

# دور العمليات المعرفية المحوسبة في تحسين أداء العمل

م. د. ناظم جواد سلمان  
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد  
قسم ادارة الاعمال

الباحث حسين وليد حسين  
طالب ماجستير إدارة أعمال

## المستخلص

يهدف هذا البحث الى دراسة دور المعرفة المحوسبه وفعاليتها في تحسين اداء العمل لاسيما ان معظم المنظمات تعيش في عصر المعرفة الذي يركز على استثمار التقنيات الحديثة في شتى جوانب الحياة المعاصرة وفي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة المحوسبة التي تعتمد بشكل أساس على التقنيات الحديثة والبرامج الحاسوبية بهدف استثمار المعرفة في رفع مستوى اداء العمل واستغلال الموارد المختلفة خير استغلال بالشكل الذي يساعد المنظمات على تحقيق اهدافها خاصة بعد ان أصبحت تقنية المعلومات والبرامج الحاسوبية وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في ظل العالم المتقدم الذي يعتمد على القدرة التنافسية للتقدم والازدهار ، اما الجانب التطبيقي فيتمثل في اعداد استمارة استبيانات تتضمن محوري احدهما يتعلق بالمعرفة المحوسبة والاخر يتعلق باداء العمل والهدف منها هو قياس تأثير المعرفة المحوسبة على اداء العمل تم تطبيق البحث في الشركة العامة للسكك الحديدية العراقية وذلك بتوزيع الاستمارة على العاملين في الشركة وتم ادخال وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS) وبالتالي تم التوصل الى الاستنتاجات والتوصيات والتي من شأنها تعزيز المعرفة في هذا المجال.

## The Role of Computerized Knowledge Operations in Improving Business Performance

### Abstract

This research aimed at studying the role of calculated knowledge an its efficiency in improving the performance especially most of the organizations are living within knowledge era which concentrate on new technology investment in different fields of modern live . Under the scientific trends towards the economy of calculated knowledge which depend basically on new computer program in order to utilize the knowledge to raise the level of work performance exploiting different resources in the best way that helps the organizations to achieve their objectives because the information technology and computer programs became a means of survival and indispensable instrument within the developed world which depend on prosperity . progress and competitive capabilities , Regarding application sides , it was represented in preparing questionnaire form including two central parts ; the first dealing with calculated knowledge , the second one dealing with work performance . the aim is to measure the effect of calculated knowledge over work performance . this research has been applied in general company for Iraqi Railway through distribution of forms among the company staff . All the data is entered and analyzed by using (SPSS) statistic program , and finally reached some conclusions and recommendations which may cherish the knowledge in this sector .



## المقدمة

ان الاهتمام بالمعرفة المحوسبة يعد من المتطلبات الضرورية لمعظم المنظمات في الوقت الحاضر وذلك بسبب التحديات والتغيرات الكبيرة والخطيرة التي ظهرت بسبب البيئة الديناميكية التي تواجهها المنظمات بالإضافة الى المنافسة الشديدة التي تتعرض لها من قبل المنظمات الاخرى بالإضافة الى تأثير المعرفة المحوسبة على معظم القرارات الادارية التي تتخذ داخل المنظمة وانعكاس ذلك على كفاءة ادائها لكافة الأنشطة والوظائف التي تقوم بها وتأثيرها كذلك على عملية الابداع المستمر والنجاح الاستراتيجي ومن اهم التأثيرات التي تمارس المعرفة المحوسبة دور كبير فيها هو اداء العمل والذي يعد بمثابة الحد الفاصل بين قدرة المنظمة على تحقيق النجاح والاستمرار في العمل او الفشل والتراجع والخروج من الصناعة وعليه تلعب المعرفة المحوسب دور كبير في التأثير على اداء العمل في مختلف المنظمات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة الحجم وهذا ما سيحاول الباحثان توضيحه في هذا البحث بالإضافة الى بعض المواضيع ذات العلاقة بمتغيرات هذا البحث وبالشكل الذي يعزز من المعرفة العملية في هذا المجال .

## المبحث الأول/ منهجية البحث ودراسات سابقة

اولاً : منهجية البحث

### 1. مشكلة البحث

نظراً للتطور الكبير الذي شهده العالم في مجال ادارة المعرفة وبشكل خاص المعرفة المحوسبة وتأثيرها الكبير على اداء العمل في المنظمات وانعكاس ذلك التأثير على قدرة المنظمات على تحقيق النجاح والاستمرار بالعمل في ظل البيئة الديناميكية التي يشهدها العالم الان ، عليه تاتي مشكلة البحث في دراسة النقص الحاصل في مجال الاهتمام بالمعرفة المحوسبة في بعض المنظمات والمتمثل في (البرامج والمعلومات والمستلزمات المادية والخبرات وغيرها من المواضيع المتعلقة بالمعرفة المحوسبة) وتأثيرها على اداء العمل .

مما تقدم تبرز مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

1. كيف يمكن الاستفادة من العمليات المعرفية المحوسبة في تحسين أداء العمل في مجال البحث.
2. مدى اهتمام الإدارة في الشركة المبحوثة بالمعرفة المحوسبة وإدراكها لتأثير المعرفة المحوسبة الكبير على أداء العمل ونجاح الشركة ككل.
3. ما هي أهم العوامل المؤثرة على أداء العمل في الشركة المبحوثة.
4. مدى استعداد العاملين في الشركة المبحوثة الى الاستفادة من المعرفة المحوسبة لمساعدتهم في انجاز المهام والواجبات المكلفين بها.

### 2. اهمية البحث

تتجلى اهمية البحث في دراسة واحد من اهم المواضيع في المنظمة في الوقت الحاضر والمتمثل بالعمليات المعرفية المحوسبة ومدى تأثيرها على اداء العمل بالإضافة الى التعرف على الواقع العملي للمعرفة المحوسبة في الشركة المبحوثة واهميته في مدى نجاحها في تحقيق ادائها والاستمرار في العمل وبشكل خاص بعد الكثير من التحديات والمشاكل التي ظهرت بسبب العولمة والتطور الهائل في هذا المجال الامر الذي يتطلب اسلوباً جديداً في الإدارة والأداء على حد سواء.



### 3. اهداف البحث

يمكن تحديد اهداف البحث بالنقاط الاتية:

1. دراسة طبيعة المعرفة المحوسبة في الشركة المبحوثة .
2. دراسة مصادر المعرفة المحوسبة ودورة حياتها في الشركة المبحوثة .
3. دراسة تأثير المعرفة المحوسبة على اداء العمل في الشركة المبحوثة .
4. دراسة دور الادارة في الشركة المبحوثة في تعزيز اداء العمل .
5. دراسة اهم العوامل المؤثرة على اداء العاملين في الشركة المبحوثة.
6. دراسة مدى استعداد الشركة المبحوثة للاستفادة من المعرفة المحوسبة في رفع مستوى اداء العمل فيها.

#### 4. فرضية البحث :

ينطلق البحث من فرضيته التي تنص على ان المعرفة المحوسبة تؤثر بشكل كبير على اداء العمل في الشركات وتكاد تكون العلاقة طردية بين الاستفادة من المعرفة المحوسبة المتطورة ورفع مستوى اداء العمل بشكل كبير وانعكاس ذلك على نجاح الشركات .

#### 5. اداة البحث :

تم الحصول على بيانات البحث من خلال تصميم استمارة استبيان تتضمن محورين :-  
 الاول : يتعلق بالمعرفة المحوسبة ويتضمن (15) فقرة فرعية تتعلق بجوانب المعرفة المحوسبة.  
 الثاني : يتعلق باداء العمل ويتضمن (15) فقرة فرعية تتعلق بالجوانب ذات العلاقة والتي تؤثر على اداء العمل في المنظمات.  
 تم تصميم الاستمارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

#### 6. مجتمع البحث :

تم اجراء البحث في الشركة العامة للسكك الحديدية العراقية التابعة لوزارة النقل ، تعد هذه الشركة من الشركات العراقية القديمة حيث تم تأسيسها في عام 1946 اما طبيعة عملها فيتمثل بصورة عامة في نقل الافراد- البضائع- الوقود داخل وخارج القطر ولدى الشركة عدد من الفروع المنتشرة في كافة محافظات القطر ويبلغ عدد المنتسبين فيها (912) موظف ومن اهم المشاريع التي تهدف الي تحقيقها هو مشروع المونوريل والقطار الدائري حول مدينة بغداد.

#### 7. عينة البحث

تم اختيار عينة البحث بطريقة العينة العشوائية البسيطة والبالغ عدد (30) فرد ، تم توزيع استمارة الاستبيان على افراد العينة في الشركة المبحوثة وبشكل خاصة ذوي العلاقة بالعمليات المحوسبة والحاسبات.

#### 8. ادوات التحليل

تم تحليل بيانات البحث باستخدام البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS) وتم ايجاد جدول التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بين متوسطات الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيري البحث وذلك لاختبار فرضية البحث .



ثانيا : دراسات سابقة

### 1 . دراسة ( Holsppe & Hoshi ، 1999 )

#### Analysis Knowledge computerize of management Frame works

تحليل المعرفة المحوسبة لإدارة اطار الاعمال

هدفت هذه الدراسة الى تحليل اثر المعرفة المحوسبة على ادارة الاعمال في المنظمات وانعكاس ذلك على اداء العمل فيها وقد قدمت الدراسة عدد من المفاهيم المتعلقة بكيفية عمل المعرفة المحوسبة في المنظمات ومن ابرزها اطار عمل المعرفة المحوسبة والقدرات الجوهرية المطلوبة لبناء المعرفة المحوسبة وتأثيرها على المعرفة العامة للمنظمة وكذلك تمت الاشارة في هذه الدراسة الى مراحل بناء المعرفة المحوسبة في المنظمات ومن ابرز الاستنتاجات التي توصلت اليها هذه الدراسة هي انه لا توجد طريقة مثلى لإدارة المعرفة المحوسبة والاستفادة منها في تحسين اداء العمل وتحديد النشاطات المتعلقة بها وبشكل دقيق .

### 2. دراسة ( Martinets, 2001 )

#### Knowledge computerize Management in business corporate

(إدارة معرفة المحوسبة في شركات الأعمال)

حددت هذه الدراسة المبادئ المهمة لخصائص المعرفة المحوسبة وتأثيرها على زيادة قدرة العاملين في المنظمات الصغيرة على لاداء الجيد وبالتالي زيادة قدرة المنظمات على المنافسة ، إذ تساعد المعرفة المحوسبة العاملين على تطوير قدراتهم ومهاراتهم من خلال توفير الوسائل المسانده لهم في مجال عملهم. وتوصلت هذه الدراسة الى استنتاج مهم هو ان المعرفة المحوسبة لا يمكن ادارتها بالطرائق التقليدية ، وبسبب التغير الدائم تصبح المعرفة المحوسبة ديناميكية اكثر مما هي ميكانيكية وقد حددت هذه الدراسة المبادئ الاساسية للمعرفة المحوسبة وهي المعرفة المحوسبة ضرورية في كافة مجالات عمل الاداء والمعرفة المحوسبة يتم نقلها بين كافة الاعضاء العاملين في المنظمة وذلك من اجل رفع مستوى ادائهم بالاضافة الى ان المعرفة المحوسبة تساعد على توفير عدد كبير من الحلول للمشاكل التي تواجه الادارة وتساعد على اتخاذ القرارات المختلفة .

### 3. دراسة ( Zorn ، 2004 )

#### Knowledge computerize Management and ecommerce organizing

( ادارة المعرفة المحوسبة والتنظيم الالكتروني )

تطرقت هذه الدراسة الى ان المعرفة المحوسبة تعد واحدة من اهم المجالات التي تهتم بها الادارة وتاثر بشكل كبير على كافة المجالات الوظيفية داخل المنظمات وعلى الرغم من هذه الاهمية الكبيرة الا ان العديد من المدراء لم يدركوا اهمية هذه المعرفة في المنظمات وعدم الاستفادة منها في تنفيذ الوظائف المختلفة التي تقوم بها وتوصلت الدراسة الى عملية التغير التنظيمية والمتجهة صوب استخدام المعرفة المحوسبة في العمل تواجه معارضة قوية من قبل الافراد والجماعات في المنظمات وهذا يشكل اهم عائق لتطبيق المعرفة المحوسبة والاستفادة منها في العمل واوصت الدراسة الى ضرورة تكامل المعرفة المحوسبة والتنظيم الالكتروني في المنظمات لما له من دور كبير في مساعدة المنظمة على تحسين اداء العمل فيها وانعكاس ذلك على نجاحها في تحقيق اهدافها .



## المبحث الثاني/ الجانب النظري

أولاً : المعرفة

أ: مفهوم المعرفة والمعرفة المحوسبة وأهميتها :

نظرا للتطورات الكبيرة التي شهدتها العالم في مجال العمليات المعرفية والمعلومات والاتصالات وما نتج عنها من تهديدات تواجه المنظمات وفي نفس الوقت فرص تستطيع المنظمات الاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة وما تلعبه المعرفة من دور مهم في تحقيق ذلك ، ويمكن تعريف المعرفة بانها هي تلك البيانات والمعلومات التي يتم تنظيمها وتحليلها ليتم الاستفادة منها في توصيل الفهم والتجربة والتعلم والخبرة الى الآخرين واستخدامها في معالجة المشاكل المختلفة (Turban , 2003 : 438) ، اما العمليات المعرفية فيمكن تعريفها بانها هي تلك النتائج التي يتم الحصول عليها من تحليل البيانات والمعلومات المترابطة مع بعضها والحصول على النتائج التي تساعد على انجاز العمل الفرق بكفاءة وفاعلية وبالتالي القدرة على تحقيق اهداف المنظمة والقدرة على التنافس مع المنظمات الاخرى وهذا يمثل راس المال الفكري او الاجتماعي او البشري (Daft & Marcia , 2001 : 607).

اما المعرفة المحوسبة تعددت وتنوعت مفاهيم المعرفة المحوسبة التي قدمها الكتاب والباحثون وذلك بسبب التطورات الكبيرة والثورة المعلوماتية والتكنولوجية التي شهدتها العالم في هذا المجال وانعكاس ذلك على العمليات ذات الانجاز الفرقي ويمكن تعريفها على انها هو ذلك النوع من التعليم القائم على شبكة الحاسب الآلي (World Wide Web) وفيه تقوم المؤسسة التعليمية بتصميم موقع خاص بها ولمواد أو برامج معينة لها. ويتعلم المتعلم فيه عن طريق الحاسب الآلي وفيه يتمكن من الحصول على التغذية الراجعة" (Khan, 2001: 5) واما ادارة المعرفة المحوسبة فتعرف بانها عملية اكتساب المهارات و المعرفة خلال تفاعلات مدروسة مع المواد التعليمية التي يسهل الوصول إليها عن طريق استعمال برنامج للتصفح مثل برنامج إنترنت إكسبلورير "Internet Explorer". (الخليفة، 2002:1).

اما اهمية البرامج المحوسبة لتحسين المعرفة ذات التأثير على اداء العمل فيمكن تحديدها بالاتي (عشراوي ، 1996 : 2) - :

1. التحرر من قيود الزمان والمكان يؤدي إلى المرونة، ومن ثم زيادة فرصة المزاوجة بين التعليم والعمل في آن واحد، وهي تطوير وتمكين للذات وزيادة في العدل والمساواة.
2. مساعدة العاملين والمدراء في توفير فرصاً للتدريب الجيد النوعية والقليل التكاليف والذي يتم أثناء العمل وربما في أماكن العمل نفسها.
3. مساعدة المنظمة في توفير إمكانية لزيادة الطاقة الاستيعابية لبرامج التعليم والتدريب وجعل من الممكن تعليم قطاعات مجتمعية لا تستطيع الحصول على التعليم في المؤسسات التقليدية، كما من الممكن زيادة القدرة على ترشيد التعليم لخدمة حاجات المجتمع الضرورية.

ب : مصادر المعرفة

هناك عدد من المصادر التي يمكن من خلالها الحصول على المعرفة اهمها الاتي (Daft & Raymond , 2001 : 607) ، (Robbins , 2003 :367) :-

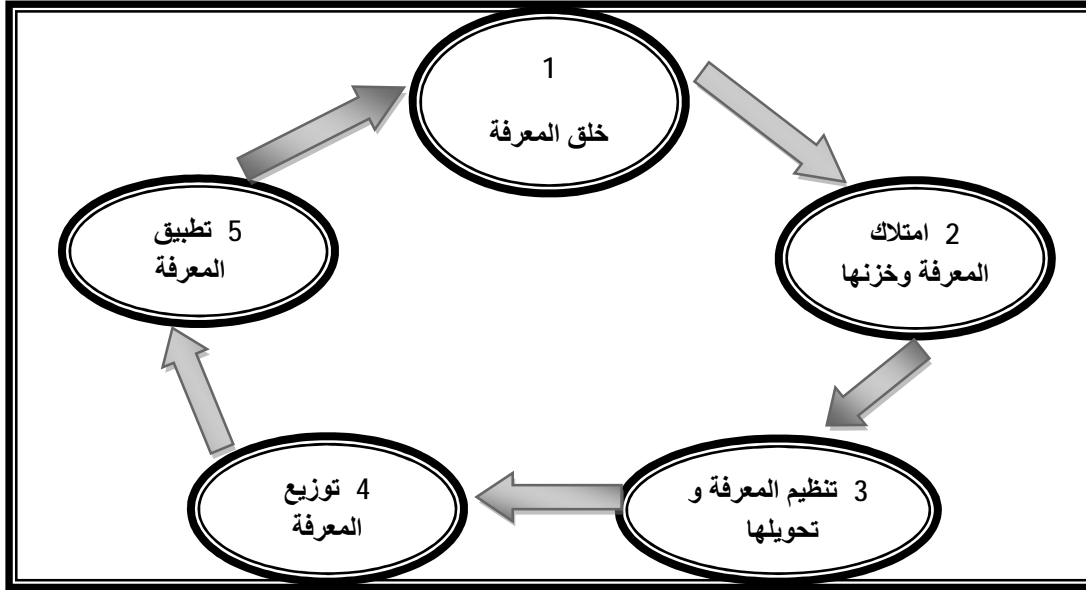
1. اسلوب اهل الرأي والتقليد والعرف : اعتمد الانسان هذا الاسلوب في العصور القديمة حيث كانت المجتمعات الانسانية قبلية ومصدر الحصول على المعرفة هو من خلال رئيس القبيلة.
2. اسلوب الخبرة والتجربة : اذ يرجع الانسان الى معرفته السابقة عن الظواهر والمواقف المشابهة التي مرت به.
3. اسلوب القياس المنطقي والاستدلال : وهو استخدام القياس المنطقي والقوانين التي تحكم الظواهر والاحداث، كمصدر للمعرفة التي يحتاجها في حكمه على الظواهر والامور.
4. الاسلوب الاستقرائي او التجريبي : وهو اسلوب يعتمد على تتبع الجزئيات للوصول منها الى الاحكام العامة، كمصدر للمعرفة لاصدار الاحكام .
5. نقل المعرفة من الافراد الى الوثائق : من خلال تنظيمها على شكل وثائق وتخزين في اماكن خزن مختلفة الاشكال. مثل الاقراص الحاسوبية او المصغرات الفلمية.



6. نقل المعرفة من الفرد : من خلال اقحام العاملين في الشركة في مقابلات مع اصحاب الخبرة وجهاً لوجه بغية رفع مستوى معرفة هؤلاء العاملين من جهة وتطوير شبكات العلاقات التي تربط الافراد مع بعضهم البعض لزيادة المشاركة في المعرفة..
7. المحاولة والخطا: ان الانسان على وفق هذا المصدر ينسب الغموض والحوادث التي يعيش فيها الى المصادفة من دون ان يتمكن من البحث كانت وسيلته الى التكيف معها هي المحاولة او الخطا عله يصل الى حل يزيل به الغموض او يفسر بواسطة الحوادث.
8. التفكير القياسي: يقوم هذا التفكير على الانتقال من المقدمات الى النتائج فاذا قبل الفرد صحة المقدمات فانه يقبل صحة النتائج فالقياس هو استدلال يشتمل على مقدمات ونتائج.

### ج : مراحل تكوين المعرفة

- يتم تكوين المعرفة من خلال الخطوات الاتية ( Robbins , 2003 :367 ) :-
1. خلق المعرفة : يعني ان المعرفة يجب ان تتبكر ويأتي ذلك من خلال مصادر متعددة منها التعلم والابداع والبحث او استيرادها من خارج المنظمة.
  2. امتلاك المعرفة : وتشير الى البحث عن المعرفة من مصادرها وخرنها والاحتفاظ بها لاستخدامها في الوقت الحاضر والمستقبل.
  3. تنظيم المعرفة وتحويلها : يقصد بها تنظيم المعرفة وتحويلها الى مواد مكتوبة وقواعد معرفية يمكن الرجوع اليها في اي وقت للاستفادة منها.
  4. توزيع المعرفة : يقصد به نقل المعرفة الى مستويات المنظمة كافة سواء اكانت اقساماً متكاملة ام افراداً .
  5. استخدام المعرفة وزيادة قيمتها : من خلال تطبيقها والاضافة عليها لتصبح أساساً للتعلم والابتكار. ويمكن توضيح مراحل عملية تكوين المرحلة من خلال الاطلاع على الشكل رقم (1) كما في ادناه :-



الشكل (1) مراحل تكوين المعرفة

Source : Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary (1999) management, six edition, New Jersey, p 367.



#### د : خصائص المعرفة

- ان المعرفة هي فعل انساني راقى ليس فقط لانه ميز الانسان منذ بدء بدرجة التعقيد التي اتسمت بها وانما ايضا لانها كانت تتراكم وتنتقل من جيل لآخر بشكل يحمل معه قدرتنا على البقاء باشكال اخرى ولعل الالم هو اننا مع هذه المعرفة كنا نكتشف باستمرار اننا مزودين باستعدادات وقدرات عالية من اجل ليس فقط هضم المعرفة والخبرة التي تتولد من مصادر خارجية وانما تستطيع ويتميز عن كل الكائنات الاخرى ان تولد المعرفة الجديدة ويمكن ادراج اهم خصائص المعرفة بالاتي (Turban , 2003 :665-666) :-
1. ان المعارف يمكن ان تولد :- ان بعض الشركات لديها خصوبة ذهنية مما يجعلها قادرة على توليد المعرفة الجديدة وهذا ما يمثل الأفراد المبتكرين في الشركة الذين يتم التعويل عليهم في عملية استدامه الابتكار وتوليد المعرفة.
  2. المعرفة يمكن ان تمتلك :- بفعل معدلات التعلم العالي فان اغلب المعارف ذات القيمة من اجل زيادة ثروة الشركات يتم الامساك بها والشركات تمارس دورا كبيرا في تحويل المعرفة التي تمتلكها الى براءات اختراع.
  3. المعرفة متجذرة في الأفراد :- ليس كل المعرفة في الشركة هي صريحة ومنظورة فالكثير من المعرفة التنظيمية يحتف طبها بشكل خلال في رؤوس الافراد فهناك معرفة فطرية متجذرة نحن مزودون بها كإماتات ذهنية وهي قابلة للتحويل الى معرفة صريحة ومنظورة.
  4. المعرفة يمكن ان تخزن :- ان المزيد من المعرفة يمكن تخزينها خارجيا وان ما تم تخزينه خلال العشرين سنة الماضية هو اكثر مما استطاعت البشرية خلال تاريخها السابق.
  5. ان المعرفة يمكن ان تصف :- جانب المعرفة المتجذرة الضمنية والمعرفة الخارجية الصريحة وهناك انماط اخرى من التصنيفات للمعرفة كما هو الحال في معرفة الادلة ومعرفة العملية تتعلق بكيفية عمل الاشياء ومعرفة المهارة وتتعلق بمعرفة كيفية عمل الاشياء .

#### هـ : ايجابيات المعرفة المحوسبة

هناك مجموعة من الايجابيات التي يحققها المعرفة المحوسبة منها (Khan,1997:12-16) :-

1. انخفاض الكلفة : عن طريق هذه المعرفة المحوسبة فإنه بالإمكان تخفيض كلفة السفر وكلفة المراجع والكتب
2. النشر الإلكتروني : اذ تتيح الشبكة العنكبوتية آلية سهلة للنشر الإلكتروني
3. إتاحة الفرص المتساوية للمتعلمين : إن بيئات التعليم الإلكتروني بيئات غير مميزة لذا تعد وسيطاً متميزاً لتقديم فرص الدخول المتساوي للمستخدمين إلى عالم المعلومات بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، أعمارهم، أعراقهم، وأنواعهم وأجناسهم ولغاتهم
4. مواكبة التطورات الحديثة والاكتشافات الجديدة : فقد أصبح الوصول إلى الاكتشافات الجديدة
5. اكتساب خبرات متعددة : إن دروس التعليم الإلكتروني يمكنها الاستفادة من ميزة المصادر المتاحة على الشبكة العنكبوتية والتي وفرها خبراء من مختلف مجالات المعرفة فمجتمع الاتصال الإلكتروني يضم خبراء خارجيين ومحاضرين وضيوفاً.

#### و: سلبيات المعرفة المحوسبة

- على الرغم من تعدد الايجابيات المنبثقة عن المعرفة المحوسبة إلا أنه لا يخلو من السلبيات التي أشار إليها العديد من الكتاب والباحثين، نذكر منها الآتي (الموسى : 2002، 18-20) :-
1. تطوير المعايير : تواجه المعرفة المحوسبة مجموعة من المصاعب التي قد تطفئ بريقه وتعيق انتشاره بسرعة. ومن أهمها قضية المعايير المعتمدة.
  2. الخصوصية والسرية : إن حدوث هجمات على المواقع الرئيسية في الإنترنت من العديد من المجاميع
  3. التصفية الرقمية : هي مقدرة المؤسسات التعليمية الإلكترونية على تحديد نطاق الاتصالات والأزمنة بالنسبة للمؤسسات الأخرى والأشخاص.
  4. التدريب المستمر: حيث تظهر في المعرفة المحوسبة الحاجة المستمرة لتدريب ودعم المتعلمين والإداريين في المستويات كافة.
  5. قلة الوعي بأهمية المعرفة المحوسبة : حيث أن انخفاض وعي أفراد المجتمع بما يتعلق بمضمون المعرفة المحوسبة وأهميته والفوائد المرجوة منه قد أدى بالتالي إلى اتخاذ الكثير منهم مواقف سلبية تجاهه.
  6. إضعاف العلاقة التفاعلية بين العاملين من جهة والمدراء من جهة أخرى.





## ثانيا : اداء العمل

### أ: مفهوم اداء العمل

تباين آراء الباحثين في التعبير عن مفهوم اداء العمل بين الاهتمام الضيق بتحقيق اهداف محددة لجانب معين في المنظمة وبين الاطار الاوسع الذي حاول استيعاب مفهوم المنظمة ككل وتحقيق الاهداف على مستوى المنظمة الكلي ومن ابرز هذه التعاريف تعريف (Gibson et) الذي عرف اداء العمل على انه قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها من خلال استعمال الافضل للموارد المتاحة لديها بطريقة كفوة وفاعلة (Gibson et al , 2003 : 324) من ناحية اخرى عرفه (Daft) اداء العمل بشكل اوسع حيث عرفه على انه ذلك الاداء الذي يساعد على تحقيق تلك النتائج المرغوبة التي تسعى اليها المنظمة ( Daft, 2004 : 233 ) .

### ب: اسباب الاهتمام باداء العمل

هنالك عدد من الاسباب التي تبرر الاهتمام المتزايد باداء العمل ومن ابرز هذه الاسباب هي (Torrington & Hall , 1998 : 243):-

- 1- طبيعة العمل المتغيرة.
- 2- المنافسة المتزايدة.
- 3- الابتكارات والتحسين المستمر.
- 4- الجوائز الوطنية والدولية.
- 5- التغير في الادوار التنظيمية.
- 6- التغير في الطلبات الخارجية.
- 7- قوة تكنولوجيا المعلومات.

### ج: العوامل المؤثرة على اداء العمل

- هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على اداء العمل في تحقيق اهداف المنظمة ومن ابرز هذه العوامل يمكن اجمالها بالاتي (Robbins & Coulter , 1999 :354):-
1. القدرات التنظيمية والتعلم : المنظمة التي ترغب بالحصول على اداء افضل للعمل لابد لها من ربط مقدراتها التنظيمية ببيئتها الخارجية والتعلم والاستفادة من كافة التغييرات التي تحدث فيها.
  2. الموارد التنظيمية : هناك العديد من الموارد ذات التأثير على اداء العمل والتي يجب ان تؤخذ بنظر الاعتبار منها موارد مادية وبشرية ورأسمالية و موارد تكنولوجية وغيرها من الموارد.
  3. القيادة والرؤية : تعد الرؤية التنظيمية موردا نادرا لان الرؤيا الطويلة الامد تعد عامل نجاح لخلق الحماس والابداع والتغيير، وعندما تنفذ القيادة رؤية واضحة وتنافسية فانها تحدد الموقع التي تريد المنظمة الوصول اليه وهذا كله يؤثر على اداء العمل في المنظمة.
  4. العوامل البيئية : ويتمثل اثر هذا العامل على اداء العمل بعدد من الصور والاشكال ، اهمها حجم المنافسة في القطاع الذي تعمل فيه وطبيعة النشاط الذي تقوم به المنظمة والقطاع الذي تعمل فيه وغيرها من العوامل الخارجية .





### المبحث الثالث/ الجانب التطبيقي

تم الحصول على بيانات البحث من خلال أعداد استمارة استبيان تتألف من محورين بعد الاطلاع على عدد من النماذج المتعمدة سابقا في اعداد البحوث في هذا المجال وكما يأتي :-  
 اولاً : محور المعرفة المحوسبية : حيث تضمن هذا المحور (15) سؤال ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بالمعرفة المحوسبية والتي يمكن من خلال قياس مدى استخدام الشركة للمعرفة المحوسبية ومدى الاستفادة منها في دعم اداء العمل بالاضافة الى الفقرات الاخرى المتعلقة بهذا المحور.  
 ثانياً : محور اداء العمل : حيث تضمن هذا المحور (159) سؤال ايضا ذات علاقة مباشرة وغير مباشرة باداء العمل ويمكن من خلالها معرفة اهم العوامل التي تؤثر على اداء العاملين في الشركات .  
 تم استخدام البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS) في ادخال وتحليل بيانات البحث حيث تم اعضاء الرمز (1) الى الاجابة لا اتفق تماما والرمز (2) الى الاجابة لا اتفق والرمز (3) الى الاجابة نوعا ما والرمز (4) الى الاجابة اتفق والرمز (5) الى الاجابة اتفق تماما وذلك لغرض المساعدة في عملية ادخال وتحليل البيانات ويمكن من خلال الجدول رقم (1) و(2) عرض التكرارات لكل اجابة من هذه الاجابات ولكافة الأسئلة علما بان (\*) تشير الى التكرار و(\*\*) تشير الى التكرار النسبي وكما يأتي :-  
 الجدول (1) يبين التكرارات والتكرار النسبي لأسئلة المحور الأول (محور المعرفة المحوسبية)

الأسئلة الإيجابية		لا اتفق	نوعا ما	اتفق	اتفق تماما
Q1	*	4	8	14	3
	**	13.3	26.7	46.7	10.0
Q2	*	4	8	11	7
	**	13.3	26.7	36.7	23.3
Q3	*	3	6	9	11
	**	10.0	20.0	30.0	36.7
Q4	*	1	7	13	9
	**	3.3	23.3	43.3	30.0
Q5	*	6	12	5	6
	**	20.0	40.0	16.7	20.0
Q6	*	1	11	11	4
	**	3.3	36.7	36.7	13.3
Q7	*	10	8	9	1
	**	33.3	26.7	30.0	3.3
Q8	*	1	7	16	6
	**	3.3	23.3	53.3	20.0
Q9	*	2	8	12	8
	**	6.7	26.7	40.0	26.7
Q10	*	4	4	10	12
	**	13.3	13.3	33.3	40.0
Q11	*	6	7	11	4
	**	20.0	23.3	36.7	13.3
Q12	*	6	7	8	7
	**	20.0	23.3	26.7	23.3
Q13	*	1	8	6	13
	**	3.3	26.7	20.0	43.3
Q14	*	4	6	15	4
	**	13.3	20.0	50.0	13.3
Q15	*	7	5	10	7
	**	23.3	16.7	33.3	23.3



الجدول (2) يبين التكرارات والتكرار النسبي لأسئلة المحور الثاني (محور أداء العمل)

اتفق تماما	اتفق	نوعا ما	لا اتفق	لا اتفق تماما	الإجابة الأسئلة	
					*	**
8	16	5	1	0	*	Q1
26.7	53.3	16.7	3.3	0	**	
11	11	7	1	0	*	Q2
36.7	36.7	23.3	3.3	0	**	
5	10	11	3	1	*	Q3
16.7	33.3	36.7	10.0	3.3	**	
7	13	5	4	1	*	Q4
23.3	43.3	16.7	13.3	3.3	**	
9	9	6	4	2	*	Q5
30.0	30.0	20.0	13.3	6.7	**	
8	10	8	3	1	*	Q6
26.7	33.3	26.7	10.0	3.3	**	
6	15	8	1	0	*	Q7
20.0	50.0	26.7	3.3	0	**	
6	18	5	1	0	*	Q8
20.0	60.0	16.7	3.3	0	**	
12	9	6	3	0	*	Q9
40.0	30.0	20.0	10.0	0	**	
7	9	9	4	1	*	Q10
23.3	30.0	30.0	13.3	3.3	**	
10	13	5	0	2	*	Q11
33.3	43.3	16.7	0	6.7	**	
10	14	5	1	0	*	Q12
33.3	46.7	16.7	3.3	0	**	
12	9	7	2	0	*	Q13
40.0	30.0	23.3	6.7	0	**	
11	14	5	0	0	*	Q14
36.7	46.7	16.7	0	0	**	
12	11	6	0	1	*	Q15
40.0	36.7	20.0	0	3.3	**	

نلاحظ من الجداول اعلاه بان معظم الاجابات على الاسئلة تراوحت بين اتفق واتفق تماما وهذا يدل على اهمية المعرفة المحوسبة والاهتمام الكبير بها من قبل الشركة بالإضافة الى رغبة معظم افراد العينة بالاستفادة من ايجابيات هذه المعرفة في رفع مستوى الاداء فيها.



جدول (3) نتائج تحليل محور المعرفة المحوسبة

معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة
0.28	0.97	3.47	Q1
0.27	0.99	3.70	Q2
0.29	1.14	3.87	Q3
0.21	0.83	4.00	Q4
0.34	1.12	3.30	Q5
0.32	1.10	3.40	Q6
0.35	1.03	2.90	Q7
0.19	0.76	3.90	Q8
0.23	0.90	3.87	Q9
0.26	1.05	4.00	Q10
0.35	1.15	3.30	Q11
0.37	1.25	3.40	Q12
0.31	1.21	3.90	Q13
0.28	1.01	3.57	Q14
0.34	1.20	3.50	Q15
	1.05	3.61	المتوسطات

بعد تحليل البيانات اظهرت النتائج بان اهتمام الشركات بالمعرفة المحوسبة ومدى ادراك افراد العينة لاهمية هذه المعرفة وتأثيرها على اداء العمل كانت ايجابية حيث تراوحت معدلات الوسط الحسابي بين (3,30 - 4) باستثناء السؤال السابع علما بان المعدل الطبيعي للوسط الحسابي هو (3) اما الانحراف المعياري فقد تراوحت معدلاته بين (0,76 - 1,25) وبمعامل اختلاف تراوح بين (0,19 - 0,35) وهذا يدل على اتفاق تام بين افراد العينة على اهمية المعرفة المحوسبة في شركاتهم وضرورة الاهتمام بها وتحديثها وفقا لآخر التطورات في هذا المجال.

الجدول (4) نتائج تحليل محور اداء العمل

معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة
0.19	0.77	4.03	Q1
0.21	0.87	4.07	Q2
0.29	1.01	3.50	Q3
0.29	1.09	3.70	Q4
0.34	1.25	3.63	Q5
0.29	1.09	3.70	Q6
0.20	0.78	3.87	Q7
0.18	0.72	3.97	Q8
0.25	1.02	4.00	Q9
0.31	1.10	3.57	Q10
0.27	1.07	3.97	Q11
0.20	0.80	4.10	Q12
0.24	0.96	4.03	Q13
0.17	0.71	4.20	Q14
0.23	0.96	4.10	Q15
	0.95	3.90	المتوسطات

بعد تحليل البيانات اظهرت النتائج بان اهتمام الشركات باداء العمل ومدى ادراك افراد العينة لمدى اهتمام الشركة باهم العوامل المؤثرة على ادائهم وتوفير كافة المستلزمات لرفه اداء عملهم كانت ايجابية حيث تراوحت معدلات الوسط الحسابي بين (3,50 - 4,10) اما الانحراف المعياري فقد تراوحت معدلاته بين (0,71 - 1,25) وبمعامل اختلاف تراوح بين (0,17 - 0,34) وهذا يدل على اتفاق تام جدا بين افراد العينة على ادراكهم لأهمية المعرفة المحوسبة في رفع ادائهم والى ضرورة اهتمام الشركة بتوفير كافة المستلزمات التي تؤثر على ادائهم وبالشكل الذي يرفع مستوى ادائهم.

#### اختبار فرضية البحث

يمكن اختبار فرضية البحث من خلال ايجاد علاقة الارتباط بين متوسطات كل من (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) لمحور المعرفة المحوسبة ومحور اداء العمل ، هي بلغت قيمة الارتباط (1) وهذا يؤكد فرضية البحث في وجود علاقة طردية بين الاستفادة من المعرفة المحوسبة ورفع مستوى اداء العمل.



## المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً : الاستنتاجات

1. ان المعرفة المحوسبة تؤثر وبشكل كبير على اداء العمل وبالتالي على نجاح المنظمة وقدرتها على تنفيذ خططها وبرامجها وبالتالي تحقيق اهدافها وغاياتها النهائية بكفاءة وفاعلية.
2. ان ممارسة المعرفة المحوسبة يجب ان تواكب التطورات والتقدمات الكبيرة الذي يشهدها العالم وخاصة بالدول المتقدمة.
3. تتباين مستويات استخدام المعرفة المحوسبة وذلك وفق لعدد من الاسس والعوامل المؤثرة والتي يختلف من شركة الى اخرى .
4. تؤثر العمليات المعرفية المحوسبة على اداء العاملين داخل المنظمة وتؤثر على تحقيق اهدافها وبمختلف المجالات.
5. تساعد المعرفة المحوسبة على قدرة الافراد العاملين على تنفيذ المهام والواجبات التي يكلفون بها.
6. تؤثر المعرفة المحوسبة على انماط السلوك للأفراد داخل المنظمة.
7. تساعد المعرفة المحوسبة على تحديد احتياجات المنظمة من برامج التدريب وتطوير القوى العاملة.
8. تحفز المعرفة المحوسبة العاملين على زيادة الاتصالات و التفاعلات فيما بينهم.
9. تسهل المعرفة المحوسبة عمليات تبادل المعلومات وتنظم عمليات الاتصال داخل المنظمة وبين كافة العاملين فيها.
10. ان ادارة المعرفة يتم الاعتماد عليها من قبل الادارة العليا للمنظمة وبشكل كبير في حين ان المعرفة المحوسبة يتم استخدامها من قبل اي عامل في الشركة.
11. تساعد المعرفة المحوسبة على توطيد علاقة المنظمة مع الجهات الخارجية التي تتعامل معها.
12. هناك العديد من العوامل على تؤثر على مستوى اداء العاملين.
13. تتفاوت مستوى اداء العاملين استنادا الى اجراءات وسياسات الشركة.

### ثانياً : التوصيات

1. زيادة الاهتمام بالمعرفة المحوسبة وادواتها وذلك لما لها من تأثير كبير على نجاح المنظمة وعلى اداء العمل فيها.
2. توسيع مجالات المعرفة المحوسبة لتشمل كافة الانشطة التي تتعامل معها المنظمة.
3. ضرورة تحويل الاهتمام للشركة بالمعرفة المحوسبة من المجالات الخاصة بالشركة والاهدافها الى كافة مواقع الشركة ومنها اداء العمل.
4. تشجيع العاملين على اشتراكهم في برامج التدريب والتطوير لرفع مستوى ادائهم وخاصة بالبرامج الحاسوبية.
5. ضرورة قيام الشركة باستقطاب العاملين الذي يتمتعون بخلفية علمية قوية وذلك من اجل تحسين اداء الشركة ككل .
6. إسناد المهام والمناصب الادارية التي تتطلب مهارة ومعرفة عالية بمجالات الحاسوب الى الاشخاص المناسبين.
7. اعتماد مبدأ المشاركة بالمعرفة المحوسبة بين الادارة والعاملين .
8. توفير شبكات اتصالات حديثة داخل المنظمة وذلك لتسهيل عملية نقل المعلومات والمعرفة بين كافة اعضاء المنظمة.
9. الاهتمام بعملية تقييم الاداء للعاملين وذلك من اجل تشخيص نقاط القوة والعمل على تعزيزها وتشخيص نقاط الضعف والعمل على معالجتها.
10. الاهتمام ببناء علاقات قوية مع كافة الجهات التي تتعامل معها الشركة وذلك لضمان الحصول على المعرفة المحوسبة المناسبة وفي الوقت المناسب.
11. الاهتمام بعمليات معالجة وتحليل البيانات وذلك لضمان الحصول على معرفة المحوسبة جيدة يمكن ان تعتمد عليها في صنع القرارات المهمة.
12. الاعتماد على معايير موضوعية في تقييم اداء العاملين.
13. توفير كافة المستلزمات التي تساعد على رفع اداء العاملين.



## المصادر:-

1. عشراوي ، حنان (1996) الاجتماع التأسيسي للشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد ، عمان .
2. موسى ، عبد العزيز (2002) التعليم الالكتروني: مفهومه، خصائصه، فوائده، عوائقه ، ندوة مدرسة المستقبل المنعقدة في جامعة الملك سعود ، الرياض .
3. الخليفة ، هند (2002) "الاتجاهات والتطورات الحديثة في خدمة التعليم الالكتروني: دراسة مقارنة بين النماذج الأربعة للتعليم عن بعد" ندوة مدرسة المستقبل المنعقدة في جامعة الملك سعود ، الرياض .
4. Daft , Richard & Marcia , Dorothy (2001) Understanding management , third edition .
5. Daft , Richard , & Raymond , N (2001) Organizational Behavior , first edition.
6. Daft , Richard , (2004) organization theory and design , eight edition.
7. Gibson , James L & Donnelly , James H & Ivancevich , John M &Konoposke , Robert (2003) Organizations : Behavior structure processes , 11 edition , New York .
8. Holsppe , S & Hoshi , J (1999) Analysis Knowledge computerize of management Frame works Journal of Public Administration.
9. Khan ,H , Bedroll (1997) Web-Based Instruction, Englewood Cliffs, N.J\_ Educational Technology Publications.
10. Khan ,H , Bedroll (2001) A framework for Web-based learning In B. H. : Web-based training Englewood Cliffs, NJ Educational Technology Publications.
11. Martinets, J, (2001) Knowledge computerize Management in business corporate , Journal of Knowledge Management.
12. Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary (1999) management, six edition, New Jersey.
13. Robbins, Stephen P. (2003) Organizational Behavior, ten edition , New Jersey.
14. Torrington , Derek & Hall , Laura (1998) Human resource management , four edition , Italy.
15. Turban ,Rainer (2003) introduction to formation technology , third edition.
16. Zorn, T. (2004) Knowledge computerize Management and ecommerce organizing Journal Technology of management Fashion.