية إلى أصول رأسمالية.

تعتبر أهم ميزة لهذه التقنيات هي قدرتها على استخراج "المعرفة الضمنية" المخزنة في عقول الخبراء وتحويلها إلى "معرفة صريحة" (وثائق، فيديوهات، قواعد بيانات) تمتلكها المؤسسة. هذا التحول يرفع من القيمة السوقية للمؤسسة، حيث تصبح المعرفة أصلاً ثابتاً من أصولها لا يزول بزوال الأفراد، مما يعزز من قوة المركز المالي والإستراتيجي للمنظمة.<sup>25</sup>

### \*دعم التميز في خدمة العملاء وصناعة القيمة

تتيح هذه التقنيات للموظفين الوصول الشامل إلى تاريخ التعامل مع العملاء وحلول المشكلات التقنية، مما ينعكس على جودة وسرعة الخدمة المقدمة. الأهمية هنا تكمن في خلق "قيمة مضافة" للعميل من خلال أداء بشري يتميز بالدقة والمعرفة العميقة باحتياجات السوق، مما يبني سمعة مؤسسية قوية تضمن الولاء الطويل.<sup>26</sup>

<sup>24</sup> نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 142.

<sup>25</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، إدارة المعرفة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2019، ص 185.

<sup>26</sup> Laudon, K. C., & Laudon, J. P., Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Pearson, 2020, p. 418.

## المبحث الثالث: أنواع تقنيات إدارة المعرفة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت إدارة المعرفة من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات، لاسيما الجامعات، في تحسين أدائها وتطوير مواردها البشرية. ولم يعد الاهتمام مقتصرًا على امتلاك المعرفة فقط، بل تعداه إلى كيفية تنظيمها واستغلالها باستخدام تقنيات حديثة وفعالة. وتتمثل تقنيات إدارة المعرفة في مجموعة من الأدوات والأنظمة التي تساهم في جمع المعرفة وتخزينها ومعالجتها وتبادلها، بما يدعم اتخاذ القرار ويرفع من كفاءة الأداء داخل المؤسسة. وعليه، سيتم في هذا المبحث عرض أهم أنواع تقنيات إدارة المعرفة، مع التركيز على تلك الأكثر استخدامًا في البيئة الجامعية، والمتمثلة في نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، والأنظمة الخبيرة.

### المطلب الاول : نظم المعلومات الإدارية

#### 1-1- مفهوم نظم المعلومات الإدارية

يمكن تعريف نظام المعلومات على أنها مجموعة متوافقة ومنظمة من المصادر ( الأفراد، الأجهزة البرمجيات، شبكات الاتصال، والبيانات ) التي يتم جمعها ومعالجتها وتوزيعها في المؤسسة، ولكي تكون هذه الأنظمة فعالة يجب أن تشتمل على ثلاثة عناصر أساسية هي: <sup>27</sup>

- أن تتكون من مجموعة من الأجزاء والعلاقات المتبادلة.
- أن يكون بين هذه الأجزاء علاقات متبادلة ومتداخلة فيما بينها.
- أن تعمل معا في سبيل تحقيق هدف معين ومحدد.

#### 1-2 مكونات نظم المعلومات

تتكون أنظمة المعلومات من:

**المدخلات :** هي كل ما يدخل النظام من بيانات ومعلومات وقواعد.

**المعالجات :** هي كل الأنشطة الوظيفية وغير الوظيفية المطلوب إنجازها لغرض تحويل

المدخلات إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة.

**المخرجات :** وهي كل ما ينتج عن العمليات والأنشطة التحويلية التي أجريت على المدخلات.

تهتم هذه النظم بتصميم وإدارة تدفق المعلومات في المؤسسة، وذلك لغرض اتخاذ قرارات رشيدة تمكن وتساعد من زيادة ثروة المؤسسة، والتحسين من أدائها ومركزها التجاري كما تمكنها أيضا من متابعة التطورات التكنولوجية والتكيف مع متغيرات البيئة، فهذه النظم تقوم بعملية جمع وتخزين وتحليل كل

<sup>27</sup> محمد الصيرفي الحاسوب في إدارة الأعمال، عمان: دار قنديل للنشر والتوزيع 2003 ، الطبعة الأولى ، ص: 176.

المعلومات، لتضعها بطريقة تساعد على تحقيق الإجابة على مجموعة من الأسئلة الاستراتيجية التي تحتاجها المؤسسة، وقد ازدادت أهمية هذه النظم لثلاثة أسباب رئيسية هي:

\* تزايد حجم وتعقيدات المؤسسات الأمر الذي فرض عليها الاستعانة بالحواسيب والأجهزة الالكترونية و المعلومات والمعرفة.

\* التطور الإقليمي والعالمي للمؤسسات، مما زاد إلى ضرورة الاعتماد على وسائل الرقابة الفعالة على الأداء وسير الأعمال.

\* شيوع استخدام تكنولوجيات الأعلام والاتصال لخدمة إتخاذ القرارات، مع بناء نظم معلومات متطورة لخدمة نفس الغرض.

### 1-3- تطور نظم المعلومات الإدارية

كانت نظم المعلومات في الخمسينات والستينات تقتصر على معالجة وتشغيل البيانات وترتيب الأرقام ودراساتها وسرعة استخدامها، وهذا لأسباب عديدة منها محدودية تطبيقات الحاسوب وتكاليفه العالية، وصعوبة فهم برامجه ونظمه التي كانت حكرا على المختصين والخبراء فقط.<sup>28</sup> لكن بعد التحول النوعي الذي طرأ على تكنولوجيا النظم واستمرار تطورها، ظهور نظم تشغيل البيانات الذي ظهر مع ظهور أول تطبيق للحاسوب في مجال الإدارة.

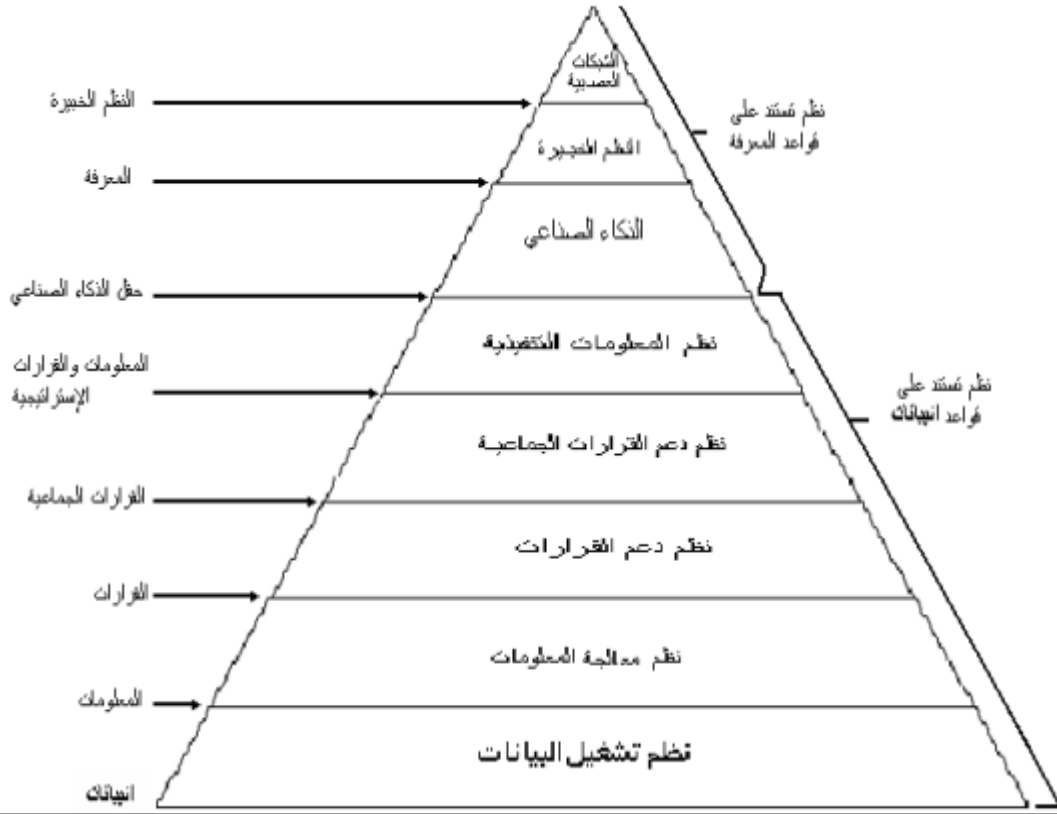
ثم ظهر بعدها نظام المعلومات الإدارية ( Management Information System ) الذي بدأ تطبيقه في أواخر الستينيات، مما زاد اهتمام الإدارة وبصورة مكثفة نحو هذه التكنولوجيات وتطبيقاتها . وبعد ظهور نظم المعلومات التي تستند على قواعد البيانات والنجاح الذي رافقها، انتقل التركيز على تطوير وبناء نظم المعلومات تساهم بصورة مباشرة في عملية اتخاذ القرارات، فظهرت بناء على هذا التوجه نظم دعم القرارات ( Décision Support System ) كأحد أهم نظم المعلومات المحسوبة ، والتي تساعد في عمليات اتخاذ القرارات، ثم ظهر بعدها نظم دعم القرارات الجماعية ( Groups Decision Support ) وهو نظم معلومات مصمم لمعالجة القرارات الجماعية .<sup>29</sup>

ازدهرت نظم دعم القرارات في الفترة الأخيرة، وانتقل حقل نظم المعلومات من التركيز على البيانات والمعلومات إلى التركيز على الذكاء والمعرفة الأمر الذي أدى إلى ظهور قواعد المعرفة التي ترتبط بحقل الذكاء الصناعي وفي مقدمتها النظم الخبيرة والشبكات العصبية الذكية.

والشكل الموالي يبين التطور الذي عرفته نظم المعلومات:

<sup>28</sup> عبد العزيز صالح حبتور ، الإدارة الاستراتيجية ، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2004 ، ص : 217.

<sup>29</sup> نفس المرجع السابق ص 18-19



الشكل 01: تطور نظم المعلومات

## المطلب الثاني : نظم دعم القرار

### 1- مفهوم نظم دعم القرارات

يعتبر هذا النوع من الأنظمة حالة متقدمة من نظم المعلومات الإدارية والتي دخلت حيز التطبيق في بداية الثمانينات، وهي تختلف عن النظم التقليدية لكونها تعتمد على إعداد نماذج للقرارات، وتوفر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية بواسطة الحواسيب وتقديم البدائل الإستراتيجية لمساعدة الإداريين في جميع المستويات الإدارية لاتخاذ قرارات عملية ورشيقة تنعكس إيجابيا على أداء المؤسسة ومراكزها التنافسية.

والفكرة الأساسية لنظم دعم القرارات هي إبراز دور الحواسيب في عملية صنع القرار، بحيث تساهم هذه النظم في حل المشاكل المعقدة التي تواجه الإدارة العليا، كما تساعد في جعل القرارات أكثر دقة وفعالية وكفاءة ومرونة بالإضافة إلى سهولة استخدامها.

### 2- عناصر نظم دعم القرارات

تتمثل أهم عناصر نظم دعم القرارات في:

- قاعدة المعرفة لخرن كافة المعلومات والحقائق والخبرات التي لها علاقة بمجال المشكلة

(البيانات الداخلية والخارجية).

-البرمجيات الخاصة بالحوار وواجهة المستخدم.

-البرامج الخاصة بالاستقراء ( اللغة التي تستخدم بين المستفيد والحاسبة ).

### 3أنواع نظم دعم القرار :

#### **نظم دعم القرارات الجماعية (Groups Décisions Support System)**

هي نظم معلومات مصممة لمعالجة القرارات الجماعية التي يشترك فيها فريق الإدارة المعني بتحليل المشكلة موضوع البحث، والتي تكون عادة ذات طبيعة شبه هيكلية أو تنظيمية والتي تتطلب دراسة وتحليل عناصر المشكلة وأسبابها واستعراض الحلول والبدائل والمفاضلة بينها واختيار البديل أو الحل الأفضل والأنسب للمؤسسة ، ويمكن استخدام أنظمة دعم القرارات الجماعية لأغراض كثيرة منها:

- \*التشارك في مناقشة المشكلات وتبادل الآراء حولها والتواصل إلى بدائل من أجل اتخاذ القرار الجماعي
- \*الحصول على أفكار جديدة من أي فرد في المؤسسة.
- \*القيام بالتصويت على القرارات.

\* تقاسم المعرفة حول القرارات مع إمكانية متابعة التحديثات التي قد تطرأ على هذه المعرفة.

#### **نظم معلومات كبار المدراء ( Exécutive Support System )**

تتبع أهمية هذه النظم بالنسبة لكبار المدراء من حقيقة أن مهامهم ومسؤولياتهم تتطلب استخدام نظم معلومات خاصة بهم، تساعد في الوصول السريع إلى المعلومات الملخصة جدا والمكثفة إلى أقصى درجة.

وتهدف نظم معلومات المدراء إلى مساعدة كبار المدراء في المؤسسة من خلال :<sup>30</sup>

- \* توفير المعلومات التي تمكنهم من فهم وتقييم الأوضاع والحالات المختلفة بسرعة.
- \* توفير المعلومات اللازمة لتوجيه سير الأعمال في المؤسسة بالاتجاه المطلوب.
- \* توفير المعلومات اللازمة لمواجهة عدة مشكلات في الوقت نفسه وتمكينهم من إيجاد الحلول المناسبة لها.

\* تخطيط وقت العمل وإدارته بشكل فعال.

\* المساعدة في بناء شبكات عمل متنوعة تضم الأفراد الذين يمكن أن يتم التعاون معهم لتحقيق أهداف معينة.

\*تكوين فكرة شاملة وعامة عن المؤسسة على مستوى جميع أفرادها.

<sup>30</sup> محمد نور برهان غازي ابراهيم رحو نظم المعلومات المحسوبة، الأردن: جامعة العلوم التطبيقية، دار المناهج ، 1998، ص: 330

## المطلب الثالث: الذكاء الصناعي

### 1- مفهوم الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الصناعي هو ذكاء من صنع الإنسان وابتكاره، ويتم الحصول عليه من خلال إعطاء الحاسوب القدرة المبرمجة على أداء بعض الأعمال التي تقتزن غالباً بمفهوم الذكاء البشري مثل القدرة على التعلم واتخاذ القرارات.<sup>31</sup>

وهو يهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسب الآلي قادرة على محاكاة السلوك الإنساني المتمم بالذكاء، وتعني قدرة برنامج الحاسب الآلي على حل مسألة ما أو اتخاذ قرار ما، فالذكاء الاصطناعي هو أن يقوم برنامج الحاسب نفسه بإيجاد الطريقة التي يجب أن تتبع لحل المسائل أو للتوصل إلى القرار الملائم بالرجوع إلى العديد من العمليات الاستدلالية المتنوعة التي غذي بها البرنامج.<sup>32</sup>

وتستخدم نظم الذكاء الصناعي المعرفة الإنسانية التي تخزن على شكل حقائق ومفاهيم ونظريات وطرق استكشاف منهجية في وعاء إلكتروني افتراضي يطلق عليه قاعدة المعرفة بالإضافة إلى قواعد أخرى يستخدمها النظام لاتخاذ القرارات.

### 2- خصائص الذكاء الاصطناعي

**التعلم الذاتي (Self-learning):** الأنظمة الذكية قادرة على تحسين أدائها تلقائياً مع مرور الوقت اعتماداً على البيانات الجديدة.

مثال: نظام تحليل بيانات العملاء يتعلم من سلوكياتهم السابقة لتقديم توصيات دقيقة. الأثر على إدارة المعرفة: يسمح بتحويل البيانات المتراكمة إلى معرفة قابلة للتطبيق والتحسين المستمر للعمليات.

**التحليل العميق للبيانات (Deep Data Analysis):** القدرة على تحليل بيانات ضخمة ومعقدة واستخلاص الأنماط المخفية.

مثال: تحليل ملايين السجلات المالية لاكتشاف المخاطر والفرص. الأثر على إدارة المعرفة: اكتشاف معرفة غير مرئية قد تفوتها التحليلات التقليدية، مما يعزز اتخاذ قرارات استراتيجية دقيقة.

**التكيف مع البيئة (Adaptability):** الأنظمة قادرة على الاستجابة للتغيرات في البيانات أو البيئة بشكل ديناميكي.

مثال: تعديل توصيات التسويق في الوقت الفعلي بناءً على سلوك المستهلك الجديد.

<sup>31</sup> سليم الحسنية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع 1، 1998، ص: 273

<sup>32</sup> المرجع السابق، ص ص: 273-274.

الأثر على إدارة المعرفة: دعم القرارات في بيئات سريعة التغير، مما يقلل من المخاطر. **اتخاذ القرار الذكي (Intelligent Decision Making):** تقديم توصيات أو قرارات مبنية على تحليل شامل ومعقد للبيانات.

مثال: نظام إدارة المخزون يقرر كمية الطلب المثلى تلقائيًا بناءً على الطلب والتوريد والتغيرات الموسمية. الأثر على إدارة المعرفة: يحوّل المعرفة من مجرد معلومات إلى أداة عمل قابلة للتنفيذ. **الأتمة الذكية (Intelligent Automation):** القدرة على تنفيذ المهام بشكل مستقل دون تدخل بشري، مع الحفاظ على الدقة والجودة.

مثال: روبوتات خدمة العملاء الذكية التي تتعامل مع استفسارات المستخدمين مباشرة. الأثر على إدارة المعرفة: يحرر الموظفين من المهام الروتينية ويركزهم على الأنشطة ذات القيمة العالية. **3- أهداف الذكاء الصناعي**

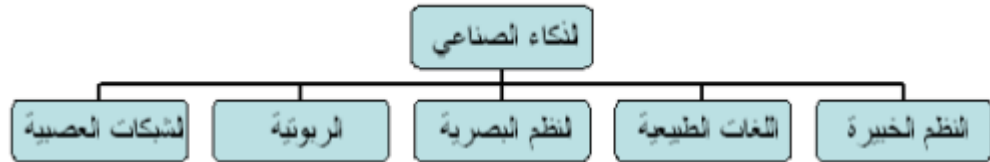
- \* تساهم نظم الذكاء الصناعي التي تعتمد على نظم قواعد المعرفة في تحقيق عدة أهداف أهمها: <sup>33</sup>
- \* العمل على تمثيل المعرفة وتخزينها وتحليلها.
- \* تخزين القواعد المنهجية للتعامل مع المعرفة والوصول إلى حقائقها.
- \* العمل كوسيلة لاكتساب المعرفة الإنسانية المتراكمة وتحديدّها والحفاظة عليها واستثمارها في حل المشكلات.

\* توليد و تطوير معارف وخبرات جديدة.

\* تفعيل المعرفة المحوسبة واستخدامها في اتخاذ القرارات.

#### 4- تطبيقات الذكاء الصناعي

هناك خمس مجالات رئيسية لتطبيقات الذكاء الصناعي من أبرزها النظم الخبيرة، اللغات الطبيعية، النظم البصرية، الروتية والشبكات العصبية، كما هو موضح في الشكل الموالي:



الشكل 02: مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي

<sup>33</sup> سعد غالب ياسين تحليل وتصميم نظم المعلومات دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2000، ص 25.

## المطلب الرابع : تقنية قواعد البيانات

### أولاً: مفهوم تقنية قواعد البيانات

تشكل قواعد البيانات البنية التحتية والركيزة التكنولوجية الأساسية التي تقوم عليها نظم إدارة المعرفة في المنظمات المعاصرة وتعرف تقنيا بأنها مجموعات منظمة ومترابطة منطقياً من البيانات الرقمية المخزنة بأسلوب نسقي يتيح استرجاعها وتعديلها ومعالجتها بسلاسة وكفاءة عالية وفي سياق إدارة المعرفة لا تقتصر قواعد البيانات على كونها مستودعات ساكنة للمعلومات بل هي الأداة الحركية الديناميكية التي تعمل على تحويل البيانات الأولية الخام إلى معرفة صريحة قابلة للتداول والتوظيف مما يسهل على إدارة الموارد البشرية عمليات صناعة القرار ورسم الاستراتيجيات وتطوير رأس المال الفكري للمنظمة. الهامش على الطريقة الأكاديمية الجزائرية<sup>34</sup>

### ثانياً: أنواع قواعد البيانات<sup>35</sup>

تتعدد أصناف قواعد البيانات تبعاً لطبيعة الاحتياج التنظيمي ونوعية المعارف المراد إدارتها وتبرز منها ثلاثة أنواع جوهرية تخدم قطاع الموارد البشرية بشكل مباشر:

**1-قواعد البيانات العلاقاتية:** وتعتمد على تنظيم البيانات في جداول مترابطة عبر علاقات منطقية محددة وتتميز بدقتها العالية وثباتها مما يجعلها مثالية لحفظ وتسيير ملفات الموظفين سجلات الحضور والغياب وبيانات الأجور

**2-مستودعات البيانات:** وهي بيئات تخزينية ضخمة تجمع فيها البيانات التاريخية والحالية من مصادر متعددة داخل المنظمة وتعد المنطلق الأساسي لعمليات تنقيب البيانات لاستشراف وتنبؤ الاحتياجات المستقبلية من الكفاءات والوظائف

**3-قواعد البيانات غير الهيكلية:** وتستخدم للتعامل مع المعارف النوعية غير المنظمة مثل تقارير تقييم الأداء النصية السير الذاتية الممتدة ومخرجات حورات العصف الذهني للموظفين والتي لا يمكن تأطيرها في جداول تقليدية

الهامش على الطريقة الأكاديمية الجزائرية

<sup>34</sup> سعد غالب ياسين إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والتطبيقات دار المناهج للنشر والتوزيع عمان الأردن الطبعة الأولى 2007 ص 62

<sup>35</sup> يوسف أحمد أبو فارة نظم المعلومات الإدارية دار وائل للنشر والتوزيع عمان الأردن الطبعة الثانية 2014 ص 95

### ثالثا: خصائص تقنية قواعد البيانات<sup>36</sup>

تتميز قواعد البيانات المصممة لخدمة إدارة المعرفة وتطوير الموارد البشرية بمجموعة من الخصائص البنوية التي تجعلها تتفوق على أنظمة الحفظ الورقية أو الأرشيفية التقليدية ومن أبرزها:

**التكامل والترابط :** حيث تلغي هذه التقنية ظاهرة الجزر المعزولة داخل المؤسسة فتربط بيانات التدريب ببيانات تقييم الأداء تلقائيا مما يمنح الإدارة رؤية شمولية حول كفاءة كل عامل

**المرونة والقابلية للتوسع :** القدرة العالية على استيعاب التدفق المعرفي المتزايد يوميا وتراكم الخبرات والنمو الهندسي مع توسع نشاط المؤسسة وزيادة تعدادها البشري

**الاسترجاع الفوري والذكي :** تتيح محركات البحث المدمجة الوصول إلى المعارف الصريحة كأدلة العمل والمساطر القانونية في أجزاء من الثانية مما يقلل من الوقت المهدر في البحث عن المعلومة

**أمن المعلومات وتعدد الصلاحيات :** تضمن خاصية تحديد مستويات الوصول ألا يطلع على البيانات الشخصية أو الطبية أو المالية الحساسة للموظف إلا الأشخاص المخولون قانونا بذلك مما يحمي خصوصية الموارد البشرية

**الاتساق وعدم التكرار:** منع تضارب البيانات فإذا تم تحديث مهارة جديدة أو شهادة نالها الموظف في مصلحة التدريب فإنها تظهر فوراً وموحدة في ملفه العام لدى جميع المصالح الأخرى

الهامش على الطريقة الأكاديمية الجزائرية

<sup>36</sup> سونيا بن عمارة أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر 2016 ص 78

## خلاصة الفصل الأول:

تتناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي لتقنيات إدارة المعرفة، حيث تم التعرف على مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها باعتبارها عملية تهدف إلى جمع المعرفة وتنظيمها وتخزينها وتبادلها بما يساهم في تحسين الأداء وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة. كما تم التطرق إلى مفهوم تقنيات إدارة المعرفة وخصائصها وأهميتها في الحفاظ على المعرفة التنظيمية ودعم الابتكار وتسريع التعلم التنظيمي. كذلك عرض الفصل أهم أنواع تقنيات إدارة المعرفة والمتمثلة في نظم المعلومات الإدارية، ونظم دعم القرار، والذكاء الاصطناعي، مع إبراز دورها في تحسين اتخاذ القرار وتطوير الأداء داخل المؤسسة، ليخلص الفصل إلى أن تقنيات إدارة المعرفة أصبحت ضرورة أساسية لتحقيق الكفاءة والتميز في المؤسسات الحديثة.

## الفصل الثاني:

الإطار النظري لأداء الموارد  
البشرية وعلاقته بتقنيات إدارة

## تمهيد الفصل الثاني:

تعتبر الموارد البشرية من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها ورفع مستوى أدائها، باعتبارها المورد القادر على استغلال مختلف الإمكانيات المادية والتقنية بكفاءة وفعالية. وقد ازداد الاهتمام بالموارد البشرية في ظل التطورات الحديثة التي شهدتها بيئة الأعمال، خاصة مع الاعتماد المتزايد على تقنيات إدارة المعرفة في تحسين الأداء وتطوير الكفاءات. وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى:

المطلب الأول : مفهوم و خصائص الموارد البشرية.

المطلب الثاني : . أهمية الموارد البشرية.

المطلب الثالث : وظائف الموارد البشرية.

## المبحث الاول : ماهية الموارد البشرية

لقد زاد في السنوات الأخيرة الإهتمام بالكتابات حول أهمية المورد البشري داخل المنظمة ، باعتباره محور زيادة الإنتاجية ومن هنا يجب رؤية العامل البشري على أنه عامل إيجابي وليس عامل سلبي كما كان ينظر إليه في السابق، ومن هنا يأتي دور الموارد البشرية ومن ثم سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم وخصائص الموارد البشرية ومن ثمة كيفية إختيار الموارد البشرية ، حيث أن إنتقاء أحسن العناصر من الموارد البشرية يعتبر أمر ضروري لإنجاح هذه المنظمة سواء كانت عامة أو خاصة . لكل فرد مسار عملي يمر به فيحاول هذا الأخير تنميته من خلال مهارات الابتكارات .

### المطلب الأول : مفهوم وخصائص الموارد البشرية .

#### أولاً : تعريف الموارد البشرية

- للموارد البشرية مجموعة من التعاريف و هي كما يلي:
- يتفق معظم الكتاب أن الموارد البشرية هي: مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم، خبرتهم سلوكهم ، اتجاهاتهم ، وطموحاتهم ، كما يختلفون في وظائفهم ، مستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية<sup>37</sup>
  - الموارد البشرية هي : مصطلح يطلق على قوة العمل في المنظمة والموارد أهم عنصر من عناصر الإنتاج الأخرى، الأموال التكنولوجية والتسهيلات الأخرى، وهي تجعل من تلك العناصر ذات معنى وفائدة للمنظمة وتعتبر أكثر فعالية وتأثير على تحقيق أهداف العمل.<sup>38</sup>
  - الموارد البشرية هي: "تلك المجموعة من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء الأعمال بحماس واقتناع"<sup>39</sup>
  - عرفت على أنها: "مجموعة الأفراد المشاركة في تحقيق أهداف وسياسات ونشاطات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها المنظمة"<sup>40</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الموارد البشرية وهم مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة ويتصفون بمهارات وقدرات مناسبة من اجل تحقيق أهداف العمل العامة وتحقيق أهدافه الخاصة .

<sup>37</sup>الحمدادي وسيلة، إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر جامعة فلق ، 2004 ، من 25.  
<sup>38</sup>ظاهر محمود الكلالده، تنمية الموارد البشرية ، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع ، 1 ، 2008 ، ص 15  
<sup>39</sup>منير بن احمد بن دريدي إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، دار الابتكار للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1، 2013 ، ص 30  
<sup>40</sup>منير بن احمد بن دريدي ، مرجع سابق، ص 31

## ثانيا: خصائص الموارد البشرية :

لقد كان العنصر البشري محل إهتمام العديد من الإقتصاديين وكذا المختصين في الإدارة ، فهو يتميز عن باقي عناصر الإنتاج بخصائص ناتجة عن شخصية البيئة التي يعمل فيها تذكر منها :<sup>41</sup>

أ. - **العنصر البشري يزداد ميلا للتخصص** : وذلك لأنه بعد الحرب العالمية الثانية زاد معدل التقدم الصناعي والتقني وتعددت مجالات العمل الفني مما جعل من الضروري تطبيق التخصص في المنظمات ، أي أن تخصص كل مجموعة من العاملين في فرع دقيق وأدق من فروع العمل الضمان الإحاطة بجوانبه الفنية وحتى يمكن متابعة نواحي التطوير المستخدمة على الدوام ، ولقد إنتشر التخصص في السنوات الأخيرة وذلك لانتشار المؤسسات الضخمة التي تضمن الآلاف من الموظفين و على كل منهم إتقان جانب محدد من جوانب العمل لضمان إستكماله بالكفاءة المتوفرة وكذلك الزيادة في المعلومات والتطبيقات التقنية مما يعجز عنه الفرد الوحدة .

ب **العنصر البشري يلزم تنظيمه داخل المؤسسة** : لكي يؤدي العنصر البشري جهده لابد من تنظيم هذه الجهود باختلاف تخصصها داخل المنظمة . وذلك لأن هذه التنظيم أمر جوهري حتى تحقق جهود جماعة العاملين نتائجها المرجوة .

ج **العنصر البشري يمثل عنصر إستثماريا** : إن التقدم العلمي المتسارع في مختلف المجالات يحتم بذل جهود تعليمية إضافية لاستيعاب الخبرات المجمعة في هذه المجالات، وهذا يؤدي إلى ضرورة إنفاق المزيد من الأموال والجهد والوقت للحصول على هذه الخبرات اللازمة للإنتاج الحديث، وكذلك متابعة أنواع عدة من التدريبات والأبحاث العلمية لملاحقة كل جديد في محال التخصص.

د **العنصر البشري عنصرا ابتكاريا** : ذلك أن العنصر البشري عنصرا حيويا يتميز عن باقي عناصر الإنتاج الأخرى بأنه متحرك، وتزداد الأهمية الابتكارية للعنصر البشري في المستويات الإدارية العليا ، حيث يتطلب الأمر وجود قدرة إبتكارية تستطيع إتخاذ قرار يتمثل في الإختيار بين البدائل التي تنتجها الإمكانيات المادية والبشرية وكذلك تزداد أهمية الإبتكار لدى الموظفين التقنيين المتخصصين في مراكز إدارة البحوث ، وذلك لضرورة الإستفادة بجهودهم في ابتكارات حديثة تساهم في تطوير الأفكار والأساليب والاختراعات المستحدثة وتطبيقاتها المختلفة

هـ - **العنصر البشري يتأثر بالظروف الخارجية** : ذلك أن الإنسان لا يتأثر فقط بخبراته العلمية بل يتأثر أيضا بالظروف البيئية التي تتعلق بظروف العمل من حيث الحوافز المقررة للعاملين وكذلك الظروف

<sup>41</sup> منصف دردوري ، على ضباط العيد حمامة : دور العرقية في تنمية المورد البشري في التوظيف العمومي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية ، فرع إدارة أعمال ،

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير بالوادي ، دفعة 2003 ، ص 5-6.

المحيطة بالعمل مثل الضوضاء وكذلك التي تتعلق بالظروف الإجتماعية للفرد من حيث مدى الإستقرار العائلي .

و- **العنصر البشري يتأثر بالظروف الفردية :** ذلك أن الأفراد الذين يكونون مجموع القوى العاملة في المؤسسة مختلفون عن بعضهم البعض في الخصائص البشرية فضلا عن إختلاف تخصصاتهم العلمية والعملية ، وكذلك يختلفون في قدراتهم على التعليم والاستيعاب والتدريب العلمي وجمع وتنظيم المعلومات والبيانات المكونة لخبراتهم كما يختلفون في المستوى الصحي لكل منهم وبالطبع يلزم مراعاة تلك الظروف الفردية في اختيار وتدريب وترقية العاملين بالمؤسسة وكذلك في التأليف بين الأفراد لمجموعات عمل في الوحدات الإدارية.

والجدير بالذكر أن إزدياد أهمية المورد البشري بالنسبة للمؤسسة يرجع إلى إكتشاف أهميته كمحدد أساسي للكفاءة الإنتاجية ، مما يعني أن الإنسان بما يملكه من مهارات وقدرات وما يتمتع به من دوافع للعمل هو العنصر الأساسي في تحقيق الكفاءة الإنتاجية وما الآلات والمعدات والعناصر المادية الأخرى في حقيقة الأمر إلا عوامل مساعدة للمورد البشري ، فالمنشأة هي قبل كل شيء أفراد وهياكل لتصبح مركزا للقرار ، دعامتها الموارد البشرية التي تتمتع بها والتي أصبحت أكثر أهمية ، والتي تعكس في الواقع حقيقة في المنظمة مفادها أن النتائج الإنتاجية الأكثر أهمية يمكن الحصول عليها بالإستعمال الفعال للموارد البشرية لذلك م الضروري الإهتمام بمثل هذه الموارد وإستثمار في تنمية مهاراتها حتى تكون قادرة على تحقيق أهداف المنظمة بفاعلية وحتى تواكب التغيرات البيئية التي تواجهها المؤسسات.<sup>42</sup>

### المطلب الثاني :أهمية الموارد البشرية

تتبع أهمية الاهتمام بالمورد البشري من كون أن جميع الوحدات الاقتصادية بدون الأفراد العاملين ما هي إلا مجموعة مباني ومعدات، فالأفراد العاملين هم من يصنع الوحدات الاقتصادية، وأن تجاهل أهمية الموارد البشرية وعدم قيام الوحدات الاقتصادية بالمحاسبة عن الموارد البشرية يؤدي في النهاية إلى المحاذير قرارات غير سليمة، وتكمن أهمية الموارد البشرية في الآتي:<sup>43</sup>

\*الموارد البشرية أساس الاستقلال والنفوذ الاقتصادي

\*الموارد البشرية أداة تنافسية عالمية

\*تعمل الموارد البشرية على تعظيم القيمة المضافة

\*تساعد الموارد البشرية على خفض تكاليف التقنيات المستوردة

<sup>42</sup>أحمد جوجو ، طلال باقي ، نبيل عبيد : فاعلية التقاء الموارد البشرية في تسير المؤسسات، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية فرع إدارة أعمال ، معهد العلوم

الاقتصادية والتجارية والتسيير، دفعة 2000-2001 ص 04

<sup>43</sup>الجعدي، سناء عبد الهادي، دور أهمية القياس المحاسبي للموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين. 2007

\*تعمل الموارد البشرية على زيادة الصادرات  
\* تعتبر الموارد البشرية مكمل أساسي للثروة القومية.

### المطلب الثالث: وظائف الموارد البشرية

#### **\*تخطيط الموارد البشرية (Human Resource Planning)**

تعد هذه الوظيفة العملية الإستراتيجية التي تضمن للمؤسسة التوازن بين العرض والطلب على القوى العاملة. فهي تتجاوز مجرد حصر الأعداد إلى تحليل المهارات الحالية والتنبؤ بالفجوات المستقبلية الناتجة عن التوسعات أو حالات التقاعد. إن التخطيط السليم يحمي المؤسسة من التكاليف الباهظة الناتجة عن التوظيف العشوائي أو تعطل الإنتاج بسبب نقص الكفاءات، مما يجعلها أداة استباقية لإدارة رأس المال البشري<sup>44</sup>.

#### **\*التوظيف والاستقطاب (Recruitment and Selection)**

تمثل هذه الوظيفة "بوابة الدخول" للمؤسسة، حيث تبدأ بالاستقطاب وهو جذب أكبر قدر من الكفاءات النوعية، ثم الانتقال لعملية الاختيار التي تهدف للمفاضلة بين المترشحين بناءً على اختبارات ومقابلات معيارية. الهدف النهائي هو تحقيق "المواءمة الوظيفية"؛ أي وضع الفرد الذي تتناسب قدراته مع متطلبات الوظيفة، مما يقلل من معدلات دوران العمل ويرفع من كفاءة الأداء التشغيلي<sup>45</sup>.

#### **\*التدريب والتطوير (Training and Development)**

تعتبر هذه الوظيفة بمثابة استثمار طويل الأمد في رأس المال المعرفي. التدريب يركز على سد الفجوات المهارية الحالية للموظف، بينما يهدف التطوير إلى إعداد الموظفين لتولي مسؤوليات قيادية مستقبلية. في ظل التطور التكنولوجي، تصبح هذه الوظيفة محورية لضمان تحديث معارف الموظفين، مما يعزز من مرونة المؤسسة وقدرتها على الابتكار والمنافسة<sup>46</sup>.

#### **\*تقييم الأداء (Performance Appraisal)**

هي عملية فنية تهدف إلى قياس المخرجات الفعلية للموظف مقابل معايير الأداء المخططة سلفاً. لا تقتصر هذه الوظيفة على "الرقابة"، بل تمتد لتكون أداة لتشخيص المشكلات الوظيفية وتحديد المتميزين. نتائج التقييم هي المحرك الأساسي لبقية الوظائف؛ فعليها تُبنى قرارات المكافآت، والترقيات، وحتى تحديد نوعية البرامج التدريبية التي يحتاجها الموظف<sup>47</sup>.

<sup>44</sup> مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية، دار المسيرة، عمان، 2017، ص 88.

<sup>45</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 115.

<sup>46</sup> محمد بن أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، دار الابتكار، عمان، 2010، ص 162.

<sup>47</sup> عبد الحكيم أحمد الخزامي، إدارة الموارد البشرية، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص 212.

## \*نظام التعويضات والمكافآت (Compensation and Benefits)

تشمل هذه الوظيفة تصميم هياكل الأجور والرواتب والحوافز المادية وغير المادية (مثل التأمين الصحي والمكافآت السنوية). تكمن أهميتها في قدرتها على "تحفيز السلوك"؛ فمن خلال نظام تعويضات عادل و تنافسي، تستطيع المؤسسة الحفاظ على كفاءاتها المتميزة من الاستقطاب الخارجي، وزيادة دافعيتهم لتقديم أقصى طاقاتهم في العمل.<sup>48</sup>

## \*إدارة العلاقات العمالية (Employee Relations)

تُعنى بخلق مناخ تنظيمي إيجابي من خلال إدارة التواصل بين الإدارة والموظفين، وضمان تطبيق حقوق العاملين وواجباتهم وفقاً للقوانين والتشريعات المعمول بها. هذه الوظيفة تلعب دوراً حاسماً في تقليل النزاعات العمالية، وتعزيز الشعور بالعدالة، مما يؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي والاستقرار النفسي للموظفين داخل المؤسسة.<sup>49</sup>

## المبحث الثاني : ماهية اداء الموارد البشرية

يعد أداء الموارد البشرية المحور الأساسي لتحقيق أهداف المؤسسة. وبناءً على ذلك، يستعرض هذا المبحث ماهية هذا الأداء وأهميته الحيوية، وصولاً إلى أبرز مؤشرات التقييم المعتمدة لقياس كفاءة وإنتاجية العنصر البشري.

### المطلب الاول : مفهوم أداء الموارد البشرية

#### أولاً- مفهوم أداء الموارد البشرية

- عرف الأداء البشري على أنه سلوك يساهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة، على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من النوعية والجودة من خلال التدريب<sup>50</sup>
- كما عرف أيضاً على أنه القيمة الكلية للسلوكيات التي يقوم بها الفرد خلال فترة زمنية والمرتبقة من قبل المؤسسة.<sup>51</sup>
- دائماً وفي نفس الإطار عرف الأداء على أنه " مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة ومستوى الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية والاستجابة لها<sup>52</sup>

<sup>48</sup>قاسم نانف علوان، إدارة الموارد البشرية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 248.

<sup>49</sup> Laudon, K. C., & Laudon, J. P., Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Pearson, 2020, p. 382

<sup>50</sup>الأستاذ عبد الكريم الخناق مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة الجزائر ، 08/09 مارس 2005، ص 36

<sup>51</sup> Sylvie saint onge et victor haines, op. cit p 98

<sup>52</sup>بسام عبد الرحمن يوسف أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز ، دراسة استطلاعية في منديات جامعة الموصل جزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال العراق 2005 ص 48

فنستنتج من التعاريف السابقة بأن الأداء هو مجموعة السلوكيات التي يقوم بها الفرد لإنجاز أنشطة ومهام معينة موكلة له من طرف المؤسسة في فترة زمنية محددة والتي تسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة.

## ثانياً - مكونات الأداء

يتكون الأداء من مكونين رئيسيين هامين هما الفعالية والكفاءة، أي إن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها، وعليه يتمثل تعريف هذين المصطلحين في:

**- الفعالية:** ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق إن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة، وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة المختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيك الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، ومن ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة بربط البعض بين الفعالية وتحقيق الأهداف، فينظر للفعالية على أنها بلوغ الأهداف المتوقعة.

ويمكن تعريف الفعالية على أنها عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على مستويين هما مستو الأقسام ومستوى المنظمة، أو يمكن تعريف الفعالية على أنها مجموعة أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات

**- الكفاءة:** تعرف الكفاءة بأنها العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها أعوان المؤسسة، وتعني أيضاً: العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك.

كذلك هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفاء هو الأقل كلفة، حيث تستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط لدي المدخلات، أي استعمال مدخلات أقل. كما تعرف الكفاءة على أنها: الاستخدام الأمثل للموارد المؤسسية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر يذكر.

يتضح مما سبق التداخل بين مفهوم الكفاءة والفعالية، من المهم جداً التمييز بين المفهومين على الرغم من الارتباط الكبير بينهما فالمنظمات يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة، كما يمكن أن تتمتع بقدر كبير من الكفاءة في حين تكون غير فعالة حيث تشير الفعالية إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقاً، أما الكفاءة فتشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم المجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة فمفهوم الفعالية بأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية أما الكفاءة فتركز على العمليات الداخلية للمنظمة.

كذلك هناك عناصر أخرى للأداء يمكن تلخيصها فيما يلي:

**1- القدرة** ويراد بها استطاعة العامل أداء عمله بالشكل المطلوب والمتقن وفق معايير العمل الموضوعية. وما القدرة بمختلف مستوياتها إلا حصيلة تفاعل عنصرين رئيسيين هما المعرفة والمهارة اللذان يعملان بشكل مشترك لتحقيق ذلك.

**2- الرغبة** العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة، فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع، فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمراً ضروريا لرفع الكفاءة.<sup>53</sup>

### ثالثاً: مؤشرات الأداء

إن تحليل الأفراد العاملين عن طريق مؤشرات الأداء الخاصة بهم قد يكشف عن النقائص والاحتياجات التدريبية اللازمة لهم ووضع مخطط تدريبي وتكويني مناسب للمرؤوسين، ومن هذه المؤشرات ما يلي:

- \* معدلات الأداء الفردي بالقياس مع معدلات المقدر
- \* معدلات الغياب عن العمل بالنسبة لفئات العاملين المختلفة
- \* معدلات دوران العمل بالنسبة لفئات العاملين المختلفة
- \* معدلات الإصابات ودرجات شدتها وأسبابها
- \* الجزاءات الواقعة على الأفراد وأسبابها
- \* الشكاوي والمنازعات بين العاملين بينهم وبين رؤسائهم
- \* تقديرات الكفاءة في نماذج تقييم الأداء
- \* معدلات التعارض وأسبابه.

---

<sup>53</sup>ساعد قسوم دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي"، مذكرة ماجستير، تخصص علم اجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة 2019 ص 52

## المطلب الثاني : أهمية أداء الموارد البشرية

تكتسب عملية تقييم وتطوير أداء الموارد البشرية أهمية بالغة في الفكر الإداري الحديث، حيث انتقل النظر إلى الموظف من كونه "تكلفة" إلى كونه "أصلاً إستراتيجياً" والمحرك الرئيسي للتنافسية

**\*تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة**

يعتبر أداء الموارد البشرية الجسر الذي يربط بين خطط المؤسسة النظرية ونتائجها الواقعية. فمهما كانت الإستراتيجيات طموحة، يبقى تنفيذها رهناً بكفاءة الأفراد وقدرتهم على تحويل الموارد المتاحة إلى مخرجات ملموسة، مما يضمن بقاء المنظمة ونموها في بيئة أعمال متغيرة<sup>54</sup>.

### **\*تعزيز الميزة التنافسية**

في ظل تماثل التقنيات والمنتجات بين الشركات، يصبح "الأداء البشري المتميز" هو الفارق الوحيد الذي يصعب تقليده. الأداء العالي للموظفين، المتمثل في الابتكار والسرعة في الإنجاز، يمنح المؤسسة مركزاً تنافسياً قوياً في السوق، ويجعل من رأس المال الفكري ثروة حقيقية تضمن التميز المستدام<sup>55</sup>.

### **\*رفع كفاءة استخدام الموارد (الكفاءة التشغيلية)**

يؤدي الأداء المرتفع للموارد البشرية إلى الاستخدام الأمثل للموارد المادية والمالية والتقنية المتاحة. فالموظف الكفء يقلل من نسبة الهدر، ويختصر الوقت اللازم للعمليات، ويحد من الأخطاء المهنية، مما ينعكس بشكل مباشر على خفض التكاليف الإجمالية وزيادة الأرباح<sup>56</sup>.

### **\*تحسين جودة الخدمات والمنتجات**

يرتبط مستوى جودة ما تقدمه المؤسسة ارتباطاً طردياً بمستوى أداء موظفيها. فالالتزام بمعايير الجودة، والحرص على إتقان العمل، والتفاعل الإيجابي مع العملاء هي نواتج مباشرة لأداء بشري منضبط ومنتمٍ، مما يعزز من سمعة المؤسسة الذهنية لدى جمهورها<sup>57</sup>.

### **\*تحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية**

تكمن أهمية متابعة الأداء في كونه "مرآة" تكشف عن نقاط القوة والضعف لدى الكادر البشري. فمن خلال تحليل مستويات الأداء، تستطيع الإدارة تحديد الفجوات المهارية بدقة، ومن ثم توجيه الاستثمارات نحو برامج تدريبية هادفة ترفع من قيمة المورد البشري مستقبلاً<sup>58</sup>.

<sup>54</sup> مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية، دار المسيرة، عمان، 2017، ص 92.

<sup>55</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 118.

<sup>56</sup> محمد بن أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، دار الابتكار، عمان، 2010، ص 165.

<sup>57</sup> عبد الحكيم أحمد الخزامي، إدارة الموارد البشرية، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص 215.

<sup>58</sup> قاسم نانف علوان، إدارة الموارد البشرية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 251.

## \*تعزيز الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية

عندما تهتم الإدارة بمتابعة وتقييم الأداء بشكل علمي وموضوعي، يتولد لدى الموظفين شعور بالعدالة والتقدير. إن ربط الأداء المتميز بالحوافز والترقيات يرفع من الروح المعنوية، ويزيد من الرضا الوظيفي، ويقلل من معدلات الدوران الوظيفي (الاستقالات)<sup>59</sup>

### المطلب الثالث : مؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية

أولاً: مفهوم تقييم الأداء ومؤشراته وأبعاد قياسه.

#### 1- مفهوم تقييم أداء الموارد البشرية

لقد تعددت تعريفات تقييم الأداء واختلفت من مؤلف الآخر ومن باحث الآخر ويمكن إبراز أهمها فيما يلي:

○ تعرف المنظمة العالمية للتنمية لتقييم الأداء بأنه: " التأكد من كفاية استخدام الموارد المتاحة أفضل

استخدام لتحقيق الأهداف المخططة من خلال دراسة مدى جودة الأداء والمتخاذ القرارات والتحد

الإجراءات التصحيحية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بما يحقق الأهداف المرجوة منها.<sup>60</sup>

○ كما ينظر بعض الباحثين إلى أنه يقصد بتقييم الأداء الفردي الحصول على حقائق أو بيانات محددة من

شأنها ان تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل عمله وسلوكه فيه في مدة زمنية معينة، وتقدير مدة

كفاءته الفنية والعملية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله الحاضر والمستقبل.<sup>61</sup>

← انطلاقاً من التعاريف السابقة نستنتج أن تقييم الأداء هو نظام يسمح بالحصول على مجموعة حقائق

وبيانات يسمح من خلالها تقييم كفاءة العاملين في مدة زمنية معينة وذلك من أجل تحديد الانحرافات

واتخاذ القرارات والإجراءات التصحيحية بهدف تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة.

وللتطبيق عملية تقييم الأداء، ميز الباحثون بين مجموعة من الطرق الممكن إتباعها لتقييم أداء الموارد

البشرية، تختلف هذه الطرق باختلاف أهداف عملية التقييم، وكذا طبيعة الوظائف والموارد البشرية المعنية

بالتقييم، تنقسم طرق تقييم أداء الموارد البشرية إلى طرق تقليدية منها طريقة الصفات الشخصية، طريقة

تقييم الكفاءات، طريقة المقارنة المزدوجة، طريقة الترتيب ..... إلخ، وأخرى حديثة والمتمثلة في طريقة

الاختيار الإخباري، طريقة الأحداث الهامة، وطريقة الإدارة بالأهداف.

<sup>59</sup> Laudon, K. C., & Laudon, J. P., Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Pearson, 2020, p. 385.

<sup>60</sup> لوزيرة سعاد، بطاقة الاداء المتوازن كاداة للقيادة الاستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، تخصص أنظمة المعلومات . اقة التسيير جامعة قاصدي مرياح ورقة

2013، ص 6

<sup>61</sup> عبد الباري ابراهيم درة تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2003، ص 13

## 2- مؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية

تُعد عملية تقييم أداء الموارد البشرية من أهم العمليات الإدارية التي تهدف إلى قياس كفاءة وفعالية الأفراد داخل المؤسسة، من خلال الاعتماد على مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تسمح بالحكم الموضوعي على مستوى الأداء، خاصة في البيئة الجامعية التي تتطلب دقة وموضوعية في التقييم.

ويمكن تصنيف معايير تقييم الأداء إلى ثلاث فئات رئيسية تتمثل فيما يلي:

**معايير تصف الخصائص الشخصية Traits :** ويقصد بها المزايا الشخصية الإيجابية التي يجب أن يتحلى بها المورد البشري أثناء أداءه المهامه ضمن حدود وظيفته، حيث تمكنه من أدائه بنجاح وكفاءة ومثال على هذا الأمانة الإخلاص، الولاء والانتماء، فالمورد البشري الذي يتحلى أدائه ينعكس إيجابيا عليه، مما يساهم في تقييم هذا الأداء بشكل جيد.

إن تقييم الصفات مسألة ليست بالسهلة، حيث تتطلب من المقيم متابعة الأداء باستمرار ليتمكن من الكشف عن مدى وجودها لديه، حيث يعود السبب في هذه الصعوبة إلى أنها غير ملموسة، لذلك يصاحب تقييمها عدم الدقة واحتمالية وجود تحيز بدرجة ما، لأن تقييمها يعتمد بشكل كلي على الرأي والحكم الشخصي للمقيم

**معايير تصف السلوك Behaviors :** ويقصد بالسلوك السلوكيات الإيجابية التي تصدر عن المورد البشري الخاضع للتقييم، فتشير إلى نواحي جيدة في أدائه، مثل: التعاون والمواظبة على العمل المبادرة، تحدي الصعاب والمشاكل ان تقييم هذه السلوكيات الإيجابية من قبل المقيم تحتاج أيضا إلى متابعة مستمرة من قبله لأداء من يقيمه، بالتالي فإن تقييمها يتصف أيضا بالصعوبة، ولكن أقل من تقييم الصفات .

**معايير تصف النتائج Outcomes :** توضح معايير النتائج ما يراد تحقيقه من قبل المورد البشري الذي يقيم أدائه من انجازات يمكن قياسها و تقييمها من حيث الكم الجودة ، التكلفة ، الزمن والعائد، حيث تمثل هذه الانجازات الأهداف المطلوبة منه.

لا شك أن هذه المعايير أكثر دقة في وصف الأداء الجيد، إلا أنه من الصعوبة استخدامها في تقييم الموارد البشرية التي تؤدي أعمالا ذات إنتاجية غير ملموسة كالأعمال الإدارية على سبيل المثال، ويتم تقييم النتائج المحققة من قبل المورد البشري عن طريق مقارنة إنجازاته الفعلي بما هو محدد فيها ، فيحدد مستوى هذا الإنجاز .<sup>62</sup>

وحتى تكون هذه المعايير أكثر مصداقية وفاعلية لا بد أن تتوفر على جملة من الشروط هي:

<sup>62</sup> ، عقيقي عمر، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي) الوصفي ، ط1 دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان الاردن 2005ص410

صدق وثبات هذه المعايير، بالإضافة إلى شرط التمييز كذلك توفر شرط القبول والعدالة أثناء التقييم، وبعد ذلك يجب على المؤسسة أن تقرر في أي وقت تبدأ التقييم، فقد تقرر في كل سنة أو كل ستة أشهر، كما تستطيع أن تقرر عند ترشيح أي شخص المنصب جديد.<sup>63</sup>

وبناءً على هذه المعايير، يمكن اشتقاق مجموعة من مؤشرات تقييم الأداء التي تُستخدم لقياس أداء الموارد البشرية داخل الجامعة، ومن أبرزها:

**مستوى الكفاءة المهنية:** ويُقصد به مدى امتلاك الأستاذ الجامعي للمعارف العلمية والمهارات البيداغوجية والتقنية التي تمكنه من أداء مهامه التعليمية بكفاءة وفعالية، إضافة إلى قدرته على مواكبة التطورات العلمية في تخصصه.

**جودة التدريس:** وتشير إلى مدى قدرة الأستاذ على تقديم المحتوى العلمي بطريقة واضحة ومنظمة، مع استخدام أساليب وطرق تدريس فعالة تسهل على الطلبة الفهم والاستيعاب، وتساهم في تحسين العملية التعليمية.

**الإنتاجية العلمية:** وتتمثل في حجم ونوعية الأبحاث والدراسات والمقالات العلمية التي ينشرها الأستاذ، ومدى مساهمته في تطوير المعرفة العلمية وخدمة البحث الأكاديمي داخل الجامعة وخارجها.

**درجة الالتزام:** وتعكس مدى احترام الأستاذ للواجبات المهنية والإدارية، مثل الالتزام بمواعيد المحاضرات والأعمال البيداغوجية، وتنفيذ المهام المسندة إليه وفق القوانين والتنظيمات الجامعية.

**مستوى التفاعل مع الطلبة:** ويُقصد به درجة التواصل بين الأستاذ وطلابه داخل قاعة الدرس وخارجها، إضافة إلى مدى تقديمه للدعم الأكاديمي والإرشاد الذي يساعد الطلبة على تحسين مستواهم الدراسي.

### **3- أبعاد تقييم أداء الموارد البشرية**

يتحقق أداء المورد البشري كبعد لقياس الأداء و حسب استطاعة المورد البشري وحسب نطاق العمل، مع الأخذ بعين الاعتبار مدى استمرارية العمل.<sup>64</sup>

#### **3-1- الاستطاعة:** فلا يمكن تقييم الأداء بما هو خارج استطاعة الموظف من أمور لا سلطان له

عليها، أضافها ذلك مراعاة حالة الموظف الذهنية ومدى تأثيرها على مستوى أدائه وأخذ ذلك بعين الاعتبار عند تقييم الأداء.

#### **3-2- نطاق العمل:** وتكون

**أ- من حيث نوعية العمل:** يتقيد التقييم بالعمل الذي يؤديه الموظف فعلا ولا يمتد إلى غيره ليشمل

عملا لم يشغله ولم يؤديه.

<sup>63</sup> سهيلة محمد عباس ( 2006 ) إدارة الموارد البشرية - مدخل إستراتيجي - ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 142 ص

<sup>64</sup> محمد قدرى حسن، "إدارة الاداء والتميز"، دار الجامعة الجديدة، مصر، الإسكندرية الطبعة الاولى 2014-2015.

**ب- من حيث النطاق المكاني للعمل:** يتقيد القياس بما يأتيه الموظف في مكان عمله، أما ما يقع خارجه فلا علاقة له بالعمل إلا إذا كان له تأثير على واجبات الوظيفة، كأن يكون من شأنه عرقلة سير المرفق العام بانتظام، أو يتضمن اخلاقاً بواجبات الوظيفة.

**3-3- استمرارية العمل:** يستهدف القياس ترتيب آثار معينة بالنسبة للمستقبل الموظف مما يفترض استمرارية علاقته الوظيفية وانقسام هذه العلاقة لا يجعل العناصر التقييم نفس قيمتها السابقة، لأن القيمة الكاملة لعناصر التقييم تكون في العمل المستمر لا عملاً انتهى بنهايته محل أعمال هذه الصفات.

### **ثانياً: أهمية تقييم أداء الموارد البشرية**

لتقييم أداء الموارد البشرية أهمية كبيرة سواء للعاملين أو بالنسبة للمؤسسة وتتمثل هذه الأهمية في:<sup>65</sup>  
\* استخدام معايير ومفاهيم موضوعية موحدة لتقييم أداء العاملين في العمل الواحد أو المجموعة الوظيفية المتجانسة، بما يكفل وحدة وموضوعية تقييم الأداء.

\* تأصيل مفهوم أن تقييم الأداء ليس تصيداً للأخطاء أو الهاماً أو تجريحاً للشخص الفرد، إنما هو تعرف على غمط ومستوى أدائه الفعلي مقارنة بالأداء المستهدف أو المفترض، وتوفير نظام فعال للاتصال بين الرؤساء والمرووسين على اختلاف مستوياتهم، وكذا نقل آراء وتبريرات المرووسين لرؤسائهم لتحديد ما قد يتواجد من قصور ومساعدة الفرد على تداركه

\* إدراك الرؤساء والمرووسين المفهوم وأهداف ومعايير التقييم وإيمانهم بفاعليتها بحيث يسهل على الرؤساء تطبيق هذه المعايير ويدرك المرووسون موضوعيتها وفعاليتها في تنميتهم الذاتية، وكذلك إشراك المرووسين في عملية تقييم من أجل علاج ما قد يحدث من خطأ أو تجيز في التقييم  
\* إدراك واعتبار كل من الإيجابيات والسلبيات، بحيث لا يتم تغليب أحدهما على الآخر، وإدراك السلبيات دون الإيجابيات أو العكس، ومن ناحية أخرى يمكن تغليب الإيجابيات طالما لم يبدر من الموظف إخلال ملموس بواجبات وأخلاقيات العمل.

\* استقاء المعلومات عن أداء الأفراد من مصادرها الأصلية المعتمدة، مثل الفرد نفسه، أو رئيسه المباشر، وعند تقييم الرئيس يمكن الاعتماد على آراء مرووسيه، وذلك دون الاعتماد على آراء أو وشابات الآخرين التي قد تؤثر على موضوعية التقييم أو تلغيها تماماً.

<sup>65</sup> أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية معاصرة، توزيع المكتبة الأكاديمية القاهرة، الطبعة الأولى 2006، ص 289

## المبحث الثالث: أثر تقنيات إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية

يُمثل هذا المبحث حجر الزاوية في الدراسة، حيث يتم فيه تحليل العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين الوسائل التقنية (المتغير المستقل) والارتقاء بمستوى الأداء البشري (المتغير التابع) داخل المؤسسة الجامعية.

### المطلب الأول: أثر تقنية نظم المعلومات الإدارية على أداء الموارد البشرية

#### أولاً: أثر التقنية

##### 1- تحسين كفاءة وفعالية اتخاذ القرار

تعد نظم المعلومات الإدارية (MIS) الركيزة الأساسية لعملية اتخاذ القرار العقلاني في إدارة الموارد البشرية. فبدلاً من الاعتماد على الحدس الشخصي، توفر هذه النظم قاعدة بيانات شاملة وتحليلات تنبؤية حول أداء الموظفين، معدلات الغياب، والاحتياجات التدريبية.<sup>66</sup> الأثر هنا يكمن في قدرة المدير على الوصول إلى المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب، مما يقلل من زمن اتخاذ القرار ويرفع من جودته، وبالتالي ينعكس ذلك على استقرار وتطوير أداء العنصر البشري.<sup>67</sup>

##### 2- رفع إنتاجية الموارد البشرية

يتحقق هذا الأثر من خلال "أتمتة" المهام الإدارية المعقدة والروتينية. فعندما يتكفل النظام بمعالجة الرواتب، متابعة الحضور والانصراف، وإدارة الملفات الشخصية رقمياً، يتحرر المورد البشري من قيود العمل المكتبي التقليدي.<sup>68</sup> هذا "التحول الرقمي" يوجه جهد الموظف نحو المهام الإبداعية والأنشطة ذات القيمة المضافة، مما يؤدي إلى زيادة معدلات الإنتاجية الفردية وتقليص الهدر في الوقت والجهد.<sup>69</sup>

##### 3- تحسين جودة المعلومات ودقتها

تضمن نظم المعلومات الإدارية وحدة مصدر البيانات وتكاملها، مما يقضي على ظاهرة تضارب المعلومات بين الأقسام. من خلال آليات التحقق الآلي وقواعد البيانات المترابطة، تنخفض نسبة الأخطاء البشرية في إدخال البيانات إلى أدنى مستوياتها. جودة المعلومات (الدقة، الحداثة، والموثوقية) تعد الوقود الحقيقي لتطوير الأداء، حيث يمارس الموظف مهامه بناءً على حقائق مثبتة تقنياً لا تخضع للتأويل.<sup>70</sup>

<sup>66</sup> نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 121.

<sup>67</sup> رعد حسن الصرن، نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرارات، دار الرضا للنشر، دمشق، 2016، ص 74.

<sup>68</sup> Laudon, K. C., & Laudon, J. P., Management Information Systems Managing the Digital Firm, Pearson Education, 2016, p. 357

<sup>69</sup> محمد فوزي ريبي، إدارة الموارد البشرية في عصر المعرفة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2017، ص 58.

<sup>70</sup> حسن عماد مكاي، نظم المعلومات الإدارية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002، ص 78.

#### 4-دعم إدارة الكفاءات البشرية

تعمل النظم كخريطة ذكية للمهارات (Skills Mapping) داخل المؤسسة؛ فهي تتيح رصد الكفايات المتاحة واكتشاف الفجوات المهارية بدقة. هذا الأثر يظهر في قدرة المؤسسة على "وضع الشخص المناسب في المكان المناسب" بناءً على تحليل سجلات الخبرة والتدريب المخزنة في النظام. كما يساهم في تصميم مسارات مهنية مخصصة تضمن الاستثمار الأمثل في مواهب الموظفين وتطويرها باستمرار.<sup>71</sup>

#### 5-تحسين نظام تقييم الأداء

يعد الأثر الأكثر وضوحاً لنظم المعلومات هو تعزيز "العدالة التنظيمية". حيث تتيح النظم مراقبة مستمرة وموضوعية للأداء عبر مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) يتم رصدها آلياً. هذا يلغي الذاتية والمحاباة في التقييم، مما يخلق مناخاً من الثقة لدى الموظفين. التقييم المبني على حقائق رقمية يحفز المورد البشري على تحسين أدائه وتلافي القصور، لأنه يدرك أن جهده مرصود بدقة متناهية.<sup>72</sup>

#### 6-دعم التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية

تساهم النظم في توفير بيانات تاريخية وتحليلية تساعد في التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية (الكم والنوع). فمن خلال تحليل معدلات الدوران الوظيفي والتوسع المستقبلي، يستطيع المخططون وضع سيناريوهات دقيقة للتوظيف والإحلال والتقاعد. هذا الأثر الإستراتيجي يضمن عدم حدوث خلل في بنية الموارد البشرية ويحقق التوازن بين العرض والطلب على الكفاءات داخل المنظمة.<sup>73</sup>

#### 7-تحسين الاتصال والتنسيق داخل المؤسسة

تعمل نظم المعلومات الإدارية كقنوات اتصال رقمية مرنة تسهل تدفق المعلومات أفقياً بين الأقسام وعمودياً بين المستويات الإدارية. هذا التواصل اللحظي يقلل من الحواجز البيروقراطية ويحسن من مستوى التنسيق في أداء المهام المشتركة. الأثر هنا هو خلق "بيئة عمل متصلة" تزيد من سرعة الاستجابة للمشكلات وتعزز من روح التعاون الرقمي بين أفراد المؤسسة.<sup>74</sup>

<sup>71</sup> محمد بن أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، دار الابتكار، عمان، 2010، ص 145.

<sup>72</sup> عبد الحكيم أحمد الخزامي، إدارة الموارد البشرية، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص 223.

<sup>73</sup> خضر الطيطي، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد، عمان، 2009، ص 172.

<sup>74</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2019، ص 122.

## ثانياً: مؤشرات قياس أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء الموارد البشرية

### **1- مؤشر الإنتاجية (Productivity Index)**

يُعد هذا المؤشر المقياس الجوهرى للكفاءة، حيث يتم رصد الزيادة في حجم المخرجات (المهام الإدارية أو الفنية) مقابل المدخلات (الزمن والجهد البشري). في ظل نظم المعلومات الإدارية، تُقاس الإنتاجية بمدى انخفاض الوقت المستغرق في إتمام دورة العمل الواحدة. إن أتمتة العمليات ترفع من معدل إنجاز الفرد، مما يجعل "الإنتاجية الرقمية" مؤشراً حاسماً على تطور الأداء العام للمؤسسة.<sup>75</sup>

### **2- مؤشر جودة الأداء (Quality of Performance Index)**

لا تقتصر أهمية النظم على السرعة، بل تمتد إلى ضمان "دقة المخرجات". يقيس هذا المؤشر مدى انخفاض نسبة الأخطاء المهنية والإدارية بعد تفعيل النظام التقني. جودة الأداء تعني أن المعلومات المستخرجة والقرارات المتخذة تتسم بالمحيطة والموثوقية، مما يقلل من الحاجة إلى "إعادة العمل" (Rework)، وهو ما يُعد دليلاً مباشراً على أثر النظام في تجويد العمل البشري.<sup>76</sup>

### **3- مؤشر سرعة الوصول إلى المعلومات (Information Accessibility Index)**

يمثل هذا المؤشر القدرة على استرجاع البيانات الضرورية لأداء المهمة في "الوقت الحقيقي-Real (time)". في الإدارة التقليدية، كان البحث عن معلومة يستغرق ساعات أو أياماً، أما في ظل نظم المعلومات الإدارية، فإن تقليص "زمن الاستجابة المعلوماتية" يعزز من مرونة الموظف وقدرته على التعامل مع المشكلات الطارئة بفاعلية، مما ينعكس إيجاباً على سرعة انسياب العمل.<sup>77</sup>

### **4- مؤشر فعالية اتخاذ القرار (Decision-Making Effectiveness Index)**

يقيس هذا المؤشر مدى مساهمة مخرجات النظام (تقارير، نماذج تنبؤية) في تحسين نتائج القرارات الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية. الفعالية هنا تُقاس بمدى تحقيق الأهداف المرجوة من القرار (مثل دقة اختيار الموظف المناسب للوظيفة المناسبة). النظام الفعال هو الذي يقلل من حالة "عدم التأكد"، ويحول عملية اتخاذ القرار من مجرد اجتهاد إلى عملية علمية رصينة.<sup>78</sup>

### **5- مؤشر رضا العاملين (Employee Satisfaction Index)**

يُعد هذا المؤشر "نفسياً تنظيمياً"، حيث يقيس مدى تقبل الموظفين للنظام التقني وشعورهم بالتمكين (Empowerment) من خلاله. إن سهولة استخدام النظام، وتوفيره لمعلومات شفافة حول حقوقهم وتقييم

<sup>75</sup> محمد فوزي ربيبي، إدارة الموارد البشرية في عصر المعرفة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2017، ص 65.

<sup>76</sup> حسن عماد مكاوي، نظم المعلومات الإدارية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002، ص 80.

<sup>77</sup> نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 123.

<sup>78</sup> خضر الطيطي، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد، عمان، 2009، ص 175.

أدائهم، يقلل من ضغوط العمل ويزيد من الانتماء التنظيمي. الرضا عن النظام التقني هو محرك قوي لزيادة الدافعية نحو تحسين الأداء وتطوير المهارات التكنولوجية.<sup>79</sup>

## **المطلب الثاني : أثر تقنية نظم دعم القرار على أداء الموارد البشرية**

### **أولاً: أثر التقنية:**

#### **1-تحسين جودة وفعالية اتخاذ القرار**

تعمل نظم دعم القرار على تزويد الإدارة بنماذج تحليلية تتيح المفاضلة بين البدائل المتاحة (مثل اختيار المرشح الأنسب للوظيفة). الأثر هنا يكمن في تحويل القرار من "تقدير شخصي" إلى "خيار علمي" مبني على حقائق، مما يضمن وضع الفرد المناسب في المكان المناسب وتطوير أدائه العام<sup>80</sup>.

#### **2-دعم التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية**

تسمح هذه النظم بإجراء تحليلات "ماذا لو (What-if Analysis)"، مما يساعد في التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من الكفاءات بناءً على إستراتيجية التوسع. هذا يؤدي إلى استقرار الأداء البشري وتفادي العجز المفاجئ في القوى العاملة.<sup>81</sup>

#### **3-تحسين إدارة الكفاءات البشرية**

تساهم النظم في رصد "الفجوات المهارية" من خلال تحليل سجلات التدريب والأداء. هذا الأثر يظهر في توجيه الموظفين لبرامج تطويرية مخصصة ترفع من كفاءتهم المهنية وتزيد من قيمتهم المضافة للمؤسسة.<sup>82</sup>

#### **4-رفع كفاءة تقييم الأداء**

توفر نظم دعم القرار تقارير موضوعية تربط بين المجهود المبذول والنتائج المحققة، مما يقلل من التحيز البشري. العدالة في التقييم ترفع من دافعية الموظف وتدفعه لتطوير أدائه بشكل مستمر<sup>83</sup>.

#### **5-تحسين سرعة اتخاذ القرار**

في بيئة الأعمال المتغيرة، تتيح هذه النظم معالجة البيانات الضخمة في ثوانٍ، مما يسمح للمديرين باتخاذ قرارات فورية (مثل سد شغور وظيفي طارئ)، وهذا يحافظ على انسيابية الأداء وتنافسية المؤسسة.<sup>84</sup>

<sup>79</sup> عبد الحكيم أحمد الخزامي، إدارة الموارد البشرية، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص 228.

<sup>80</sup> رعد حسن الصرن، نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرارات، دار الرضا للنشر، دمشق، 2016، ص 102.

<sup>81</sup> خضر الطيطي، إدارة المعرفة، التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد، عمان، 2009، ص 180.

<sup>82</sup> محمد بن أحمد بن دريدي، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، دار الابتكار، عمان، 2010، ص 158.

<sup>83</sup> عبد الحكيم أحمد الخزامي، إدارة الموارد البشرية، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص 235.

<sup>84</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2019، ص 152.

## 6-تقليل المخاطر وعدم التأكد

تساعد النماذج الرياضية في النظم على التنبؤ بالمخاطر البشرية (مثل معدلات الدوران الوظيفي المرتفعة). هذا الأثر يمنح الإدارة فرصة للتدخل الوقائي، مما يحمي الأداء التنظيمي من الانهيارات المفاجئة.<sup>85</sup>

## 7-تحسين التنسيق بين المستويات الإدارية

تخلق هذه النظم لغة بيانات مشتركة بين الإدارة العليا والموارد البشرية، مما يسهل فهم وتنسيق السياسات والقرارات وتطبيقها بانسجام تام، وهو ما ينعكس على وحدة وتكامل الأداء البشري.<sup>86</sup>

### ثانياً: مؤشرات قياس أثر نظم دعم القرار على أداء الموارد البشرية

#### 1. مؤشر جودة القرار

يقيس مدى مطابقة نتائج القرار للأهداف المسطرة مسبقاً (مثل مدى تحسن إنتاجية القسم بعد قرار إعادة هيكلة دعمه النظام)<sup>87</sup>

#### 2. مؤشر سرعة اتخاذ القرار

يقيس مقدار الانخفاض في الزمن المستغرق لاتخاذ القرار الإداري منذ لحظة نشوء الحاجة أو المشكلة، وهو دليل على فاعلية النظام.<sup>88</sup>

#### 3. مؤشر الإنتاجية

يرصد الزيادة في المخرجات البشرية الكلية للمؤسسة كنتيجة مباشرة للقرارات الرشيدة التي دعمتها النظم التقنية.<sup>89</sup>

#### 4. مؤشر دقة التنبؤ

يقيس الفجوة بين توقعات النظام (حول الحاجة للموظفين مثلاً) والواقع المحقق؛ فكلما كانت الفجوة ضيقة، زاد أثر النظام في حماية الأداء.<sup>90</sup>

#### 5. مؤشر رضا العاملين

يقيس مدى قبول الموظفين للقرارات الإدارية الناتجة عن النظام؛ فالموضوعية الرقمية تزيد من ثقة الموظف وتدفعه لتقديم أداء أفضل.<sup>91</sup>

<sup>85</sup> سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم والعمليات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2018، ص 165.

<sup>86</sup> : Laudon, K. C., & Laudon, J. P., Management Information Systems, Pearson Education, 2016, p. 370.

<sup>87</sup> نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق، عمان، 2015، ص 130.

<sup>88</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 155.

<sup>89</sup> محمد فوزي ربيبي، إدارة الموارد البشرية في عصر المعرفة، دار اليازوري، عمان، 2017، ص 70.

<sup>90</sup> سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2017، ص 148.

<sup>91</sup> عبد الحكيم الخزامي، مرجع سابق، ص 240.

## المطلب الثالث: أثر تقنية الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية

### أولاً: أثر التقنية

#### **1- تحسين كفاءة التوظيف والاستقطاب (الاصطفاء الذكي)**

يتجاوز أثر الذكاء الاصطناعي مجرد فرز السير الذاتية؛ فهو يعتمد على "تحليل المشاعر" و"الاختبارات السلوكية الرقمية" للتنبؤ بمدى توافق المرشح مع ثقافة المؤسسة. (Cultural Fit) هذا الأثر يضمن جودة "المدخلات البشرية"، حيث يتم استقطاب الكفاءات التي تملك أعلى احتمالية للنجاح والاستمرار، مما يرفع من كفاءة الأداء الكلي منذ اللحظات الأولى للتعيين.<sup>92</sup>

#### **2- رفع إنتاجية الموارد البشرية (تحرير الجهد الإبداعي)**

يؤثر الذكاء الاصطناعي على الإنتاجية عبر "الأتمتة الذكية". (Intelligent Automation) "فبينما كانت النظم التقليدية تؤتمت المهام اليدوية، يقوم الذكاء الاصطناعي بأتمتة المهام الذهنية (مثل تحليل التقارير المعقدة). هذا يسمح للمورد البشري بالتركيز على "الوظائف ذات القيمة المضافة العالية"، مما يؤدي إلى طفرة في كمية ونوعية المخرجات الوظيفية لكل فرد.<sup>93</sup>

#### **3- تحسين جودة اتخاذ القرار (الإدارة التنبؤية)**

تعتمد النظم الذكية على "التحليلات الضخمة" لتقديم توصيات إدارية دقيقة. الأثر هنا هو الانتقال من الإدارة القائمة على رد الفعل إلى الإدارة الاستباقية؛ حيث يمكن للنظام التنبؤ بمشكلات الأداء قبل وقوعها بناءً على أنماط سلوكية معينة، مما يمنح المدير قدرة على اتخاذ قرارات تصحيحية مبكرة تضمن جودة المخرجات البشرية.<sup>94</sup>

#### **4- تطوير إدارة الكفاءات البشرية (التمكين المعرفي الشخصي)**

يعمل الذكاء الاصطناعي كمدرّب افتراضي (AI Coach)؛ حيث يحلّ الفجوة بين مهارات الموظف الحالية ومتطلبات وظيفته، ثم يصمم له مساراً تعليمياً "لحظياً". هذا الأثر يسرع من عملية "تراكم الخبرات"، ويجعل تطوير الكفاءات عملية مستمرة لا تتوقف على الدورات التدريبية الدورية، مما يضمن أداءً بشرياً مواكباً للتطورات التقنية.<sup>95</sup>

#### **5- تحسين نظام تقييم الأداء (الموضوعية الرقمية)**

يقوم الذكاء الاصطناعي بتقييم الأداء بناءً على "المخرجات الفعلية" والسلوك الرقمي المسجل، بعيداً عن التحيزات الشخصية أو "أثر الهالة" للمديرين. هذا الأثر يخلق بيئة من العدالة المطلقة؛ فالنتائج تكون

<sup>92</sup> ريان مصطفى، الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية، دار الأكاديمية للنشر، عمان، 2022، ص 48.

<sup>93</sup> محمد فوزي ربيبي، إدارة الموارد البشرية في عصر المعرفة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2017، ص 85.

<sup>94</sup> رعد حسن الصرن، نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرارات، دار الرضا للنشر، دمشق، 2016، ص 118.

<sup>95</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، إدارة المعرفة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2019، ص 190.

مدعومة بالأرقام والشواهد، مما يزيد من دافعية الموظفين لتطوير أدائهم لأنهم يتقنون في عدالة النظام الرقابي.<sup>96</sup>

## 6- دعم التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية (النمذجة المستقبلية)

تسمح تقنيات الذكاء الاصطناعي بمحاكاة "مستقبل القوى العاملة"؛ حيث يمكن التنبؤ بكيفية تأثر الوظائف بالتقنيات الجديدة أو تغيير الهياكل التنظيمية. هذا الأثر يمنح المؤسسة القدرة على إعادة تشكيل مواردها البشرية إستراتيجياً بما يضمن استدامة الميزة التنافسية وتجنب التقادم الوظيفي.<sup>97</sup>

## 7- تحسين تجربة الموظف (الرفاهية الرقمية)

تساهم "روبوتات الدردشة" والأنظمة التفاعلية في تقديم دعم فوري وشخصي للموظف في أي وقت. الأثر هنا هو تقليل شعور الموظف بالإحباط الناتج عن البيروقراطية، مما يخلق "تجربة عمل سلسة" تزيد من ولائه التنظيمي وتعكس إيجاباً على استقراره النفسي وأدائه المهني.<sup>98</sup>

## ثانياً: مؤشرات قياس أثر الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية

### 1 - مؤشر كفاءة التوظيف

يقيس نسبة النجاح في التعيين من خلال مقارنة أداء الموظفين المختارين بالذكاء الاصطناعي مقابل التقليدي، مع رصد معدل بقائهم في المؤسسة.<sup>99</sup>

### 2 - مؤشر الإنتاجية المعززة

يرصد الزيادة في المخرجات الذهنية والابتكارية للفرد بعد دمج أدوات الذكاء الاصطناعي المساندة.<sup>100</sup>

### 3 - مؤشر جودة القرار التنبؤي

يقيس مدى صحة التوقعات التي قدمها النظام حول سلوك الموظفين (مثل التنبؤ بالاستقالات) ومدى نجاح الإجراءات المتخذة بناءً عليها.<sup>101</sup>

### 4 - مؤشر سرعة نمو الكفاءة

يقيس الزمن المستغرق لتحقيق "الإتقان الوظيفي" للموظفين الذين يستخدمون أنظمة تعلم ذكية مقارنة بالوسائل التقليدية.<sup>102</sup>

<sup>96</sup>قاسم نانف علوان، إدارة الموارد البشرية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 232.

<sup>97</sup> سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2017، ص 160.

<sup>98</sup>سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم والعمليات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2018، ص 195.

<sup>99</sup>ريان مصطفى، مرجع سابق، ص 55

<sup>100</sup>محمد فوزي ربي، مرجع سابق، ص 90

<sup>101</sup>خضر الطيطي، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد، عمان، 2009، ص 185 .

<sup>102</sup>عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 198

## 5- مؤشر الرضا الرقمي

يقيس مدى انخفاض ضغوط العمل وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي نتيجة استخدام النظم الذكية في تسهيل المهام المعقدة.<sup>103</sup>

### المطلب الرابع : أثر تقنية قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية

تلعب تقنية قواعد البيانات دورًا أساسيًا في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة، لأنها تسمح بتجميع المعلومات المتعلقة بالعمال في نظام واحد يسهل الرجوع إليه في أي وقت. فبدل الاعتماد على الملفات الورقية التقليدية التي تتطلب وقتًا وجهدًا، أصبح الموظف أو المسؤول قادرًا على الوصول إلى البيانات بسرعة كبيرة، وهو ما ينعكس على سرعة تنفيذ المهام وتحسين جودة العمل. كما أن توفر المعلومات الدقيقة يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات صحيحة مرتبطة بالتوظيف أو الترقية أو التكوين. وتساهم قواعد البيانات كذلك في تنظيم مختلف المعلومات الخاصة بالمستخدمين مثل الأجور، العطل، الغيابات، وساعات العمل، مما يجعل عملية التسيير أكثر دقة ووضوحًا. فكلما كانت البيانات مرتبة ومحدثة باستمرار، تمكنت المؤسسة من تجنب الأخطاء الإدارية التي قد تؤثر سلبًا على مردودية العاملين أو على السير الحسن للعمل.<sup>104</sup>

ومن بين أهم الآثار الإيجابية لتقنية قواعد البيانات أنها تساعد على تقليل الوقت الضائع في البحث عن المعلومات، لأن النظام الإلكتروني يوفر البيانات بطريقة سريعة ومنظمة. وهذا الأمر يرفع من إنتاجية الموظف، حيث يستطيع إنجاز عدد أكبر من المهام في وقت أقل مقارنة بالطرق التقليدية. كما تسمح هذه التقنية بتقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للبيانات.

كما أن استعمال قواعد البيانات يساعد مسؤولي الموارد البشرية على متابعة أداء العمال من خلال تقارير دورية وإحصائيات دقيقة، تسمح بمعرفة مستوى الإنتاجية والكفاءة داخل المؤسسة. ومن خلال هذه

<sup>103</sup> عبد الحكيم الخزامي، إدارة الموارد البشرية، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص 248.

<sup>104</sup> محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2018، ص 122<sup>104</sup>.

المتابعة يمكن تحديد النقائص والعمل على معالجتها عبر التكوين أو إعادة توزيع المهام بما يتناسب مع قدرات كل عامل<sup>105</sup>.

وتبرز أهمية قواعد البيانات أيضًا في تسهيل عملية التواصل بين مختلف المصالح، لأن المعلومات تكون متاحة بشكل موحد ويمكن مشاركتها بسرعة بين الأقسام المختلفة. وهذا يساهم في خلق نوع من التنسيق داخل المؤسسة ويجنب تكرار الأعمال أو ضياع المعلومات. كما تسمح هذه الأنظمة بحفظ البيانات لفترات طويلة مع إمكانية استرجاعها عند الحاجة، وهو ما يساعد الإدارة على دراسة تطور أداء العمال عبر السنوات.

وفي ظل التطور التكنولوجي الحالي أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل كبير على قواعد البيانات من أجل حماية المعلومات الخاصة بالعاملين، وذلك من خلال أنظمة الحفظ الإلكتروني والنسخ الاحتياطي. فالمعلومات المخزنة إلكترونياً تكون أقل عرضة للتلف أو الضياع مقارنة بالوثائق الورقية، الأمر الذي يضمن استمرارية العمل بشكل منظم وآمن<sup>106</sup>.

---

<sup>105</sup> ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2017، ص 87.

<sup>106</sup> عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر، عمان، 2018، ص 176.

## خلاصة الفصل الثاني:

تتأول الفصل الثاني الإطار النظري لأداء الموارد البشرية وعلاقته بتقنيات إدارة المعرفة، حيث تم التطرق إلى مفهوم الموارد البشرية وخصائصها وأهميتها باعتبارها العنصر الأساسي في نجاح المؤسسة، كما تم عرض وظائف إدارة الموارد البشرية مثل التخطيط والتوظيف والتدريب وتقييم الأداء والتحفيز. كذلك تتأول الفصل مفهوم أداء الموارد البشرية وعناصره المتمثلة في الكفاءة والفعالية، مع توضيح أهمية تقييم الأداء في تحسين جودة العمل. وفي الأخير تم إبراز أثر تقنيات إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية، من خلال مساهمة نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار والذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء، وتطوير المهارات، ودعم اتخاذ القرار، ورفع مستوى الابتكار والكفاءة داخل المؤسسة.

## الفصل الثالث :

دراسة حالة عينة من  
أساتذة جامعة ميله

## تمهيد:

بعد التطرق في الفصلين السابقين إلى عرض مختلف المفاهيم الأساسية سنقوم في هذا الفصل باختبار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم والقواعد النظرية مع الواقع التطبيقي، من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال وصف الطريقة والإجراءات التي استخدمت في الدراسة واستخلاص النتائج.

حيث تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث:

. المبحث الأول: تقديم جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.

. المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

. المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها.

## المبحث الأول: تقديم جامعة عبد الحفيظ بوالصوف بميلة.

سيتم من خلال هذا المبحث إعطاء لمحة عن المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة من خلال التعريف بالمركز، الموقع الهياكل التي يحتويها في مايلي:

### المطلب الأول: التعريف بالمركز الجامعي.

سننتظر من خلاله إلى نشأة المركز الجامعي وموقعه.

#### أولا : نشأة المركز الجامعي:

نشأ قطاع التعليم العالي بالولاية بافتتاح المركز الجامعي لميلة، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ومهني ، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-204 مؤرخ في 06 رجب عام 2008 1429 الموافق لـ 09 يوليو سنة

فتح أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الولاية، وبموجب المقرر رقم 01/14 المؤرخ في 29 ذي الحجة الموافق لـ 23 أكتوبر 2014 الصادر عن وزارة المجاهدين والذي يتضمن تكريس تسمية المؤسسات الجامعية، تم إعادة تسمية المركز الجامعي بميلة باسم المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف وذلك يوم أول نوفمبر 2014 بذكرى ثورة التحرير الوطنية.

#### ثانيا: موقع المركز الجامعي ومساحته

يقع المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة على بعد 8 كلم عن مركز مدينة ميلة على الطريق الرابط بين ميلة وبلدية زغاية، ويتربع على مساحة تقدر بحوالي 87 هكتار، وعلى الرغم من مساحته الكبيرة غير أن محيطه يتميز بطبيعته الفلاحية مما أدى إلى نقص في المرافق الخارجية للطلبة والأساتذة والإداريين ولكن بالرغم من ذلك فقد اهتم المركز الجامعي بالمحيط الخارجي وذلك بفتح تخصصات تهتم بالجانب الفلاحي والمؤسسات الفلاحية.

### المطلب الثاني: الهيكل القاعدي والإداري.

#### أ/ الهيكل القاعدي:

يتوفر المركز الجامعي حاليا على (8000) مقعد بيداغوجي، وثلاث مكتبات ومطعم جامعي ويتوفر على نخبة من الكفاءات العلمية في تخصصات مختلفة تشرف على تأطير طلبته ومنحهم تكوينا حسب احتياجاتهم ووفق مساراتهم وتخصصاتهم، وقد استقطب المركز الجامعي العديد من الأساتذة حسب الميادين التي يتوفر عليها، ويحتوي المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة على:

#### 1 معهد العلوم والتكنولوجيا:

. قسم الرياضيات والإعلام الآلي؛

. قسم علوم الطبيعة والحياة

. قسم العلوم والتقنيات.

## **2 معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:**

. قسم العلوم الاقتصادية والتجارية

. قسم علوم التسيير؛

. قسم الحقوق.

## **3 معهد الآداب واللغات:**

. قسم اللغة والأدب العربي

. قسم اللغات الأجنبية.

## ب- الهيكل الإداري

تم تحديد الهيكل الإداري للمركز الجامعي وفق الشكل التالي:  
الشكل رقم (01): الهيكل الإداري للمركز الجامعي



المصدر [http://www.centre-univ-mila.dz/ar/index.php/cum/cum-admin\\_consulter](http://www.centre-univ-mila.dz/ar/index.php/cum/cum-admin_consulter) le 2026/04/04

## المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل النتائج التي تم الوصول إليها من خلال الدراسة التي أجريت على عينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميله ، وسيتم وصف أفراد العينة ثم تحليل البيانات الشخصية والرئيسية، وفي الأخير اختبار فرضيات الدراسة.

### المطلب الأول: تصميم الدراسة

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى المنهج المتبع في الدراسة، وكذا مجتمع وعينة الدراسة، مع تحديد متغيرات الدراسة، وأسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي.

#### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

##### 1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأفراد الذين تتوفر فيهم خصائص الدراسة، حيث يتكون مجتمع الدراسة الحالية من مجموع أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميله.

##### 2- عينة الدراسة:

نظرا لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد مجتمع الدراسة أثناء توزيع الاستمارات، فقد قمنا باختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة لمجتمع الدراسة، حيث تم اختيار 44 أستاذاً. والجدول الموالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة على مستوى جامعة ميله.

الجدول رقم : عدد الاستبيانات الموزعة على مستوى جامعة ميله

| المؤسسة                          | عدد الاستبيانات الموزعة | عدد الاستبيانات المسترجعة | عدد الاستبيانات الغير الصالحة للتحميل الإحصائي | عدد الاستبيانات الصالحة للتحميل الإحصائي |
|----------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|
| جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميله. | 44                      | 44                        | 00                                             | 44                                       |

المصدر : من إعداد الطلبة

### 3-متغيرات و نموذج الدراسة

#### أ-متغرات الدراسة

المتغير المستقل: تقنيات إدارة المعرفة

ويتكون من الأبعاد التالية:

\*نظم المعلومات الإدارية

\*نظم دعم القرار

\* الذكاء الاصطناعي

المتغير التابع: أداء الموارد البشرية

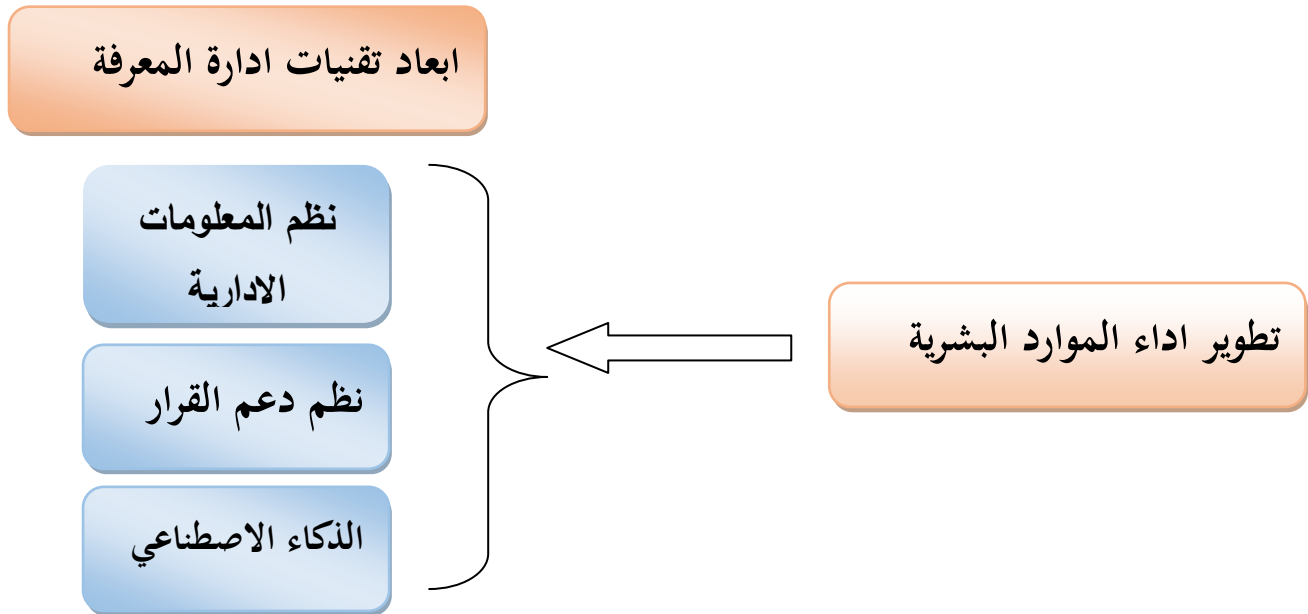
وبتمثل في: تطوير أداء الموارد البشرية لدى أساتذة الجامعة

المتغيرات الشخصية: وهي تلك المتغيرات الخاصة بالبيانات الشخصية للمبحوثين وقد تم تحديدها كالتالي:  
(نوع الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)

ب- نموذج الدراسة:

صُمم هذا النموذج الافتراضي للدراسة لتجسيد علاقة الارتباط والتأثير بين متغيري الدراسة المتمثلين في تقنيات إدارة المعرفة وتطوير أداء الموارد البشرية.

الشكل رقم: النموذج الافتراضي للدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على الدراسة النظرية

#### 4-أداة الدراسة

تعد الأدوات والوسائل المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات من أهم عناصر في الدراسة الميدانية، حيث توفر هذه الأدوات والوسائل البيانات الضرورية التي نحتاجها لتحليلها والوصول إلى نتائج الدراسة. ومن بين هذه الأدوات، تم الاعتماد في دراستنا على أداة الاستبيان لاستطلاع آراء الافراد المستجوبين حول موضوع الدراسة.

## تعريف الاستبيان:

الاستبيان هو أداة لجمع البيانات تستخدم في البحث الاجتماعي والاقتصادي والنفسي، وتتمثل في مجموعة من الأسئلة التي يتم إعدادها بطريقة محددة لقياس متغيرات معينة عند المشاركين. يتم توزيع الاستبيان على عينة من الأفراد، ويمكن أن يكون مكتوباً أو إلكترونياً، ويستخدم لجمع بيانات كمية ونوعية عن آراء أو تجارب أو سلوكيات أو خصائص المشاركين<sup>107</sup>.

تم اعتماد الاستبيان كأداة أساسية للدراسة بوصفها من أهم وسائل البحث العلمي في جمع البيانات، حيث تم وضع نموذج الاستبيان، والذي كان مقسماً إلى 03 محاور رئيسية: نوضحها كما يلي:

- **المحور الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية، وهي: الجنس، العمر، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة.

- **المحور الثاني:** يتعلق بالمتغير المستقل تقنيات إدارة المغرفة، والذي احتوى على 20 عبارة، تم تقسيمها إلى الأبعاد التالية:

- تقنيّة قواعد البيانات
- نظم المعلومات الإدارية
- تقنيّة نظم القرار
- تقنيّة الذكاء الاصطناعي

- **المحور الثالث:** المتغير التابع أداء الموارد البشرية ، والذي احتوى على 12 عبارة.

## المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة.

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، وهذا بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS نسخة 26.

## أولاً: أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وهي:

### 1. التكرارات والنسب المئوية:

التكرارات تستعمل لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من الاستبيان، أما النسبة المئوية فتستعمل لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل الاستبيان.

<sup>107</sup> - عبيدات، ذياب وآخرون. (2001). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الفكر للنشر والتوزيع.

## 2. المتوسط الحسابي:

وذلك للتعرف على متوسط إجابات الأفراد حول عبارات أداة الدراسة.

## 3. الانحراف المعياري:

ويستخدم من أجل التعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة اتجاه كل عبارة، وكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما كانت النتائج أكثر مصداقية وجودة.

## 4. معامل ارتباط بيرسون (R):

تم استخدامه لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

## 5. معامل التحديد ( $R^2$ )

لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

## 6. إختبار T و F : للمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

## 7. استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Régression): لإيجاد العلاقة بين المتغيرات واختبار الفرضيات.

## 8. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات عبارات الاستبيان: تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.

9. السلم التقديري: وقد تم الاعتماد على سلم خماسي لذلك فإن المجالات تحسب بالاعتماد على المدى كما يلي المدى = الحد الأعلى - الحد الأدنى ومنه المدى =  $5 - 1 = 4$   
المدى =  $5/4 = 0.8$

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي حسب الجدول التالي:

### جدول رقم : مقياس ليكارت الخماسي

| الدرجة    | 1              | 2         | 3     | 4     | 5          |
|-----------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الإستجابة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية

للنشر والتوزيع، 2007، ص 540.

### جدول رقم : درجات مقياس ليكارت الخماسي

| درجة الموافقة | الدرجة | المتوسط الحسابي         |
|---------------|--------|-------------------------|
| منخفضة جدا    | 1      | من 1 إلى أقل من 1.80    |
| منخفضة        | 2      | من 1.80 إلى أقل من 2.60 |
| متوسطة        | 3      | من 2.6 إلى أقل من 3.40  |

|           |   |                        |
|-----------|---|------------------------|
| عالية     | 4 | من 3.4 الى أقل من 4.20 |
| عالية جدا | 5 | من 4.20 الى 5.00       |

المصدر: من اعداد الطلبة

### المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية تحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي يتضمنها الاستبيان، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

#### أولاً: صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الأداة عملية التأكد من أن الأداة (المقياس) المستخدم في هذه الدراسة يقيس بالفعل ما ينبغي أن يقاس، والتأكد من أن الفقرات التي يحتويها الاستبيان بإمكانها أن تؤدي إلى جمع البيانات بدقة .

#### 1- الصدق الظاهري: ويتم ذلك من خلال:

- **صدق المحكمين:** قبل توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، تمت مراجعتها من قبل المشرف العلمي وبعض الأساتذة في التخصص، وذلك لخبرتهم ومعرفتهم بمجال البحث العلمي، وقد تم إبداء بعض الملاحظات القيمة وأجريت وفقاً لها تعديلات في صياغة بعض العبارات، وبالتالي تم دعم واختبار جانب مصداقية مضمون الاستبيان.
- **صدق الاتساق الداخلي:** لمعرفة مدى اتساق عبارات الاستمارة وصدقها، تم حساب معامل الارتباط بيرسون ( pearson corrélation ) بين درجة أبعاد المحاور بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، والدرجة الكلية للاستبيان.

**جدول رقم : معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لكل بعد في محور تقنيات إدارة**

المعرفة

| رقم العبارة                 | العبارات                                                                              | معامل الارتباط | قيمة الدلالة |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| أولاً: تقنية قواعد البيانات |                                                                                       |                |              |
| 01                          | تعتمد الجامعة على قواعد بيانات حديثة لتخزين المعرفة وتبادلها بين الأساتذة والإدارة.   | 0.92           | 0.000        |
| 02                          | توفر الجامعة قواعد بيانات علمية تسهل وصول الأساتذة إلى المعلومات والمعارف الأكاديمية. | 0.92           | 0.000        |
| 03                          | تتيح قواعد البيانات الجامعية للأساتذة إدراج وتبادل المعارف والخبرات العلمية.          | 0.84           | 0.000        |
| 04                          | توفر الجامعة منصات رقمية مرتبطة بقواعد البيانات لدعم التواصل وتبادل المعرفة العلمية.  | 0.84           | 0.000        |
| 05                          | تنظم الجامعة دورات تدريبية حول كيفية استخدام قواعد البيانات والمنصات                  | 0.73           | 0.000        |

|                                       |             |                                                                                                         |              |
|---------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                       |             | الرقمية العلمية.                                                                                        |              |
| <b>ثانياً: نظم المعلومات الإدارية</b> |             |                                                                                                         |              |
| <b>06</b>                             | <b>0.68</b> | تتعتمد الجامعة على نظم معلومات إدارية في تسيير شؤون الموارد البشرية .                                   | <b>0.000</b> |
| <b>07</b>                             | <b>0.72</b> | تسهّل نظم المعلومات الإدارية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالأساتذة والعاملين .                        | <b>0.000</b> |
| <b>08</b>                             | <b>0.68</b> | تساهم نظم المعلومات الإدارية في تسريع إنجاز الأعمال الإدارية داخل الجامعة .                             | <b>0.000</b> |
| <b>09</b>                             | <b>0.76</b> | تساعد نظم المعلومات الإدارية على تقليل الأخطاء في معالجة البيانات الإدارية .                            | <b>0.000</b> |
| <b>10</b>                             | <b>0.75</b> | تدعم نظم المعلومات الإدارية اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية داخل الجامعة.                | <b>0.000</b> |
| <b>ثالثاً: تقنية نظم القرار</b>       |             |                                                                                                         |              |
| <b>11</b>                             | <b>0.84</b> | تتعتمد الإدارة على نظم دعم القرار في تحليل المشكلات الإدارية ومعالجتها .                                | <b>0.000</b> |
| <b>12</b>                             | <b>0.76</b> | تساعد نظم دعم القرار في تحليل البيانات المتعلقة بالموارد البشرية .                                      | <b>0.000</b> |
| <b>13</b>                             | <b>0.85</b> | تساهم نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات الإدارية .                                                  | <b>0.000</b> |
| <b>14</b>                             | <b>0.87</b> | تساعد نظم دعم القرار في التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية .                                 | <b>0.000</b> |
| <b>15</b>                             | <b>0.88</b> | تساهم نظم دعم القرار في تقليل المخاطر المرتبطة باتخاذ القرارات الإدارية.                                | <b>0.000</b> |
| <b>رابعاً: تقنية الذكاء الاصطناعي</b> |             |                                                                                                         |              |
| <b>16</b>                             | <b>0.78</b> | توظف الجامعة، بدرجات متفاوتة، تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض العمليات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية . | <b>0.000</b> |
| <b>17</b>                             | <b>0.67</b> | يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بعض عمليات الاختيار أو التوجيه أو توزيع المهام داخل الجامعة .           | <b>0.000</b> |
| <b>18</b>                             | <b>0.91</b> | يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل أداء الأساتذة والعاملين اعتماداً على البيانات المتاحة .                 | <b>0.000</b> |
| <b>19</b>                             | <b>0.88</b> | يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة بعض العمليات الإدارية داخل الجامعة .                                    | <b>0.000</b> |
| <b>20</b>                             | <b>0.87</b> | يساعد الذكاء الاصطناعي في التنبؤ ببعض المشكلات الإدارية أو الوظيفية المستقبلية.                         | <b>0.000</b> |

#### **المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss**

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم ارتباط العبارات مع متوسط كل بعد كانت عالية جداً، حيث تراوحت بين 0.67 و 0.92 ، وكانت كلها دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على إتساق العبارات مع كل المجال، وبالتالي فإن جميع فقرات المحور الثاني متسقة داخلياً مع المجال الذي تنتمي له، مما يثبت أنها تتمتع بالصدق وهي بالفعل مناسبة لقياس ما وضعت لقياسه في الأصل.

## جدول رقم : معاملات الارتباط بين درجة كل فقرات محور أداء الموارد البشرية

| رقم العبارة               | العبارات                                                       | معامل الارتباط | قيمة الدلالة |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| محور أداء الموارد البشرية |                                                                |                |              |
| 01                        | أستطيع إنجاز مهامي المهنية بكفاءة عالية .                      | 0.77           | 0.000        |
| 02                        | أحرص على مواكبة التطورات العلمية والمعرفية في مجال تخصصي .     | 0.65           | 0.000        |
| 03                        | أستخدم الوسائل التكنولوجية لتحسين جودة التدريس .               | 0.62           | 0.000        |
| 04                        | أشارك في أنشطة البحث العلمي بفعالية .                          | 0.61           | 0.000        |
| 05                        | أعمل على تطوير أدائي المهني بصفة مستمرة .                      | 0.69           | 0.000        |
| 06                        | أبادر إلى إنجاز الأعمال والمهام دون انتظار التوجيه المستمر .   | 0.70           | 0.000        |
| 07                        | أساهم في اقتراح حلول للمشكلات التي تواجه العمل الجامعي .       | 0.65           | 0.000        |
| 08                        | أحرص على تحسين جودة التدريس والبحث والخدمة الجامعية باستمرار . | 0.72           | 0.000        |
| 09                        | أمتلك القدرة على العمل والتنسيق ضمن فريق .                     | 0.64           | 0.000        |
| 10                        | ألتزم بأخلاقيات المهنة الجامعية أثناء أداء عملي .              | 0.64           | 0.000        |
| 11                        | أنكيف بسرعة مع التغيرات التنظيمية والتكنولوجية في بيئة العمل.  | 0.65           | 0.000        |
| 12                        | أستطيع إنجاز مهامي المهنية بكفاءة عالية .                      | 0.89           | 0.000        |

### المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم ارتباط العبارات مع متوسط المحور كانت عالية، حيث تراوحت بين 0.61 و 0.89 ، وكانت كلها دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على إتساق العبارات مع كل المجال، وبالتالي فإن جميع فقرات المحور الثالث متسقة داخليا مع المجال الذي تنتمي له مما يثبت أنها تتمتع بالصدق وهي بالفعل مناسبة لقياس ما وضعت لقياسه في الأصل.

### ثانياً: ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير لو تم إعادة تطبيقها على نفس أفراد العينة عدة مرات وفي نفس الظروف والشروط خلال فترة زمنية معينة.

### حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha:

يتم قياس الثبات في هذه الطريقة من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha ، وتتراوح قيم هذا المعامل ما بين 0 و 1 ، وأصغر قيمة مقبولة هي 0.6. والجدول يوضح ذلك.

### جدول رقم : نتائج إختبار ثبات الإستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرومباخ

| الرقم | الأبعاد                | عدد الفقرات | معامل الثبات |
|-------|------------------------|-------------|--------------|
| 01    | تقنية قواعد البيانات   | 5           | 0.91         |
| 02    | نظم المعلومات الادارية | 5           | 0.76         |
| 03    | تقنية نظم القرار       | 5           | 0.89         |
| 04    | تقنية الذكاء الاصطناعي | 5           | 0.88         |
| 05    | أداء الموارد البشرية   | 12          | 0.85         |
|       | كل فقرات الاستبيان     | 32          | 0.86         |

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات العام للإستبيان مرتفع جدا حيث بلغ 0.86 الإجمالي لعبارات الإستبيان ، وهي أكبر من القيمة المقبولة 0.6، فيما تراوح ثبات المحاور ما بين 0.76 كحد أدنى و 0.91 كحد أعلى، وهذا يدل على أن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية جدا من الثبات، ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

### المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

بعد تقديم الإجراءات المنهجية المستخدمة في الدراسة الميدانية، في المبحث السابق، في هذا المبحث يتم عرض مختلف نتائج الإحصاء الوصفي عن طريق تحديد اتجاهات آراء أفراد العينة نحو المتغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان، وتحديد تلك التي حازت على أعلى وأقل درجات الموافقة وفقا لإجابات مفردات العينة، وكذلك عرض تحليل وصفي لخصائص المتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة، بعد ذلك يتم اختبار الفرضيات المرتبطة بالدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية.

#### المطلب الأول: تحليل المتغيرات الشخصية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى معالجة الاحصائية التي تتمثل في المحور الأول الذي يصف خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، الرتبة العلمية، وسنوات الخبرة. ويمكن توضيح ذلك من خلال الجداول التالية:

أولاً: حسب متغير الجنس:

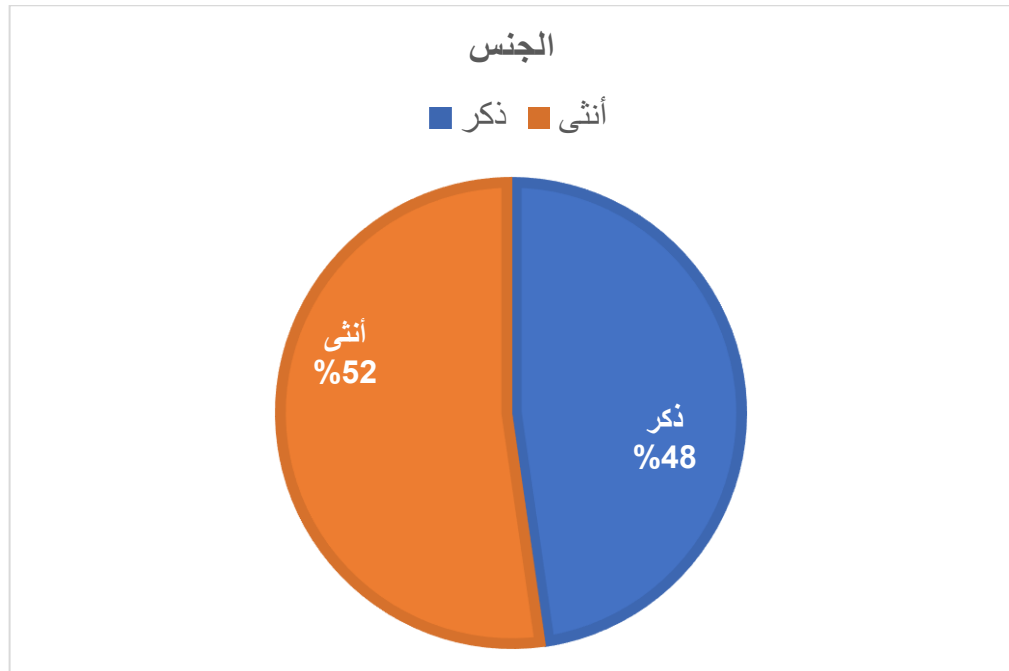
يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

**جدول رقم: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس**

| الرقم   | الجنس | التكرار | النسبة % |
|---------|-------|---------|----------|
| 1       | ذكر   | 21      | 47.7%    |
| 2       | أنثى  | 23      | 52.3%    |
| المجموع |       | 44      | 100%     |

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

**شكل رقم: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس**



**المصدر: إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج Excel**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد الإناث بلغ 23 أستاذة بنسبة 52.3% من إجمالي أفراد العينة،

في حين بلغ عدد الذكور 21 أستاذًا بنسبة 47.7%.

ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن نسبة الإناث كانت أعلى بقليل مقارنة بنسبة الذكور، مما يدل على

وجود تقارب في توزيع أفراد العينة حسب الجنس، مع غلبة طفيفة للعنصر النسوي ضمن عينة الدراسة

بجامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف - ميله.

ثانياً: حسب متغير العمر:

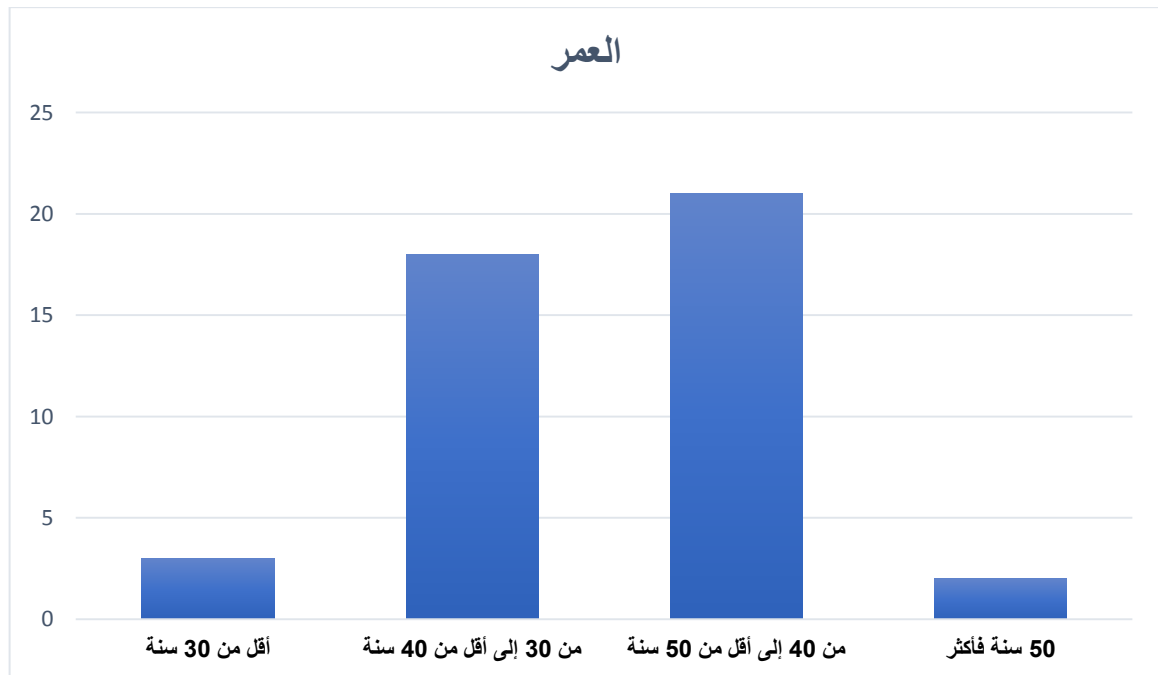
يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

| الرقم   | العمر                   | التكرار | النسبة % |
|---------|-------------------------|---------|----------|
| 1       | أقل من 30 سنة           | 3       | 6.8%     |
| 2       | من 30 إلى أقل من 40 سنة | 18      | 40.9%    |
| 3       | من 40 إلى أقل من 50 سنة | 21      | 47.7%    |
| 4       | 50 سنة فأكثر            | 2       | 4.5%     |
| المجموع |                         | 44      | 100%     |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

شكل رقم: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة جاءت في المرتبة الأولى بتكرار بلغ 21 فرداً بنسبة 47.7%، تليها الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة بتكرار 18 فرداً بنسبة 40.9%. أما الفئة التي يقل عمرها عن 30 سنة فقد بلغ عددها 3 أفراد بنسبة 6.8%، في حين سجلت الفئة العمرية 50 سنة فأكثر أقل نسبة بتكرار بلغ فردين فقط بنسبة 4.5%. ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية المتوسطة، مما يدل على أن معظم الأساتذة يتمتعون بقدر من النضج المهني والخبرة في مجال العمل الجامعي.

ثالثاً: حسب متغير الرتبة العلمية:

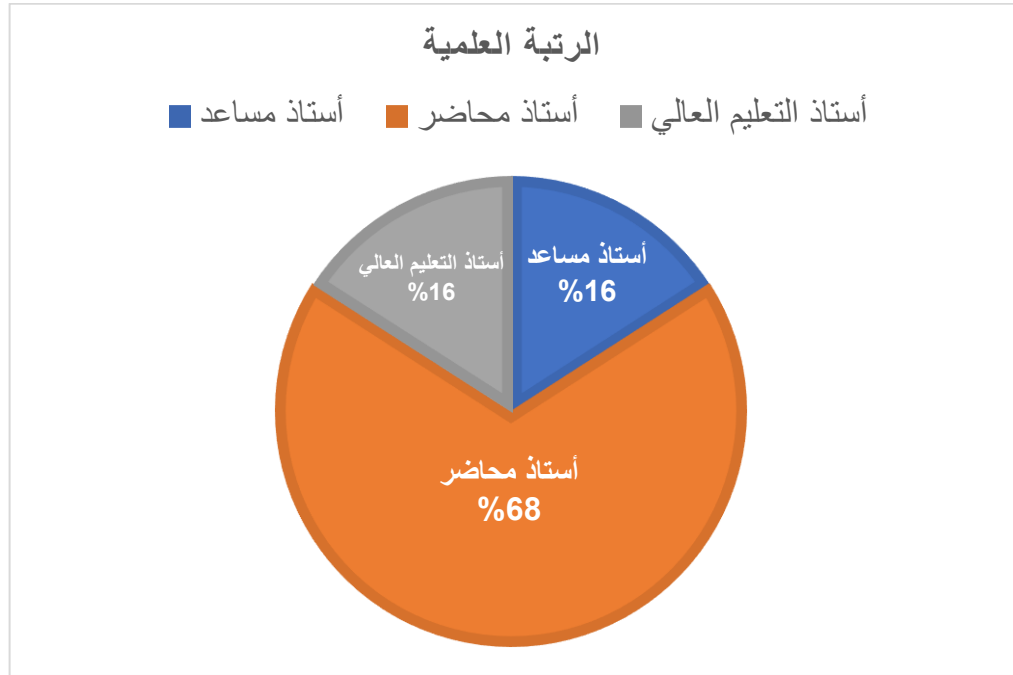
يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية

| الرقم   | الرتبة العلمية       | التكرار | النسبة % |
|---------|----------------------|---------|----------|
| 1       | أستاذ مساعد          | 7       | 15.9%    |
| 2       | أستاذ محاضر          | 30      | 68.2%    |
| 3       | أستاذ التعليم العالي | 7       | 15.9%    |
| المجموع |                      | 44      | 100%     |

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

شكل رقم: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية



المصدر: إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن فئة الأساتذة المحاضرين جاءت في المرتبة الأولى بتكرار بلغ 30

أستاذًا بنسبة 68.2% من إجمالي أفراد العينة، في حين بلغ عدد الأساتذة المساعدين 7 أفراد بنسبة

15.9%، كما بلغ عدد أساتذة التعليم العالي 7 أفراد أيضًا بنسبة 15.9%.

ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن فئة الأساتذة المحاضرين تمثل النسبة الأكبر ضمن عينة الدراسة، مما

يدل على أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بخبرة أكاديمية ومهنية معتبرة داخل الجامعة.

رابعاً: حسب متغير سنوات الخبرة:

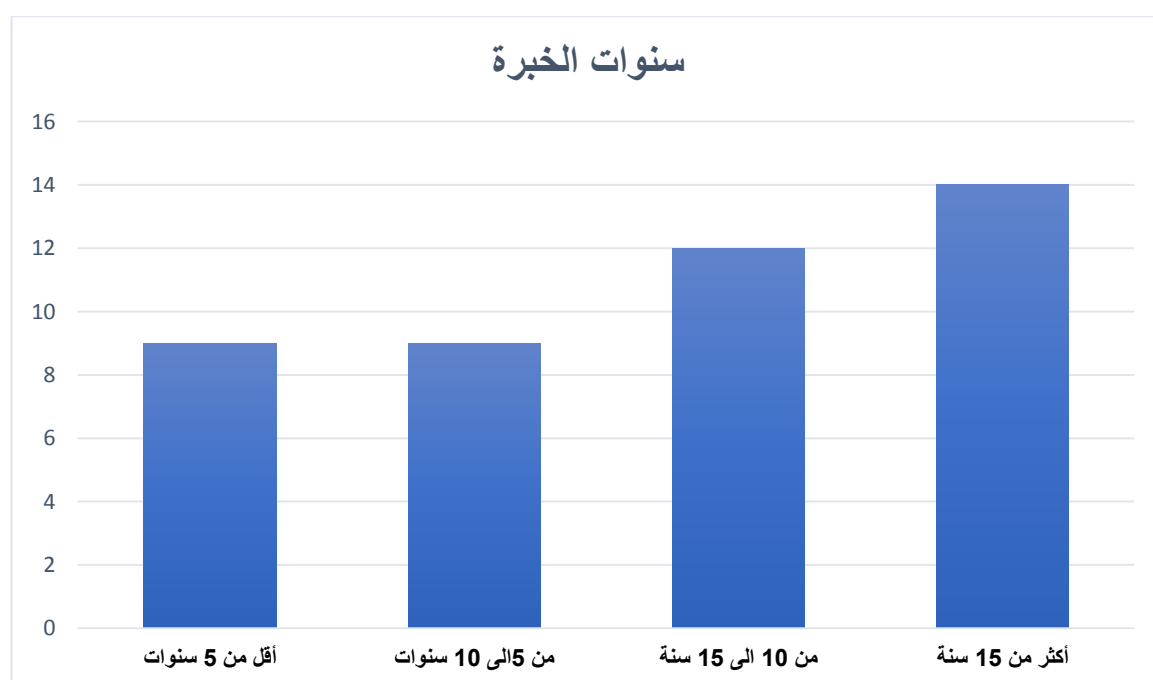
يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

**جدول رقم: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة**

| الرقم   | سنوات الخبرة      | التكرار | النسبة % |
|---------|-------------------|---------|----------|
| 1       | أقل من 5 سنوات    | 9       | 20.5%    |
| 2       | من 5 إلى 10 سنوات | 9       | 20.5%    |
| 3       | من 10 إلى 15 سنة  | 12      | 27.3%    |
| 4       | أكثر من 15 سنة    | 14      | 31.8%    |
| المجموع |                   | 44      | 100%     |

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

**شكل رقم: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة**



**المصدر: إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج Excel**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن فئة الأساتذة الذين تفوق خبرتهم 15 سنة جاءت في المرتبة الأولى بتكرار بلغ 14 فرداً بنسبة 31.8% ، تليها فئة من 10 إلى 15 سنة بتكرار 12 فرداً بنسبة 27.3%. أما فئتا أقل من 5 سنوات ومن 5 إلى 10 سنوات فقد سجلتا نفس التكرار بـ 9 أفراد لكل منهما، بنسبة 20.5% لكل فئة.

ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية عالية، مما يعكس امتلاكهم معرفة وتجربة كافية يمكن أن تساهم في تقديم إجابات دقيقة وموضوعية حول موضوع الدراسة.

### المطلب الثالث: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محاور الدراسة

يتضمن هذا المطلب عرضاً وتحليلاً للنتائج التي تم الوصول إليها من خلال الدراسة، وسيتم تحليل إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة.

أولاً: تحليل فقرات المحور الثاني: تقنيات إدارة المعرفة

- الجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة فقرات البعد الأول: تقنية قواعد البيانات.

جدول رقم : نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات البعد الأول

| رقم العبارة                              | العبارات                                                                              | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | إتجاه العبارة |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| 01                                       | تعتمد الجامعة على قواعد بيانات حديثة لتخزين المعرفة وتبادلها بين الأساتذة والإدارة.   | 3.18            | 0.87              | 3             | متوسطة        |
| 02                                       | توفر الجامعة قواعد بيانات علمية تسهل وصول الأساتذة إلى المعلومات والمعارف الأكاديمية. | 3.18            | 0.87              | 4             | متوسطة        |
| 03                                       | تتيح قواعد البيانات الجامعية للأساتذة إدراج وتبادل المعارف والخبرات العلمية.          | 3.27            | 0.92              | 2             | متوسطة        |
| 04                                       | توفر الجامعة منصات رقمية مرتبطة بقواعد البيانات لدعم التواصل وتبادل المعرفة العلمية.  | 3.18            | 0.97              | 5             | متوسطة        |
| 05                                       | تنظم الجامعة دورات تدريبية حول كيفية استخدام قواعد البيانات والمنصات الرقمية العلمية. | 3.37            | 0.87              | 1             | متوسطة        |
| إجمالي البعد الأول: تقنية قواعد البيانات |                                                                                       | 3.23            | 0.77              | متوسطة        |               |

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أظهرت نتائج الجدول أعلاه أن:

- العبارة 01: تعتمد الجامعة على قواعد بيانات حديثة لتخزين المعرفة وتبادلها بين الأساتذة والإدارة.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.18 بانحراف معياري قدره 0.87 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة موافقة متوسطة، وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة يرون أن الجامعة تعتمد بدرجة متوسطة على قواعد البيانات الحديثة في تخزين وتبادل المعرفة بين الأساتذة والإدارة.

- العبارة 02: توفر الجامعة قواعد بيانات علمية تسهل وصول الأساتذة إلى المعلومات والمعارف الأكاديمية. بلغ المتوسط الحسابي 3.18 بانحراف معياري 0.87 واحتلت المرتبة الرابعة بدرجة موافقة متوسطة، مما يدل على أن الأساتذة يرون أن الجامعة توفر قواعد بيانات علمية تساعدهم على الوصول إلى المعلومات والمعارف الأكاديمية، لكن بدرجة ليست مرتفعة.

- العبارة 03: تتيح قواعد البيانات الجامعية للأساتذة إدراج وتبادل المعارف والخبرات العلمية. بلغ المتوسط الحسابي 3.27 بانحراف معياري 0.92 واحتلت المرتبة الثانية بدرجة موافقة متوسطة، وتشير هذه النتيجة إلى وجود مستوى متوسط من استخدام قواعد البيانات الجامعية في تبادل الخبرات والمعارف العلمية بين الأساتذة.
- العبارة 04: توفر الجامعة منصات رقمية مرتبطة بقواعد البيانات لدعم التواصل وتبادل المعرفة العلمية. بلغ المتوسط الحسابي 3.18 بانحراف معياري 0.97 واحتلت المرتبة الخامسة بدرجة موافقة متوسطة، وهذا يدل على أن أفراد العينة يرون أن المنصات الرقمية المرتبطة بقواعد البيانات متوفرة بدرجة متوسطة لدعم التواصل وتبادل المعرفة العلمية داخل الجامعة.
- العبارة 05: تنظم الجامعة دورات تدريبية حول كيفية استخدام قواعد البيانات والمنصات الرقمية العلمية. بلغ المتوسط الحسابي 3.37 بانحراف معياري 0.87 واحتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة متوسطة، وتشير هذه النتيجة إلى أن الجامعة تهتم نسبياً بتنظيم دورات تدريبية تساعد الأساتذة على استخدام قواعد البيانات والمنصات الرقمية العلمية.

#### إجمالي البعد الأول: تقنية قواعد البيانات

بشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات بعد تقنية قواعد البيانات 3.23 بانحراف معياري قدره 0.77 بدرجة موافقة متوسطة، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن الجامعة تعتمد على تقنيات قواعد البيانات بدرجة متوسطة في دعم تخزين المعرفة وتبادلها داخل البيئة الجامعية.

#### • الجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات البعد

#### الثاني: نظم المعلومات الإدارية.

#### جدول رقم : نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات البعد الثاني

| رقم العبارة | العبارات                                                                        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | إتجاه العبارة |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| 01          | تعتمد الجامعة على نظم معلومات إدارية في تسيير شؤون الموارد البشرية .            | 2.60            | 0.95              | 5             | متوسطة        |
| 02          | تسهل نظم المعلومات الإدارية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالأساتذة والعاملين . | 3.23            | 0.85              | 4             | متوسطة        |
| 03          | تساهم نظم المعلومات الإدارية في تسريع إنجاز الأعمال الإدارية داخل الجامعة .     | 3.57            | 0.69              | 3             | عالية         |
| 04          | تساعد نظم المعلومات الإدارية على تقليل الأخطاء في معالجة البيانات الإدارية .    | 3.70            | 0.82              | 2             | عالية         |
| 05          | تدعم نظم المعلومات الإدارية اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الموارد              | 3.80            | 0.87              | 1             | عالية         |

|        |      |      |  |                                             |
|--------|------|------|--|---------------------------------------------|
|        |      |      |  | البشرية داخل الجامعة.                       |
| متوسطة | 0.60 | 3.38 |  | إجمالي البعد الثاني: نظم المعلومات الإدارية |

**المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss**

أظهرت نتائج الجدول أعلاه ما يلي:

- العبارة 01: تعتمد الجامعة على نظم معلومات إدارية في تسيير شؤون الموارد البشرية. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.60 بانحراف معياري قدره 0.95 واحتلت المرتبة الخامسة بدرجة موافقة متوسطة، وتشير هذه النتيجة إلى أن اعتماد الجامعة على نظم المعلومات الإدارية في تسيير شؤون الموارد البشرية ما يزال بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة.
- العبارة 02: تسهل نظم المعلومات الإدارية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالأساتذة والعاملين. بلغ المتوسط الحسابي 3.23 بانحراف معياري 0.85 واحتلت المرتبة الرابعة بدرجة موافقة متوسطة، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد بدرجة متوسطة في تسهيل الوصول إلى المعلومات الخاصة بالأساتذة والعاملين داخل الجامعة.
- العبارة 03: تساهم نظم المعلومات الإدارية في تسريع إنجاز الأعمال الإدارية داخل الجامعة. بلغ المتوسط الحسابي 3.57 بانحراف معياري 0.69 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة موافقة عالية، وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة يرون أن نظم المعلومات الإدارية تساهم بشكل واضح في تسريع إنجاز الأعمال الإدارية داخل الجامعة.
- العبارة 04: تساعد نظم المعلومات الإدارية على تقليل الأخطاء في معالجة البيانات الإدارية. بلغ المتوسط الحسابي 3.70 بانحراف معياري 0.82 واحتلت المرتبة الثانية بدرجة موافقة عالية، وهذا يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد في تقليل من الأخطاء المرتبطة بمعالجة البيانات الإدارية.
- العبارة 05: تدعم نظم المعلومات الإدارية اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية داخل الجامعة. بلغ المتوسط الحسابي 3.80 بانحراف معياري 0.87 واحتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية، وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة يؤكدون دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية داخل الجامعة.

**إجمالي البعد الثاني: نظم المعلومات الإدارية**

- بشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات بعد نظم المعلومات الإدارية 3.38 بانحراف معياري قدره 0.60 بدرجة موافقة متوسطة، مما يدل على أن الجامعة تعتمد على نظم المعلومات الإدارية بدرجة متوسطة، مع وجود إدراك إيجابي لدورها في تحسين الأداء الإداري ودعم اتخاذ القرار.
- الجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات البعد الثالث: تقنية نظم القرار.

### جدول رقم : التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات البعد الثالث

| رقم العبارة                           | العبارات                                                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | إتجاه العبارة |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| 01                                    | تعتمد الإدارة على نظم دعم القرار في تحليل المشكلات الإدارية ومعالجتها .  | 3.68            | 0.67              | 1             | عالية         |
| 02                                    | تساعد نظم دعم القرار في تحليل البيانات المتعلقة بالموارد البشرية .       | 3.25            | 0.78              | 5             | متوسطة        |
| 03                                    | تساهم نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات الإدارية .                   | 3.57            | 0.69              | 3             | عالية         |
| 04                                    | تساعد نظم دعم القرار في التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية .  | 3.66            | 0.83              | 2             | عالية         |
| 05                                    | تساهم نظم دعم القرار في تقليل المخاطر المرتبطة باتخاذ القرارات الإدارية. | 3.55            | 0.87              | 4             | عالية         |
| إجمالي البعد الثالث: تقنية نظم القرار |                                                                          | 3.55            | 0.65              |               | عالية         |

#### المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أظهرت نتائج الجدول أعلاه ما يلي:

- العبارة 01: تعتمد الإدارة على نظم دعم القرار في تحليل المشكلات الإدارية ومعالجتها. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.68 بانحراف معياري قدره 0.67 واحتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية، وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة يرون أن الإدارة تعتمد بدرجة جيدة على نظم دعم القرار في تحليل المشكلات الإدارية والعمل على معالجتها.
- العبارة 02: تساعد نظم دعم القرار في تحليل البيانات المتعلقة بالموارد البشرية. بلغ المتوسط الحسابي 3.25 بانحراف معياري 0.78 واحتلت المرتبة الخامسة بدرجة موافقة متوسطة، مما يدل على أن مساهمة نظم دعم القرار في تحليل بيانات الموارد البشرية ما تزال بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة.
- العبارة 03: تساهم نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات الإدارية. بلغ المتوسط الحسابي 3.57 بانحراف معياري 0.69 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة موافقة عالية، وتشير هذه النتيجة إلى أن نظم دعم القرار تساعد في تحسين جودة القرارات الإدارية داخل الجامعة.
- العبارة 04: تساعد نظم دعم القرار في التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية. بلغ المتوسط الحسابي 3.66 بانحراف معياري 0.83 واحتلت المرتبة الثانية بدرجة موافقة عالية، وهذا يدل على أن أفراد العينة يرون أن نظم دعم القرار تساهم في التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية بدرجة جيدة.
- العبارة 05: تساهم نظم دعم القرار في تقليل المخاطر المرتبطة باتخاذ القرارات الإدارية. بلغ المتوسط الحسابي 3.55 بانحراف معياري 0.87 واحتلت المرتبة الرابعة بدرجة موافقة عالية،

وتشير هذه النتيجة إلى أن نظم دعم القرار تساعد في التقليل من المخاطر المرتبطة بالقرارات الإدارية داخل الجامعة.

#### إجمالي البعد الثالث: تقنية نظم القرار

بشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات بعد تقنية نظم القرار 3.55 بانحراف معياري قدره 0.65 بدرجة موافقة عالية، مما يدل على أن أفراد العينة لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام نظم دعم القرار، ويرون أنها تساهم في تحسين القرارات الإدارية ومعالجة المشكلات داخل الجامعة.

- الجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة لعبارات البعد الرابع: تقنية الذكاء الاصطناعي.

#### جدول رقم : التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات البعد الرابع

| رقم العبارة                                 | العبارة                                                                                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | إتجاه العبارة |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| 01                                          | توظف الجامعة، بدرجات متفاوتة، تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض العمليات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية . | 3.55            | 0.87              | 1             | عالية         |
| 02                                          | يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بعض عمليات الاختيار أو التوجيه أو توزيع المهام داخل الجامعة .           | 2.98            | 0.8               | 5             | متوسطة        |
| 03                                          | يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل أداء الأساتذة والعاملين اعتمادًا على البيانات المتاحة .                 | 3.29            | 0.94              | 3             | متوسطة        |
| 04                                          | يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة بعض العمليات الإدارية داخل الجامعة .                                    | 3.27            | 0.89              | 4             | متوسطة        |
| 05                                          | يساعد الذكاء الاصطناعي في التنبؤ ببعض المشكلات الإدارية أو الوظيفية المستقبلية.                         | 3.36            | 0.86              | 2             | متوسطة        |
| إجمالي البعد الرابع: تقنية الذكاء الاصطناعي |                                                                                                         | 3.54            | 0.65              |               | عالية         |

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أظهرت نتائج الجدول أعلاه ما يلي:

- العبارة 01: توظف الجامعة، بدرجات متفاوتة، تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض العمليات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.55 بانحراف معياري قدره 0.87 واحتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية، وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة يرون أن الجامعة بدأت تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل نسبي في بعض العمليات الإدارية المرتبطة بالموارد البشرية.

- العبارة 02: يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين بعض عمليات الاختيار أو التوجيه أو توزيع المهام داخل الجامعة. بلغ المتوسط الحسابي 2.98 بانحراف معياري 0.80 واحتلت المرتبة الخامسة بدرجة موافقة متوسطة، مما يدل على أن مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات الاختيار والتوجيه وتوزيع المهام ما تزال محدودة من وجهة نظر أفراد العينة.
  - العبارة 03: يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل أداء الأساتذة والعاملين اعتماداً على البيانات المتاحة. بلغ المتوسط الحسابي 3.29 بانحراف معياري 0.94 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة موافقة متوسطة، وتشير هذه النتيجة إلى وجود استخدام متوسط للذكاء الاصطناعي في تحليل أداء الأساتذة والعاملين داخل الجامعة.
  - العبارة 04: يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة بعض العمليات الإدارية داخل الجامعة. بلغ المتوسط الحسابي 3.27 بانحراف معياري 0.89 واحتلت المرتبة الرابعة بدرجة موافقة متوسطة، وهذا يدل على أن أتمتة العمليات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي ما تزال في مستوى متوسط داخل المؤسسة محل الدراسة.
  - العبارة 05: يساعد الذكاء الاصطناعي في التنبؤ ببعض المشكلات الإدارية أو الوظيفية المستقبلية. بلغ المتوسط الحسابي 3.36 بانحراف معياري 0.86 واحتلت المرتبة الثانية بدرجة موافقة متوسطة، مما يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم بدرجة متوسطة في التنبؤ بالمشكلات الإدارية المستقبلية.
- إجمالي البعد الرابع: تقنية الذكاء الاصطناعي**
- بشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات بعد تقنية الذكاء الاصطناعي 3.54 بانحراف معياري قدره 0.65 بدرجة موافقة عالية، مما يدل على أن أفراد العينة لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الجامعة، رغم أن بعض التطبيقات ما تزال في مستوى متوسط وتحتاج إلى تطوير أكبر.

## ثانيا: تحليل فقرات المحور الثالث: أداء الموارد البشرية

- الجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة لفقرات المحور الثالث: أداء الموارد البشرية.

### جدول رقم : نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات المحور الثالث

| رقم العبارة                                | العبارة                                                        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | إتجاه العبارة |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| 01                                         | أستطيع إنجاز مهامي المهنية بكفاءة عالية .                      | 3.33            | 0.944             | 12            | متوسطة        |
| 02                                         | أحرص على مواكبة التطورات العلمية والمعرفية في مجال تخصصي .     | 3.84            | 0.688             | 10            | عالية         |
| 03                                         | أستخدم الوسائل التكنولوجية لتحسين جودة التدريس .               | 4.16            | 0.568             | 4             | عالية         |
| 04                                         | أشارك في أنشطة البحث العلمي بفعالية .                          | 4.00            | 0.682             | 7             | عالية         |
| 05                                         | أعمل على تطوير أدائي المهني بصفة مستمرة .                      | 3.98            | 0.849             | 9             | عالية         |
| 06                                         | أبادر إلى إنجاز الأعمال والمهام دون انتظار التوجيه المستمر .   | 4.20            | 0.594             | 2             | عالية جدا     |
| 07                                         | أساهم في اقتراح حلول للمشكلات التي تواجه العمل الجامعي .       | 4.20            | 0.594             | 3             | عالية جدا     |
| 08                                         | أحرص على تحسين جودة التدريس والبحث والخدمة الجامعية باستمرار . | 3.66            | 0.861             | 11            | عالية         |
| 09                                         | أمتلك القدرة على العمل والتنسيق ضمن فريق .                     | 4.00            | 0.682             | 8             | عالية         |
| 10                                         | ألتزم بأخلاقيات المهنة الجامعية أثناء أداء عملي .              | 4.14            | 0.462             | 5             | عالية         |
| 11                                         | أتكيف بسرعة مع التغيرات التنظيمية والتكنولوجية في بيئة العمل . | 4.27            | 0.451             | 1             | عالية جدا     |
| 12                                         | أستطيع إنجاز مهامي المهنية بكفاءة عالية .                      | 4.11            | 0.538             | 6             | عالية         |
| إجمالي المحور الثالث: أداء الموارد البشرية |                                                                | 3.99            | 0.430             | عالية         |               |

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أظهرت نتائج الجدول أعلاه ما يلي:

- العبارة 01: أستطيع إنجاز مهامي المهنية بكفاءة عالية. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.33 بانحراف معياري قدره 0.944 واحتلت المرتبة الثانية عشرة بدرجة موافقة متوسطة، وتشير هذه النتيجة إلى أن تقييم أفراد العينة لكفاءة إنجاز المهام المهنية جاء بدرجة متوسطة مقارنة ببقية العبارات.
- العبارة 02: أحرص على مواكبة التطورات العلمية والمعرفية في مجال تخصصي. بلغ المتوسط الحسابي 3.84 بانحراف معياري 0.688 واحتلت المرتبة العاشرة بدرجة موافقة عالية، مما يدل على أن الأساتذة يحرصون على متابعة التطورات العلمية والمعرفية في تخصصاتهم بدرجة جيدة.
- العبارة 03: أستخدم الوسائل التكنولوجية لتحسين جودة التدريس. بلغ المتوسط الحسابي 4.16 بانحراف معياري 0.568 واحتلت المرتبة الرابعة بدرجة موافقة عالية، وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة يعتمدون بشكل واضح على الوسائل التكنولوجية في تحسين جودة التدريس.

- العبارة 04: أشارك في أنشطة البحث العلمي بفعالية. بلغ المتوسط الحسابي 4.00 بانحراف معياري 0.682 واحتلت المرتبة السابعة بدرجة موافقة عالية، مما يدل على وجود مشاركة جيدة في أنشطة البحث العلمي داخل الوسط الجامعي.
- العبارة 05: أعمل على تطوير أدائي المهني بصفة مستمرة. بلغ المتوسط الحسابي 3.98 بانحراف معياري 0.849 واحتلت المرتبة التاسعة بدرجة موافقة عالية، وتشير هذه النتيجة إلى وجود توجه إيجابي نحو تطوير الأداء المهني لدى أفراد العينة.
- العبارة 06: أبادر إلى إنجاز الأعمال والمهام دون انتظار التوجيه المستمر. بلغ المتوسط الحسابي 4.20 بانحراف معياري 0.594 واحتلت المرتبة الثانية بدرجة موافقة عالية جداً، مما يدل على أن الأساتذة يتميزون بروح المبادرة والاستقلالية في إنجاز المهام.
- العبارة 07: أساهم في اقتراح حلول للمشكلات التي تواجه العمل الجامعي. بلغ المتوسط الحسابي 4.20 بانحراف معياري 0.594 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة موافقة عالية جداً، وتشير هذه النتيجة إلى وجود مشاركة فعالة في حل المشكلات داخل المؤسسة الجامعية.
- العبارة 08: أحرص على تحسين جودة التدريس والبحث والخدمة الجامعية باستمرار. بلغ المتوسط الحسابي 3.66 بانحراف معياري 0.861 واحتلت المرتبة الحادية عشرة بدرجة موافقة عالية، مما يدل على اهتمام متوسط إلى جيد بتحسين جودة الأداء الجامعي.
- العبارة 09: أمتلك القدرة على العمل والتنسيق ضمن فريق. بلغ المتوسط الحسابي 4.00 بانحراف معياري 0.682 واحتلت المرتبة الثامنة بدرجة موافقة عالية، وتشير هذه النتيجة إلى امتلاك أفراد العينة مهارات العمل الجماعي والتنسيق داخل فرق العمل.
- العبارة 10: ألتزم بأخلاقيات المهنة الجامعية أثناء أداء عملي. بلغ المتوسط الحسابي 4.14 بانحراف معياري 0.462 واحتلت المرتبة الخامسة بدرجة موافقة عالية، مما يعكس التزاماً قوياً بأخلاقيات المهنة الجامعية.
- العبارة 11: أتكيف بسرعة مع التغيرات التنظيمية والتكنولوجية في بيئة العمل. بلغ المتوسط الحسابي 4.27 بانحراف معياري 0.451 واحتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية جداً، وتشير هذه النتيجة إلى قدرة عالية لدى الأساتذة على التكيف مع التغيرات داخل بيئة العمل الجامعي.
- العبارة 12: أستطيع إنجاز مهام مهني بكفاءة عالية. بلغ المتوسط الحسابي 4.11 بانحراف معياري 0.538 واحتلت المرتبة السادسة بدرجة موافقة عالية، مما يدل على تقييم إيجابي عام لكفاءة الأداء المهني لدى أفراد العينة.

### إجمالي المحور الثالث: أداء الموارد البشرية

بشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات محور أداء الموارد البشرية 3.99 بانحراف معياري قدره 0.430 بدرجة موافقة عالية، مما يدل على أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى جيد من الأداء المهني، حيث تنتم إجاباتهم بالإيجابية في مختلف الجوانب المتعلقة بالكفاءة، والتكيف، والمشاركة، والعمل الجماعي داخل الجامعة.

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات:

في هذا المطلب سيتم اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، وذلك اعتماداً على الانحدار الخطي البسيط لاثبات أو نفي تلك الفرضيات.

#### أولاً: اختبار الفرضيات الفرعية

1. توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تقنية قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف - ميله.

**H0:** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تقنية قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف - ميله.

**H1:** توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تقنية قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف - ميله.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط (Regression Simple)، حيث تقبل الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

#### جدول رقم: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية 1

| المتغير التابع                     | المتغير المستقل      | معامل الارتباط | معامل التحديد | قيمة T | قيمة F | قيمة Sig |
|------------------------------------|----------------------|----------------|---------------|--------|--------|----------|
| أداء الموارد البشرية               | تقنية قواعد البيانات | 0.28           | 0.081         | 1.13   | 3.68   | 0.05     |
| *دال إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 |                      |                |               |        |        |          |

المصدر: إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ما يلي:

**معامل الارتباط: ( $R = 0.28$ )** يشير إلى وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين استخدام تقنية قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية، مما يعني أنه كلما زاد استخدام قواعد البيانات بشكل أفضل، فإن أداء الموارد البشرية يتحسن ولكن بنسبة ضعيفة داخل المؤسسة محل الدراسة.

**معامل التحديد: ( $R^2 = 0.081$ )** يوضح أن تقنية قواعد البيانات تفسر حوالي 8.1% فقط من التغيرات الحاصلة في أداء الموارد البشرية، وهي نسبة ضعيفة، مما يدل على أن هناك عوامل أخرى أكثر تأثيراً على أداء الموارد البشرية لم يتم تضمينها في النموذج.

**قيمة: ( $T(1.13)$ )** تشير هذه القيمة إلى أن معامل الانحدار غير قوي نسبياً، حيث أن قيمة  $T$  منخفضة مقارنة بالقيم المثالية، مما يدل على ضعف تأثير المتغير المستقل بشكل فردي، لكنه يظل ضمن الدلالة الإحصائية حسب اختبار النموذج الكلي.

**قيمة: ( $F(3.68)$ )** تشير إلى أن النموذج ككل مقبول من حيث القدرة التفسيرية، حيث يعكس وجود تأثير عام لتقنية قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية، رغم أن هذا التأثير يبقى ضعيفاً نسبياً.

**قيمة: ( $Sig(0.05)$ )** بما أن قيمة  $Sig$  تساوي أو أقل من 0.05، فهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقنية قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التالية:

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين استخدام تقنية قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية لدى أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة.

2. توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة.

**H0:** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة.

**H1:** توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة.

تم إختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط (Regression Simple)، حيث نقبل الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

## جدول رقم : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية 2

| المتغير التابع                     | المتغير المستقل        | معامل الارتباط | معامل التحديد | قيمة T | قيمة F | قيمة Sig |
|------------------------------------|------------------------|----------------|---------------|--------|--------|----------|
| أداء الموارد البشرية               | نظم المعلومات الإدارية | 0.41           | 0.17          | 1.32   | 8.72   | 0.005    |
| *دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 |                        |                |               |        |        |          |

**المصدر: إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.**

تشير النتائج الجدول أعلاه:

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ما يلي:

**معامل الارتباط: ( $R = 0.41$ )** يشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين استخدام نظم المعلومات

الادارية واداء الموارد البشرية، مما يعني انه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الادارية داخل

الجامعة تحسن اداء الموارد البشرية بشكل متوسط داخل المؤسسة محل الدراسة.

**معامل التحديد: ( $R^2 = 0.17$ )** يوضح ان نظم المعلومات الادارية تفسر حوالي 17% من التغيرات

الحاصلة في اداء الموارد البشرية، وهي نسبة متوسطة، مما يدل على ان لهذه النظم دور معتبر في

تحسين الاداء رغم وجود عوامل اخرى أكثر تأثيرا لم يتم ادراجها في النموذج.

**قيمة: T (1.32)** تشير هذه القيمة الى ان تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع على مستوى كل

معامل انحدار ليس قويا جدا بشكل فردي، لكنها تبقى ضمن النموذج العام الذي اظهر دلالة احصائية،

مما يعكس وجود تأثير جزئي لنظم المعلومات الادارية.

**قيمة: F (8.72)** تشير الى ان النموذج ككل قوي نسبيا من حيث القدرة التفسيرية، حيث تؤكد ان

المتغير المستقل له تأثير فعال على اداء الموارد البشرية داخل المؤسسة محل الدراسة.

**قيمة: Sig (0.005)** بما ان قيمة Sig اقل من 0.05 فهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية

بين استخدام نظم المعلومات الادارية واداء الموارد البشرية وبالتالي فان النموذج دال احصائيا.

ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التالية:

✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين استخدام نظم المعلومات الادارية واداء الموارد البشرية لدى اساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة.

3. توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تقنية نظم القرار على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف - ميلة.

**H0:** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تقنية نظم القرار على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف - ميلة.

**H1:** توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تقنية نظم القرار على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف - ميلة.

تم إختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Regression Simple)، حيث نقبل الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

### جدول رقم : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية 3

| المتغير التابع                     | المتغير المستقل | معامل الارتباط | معامل التحديد | قيمة T | قيمة F | قيمة Sig |
|------------------------------------|-----------------|----------------|---------------|--------|--------|----------|
| أداء الموارد البشرية               | نظم القرار      | 0.39           | 0.15          | 1.31   | 7.87   | 0.008    |
| *دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 |                 |                |               |        |        |          |

**المصدر:** إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.

تشير النتائج الجدول أعلاه:

**معامل الارتباط: ( $R = 0.39$ )** يشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين استخدام نظم القرار واداء الموارد البشرية، مما يعني انه كلما زاد استخدام نظم القرار داخل الجامعة تحسن اداء الموارد البشرية بشكل متوسط لدى افراد العينة محل الدراسة.

**معامل التحديد: ( $R^2 = 0.15$ )** يوضح ان نظم القرار تفسر حوالي 15% من التغيرات الحاصلة في اداء الموارد البشرية، وهي نسبة متوسطة، مما يدل على ان نظم القرار تساهم في تحسين الاداء لكن تبقى هناك عوامل اخرى أكثر تأثيرا لم يتم ادراجها في النموذج.

**قيمة: (1.31) T** تشير هذه القيمة الى ان تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع على مستوى معامل الانحدار الفردي ضعيف نسبيا، لكنه يظل ضمن اطار النموذج الذي اظهر دلالة احصائية كلية.

**قيمة: (7.87) F** تشير الى ان النموذج ككل مقبول من حيث القدرة التفسيرية، حيث يدل على وجود تأثير لنظم القرار على اداء الموارد البشرية داخل المؤسسة محل الدراسة.

**قيمة: (0.008) Sig** بما ان قيمة Sig اقل من 0.05 فهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام نظم القرار واداء الموارد البشرية وبالتالي فان النموذج دال احصائيا.

ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التالية:

✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين استخدام نظم القرار واداء الموارد البشرية لدى اساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة.

4. توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف – ميلة.

**H0:** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف – ميلة.

**H1:** توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف – ميلة.

تم إختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Regression Simple)، حيث نقبل الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**جدول رقم : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية 4**

| المتغير التابع | المتغير المستقل | معامل الارتباط | معامل التحديد | قيمة T | قيمة F | قيمة Sig |
|----------------|-----------------|----------------|---------------|--------|--------|----------|
| أداء الموارد   | تقنيات الذكاء   | 0.42           | 0.18          | 3.08   | 9.49   | 0.004    |

| البشرية                            | الاصطناعي |  |  |  |  |
|------------------------------------|-----------|--|--|--|--|
| *دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 |           |  |  |  |  |

## المصدر: إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ما يلي:

**معامل الارتباط: ( $R = 0.42$ )** يشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي واداء الموارد البشرية، مما يعني انه كلما زاد استخدام الذكاء الاصطناعي داخل الجامعة تحسن اداء الموارد البشرية بشكل متوسط لدى افراد العينة محل الدراسة.

**معامل التحديد: ( $R^2 = 0.18$ )** يوضح ان تقنيات الذكاء الاصطناعي تفسر حوالي 18% من التغيرات الحاصلة في اداء الموارد البشرية، وهي نسبة متوسطة، مما يدل على ان الذكاء الاصطناعي له دور معتبر في تحسين الاداء رغم وجود عوامل اخرى اكثر تأثيرا لم يتم ادراجها في النموذج.

**قيمة: ( $T = 3.08$ )** تشير هذه القيمة الى ان تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع معنوي احصائيا على مستوى معامل الانحدار الفردي، مما يدل على وجود تأثير حقيقي لتقنيات الذكاء الاصطناعي على اداء الموارد البشرية.

**قيمة: ( $F = 9.49$ )** تشير الى ان النموذج ككل قوي نسبيا من حيث القدرة التفسيرية، حيث يؤكد وجود تأثير لتقنيات الذكاء الاصطناعي على اداء الموارد البشرية داخل المؤسسة محل الدراسة.

**قيمة: ( $Sig = 0.004$ )** بما ان قيمة Sig اقل من 0.05 فهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي واداء الموارد البشرية وبالتالي فان النموذج دال احصائيا.

ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التالية

✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين استخدام تقنيات الذكاء

الاصطناعي واداء الموارد البشرية لدى اساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة.

**ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية**

توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقنيات إدارة المعرفة على تطور أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف - ميلة.

**الفرضية الصفرية  $H_0$  :** لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقنيات إدارة المعرفة على تطور أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوصوف - ميلة.

**الفرضية البديلة H1 :** توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقنيات إدارة المعرفة على تطور أداء الموارد البشرية لدى عينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوالصوف – ميلة.

تم إختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط (Regression Simple)، حيث نقبل الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

**جدول رقم : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الرئيسية**

| المتغير التابع                     | المتغير المستقل      | معامل الارتباط | معامل التحديد | قيمة T | قيمة F | قيمة Sig |
|------------------------------------|----------------------|----------------|---------------|--------|--------|----------|
| أداء الموارد البشرية               | تقنية قواعد البيانات | 0.43           | 0.19          | 1.22   | 9.9    | 0.003    |
| *دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 |                      |                |               |        |        |          |

**المصدر: إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.**

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ما يلي:

**معامل الارتباط: ( $R = 0.43$ )** يشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين تقنيات إدارة المعرفة واداء الموارد البشرية، مما يعني انه كلما زاد استخدام تقنيات إدارة المعرفة داخل الجامعة تحسن اداء الموارد البشرية بشكل متوسط لدى افراد العينة محل الدراسة.

**معامل التحديد: ( $R^2 = 0.19$ )** يوضح ان تقنيات إدارة المعرفة تفسر حوالي 19% من التغيرات الحاصلة في اداء الموارد البشرية، وهي نسبة متوسطة، مما يدل على ان تقنيات إدارة المعرفة تساهم في تحسين الاداء، بينما تبقى عوامل اخرى خارج النموذج لها تأثير ايضا.

**قيمة: ( $T = 1.22$ )** تشير الى ان تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع على مستوى معامل الانحدار الفردي ضعيف نسبيا، لكنه يندرج ضمن نموذج كلي دال احصائيا.

**قيمة: ( $F = 9.9$ )** تشير الى ان النموذج ككل قوي نسبيا من حيث القدرة التفسيرية، مما يدل على وجود تأثير عام لتقنيات إدارة المعرفة على اداء الموارد البشرية داخل المؤسسة محل الدراسة.

**قيمة: ( $Sig = 0.003$ )** بما ان قيمة Sig اقل من 0.05 فهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تقنيات إدارة المعرفة واداء الموارد البشرية، وبالتالي فان النموذج دال احصائيا.

ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التالية

✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تقنيات إدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية لدى اساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة.

### استنتاج:

يظهر من نتائج الدراسة أن تقنيات إدارة المعرفة ترتبط بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية مع أداء الموارد البشرية لدى أساتذة جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف - ميلة، حيث تبين وجود علاقة أثر بين مختلف أبعادها (نظم المعلومات الإدارية، نظم القرار، وتقنيات الذكاء الاصطناعي ، قواعد البيانات) وأداء الموارد البشرية، بدرجات تأثير متفاوتة بين ضعيف ومتوسط.

توضح النتائج أن قوة هذا التأثير ليست موحدة بين الأبعاد، حيث سجلت بعض التقنيات تأثيراً أقوى نسبياً من غيرها، فجاء ترتيبها من الأقوى إلى الأضعف كما يلي: نظم المعلومات الإدارية، ثم نظم القرار، ثم تقنيات الذكاء الاصطناعي، وأخيراً قواعد البيانات، في حين كان تأثير تقنية قواعد البيانات أضعف مقارنة ببقية الأبعاد، وهذا يدل على أن تأثير تقنيات إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية يختلف حسب طبيعة كل تقنية ومستوى توظيفها داخل الجامعة.

وبالمقارنة بين الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، يتضح أن العلاقة بين تقنيات إدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية موجودة فعلاً من الناحية الإحصائية، لكنها ليست بنفس القوة عبر جميع الأبعاد، مما يبرز أن تحسين أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة لا يعتمد فقط على توفر التقنيات، بل يرتبط كذلك بمدى استخدامها الفعلي، ومستوى التكوين، والدعم التنظيمي داخل الجامعة.

# خاتمة

## خاتمة:

نظراً للتطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت تقنيات إدارة المعرفة من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة، خاصة المؤسسات الجامعية، من أجل تحسين الأداء وتطوير المورد البشري. وقد سعت هذه الدراسة إلى إبراز أثر تقنيات إدارة المعرفة والمتمثلة في نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، والذكاء الاصطناعي على تطوير أداء الموارد البشرية بجامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة.

ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية التي تم التطرق إليها، تبين أن إدارة المعرفة أصبحت ضرورة حتمية لتحقيق الكفاءة والفعالية داخل الجامعة، لما توفره من آليات حديثة تساعد على تسهيل تداول المعرفة، تحسين اتخاذ القرار، وتطوير مهارات الموارد البشرية بما يتماشى مع متطلبات البيئة الجامعية الحديثة.

وبعد معالجة مختلف جوانب الموضوع، تم التوصل إلى النتائج التالية:

### 1- نتائج الدراسة النظرية:

على ضوء ما تم عرضه في الفصلين الأول والثاني، تم استخلاص ما يلي:

- تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى جمع المعرفة وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها ومشاركتها بما يساهم في رفع مستوى الأداء داخل المؤسسة.
- تساهم تقنيات إدارة المعرفة في تسهيل الوصول إلى المعلومات والمعارف المختلفة، مما يساعد على تحسين جودة الأداء ورفع كفاءة العاملين.
- تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أهم التقنيات التي تساعد المؤسسة على تنظيم البيانات وتحليلها وتوفير المعلومات الدقيقة اللازمة لاتخاذ القرارات.

- تلعب نظم دعم القرار دورًا فعالاً في مساعدة الإدارة على معالجة المشكلات المعقدة واختيار البدائل المناسبة بطريقة أكثر دقة وفعالية.
- أصبح الذكاء الاصطناعي من التقنيات الحديثة التي تساهم في تطوير الأداء من خلال التعلم الذاتي، التحليل الذكي للبيانات، ودعم القرارات الإدارية.
- يمثل المورد البشري العنصر الأساسي في نجاح المؤسسة، حيث تعتمد فعالية الأداء على كفاءة الموارد البشرية وقدرتها على التكيف مع التغيرات التكنولوجية.
- توجد علاقة تكاملية بين تقنيات إدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية، حيث تساهم هذه التقنيات في تنمية المهارات وتحسين الكفاءة والفعالية داخل المؤسسة الجامعية.

## 2- نتائج الدراسة التطبيقية:

- بالاعتماد على الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من أساتذة جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميله، تم التوصل إلى النتائج التالية:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطوير أداء الموارد البشرية داخل الجامعة.
- تساهم نظم دعم القرار في تحسين فعالية الأداء من خلال توفير المعلومات الدقيقة والمساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة.
- للذكاء الاصطناعي دور إيجابي في تطوير أداء الموارد البشرية من خلال تسهيل معالجة المعلومات وتحسين سرعة الإنجاز.
- تساعد تقنيات إدارة المعرفة على رفع مستوى الكفاءة المهنية للأساتذة وتحسين جودة الأداء الأكاديمي والإداري.
- تبين أن استخدام التقنيات الحديثة داخل الجامعة يساهم في تسهيل تبادل المعرفة وتحسين الاتصال بين مختلف الأطراف داخل المؤسسة.

• أظهرت نتائج الدراسة أن تطوير البنية التكنولوجية وتوفير بيئة رقمية فعالة يساهمان بشكل كبير في تحسين أداء الموارد البشرية داخل الجامعة.

### 3-مقترحات البحث:

- ضرورة تعزيز الاعتماد على تقنيات إدارة المعرفة داخل الجامعة بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة.
- العمل على تطوير نظم المعلومات الإدارية وتحديث قواعد البيانات بشكل مستمر لتسهيل الوصول إلى المعلومات.
- توفير برامج تدريبية لفائدة الأساتذة والعاملين من أجل تنمية مهاراتهم في استخدام التقنيات الحديثة.
- تشجيع استخدام نظم دعم القرار داخل الإدارة الجامعية بما يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية.
- تعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف الأنشطة الإدارية والأكاديمية داخل الجامعة.
- نشر ثقافة إدارة المعرفة بين الأساتذة والموظفين من خلال الندوات والدورات التكوينية.
- توفير بيئة تنظيمية مرنة تساعد على تبادل المعرفة والخبرات بين مختلف أفراد المؤسسة الجامعية.
- تشجيع البحث العلمي والدراسات المتعلقة بتقنيات إدارة المعرفة ودورها في تطوير أداء الموارد البشرية.
- دعم البنية التحتية التكنولوجية داخل الجامعة وتوفير الوسائل الرقمية الحديثة التي تساعد على تحسين الأداء.
- العمل على تحفيز الموارد البشرية وتشجيعها على الابتكار والإبداع بما يساهم في تطوير الأداء الأكاديمي والإداري.
- ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية الحديثة والاستفادة منها في تطوير الإدارة الجامعية وتحقيق التميز المؤسسي.

• تعزيز التعاون بين مختلف الكليات والمصالح الإدارية من أجل تحسين تبادل المعلومات والمعارف داخل الجامعة.

• الاهتمام بالموارد البشري باعتباره العنصر الأساسي في نجاح الجامعة وتحقيق أهدافها المستقبلية.

• تشجيع تبني الإدارة الإلكترونية والرقمنة داخل الجامعة من أجل تحسين سرعة الإنجاز وتقليل الجهد والتكاليف.

• الاستثمار في رأس المال البشري والمعرفي لما له من دور أساسي في تحقيق التنمية والتطور داخل المؤسسة الجامعية.

تم إعداد خاتمة ونتائج ومقترحات بنفس أسلوب الصور التي أرسلتها، مع الاعتماد على المعلومات الموجودة في مذكرتك بشكل صحيح ومنظم أكاديميًا.

#### 4-توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وبالاستناد إلى ما أكدته الدراسات السابقة حول أهمية تقنيات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي وتنمية المورد البشري داخل المؤسسات الجامعية، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1- ضرورة تعزيز استخدام تقنيات إدارة المعرفة داخل الجامعة، لما لها من دور إيجابي في تحسين أداء الموارد البشرية ورفع كفاءة العاملين والأساتذة في مختلف المهام الأكاديمية والإدارية.

2- الاهتمام أكثر بتطوير نظم المعلومات الإدارية باعتبارها البعد الأكثر تأثيرًا في أداء الموارد البشرية، من خلال تحديث الأنظمة الرقمية وتسهيل الوصول إلى المعلومات وتوفير قواعد بيانات دقيقة ومحدثة باستمرار.

3- دعم نظم اتخاذ القرار داخل الجامعة وربطها بالتقنيات الحديثة، بما يسمح للإدارة الجامعية والأساتذة باتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية اعتمادًا على المعلومات المتاحة.

4-توسيع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المجال الجامعي، خاصة في الجوانب المتعلقة بالبحث العلمي، وإدارة المعلومات، وتحليل البيانات، والمتابعة البيداغوجية والإدارية، لما لها من أثر إيجابي في تحسين الأداء.

5-العمل على تحسين كفاءة استخدام قواعد البيانات داخل الجامعة، من خلال تنظيمها وتحديثها بشكل دوري، وتوفير الحماية اللازمة لها، مع تدريب المستخدمين على كيفية استغلالها بالشكل الأمثل.

6-تنظيم دورات تكوينية وورشات تدريبية دورية للأساتذة والعمال الإداريين حول كيفية استخدام تقنيات إدارة المعرفة وتطبيقاتها الحديثة، بما يرفع مستوى الكفاءة التقنية والمهنية لديهم.

7-تشجيع ثقافة تبادل المعرفة والخبرات بين الأساتذة والعمال داخل الجامعة، من خلال إنشاء منصات رقمية داخلية تسهل مشاركة المعلومات والتجارب الأكاديمية والإدارية.

8-توفير بنية تحتية رقمية قوية داخل الجامعة تشمل شبكات اتصال حديثة وتجهيزات تقنية متطورة، بما يساعد على التطبيق الفعال لتقنيات إدارة المعرفة.

9-ضرورة تقديم الدعم الإداري والتنظيمي لتبني تقنيات إدارة المعرفة، عبر وضع سياسات واضحة تشجع على الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا داخل مختلف المصالح والكلية.

10-الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة التي أكدت وجود علاقة إيجابية بين تقنيات إدارة المعرفة وتحسين الأداء المؤسسي، والعمل على تطبيق الممارسات الناجحة التي أوصت بها تلك الدراسات بما يتناسب مع البيئة الجامعية الجزائرية.

11-تشجيع الباحثين وطلبة الدراسات العليا على إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بإدارة المعرفة، مثل الإبداع التنظيمي، والرضا الوظيفي، وجودة التعليم العالي، من أجل توسيع المعرفة العلمية في هذا المجال.

12-ضرورة تقييم فعالية تقنيات إدارة المعرفة بشكل دوري داخل الجامعة، لمعرفة نقاط القوة والضعف والعمل على تطويرها بما يضمن تحسين أداء الموارد البشرية واستمرارية التطور المؤسسي.

## قائمة المراجع

أولاً: الكتب العربية

- 1- أحمد علي الحاج محمد، اقتصاد المعرفة واتجاهات تطويره، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014.
- 2- أحمد نافع المداح، عدنان عبد الكريم الذيابات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 3- الحمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر، جامعة قالمه، الجزائر، 2004.
- 3- خضير كاظم حمود، منظمة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 4- خضر الطيطي، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 5- رحو محمد نور برهان غازي إبراهيم، نظم المعلومات المحسوبة، دار المناهج للنشر والتوزيع، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، 1998.
- 6- رعد حسن الصرن، نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرارات، دار الرضا للنشر، دمشق، سوريا، 2016.
- 7- ربيبي محمد فوزي، إدارة الموارد البشرية في عصر المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.
- 8- السالمي علاء عبد الرزاق، نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- 9- سليم الحسنية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998.
- 10- شاويش مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.
- 11- الصيرفي محمد، الحاسوب في إدارة الأعمال، ط1، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 12- عامر إبراهيم قنديلجي، إدارة المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.

- 13- عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
- 14- عبد الرحمان الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة: مدخل تحليلي (المداخل - العمليات - الاستراتيجيات - دراسة حالة)، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 15- عبد العزيز صالح حبتور، الإدارة الاستراتيجية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- 16- علي ذيب الأكلبي، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 17- علوان قاسم نائف، إدارة الموارد البشرية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 18- ظاهر محمود الكلالدة، تنمية الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 19- كافي مصطفى يوسف، إدارة المعرفة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2014.
- 20- مكايي حسن عماد، نظم المعلومات الإدارية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2002.
- 21- محمد بن أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، ط1، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 22- مجموعة خبراء، أثر إدارة المعرفة في أداء المنظمات: بحوث محكمة منتقاة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2014.
- 23- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 24- ياسين سعد غالب، تحليل وتصميم نظم المعلومات، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.

## ثانيا: الرسائل الجامعية والمذكرات

1- الجعيدي سناء عبد الهادي، دور أهمية القياس المحاسبي للموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007.

2- سعاد قسوم، دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019.

3- فراج الطيب، أثر إدارة المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للنقل موبيليس، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2014.

4- موسود عبد الرؤوف، دور إدارة المعرفة في رفع أداء الموارد البشرية - دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، الجزائر، 2024.

5- إيمان نفيسة موفق، إدارة المعرفة وتطوير إدارة الموارد البشرية - دراسة حالة مؤسسة ميناء وهران، مذكرة ماستر، جامعة عين تموشنت، الجزائر، 2023.

6- العمومي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية، فرع إدارة أعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير بالوادي، الجزائر، 2003.

7-Djida Bahloul, Une approche hybride de gestion des connaissances basée sur les ontologies: application aux incidents informatiques, Thèse de doctorat, L'Institut National des Sciences Appliquées de Lyon, France, 2006.

### ثالثا: المقالات العلمية

1-رحمة زيغ، صبري مقيم، "أثر نظام إدارة المعرفة وفق معيار ISO 30401 على أداء الموارد البشرية بمنظمات الأعمال – دراسة حالة المؤسسة المينائية لسكيدة"، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، الجزائر، 2021.

2-Timothy S. Kiessling & Others, "Exploring Knowledge Management to Organizational Performance Outcomes in a Transitional Country", Journal of World Business, Vol. 44, 2009

### رابعا: المراجع الأجنبية

1-Daft Richard L., Organization Theory and Design, 7th Edition, South Western College Publishing, Ohio, USA, 2001.

2-François Jakobiak, L'intelligence économique, Éditions d'Organisation, France, 2004.

3-Holsapple C., Singh M., The Knowledge Value Chain Model: Activities for Competitiveness, Schema Press, Arlington, Texas, USA, 2001.

4-Laudon K. C., Laudon J. P., Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Pearson Education, 2020.

## قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



### استبيان موجه لأساتذة الجامعة

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله

السيد الفاضل / السيدة الفاضلة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

في إطار استكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص إدارة الموارد البشرية، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، والذي يندرج ضمن دراسة بعنوان:

"أثر تقنيات إدارة المعرفة على تطوير أداء الموارد البشرية"

(دراسة حالة: عينة من أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله)

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على دور تقنيات إدارة المعرفة (نظم المعلومات الإدارية، نظم

دعم القرار، والذكاء الاصطناعي) في تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة الجامعية.

ونظرًا لأهمية آرائكم في إنجاح هذه الدراسة، نرجو منكم التكرم بالإجابة على جميع الأسئلة بكل

موضوعية ودقة، مع العلم أن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستبقى في

إطار السرية التامة. وفي الأخير، نتقدم إليكم بجزيل الشكر والتقدير على تعاونكم.

الطالبان "بلكيموش ضياء الدين / وادي محمد أمين"

يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

### المحور الأول: البيانات العامة

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

**العمر:** أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى أقل من 40 ☐ من 40 إلى أقل من 50 ☐ 50 سنة فأكثر ☐

**الرتبة العلمية:** أستاذ مساعد ☐ أستاذ محاضر ☐ أستاذ التعليم العالي ☐  
**سنوات الخبرة:** أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 10 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

### المحور الثاني: تقنيات إدارة المعرفة

تُعرف تقنيات إدارة المعرفة بأنها مجموعة الأدوات والأنظمة التكنولوجية التي تعتمد عليها المؤسسات في جمع المعرفة وتخزينها ومعالجتها وتبادلها، مثل نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، بهدف تحسين الأداء، دعم اتخاذ القرار، وتعزيز الكفاءة داخل المؤسسة.

| التقنية الاولى: تقنية قواعد البيانات |                                                        |            |       |       |                |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------------|
| الرقم                                | الفقرات                                                | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |
| 1                                    | تستخدم الجامعة أنظمة قواعد بيانات حديثة لتبادل المعرفة |            |       |       |                |
| 2                                    | توفر قواعد بيانات علمية تساعد في الوصول إلى المعلومات  |            |       |       |                |
| 3                                    | يتم تشجيع الأساتذة على مشاركة المعرفة والخبرات         |            |       |       |                |
| 4                                    | توفر الجامعة منصات رقمية للتواصل العلمي                |            |       |       |                |
| 5                                    | يتم تنظيم دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات    |            |       |       |                |

| التقنية الثانية : نظم المعلومات الادارية |                                                               |            |       |       |           |                |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الرقم                                    | الفقرات                                                       | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 1                                        | تعتمد الجامعة على نظم معلومات إدارية في تسيير الموارد البشرية |            |       |       |           |                |
| 2                                        | تسهل نظم المعلومات الإدارية الوصول إلى معلومات الموظفين       |            |       |       |           |                |
| 3                                        | تساهم في تسريع إنجاز الأعمال الإدارية                         |            |       |       |           |                |
| 4                                        | تقلل من الأخطاء في البيانات                                   |            |       |       |           |                |
| 5                                        | تدعم اتخاذ القرار داخل المؤسسة                                |            |       |       |           |                |
| التقنية الثالثة: تقنية نظم القرار        |                                                               |            |       |       |           |                |
| الرقم                                    | الفقرات                                                       | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 1                                        | تعتمد الإدارة على نظم دعم القرار في حل المشكلات               |            |       |       |           |                |
| 2                                        | تساعد في تحليل بيانات الموارد البشرية                         |            |       |       |           |                |
| 3                                        | تحسن جودة القرارات الإدارية                                   |            |       |       |           |                |
| 4                                        | تساعد في التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية                        |            |       |       |           |                |
| 5                                        | تقلل من المخاطر في اتخاذ القرار                               |            |       |       |           |                |

| التقنية الرابعة: تقنية الذكاء الاصطناعي |                                                                 |            |       |       |           |                |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الرقم                                   | الفقرات                                                         | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 1                                       | تستخدم الجامعة تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية |            |       |       |           |                |
| 2                                       | يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين التوظيف                         |            |       |       |           |                |
| 3                                       | يساعد في تحليل أداء الموظفين                                    |            |       |       |           |                |
| 4                                       | يساهم في أتمتة العمليات الإدارية                                |            |       |       |           |                |

|   |                                      |  |  |  |  |
|---|--------------------------------------|--|--|--|--|
| 5 | يساعد في التنبؤ بالمشكلات المستقبلية |  |  |  |  |
|---|--------------------------------------|--|--|--|--|

### المحور الثالث: أداء الموارد البشرية

يُقصد بأداء الموارد البشرية مستوى كفاءة وفعالية العاملين في إنجاز مهامهم الوظيفية، من خلال استغلال مهاراتهم وقدراتهم في تحقيق أهداف المؤسسة، ويشمل ذلك جودة العمل، الإنتاجية، الالتزام، القدرة على التكيف، والمشاركة في تطوير الأداء الفردي والجماعي

| أداء الموارد البشرية |                                        |            |       |       |           |                |
|----------------------|----------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الرقم                | الفقرات                                | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 1                    | أستطيع إنجاز مهامي بكفاءة عالية        |            |       |       |           |                |
| 2                    | أواكب التطورات العلمية في مجالي        |            |       |       |           |                |
| 3                    | أستخدم التكنولوجيا لتحسين جودة التدريس |            |       |       |           |                |
| 5                    | أشارك في البحث العلمي بفعالية          |            |       |       |           |                |
| 6                    | أشعر أن أدائي يتحسن باستمرار           |            |       |       |           |                |
| 7                    | أتمتع بروح المبادرة في إنجاز الأعمال   |            |       |       |           |                |
| 8                    | أساهم في حل المشكلات التي تواجه العمل  |            |       |       |           |                |
| 9                    | أعمل على تحسين جودة عملي باستمرار      |            |       |       |           |                |
| 10                   | أمتلك القدرة على العمل ضمن فريق        |            |       |       |           |                |
| 11                   | ألتزم بأخلاقيات المهنة في أداء عملي    |            |       |       |           |                |
| 12                   | أتكيف بسرعة مع التغيرات في بيئة        |            |       |       |           |                |

|  |  |  |  |  |       |  |
|--|--|--|--|--|-------|--|
|  |  |  |  |  | العمل |  |
|--|--|--|--|--|-------|--|

**الملحق رقم 02 : قائمة المحكمين:**

| الرقم | اسم المحكم  |
|-------|-------------|
| 1     | محبوب فاطمة |
| 2     |             |
| 3     |             |
| 4     |             |

## CORRELATIONS

/VARIABLES=ع1 ع2 ع3 ع4 ع5 تقنية\_قواعد\_البيانات

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

| Notes                  |                                |                                                                                                                  |
|------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 13:30:05                                                                                             |
| Comments               |                                |                                                                                                                  |
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                                                      |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                                                         |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                                           |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                                           |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                                           |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                                               |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                                              |
|                        | Cases Used                     | Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.                  |
| Syntax                 |                                | CORRELATIONS<br>/VARIABLES= ع1 ع2 ع3 ع4<br>تقنية_قواعد_البيانات ع5<br>/PRINT=TWOTAIL NOSIG<br>/MISSING=PAIRWISE. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02                                                                                                      |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,03                                                                                                      |

[DataSet1] C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav

|    |                     | Correlations |         |        |        |        |  |
|----|---------------------|--------------|---------|--------|--------|--------|--|
|    |                     | ع1           | ع2      | ع3     | ع4     | ع5     |  |
| ع1 | Pearson Correlation | 1            | 1.000** | .747** | .648** | .559** |  |
|    | Sig. (2-tailed)     |              | .000    | .000   | .000   | .000   |  |
|    | N                   | 44           | 44      | 44     | 44     | 43     |  |

|                      |                     |         |        |        |        |        |  |
|----------------------|---------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--|
| 2ع                   | Pearson Correlation | 1.000** | 1      | .747** | .648** | .559** |  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000    |        | .000   | .000   | .000   |  |
|                      | N                   | 44      | 44     | 44     | 44     | 43     |  |
| 3ع                   | Pearson Correlation | .747**  | .747** | 1      | .669** | .467** |  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000   |        | .000   | .002   |  |
|                      | N                   | 44      | 44     | 44     | 44     | 43     |  |
| 4ع                   | Pearson Correlation | .648**  | .648** | .669** | 1      | .583** |  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000   | .000   |        | .000   |  |
|                      | N                   | 44      | 44     | 44     | 44     | 43     |  |
| 5ع                   | Pearson Correlation | .559**  | .559** | .467** | .583** | 1      |  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000   | .002   | .000   |        |  |
|                      | N                   | 43      | 43     | 43     | 43     | 43     |  |
| تقنية_قواعد_البيانات | Pearson Correlation | .924**  | .924** | .846** | .840** | .735** |  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000   | .000   | .000   | .000   |  |
|                      | N                   | 44      | 44     | 44     | 44     | 43     |  |

## CORRELATIONS

/VARIABLES=المعلومات\_الادارية 10ع 9ع 8ع 7ع 6ع

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

### Notes

|                        |                           |                                                     |
|------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|
| Output Created         |                           | 08-MAY-2026 13:31:47                                |
| Comments               |                           |                                                     |
| Input                  | Data                      | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav         |
|                        | Active Dataset            | DataSet1                                            |
|                        | Filter                    | <none>                                              |
|                        | Weight                    | <none>                                              |
|                        | Split File                | <none>                                              |
|                        | N of Rows in Working Data | 44                                                  |
|                        | File                      |                                                     |
| Missing Value Handling | Definition of Missing     | User-defined missing values are treated as missing. |

| Cases Used |                | Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.                     |
|------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syntax     |                | CORRELATIONS<br>/VARIABLES= 6ع 7ع 8ع 9ع<br>نظم_المعلومات_الادارية 10ع<br>/PRINT=TWOTAIL NOSIG<br>/MISSING=PAIRWISE. |
| Resources  | Processor Time | 00:00:00,02                                                                                                         |
|            | Elapsed Time   | 00:00:00,02                                                                                                         |

### Correlations

|                        |                     | 6ع     | 7ع     | 8ع     | 9ع     | 10ع    |  |
|------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| 6ع                     | Pearson Correlation | 1      | .544** | .353*  | .189   | .279   |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .020   | .225   | .070   |  |
|                        | N                   | 43     | 43     | 43     | 43     | 43     |  |
| 7ع                     | Pearson Correlation | .544** | 1      | .324*  | .360*  | .341*  |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .032   | .016   | .024   |  |
|                        | N                   | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |
| 8ع                     | Pearson Correlation | .353*  | .324*  | 1      | .544** | .385** |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .020   | .032   |        | .000   | .010   |  |
|                        | N                   | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |
| 9ع                     | Pearson Correlation | .189   | .360*  | .544** | 1      | .718** |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .225   | .016   | .000   |        | .000   |  |
|                        | N                   | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |
| 10ع                    | Pearson Correlation | .279   | .341*  | .385** | .718** | 1      |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .070   | .024   | .010   | .000   |        |  |
|                        | N                   | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |
| نظم_المعلومات_الادارية | Pearson Correlation | .681** | .724** | .688** | .764** | .754** |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |  |
|                        | N                   | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |

## CORRELATIONS

/VARIABLES=تقنية\_نظم\_القرار 15ع 14ع 13ع 12ع 11ع

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

### Notes

|                        |                                |                                                                                                                   |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 13:33:11                                                                                              |
| Comments               |                                |                                                                                                                   |
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                                                       |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                                                          |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                                            |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                                            |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                                            |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                                                |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                                               |
|                        | Cases Used                     | Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.                   |
| Syntax                 |                                | CORRELATIONS<br>/VARIABLES= 13ع 12ع 11ع<br>تقنية_نظم_القرار 14ع 15ع<br>/PRINT=TWOTAIL NOSIG<br>/MISSING=PAIRWISE. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,03                                                                                                       |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,03                                                                                                       |

### Correlations

|     |                     | 11ع    | 12ع    | 13ع    | 14ع    | 15ع    |  |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| 11ع | Pearson Correlation | 1      | .552** | .692** | .671** | .695** |  |
|     | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   |  |
|     | N                   | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |
| 12ع | Pearson Correlation | .552** | 1      | .631** | .527** | .510** |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   |  |
|     | N                   | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |
| 13ع | Pearson Correlation | .692** | .631** | 1      | .663** | .664** |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   |  |

|                  |                     |        |        |        |        |        |  |
|------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
|                  | N                   | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |
| 14ع              | Pearson Correlation | .671** | .527** | .663** | 1      | .803** |  |
|                  | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   |  |
|                  | N                   | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |
| 15ع              | Pearson Correlation | .695** | .510** | .664** | .803** | 1      |  |
|                  | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        |  |
|                  | N                   | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |
| تقنية نظم القرار | Pearson Correlation | .845** | .760** | .855** | .877** | .881** |  |
|                  | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |  |
|                  | N                   | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |

## CORRELATIONS

/VARIABLES=الذكاء\_الاصطناعي 20ع 19ع 18ع 17ع 16ع

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

### Notes

|                        |                                |                                                                                                                         |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 13:34:13                                                                                                    |
| Comments               |                                |                                                                                                                         |
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                                                             |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                                                                |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                                                  |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                                                  |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                                                  |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                                                      |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                                                     |
|                        | Cases Used                     | Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.                         |
| Syntax                 |                                | CORRELATIONS<br>/VARIABLES= 18ع 17ع 16ع<br>تقنية_الذكاء_الاصطناعي 20ع 19ع<br>/PRINT=TWOTAIL NOSIG<br>/MISSING=PAIRWISE. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02                                                                                                             |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,01                                                                                                             |

|                        |                     | Correlations |        |        |        |        |  |
|------------------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--|
|                        |                     | 16ع          | 17ع    | 18ع    | 19ع    | 20ع    |  |
| 16ع                    | Pearson Correlation | 1            | .388*  | .688** | .605** | .561** |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     |              | .010   | .000   | .000   | .000   |  |
|                        | N                   | 44           | 43     | 42     | 44     | 44     |  |
| 17ع                    | Pearson Correlation | .388*        | 1      | .476** | .437** | .557** |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .010         |        | .002   | .003   | .000   |  |
|                        | N                   | 43           | 43     | 41     | 43     | 43     |  |
| 18ع                    | Pearson Correlation | .688**       | .476** | 1      | .831** | .739** |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .000         | .002   |        | .000   | .000   |  |
|                        | N                   | 42           | 41     | 42     | 42     | 42     |  |
| 19ع                    | Pearson Correlation | .605**       | .437** | .831** | 1      | .767** |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .000         | .003   | .000   |        | .000   |  |
|                        | N                   | 44           | 43     | 42     | 44     | 44     |  |
| 20ع                    | Pearson Correlation | .561**       | .557** | .739** | .767** | 1      |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   |        |  |
|                        | N                   | 44           | 43     | 42     | 44     | 44     |  |
| تقنية الذكاء الاصطناعي | Pearson Correlation | .788**       | .677** | .913** | .887** | .872** |  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |  |
|                        | N                   | 44           | 43     | 42     | 44     | 44     |  |

## CORRELATIONS

/VARIABLES=معرفة\_تقنيات\_ادارة\_المعرفة 32ع 31ع 30ع 29ع 28ع 27ع 26ع 25ع 24ع 23ع 22ع 21ع

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

### Notes

|                |                |                                           |
|----------------|----------------|-------------------------------------------|
| Output Created |                | 08-MAY-2026 13:36:38                      |
| Comments       |                |                                           |
| Input          | Data           | C:\Users\De\OneDrive\Bureau\spss daya.sav |
|                | Active Dataset | DataSet1                                  |
|                | Filter         | <none>                                    |
|                | Weight         | <none>                                    |

|                        |                                                                                                                                                   |                                                                                                 |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | Split File                                                                                                                                        | <none>                                                                                          |
|                        | N of Rows in Working Data File                                                                                                                    | 44                                                                                              |
| Missing Value Handling | Definition of Missing                                                                                                                             | User-defined missing values are treated as missing.                                             |
|                        | Cases Used                                                                                                                                        | Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair. |
| Syntax                 | CORRELATIONS<br>/VARIABLES= 23ع 22ع 21ع 29ع 28ع 27ع 26ع 25ع 24ع 32ع 31ع 30ع<br>تقنيات إدارة المعرفة<br>/PRINT=TWOTAIL NOSIG<br>/MISSING=PAIRWISE. |                                                                                                 |
| Resources              | Processor Time                                                                                                                                    | 00:00:00,08                                                                                     |
|                        | Elapsed Time                                                                                                                                      | 00:00:00,06                                                                                     |

### Correlations

|     |                     | 21ع  | 22ع    | 23ع    | 24ع    | 25ع    | 26ع    | 27ع    | 28ع   |  |  |  |  |  |
|-----|---------------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--|--|--|--|--|
| 21ع | Pearson Correlation | 1    | .070   | .272   | .219   | .139   | .103   | -.026  | .374* |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     |      | .660   | .077   | .158   | .374   | .512   | .869   | .014  |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 43   | 42     | 43     | 43     | 43     | 43     | 43     | 43    |  |  |  |  |  |
| 22ع | Pearson Correlation | .070 | 1      | .308*  | .455** | .479** | .371*  | .430** | .385* |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .660 |        | .045   | .002   | .001   | .014   | .004   | .011  |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 42   | 43     | 43     | 43     | 43     | 43     | 43     | 43    |  |  |  |  |  |
| 23ع | Pearson Correlation | .272 | .308*  | 1      | .720** | .586** | .728** | .384*  | .303* |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .077 | .045   |        | .000   | .000   | .000   | .010   | .045  |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 43   | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44    |  |  |  |  |  |
| 24ع | Pearson Correlation | .219 | .455** | .720** | 1      | .763** | .632** | .402** | .277  |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .158 | .002   | .000   |        | .000   | .000   | .007   | .069  |  |  |  |  |  |

|     |                     |       |        |        |        |        |        |        |        |  |  |  |  |  |
|-----|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|--|--|--|--|
|     | N                   | 43    | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |  |  |  |  |
| 25ξ | Pearson Correlation | .139  | .479** | .586** | .763** | 1      | .655** | .471** | .276   |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .374  | .001   | .000   | .000   |        | .000   | .001   | .070   |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 43    | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |  |  |  |  |
| 26ξ | Pearson Correlation | .103  | .371*  | .728** | .632** | .655** | 1      | .538** | .231   |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .512  | .014   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .132   |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 43    | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |  |  |  |  |
| 27ξ | Pearson Correlation | -.026 | .430** | .384*  | .402** | .471** | .538** | 1      | .140   |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .869  | .004   | .010   | .007   | .001   | .000   |        | .366   |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 43    | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |  |  |  |  |
| 28ξ | Pearson Correlation | .374* | .385*  | .303*  | .277   | .276   | .231   | .140   | 1      |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .014  | .011   | .045   | .069   | .070   | .132   | .366   |        |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 43    | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |  |  |  |  |
| 29ξ | Pearson Correlation | .329* | .558** | .540** | .800** | .723** | .632** | .517** | .396** |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .031  | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .008   |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 43    | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |  |  |  |  |
| 30ξ | Pearson Correlation | -.051 | .450** | .270   | .443** | .482** | .405** | .489** | .353*  |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .743  | .002   | .077   | .003   | .001   | .006   | .001   | .019   |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 43    | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |  |  |  |  |
| 31ξ | Pearson Correlation | -.162 | .062   | .372*  | .454** | .321*  | .482** | .395** | .245   |  |  |  |  |  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .301  | .693   | .013   | .002   | .034   | .001   | .008   | .109   |  |  |  |  |  |
|     | N                   | 43    | 43     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     | 44     |  |  |  |  |  |
| 32ξ | Pearson Correlation | -.075 | .109   | .320*  | .317*  | .312*  | .435** | .363*  | .287   |  |  |  |  |  |
|     |                     |       |        |        |        |        |        |        |        |  |  |  |  |  |
|     |                     |       |        |        |        |        |        |        |        |  |  |  |  |  |

|                          |                 |       |      |      |      |      |      |      |      |  |  |  |  |  |
|--------------------------|-----------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|--|--|--|--|--|
|                          | Sig. (2-tailed) | .630  | .488 | .034 | .036 | .040 | .003 | .016 | .059 |  |  |  |  |  |
|                          | N               | 43    | 43   | 44   | 44   | 44   | 44   | 44   | 44   |  |  |  |  |  |
| تقنيات_ادار<br>ة_المعرفة | Pearson         | .772* | .258 | .329 | .315 | .294 | .256 | .072 | .342 |  |  |  |  |  |
|                          | Correlation     | *     |      | *    | *    |      |      |      | *    |  |  |  |  |  |
|                          | Sig. (2-tailed) | .000  | .095 | .029 | .038 | .053 | .093 | .640 | .023 |  |  |  |  |  |
|                          | N               | 43    | 43   | 44   | 44   | 44   | 44   | 44   | 44   |  |  |  |  |  |

## RELIABILITY

/VARIABLES=تقنية\_قواعد\_البيانات نظم\_المعلومات\_الادارية تقنية\_نظم\_القرار

تقنية\_الدكاء\_الاصطناعي أ د ا ء \_الموارد\_البشرية

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

## Reliability

### Notes

|                        |                           |                                                                                       |
|------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                           | 08-MAY-2026 15:44:47                                                                  |
| Comments               |                           |                                                                                       |
| Input                  | Data                      | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                           |
|                        | Active Dataset            | DataSet1                                                                              |
|                        | Filter                    | <none>                                                                                |
|                        | Weight                    | <none>                                                                                |
|                        | Split File                | <none>                                                                                |
|                        | N of Rows in Working Data | 44                                                                                    |
|                        | File                      |                                                                                       |
|                        | Matrix Input              |                                                                                       |
| Missing Value Handling | Definition of Missing     | User-defined missing values are treated as missing.                                   |
|                        | Cases Used                | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |

|           |                |                                                                                                                                                                                    |
|-----------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syntax    |                | RELIABILITY                                                                                                                                                                        |
|           |                | /VARIABLES=تقنية_قواعد_البيانات<br>نظم_المعلومات_الإدارية<br>تقنية_نظم_القرار<br>تقنية_الذكاء_الاصطناعي<br>أداء_الموارد_البشرية<br>/SCALE('ALL VARIABLES')<br>ALL<br>/MODEL=ALPHA. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,02                                                                                                                                                                        |
|           | Elapsed Time   | 00:00:00,02                                                                                                                                                                        |

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 44 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 44 | 100.0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .861       | 5          |

### RELIABILITY

/VARIABLES=5ع 4ع 3ع 2ع 1ع  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

## Reliability

### Notes

|                |                      |
|----------------|----------------------|
| Output Created | 08-MAY-2026 15:45:58 |
| Comments       |                      |

|                        |                                |                                                                                       |
|------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                           |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                              |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                    |
|                        | Matrix Input                   |                                                                                       |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                   |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax                 |                                | RELIABILITY<br>/VARIABLES= 4 3 2 1 5<br>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL<br>/MODEL=ALPHA.  |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,00                                                                           |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,01                                                                           |

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 43 | 97.7  |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 1  | 2.3   |
|       | Total                 | 44 | 100.0 |

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

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .910             | 5          |

RELIABILITY

```

/VARIABLES=10 9 8 7 6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Reliability

| Notes                  |                           |                                                                                             |
|------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                           | 08-MAY-2026 15:46:32                                                                        |
| Comments               |                           |                                                                                             |
| Input                  | Data                      | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                                 |
|                        | Active Dataset            | DataSet1                                                                                    |
|                        | Filter                    | <none>                                                                                      |
|                        | Weight                    | <none>                                                                                      |
|                        | Split File                | <none>                                                                                      |
|                        | N of Rows in Working Data | 44                                                                                          |
|                        | File                      |                                                                                             |
|                        | Matrix Input              |                                                                                             |
| Missing Value Handling | Definition of Missing     | User-defined missing values are treated as missing.                                         |
|                        | Cases Used                | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.       |
| Syntax                 |                           | RELIABILITY<br>/VARIABLES= 9 8 7 6<br>10<br>/SCALE('ALL VARIABLES')<br>ALL<br>/MODEL=ALPHA. |
| Resources              | Processor Time            | 00:00:00,00                                                                                 |
|                        | Elapsed Time              | 00:00:00,01                                                                                 |

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 43 | 97.7  |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 1  | 2.3   |
|       | Total                 | 44 | 100.0 |

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

## Reliability Statistics

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |
| .764       | 5          |

### RELIABILITY

/VARIABLES=15 14 13 12 11

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

## Reliability

### Notes

|                        |                                                                                           |                                                                                       |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         | 08-MAY-2026 15:47:02                                                                      |                                                                                       |
| Comments               |                                                                                           |                                                                                       |
| Input                  | Data                                                                                      | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                           |
|                        | Active Dataset                                                                            | DataSet1                                                                              |
|                        | Filter                                                                                    | <none>                                                                                |
|                        | Weight                                                                                    | <none>                                                                                |
|                        | Split File                                                                                | <none>                                                                                |
|                        | N of Rows in Working Data File                                                            | 44                                                                                    |
|                        | Matrix Input                                                                              |                                                                                       |
| Missing Value Handling | Definition of Missing                                                                     | User-defined missing values are treated as missing.                                   |
|                        | Cases Used                                                                                | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax                 | RELIABILITY<br>/VARIABLES= 13 12 11 15 14<br>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL<br>/MODEL=ALPHA. |                                                                                       |
| Resources              | Processor Time                                                                            | 00:00:00,00                                                                           |
|                        | Elapsed Time                                                                              | 00:00:00,01                                                                           |

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 44 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 44 | 100.0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .896             | 5          |

#### RELIABILITY

/VARIABLES=20 19 18 17 16

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

## Reliability

### Notes

|                        |                                |                                                                                       |
|------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 15:47:31                                                                  |
| Comments               |                                |                                                                                       |
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                           |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                              |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                    |
|                        | Matrix Input                   |                                                                                       |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                   |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |

|           |                                                                                                      |             |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Syntax    | RELIABILITY<br>/VARIABLES= 18ε 17ε 16ε<br>20ε 19ε<br>/SCALE('ALL VARIABLES')<br>ALL<br>/MODEL=ALPHA. |             |
| Resources | Processor Time                                                                                       | 00:00:00,02 |
|           | Elapsed Time                                                                                         | 00:00:00,02 |

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 41 | 93.2  |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 3  | 6.8   |
|       | Total                 | 44 | 100.0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .886       | 5          |

### RELIABILITY

/VARIABLES=32ε 31ε 30ε 29ε 28ε 27ε 26ε 25ε 24ε 23ε 22ε 21ε  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

## Reliability

### Notes

|                |                      |                                             |
|----------------|----------------------|---------------------------------------------|
| Output Created | 08-MAY-2026 15:47:57 |                                             |
| Comments       |                      |                                             |
| Input          | Data                 | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav |
|                | Active Dataset       | DataSet1                                    |
|                | Filter               | <none>                                      |
|                | Weight               | <none>                                      |
|                | Split File           | <none>                                      |

|                        |                                |                                                                                                                                     |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                                                                  |
|                        | Matrix Input                   |                                                                                                                                     |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                                                                 |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.                                               |
| Syntax                 |                                | RELIABILITY<br>/VARIABLES= 23ع 22ع 21ع<br>29ع 28ع 27ع 26ع 25ع 24ع<br>32ع 31ع 30ع<br>/SCALE('ALL VARIABLES')<br>ALL<br>/MODEL=ALPHA. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02                                                                                                                         |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,03                                                                                                                         |

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 42 | 95.5  |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 2  | 4.5   |
|       | Total                 | 44 | 100.0 |

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

### Reliability Statistics

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |
| .852       | 12         |

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس العمر الرتبة\_العلمية سنوات\_الخبرة  
/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

| Notes                  |                                |                                                                                          |
|------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 15:59:18                                                                     |
| Comments               |                                |                                                                                          |
| Input                  | Data                           | C:\Users\De11\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                              |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                                 |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                   |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                   |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                   |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                       |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                      |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data.                                       |
| Syntax                 |                                | FREQUENCIES<br>VARIABLES= الجنس_العمر<br>الرتبة_العلمية سنوات_الخبرة<br>/ORDER=ANALYSIS. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02                                                                              |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,02                                                                              |

| Statistics |         |       |       |                |              |
|------------|---------|-------|-------|----------------|--------------|
|            |         | الجنس | العمر | الرتبة_العلمية | سنوات_الخبرة |
| N          | Valid   | 44    | 44    | 44             | 44           |
|            | Missing | 0     | 0     | 0              | 0            |

## Frequency Table

| الجنس     |         |               |                    |
|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |

|       |       |    |       |       |       |
|-------|-------|----|-------|-------|-------|
| Valid | ذكر   | 21 | 47.7  | 47.7  | 47.7  |
|       | أنثى  | 23 | 52.3  | 52.3  | 100.0 |
|       | Total | 44 | 100.0 | 100.0 |       |

|       |                         | العمر     |         |               |                    |
|-------|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |                         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | أقل من 30 سنة           | 3         | 6.8     | 6.8           | 6.8                |
|       | من 30 إلى أقل من 40 سنة | 18        | 40.9    | 40.9          | 47.7               |
|       | من 40 إلى أقل من 50 سنة | 21        | 47.7    | 47.7          | 95.5               |
|       | سنة فأكثر 50            | 2         | 4.5     | 4.5           | 100.0              |
|       | Total                   | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |                      | الرتبة_ العلمية |         |               |                    |
|-------|----------------------|-----------------|---------|---------------|--------------------|
|       |                      | Frequency       | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | أستاذ مساعد          | 7               | 15.9    | 15.9          | 15.9               |
|       | أستاذ محاضر          | 30              | 68.2    | 68.2          | 84.1               |
|       | أستاذ التعليم العالي | 7               | 15.9    | 15.9          | 100.0              |
|       | Total                | 44              | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |                   | سنوات_ الخبرة |         |               |                    |
|-------|-------------------|---------------|---------|---------------|--------------------|
|       |                   | Frequency     | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | أقل من 5 سنوات    | 9             | 20.5    | 20.5          | 20.5               |
|       | من 5 إلى 10 سنوات | 9             | 20.5    | 20.5          | 40.9               |
|       | من 10 إلى 15 سنة  | 12            | 27.3    | 27.3          | 68.2               |
|       | أكثر من 15 سنة    | 14            | 31.8    | 31.8          | 100.0              |
|       | Total             | 44            | 100.0   | 100.0         |                    |

FREQUENCIES VARIABLES=قواعد\_البيانات 5ع 4ع 3ع 2ع 1ع  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Notes

|                        |                                |                                                                                                                   |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 16:42:18                                                                                              |
| Comments               |                                |                                                                                                                   |
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                                                       |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                                                          |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                                            |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                                            |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                                            |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                                                |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                                               |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data.                                                                |
| Syntax                 |                                | FREQUENCIES<br>VARIABLES=5ع 4ع 3ع 2ع 1ع<br>تقنية_قواعد_البيانات<br>/STATISTICS=STDDEV<br>MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02                                                                                                       |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,02                                                                                                       |

### Statistics

|                |         | 1ع   | 2ع   | 3ع   | 4ع   | 5ع   | تقنية_قواعد_البيانات |
|----------------|---------|------|------|------|------|------|----------------------|
| N              | Valid   | 44   | 44   | 44   | 44   | 43   | 44                   |
|                | Missing | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0                    |
| Mean           |         | 3.18 | 3.18 | 3.27 | 3.18 | 3.37 | 3.2341               |
| Std. Deviation |         | .870 | .870 | .924 | .971 | .874 | .77036               |

## Frequency Table

1ع

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق  | 12        | 27.3    | 27.3          | 27.3               |
|       | محايد      | 13        | 29.5    | 29.5          | 56.8               |
|       | موافق      | 18        | 40.9    | 40.9          | 97.7               |
|       | موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total      | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

2ع

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق  | 12        | 27.3    | 27.3          | 27.3               |
|       | محايد      | 13        | 29.5    | 29.5          | 56.8               |
|       | موافق      | 18        | 40.9    | 40.9          | 97.7               |
|       | موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total      | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

3ع

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | غير موافق      | 10        | 22.7    | 22.7          | 25.0               |
|       | محايد          | 10        | 22.7    | 22.7          | 47.7               |
|       | موافق          | 22        | 50.0    | 50.0          | 97.7               |
|       | موافق بشدة     | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total          | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

4ع

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 16        | 36.4    | 36.4          | 36.4               |
|       | محايد     | 5         | 11.4    | 11.4          | 47.7               |
|       | موافق     | 22        | 50.0    | 50.0          | 97.7               |

|            |    |       |       |       |
|------------|----|-------|-------|-------|
| موافق بشدة | 1  | 2.3   | 2.3   | 100.0 |
| Total      | 44 | 100.0 | 100.0 |       |

### 5ع

|         |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | غير موافق  | 10        | 22.7    | 23.3          | 23.3               |
|         | محايد      | 8         | 18.2    | 18.6          | 41.9               |
|         | موافق      | 24        | 54.5    | 55.8          | 97.7               |
|         | موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|         | Total      | 43        | 97.7    | 100.0         |                    |
| Missing | System     | 1         | 2.3     |               |                    |
| Total   |            | 44        | 100.0   |               |                    |

### تقنية قواعد البيانات

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2.00  | 7         | 15.9    | 15.9          | 15.9               |
|       | 2.20  | 2         | 4.5     | 4.5           | 20.5               |
|       | 2.40  | 1         | 2.3     | 2.3           | 22.7               |
|       | 2.50  | 1         | 2.3     | 2.3           | 25.0               |
|       | 2.80  | 2         | 4.5     | 4.5           | 29.5               |
|       | 3.00  | 5         | 11.4    | 11.4          | 40.9               |
|       | 3.20  | 2         | 4.5     | 4.5           | 45.5               |
|       | 3.40  | 4         | 9.1     | 9.1           | 54.5               |
|       | 3.60  | 6         | 13.6    | 13.6          | 68.2               |
|       | 3.80  | 1         | 2.3     | 2.3           | 70.5               |
|       | 4.00  | 10        | 22.7    | 22.7          | 93.2               |
|       | 4.20  | 2         | 4.5     | 4.5           | 97.7               |
|       | 4.60  | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

FREQUENCIES VARIABLES=نظم\_المعلومات\_الادارية 10ع 9ع 8ع 7ع 6ع

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Notes

|                        |                                |                                                                                                                       |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 16:46:08                                                                                                  |
| Comments               |                                |                                                                                                                       |
| Input                  | Data                           | C:\Users\De11\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                                                           |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                                                              |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                                                |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                                                |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                                                |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                                                    |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                                                   |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data.                                                                    |
| Syntax                 |                                | FREQUENCIES<br>VARIABLES= 9ع 8ع 7ع 6ع<br>نظم_المعلومات_الادارية 10ع<br>/STATISTICS=STDDEV<br>MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,02                                                                                                           |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,00                                                                                                           |

### Statistics

|                |         | 6ع   | 7ع   | 8ع   | 9ع   | 10ع  | نظم_المعلومات_الادارية |
|----------------|---------|------|------|------|------|------|------------------------|
| N              | Valid   | 43   | 44   | 44   | 44   | 44   | 44                     |
|                | Missing | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                      |
| Mean           |         | 2.60 | 3.23 | 3.57 | 3.70 | 3.80 | 3.3818                 |
| Std. Deviation |         | .955 | .859 | .695 | .823 | .878 | .60512                 |

## Frequency Table

|         |                | 6ع        |         |               |                    |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | غير موافق بشدة | 4         | 9.1     | 9.3           | 9.3                |
|         | غير موافق      | 19        | 43.2    | 44.2          | 53.5               |
|         | محايد          | 10        | 22.7    | 23.3          | 76.7               |
|         | موافق          | 10        | 22.7    | 23.3          | 100.0              |
|         | Total          | 43        | 97.7    | 100.0         |                    |
| Missing | System         | 1         | 2.3     |               |                    |
| Total   |                | 44        | 100.0   |               |                    |

|       |                | 7ع        |         |               |                    |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | غير موافق      | 8         | 18.2    | 18.2          | 20.5               |
|       | محايد          | 16        | 36.4    | 36.4          | 56.8               |
|       | موافق          | 18        | 40.9    | 40.9          | 97.7               |
|       | موافق بشدة     | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total          | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |            | 8ع        |         |               |                    |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق  | 4         | 9.1     | 9.1           | 9.1                |
|       | محايد      | 12        | 27.3    | 27.3          | 36.4               |
|       | موافق      | 27        | 61.4    | 61.4          | 97.7               |
|       | موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total      | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |           | 9ع        |         |               |                    |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق | 5         | 11.4    | 11.4          | 11.4               |
|       | محايد     | 8         | 18.2    | 18.2          | 29.5               |

|            |    |       |       |       |
|------------|----|-------|-------|-------|
| موافق      | 26 | 59.1  | 59.1  | 88.6  |
| موافق بشدة | 5  | 11.4  | 11.4  | 100.0 |
| Total      | 44 | 100.0 | 100.0 |       |

### 10ع

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق  | 5         | 11.4    | 11.4          | 11.4               |
|       | محايد      | 7         | 15.9    | 15.9          | 27.3               |
|       | موافق      | 24        | 54.5    | 54.5          | 81.8               |
|       | موافق بشدة | 8         | 18.2    | 18.2          | 100.0              |
|       | Total      | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

### نظم المعلومات\_الادارية

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.80  | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | 2.00  | 1         | 2.3     | 2.3           | 4.5                |
|       | 2.20  | 1         | 2.3     | 2.3           | 6.8                |
|       | 2.60  | 2         | 4.5     | 4.5           | 11.4               |
|       | 2.80  | 3         | 6.8     | 6.8           | 18.2               |
|       | 3.00  | 4         | 9.1     | 9.1           | 27.3               |
|       | 3.20  | 9         | 20.5    | 20.5          | 47.7               |
|       | 3.40  | 4         | 9.1     | 9.1           | 56.8               |
|       | 3.60  | 4         | 9.1     | 9.1           | 65.9               |
|       | 3.80  | 3         | 6.8     | 6.8           | 72.7               |
|       | 4.00  | 8         | 18.2    | 18.2          | 90.9               |
|       | 4.20  | 3         | 6.8     | 6.8           | 97.7               |
|       | 4.40  | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

FREQUENCIES VARIABLES=نظم\_الادارية\_تقنية\_15ع 14ع 13ع 12ع 11ع  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

| Notes                  |                                |                                                                                                                      |
|------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 16:49:21                                                                                                 |
| Comments               |                                |                                                                                                                      |
| Input                  | Data                           | C:\Users\De11\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                                                          |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                                                             |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                                               |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                                               |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                                               |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                                                   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                                                  |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data.                                                                   |
| Syntax                 |                                | FREQUENCIES<br>VARIABLES= 13ع 12ع 11ع<br>تقنيّة نظم القرار 14ع 15ع<br>/STATISTICS=STDDEV<br>MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,00                                                                                                          |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,00                                                                                                          |

|                |         | Statistics |      |      |      |      |                   |
|----------------|---------|------------|------|------|------|------|-------------------|
|                |         | 11ع        | 12ع  | 13ع  | 14ع  | 15ع  | تقنيّة نظم القرار |
| N              | Valid   | 44         | 44   | 44   | 44   | 44   | 44                |
|                | Missing | 0          | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                 |
| Mean           |         | 3.68       | 3.25 | 3.57 | 3.66 | 3.55 | 3.5409            |
| Std. Deviation |         | .674       | .781 | .695 | .834 | .875 | .65212            |

## Frequency Table

|       |            | 11ع       |         |               |                    |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق  | 4         | 9.1     | 9.1           | 9.1                |
|       | محايد      | 7         | 15.9    | 15.9          | 25.0               |
|       | موافق      | 32        | 72.7    | 72.7          | 97.7               |
|       | موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total      | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |                | 12ع       |         |               |                    |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | غير موافق      | 6         | 13.6    | 13.6          | 15.9               |
|       | محايد          | 18        | 40.9    | 40.9          | 56.8               |
|       | موافق          | 19        | 43.2    | 43.2          | 100.0              |
|       | Total          | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |            | 13ع       |         |               |                    |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق  | 4         | 9.1     | 9.1           | 9.1                |
|       | محايد      | 12        | 27.3    | 27.3          | 36.4               |
|       | موافق      | 27        | 61.4    | 61.4          | 97.7               |
|       | موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total      | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

|       |                | 14ع       |         |               |                    |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | غير موافق      | 3         | 6.8     | 6.8           | 9.1                |
|       | محايد          | 10        | 22.7    | 22.7          | 31.8               |

|            |    |       |       |       |
|------------|----|-------|-------|-------|
| موافق      | 26 | 59.1  | 59.1  | 90.9  |
| موافق بشدة | 4  | 9.1   | 9.1   | 100.0 |
| Total      | 44 | 100.0 | 100.0 |       |

### 15ع

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | غير موافق      | 5         | 11.4    | 11.4          | 13.6               |
|       | محايد          | 10        | 22.7    | 22.7          | 36.4               |
|       | موافق          | 25        | 56.8    | 56.8          | 93.2               |
|       | موافق بشدة     | 3         | 6.8     | 6.8           | 100.0              |
|       | Total          | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

### تقنية نظم القرار

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.40  | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | 2.00  | 1         | 2.3     | 2.3           | 4.5                |
|       | 2.20  | 1         | 2.3     | 2.3           | 6.8                |
|       | 2.40  | 1         | 2.3     | 2.3           | 9.1                |
|       | 2.60  | 1         | 2.3     | 2.3           | 11.4               |
|       | 2.80  | 2         | 4.5     | 4.5           | 15.9               |
|       | 3.00  | 3         | 6.8     | 6.8           | 22.7               |
|       | 3.20  | 2         | 4.5     | 4.5           | 27.3               |
|       | 3.40  | 1         | 2.3     | 2.3           | 29.5               |
|       | 3.60  | 6         | 13.6    | 13.6          | 43.2               |
|       | 3.80  | 8         | 18.2    | 18.2          | 61.4               |
|       | 4.00  | 14        | 31.8    | 31.8          | 93.2               |
|       | 4.20  | 2         | 4.5     | 4.5           | 97.7               |
|       | 4.40  | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

FREQUENCIES VARIABLES=ع16 ع17 ع18 ع19 ع20 تقنية نظم القرار  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Notes

|                        |                                |                                                                                                                      |
|------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 16:54:55                                                                                                 |
| Comments               |                                |                                                                                                                      |
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                                                          |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                                                             |
|                        | Filter                         | <none>                                                                                                               |
|                        | Weight                         | <none>                                                                                                               |
|                        | Split File                     | <none>                                                                                                               |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                                                                   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                                                                  |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data.                                                                   |
| Syntax                 |                                | FREQUENCIES<br>VARIABLES= 16ع 17ع 18ع<br>تقنيّة نظم القرار 19ع 20ع<br>/STATISTICS=STDDEV<br>MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |
| Resources              | Processor Time                 | 00:00:00,00                                                                                                          |
|                        | Elapsed Time                   | 00:00:00,00                                                                                                          |

### Statistics

|                |         | 16ع  | 17ع  | 18ع  | 19ع  | 20ع  | تقنيّة نظم القرار |
|----------------|---------|------|------|------|------|------|-------------------|
| N              | Valid   | 44   | 43   | 42   | 44   | 44   | 44                |
|                | Missing | 0    | 1    | 2    | 0    | 0    | 0                 |
| Mean           |         | 3.55 | 2.98 | 3.29 | 3.27 | 3.36 | 3.5409            |
| Std. Deviation |         | .875 | .801 | .944 | .899 | .865 | .65212            |

## Frequency Table

16ع

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | غير موافق      | 6         | 13.6    | 13.6          | 15.9               |
|       | محايد          | 7         | 15.9    | 15.9          | 31.8               |
|       | موافق          | 28        | 63.6    | 63.6          | 95.5               |
|       | موافق بشدة     | 2         | 4.5     | 4.5           | 100.0              |
|       | Total          | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

17ع

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|         | غير موافق      | 11        | 25.0    | 25.6          | 27.9               |
|         | محايد          | 19        | 43.2    | 44.2          | 72.1               |
|         | موافق          | 12        | 27.3    | 27.9          | 100.0              |
|         | Total          | 43        | 97.7    | 100.0         |                    |
| Missing | System         | 1         | 2.3     |               |                    |
| Total   |                | 44        | 100.0   |               |                    |

18ع

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.4           | 2.4                |
|         | غير موافق      | 9         | 20.5    | 21.4          | 23.8               |
|         | محايد          | 11        | 25.0    | 26.2          | 50.0               |
|         | موافق          | 19        | 43.2    | 45.2          | 95.2               |
|         | موافق بشدة     | 2         | 4.5     | 4.8           | 100.0              |
|         | Total          | 42        | 95.5    | 100.0         |                    |
| Missing | System         | 2         | 4.5     |               |                    |
| Total   |                | 44        | 100.0   |               |                    |

### 19ع

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | غير موافق      | 9         | 20.5    | 20.5          | 22.7               |
|       | محايد          | 12        | 27.3    | 27.3          | 50.0               |
|       | موافق          | 21        | 47.7    | 47.7          | 97.7               |
|       | موافق بشدة     | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total          | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

### 20ع

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق بشدة | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | غير موافق      | 7         | 15.9    | 15.9          | 18.2               |
|       | محايد          | 12        | 27.3    | 27.3          | 45.5               |
|       | موافق          | 23        | 52.3    | 52.3          | 97.7               |
|       | موافق بشدة     | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |
|       | Total          | 44        | 100.0   | 100.0         |                    |

### تقنية نظم القرار

|       |      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1.40 | 1         | 2.3     | 2.3           | 2.3                |
|       | 2.00 | 1         | 2.3     | 2.3           | 4.5                |
|       | 2.20 | 1         | 2.3     | 2.3           | 6.8                |
|       | 2.40 | 1         | 2.3     | 2.3           | 9.1                |
|       | 2.60 | 1         | 2.3     | 2.3           | 11.4               |
|       | 2.80 | 2         | 4.5     | 4.5           | 15.9               |
|       | 3.00 | 3         | 6.8     | 6.8           | 22.7               |
|       | 3.20 | 2         | 4.5     | 4.5           | 27.3               |
|       | 3.40 | 1         | 2.3     | 2.3           | 29.5               |
|       | 3.60 | 6         | 13.6    | 13.6          | 43.2               |
|       | 3.80 | 8         | 18.2    | 18.2          | 61.4               |
|       | 4.00 | 14        | 31.8    | 31.8          | 93.2               |
|       | 4.20 | 2         | 4.5     | 4.5           | 97.7               |
|       | 4.40 | 1         | 2.3     | 2.3           | 100.0              |

|       |    |       |       |
|-------|----|-------|-------|
| Total | 44 | 100.0 | 100.0 |
|-------|----|-------|-------|

DESCRIPTIVES VARIABLES= 32ع 31ع 30ع 29ع 28ع 27ع 26ع 25ع 24ع 23ع 22ع 21ع

أداء\_الموارد\_البشرية

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

## Descriptives

| Notes                  |                                                                                                                                              |                                                     |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Output Created         | 08-MAY-2026 16:57:58                                                                                                                         |                                                     |
| Comments               |                                                                                                                                              |                                                     |
| Input                  | Data                                                                                                                                         | C:\Users\De\OneDrive\Bureau\spss daya.sav           |
|                        | Active Dataset                                                                                                                               | DataSet1                                            |
|                        | Filter                                                                                                                                       | <none>                                              |
|                        | Weight                                                                                                                                       | <none>                                              |
|                        | Split File                                                                                                                                   | <none>                                              |
|                        | N of Rows in Working Data File                                                                                                               | 44                                                  |
| Missing Value Handling | Definition of Missing                                                                                                                        | User defined missing values are treated as missing. |
|                        | Cases Used                                                                                                                                   | All non-missing data are used.                      |
| Syntax                 | DESCRIPTIVES<br>VARIABLES= 23ع 22ع 21ع<br>29ع 28ع 27ع 26ع 25ع 24ع<br>أداء_الموارد_البشرية 32ع 31ع 30ع<br>/STATISTICS=MEAN<br>STDDEV MIN MAX. |                                                     |
| Resources              | Processor Time                                                                                                                               | 00:00:00,02                                         |
|                        | Elapsed Time                                                                                                                                 | 00:00:00,01                                         |

## Descriptive Statistics

|     | N  | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----|----|---------|---------|------|----------------|
| 21ع | 43 | 1       | 5       | 3.33 | .944           |
| 22ع | 43 | 2       | 5       | 3.84 | .688           |
| 23ع | 44 | 2       | 5       | 4.16 | .568           |
| 24ع | 44 | 2       | 5       | 4.00 | .682           |
| 25ع | 44 | 2       | 5       | 3.98 | .849           |
| 26ع | 44 | 2       | 5       | 4.20 | .594           |

|                      |    |      |      |        |        |
|----------------------|----|------|------|--------|--------|
| 27ع                  | 44 | 3    | 5    | 4.20   | .594   |
| 28ع                  | 44 | 1    | 5    | 3.66   | .861   |
| 29ع                  | 44 | 2    | 5    | 4.00   | .682   |
| 30ع                  | 44 | 3    | 5    | 4.14   | .462   |
| 31ع                  | 44 | 4    | 5    | 4.27   | .451   |
| 32ع                  | 44 | 3    | 5    | 4.11   | .538   |
| أداء_الموارد_البشرية | 44 | 2.92 | 5.00 | 3.9947 | .43031 |
| Valid N (listwise)   | 42 |      |      |        |        |

#### REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT تقنية\_قواعد\_البيانات

/METHOD=ENTER أداء\_الموارد\_البشرية .

## Regression

### Notes

|                        |                                |                                                                             |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 18:23:14                                                        |
| Comments               |                                |                                                                             |
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                 |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                    |
|                        | Filter                         | <none>                                                                      |
|                        | Weight                         | <none>                                                                      |
|                        | Split File                     | <none>                                                                      |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                          |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                         |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |

|           |                                               |                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syntax    |                                               | REGRESSION<br>/MISSING LISTWISE<br>/STATISTICS COEFF<br>OUTS R ANOVA<br>/CRITERIA=PIN(.05)<br>POUT(.10)<br>/NOORIGIN<br>/DEPENDENT<br>تقنية_قواعد_البيانات<br>/METHOD=ENTER<br>أداء_الموارد_البشرية |
| Resources | Processor Time                                | 00:00:00,09                                                                                                                                                                                         |
|           | Elapsed Time                                  | 00:00:00,08                                                                                                                                                                                         |
|           | Memory Required                               | 4000 bytes                                                                                                                                                                                          |
|           | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes                                                                                                                                                                                             |

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                 | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | أداء_الموارد_البشرية <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: تقنية\_قواعد\_البيانات

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .284 <sup>a</sup> | .081     | .059              | .74740                     |

a. Predictors: (Constant), أداء\_الموارد\_البشرية

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

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 2.057          | 1  | 2.057       | 3.683 | .062 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 23.461         | 42 | .559        |       |                   |
|       | Total      | 25.519         | 43 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: تقنية\_قواعد\_البيانات

b. Predictors: (Constant), أداء\_الموارد\_البشرية

| Coefficients <sup>a</sup> |                      |                             |            |                           |      |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1                         | (Constant)           | 1.203                       | 1.064      |                           | .264 |
|                           | أداء_الموارد_البشرية | .508                        | .265       | .284                      | .062 |

a. Dependent Variable: تقنية\_قواعد\_البيانات

REGRESSION  
 /MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT نظم\_المعلومات\_الادارية  
 /METHOD=ENTER . أ د ا ء \_ الموار د \_ البش رية

## Regression

| Notes                  |                                |                                                                             |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 18:29:20                                                        |
| Comments               |                                |                                                                             |
| Input                  | Data                           | C:\Users\De\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                   |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                    |
|                        | Filter                         | <none>                                                                      |
|                        | Weight                         | <none>                                                                      |
|                        | Split File                     | <none>                                                                      |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                          |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                         |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |

|           |                                                  |                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syntax    |                                                  | REGRESSION<br>/MISSING LISTWISE<br>/STATISTICS COEFF<br>OUTS R ANOVA<br>/CRITERIA=PIN(.05)<br>POUT(.10)<br>/NOORIGIN<br>/DEPENDENT<br>نظم_المعلومات_الادارية<br>/METHOD=ENTER<br>أداء_الموارد_البشرية |
| Resources | Processor Time                                   | 00:00:00,03                                                                                                                                                                                           |
|           | Elapsed Time                                     | 00:00:00,07                                                                                                                                                                                           |
|           | Memory Required                                  | 4000 bytes                                                                                                                                                                                            |
|           | Additional Memory Required<br>for Residual Plots | 0 bytes                                                                                                                                                                                               |
|           |                                                  |                                                                                                                                                                                                       |

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables<br>Entered              | Variables<br>Removed | Method |
|-------|-----------------------------------|----------------------|--------|
| 1     | أداء_الموارد_البشرية <sup>b</sup> | .                    | Enter  |

a. Dependent Variable: نظم\_المعلومات\_الادارية

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R<br>Square | Std. Error of the<br>Estimate |
|-------|-------------------|----------|----------------------|-------------------------------|
| 1     | .415 <sup>a</sup> | .172     | .152                 | .55713                        |

a. Predictors: (Constant), أداء\_الموارد\_البشرية

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

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 2.709          | 1  | 2.709       | 8.727 | .005 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 13.037         | 42 | .310        |       |                   |
|       | Total      | 15.745         | 43 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: نظم\_المعلومات\_الادارية

b. Predictors: (Constant), أداء\_الموارد\_البشرية

| Coefficients <sup>a</sup> |                      |                             |            |                           |      |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1                         | (Constant)           | 1.052                       | .793       |                           | .192 |
|                           | أداء_الموارد_البشرية | .583                        | .197       | .415                      | .005 |

a. Dependent Variable: نظم\_المعلومات\_الادارية

REGRESSION  
 /MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT تقنية\_نظم\_القرار  
 /METHOD=ENTER . أداء\_الموارد\_البشرية

## Regression

| Notes          |                                |                                                                             |
|----------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Output Created |                                | 08-MAY-2026 18:32:23                                                        |
| Comments       |                                |                                                                             |
| Input          | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                 |
|                | Active Dataset                 | DataSet1                                                                    |
|                | Filter                         | <none>                                                                      |
|                | Weight                         | <none>                                                                      |
|                | Split File                     | <none>                                                                      |
|                | N of Rows in Working Data File | 44                                                                          |
|                | Missing Value Handling         |                                                                             |
|                | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                         |
|                | Cases Used                     | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |

|           |                                                  |                                                                                                                                                                                              |
|-----------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syntax    |                                                  | REGRESSION<br>/MISSING LISTWISE<br>/STATISTICS COEFF<br>OUTS R ANOVA<br>/CRITERIA=PIN(.05)<br>POUT(.10)<br>/NOORIGIN<br>/DEPENDENT تقنية_نظم_القرار<br>/METHOD=ENTER<br>أداء_الموارد_البشرية |
| Resources | Processor Time                                   | 00:00:00,02                                                                                                                                                                                  |
|           | Elapsed Time                                     | 00:00:00,02                                                                                                                                                                                  |
|           | Memory Required                                  | 4000 bytes                                                                                                                                                                                   |
|           | Additional Memory Required<br>for Residual Plots | 0 bytes                                                                                                                                                                                      |
|           |                                                  |                                                                                                                                                                                              |

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                 | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | أداء_الموارد_البشرية <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

- a. Dependent Variable: تقنية\_نظم\_القرار  
b. All requested variables entered.

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .397 <sup>a</sup> | .158     | .138              | .60553                     |

- a. Predictors: (Constant), أداء\_الموارد\_البشرية

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

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 2.886          | 1  | 2.886       | 7.871 | .008 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 15.400         | 42 | .367        |       |                   |
|       | Total      | 18.286         | 43 |             |       |                   |

- a. Dependent Variable: تقنية\_نظم\_القرار  
b. Predictors: (Constant), أداء\_الموارد\_البشرية

| Coefficients <sup>a</sup> |                      |                             |            |                           |      |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1                         | (Constant)           | 1.136                       | .862       |                           | .195 |
|                           | أداء الموارد البشرية | .602                        | .215       | .397                      | .008 |

a. Dependent Variable: تقنية نظم القرار

REGRESSION  
 /MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT تقنية\_الذكاء\_الاصطناعي  
 /METHOD=ENTER . أداء\_الموارد\_البشرية

## Regression

| Notes                  |                                |                                                                             |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 18:34:39                                                        |
| Comments               |                                |                                                                             |
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                 |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                    |
|                        | Filter                         | <none>                                                                      |
|                        | Weight                         | <none>                                                                      |
|                        | Split File                     | <none>                                                                      |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                          |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                         |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |

|           |                                                  |                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syntax    |                                                  | REGRESSION<br>/MISSING LISTWISE<br>/STATISTICS COEFF<br>OUTS R ANOVA<br>/CRITERIA=PIN(.05)<br>POUT(.10)<br>/NOORIGIN<br>/DEPENDENT<br>تقنية_الذكاء_الاصطناعي<br>/METHOD=ENTER<br>أداء_الموارد_البشرية |
| Resources | Processor Time                                   | 00:00:00,03                                                                                                                                                                                           |
|           | Elapsed Time                                     | 00:00:00,02                                                                                                                                                                                           |
|           | Memory Required                                  | 4000 bytes                                                                                                                                                                                            |
|           | Additional Memory Required<br>for Residual Plots | 0 bytes                                                                                                                                                                                               |
|           |                                                  |                                                                                                                                                                                                       |

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables<br>Entered              | Variables<br>Removed | Method |
|-------|-----------------------------------|----------------------|--------|
| 1     | أداء_الموارد_البشرية <sup>b</sup> | .                    | Enter  |

a. Dependent Variable: تقنية\_الذكاء\_الاصطناعي

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R<br>Square | Std. Error of the<br>Estimate |
|-------|-------------------|----------|----------------------|-------------------------------|
| 1     | .429 <sup>a</sup> | .184     | .165                 | .66457                        |

a. Predictors: (Constant), أداء\_الموارد\_البشرية

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

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 4.195          | 1  | 4.195       | 9.498 | .004 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 18.550         | 42 | .442        |       |                   |
|       | Total      | 22.745         | 43 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: تقنية\_الذكاء\_الاصطناعي

b. Predictors: (Constant), أداء\_الموارد\_البشرية

| Coefficients <sup>a</sup> |                      |                             |            |                           |      |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1                         | (Constant)           | .398                        | .946       |                           | .676 |
|                           | أداء_الموارد_البشرية | .726                        | .236       | .429                      | .004 |

a. Dependent Variable: تقنية\_الذكاء\_الاصطناعي

REGRESSION  
 /MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT تقنيات\_ادارة\_المعرفة  
 /METHOD=ENTER أداء\_الموارد\_البشرية .

## Regression

| Notes                  |                                |                                                                             |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 08-MAY-2026 18:37:32                                                        |
| Comments               |                                |                                                                             |
| Input                  | Data                           | C:\Users\Dell\OneDrive\Bureau\spss daya.sav                                 |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                    |
|                        | Filter                         | <none>                                                                      |
|                        | Weight                         | <none>                                                                      |
|                        | Split File                     | <none>                                                                      |
|                        | N of Rows in Working Data File | 44                                                                          |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                         |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |

|           |                                                  |                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syntax    |                                                  | REGRESSION<br>/MISSING LISTWISE<br>/STATISTICS COEFF<br>OUTS R ANOVA<br>/CRITERIA=PIN(.05)<br>POUT(.10)<br>/NOORIGIN<br>/DEPENDENT<br>تقنيات إدارة المعرفة<br>/METHOD=ENTER<br>أداء الموارد البشرية |
| Resources | Processor Time                                   | 00:00:00,03                                                                                                                                                                                         |
|           | Elapsed Time                                     | 00:00:00,03                                                                                                                                                                                         |
|           | Memory Required                                  | 4000 bytes                                                                                                                                                                                          |
|           | Additional Memory Required<br>for Residual Plots | 0 bytes                                                                                                                                                                                             |
|           |                                                  |                                                                                                                                                                                                     |

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                 | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | أداء الموارد البشرية <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: تقنيات إدارة المعرفة

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .437 <sup>a</sup> | .191     | .172              | .54310                     |

a. Predictors: (Constant), أداء الموارد البشرية

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

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 2.921          | 1  | 2.921       | 9.902 | .003 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 12.388         | 42 | .295        |       |                   |
|       | Total      | 15.309         | 43 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: تقنيات إدارة المعرفة

b. Predictors: (Constant), أداء\_الموارد\_البشرية

| Coefficients <sup>a</sup> |                      |                             |            |                           |       |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| Model                     |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig.  |
|                           |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |
| 1                         | (Constant)           | .945                        | .773       |                           | 1.222 |
|                           | أداء_الموارد_البشرية | .606                        | .192       | .437                      | 3.147 |

a. Dependent Variable: تقنيات\_إدارة\_المعرفة