



جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة كربلاء \_ كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال / الدراسات العليا

دبلوم عالي / ادارة مشاريع

**دور نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية  
دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة  
للصناعات المطاطية والاطارات**

بحث مقدم إلى مجلس الكلية الادارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء وهو جزء من  
متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في علوم ادارة المشاريع

تقدمت به

فاطمة فليح مبارك

أشرف

م.د. امير غانم العوادي

م2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا

الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ"

صدق الله العلي العظيم

سورة المجادلة : الآية (11)

## اقرار المشرف

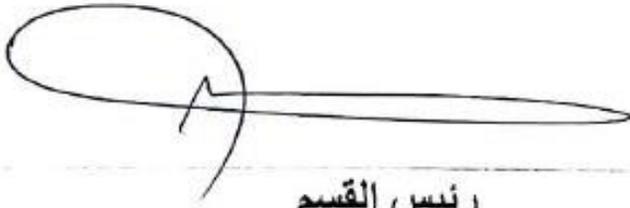
اشهد ان اعداد البحث الموسوم بـ(دور نظام ادارة المعرفة  
في تصميم العمليات الانتاجية )  
والتي تقدمت بها الطالبة (فاطمة فليح مبارك  
) قد جرى تحت اشرافي في جامعة كربلاء /كلية الادارة  
والاقتصاد, وهي جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي  
في ادارة المشاريع.



المشرف: م . د امير غاتم العوادي  
التاريخ: / / 2021

توصية السيد رئيس القسم

( )



رئيس القسم

/

## اقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءً على اقرار المشرف العلمي والخبير اللغوي على البحث الدبلوم العالي / ادارة جودة قسم ادارة الاعمال/ للطلبة ( فاطمة فليح مبارك ) الموسوم بـ ( دور نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية ) ارشح هذه البحث للمناقشة.



أ.د. محمد حسين كاظم الجبوري

رئيس لجنة الدراسات العليا  
معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

## مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الادارة والاقتصاد/جامعة كربلاء على توصية لجنة المناقشة



أ.د. علاء فرحان طالب

عميد كلية الادارة والاقتصاد



## اقرار الخبير اللغوي

اقر بان البحث الموسوم بـ (دور نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية) والعائدة لطالبة الدبلوم العالي (فاطمة فليح مبارك) / قسم ادارة الاعمال / ادارة المشاريع قد جرت مراجعتها من الناحية اللغوية من قبلي حتى اصبحت ذات اسلوب لغوي سليم وخالٍ من الاخطاء اللغوية ولأجله وقعت...



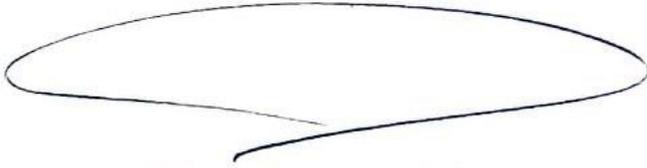
أ. د. محسن تركي عطية

جامعة القادسية/كلية الآداب

2021/ /

## اقرار الخبير العلمي

اقر بان البحث الموسوم بـ ( دور نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية) تم تقويمها علمياً من قبلي ولأجله وقعت...



أ.د. فيصل علوان الطائي

كلية الادارة والاقتصاد /

جامعة كربلاء

2021/ /

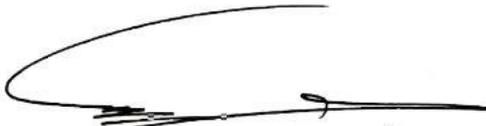
## اقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن اعضاء لجنة المناقشة باننا اطلعنا على بحث الدبلوم العالي الموسوم بـ ( دور نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية ) والمقدم من الطالبة (فاطمة فليح مبارك ) وقد ناقشنا الطالب في محتوياته وفيما له علاقة به, ووجدنا انه جدير بالقبول لنيل درجة الدبلوم العالي في ادارة المشاريع بتقدير (أمتياز )



أ. د. محمود فهد عبد علي  
جامعة كربلاء/كلية الادارة والاقتصاد

(رئيساً)



أ. د. امير غانم العوادي  
جامعة كربلاء/كلية الادارة

(عضواً ومشرفاً)



أ. د. اميمة حميد عبدالله  
جامعة كربلاء/كلية الادارة والاقتصاد  
والاقتصاد

(عضواً)

## الإهداء

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب

إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

(والدي العزيز)

إلى القلب الكبير

إلى من ارضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

(والدتي الحبيبة)

إلى القلب الناصع بالبياض

(أخوتي)

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة

إلى رياحين حياتي

إلى الروح التي سكنت روحي

الان تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو

بحر الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الاخوة البعيدة

إلى (اصدقائي)

## شكر وتقدير

أحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا ملئ السموات والأرض على ما أنعم به علي  
فهو العلي القدير .

بعد أن اكرمني الله عز وجل في اكمال هذه الدراسة التي ارجو منها أن تقدم الفائدة  
للدراسات الأخرى.

لو كانت مشاعر الانسان ...توصف باللسان ...لعجز البيان

فإليك مني أسمى معاني الشكر والتقدير

الدكتور امير غانم العوادي

واخص بالذكر لجنة المناقشة الذين منحوني وقتهم الثمين لقراءة هذه الدراسة بعناية ملموسة  
والتفضل بوضع التعديلات التي ستضيف اليها القيمة . وشكري وتقديري إلى محكمي الاستبانة الذين  
عرضت عليهم استبانة البحث لأرائهم السديدة في تطوير هذه الاداة وإغنائها . وكذلك الاساتذة المقوم العلمي  
والمصحح اللغوي ؛ لبذلهم الجهد الكبير من اجل اخراج هذا البحث بشكله النهائي . ولا يفوتني ان اتقدم  
بالشكر والتقدير لجميع العاملين بالشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات في الديوانية  
واطلب من الله ان يوفقهم في حياتهم العملية.

وأخيرا وليس أخرا لن أنسى كل من له الفضل في منحي

النصح والتوجيهات لإخراج هذا العمل المتواضع إلى حيز الوجود .

## المستخلص

سعى هذا البحث إلى التعرف على دور نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية ، واعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي ،وتتمثل مشكلة البحث حول نظام ادارة المعرفة وما هو دورها في نجاح تصميم العمليات الانتاجية وهل تقوم الشركة بتطبيق نظام ادارة المعرفة وتمحورت مشكلة الدراسة حول سؤال رئيس مفاده : هل لنظام ادارة المعرفة دور في نجاح تصميم العمليات الانتاجية؟تتمثل الاهمية في بناء الاطار معرفي لمتغيرات البحث الرئيسية ( نظام ادارة المعرفة ، وتصميم العملية الانتاجية ) وابعادهما الفرعية ، واعتمده البحث على ثلاث فرضيات رئيسيات الأولى تفترض (هل هناك علاقة ارتباط بين نظام ادارة المعرفة و تصميم العمليات الانتاجية) والثانية (هل هناك علاقة تأثير لنظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية )،والاخرى( لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية (الأثر المتعدد )، واختيرت شركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات في الديوانية مجتمعاً لتطبيق الدراسة وكانت عينة الدراسة مكونة من (65) فرداً، واستخدمت الاستبانة بوصفها اداة رئيسة لجمع البيانات ، وجرى تحليلها بواسطة برنامج SPSS ، ومجموعة مناسبة من مقاييس الاحصاءات الوصفية ( الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ،معامل الاختلاف ، شدة الاهمية ،معامل الارتباط البسيط ، معامل الارتباط الخطي المتعدد، معامل الانحدار البسيط ، معامل الانحدار الخطي المتعدد)وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من الاستنتاجات ومن أهمها اثبتت النتائج الاحصائية أن نظام ادارة المعرفة ترتبط على المستوى الكلي وعلى المستوى الابعاد بعلاقة ايجابية وقوية مع تصميم العمليات الانتاجية . وقد اختتم البحث بعدد من التوصيات وابرزها يوصي الباحث بتبني ابعاد نظام ادارة المعرفة من اجل تعزيز تصميم العمليات الانتاجية عبر استخدام برامج متطورة ،توفير موارد بشرية كفؤة ، تركيز على العمليات الخاصة بنظام

**الكلمات المفتاحية:** تضمن الفصل الأول على مبحثين كان المبحث الأول منهجية البحث ، والمبحث الثاني احتوى الدراسات السابقة. وجاء الفصل الثاني ايضا بمبحثين حيث جاء المبحث الأول بنظام ادارة المعرفة ، والمبحث الثاني بتصميم العمليات الانتاجية. اما الفصل الثالث فكان بأربعة مباحث المبحث الاول صدق وثبات الاستبانة ،والمبحث الثاني الوصف والتشخيص ، المبحث الثالث اختبار علاقات الارتباط ، والمبحث الرابع اختبار علاقات التأثير .والفصل الرابع ايضا من مبحثين كان المبحث الأول الاستنتاجات والمبحث الثاني التوصيات. ادارة المعرفة

## المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الاهداء
ت	شكر وامتنان
ث	المستخلص
ج	المحتويات
د	قائمة الاشكال
د	قائمة الجداول
ر	قائمة الملاحق
1	المقدمة
2	الفصل الاول / منهجية البحث و الدراسات السابقة
7_3	المبحث الاول: منهجية البحث
3	اولاً: مشكلة البحث
4	ثانياً: اهمية البحث
4	ثالثاً: اهداف البحث
5	رابعاً: المخطط الفرضي
5	خامساً: فرضيات البحث
6	سادساً: منهج البحث

6	سابعا: مجتمع العينة
6	ثامنا: حدود البحث
6	تاسعا: ادوات جمع البيانات
7	عاشرا: الاساليب الاحصائية
14_8	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
37_15	الفصل الثاني / الاطار النظري للمتغيرات البحث
16	المبحث الاول: نظام ادارة المعرفة
30	المبحث الثاني: تصميم العمليات الانتاجية
38	الفصل الثالث / الجانب العملي للبحث
39	المبحث الاول : صدق وثبات الاستبانة
41	المبحث الثاني: الوصف والتشخيص
48	المبحث الثالث: اختبار علاقات الارتباط
54	المبحث رابع: اختبار علاقات التأثير
59	الفصل الرابع / الاستنتاجات والتوصيات
71_64	المصادر

### قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	ت
5	المخطط الفرضي للبحث	1
19	يوضح الشكل الهرمي نظام ادارة المعرفة	2
27	يوضح ابعاد نظام ادارة المعرفة	3

44	يمثل ترتيب المتغيرات عينة البحث حسب الوسط الحسابي الابعاد نظام ادارة المعرفة	4
47	تمثيل اجابات عينة البحث حسب الوسط الحسابي الابعاد تصميم العمليات الانتاجية	5

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	ت
8	الدراسات العربية المتعلقة بنظام ادارة المعرفة	1
10	الدراسات الاجنبية المتعلقة بنظام ادارة المعرفة	2
11	الدراسات العربية المتعلقة بتصميم العمليات الانتاجية	3
12	الدراسات الاجنبية المتعلقة بتصميم العمليات الانتاجية	4
19	يوضح مفاهيم نظام ادارة المعرفة	5
26	يوضح ابعاد نظام ادارة المعرفة حسب توجهات بعض الباحثين	6
31	يوضح مفاهيم تصميم العمليات الانتاجية	7
34	يوضح ابعاد تصميم العملية	8
39	يبين تحديد كل متغير وكل بعد وتحديد مصدر الحصول على المقاييس وعدد الفقرات	9
40	التأكيد كرونباخ ألفا	10
41	الوصف والتشخيص البعد التقنية	11
42	الوصف والتشخيص لبعد المعلومات	12
43	الوصف والتشخيص لبعد الافراد	13
44	الوصف والتشخيص لبعد اختيار تركيز العملية	14
45	الوصف والتشخيص لبعد مرونة الموارد	15

46	الوصف والتشخيص لبعء مشاركة الزبون	16
48	يوضح معاملات الارتباط وقيمة الارتباط المعنوية الفرضية الاولى	17
50	يوضح معاملات الارتباط وقيمة الارتباط المعنوية الفرضية الثانية	18
51	يوضح معاملات الارتباط وقيمة الارتباط المعنوية الفرضية الثالثة	19
52	يوضح نتائج علاقات الارتباط بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية	20
53	يوضح ترتيب قوة العلاقة بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية	21
55	نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير بعء التقنية في تصميم العمليات الانتاجية	22
55	نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير بعء المعلومات في تصميم العمليات الانتاجية	23
56	نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير بعء الافراد في تصميم العمليات الانتاجية	24
57	نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير نظام ادارة المعرفة بأبعاده في تصميم العمليات الانتاجية	25
58	نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير بعء الأثر المعتمد الابعاد نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية	26

## الملاحق

ت	الموضوع
1	اسماء السادة المحكمين
2	استمارة الاستبانة

## المقدمة

إن التطورات التي تشهدها المعرفة في البيئة التنظيمية وتطور احتياجات منظمات الأعمال من تكنولوجيا ، وموارد بشرية ، ومستلزمات العمل وغيرها زادت من أهمية الاساليب التي توفر المعرفة للمنظمات ، ولا شك ان نظام ادارة المعرفة هي أحد أهم الوسائل التي تسهم في تطوير وتوفير وتخصص وابتكار المعرفة التي تحتاجها المنظمات في اعمالها ، وتواجه المنظمات المعاصرة على اختلاف انواعها موجة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية والتقنية ، فتعتمد تلك الثورة على المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الامثل للمعلومات المتدفقة، الناتجة عن التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الالي والشبكة العالمية للاتصالات ، ونتيجة تلك التحولات اصبحت نظام ادارة المعرفة تمثل المصدر الأكثر أهمية ، بل اصبحت العامل الاقوى والأكثر تأثيرا وسيطرة في نجاح المنظمة او فشلها ، كما أن نجاح تصميم العملية الانتاجية من اختيار تركيز العملية والمرونة الموارد و مشاركة الزبون، لاسيما في بيئة متنوعة ثقافيا واجتماعيا مثل البيئة العراقية ، يسهم في نجاحه وتحسينه ليصل لمستويات عالية . وقد تم اختيار الشركة العامة الصناعات المطاطية والاطارات في الديوانية لتطبيق الجانب الميداني للبحث كونها تتعامل مع شريحة كبيرة ومتنوعة من المجتمع العراقي . أن التطورات الهائلة في الانظمة والادوات وتقنية المعلومات والاتصالات لا تخلق المعرفة بحد ذاتها ، فهي أشبه بالأنابيب او وسائل نقل البيانات والمعلومات ، لتؤكد وضمن هذه السياق أدبيات ادارة المعرفة والادارة المنظمة، إن المقدره المنظمة ما هي الا نتيجة تكامل المعرفة بوصفها موجودا استراتيجيا ، يعتمد على التفاعل الاجتماعي و فرق الاتصال الكفوء والثقة والتعاون بين الأعضاء ، اكثر من اعتماده على التقنية والمعلومات .

ومن أجل تحقيق اهداف البحث فقد تم هيكلته في أربعة فصول كالآتي :تضمن الفصل الأول على مبحثين كان المبحث الأول منهجية البحث ، والمبحث الثاني احتوى الدراسات السابقة. وجاء الفصل الثاني ايضا بمبحثين حيث جاء المبحث الأول بنظام ادارة المعرفة ، والمبحث الثاني بتصميم العمليات الانتاجية. اما الفصل الثالث فكان بأربعة مباحث المبحث الاول صدق وثبات الاستبانة ،والمبحث الثاني الوصف والتشخيص ، المبحث الثالث اختبار علاقات الارتباط ، والمبحث الرابع اختبار علاقات التأثير . والفصل الرابع ايضا من مبحثين كان المبحث الأول الاستنتاجات والمبحث الثاني التوصيات.

## الفصل الاول

منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

المبحث الاول : منهجيه البحث .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة.

## المبحث الاول

### منهجية البحث

#### توطئة

تمثل منهجية البحث المنهج الأساس للدراسة الحالية , لأنها توضح للباحث الطريق الصحيح الذي يمكنه من الوصول إلى الأهداف المطلوبة, إذ أنّ المنهجية تعمل على تحديد مشكلة البحث وأهميتها وأهدافها وتصميم المخطط الفرضي للدراسة فضلاً عن التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة وكالاتي:-

#### أولاً : مشكلة البحث

تعد المعرفة من اهم الموارد التي تحتاجها المنظمات في عالم الاعمال المعاصر ، ولا شك ان نظام ادارة المعرفة هي أحد اهم الوسائل التي تسهم في توفير وتخصيص وتطوير وابتكار المعرفة التي تحتاجها المنظمات في اعمالها ، ونظرا لأهمية نظام ادارة المعرفة وما يصاحبها من تغييرات بيئية تؤثر ، وإن أغلب الشركات تعيش في بيئة (ديناميكية ) متغيرة وغير مستقرة مما حفز لاختيار الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات كمجال للبحث ،وتتمثل مشكلة البحث حول نظام ادارة المعرفة وما هو دورها في نجاح تصميم العمليات الانتاجية ونجاح عمل منظمات الاعمال في تحقيق الميزة التنافسية لها بين المنظمات في نفس مجال الصناعة ،ومعرفة مدى تبني الشركة المبحوثة أهمية نظام إدارة المعرفة كونه توجهها معاصرا ، وهل تقوم الشركة بتطبيق نظام ادارة المعرفة فيها ، ومن هنا تبلورت مشكلة البحث في التعرف على طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات من خلال السؤال الرئيسي " هل لنظام ادارة المعرفة دور في تصميم العمليات الانتاجية " ويتفرع من مشكلة الدراسة التساؤلات الفرعية الآتية :

- 1\_ ما هو مستوى توفر نظام ادارة المعرفة في المنظمة المبحوثة ؟
- 2\_ ما هو مستوى الاهتمام بتصميم العمليات الانتاجية في المنظمة المبحوثة ؟
- 3\_ هل تقوم المنظمة المبحوثة بتطبيق نظام ادارة المعرفة ؟
- 4\_ هل توجد علاقة بين ابعاد نظام ادارة المعرفة بأبعاد تصميم العمليات الانتاجية للمنظمة المبحوثة ؟

## ثانياً: أهمية البحث

تتمثل الأهمية في بناء الإطار معرفي لمتغيرات البحث الرئيسية ( نظام إدارة المعرفة ، وتصميم العملية الانتاجية ) وابعادهما الفرعية ، عبر تتبع المسارات التنظيرية للأدبيات المتخصصة ، وتوظيف التراكم المعرفي فيهما عن الموضوعات المبحوثة فكراً وتصوراً في بلورة ابعاد منهجية البحث وتشخيص التفاعل بينهما، وتتجسد أهمية البحث في المكانة التي تحتلها نظام إدارة المعرفة في الوقت الحاضر كونها معياراً أساسياً في نجاح أغلب المنظمات العالمية ، وتتجسد أيضاً في أهمية العمل على نجاح تصميم العمليات الانتاجية كونه الوسيلة الرئيسية التي تعتمد عليه المنظمة عينة البحث، يمكن ايضاح ذلك بالاتي:-

- 1\_ حدثت البحث عبر دراسته لنظام إدارة المعرفة وربطه بتصميم العمليات الانتاجية .
- 2\_ تتمثل بالربط بين متغيري البحث ( نظام إدارة المعرفة ، تصميم العمليات الانتاجية ) بصورة مباشرة .
- 3\_ عرض نتائج البحث العلاقة بين متغيري البحث الرئيسيين سيوضح مواطن القوة والضعف لدى العاملين والتي يمكن الاستفادة منها وتطبيقها لدى الشركة العامة للصناعات المطاطية والإطارات .

## ثالثاً : اهداف البحث

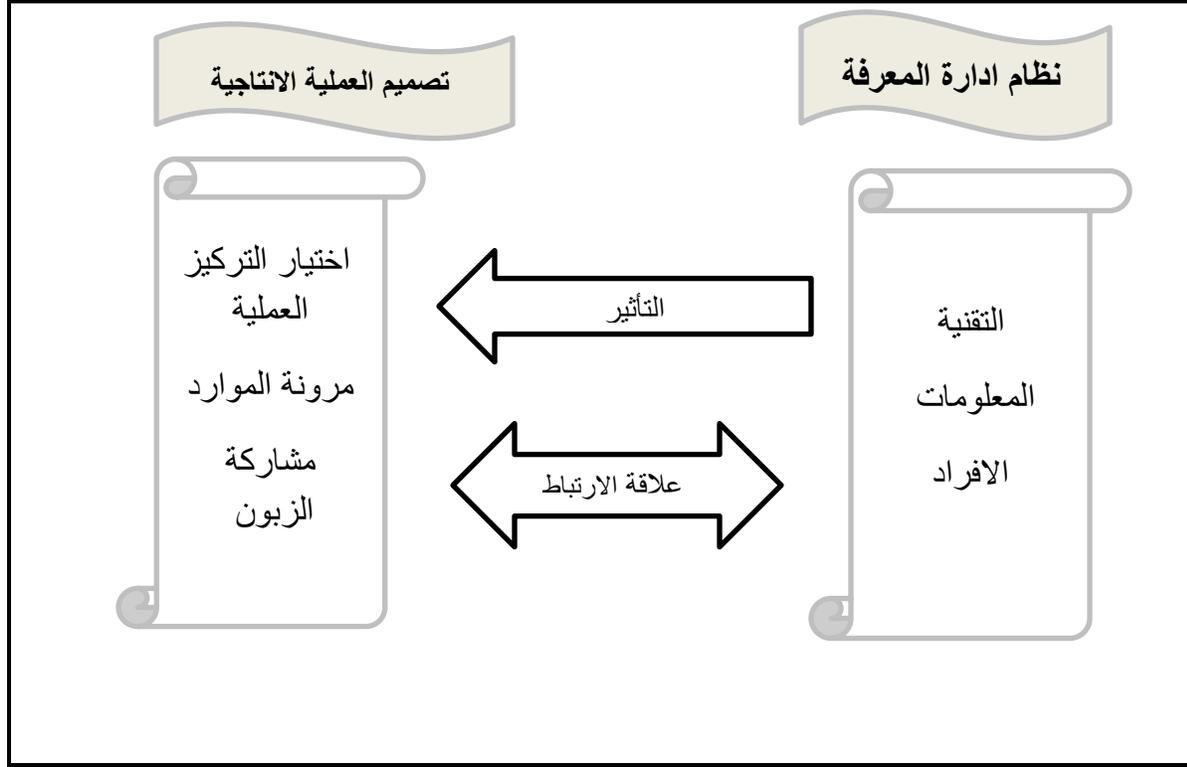
يسعى البحث الحالي إلى تحقيق هدف اساس يتمثل في معرفة دور نظام إدارة المعرفة في نجاح تصميم العمليات الانتاجية ، عن طريق استطلاع آراء عينة من الافراد العاملين في الشركة العامة للصناعات المطاطية والإطارات ، وبعد التعرف على مشكلة البحث وأهميتها، ومن هذه المنطلق فإن البحث يهدف إلى تحقيق الآتي :

- 1\_ الكشف عن علاقة ارتباط معنوية بين نظام إدارة المعرفة ونجاح تصميم العمليات الانتاجية .
- 2\_ تحديد واقع المنظمة المبحوثة في تبنى ابعاد نظام إدارة المعرفة وابعاد تصميم العمليات الانتاجية .
- 3\_ تقديم دراسة ميدانية لبيان أهمية دور نظام إدارة المعرفة في نجاح تصميم العمليات الانتاجية .
- 4\_ تقديم دراسة ميدانية لبيان أهمية نظام إدارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية .

## رابعاً : المخطط الفرضي للبحث

في ضوء مشكلة البحث واهدافه ، تم بناء مخطط فرضي بين العلاقات الفرضية بين نظام ادارة المعرفة وتصميم العملية الانتاجية ، والذي تم تحديده عن طريق الاطلاع على الادبيات الادارية ذات الصلة بموضوع البحث ، ويتضمن هذه المخطط المتغيرات الرئيسية والفرعية كما في موضح في الشكل (1)

شكل (1) المخطط الفرضي للبحث



المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية

#### خامسا : فرضيات البحث

**الفرضية الرئيسية الاولى :** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين نظام ادارة المعرفة وابعاده وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1\_ لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تقنية المعلومات وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

2\_ لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين المعلومات وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

3\_ لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الافراد وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

**الفرضية الرئيسية الثانية :** لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لنظام ادارة المعرفة بأبعاده في تصميم العمليات الانتاجية.

وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1\_ لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لبعء التقنية في تصميم العمليات الانتاجية.
  - 2\_ لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لبعء المعلومات في تصميم العمليات الانتاجية.
  - 3\_ لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لبعء الافراد في تصميم العمليات الانتاجية .
- الفرضية الرئيسية الثالثة :** لا يوجد تأثير(الأثر المتعدد) ذات دلالة معنوية لأبعاد نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية .

#### **سادسا: منهج البحث**

تم اعتماد المنهج (الوصفي\_ التحليلي) في البحث ، الذي يعتمد على قياس متغيرات البحث من خلال اجراء استبيان وتحليل النتائج ومن ثم اختبار متغيرات البحث .

#### **سابعا: مجتمع العينة**

تمثل مجتمع البحث بالشركة العامة الصناعات المطاطية والاطارات، وقد تم اختيار مجموعة من الافراد العاملين في الشركة وكان عدد العاملين في الشركة البالغ (210) عاملا في الشركة ، اذ تم توزيع (70) استرجع منها (65) استمارة وكانت جميعها صالحة للتحليل ، وذلك لطبيعة متغيرات البحث إذ أنها تتعلق بهذا المستوى فقط من الادارة بوصفهم العينة .

#### **ثامنا : حدود البحث**

الحدود المكانية : تمثلت الحدود المكانية في الشركة العامة الصناعات المطاطية والاطارات (معمل المطاط في الديوانية ) .

الحدود الزمنية : الفترة التي تم اعداد به هذا البحث والتي امتدت من 2021/8/29 وإلى 2022 /2 /28.

#### **تاسعا : ادوات جمع البيانات**

تم باستخدام الاستبانة من أجل جمع البيانات الخاصة بالبحث وكذلك الحصول على بيانات من خلال اسلوب توزيع الاستبانة ، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات وتبويبها وتحليلها ، وتم تصميمها على عدد من المصادر الاجنبية والعربية ، وعرضت على مجموعة من الخبراء لغرض الاستفادة من اراءهم في تحكيمها والتأكد من قدرتها على قياس متغيرات البحث الحالية ، المحور الأول من الاستبانة فقد تضمن معلومات عامة وعدد من الخصائص الديمغرافية لإفراد المستجيبين منها ( النوع الاجتماعي ، الفئة العمرية ، التحصيل الدراسي ، سنوات الخدمة ) ، أما المحور الثاني فقد تضمن متغيرات البحث الرئيسية والفرعية التي شملت متغيرين و (6) ابعاد فرعية تم قياسها باستعمال (24) فقرة تم توزيعها بين المتغيرات

الرئيسة وابعادهما الفرعية، اذ تم استعمال مقياس ( موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة ) لقياس متغيرات البحث .

#### عاشرا: الاساليب الاحصائية

تم استخدام عدد من الاساليب الاحصائية التي ساعدت على انجاز هذه البحث والتوصل إلى النتائج ذات الصلة عبر تحليل العلاقات والتأثير بين متغيرات البحث واختبار الفرضيات ومن هذه الاساليب :

1\_ الوسط الحسابي البسيط.

2\_ الانحراف المعياري

3\_ معامل الاختلاف:

4\_ شدة الاجابة .

5\_ معامل الارتباط الخطي البسيط.

6\_ معامل الارتباط الخطي المتعدد

7\_ معامل الانحدار الخطي البسيط.

8\_ معامل الانحدار الخطي المتعدد.

9\_ اختبار T.

10\_ اختبار F.

11\_ معامل التفسير

## المبحث الثاني

### الدراسات السابقة

#### توطئة

تعد الدراسات السابقة من نقاط الارتكاز الرئيسية التي يعتمد عليها الباحث لدعم افكاره واعتاد الباحثون على الاستعانة بعرض موجز لأهم الدراسات السابقة التي افاد الباحث منها تقديمه لرسالته .

وذلك عن طريق تحليل ومدى تتابع الاهداف في هذه الدراسات ومدى التكامل والتباين بين الفروض التي تم اعتمادها للتأكد من صحتها . فضلا عن مدى التطابق والتباين أو التقاطع بين الاستنتاجات التي قدمتها هذه الدراسات .

وفيما يلي عرض مفصل لعدد من الدراسات السابقة المختارة والتي تعتبر ذات صلة بموضوع الدراسة وسوف يتم تقسيم هذه الدراسات على صنفين وهما الدراسات ذات العلاقة بنظام ادارة المعرفة ، والدراسات ذات العلاقة بتصميم العمليات الانتاجية .

أولا: الدراسات المتعلقة بنظام ادارة المعرفة .

الدراسات العربية المتعلقة بنظام ادارة المعرفة :- جدول (1)

أ_ دراسة : (حافظ، النقار : 2012)	
عنوان الدراسة	خارطة الاستثمار الناتجات العلمية لطلبة الدراسات الاولية بالاعتماد على نظام ادارة المعرفة
اهداف الدراسة	التعرف على مدى استثمار البحوث العلمية بالاعتماد على نظام ادارة المعرفة .
مجتمع وعينة الدراسة	وكان مجتمع الدراسة هو كلية الادارة والاقتصاد إذ تم الاعتماد على عينة من البحوث المنجزة في الكلية .
اسلوب الدراسة	اسلوب المنهج الوصفي التحليلي ، النسب الواقعية الايجاد المشاكل البحثية .
اداة الدراسة	الاستبانة

أهم الاستنتاجات	استندت الكثير من المنظمات العراقية في ادائها إلى الرتبة ليكون الانحراف في الاداء دستور لا يجوز مخالفته مع الثبات والاستقرار في التنفيذ ليعد بذاته معوق امام الباحثين فيما هوه كائن وما يجب ان يكون .
أهم التوصيات	العمل على بناء قاعدة وثيقة رصينة بين الباحثين والمنظمات من خلال اعتماد مبدأ الشفافية والتوصل الفعال ليس على أساس أنهم كاشفو الحقائق والملابسات بل المعالجون والمساهمون بتذليل الصعوبات لتجاوز المعوقات .
<b>ب_ دراسة : ( فريد:2016)</b>	
عنوان الدراسة	راس المال الاجتماعي وأثره في نظام ادارة المعرفة
اهداف الدراسة	يهدف البحث إلى الكشف عن أثر عناصر رأس المال الاجتماعي والمتمثلة في ( العلاقات ، الإدراك ، الهيكل ) في نظام ادارة المعرفة.
مجتمع وعينة الدراسة	تم اختيار عينة الدراسة لتشمل كل من الموظفين والاداريين والفنيين في جامعة النهرين وقد بلغت عينة الدراسة (40) فردا.
اسلوب الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي .
اداة الدراسة	الاستبانة
أهم الاستنتاجات	وكانت ابرز النتائج التي توصل اليها البحث وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي لرأس المال الاجتماعي في نظام ادارة المعرفة .
أهم التوصيات	كانت ضرورة تعزيز العلاقة بين العاملين فكريا واجتماعيا لدعم نظام ادارة المعرفة وتطوير مستوى نظام ادارة المعرفة من خلال اقامة الدورات التدريبية لتحسين اداء العمل.
<b>ج_ دراسة : (العدوان، 2019)</b>	
عنوان الدراسة	أثر نظام ادارة المعرفة على الاداء التنظيمي
	The impact of Knowledge Management System on Organizational performance
هدف الدراسة	بيان أثر نظام ادارة المعرفة على الاداء التنظيمي في شركات الاتصالات الاردنية

مجتمع وعينة الدراسة	شركات الاتصالات الاردنية ،حيث تم توزيع (312) استبانة على جميع أفراد المجتمع المتمثلة بجميع العاملين في الادارة العليا والوسطى ( المديرين ، ونوابهم ، ومساعدتهم ، رؤساء الاقسام)
اسلوب الدراسة	اسلوب المنهج التحليلي .
اداة الدراسة	الاستبانة
أهم الاستنتاجات	وجود أثر ذو دلالة احصائية النظام ادارة المعرفة ( تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ،عناصر التنظيم ، عمليات المعرفة ) على الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الاردنية
أهم التوصيات	الاستمرار بالتعرف على نظام ادارة المعرفة ووجوب تطبيقها في عمليات المنافسة الحاصلة

المصدر من اعداد الباحثة

### الدراسات الاجنبية المتعلقة بنظام ادارة المعرفة :- الجدول (2)

أ- دراسة (Abdel-Hussein ,and Gatea2020)	
عنوان الدراسة	Impact of the Information Systems Management on the Effectiveness of Human Resources
هدف الدراسة	تأثير ادارة نظام المعلومات على فاعلية الموارد البشرية ابراز تأثير نظام المعلومات الادارية على فاعلية الموارد البشرية . ولتحديد مدى تطبيق نظام المعلومات الادارية في المنظمة المعنية .
مجتمع وعينة الدراسة	طبقت الدراسة في المعهد الفني -الناصرية ، وتم اختيار العينة بشكل عشوائي ( ممثلة بمجموعة من مديري الموارد البشرية ) وقد بلغ حجم العينة (66) عينة .
اسلوب الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
اداة الدراسة	الاستبانة
أهم الاستنتاجات	الموارد البشرية في المنظمة لديها الحد الأدنى من متطلبات المعرفة لنظام المعلومات ادارة المنظمة لكنها تفشل في شرح وشرح فقرات التقييم المستخدمة في التقييم السنوي .
أهم التوصيات	نظام المعلومات الادارية هي واجهة المنظمة في الادارة صنع القرار ، والتي عبرها يمكن توضيح أهداف المنظمة بما يتناسب مع طبيعتها الانتاجية سواء كانت خدمية او صناعية او تعليمية او تجارية .
ب_ دراسة (Abdelrahman,2013)	

Knowledge Sharing by Using Knowledge Management Systems to Support Decision-Making processes in Multinational Corporations	عنوان الدراسة
تشارك المعرفة باستخدام نظام ادارة المعرفة ودعم عمليات صنع القرار في الشركات متعددة الجنسيات	
يهدف هذا البحث في دراسة مشاركة المعرفة في استخدام لنظام ادارة المعرفة لدعمها في عمليات صنع القرار في الشركات متعددة الجنسيات .	هدف الدراسة
طبقت هذه الدراسة على مختلف اصحاب المصلحة في الشركات متعددة الجنسيات حيث بلغ عدد العينات (221) عينة.	مجتمع وعينة الدراسة
المنهج الوصفي التحليلي	اسلوب الدراسة
الاستبانة	اداة الدراسة
تم تطوير النموذج في هذه الدراسة التي تمثل نقطة انطلاق معقولة حيث تم اختبارها على حجم عينة (221) والتي سيكون لها بالتأكد بعض الاثار على قابلية تعميم النتائج .	أهم الاستنتاجات
سيكون من المثير الاهتمام ايضا للباحثين في المستقبل اختيار واستكشاف ثم تطوير نموذج لهذه الدراسة كدراسة حاله في شركة وأحدة متعددة الجنسيات لها فروع في كل مكان العالم.	أهم التوصيات

المصدر من اعداد الباحثة

### ثانيا : الدراسات المتعلقة بتصميم العمليات الانتاجية

#### 1\_ الدراسات العربية المتعلقة بتصميم العمليات الانتاجية:- الجدول رقم (3)

أ_ دراسة (محمد 2016)	
القدرات العقلية اللازمة لأداء عملية تصميم الأزياء.	عنوان الدراسة
يهدف البحث إلى تحديد القدرات العقلية اللازمة للقائم بعملية تصميم الأزياء والتعرف على الفروق الدالة احصائيا في القدرات العقلية اللازمة للقائم بعملية تصميم الأزياء تبعا لنوع الجنس (ذكر ، انثى).	هدف الدراسة
طبقت الدراسة على عينة عددها (45) من طلاب الفرقة الرابعة ،قسم الملابس والنسيج، في كلية الاقتصاد المنزلي _جامعة حلوان.	مجتمع وعينة الدراسة
الاسلوب الاحصائي	اسلوب الدراسة
استبانة	اداة الدراسة
توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة احصائيا بين متوسط دراجات كل من الطلاب ذوي التعليم الفني او العام في القدرات العقلية اللازمة للتشكيل على المانيكان بالرغم من ان مجال التشكيل على المانيكان مرتبط إلى حد كبير بمجال تصميم ازياء ، كما ان هناك تشابه في القدرات العقلية اللازمة لاداء كل منهما.	أهم الاستنتاجات

أهم التوصيات	استخدام اختبارات القدرات المتطلبية لتصميم الأزياء لانتقاء الطلاب ذوي القدرات التي تتناسب مع متطلبات قسم الملابس والنسيج لتحقيق مستوى اداء جيد .
<b>ج_ دراسة عودة (2018)</b>	
عنوان الدراسة	أثر ادارة تصميم العمليات على اتخاذ القرارات من خلال التفكير التصميمي .
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ادارة تصميم العمليات على اتخاذ القرارات من خلال التفكير التصميمي في المنظمات الاهلية المحلية في قطاع غزة .
مجتمع وعينة الدراسة	وطبقت الدراسة علي متخذي القرار في المنظمات الاهلية المحلية في قطاع غزة حيث بلغ مجتمع الدراسة (78) منظمة اهلية محلية فاعلة في قطاع غزة.
اسلوب الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
اداة الدراسة	الاستبانة
أهم الاستنتاجات	عدم وجود علاقة مباشرة بين ادارة تصميم واتخاذ القرارات وعلية كشفت الدراسة ان التفكير التصميمي يتوسط العلاقة بين ادارة تصميم العمليات واتخاذ القرارات بتأثير كلي .
أهم التوصيات	ضرورة اهتمام ادارة العليا بالمنظمات الاهلية المحلية في قطاع غزة وتشجيع المدراء والعاملين عن الاهتمام بتطوير مجال ادارة العمليات في مشاريعهم وتعزيز بيئة الابداع واطافة ميزة تنافسية للمنظمة .
<b>ج_ دراسة ( عامر، 2021)</b>	
عنوان الدراسة	النمذجة الافتراضية ودورها في عملية تصميم المنتجات .
هدف الدراسة	يهدف البحث إلى تفعيل دور النمذجة الافتراضية في عملية التصميم وتطوير المنتجات وضمها إلى عملية التصميم كأحد المراحل الاساسية لما لها من نفع.
مجتمع وعينة الدراسة	تناول البحث النمذجة الافتراضية كتقنية حديثة يتم من خلالها انجاز النماذج المصاحبة لنشاط تصميم المنتجات الصناعية
اسلوب الدراسة	المنهج الاستنباطي
أهم الاستنتاجات	تختلف طبيعة المخرج الخاص بكل نوع من الانواع النمذجة الافتراضية من حيث تضمين الواقع المادي ومن حيث درجة وطريقة التفاعل مع المنتج لذا يمكن استخدام اكثر من نوع في عملية التصميم الواحدة على حسب المرحلة.
أهم التوصيات	يمكن للنماذج الافتراضية مرونة اكبر من النماذج المادية.

المصدر من اعداد الباحثة

#### الدراسات الاجنبية المتعلقة بتصميم العمليات الانتاجية : جدول رقم (4)

<b>ب_ دراسة (Wahab2021)</b>	
عنوان الدراسة	The role of modern manufacturing systems in process Design دور انظمة التصنيع الحديثة في تصميم العمليات .
هدف الدراسة	هدفت البحث لقياس علاقة الارتباط بين نظام التصنيع الحديثة وتصميم العملية وقياس التأثير باعتماد الانحدار
مجتمع وعينة الدراسة	طبقت هذه الدراسة في خطوط انتاج الشركة العامة للصناعات الانشائية من مديريين والمهندسين والفنيين والاداريين وبعض العمال حيث بلغ حجم العينة (65) عينة

اسلوب الدراسة	برنامج SPSS ، ومعامل الارتباط ، وتحليل الانحدار
اداة الدراسة	الاستبانة
أهم الاستنتاجات	وجود وضوح ووضوح في الادراك لدى عينة البحث متغيرة من انظمة التصنيع الحديثة ويؤكد النسبة المئوية العالي للمتوسط الحسابي .
أهم التوصيات	يجب تقييم مساهمة الشركة إلى اجزاء من المنتجات في الأسر وتخصيص المعدات اللازمة للتعامل معهم وهناك مجموعة التكنولوجيا فيما يتعلق بأنظمة التصنيع الحديثة المتغيرة .
<b>ج_ دراسة (EL Halaby 2021)</b>	
عنوان الدراسة	Integration between Vernacular Design and Adapted Design Process to Accomplish 3D 1:1 Physical Product التكامل بين التصميم العامي وعملية التصميم المعدلة لإنجاز منتج مادي ثلاثي الابعاد 1:1
هدف الدراسة	هدف البحث التأثير على الطلاب ذو الخبرة المحددة وايضا ذو الموارد المهنية المحددة لاكتساب الخبرة العملية والخروج بأفكار منتجة لتصميم انتاج الاثاث على الرغم من خبرتهم المحددة .
مجتمع وعينة الدراسة	طبقت هذه الدراسة على مجموعة من الطلاب المرحلة الثانية من البرنامج الخاص لعلوم تصميم الاثاث ، كلية الفنون التطبيقية جامعة حلوان .
اسلوب الدراسة	استخدام المنهج التحليلي
اداة الدراسة	امثلة مجموعة الطلاب التي تعكس تأثير التراث المعاصر تصميم وانشاء الاثاث الخبرة العملية.
أهم الاستنتاجات	مكنت عملية التصميم المكيفة هذه في المشاريع الطلاب من الوصول الي الشمولية مرحلة نموذج مادي 1:1 . تقديم حلول تصميم عملية في الانتاج المادي هو تحدي كبير لدمج معايير التعلم القوية والمرنة .
أهم التوصيات	يحتاج الطلاب عديمي الخبرة مع الموارد المهنية المحددة إلى اكتساب خبرة عملية والتوصل إلى افكار مثمرة لتصميم / انتاج الاثاث لبناء التفاهم واكتساب المعرفة التقنية لتحسين اسسهم المهنية واخراجهم من نطاقهم إلى مناطق الراحة الشخصية إلى مناطق النمو المهني .

المصدر من اعداد الباحثة

### ثالثا: مجالات الافادة من الدراسات السابقة

بعد أن تم استعراض الدراسات السابقة ومناقشتها بضوء مؤشرات معينة يمكن القول أن مجالات افادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة كانت على النحو الاتي :

1\_ اغناء الجوانب الفكرية والنظرية : اسهمت الجهود المعرفية السابقة في إثراء الجوانب الفكرية والنظرية للبحث عبر الافادة منها في البناء النظري للدراسة الحالية ، إذ أن اغلب الدراسات السابقة تعرض مراجعة فكرية ونظرية للأفكار الفلسفية التي تخص متغيرات البحث .

2\_ التعرف على منهجية هذه البحث وتسلسل فقراتها ، مما سهل الطريق أمام الباحثة في بناء منهجية البحث الحالي .

3\_ بناء مقياس البحث : اسهمت العديد من الجهود المعرفية السابقة في بناء مقياس البحث الحالي ، وذلك عبر الاطلاع على المقاييس والاستبيانات والادوات المستعملة فيها ، والتي تم اعتماد الكثير منها بعد اعادة تحكيمها علميا من اجل ضمان قياسها الدقيق للمتغيرات التي صممت من اجل قياسها .

4\_ المساهمة في تحديد الابعاد الفرعية التي يتكون منها كل متغير من متغيرات البحث الحالي .

5\_ الوسائل الاحصائية : تمت الافادة من الجهود المعرفية السابقة في الاطلاع على الوسائل الاحصائية المستخدمة إذ تم استخدام اداة الاستبيان وكذلك المقابلات الشخصية فيها ، ومن ثم اختيار أكثر تلك الوسائل ملائمة لاختبار نموذج البحث الفرضي .

6\_ تمت الافادة من الجهود المعرفية السابقة في اختيار عينة البحث ، عبر الاطلاع على العينات المعتمدة في الجهود السابقة ، والافادة منها في البحث الحالي .

7\_ التعرف على النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسات ، والتي سهلت على الباحث الانطلاق منها من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لم يتناولوها .

#### رابعا : اوجه اختلاف البحث الحالي عن الدراسات السابقة

إن ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة المشار اليها في هذه البحث من حيث دراستها للموضوعين (نظام ادارة المعرفة ، تصميم العمليات الانتاجية ) الاتي :

1\_ تناول متغير نظام ادارة المعرفة من حيث الشمولي والتفصيلي الذي أمل الباحث منه توضيح مفهوم معقد إلا وهو نظام ادارة المعرفة .

2\_ محاولة هذا البحث وضع اطار فكري لكيفية بناء نظام ادارة المعرفة للمنظمات العراقية التي لا تمتلك مثل هذه القدرات .

3\_ التركيز على نظام ادارة المعرفة في الشركة العامة ودورها في نجاح تصميم العمليات الانتاجية بغية تحديدها والعمل على تطويرها مستقبلا.

4\_ ادراك مستوى نظام المعرفة بالعمل ومدى اهتمام الادارة العليا بتطبيقه في الشركة المبحوثة .

5\_ اعتمدت اغلب الدراسات العلمية على الاستبيان في جمع البيانات والمعلومات المطلوبة . في حين أن البحث الحالي اعتمد علي الاستبيان ايضا .

## الفصل الثاني

## الاطار النظري للمتغيرات البحث

المبحث الاول : نظام ادارة المعرفة

المبحث الثاني : تصميم العمليات الانتاجية

### المبحث الاول

#### نظام ادارة المعرفة

##### تمهيد

قبل الخوض في مناقشة نظام ادارة المعرفة فقد اهدت الباحثة إلى بيان ماهية النظام ومن ثم تأشير إلى ادارة المعرفة واهميتها سعيا لتحديد نظامها وهذا ما سيتم عرضه على وفق السياق الاتي :

##### اولا: نظام المعلومات

لقد اسهمت التقنيات الحديثة في أحداث طفرة نوعية في العديد من المجالات بشكل أمكن استخدامها في انجاز الاعمال واداء المهام بسرعة ودقة عالية , فضلا عن توفير الوقت والجهد والمال ، ولما كانت تلك التقنيات نتاج الابداع الفكري والمعرفي للعقل البشري في استخدام كل ماهة متاح لخدمة الانسانية , ومن ثم فان هذا العقل لا بد وأن يصيبه الضعف والفتور ويفنى كما هو مصير كل شيء في هذا الحياة ، وحتى يمكن المحافظة على منجزاته ومكتسباته بطرق أخرى من خلال استخدام التقنيات الحديثة في تصميم نظام ذكية للمحافظة على المعرفة والخبرات الانسانية من الاندثار أو الضياع حيث ظهر ما يعرف "الذكاء الاصطناعي

" ويشير إلى برنامج ذكي يستخدم الحقائق والقواعد المأخوذة من الخبرة الانسانية على شروط ونتائج في مجال معين ، واستخدام طرق الاستدلال لاستخراج النتائج المعللة بالأسباب والناجئة عن تطابق الشروط او النتائج مع شرط او نتيجة ما والخاصة بمشكلة يراد حلها ، وتمثل النظام أحد اهم مجالات الذكاء الاصطناعي نظام مبني على المعرفة مصمم لنمذجة قدرة الانسان على حل المشكلات ، وشكلا متطورا من الذكاء الاصطناعي والتي استندت في بناء النظام على مبدأ شبيه بمنطق التفكير الانساني ،(حسو،4:2012)

ولقد تعددت الآراء التي تناولت مفهوم النظام ويلاحظ عدم وجود اتفاق بين الكتاب والباحثين حول مفهوم واضح ومحدد للنظام ، إلا أنه يمكن ابراز اهمها والتي يمكن أن تساهم في وضع تصور حول ذلك المفهوم . حيث عرف (الخرجي،2016:229) بصورة عامه بأنه مجموعة اثنين أو أكثر من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها لتحقيق هدف معين وأن اغلب النظام تتألف من انظمة فرعية أصغر تدعم النظام الرئيسي الذي تشكل جزء منه.

وبين (سلامة، 2016:279) انه مجموعة متداخلة من المكونات والتي تعمل على جمع، معالجة ، تخزين ، وتوزيع المعلومات الدعم اتخاذ القرار والمراقبة على المنظمة .

اما (الحديثي، 2019:62) فيرى بأنها مجموعة من العناصر والمستلزمات الضرورية المتكاملة لتحقيق هدف محدد عن طريق معالجة البيانات لتهيئة المعلومات خلال فترة زمنية محددة.

من خلال التعاريف يمكننا استنتاج عناصر النظام والتي تتمثل بالعناصر الرئيسية وهي :

المدخلات : يعتمد كل نظام على مدخلات معينة هي تلك التي ينصب عليها نشاط النظام وعملياته وتكون حصرا على نوعين في جميع الأنظمة هما المادة فقط أو البيانات فقط أو كليهما معا ، وتأتي هذه المدخلات من مصادر مختلفة ومتنوعة من البيئة المحيطة بالنظام او قد تكون مخرجات لنفس النظام عندما تستخدم كمدخلات من خلال عملية التغذية العكسية (سعيد،10:2016).

العمليات : مجموعة من الاجراءات والمعالجات التي تتم على المدخلات لتحويلها إلى مخرجات مفيدة يمكن الاستفادة منها (عمران،109:2016).

المخرجات :والمتمثلة بالمعلومات المتولدة من خلال عمليات المعالجة والتي يجب ان تتصف بمجموعة خصائص تجعلها ملائمة لصنع القرارات (حنظل،83:2009).

التغذية الراجعة او العكسية : تعتبر التغذية الراجعة الاداة التصحيحية للمخرجات أي أداة لتحقيق الرقابة على اداء النظام (العشي،2020:11) .

### ثانيا: اهمية النظام

تبرز اهمية النظام من حيث تميزها داخل المنظمات إذ تتكون من مجموعة من العناصر 'البشرية والالية ، والاجراءات ، وقواعد البيانات ، والدوائر ، والاجهزة ، والتقنيات ، والبرامج الموجودة داخل النظام العام للبرامج' كما يقوم بتحديد وتجميع وتحليل وتخزين المعلومات وارسالها إلى صناع القرار التي توافق مع احتياجاتهم كما يجب أن تكون مخرجات النظام ذات جودة عالية ويتم الحصول عليها في الوقت المناسب ، كما ان النظام يقوم بربط الهيكل التنظيمي بأقسامه جميعها (عبود،2019:135).

### ثالثا: نظام ادارة المعرفة

اقترح الباحثون خلال السنوات الماضية لتضيف الادوات التي تشملها نظام ادارة المعرفة إلى [الافراد ، المعلومات، تقنيات ]وهي ليست المحاولة الاولى لتنظيم وفهم ادارة المعرفة فضلا عن الممارسات المتغيرة لها وارتباطها بمجالات العمل الاخرى ، ولهذا برزت اختلافات جوهرية في النظر لمفهوم ادارة المعرفة واهميتها ، إذ ليس هناك مفهوم جامع الادارة المعرفة لاتساع ميدانها ديناميكيها انطلاقا من المتغيرات المتسارعة في المجالات التي تشملها المعرفة ، (طه،2013:226) ويشير أكثر الباحثين في حقل ادارة المعرفة إلى أن المعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية لا تعني شيئا دون تلك العمليات التي تغذيها وتمكن من الوصول اليها والمشاركة فيها وخرنها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها بقصد التطبيق او اعادة الاستخدام (جبر،2016:173) .

لا تعمل ادارة المعرفة في فراغ وانما ضمن بيئة تنظيمية واجتماعية تستخدم من خلالها نظام ادارة المعرفة للتعامل مع المعرفة الصريحة المكتوبة والمساعدة في تعزيز فاعلية المعرفة الضمنية الصامتة في أحيان اخرى، وبمعنى آخر ، تمارس ادارة المعرفة منهجية منظمة ومخططة لتنظيم وتخزين المعرفة التنظيمية ومعالجتها ونقلها والمشاركة فيها من خلال استخدام نظام ادارة المعرفة التي تحاول استكشاف القيمة في المعرفة التنظيمية وبالتالي المساهمة في تحقيق الميزة التنافسية ومن بين النظام الممثلة افضل تمثيل لحقل

ادارة المعرفة نذكر منها على سبيل المثال ،النظام الخبيرة ، نظام التنقيب عن البيانات ، نظام الشبكات العصبية المحوسبة ، نظام المنطق الغامض، نظام التنقيب عن المعرفة (ياسين ،2009:223).

وترى (هنا ،2019:9) نظام ادارة المعرفة وفق منظور هرمي ، والذي يرى في المعرفة على أنها نتاج معالجة البيانات التي تخرج بمعلومات وتصبح معرفة بعد استيعابها وفهمها وتكرار الممارسات يؤدي إلى الخبرة التي تقود إلى الحكمة، ويبين الشكل (2) الترتيب الهرمي :

شكل ( 2 ) الشكل الهرمي لنظام ادارة المعرفة



اردير ، هنا (2019): عوامل نجاح ادارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -bna\_ شلغوم العيد ميله ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، ص (9).

وتستخدم نظام ادارة المعرفة كم من الاساليب على المعرفة التنظيمية منها تراكم واستخدام ومشاركة وملكية المعرفة ، وتعتبر نظام ادارة المعرفة من الأنظمة التي تساعد بدورها المديرين ونشاطاتهم وذلك من خلال التركيز على تكوين وجمع وتنظيم وتطبيق المعرفة التنظيمية من خلال التركيز على المعرفة (العدوان ، 2019:12). لقد حظي مفهوم نظام ادارة المعرفة ولا يزال باهتمام متزايد من قبل العديد من المفكرين من مختلف العلوم

جدول (5) يوضح مفاهيم نظام ادارة المعرفة

ت	المصدر	المفهوم
1	(دوسة، 2007:168)	بانه نظام ادارة المعرفة هو القدرة على استعمال التقنية لربط اجزاء لا تحصى من المعلومات بطريقة مفيدة .
2	(الشرفا، 2008:39)	فعرها بانها التي تتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية ، ومعالجة البيانات ، و المحطات الادارية ، وتصوير الوثائق والمفكرات اليومية الالكترونية والتي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظام المكتب .
3	(الحمود، 2011:35)	على انها استراتيجية تحقيق أمثليه عمل المنظمة، حيث يتم اختيار وترشيح أو تنقية وتخزين وتجميع ونشر المعلومات الضرورية لعمل المنظمة عن طريق تحسين اداء الموظف وتنافسية المنظمة .
4	(سعيدى، 2014:44)	بانها أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات وتندرج إلى البيانات ثم إلى المعلومات ثم إلى المعرفة ثم إلى الحكمة وهذه الاخيرة هي أساس الابتكار.
5	(عذيب، 2016:5)	هو ادارة نظام المعلومات مع الاشارة إلى دور الوسائل المساعدة في توليد المعرفة ونقلها واستخدامها كالإنترنت والبريد الالكتروني والحوار لمعالجة الانشطة المرتبطة بالمعرفة أي خلق المعرفة وتنظيمها والمشاركة فيها واستخدامها من اجل توليد قيمة الشركة.
6	(فيصل ، اخرون ، 2016:283)	بانها مدخل نظامي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل اصول معلومات المشروع بما في ذلك قواعد البيانات الوثائق ، السياسات والاجراءات فضلا عن تجارب وخبرات سابقة يحملها الافراد العاملين .
7	(العبيدي، الحدراوي، واخرون، 2016:125)	ان جميع تعريفات المعرفة ونظامها تنحصر ضمن اطارين رئيسين هما : 1_ التعريفات القائمة على المعرفة الصريحة :

<ul style="list-style-type: none"> <li>● تمثل الخبرة التي يمكن توصيلها وتقاسمها إلى المعلومات في النشاط.</li> <li>● المعرفة تتكون من البيانات او المعلومات التي تنظيها ومعالجتها النقل العلم والخبرة .</li> <li>● المعرفة هي ما يندمج او يقدم بالطريقة التي يمكن معالجتها.</li> <li>● المعرفة تمثل المعلومات القابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة.</li> </ul> <p>ـ التعريفات القائمة على المعرفة الضمنية في رؤوس الافراد وتركز على خصائص المعرفة الضمنية التي يمكن التشارك فيها وتعلمها ولكن من الصعب التعبير عنها او نقلها للآخرين حيث تعد المعرفة بانها ما يبقى في راس الفرد ،وهي المزيج السائل من الخبرة والقيم والمعلومات السابقة والرؤى الخبيرة التي تقدم اطار لتقييم وتقييم الخبرات .</p>	
<p>هي التي تعني بعمليات الادارة من حيث التوليد والحصول والخرن والادامة وتوفير الدعم المستمر لتلك المعرفة واستخدامها .</p>	<p>8 ( احمد،2016:357)</p>
<p>بانها إحدى النظم المحوسبة التي تدعم عمليات الادارة المعرفة ، وتحتوي هذه النظام على قواعد البيانات ، وقواعد المعلومات ، فضلا عن دليل النظام والشبكات التي تضع المستخدمين في المنظمة على اتصال مع خبراء المجال المعترف بهم .</p>	<p>9 (ياسين،شريف،2018:63)</p>
<p>بانها العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة ،اختيارها ، تنظيمها ، استخدامها ،ونشرها ، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعد ضرورية للأنشطة الادارية المختلفة كاتخاذ القرارات ، وحل المشكلات، التعلم ، والتخطيط الاستراتيجي .</p>	<p>10 (حسين،2019:491)</p>

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الادبيات المعاصرة

ومما سبق تعرف الباحثة نظام ادارة المعرفة بانها النظم التي تحتوى على مجموعة من البيانات التي يتم تحويلها إلى معلومات ثم إلى المعرفة ، ليتم تنظيمها و تخزينها ومن ثم نقلها ومشاركتها من قبل الافراد العاملين .

#### رابعاً: انواع نظام ادارة المعرفة

من خلال ما تقدم يبين لنا أن أي منظمة يتوفر لديها الكثير من البيانات والمعلومات وبالتالي المعرفة ، لكن المشكلة تكمن في الاختيار الصحيح والتركيز على ما هو مهم فعلا لتحقيق الاهداف ، ولكي تدير المنظمة مواردها المعرفية بفاعلية يجب ان تتعرف على انواع المعارف المتوفرة لها ، فالصعوبة ليست في ندرة المعلومات بل في انتقاء المهم منها ، في هذا الصدد يذكر (الصالح، والمعاني ، وآخرون ،2011:49):

#### 1\_ المعرفة الصريحة

وهي المعرفة الرسمية والقياسية والنظامية المعبر عنها كميًا وقابلة للنقل والتعليم ، ويمكن ايجادها متجسدة في منتجات المنظمة وخدماتها والاجراءات عملها ومعاييرها وخططها ،أي أنها المعرفة المتاحة فحصها واستخدامها مباشرة من خلال كونها مشكلة ومنظمة في وثائق واجراءات وبرمجيات او أي شكل اخر ،وبالتالي فهي معرفة عامة وخبرة مشتركة يمكن الوصول اليها والتشارك فيها ونقلها وتحويلها (الصالح، والمعاني ، وآخرون ،2011:49).

\_ المعرفة الصريحة : هي معرفة جاهزة وقابلة للوصول وموثقة في مصادر المعرفة الرسمية التي عادة ما تكون جيدة التنظيم (الحلاق،2014:36).

2\_ المعرفة الضمنية : هي معرفة قابلة للوصول من خلال الاستعلام والمناقشة ، لكنها غير رسمية يجب ان توضع وتنقل وتبلغ(الحلاق،2014:36) .

\_ والمعرفة الضمنية : هي المعرفة الموجودة في عقول الافراد والمكتسبة من خلال تراكم الخبرات السابقة ، وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي ، مما يصعب الحصول عليها على الرغم من قيمتها البالغة ،لكونها مخزنة داخل عقل صاحب المعرفة (محاحي،2019:133)

#### خامساً: اهمية نظام ادارة المعرفة

اكتسبت المعرفة في مجال منظمات الاعمال اهمية في نجاح تلك المنظمات وفي اسهامها بتحولها إلى الاقتصاد المعرفي ، كما وفرت نظام ادارة المعرفة الكثير من الفرص للمنظمات في المجتمعات المتقدمة لتحقيق تقدم تنافسي من خلال ابتكارها تكنولوجيات جديدة ووسائل انتاج واساليب عمل جديدة ساهمت في تخفيض التكاليف وزيادة الارباح (غالي،5:2010) .

ومن اهمية نظام ادارة المعرفة من وجه نظر ( حمادي ،2017:264) ما يأتي :

- ادخال تقنيات الجديدة للمعلومات والاتصالات لتشجيع التعاون .
- تضاعف حجم المعلومات التي تتولد في أي مجال .
- تشجيع الافراد على المشاركة في المعرفة وادارتها .
- وتعد نظام ادارة المعرفة فرص كبيرة لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الايرادات الجديدة .

أما عن اهمية المعرفة بالنسبة لمنظمات الاعمال فهي لا تبرز في المعرفة في حد ذاتها ، وانما تشكله من اضافة قيمة لها ، وتحدد اهميتها في نقاط التالية : (هنا،9:2019)

- تسهم المعرفة في مرونة المنظمات من خلال دفعها لاعتماد اشكال للتنسيق والتصميم والهيكلية تكون أكثر مرونة.
  - المعرفة اصبحت الاساس لخلق الميزة التنافسية وادامتها .
- واشارة (ابو شرار،19:2019) إلى اهمية المعرفة بما يأتي:
- تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير مستقرة .
  - اتاحه الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات ،عبر مساهمتها في تمكين هذه المنظمات من تبني المزيد من الابداعات المتمثلة في طرح سلع والخدمات جديدة .
  - اداة لاستثمار رأس المال الفكري للمنظمة، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الاخرين المحتاجين اليها عملية سهلة وممكنه.

وتظهر اهمية المعرفة بوصفها مجموعة من الحقائق التي تتمتع وقواعد استكشافية تعطي ميزة اقتصادية لمستخدميها ،فهي تعد بمثابة قوة وثروة في أن وأحد، وأن ما يميز القرن الواحد والعشرين الارتكاز إلى

المعرفة باعتبارها المورد الأكثر أهمية في ظل ثورة المعلومات ، فجعلها تتفوق على قوة العمل ورأس المال واعتمادها كأداة لتحقيق القيمة المضافة (الحمامي، 2021:153).

#### سادسا: اهداف نظام ادارة المعرفة :

تعمل نظم ادارة المعرفة على تعزيز توافر المعرفة في المؤسسات ، وبناء ثقافة مشاركة المعرفة ، من خلال انشاء ادوات للعاملين لتبادل المعرفة ، بالإضافة إلى تطوير بنية تحتية للمعرفة يمكن ان تخلق بيئة مناسبة للتعاون تدعمها بالضرورة التكنولوجيا (ناجي ، 2019:116).

#### وبينها (عذيب، 2016:5) كما يلي :

- خلق بيئة التنظيمية لتشجيع كل فرد على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين .
- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها .
- بناء امكانيات التعلم و اشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس عبر الذكاء البشري .
- تحويل المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد .

#### واوردها (ابو شرار ، 2019:20) :

- تمكن ادارة المعرفة من المساهمة في رفع اداء الموظفين .
- تحسين صورة المنظمة وتطوير علاقاتها بمثيلاتها .
- تبني فكرة الابداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الافكار بحرية .
- تهدف إلى تحويل العمليات المعرفية لتساهم بصورة فاعلة في تحسين وتطوير وتقديم المنتجات والخدمات المتطورة .
- تزويد المنظمة بالدعم المعرفي الكافي لبناء بنية تحتية قوية لتحقيق للمنظمة اهدافها .
- تبسط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الاجراءات المطولة أو غير ضرورية.
- تفعيل المعرفة وراس المال الفكري التحسين طرق ايصال الخدمات .

#### سابعا: مزايا نظام ادارة المعرفة

قد قامت العديد من الشركات بتطوير نظام ادارة المعرفة المصممة خصيصا لتسهيل مشاركة وتكامل المعرفة ،ومن ثم التمييز بين البيانات و المعلومات ادراكا لأهمية المعرفة وتتلخص مزايا نظام ادارة المعرفة والتي وضحتها (ناجي،2020:117) كالآتي :

- سهولة صيانتها ، من حيث تقتصر متطلبات التطوير على جانب الخادم ،ويمكن اجراء أية تغييرات على النظام بسهولة واجراء تحسينات مستمرة على النظام .
- في جانب العميل يمكن استخدام اي متصفح ويب للوصول إلى النظام ،والتسجيل به بكل سهولة .
- عملية الوصول إلى بوابة المعرفة غير محدودة بعدد معين ، حيث يمكن لأي شخص الوصول من اي جزء من الانترنت او الإنترنت .
- سهولة توفير الفنيين المسؤولين عن النظام ، حيث يتم استخدام الادوات البرمجية الشائعة في تلك النظام .
- يتلقى الموظفون معلومات التغذية الراجعة ،ويتخذون التدابير المناسبة في الوقت المناسب من برنامج ادارة المعرفة .
- يتم اتخاذ القرارات بشكل موضوعي وليس ذاتي باستخدام برنامج ادارة المعرفة .
- يتم اداء عمل الموظفين والاقسام بشكل اكثر كفاءة ، مع تجنب اعادة اختراع العجلة ،وتقليل العمل الزائد .
- تسمح شبكات المعلومات ومرافق الاتصالات بدمج الموظفين والمجموعات بما في ذلك المجموعات من المناطق النائية .

### ثامنا: خصائص نظام ادارة المعرفة

عنده الاشارة إلى موضوع نظام ادارة المعرفة وجد هناك وجهات نظر مختلفة نابعة من تخصصات كل كاتب وخلفياته والدقة المطلوبة تتلخص خصائص نظام ادارة المعرفة كالآتي : ( ياسين ، شريف ،2018:64،

- العمل على تحسين انتاج المعرفة الجديدة .
- زيادة تبادل المعرفة بين عمال بدلا من تخزينها .
- التركيز على المعرفة وليس على البيانات واستخدام التقنية في جمع وتنظيم وتطبيق المعرفة .
- تعمل نظام ادارة المعرفة على زيادة الفاعلية التنظيمية من خلال الاستفادة من المعرفة الماضية في الوقت الحاضر .

## تاسعا: ابعاد نظام ادارة المعرفة

عنده الاشارة إلى موضوع ابعاد نظام ادارة المعرفة وجد هناك وجهات نظر مختلفة نابعة من تخصصات كل كاتب وخلفياته ، والتي تختلف بالتسمية من كاتب إلى اخر ، انواع ، أو مكونات ، أو تطبيقات ،والجدول (6) يوضح ابعاد نظام ادارة المعرفة حسب توجهات بعض الباحثين :

جدول (6) ابعاد نظام ادارة المعرفة حسب توجهات بعض الباحثين

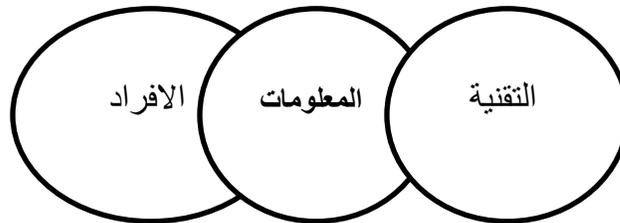
الموارد	الاستخدام	المشاركة	الاكتساب	والقيود التنظيمية	واهداف العمل	عمليات ادارة المعرفة	الأفراد	المعلومات	التقنية	الابعاد المصدر	ت
							√	√	√	(Bhatt,2000:6)	1
	√	√	√							Daghfous,2003:7)	2
				√	√	√			√	White ) (paper,2003:3	3
							√	√	√	(Hut,2003:65)	4
√							√		√	Mustapha&Saye) (d,2005:3	5

							√	√	√	(حافظ، النقار 2012:16)	6
							√	√	√	(5)	
							√	√	√	(فريد، 2016:357)	7
1	1	1	1	1	1	1	5	4	6	مجموع	
%14	%14	%14	%14	%14	%14	%14	%71	%57	%85	نسبة الاتفاق	

المصدر من اعداد الباحثة

اعتمدت الباحثة ابعاد نظام ادارة المعرفة على وفق ما اتفق عليه اغلب الباحثين وهي ( التقنية ، المعلومات ، الافراد ) والتي تلائم أكثر من غيرها من الابعاد مع ظروف البحث وبيئة العراقية. والشكل (3) يوضح لنا ابعاد نظام ادارة المعرفة :

الشكل (3) ابعاد نظام ادارة المعرفة :



(حافظ، عبد الناصر علك ، النقار ، عبدالله حكمت ، واخرون (2016) : خارطة استثمار النتاجات العلمية لطلبة الدراسات الاولية بالاعتماد على نظام ادارة المعرفة ، دراسة تحليلية في كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، مجلة كلية المأمون الجامعة ، العدد (20) ص(165)).

### اولا \_ التقنية

وهي من المصطلحات التي تعددت مفاهيمها واختلفت تصنيفاتها وفقا لتعدد الباحثين الذين تطرقوا لها فعددها ، وتعدد الاغراض التي استخدم فيها هذا المصطلح ، فيرى بانها الفن والعلم الذي يستخدم في

انتاج السلع والخدمات وتوزيعها ، أو أنها جميع المهارات والمعارف والقابليات والاساليب والموارد والمكانن وباقي المعدات والادوات التي يستعملها الافراد لتحويل المواد إلى سلع ذات قيمة (عوض،2012:408) .

والتقنيات والنماذج والخوارزميات واساليب البناء والاجهزة التي تخلق تسهيلات لدعم وتشغيل المعرفة داخل نظام ادره المعرفة ( حافظ، النقار،2012:165).

وكذلك تلعب التقنية دورا في الاعمال التجارية؛ لأنها تساعد الموظفين على الوصول إلى المعرفة التي يحتاجون إليها ، وتوفر الادوات التي يمكن من خلالها لصانعي القرار والمستخدمين الاستفادة منها من معارفهم في سياق عملهم ، ومن أجل المساعدة في انشاء معرفة جديدة يجب أن تدعم لنظام ادارة المعرفة ليس فقط إنشاء المعرفة الموجودة ولكن ايضا جمعها وتنظيمها ومشاركتها ونشرها ، وإن صياغة فكرة النظام ادارة المعرفة يجب أن تكون اكثر تكاملا مع تكنولوجيا الشاملة في المنظمة، وهناك ادوات التكنولوجية مختلفة تدعم معظم تطبيقات ادارة المعرفة اليوم في المنظمات ،وقد اطلق على هذه التقنيات اسم 'التقنيات المنتشرة' وتشمل تقنيات شبكة الانترنت والتكنولوجيا العامة (abdelrahman,2013:48).

وتعد التقنية من أكثر النماذج استخداما ، وتشدد الدراسات على اهمية هذه التقنيات التي تم تطويرها لإدارة المعرفة . والتقنية عنصران اساسيان وهي قدرة التقنية على التقاط المعرفة واستخدام ادوات التقنية المعرفة ، وبينت الدراسات على اهمية تقنية المعلومات المصممة لاستيعاب وتخزين المعرفة الضمنية والصريحة، وأن استخدام ادوات تقنية المعلومات وجودتها ورضا الزبائن والكفاءة هي ايضا مهمة جدا لنظام ادارة المعرفة ، وأن الاستخدام الامثل للتقنية والاتصالات يسهم في عملية تغيير طريقة أنشطة الافراد أو المنظمات إلى الافضل (العدوان ،2019:17).

## ثانيا\_المعلومات

ينظر إلى ادارة المعرفة بوصفها معلومات التي تجري معالجتها بنظام المعلومات (عوض ،2012:408).

وفي الوقت الحاضر حيث نعيش في بيئة عصر المعلومات والاستخدام المتزايد للحواسيب وشبكات الانترنت ، نحتاج إلى مجهود مدروس ومنظم التعامل مع العمليات الفنية المختلفة ، خاصة في محيط مخططات الاعمال المعقدة والمتزايدة (عبد الرزاق،2018:166).

هي العملية التي تضمن استخدام ادوات التقنية المعلومات لتوفير استخدام اكثر كفاءة فعالية لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع او المنظمة او الافراد في تحقيق اهدافهم , وتتعامل المعلومات بشكل عام مع "الوثائق، وبرمجيات الحاسوب ، والمعلومات الصوتية ، والمرئية" ويتمركز اهتمام المعلومات حول فعالية المعلومات وحداتها ، ودقتها ، وسرعة تجهيزها ، وكلفتها ، وخبزنها واسترجاعها ، في حين أن خلق المعلومات ودراستها وتعلمها ، ومعناها وفهمها هي ليست الموضوعات المركزية لها الفرع العلمي التطبيقي ، وبالتالي المعلومات هي وسيلة تقنية تضمن توفير المعلومات (اردير ،2019:16).

يجب على المنظمات توفير المعلومات من مصادر مختلفة سواء كانت مطبوعة او مصادر الكترونية ، واستخدام المصادر ، وتقييم الاستخدام وقياس تأثير استخدامها ، وتقديم معلومات حول مصادر الوصول الحر وتثقيف المستخدمين حول الوصول الحر وبناء المستودعات مؤسسية لمؤسساتهم الام (ناجي ،2019:121).

### ثالثا\_ الافراد

إن دور نظام ادارة المعرفة على الافراد العاملين في المنظمة من خلال ثلاث قضايا مهمه تتمثل في : التعلم ، والتركيب ، والرضا ، والتعلم هو التغير النسبي والثابت في السلوك ، وهو العملية التي من خلالها يستطيع الفرد أن يكتسب المعلومات والمهارات والاتجاهات من خلال تفاعله مع النظام الاجتماعية والثقافية المحيطة به، ويسهم التعلم المستمر في زيادة المعارف والمعلومات المتاحة للأفراد العاملين في المنظمة ، وهذا يجعلهم اكثر قدرة على الاستجابة للظروف والمواقف الجديدة التي يتعرض لها ، اما التكيف يقصد به الملائمة مع التغيرات في الوظيفة التي يؤديها الانسان

اما الرضا فهو مجموعة من الاحاسيس الايجابية التي تشمل : القبول ، والسعادة ، والاستمتاع ، التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمنظمة التي يعمل بها ، وتودي برامج ادارة المعرفة وما تحققه من زيادة تعلم الافراد وقدراتهم على التكيف إلى تحسين مهاراتهم وفرصهم في التقدم وكذلك فرصهم في الحصول على وظائف افضل ومزايا أكثر (المعاني ، وصالح ، 2011:154).

وهم المادة الرئيسية لنظام ادارة المعرفة عندما تنتشر المعرفة وتمر بعملياتها لتنتقل ويعاد انتاجها وتوليدها بالاعتماد على شبكة العلاقات الفردية والجماعات التي تقدم الميزة الاعظم لنظام ادارة المعرفة كمكون اساسي له (حافظ، والنقار،2012:163).

ويعد الافراد المكون الرئيسي لنظام ادارة المعرفة على شبكات الانترنت فمن المستحيل ان أي منظمة أن تعيش بدون وجود متخصصين في تكنولوجيا المعلومات (ناجي،2019:121).

وأن المنظمات بحاجة ماسة إلى اشخاص مؤهلين ويمتلكون مهارات وقدرات وخبرات عالية وذلك لتحقيق الاهداف التي تم التخطيط لها بكفاءة وفاعلية ، لذلك اصبح من ضروري الاهتمام به من خلال تنميته وتطويره وتفعيله واشراكه في الاهداف الكلية وتوجهاتها المستقبلية بحيث يؤدي استثماره إلى خلق قيمة وميزة تنافسية للمنظمة وتحسين موقعها بين باقي المنظمات ( الجرجري، العبيدي ، 2020:251) .

## المبحث الثاني

### تصميم العملية الانتاجية

#### توطئة

يعد تصميم العملية منهدا يعتمد على الابداع في تنفيذ الاستراتيجيات وتطبيقها حيث ظهر تطبيق هذا المصطلح في عدة مجالات منها " ادارة مشاريع، وسلاسل التوريد ، وهيكمل المنظمة ، وبناء الثقافات ، وادارة التغيير" ويعد هدفها الاساسي هو الوصول إلى الابداع والتميز في الاهداف المحددة ، ونجد أنها بنيت على اساس التكامل والتداخل بين جميع العمليات الادارية ، مما أدى إلى فهم ادق للعمليات ، والعمل على تحقيقها بكفاءة وجودة (عودة، 2018:13).

وسيتم تسلط الضوء على مفهوم تصميم العملية من عدة جهات نظر للباحثين والكتاب، ثم نتطرق إلى اهمية تصميم العملية مع هدفها ، وما يشهده من تغيير سريع ومنافسة شديدة ، وفي النهاية يتم عرض الابعاد الاساسية في تصميم العمليات الانتاجية .

تختلف المنظمات بشكل عام في تصميم عملياتها مقارنة مع السنوات الماضية ، حيث أنها تتغير من وقت لآخر بسبب التغيرات في التكنولوجيا وطلبات الزبائن ، ادى تصميم المنتجات وتطويرها في السنوات الاخيرة بشكل كبير إلى ظهور اتجاهات تصميم جديدة ، بما في ذلك التصميم العالمي ، والذي يقوم على مبدأ المساواة بين جميع فئات الاشخاص وفقا للاستخدام الاشياء ، من خلال تحويل المنتجات من المنتجات القديمة التي تخدم فئة معينة من الناس إلى منتجات التي تخدم جميع فئات الناس ، دون الحاجة إلى التكيف او التصميم ، مما يضع المصمم في تحد جديد وهو "ما هي التقنيات التي يمكن استخدامها في اجراءات

التصميم؟ ويعتبر التصميم بشكل عام عملية ابداعية يتم بها تطوير اساليب واجهزة تقنيات جديدة ، لحل المشكلات الجديدة والحالية ، ونظرا لزيادة المنافسة في جميع انحاء العالم والحاجة إلى تطوير عمليات وتقنيات جديدة ومحسنة واكثر كفاءة ،يتم التركيز المتزايد على التصميم وتكمن الفائدة في انتاج منتجات جديدة بأعلى جودة واقل تكلفة (Jaluria، 2020:1).

والتصميم هو النشاط الذي يحدد الجزء المادي للسلعة او العمليات التي تحدث في المنظمات والمسؤولية المباشرة عنها ، قد لا يكون التصميم جوهر وظائف ادارة العمليات ولكن في معظمها وخاصة قسم الانتاج ، يتولى قسم العمليات تصميم المنتج او اعادة تصميمه والتعديلات اللازمة عليا وفقا للمتغيرات البيئية المختلفة والقدرة التنافسية والربحية، تعتمد المنظمات جزئيا على تصميم المنتجات وجودتها ، وبالتالي فالعلاقة بين ابتكار المنتجات وتقنية العمليات مهمة للغاية ، يعتمد تصميم نظام الانتاج ايضا إلى حد كبير على تصميم المنتجات لذلك قد يكون تصميم المنتجات بطريقة معينة مكلفا ، لكن التكلفة قد تنخفض كثيرا عندما يتم تصميمها بطريقة اخرى ( wahab،2021:115).

#### جدول (7) يوضح مفاهيم تصميم العمليات الانتاجية

ت	المصدر	المفهوم
1	(حسين، 2010:69)	هي اسلوب اختيار المدخلات والعمليات وتدفق العمل ووسائل وطرائق انتاج السلع والخدمات .
2	(عطا، 2012:3)	انها القدرة على تحقيق الخاصية النوعية ضمن المواصفات المحددة ، فهي مقياس يتعلق بالدقة المحددة لعملية التصنيع ويتمثل بمقدرة الاداء النوعي للماكنة الانتاجية على الايفاء بمتطلبات التصميم .
3	(غانم، 2015:9)	هي عملية ابداع ومعالجة للعالم المصنوع حول الانسان وتندمج بها المعارف والمهارات من العديد من مجالات العلوم التطبيقات تعتمد على قيمة وفهم الاحتياجات الاجتماعية ، وذلك الابداع النظام والعناصر والعمليات لمقابلة حاجات الانسان .
4	(محمد، 2016:117)	إن تصميم العملية هو الكيان المبتكر الذي يتطلب مهارة في ترتيب العناصر من خلال الافكار والاتصال بالمجتمع لمعرفة الاتجاهات المحيطة به.

5	(محمد ، 380:2017)	إن تصميم هو عملية استخدام وترتيب للعناصر التصميمية لغرض الوصول إلى هدف الرئيس لإظهار الفكرة المبدعة التي تسعى إلى تحقيق الهدف بمنتجها المطلوب .
6	(رضوان ، وصالح ، واخرون ، 2:2017)	إن تصميم العملية نستطيع التعامل بها مع انواع متعددة من المعلومات وادماجها في مجموعة وأحدة من الافكار وانتهاء برؤية واضحة لتلك الافكار وعادة تظهر في شكل رسومات والتصميم يتضمن الطريقة والمنتج في نفس الوقت .
7	( هاشم ، 3:2018)	بانه عملية التصميم المنتجات والخدمات بحيث تكون مناسبة وميسرة الغالبية المستخدمين دون الحاجة إلى قدرات خاصة او تصميم معين .
8	(سلامه، 1006:2021)	بانها عملية ابتكار مدروسة حيث يتم استخدام المتغيرات ذات الصلة التي تحكم سلوك النظام لتحسين الحل والبحث العلمي وتحديد العلاقات والمتغيرات.
9	( EL Halaby& Selim , 579:2021)	إن عملية التصميم هي رحلة معقدة ذات تأثير اجتماعي لاستكشاف اساليب جديدة .

وترى الباحثة فانه تصميم العملية هي مجموعة من المدخلات والعمليات والافكار التي تعمل على تحقيق الاهداف ضمن مواصفات محددة، لإظهار الفكرة المبدعة بدقة العملية التصنيع .

### ثانياً: أهمية تصميم العملية

تأتي أهمية تصميم العمليات في عصر المنافسة الشديدة فمعظم المنظمات أصبحت لا تعتمد على تقديم خدمات بسيطة ، بل أن معظمهم يتوجهون نحو توليد فرصة جديدة لديهم من خلال الابداع والتمايز ، كما هو موضح في أهمية تصميم العمليات من خلال ما يأتي (عودة، 15:2018) :

- نمو منحنى التعلم لدى المنظمات : تعمل على تدريب الموارد البشرية وتبادل الافكار بين مجموعات العمل المصغرة جعل من تصميم المعرفة أمرا مهما على المنظمة تعلمة وتنميته ، ليتم جلب التركيز على التكامل الاستراتيجي ، ونوعية الموظفين على ارض الواقع .
- علاقة اصحاب المصلحة والعلامة التجارية : يساهم التصميم على تعزيز العلامة التجارية ويضمن موقعها الاستراتيجي .

- الجانب المالي : ينبغي أن تؤدي جهود في التصميم لاستقطاب التمويل ، وخفض التكاليف لإظهار القيمة الاستراتيجية ،والقدرة على قياسها بالنسبة للأعمال .
- واوضح ( سلامة ، 2021:1007) اهمية تصميم العملية
  - العمل في فرق متعددة التخصصات .
  - تحديد المشكلات وصياغتها وحلها .
  - تحسين مهارات الابداع والتعاون والاتصال مع الأخذ بالاعتبارات الاخلاقية .
  - تصميم واجراء التجارب وكذلك تحليل البيانات .
  - التفكير ما وراء المعرفة ، والقدرة على التحكم بنشاط في عملية التفكير ، والتخطيط للمهمة , ومراقبة التعلم .
  - تحقيق نتائج التعلم المستهدفة في بيئة تعليمية حقيقية .
  - توفير أنشطة لجميع المتعلمين بعادات العقل والعمل .
  - استخدام التقنيات والمهارات والادوات الحديثة لممارسة تصميم العملية .
  - الاعتراف بالحاجة إلى التعلم ومدى الحياة والقدرة على الاندماج فيه .
  - تحسين قدرة العاملين على حل المشكلات والتفكير المنظومي والكفاءة الذاتية .
  - الالمام بالتحديات والقضايا المعاصرة .

### ثالثاً: معايير تصميم العملية

- يهدف تصميم العملية إلى التكامل بين التخصصات العلمية المختلفة وبالتالي تطوير قدرات العاملين ، من خلال التوصل إلى حل المشكلات البيئية المرتبطة بحياتهم وهناك معايير يجب ان يحققها تصميم العملية حتى يتم تقييم المنتجات وهي (هاشم ،4:2018) ( سلامة ،2021:1014) :
- تحقيق رضا جميع مستخدمي المنتجات من ناحية الاداء الوظيفي وزيادة قبول المستهلك وزيادة الاحساس بالراحة .
  - توفير القدرة على سرعة تعلم استخدام المنتجات .
  - تحديد المشكلة بدقة الضمان الوصل إلى الحل الافضل .
  - تحليل وتفسير البيانات للوصول إلى التصميم الافضل .
  - مراعاة المبادئ العلمية المرتبطة بالبيئة الطبيعية والاشخاص الذين يعيشون فيها .
  - مراعاة افضل توافق للمنتج مع قدرات المستخدمين جميعهم وملائمة الحد الادنى من هذه القدرات .

- مراعاة الاختلافات والفروق بين الافراد من ناحية (الحجم ، القوى العضلية ، التحمل ) .
- القدرة على استقبال وادراك التعامل مع الاشياء والمعلومات لقطاع كبير من المستخدمين.
- يجب تحقيق اعلى قدر من الكفاء الذاتية .
- يجب ان يلبي المنتج حاجة حقيقية للمستخدمين .

#### رابعا : هدف تخطيط وتصميم العملية

التخطيط هو مجموعة من الاجراءات المنطقية المتسلسلة ، والمكملة بعضها للبعض الاخر فهو عبارة عن تصميم قيود خاصة لترجمة جدول الانتاج الرئيسية إلى صافي الاحتياجات لكل عنصر من عناصر المخزون وتحديد الزمن اللازم لتوفيرها لتتمكن المنظمة الصناعية من الوفاء بالتزاماتها تجاه زبائنها ،ويستخدم التخطيط متطلبات العملية الانتاجية وفق الوقت المحدد ،( عباس ،نصيف،2020:369) والتخطيط هو وصف لكيفية الحصول على شكل معين لمنتوج محدد ، والتصميم هو اختيار وتحديد الطريقة الافضل لإنتاج المنتوج ، لذلك فانه التخطيط وتصميم العملية يتعلقان بتحديد الوصف التفصيلي للعمليات لصنع المنتوج ، وتحديد العلاقة القائمة ما بين العمليات لتصميم الوسيلة الاكثر كفاءة لصنع المنتوج ، إذ أن العمليات تشير إلى جميع النشاطات المقترنة بعملية تحويل الموارد إلى سلع والخدمات (البغدادي ، والحسيني 2016:221).

وإن هدف تصميم العملية يؤدي إلى تقليص المسافة بين تصور الغاية وتحقيقها الفعلي في المنتج النهائي ، وهو يحمل رغبات بقدر ما يحمل متطلبات يفرضها الاحتراف (ساسى ، و أغفير ، 2021:431) .

#### خامسا: ابعاد تصميم العملية

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في تصميم العملية ، وإن تأثير العوامل في لتصميم تعكسها القرارات المتعلقة بالعمليات ، وهناك مجموعة من القرارات الرئيسية التي ينبغي أن يتخذها مدراء العمليات بعناية وحذر عند تصميم العملية ، ويتطلب اتخاذ هذه القرارات نتائج طويلة الامد خاصة في مجالات متعددة " تنوع المنتج وحجم الانتاج ومستوى التكاليف والربحية ودرجة المرونة " والجدول (8) يوضح تصميم العملية حسب توجهات بعض الباحثين وعلى الرغم من اختلاف تسميتها لديهم بين انواع ، وقرارات ، ومكونات الا ان جميعها تدل على تصميم العملية في المنظمات الحديثة .

الجدول (8) يوضح ابعاد تصميم العملية

ت	المصدر	الابعاد	العملية	تركيز	اختيار	مرونة	الزبون	مشاركة	الرأسي	التكامل	مقدار	المال	كثافة	الابعاد	التنافسية	الميزة	العملية	هيكل
1	(Krajewski,1999:91)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√					
2	Krajewski&ritzman,) (2010:98)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			√		
3	(غناوي،2013:49)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√					
4	(عبد علي،2017:22)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√					
5	(علي،2018:72)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√					
6	(عودة،2018:16)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
7	(Wahab,2021:116)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√					
مجموع		4	6	6	6	3	4	1	1	1	1	1	1					
نسبة الاتفاق		57%	85%	85%	85%	42%	57%	14%	14%	14%	14%	14%	14%					

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الادبيات المعاصرة

اعتمدت الباحثة ابعاد تصميم العمليات الانتاجية علا وفق ما اتفق عليه اغلب الباحثين وهي ( اختيار تركيز العملية ، مرونة الموارد ، مشاركة الزبون ) والتي تلائم اكثر من غيرها من الابعاد مع ظروف البحث والبيئة العراقية .

### 1\_اختيار التركيز العملية

يعد اختيار العملية أولى قرارات تصميم العملية حيث أن حيث هذا المصطلح يستخدم الوصف شكل من الانتاج والذي تتجمع عمليات الانتاج طبقا إلى نوع العمليات ، وتكمن أهمية هذا النوع في مرونة المنتج وقابلية انتاج دفعات صغيرة لمجموعة متنوعة من المنتجات ، اضافة إلى ذلك فإن هذه الانظمة عادة تتطلب استثمار اموال صغيرة قليلة لأنها تستخدم معدات ذات غرض عام وتكون عادة اقل كلفة ( حمود، و فاخوري،2009:223)

ويحدد هذا الاختيار ما إذا كانت موارد المنظمة ستنظم للتركيز حول المنتج أو حول العملية ، ويعتمد هذا الاختيار على عاملين هما:

أ\_ كمية الانتاج

ب\_ درجة الايحاء

فكلما تزداد كمية الانتاج وتقل درجة الايحاء كلما يتجه تركيز المنظمة نحو المنتج ، وكلما قلت كمية الانتاج وازدادت درجة الايحاء فان تركيز يتجه نحو العملية ( صباح ،النجار 2017 :22)

ويعد قرار التركيز العملية نقطة بدء لتصميم العمليات بشكل جيد فلمنظمات تقوم بإنتاج منتج أو تقديم خدمة الاستجابة لطلبات الزبائن او توقعاً لطلباتهم ( علي ،2018:22)

وتحدد قرارات اختيار التركيز العملية على نوع العملية المستخدمة لصنع منتج او خدمة ، على سبيل المثال : يتم تصنيع السيارات باستخدام عملية من نوع خط التجميع ،وتشمل الاعتبارات المطلوبة لاختيار العملية حجم المنتج وما إذا كان المنتج موحد أو مخصص ، بشكل عام المنتجات ذات الحجم الكبير التي يتم توحيدها على خط التجميع ، والمنتجات ذات الحجم المنخفض ستتم باستخدام دفعة أو عملية متجر عمل ، (Schroeder ،Goldstein ،2018:52)

## 2\_ مرونة الموارد

تعد مرونة الموارد القرار الثاني التصميم العملية ، ويقصد بها مرونة الآلات والمعدات المستخدمة في العملية الانتاجية ، وإن قدرة الآلة على الاستجابة للتغيرات في تصميم السلع والخدمات ، وقدرتها على الاستجابة للزيادة في حجم الانتاج ، وامكانية تطويرها وتعديلها بما يتناسب مع الاستجابة للتغيرات في تكنولوجيا الانتاج ، وتلعب طبيعة السلعة أو الخدمة دوراً هاماً في تحديد درجة المرونة المطلوبة وعلى سبيل المثال ،صناعة الاثاث بحاجة إلى الاستجابة للاختلافات في تصميمات التي يطلبها العملاء ، وكذلك صناعة المشروبات الغازية بحاجة لحجم انتاج غزيرة للاستجابة لزيادة الطلب على المنتج في اشهر الصيف ، والمخابز والمطاعم ،والكثير من الصناعات الاخرى بحاجة إلى للاستجابة للتغيرات التكنولوجية في الاساليب الانتاجية بشكل عام (فياض ، وقداة ،2010:159) .

وإن المرونة هي قابلية المنظمة على القيام بمجموعة من الاعمال المختلفة لإنجاز اهداف مختلفة باستخدام نفس الموارد والمعدات ، وانها تسمح للمنظمة في التفاعل مع بيئة الاعمال الداخلية والخارجية (المصالحة ،2013:11:28) .

وتمثل المرونة العملية الانتاجية أحد الضرورات الحتمية التي فرضتها اوجه المنافسة الحادة في السوق ومجال الاعمال وإلى الحد الذي جعل منها مطلباً لتحقيق الاهداف للمنظمات علماً أن ذلك يتطلب قدراً من

التكيف للإنتاج بكل مستوياته سعياً وراء التغيير واستجابة لتوجهات الزبائن (خليف و صالح ، واخرون، 2019:187) .

وقد عرفت المرونة علي انها القدرة على أن تستوعب التغييرات وتواجهها وتقوم بالحفاظ على وظائفها ككل (داخل ، 2020:291) وتعد مرونة الموارد كبير الحجم وعمليات التفريغ منخفضة ، لذلك ليست هناك حاجة إلى المرونة من اجل استخدام الموارد بكفاءة ، وقد نحتاج إلى عمليات اكثر كفاءة لإنتاج منتج وأحد فقط (Wahab، 2021:116) .

### 3\_ مشاركة الزبون

يعد قرار مشاركة الزبون القرار الثالث التصميم العملية وقد تزايد الاهتمام بالزبون في الآونة الاخيرة وذلك بعد ازدياد حدة المنافسة بين المؤسسات ، يفترض على المنظمة تصميم منتجاتها ومساريتها على فكرة (ارضاء الزبون ) إذ اصبحت دراسة الصلة بين رضاء الزبون والاداء والربحية سواء على مستوى المنظمة او الزبون نقطة مهمة جدا ، وان تصميم العملية يتطلب مساعدة العاملين أو جعلهم طرفاً في كل خطوة في العملية الانتاج، إذ هناك ضرورة لتصميم العمليات الانتاجية التي يمكن ان تقود إلى العملية المرغوبة ، وهذا يمكن تحقيقه من خلال اعطاء الفرصة للعاملين بالمشاركة اي جعلهم جزء من العملية ، فالعاملون يعرفون نقاط الضعف بالنظام اكثر من اي شخص اخر ويستطيعون تحديد نقاط الضعف في النظام او التصميم واسباب الانحرافات وأن التركيز على العمال والمشاركة والعمل الجماعي من قبل الجميع في المنظمة ، إذ أن المشاركة الكاملة للأفراد العاملين تتطلب الانسجام والتنسيق بين جهود كل العاملين في المنظمة لغرض تحقيق اهدافها واهدافهم (حمدان ، 2018:12) ويمكن تصنيف الخدمات على وفق مستوى مشاركة الزبون في تصميمها على ثلاث انواع كما يأتي : ( علي ، 2018:72)

- خدمات خالصة : يشكل فيها الزبون وباستمرار جزء كبيراً من نظام الخدمة الصحية والخدمة التعليمية .
- خدمات شبه التصنيع : تنجز هذه الخدمات دون تدخل الزبون كخدمات البريد .
- الخدمة الممزوجة : تقع بين النوعين من حيث تدخل الزبون احيانا كخدمات التوصيل الذاتي .

وعلى الرغم من أن التفاعل بين طرفي الخدمة يعزز مشاركة الزبون في عملية التصميم ، إلا أنه زيادة مشاركته قد تشتت التصميم وتقلل من فعاليته ، كما وأن الانصات للحاجات الخاصة بكل مستفيد قد يجعل العملية اكثر تعقيداً.

## الفصل الثالث

### الجانب العملي للبحث

المبحث الاول / صدق وثبات الاستبانة

المبحث الثاني / الوصف والتشخيص

المبحث الثالث / اختبار علاقات الارتباط

المبحث الرابع / اختبار علاقات التأثير

## المبحث الاول صدق وثبات الاستبانة

### توطئة

يتضمن المبحث فحص الاداة الرئيسة واختبارها لجمع البيانات الخاصة بالبحث بهدف التأكد من مدى دقتها في توفير المعلومات اللازمة لاختبار الفرضيات البحث.

### اولا : التوصيف

تتكون اداة البحث ( استمارة الاستبانة) من جزئيين رئيسيين هي : متغير مستقل ( نظام ادارة المعرفة )، ومتغير تابع ( تصميم العمليات الانتاجية) ، وكل جزء يتكون من عدة ابعاد فرعية ، إذ يبين الجدول (9) تحديد كل متغير وكل بعد وتحديد مصدر الحصول على المقياس وعدد الفقرات كل بعد :

جدول (9) يبين تحديد كل متغير وكل بعد وتحديد مصدر الحصول على المقياس وعدد الفقرات

المتغير الرئيس	البعد	عدد الفقرات	المصدر
نظام ادارة المعرفة	التقنية	4	(فريد ،2016)
	المعلومات	4	
	الافراد	4	
تصميم العمليات الانتاجية	اختيار تركيز العملية	4	(علي ، 2018)
	مرونة الموارد	4	
	مشاركة الزبون	4	

المصدر من اعداد الباحث على الادبيات المذكورة

## ثانيا : صدق اداة قياس البحث

لابد من اجراء بعض الاختبارات للتأكد من دقة البيانات وصحتها التي يتم الحصول عليها من خلال استخدام استمارة الاستبانة التي تدور حول مجال الصدق والثبات كالآتي :

**1\_ الصدق الظاهري :** تم عرض اداة البحث في صورتها الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال ادارة الاعمال بلغ عددهم (9) محكما وذلك للتأكد من الصدق الظاهري لأداة القياس نظر ملحق رقم (1).

وقد تم اعداد استمارة خاصة لاستطلاع آراء المحكمين حول مدى وضوح كل عبارة من حيث المحتوى الفكري والصياغة وتصحيح ما ينبغي تصحيحه من العبارات مع اضافة او حذف ما يرى المحكم عبارات في أي محور من المحاور . وفي ضوء الآراء التي اظهرها المحكمون تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها من المحكمين ، وتعديل وصياغة بعض العبارات التي رأى المحكمون ضرورة اعادة صياغتها لتكون أكثر وضوحا.

**2\_ الاتساق الداخلي :** بهدف اختيار محتوى الاستبانة اداة البحث تم استخراج الاتساق الداخلي للفقرات والتي تعبر عن كل متغير من متغيرات البحث وذلك عن طريق استخدام مصفوفة الارتباط والتي اظهرت وجود عدد كبير من الارتباطات ذات العلاقة الاحصائية المعنوية عند مستوى معنوية (1%) وعلى النحو الذي يعكس عنصر الاتساق الداخلي بين هذه المتغيرات .

## **ثالثا: ثبات اداة قياس البحث :**

يشير الثبات إلى اتساق مقياس الدراسة وثبات النتائج الممكن الحصول عليها من المقياس عبر فترات زمنية مختلفة . يتم التحقق منه من خلال استعمال اختبار كرونباخ ألفا. وقد تم حساب معامل الثبات للأداء باستخدام معامل الارتباط كرونباخ ألفا الموضح في الجدول(10) :

الجدول(10) اختبار كرونباخ ألفا

الابعاد	كرونباخ ألفا للمتغير	المتغير
التقنية	0.825	نظام ادارة المعرفة
المعلومات		
الافراد		
اختيار تركيز العملية	0.692	تصميم العمليات الانتاجية
مرونة الموارد		
مشاركة الزبون		

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يظهر الجدول بان قيم معامل كرونباخ ألفا جميعها أكبر من (60%) وهي اقل قيمة مقبولة احصائيا في البحوث الاجتماعية . وذلك يدل على أن أداء القياس تتصف بالاتساق والثبات الداخلي .

## المبحث الثاني الوصف والتشخيص

### توطئة

سيتم في هذه المبحث عرض وتحليل النتائج التي اخرجتها الاستبانة لتشخيص مستوى متغيرات البحث ب استخدام بعض الاساليب الاحصائية : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقدير التشتت المطلق لإجابات الافراد العينة عن الوسط ومعامل الاختلاف وشدة الاجابة لتقدير التشتت النسبي والذي سيشمل تحليل الاجابات حول الابعاد الرئيسة والفرعية وكالاتي :

### اولا: الوصف والتشخيص نظام ادارة المعرفة

#### 1\_ وصف وتشخيص متغيرات بعد التقنية

الجدول (11) الوصف والتشخيص البعد التقنية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ومعامل الاختلاف	وشدة الاهمية	الترتيب
1	يوفر نظام ادارة المعرفة المكونات المادية والبرمجيات المتجددة باستمرار .	4.1692	0.8333	19.99%	83.38%	2
2	نظم ادارة المعرفة تعطي الوقت المناسب بشكل متوافق مع المستخدمين .	4.3385	0.6628	15.28%	86.77%	1
3	تضع المنظمة خطة استراتيجية لتطبيق ادارة المعرفة .	4.0154	0.8319	20.72%	80.31%	3

4	78.77%	20.83%	0.8204	3.9385	تدعم المنظمة الافكار الجيدة والابداعية لتنمية التنافس فيها .
5	82.31%	15.66%	0.6446	4.1154	التقنية

المصدر من اعداد الباحثة

يلاحظ من الجدول أن الفقرة الثانية قد حصلت على أعلى مرتبة من معامل اختلاف قد بلغ (15.28%) وبانحراف قد بلغ (0.6628) وبوسط حسابي قد بلغ (4.3385) وبشدة اهمية (86.77%) وقد حصلت الفقرة الاولى على المرتبة الثانية بمعامل اختلاف (19.99%) وبانحراف (0.8333) بوسط حسابي (4.1692) وشدة الاهمية (83.38%) وقد حصلت الفقرة الثالثة على المرتبة الثالثة بمعامل اختلاف (20.72%) وبوسط حسابي (4.0154) وبانحراف قد بلغ (0.8319) وبشدة اهمية (80.31%) وقد حصلت الفقرة الرابعة على المرتبة الرابعة وهيه الادنى على معامل اختلاف (20.83%) ووسط حسابي قد بلغ (3.9385) وبانحراف (0.8204) وبشدة الاهمية (87.77%) وكان بعد التقنية وبمعامل اختلاف (15.66%) وبوسط حسابي قد بلغ (4.1154) وبانحراف (0.6446) وبشدة الاهمية (82.31%) وهذا يدل على أن التقنية من الامور المهمة لدى شركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات فهي تساعد على حفظ واسترجاع وتجديد المعلومات والمعارف اللازمة للمنظمة واكتساب الخبرات التي تعتبر ضرورية الادارة المعرفة وقت الحاجة اليها .

## 2\_ وصف وتشخيص متغيرات بعد المعلومات

الجدول (12) الوصف والتشخيص البعد المعلومات

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ومعامل الاختلاف	وشدة الاهمية	الترتيب
1	يمتلك نظام ادارة المعرفة القدرة العالية في تخزين واسترجاع وعرض المعلومات وطباعتها .	3.8769	0.9529	24.58%	77.54%	3
2	يتمتع نظام ادارة المعرفة بالمرونة في المعالجات بما يسمح لها بمعالجة البيانات .	3.6615	0.9161	25.02%	73.23%	4
3	تحتوى نظام ادارة المعرفة على القواعد لغوية وقوانين اجرائية وجمل تسهل من استخدامها .	4	0.8038	20.10%	80.00%	1
4	نظام ادارة المعرفة تزيد من تنسيق وسيطرة الادارة على كاه عملياتها .	3.6	0.8376	23.27%	72.00%	2
5	المعلومات	3.7846	0.6184	16.34%	75.69%	

المصدر من اعداد الباحثة

يلاحظ من الجدول أن الفقرة الثالثة قد حصلت على أعلى مرتبة من معامل اختلاف قد بلغ (20.10%) ووسط حسابي قد بلغ (4) وبانحراف قد بلغ (0.8038) وبشدة اهمية(80.00%) وقد حصلت الفقرة الرابعة على المرتبة الثانية بمعامل اختلاف قد بلغ (23.27%) ووسط حسابي قد بلغ (3.6) وبانحراف (0.8376) وبشدة الاهمية (72.00%) وقد حصلت الفقرة الاولى على المرتبة الثالثة بمعامل اختلاف (24.58%) وبوسط حسابي (3.8769) وبانحراف (0.9529) وشدة الاهمية (77.54%) وقد حصلت الفقرة الثانية على المرتبة الرابعة وهيه الادنى على معامل اختلاف (25.02%) وبوسط حسابي (3.6615) وبانحراف قد بلغ (0.9161) وبشدة اهمية (73.23%) وكان بعد المعلومات بمعامل اختلاف (16.34%) بوسط حسابي قد بلغ (3.7846) وبانحراف (0.6184) وبشدة الاهمية (75.69%) وهذا يدل على أن المعلومات من الامور المهمة لدى شركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات من حيث لديها القدرة العالية في التخزين والاسترجاع والحفظ وطباعتها بسهولة ، والتي تتميز بمستوى عالي وذلك من خلال توزيع المعرفة في المجالات الاكثر حداثة وتوفير قواعد لغوية وقوانين اجرائية وجمل تسهل من استخدامه.

### 3\_ وصف وتشخيص متغيرات بعد الافراد

الجدول ( 13 ) الوصف والتشخيص البعد الافراد

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	شدة الاجابة	الترتيب
1	العاملون قادرون على معالجة البيانات ويمتلكون المهارات لتحويلها إلى معارف تمكن المنظمة من امتلاك القدرات الجوهرية .	3.7385	0.8819	23.59%	74.77%	3
2	يسمح نظام ادارة المعرفة بتبادل الافكار فيما يتعلق بتطبيقات العمل ومتطلباته.	3.7692	0.7599	20.16%	75.38%	1
3	ان سلوكيات العاملين منسجمة مع عمليات النظام لتولد الثقة مع اصحاب المصالح .	3.9385	0.8204	20.83%	78.77%	2
4	تمتلك المنظمة جودة عالية لمكافاة الموظفين لذين يساهمون في ادارة المعرفة .	3.7231	0.92	24.71%	74.46%	4
5	الافراد	3.7923	0.5087	13.41%	75.85%	

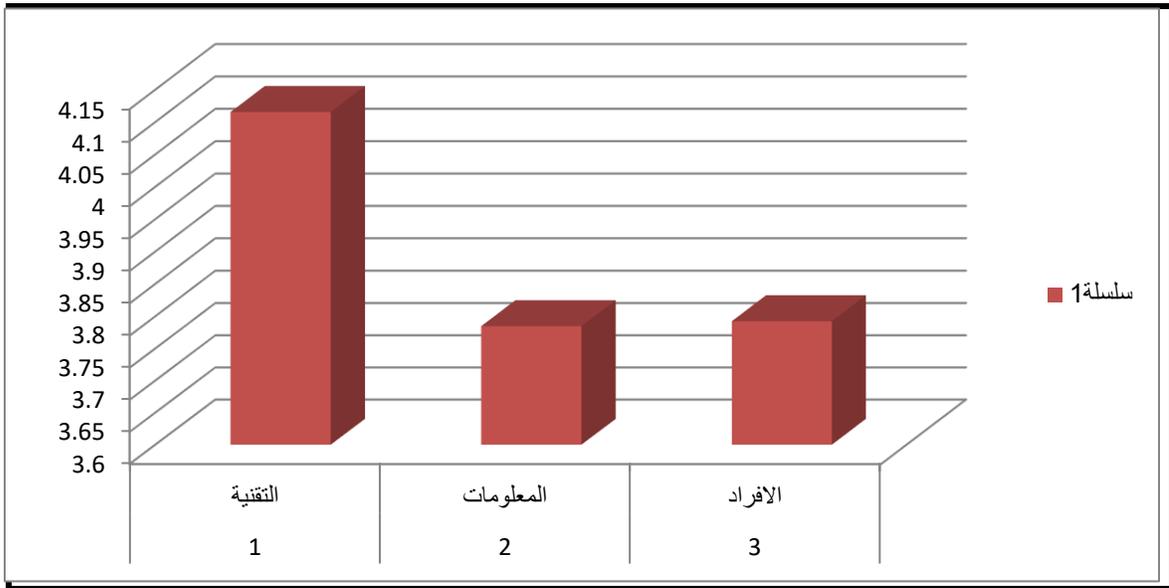
المصدر من اعداد الباحثة

يلاحظ من الجدول أن الفقرة الثانية قد حصلت على أعلى مرتبة بمعامل اختلاف (20.16%) بوسط حسابي (3.7692) وبانحراف (0.7599) وبمعامل (20.16%) وشدة الاهمية (75.38%) وقد حصلت الفقرة الثالثة على المرتبة الثانية من معامل اختلاف قد بلغ (20.38%) ووسط حسابي قد بلغ (3.9385) وبانحراف قد بلغ (0.8204) وبشدة اهمية(78.77%) وقد حصلت الفقرة الاولى على المرتبة الثالثة بمعامل اختلاف قد بلغ (23.59%) وبوسط حسابي (3.7385) وبانحراف قد بلغ (0.8819) وبشدة اهمية (47.77%) وقد

حصلت الفقرة الرابعة على المرتبة الرابعة وهي الأدنى على معامل اختلاف (24.71%) ووسط حسابي قد بلغ (3.7231) وبانحراف (0.92) وبشدة الاهمية (74.46%) وكان بعد الافراد بمعامل اختلاف (13.41%) بوسط حسابي قد بلغ (3.7923) وبانحراف (0.5087) وبشدة الاهمية (75.85%) وهذا يدل على أن الافراد من الامور المهمة لدى شركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات فهي المورد الاساسي لها ، ويلعب الافراد دورا مهما في بناء المعرفة وتبادل الافكار بينهم لذا يكون من الضروري بناء واقامة العلاقات وثيقة بين المورد البشري .

وشكل (4) يوضح مستوى أبعاد نظام ادارة المعرفة فقد جاء بعد التقنية بالمرتبة الاولى ثم جاء بعد الافراد بالمرتبة الثانية أما بالمرتبة الثالثة فقد جاء بعد المعلومات وهذا يدل على أن الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات تستخدم التقنية (تكنولوجيا) بشكل أكبر في عملياتها الانتاجية .

شكل (4) يمثل ترتيب المتغيرات عينة البحث حسب الوسط الحسابي الابعاد نظام ادارة المعرفة



المصدر من اعداد الباحثة

### ثانيا : تصميم العمليات الانتاجية

إن السلع تتكون من مجموعة من المدخلات ، وإن هذه المدخلات قد مرت بعملية تحويل حتى اصبحت سلع بالشكل الذي نستخدمه، وأن اختيار نظام عملية الانتاج يتعلق بالاستراتيجية الرئيسية للمنظمة ، وعلي ذلك سوف يتم عرض وتحليل النتائج التي افرزتها الاستبانة لتشخيص مستوى متغيرات البحث ب استخدام بعض الاساليب الاحصائية : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقدير لتشتت المطلق لإجابات الافراد العينة عن الوسط ومعامل الاختلاف وشدة الاجابة لتقدير التشتت النسبي والذي سيشمل تحليل الاجابات حول الابعاد الرئيسية والفرعية وكالاتي :

## 1\_ وصف وتشخيص متغيرات بعد اختيار تركيز العملية

الجدول(14) وصف التشخيص البعد اختيار تركيز العملية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	شدة الاهمية	الترتيب
1	تمتلك المنظمة الآلات ومعدات مرنة تساعد على تنفيذ العملية بنجاح.	3.7538	0.9287	24.74%	75.08%	4
2	تستخدم المنظمة اسلوب المنتجات التخصصية في خدمة الزبائن .	3.9538	0.9516	24.07%	79.08%	1
3	تحقق المنظمة مجموعة واسعة من التنوع في المهام والواجبات.	3.8308	0.9376	24.47%	76.62%	2
4	تقوم المنظمة بتغيير نوع العملية بما يلائم طبيعة المنتجات المقدمة .	3.7385	0.9161	24.51%	74.77%	3
5	اختيار تركيز العملية	3.8192	0.5908	15.47%	76.38%	

المصدر من اعداد الباحثة

يلاحظ من الجدول أن الفقرة الثانية قد حصلت على أعلى مرتبة من معامل اختلاف قد بلغ (24.07%) ووسط حسابي قد بلغ (3.9538) وبانحراف قد بلغ (0.9516) وبشدة اهمية(79.08%) وقد حصلت الفقرة الثالثة على المرتبة الثانية بمعامل اختلاف (24.47%) بوسط حسابي (3.8308) وبانحراف (0.9376) وشدة الاهمية (76.62%) وقد حصلت الفقرة الرابعة على المرتبة الثالثة بمعامل اختلاف (24.51%) ووسط حسابي قد بلغ (3.7385) وبانحراف (0.9161) وبشدة الاهمية (74.77%) وقد حصلت الفقرة الأولى على المرتبة الرابعة وهيه الأدنى على معامل اختلاف (24.74%) وبوسط حسابي (3.7538) وبانحراف قد بلغ (0.9287) وبشدة اهمية (57.08%) وكان بعد اختيار تركيز العملية وبمعامل اختلاف (15.47%) وبوسط حسابي قد بلغ (3.8192) وبانحراف (0.5908) وبشدة الاهمية (76.38%) وهذا يدل على ان اختيار تركيز العملية من الامور المهمة لدى شركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات، إذ يعد اختيار العملية نقطة البدء لتصميم العمليات بشكل جيد فالمنظمة تقوم بإنتاج أو تقديم خدمة اما الاستجابة لطلبات الزبائن او توقعاً لطلباتهم .

## 2\_ وصف وتشخيص متغيرات بعد مرونة الموارد

الجدول (15) وصف وتشخيص البعد مرونة الموارد

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	شدة الاجابة	الترتيب
---	---------	---------------	-------------------	----------------	-------------	---------

1	تتفوق المنظمة على منافسيها بمرونتها العالية في التجاوب مع كل ما هو جديد.	3.5846	0.8393	23.41%	71.69%	2
2	تمتلك المنظمة القدرة على تصنيع منتجات متعددة في وحدتها الانتاجية في وقت واحد .	3.6462	1.0142	27.82%	72.92%	4
3	تحافظ المنظمة على المعايير اداء ثابتة عند قيامها بتصنيع مجموعة كبيرة من المنتجات في جميع وحداتها الانتاجية	3.7538	0.8233	21.93%	75.08%	1
4	تمتلك المنظمة المرونة الكافية لتغيير حجم الانتاج بما يتناسب مع المراحل الانتاجية .	3.7846	0.9844	26.01%	75.69%	3
5	مرونة الموارد	3.6923	0.5491	14.87%	73.85%	

المصدر من اعداد الباحثة

يلاحظ من الجدول أن الفقرة الثالثة قد حصلت على أعلى مرتبة من معامل اختلاف (21.93%) وبوسط حسابي (3.7538) وبانحراف (0.8233) وشدة الاهمية (75.08%) وقد حصلت الفقرة الاولى على المرتبة الثانية بمعامل اختلاف (23.41%) ووسط حسابي قد بلغ (3.5846) وبانحراف (0.8393) وبشدة الأهمية (71.69%) وقد حصلت الفقرة الرابعة على المرتبة الثالثة بمعامل اختلاف قد بلغ (26.01%) ووسط حسابي قد بلغ (3.7846) وبانحراف قد بلغ (0.9844) وبشدة اهمية(75.08%) وقد حصلت الفقرة الثانية على المرتبة الرابعة وهيه الادنى على معامل اختلاف قد بلغ (27.82%) وبوسط حسابي (3.6462) وبانحراف قد بلغ (0.0142) وبشدة اهمية (72.92%) وكان بعد مرونة الموارد وبمعامل اختلاف (14.87%) بوسط حسابي قد بلغ (3.6923) وبانحراف (0.5491) وبشدة الاهمية (73.85%) وهذا يدل على أن مرونة الموارد من الأمور المهمة لدى شركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات التي تسهم في تحقيق المنافع البيئية والاقتصادية وكذلك في تحسين العمليات والانشطة والبرامج، والتي تعبر عن مقدار السهولة التي يتمكن بها العاملون والمعدات في معالجة او انتاج تشكيلة متنوعة من المنتجات .

### 3\_ وصف وتشخيص متغيرات بعد مشاركة الزبون

الجدول (16) وصف وتشخيص البعد مشاركة الزبون

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	شدة الاجابة	الترتيب
1	تبحث المنظمة باستمرار على رغبات وتفضيلات الزبائن المتجددة.	3.5231	0.9133	25.92%	70.46%	2
2	تستمد المنظمة افكار تطوير المنتجات من قبل زبائنها .	3.5846	0.9096	25.38%	71.69%	1

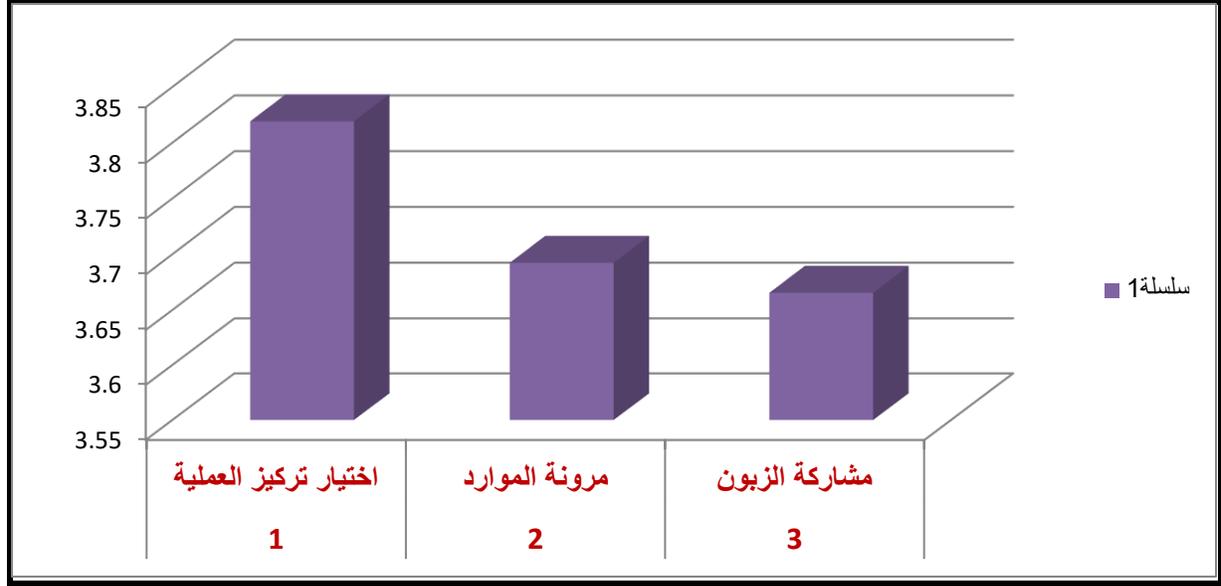
3	64.92%	27.03%	0.8776	3.4262	تعتمد المنظمة مدخل التصميم باعتماد قاعدة البيانات الخاصة بالزبون .
4	71.69%	33.51%	1.2012	3.5846	تعتمد المنظمة المعلومات الراجعة من الزبون للاستفادة منها في التحسين العمليات الانتاجية .
	69.69%	17.16%	0.5979	3.6654	مشاركة الزبون

المصدر من اعداد الباحثة

يلاحظ من الجدول أن الفقرة الثانية قد حصلت على أعلى مرتبة من معامل اختلاف (25.38%) وبوسط حسابي (3.5846) وبانحراف (0.9096) وبمعامل (25.38%) وبشدة الأهمية (71.69%) وقد حصلت الفقرة الأولى على المرتبة الثانية بمعامل اختلاف قد بلغ (25.92%) وبوسط حسابي (3.5231) وبانحراف قد بلغ (0.9133) وبشدة أهمية (70.46%) وقد حصلت الفقرة الثالثة على المرتبة الثالثة بمعامل اختلاف قد بلغ (27.03%) ووسط حسابي قد بلغ (3.4262) وبانحراف (0.8776) وبشدة الأهمية (64.92%) وقد حصلت الفقرة الرابعة على المرتبة الرابعة وهيه الأدنى على معامل اختلاف قد بلغ (33.51%) ووسط حسابي قد بلغ (3.5846) وبانحراف قد بلغ (1.2012) وبشدة أهمية (71.69%) وكان بعد مشاركة الزبون بمعامل اختلاف (17.16%) وبوسط حسابي قد بلغ (3.6654) وبانحراف (0.5979) وبشدة الأهمية (69.69%) وهذا يدل على ان مشاركة الزبون تعبر عن الطرائق التي يصبح بها الزبون جزءا من عملية الانتاج إذ يحدد قرار مشاركة الزبون المدى الذي يتدخل أو يشارك به الزبون في عملية الانتاج .

وشكل (5) يوضح مستوى ابعاد تصميم العمليات الانتاجية فقد جاء بعد اختيار تركيز العملية الانتاجية بالمرتبة الأولى ثم جاء بعد مرونة الموارد بالمرتبة الثانية اما بالمرتبة الثالثة فقد جاء بعد مشاركة الزبون وهذا يدل على أن الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات تركز على اختيار تركيز العملية بشكل أكبر في عملياتها الانتاجية .

شكل (5) تمثيل اجابات عينة البحث حسب الوسط الحسابي لابعاد تصميم العمليات الانتاجية



المصدر من اعداد الباحثة

## المبحث الثالث

### اختبار علاقات الارتباط

#### تمهيد

بعد القيام بعملية وصف وتشخيص متغيرات الدراسة الفصل الثالث واستكمالاً لهذه العملية كان لابد من معرفة العلاقة بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية في الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات .

وقد تم تخصيص هذه المبحث من أجل التحقيق من صحة نموذج الدراسة واختبار الفرضيات الرئيسة والفرضيات الفرعية المنبثقة منها .

## اولا : اختبار الفرضية الفرعية الاولى

فرضية العدم ( $H_0$ ) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين التقنية المعلومات وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

فرضية الوجود ( $H_1$ ) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين التقنية وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها .

ومن اجل قبول الفرضية الفرعية اعلاه من عدم قبولها للوقوف على معنوية علاقة بين التقنية ( $x_1$ ) والتصميم العمليات الانتاجية ( $y$ ) كما موضح في الجدول ( 17 ) .

حيث يشير الجدول ( 17 ) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين التقنية ( $x_1$ ) وتصميم العمليات الانتاجية ( $y$ ) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.611) وتشير إلى قوة العلاقة بين التقنية في نظام ادارة المعرفة والتصميم العمليات الانتاجية داخل المنظمة يسهم في تحسين التصميم العمليات للمنظمة المبحوثة .

الجدول (17) يوضح معاملات الارتباط وقيمة الارتباط المعنوية الفرضية الاولى

مؤشرات تصميم العمليات الانتاجية			تصميم العمليات الانتاجية	المتغير التابع	المتغير المستقل
مشاركة الزبون ( $y_3$ )	المرونة الموارد ( $y_2$ )	اختيار تركيز العملية ( $y_1$ )			
0.379**	0.570**	0.502**	0.611**		التقنية ( $x_1$ )
0.002	0.000	0.000	0.000		القيمة المعنوية
توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 1% ولجميع مؤشرات تصميم العمليات الانتاجية					النتيجة

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسب الالكتروني

ويوضح الجدول ايضا وجود علاقة ارتباط بين التقنية وابعاد تصميم العمليات الانتاجية .

1\_ وجود علاقة ارتباط بين بعد التقنية مع بعد اختيار تركيز العملية وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.502) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح أن الشركة تهتم بالتقنية الخاصة في العمليات الانتاجية وبالشكل الذي يسهم في اختيار وتركيز العملية من خلال استخدام التكنولوجيا المتطورة فيها .

2\_ وجود علاقة ارتباط بين بعد التقنية مع مؤشر مرونة الموارد وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.570) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح أن الشركة تهتم بالتقنية الخاصة في العمليات الانتاجية وبالشكل الذي يسهم في اختيار مرونة الموارد والألات والمعدات التي تعمل على تسهيل العمليات الانتاجية .

3\_ وجود علاقة ارتباط بين بعد التقنية مع مؤشر مشاركة الزبون وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.379) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح أن الشركة تهتم بالتقنية الخاصة في العمليات

الانتاجية وبالشكل الذي يسهم في اختيار الافراد الذين يتمتعون بالمهارات اللازمة للقيام بالعمليات بكفاءة وفاعلية كونهم المصدر الرئيسي للشركة .

وهذه يدل على رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) اي قبول الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بعد التقنية وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها ) . عند مستوى (1%) .

وبناء على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد التقنية (x1) وتصميم العمليات الانتاجية (y) بأنها تعبر عن اهتمام شركة العامة للصناعات المطاطية بالعمل من خلال استخدام تقنية متطورة ، وان جميعها تساعد على تحسين تصميم العمليات الانتاجية للشركة بالمقارنة مع الشركات الاخرى في مجال الصناعة واعتبراها ميزة تنافسية لها .

### اختبار الفرضية الفرعية الثانية

فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة ارتباط بين المعلومات وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

فرضية الوجود (H1) توجد علاقة ارتباط بين المعلومات وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها .

ومن اجل قبول الفرضية الفرعية اعلاه من عدم قبولها للوقوف على معنوية علاقة بين المعلومات (x2) والتصميم العمليات الانتاجية (y) كما موضح في الجدول (18) .

حيث يشير الجدول (18) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين المعلومات (x2) وتصميم العمليات الانتاجية (y) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.612) وتشير إلى قوة العلاقة بين المعلومات في نظام ادارة المعرفة والتصميم العمليات الانتاجية داخل المنظمة يسهم في تحسين التصميم العمليات للمنظمة المبحوثة .

والجدول ( 18 ) يوضح معاملات الارتباط وقيمة الارتباط المعنوية الفرضية الثانية

مؤشرات تصميم العمليات الانتاجية			تصميم العمليات الانتاجية	المتغير التابع	المتغير المستقل
مشاركة الزبون (y3)	المرونة الموارد (y2)	اختيار تركيز العملية (y1)			
0.449**	0.567**	0.436**	0.612**	المعلومات (2x)	
0.000	0.000	0.000	0.000	القيمة المعنوية	
توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى 1% ولجميع مؤشرات تصميم العمليات الانتاجية				النتيجة	

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسب الالكتروني

ويوضح الجدول ايضا وجود علاقة ارتباط بين المعلومات ومؤشرات تصميم العمليات الانتاجية .

1\_ وجود علاقة ارتباط بين بعد المعلومات مع مؤشر اختيار تركيز العملية وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.436) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح ان الشركة تهتم بالمعلومات الخاصة في العمليات الانتاجية وبالشكل الذي يسهم في اختيار وتركيز العملية من خلال استخدام القدرة العالية في تخزين واسترجاع وعرض المعلومات وطباعتها .

2\_ وجود علاقة ارتباط بين بعد المعلومات مع مؤشر مرونة الموارد وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.567) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح ان الشركة تهتم بالمعلومات الخاصة في العمليات الانتاجية وبالشكل الذي يسهم في اختيار مرونة الموارد حيث تتمتع المنظمة بالمرونة في المعالجات بما يسمح لها بمعالجة البيانات وتقديم المعلومات حول الوصول الحر وتثقيف المستخدمين وبناء المستودعات مؤسسية لمؤسساتهم الام .

3\_ وجود علاقة ارتباط بين بعد المعلومات مع مؤشر مشاركة الزبون وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.449) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح أن الشركة تهتم بالمعلومات الخاصة في العمليات الانتاجية وبالشكل الذي يسهم في اختيار الفرد أن يكتسب المعلومات والمهارات والاتجاهات من خلال تفاعله مع النظام الاجتماعية والثقافية المحيطة به .

وهذه يدل على رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) أي قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط بين بعد المعلومات وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها) . عند مستوى (1%) .

وبناء على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد المعلومات (x2) وتصميم العمليات الانتاجية (y) بأنها تعبر عن اهتمام شركة العامة للصناعات المطاطية بالعمل من خلال استخدام المعلومات لتوفير استخدام اكثر كفاءة وفاعلية لكل المعلومات المتاحة المساعدة المنظمة والافراد في تحقيق اهدافهم .

### اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة ارتباط بين الافراد ولتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

فرضية الوجود (H1) توجد علاقة ارتباط بين الافراد وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها .

ومن اجل قبول الفرضية الفرعية اعلاه من عدم قبولها للوقوف على معنوية علاقة بين المعلومات (x3) والتصميم العمليات الانتاجية (y) كما موضح في الجدول ( 19) .

حيث يشير الجدول ( 19) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين الافراد (x3) وتصميم العمليات الانتاجية (y) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.620) وتشير إلى قوة العلاقة بين الافراد في نظام ادارة المعرفة والتصميم العمليات الانتاجية داخل المنظمة يسهم في تحسين التصميم العمليات للمنظمة المبحوثة .

والجدول ( 19 ) يوضح معاملات الارتباط وقيمة الارتباط المعنوية الفرضية الثالثة

مؤشرات تصميم العمليات الانتاجية			تصميم العمليات الانتاجية	المتغير التابع	المتغير المستقل
مشاركة الزبون (y3)	المرونة الموارد (y2)	اختيار تركيز العملية (y1)			
0.328**	0.573**	0.573**	0.620**	الافراد(x3)	القيمة المعنوية
0.008	0.000	0.000	0.000		النتيجة
توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 1% ولجميع مؤشرات تصميم العمليات الانتاجية					

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسب الالكتروني

ويوضح الجدول ايضا وجود علاقة ارتباط بين الافراد ومؤشرات تصميم العمليات الانتاجية .

1\_ وجود علاقة ارتباط بين بعد الافراد مع مؤشر اختيار تركيز العملية وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.573) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح ان الشركة تهتم بالأفراد الخاصة في العمليات الانتاجية وبالشكل الذي يسهم في اختيار وتركيز العملية من خلال انتاجها وتوليدها بالاعتماد على شبكة العلاقات الفردية والجماعات التي تقدم الميزة الاعظم لنظام ادارة المعرفة كمكون اساسي له .

2\_ وجود علاقة ارتباط بين بعد الافراد مع مؤشر مرونة الموارد وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.573) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح أن الشركة تهتم بالمورد البشري الخاص في العمليات الانتاجية وبالشكل الذي يسهم في اختيار مرونة الموارد حيث تمتلك المنظمة المرونة الكافية لتغيير حجم الانتاج بما يتناسب مع المراحل الانتاجية عند قيامها لتصنيع مجموعة كبيرة من المنتجات جميع وحداتها الانتاجية .

3\_ وجود علاقة ارتباط بين بعد الافراد مع مؤشر مشاركة الزبون وكانت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.328) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح ان الشركة تهتم بالمورد البشري الخاص في العمليات الانتاجية حيث تبحث المنظمة باستمرار على رغبات وتفضيلات الزبائن المتجددة .

وهذه يدل على رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) أي قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط بين بعد المعلومات وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها) . عند مستوى (1%) اي ان نتيجة القرار مقبولة .

وبناء على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين بعد المعلومات (x3) وتصميم العمليات الانتاجية (y) بأنها تعبر عن اهتمام شركة العامة للصناعات المطاطية بالعمل من خلال المورد البشري بالاعتماد على شبكة العلاقات الفردية والجماعات التي تقدم الميزة الاعظم لنظام ادارة المعرفة كمكون اساسي لها .

وتأسيسا على النتائج السابقة وللتأكد من معنوية علاقة الارتباط بشكل عام بين نظام ادارة المعرفة (x) وتصميم العملية الانتاجية (y) بمؤشراته ارتأت الباحثة الفرضيتين الاتيتين :-

فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة ارتباط بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها  
فرضية الوجود (H1) وجود علاقة ارتباط بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

جدول(20) يوضح نتائج علاقات الارتباط بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العملية الانتاجية

مؤشرات تصميم العمليات الانتاجية			تصميم العمليات الانتاجية	المتغير التابع	المتغير المستقل
مشاركة الزبون (y3)	المرونة الموارد (y2)	اختيار تركيز العملية (y1)			
0.449**	0.659**	0.577**	0.710**	ادارة المعرفة (x)	نظام المعرفة (x)
0.000	0.000	0.000	0.000	القيمة المعنوية	النتيجة
توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 1% ولجميع مؤشرات تصميم العمليات الانتاجية					

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسب الالكتروني

ويوضح الجدول(20) ايضا وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات  
الانتاجية .

1\_ وجود علاقة ارتباط بين ابعاد نظام ادارة المعرفة مع مؤشر اختيار تركيز العملية وكانت قيمة معامل  
الارتباط البسيط (0.577) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، ومما تقدم يتضح ان الشركة العامة للصناعات  
المطاطية والاطارات تعمل على الاستفادة من نظام ادارة المعرفة وجعله ميزة تنافسية تستطيع من خلاله ان  
تقدم منتجات ذات جودة واختيار تركيز العملية بشكل جيد .

2\_ وجود علاقة ارتباط بين ابعاد نظام ادارة المعرفة مع مؤشر مرونة الموارد وكانت قيمة معامل الارتباط  
البسيط (0.659) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، يتضح مما سبق ان الشركة تعمل على استخدام نظام ادارة  
المعرفة في عملياتها الانتاجية وانها تسمح للمنظمة في التفاعل مع البيئة الاعمال الداخلية والخارجية .

3\_ وجود علاقة ارتباط بين ابعاد نظام ادارة المعرفة مع مؤشر مشاركة الزبون وكانت قيمة معامل الارتباط  
البسيط (0.449) وبمستوى معنوية قد بلغ (1%) ، وهذا يؤكد ان الشركة العامة للصناعات المطاطية  
والاطارات تعمل على ادخال نظام ادارة المعرفة في العمليات الانتاجية مما يؤدي إلى تطوير المنتجات من  
قبل زبائنها .

حيث يشير الجدول (20) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين ابعاد نظام ادارة المعرفة (x) وتصميم  
العمليات الانتاجية (y) وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.710) عند مستوى معنوي بلغ (1%) وهذا يدل  
على قوة العلاقة بين نظام ادارة المعرفة بما يتلاءم مع تطلعات الشركة وتأثيره في تصميم العمليات الانتاجية  
بمؤشراته للشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات

تأسيساً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة ارتباط بين ابعاد نظام ادارة المعرفة (x) وتصميم العمليات الانتاجية (y) انها تعبر عن اهتمام الشركة العامة للصناعات المطاطية بالعمل على الاستفادة من نظام ادارة المعرفة وان لم تكن معلنة في العمليات الانتاجية والمتمثلة بتقليل الهدر بالموارد والطاقة وجعله ميزة تنافسية لها تساعد على تصميم العمليات الانتاجية للشركة بالمقارنة مع الشركات المنافسة لها في مجال الصناعة واعتبارها ميزة تنافسية لها .

وبعد الانتهاء من صحة الفرضيات الثلاثة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الاولى ، وكذلك اثبات صحة الفرضية الرئيسة الثانية المتمثلة بوجود علاقة ارتباط بين نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية بأبعاده لا بد من ترتيب بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية وفقاً إلى قيمة الارتباط وكما موضح في الجدول ( 21 ) .

جدول ( 21 ) ترتيب قوة العلاقة بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية

المتغير المستقل	المتغير التابع		ترتيب قوة العلاقة
	التقنية (x1)	المعلومات (x2)	
نظام ادارة المعرفة (x)	0.611	0.612	الثالث
	0.612	0.620	الثاني
	0.620		الاول

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسب الالكتروني

## المبحث الرابع

### اختبار علاقات التأثير

#### توطئة

يتناول هذه المبحث قياس أثر نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية والتي تضمنته الفرضية الرئيسة الثانية وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية . وقد تم استخدام لهذه الغرض تحليل انموذج الانحدار البسيط وإذ عن طريقة يتم تحديد تأثير دور ابعاد نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية بشكل عام .

وايضا تم استخدام معامل التفسير ( $R^2$ ) والذي يستخدم لقياس مساهمه ابعاد نظام ادارة المعرفة لتفسير التغيرات التي تطرأ على تصميم العمليات الانتاجية لشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات .

ومن أجل اختبار معنوية انموذج الانحدار الخطي البسيط تم استخدام ايضاً اختبار (F) وذلك للوقوف على معنوية النموذج لغرض تحديد تأثير دور نظام ادارة المعرفة في نجاح تصميم العمليات الانتاجية .

وبذلك فمن اجل اتخاذ القرار الدقيق بشأن ثبوت صحة الفرضية الثانية التي تنص على انه ( لا يوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظام ادارة المعرفة بأبعاده في نجاح تصميم العمليات الانتاجية ) .

فقد تم اختيار الفرضيات الفرعية الثلاثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية وعلى النحو الآتي :-

### أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة تأثير بعد التقنية في تصميم العمليات الانتاجية .

فرضية الوجود (H1) وجود علاقة تأثير بعد التقنية في تصميم العمليات الانتاجية .

ومن اجل قبول الفرضية اعلاه من عدم قبولها استخدم الباحثة اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول (22) والذي تم بناؤه وفق الصيغة التالية .

$$Y=1.886 + 0.432 *X1$$

حيث ان  $Y$  تمثل المتغير المعتمد (تصميم العمليات الانتاجية) .

وان  $X1$  تمثل المتغير المستقل ( بعد التقنية ) .

جدول (22) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير بعد التقنية في تصميم العمليات الانتاجية

معامل التفسير (R <sup>2</sup> )square	العينة (N)	قيمة (F) المحسوبة	X1	Constant	بعد التقنية (X1) المتغير المعتمد
			1β	0β	
%37.3	65	37.531**	0.432	1.886	تصميم العمليات الانتاجية (y)

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسب الالكتروني

من خلال الجدول ( 22 ) نلاحظ ان قيمة (β) كانت (1.886) وان قيمة (1β) والتي تمثل ميل الدالة (0.432) وكانت قيمة معامل التفسير (R<sup>2</sup>) (37.3%) وهذا يدل على ان بعد التقنية يفسر ما نسبته (37.3%) من العوامل المؤثرة في نموذج العينة المنبثقة تعود إلى متغيرات اخرى ، وكانت قيمة (F) المحسوبة (37.531) ونسبة المعنوية (1%) ودرجة ثقة و ( % ) وهي اعلى من (F) الجدولية وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل بفرضية الوجود (H1) والتي مفادها توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده التقنية في تصميم العمليات الانتاجية .

### ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة تأثير بعد المعلومات في تصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

فرضية الوجود (H1) وجود علاقة تأثير بعد المعلومات في تصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

ومن اجل قبول الفرعية اعلاه من عدم قبولها استخدم الباحثة اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول ( 23) والذي تم بناؤه وفق الصيغة التالية .

$$Y=1.959 + 0.451 * X2$$

حيث ان Y تمثل المتغير المعتمد (تصميم العمليات الانتاجية) .

وان X2 تمثل المتغير المستقل ( بعد المعلومات ) .

جدول ( 23) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير بعد المعلومات في تصميم العمليات الانتاجية

معامل التفسير (R <sup>2</sup> )	العينة (N)	قيمة (F) المحسوبة	X2	Constant	بعد المعلومات (X2) المتغير المعتمد
			1β	0β	
%37.4	65	**37.631	0.451	1.959	تصميم العمليات الانتاجية (y)

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسب الالكتروني

من خلال الجدول ( 23 ) نلاحظ ان قيمة (β) كانت (1.959) وان قيمة (1β) والتي تمثل ميل الدالة (0.451) وكانت قيمة معامل التفسير (R<sup>2</sup>) (%37.4) وهذا يدل على ان بعد المعلومات يفسر ما نسبته (%37.4) من العوامل المؤثرة في نموذج العينة المنبثقة تعود إلى متغيرات اخرى ، وكانت قيمة (F) المحسوبة (37.631) ونسبة المعنوية (%1) ودرجة ثقة و ( % ) وهي اعلى من (F) الجدولية وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل بفرضية الوجود (H1) والتي مفادها توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده المعلومات في تصميم العمليات الانتاجية .

### ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة تأثير بعد الافراد في تصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

فرضية الوجود (H1) وجود علاقة تأثير بعد الافراد في تصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

ومن اجل قبول الفرعية اعلاه من عدم قبولها استخدم الباحثة اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول ( 24) والذي تم بناؤه وفق الصيغة التالية .

$$Y=1.556 + 0.556 * X3$$

حيث ان  $Y$  تمثل المتغير المعتمد (تصميم العمليات الانتاجية) .

وان  $X_3$  تمثل المتغير المستقل ( بعد الافراد).

جدول ( 24 ) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير بعد الافراد في تصميم العمليات الانتاجية

معامل التفسير ( $R^2$ )	العينة (N)	قيمة (F) المحسوبة	X3	Constant	بعد الافراد ( $X_3$ ) المتغير المعتمد
			$1\beta$	$0\beta$	
0.385	65	**39.442	0.556	1.556	تصميم العمليات الانتاجية ( $Y$ )

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسب الالكتروني

من خلال الجدول (24) نلاحظ ان قيمة ( $\beta$ ) كانت (1.556) وان قيمة ( $1\beta$ ) والتي تمثل ميل الدالة (0.556) وكانت قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) (38.5%) وهذا يدل على ان بعد التقنية يفسر ما نسبته (38.5%) من العوامل المؤثرة في نموذج العينة المنبثقة تعود إلى متغيرات اخرى ، وكانت قيمة (F) المحسوبة (39.442) ونسبة المعنوية (1%) ودرجة ثقة و ( % ) وهي اعلى من (F) الجدولية وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل بفرضية الوجود ( $H_1$ ) والتي مفادها توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده الافراد في تصميم العمليات الانتاجية .

#### رابعاً: الفرضية الرئيسية الثالثة

فرضية العدم ( $H_0$ ) لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

فرضية الوجود ( $H_1$ ) وجود تأثير بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها.

ومن اجل قبول الفرضية اعلاه من عدم قبولها استخدم الباحثة اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول ( 25 ) والذي تم بناؤه وفق الصيغة التالية .

$$Y=1.197 + 0.633 * X$$

حيث ان  $Y$  تمثل المتغير المعتمد (تصميم العمليات الانتاجية) .

وان ( $x$ ) تمثل المتغير المستقل ( ابعاد نظام ادارة المعرفة ) .

جدول ( 25 ) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير نظام ادارة المعرفة بأبعاده في تصميم العمليات الانتاجية

معامل التفسير (R <sup>2</sup> )	العينة (N)	قيمة (F) المحسوبة	X	Constant	ابعاد نظام ادارة المعرفة (X)
			1β	0β	المتغير المعتمد
%50.4	65	63.897	0.633	1.197	تصميم العمليات الانتاجية (y)

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسب الالكتروني

من خلال الجدول ( 25 ) نلاحظ ان قيمة (β) كانت (1.197) وان قيمة (1β) والتي تمثل ميل الدالة (0.633) وكانت قيمة معامل التفسير (R<sup>2</sup>) (%50.4) وهذا يدل على ان ابعاد نظام ادارة المعرفة يفسر ما نسبته (%50.4) من العوامل المؤثرة في نموذج العينة المنبثقة تعود إلى متغيرات اخرى ، وكانت قيمة (F) المحسوبة (63.897) ونسبة المعنوية (%1) ودرجة ثقة و ( % ) وهي اعلى من (F) الجدولية وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل بفرضية الوجود (H1) والتي مفادها توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية الابعاد نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية .

\_ وايضا وبناء على النتائج المتقدمة ولتحقق من معنوية تأثير أثر المتعدد الابعاد نظام ادارة المعرفة (X) بصورة عامة في تصميم العمليات الانتاجية (y) قامت الباحثة بوضع الفرضيتين الاتيتين :-

فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة تأثير بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها .  
فرضية الوجود (H1) وجود علاقة تأثير بين ابعاد نظام ادارة المعرفة وتصميم العمليات الانتاجية بأبعادها .  
ومن اجل قبول الفرعية اعلاه من عدم قبولها استخدمت الباحثة اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول ( 26 ) والذي تم بناؤه وفق الصيغة التالية .

$$Y=0.059 + 0.088X_1+0.249X_2+0.343X_3= *X$$

حيث ان Y تمثل المتغير المعتمد (تصميم العمليات الانتاجية) .

وان X<sub>1</sub> تمثل المتغير المستقل ( بعد التقنية ) .

جدول ( 26 ) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير بعد الأثر المتعدد الابعاد نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية

الأثر المتعدد	Constant	1β	قيمة (F)	العينة (N)
---------------	----------	----	----------	------------

معامل الارتباط المتعدد	معامل التفسير (R <sup>2</sup> )		المحسوبة		0β	المتغير المعتمد
0.721	%52.0	65	**22.047	(x1)0.088	0.059	تصميم العمليات الانتاجية (y)
				(x2)0.249		
				(x3)0.343		

المصدر من اعداد الباحثة

من خلال الجدول (26) نلاحظ ان قيمة (β) كانت (0.059) وان قيمة (1β) والتي تمثل ميل الدالة ((0.088(X1) (0.249(X2) (0.343(X3) وكانت قيمة معامل التفسير (R<sup>2</sup>) (52.0%) وهذا يدل على ان الأثر المتعدد الابعاد نظام ادارة المعرفة يفسر ما نسبته (52.0%) من العوامل المؤثرة في نموذج العينة المنبثقة تعود إلى متغيرات اخرى ، وكانت قيمة (F) المحسوبة (22.047) وكانت قيمة معامل الارتباط المتعدد (0.721) ونسبة المعنوية (1%) ودرجة ثقة و ( )% وهي اعلى من (F) الجدولية وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل بفرضية الوجود (H1) والتي مفادها توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأثر المتعدد الابعاد نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية ، اي ان لنظام ادارة المعرفة تأثير واضح في تصميم العمليات الانتاجية داخل المنظمة المبحوثة.

## الفصل الرابع

## الاستنتاجات والتوصيات

### المبحث الاول : الاستنتاجات

### المبحث الثاني : التوصيات

#### تمهيد

يتضمن هذا الفصل أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت اليها الباحثة بعد أن تم في الفصل السابق تحليل آراء العينة المبحوثة في وصف وتشخيص متغيرات الدراسة وكذلك عملية اختبار لفرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية المنبثقة عنها .

لقد عرضت هذه الدراسة متغيرين رئيسيين وهما ابعاد نظام ادارة المعرفة وابعاد تصميم العمليات الانتاجية . وقد تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية الملائمة لاختيار طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (نظام ادارة المعرفة ) مع المتغير التابع (تصميم العمليات الانتاجية) .

وقد جاءت هذه الاستنتاجات والتوصيات على وفق ما تم عرضه في فصول سابقة .

وقد تضمن هذا الفصل مبحثين :-

المبحث الاول : الاستنتاجات

المبحث الثاني : التوصيات

## المبحث الاول

### الاستنتاجات

#### توطئة

يتضمن هذا المبحث اهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الباحثة .

1\_ تسهم نظام ادارة المعرفة في توفير المعلومات عن كافة مستويات وانشطة المنظمة وتعمل على حفظها واسترجاعها عند الحاجة اليها ، فضلا عن مساهمتها في اتخاذ القرارات بدقة ووقت اسرع .

2\_ هناك تباين في تبني الشركة المبحوثة الابعاد نظام المعرفة حيث جاء بعد التقنية بالدرجة الاولى وكان اهتمامها واضحا بهذا البعد جدا وذلك من خلال النسبة العالية جدا لاتفاق افراد عينة البحث حول هذا البعد .

3\_ ولقد جاء بالأهمية الأدنى بعد المعلومات عند تبنيها الابعاد نظام ادارة المعرفة وهذا يعبر عن ضعف الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات بالعمل من خلال استخدام تكنولوجيا متطورة.

4\_ هناك تباين في تبني الشركة المبحوثة الابعاد تصميم العمليات الانتاجية حيث جاء بعد اختيار تركيز العملية بالدرجة الاولى وكان اهتمامها واضحا بهذا البعد جدا وذلك من خلال النسبة العالية جدا لاتفاق افراد عينة البحث حول هذا البعد .

5\_ ولقد جاء بالأهمية الأدنى بعد مشاركة الزبون عند تبنيها الابعاد تصميم العمليات الانتاجية وهذا يعبر عن ضعف الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات إذ يعد اختيار العملية كمقياس في لتصميم العمليات الانتاجية بشكل جيد بالشركة.

6\_ اثبتت النتائج الاحصائية أن نظام ادارة المعرفة ترتبط على المستوى الكلي وعلى مستوى الابعاد بعلاقة ايجابية وقوية مع تصميم العمليات الانتاجية .

7\_ تبين ان هناك علاقة ارتباط بين بعد التقنية لنظام ادارة المعرفة مع تصميم العمليات الانتاجية حيث كانت علاقة الارتباط موجبة ومعنوية وهذا دليل على اهمية ودور تقنية المعلومات في الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات بالعمل من خلال استخدام تكنولوجيا المتطورة في العمليات الانتاجية .

8\_ من خلال النتائج البحث وجود علاقة ارتباط بين بعد المعلومات لنظام ادارة المعرفة مع تصميم العمليات الانتاجية حيث كانت علاقة الارتباط موجبة ومعنوية وهذا دليل على اهمية ودور المعلومات داخل الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات بالعمل من خلال استخدام المعلومات أكثر كفاءة وفاعلية.

9\_ اظهرت النتائج علاقة ارتباط بين بعد الافراد لنظام ادارة المعرفة مع تصميم العمليات الانتاجية حيث كانت علاقة الارتباط موجبة ومعنوية وهذا دليل على أهمية ودور الافراد في الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات إذ يعدون المورد الاساسي لها في بناء المعرفة وتبادل الافكار بينهم.

10\_ اوضح البحث وجود علاقة ارتباط بين ابعاد نظام ادارة المعرفة مع تصميم العمليات الانتاجية حيث كانت علاقة الارتباط موجبة ومعنوية وهذا دليل على اهميتها ودورها وجعلها ميزة تنافسية لها تساعد على تصميم العمليات للشركة مقارنة مع الشركات المنافسة لها في مجال الصناعة .

11\_ اظهرت النتائج الاحصائية أن بعد التقنية لنظام ادارة المعرفة علاقة تأثير معنوية في تصميم العمليات الانتاجية وهذا يدل على أن التقنية من الامور المهمة لدى الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات وهذا يدل على الاستخدام الامثل للتقنية والاتصالات التي تسهم في عملية تغير أنشطة الافراد او المنظمات .

12\_ اوضحت النتائج الاحصائية ان بعد المعلومات لنظام ادارة المعرفة علاقة تأثير معنوية في تصميم العمليات الانتاجية وهذا يدل على أنها تتميز بمستوى عالي من القدرة في التخزين والاسترجاع والحفظ المعلومات .

13\_ كشفت النتائج الاحصائية أن بعد الافراد لنظام ادارة المعرفة علاقة تأثير معنوية في تصميم العمليات الانتاجية وهذا يدل على ان الافراد باعتباره المحرك الاساسي لكافة العناصر وتحقيق اقصى اداء لأفراد التنظيم وبذلك يتحقق هدف الكفاءة في العمليات الانتاجية .

14\_ اتضح من خلال النتائج الاحصائية ان الابعاد نظام ادارة المعرفة علاقة تأثير معنوية في تصميم العمليات الانتاجية وهذا يدل على قوة العلاقة بين نظام ادارة المعرفة بما يتلاءم مع تطلعات الشركة وتأثيره في تصميم العمليات الانتاجية .

## المبحث الثاني

### التوصيات

يتضمن هذا المبحث اهم التوصيات التي توصلت اليها الباحثة .

1\_ يوصي الباحث بتبني ابعاد نظام ادارة المعرفة من أجل تعزيز تصميم العمليات الانتاجية من خلال :

- استعمال برامج متطورة

- توفير موارد بشرية كفوء
  - تركيز على العمليات الخاصة بنظام ادارة المعرفة
- 2\_** لقد حصل بعد مشاركة الزبون على أقل الدرجات الاهتمام بين الابعاد الاخرى في تصميم العمليات الانتاجية لذلك ينبغي زيادة الاهتمام بهذا البعد لتحقيق النجاح في تصميم العمليات وذلك من خلال :
- اشراك الزبون يودي إلى تحسين القدرات الانتاجية للمنظمة.
  - تعد مشاركة الزبون القرار المهم لقرارات العملية
- 3\_** ضرورة أن تعمل الشركة على استخدام نظام ادارة المعرفة في عملياتها الانتاجية وذلك من خلال :
- بناء امكانيات التعلم واشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري.
  - العمل على تحسين انتاج المعرفة الجديدة .
- 4\_** ضرورة الاعتناء بالزبون كونه العنصر الاساس في نجاح اي منظمة فلولاها لما وجدت المنظمات ويتم ذلك من خلال :
- تحقيق رضا الزبون والعمل على تقديم كل ما هو جديد .
  - الاستفادة من المقترحات التي يقدمها الزبون
  - ادارة العلاقات مع الزبون والعمل على اجراء الدراسات الميدانية وباستمرار من اجل الوقوف على اخر التطورات في إذواق الزبائن .
- 5\_** ضرورة ان تعمل الشركة على استخدام نظام ادارة المعرفة في عملياتها الانتاجية وبذلك
- يجب ان تسمح للمنظمة في التفاعل مع البيئة الاعمال الداخلية والخارجية .

## المراجع والمصادر

### اولا: المراجع

**1\_** القران الكريم

**ثانيا : المصادر العربية**

**الكتب**

- 1\_ حمود ،خضير كاظم ، فاخوري ، هايل يعقوب (2009) : ادارة الانتاج والعمليات ، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع .
- 2\_ الصالح ، اسماء رشاد، المعاني ، احمد اسماعيل (2011) : ادارة المعرفة ، جامعة فيلادلفيا ، كلية العلوم الادارية والمالية ، قسم ادارة الاعمال ، المملكة الاردنية الهاشمية ، الطبعة الاولى .
- 3\_ النجار، صباح مجيد (2012) : ادارة الانتاج والعمليات ، الطبعة الرابعة ، الذاكرة للنشر والتوزيع .
- 4\_ فياض ، محمود احمد ، قداة ، عيسى يوسف (2010) : ادارة الانتاج والعمليات (مدخل نظامي ) عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع .
- 5\_ ياسين ، سعد غالب (2009) : نظام المعلومات الادارية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

### المجلات العملية

- 6\_ احمد ، فريد حسين (2016) : رأس المال الاجتماعي وأثره في نظام ادارة المعرفة ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في جامعة النهرين ، الجامعة العراقية ،كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة دنانير ، العدد (9) .
- 7\_ البغدادي ،عادل هادي ، الحسيني ، بسمه مهدي (2016) : تأثير اعادة تصميم العمليات في التميز بإدارة المشاريع دراسة حالة في شركة الواحه للمشروبات الغازية والعصائر والمياه المعدنية واللدائن ، وصناعة الاغطية البلاستيكية المحددة ، مجلة جامعة بابل ، العلوم الصرفة والتطبيقية ، العدد (1) ، المجلد (2016) .
- 8\_ جبر ، نهى بشار (2012) : كفاءة نظام المعلومات الموارد البشرية وعلاقته بعمليات ادارة المعرفة ، دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري الشركة العامة للمعدات الكهربائية ، جامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة الادارة والاقتصاد العدد (106) .
- 9\_ الجرجري ، احمد حسن ، العبيدي ، نور علي عبود (2020) : مدى اسهام الكفاءات البشرية في تمكين الافراد العاملين لآراء عينة من الافراد العاملين في كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (12) ، العدد (28) .

- 10\_ حنظل ،قاسم احمد ، عبد ،غسان فيصل (2009) : أثر عناصر النظام المعلومات الادارية في فاعلية القرارات الادارية ، جامعة تكريت ، كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد (5) العدد (13) .
- 11\_ الحديثي ، بسام محمد ياسين (2019) : دور نظام المعلومات الادارية في تقييم الموظفين السنوي دراسة ميدانية ، جامعة الموصل ، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات ، المجلد (9) العدد (3) .
- 12\_ الحمامي ، محمد احمد محمود (2021) : دور نظام المعلومات التسويقية في تعزيز ادارة المعرفة دراسة استطلاعية تحليلية لعينة من العاملين في كارفور – دهوك ،جامعة الموصل ،كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة المثنى للعلوم والادارية والاقتصادية ، المجلد (10) لعدد (4) .
- 13\_ حافظ، عبد الناصر علك ، النقار، عبدالله حكمت ، واخرون (2012) : خارطة استثمار النتائج العلمية لطلبة الدراسات الاولى بالاعتماد على نظام ادارة المعرفة ، دراسة تحليلية في كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة بغداد ،مجلة كلية المأمون الجامعة ، العدد (20) .
- 14\_ حسن ، دنيا (2010) : أثر ابداع العملية في تصميم المنتج \_ دراسة حالة في الشركة للصناعات الكهربائية ، كلية التقنية الادارية ، المجلة العراقية الادارية ، العدد (27) .
- 15\_ الحمود ، عبد الكريم محمود (2011) : أثر وجود قيادة ادارية تحويلية ونظام المعلومات في عملية اكتساب المعرفة في المصارف ، دراسة استطلاعية لاراء عينة من العاملين في القطاع المصرفي السوري، مجلة التنمية الرافدين ، العدد (111) .
- 16\_ حمادي ، ماجد ابراهيم (2017) : تأثير عمليات ادارة المعرفة في فاعلية ادارة الموارد البشرية ، بحث استطلاعي لعينة المصارف التجارية العراقية الخاصة ، كلية المأمون الجامعة ، مجلة دنانير ، العدد (11) .
- 17\_ حسو ، جاسم محمد (2012) : دور النظام الخبيرة في دعم اداء المدققين الخارجية ،قسم المحاسبة ،كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، المجلد (1) .
- 18\_ حمدان ، احمد خلف (2018) : مدى توافر متطلبات اداء الجودة الشاملة في الشركات الصناعية، الشركة العربية الكيماويات المنظفات في محافظة صلاح الدين نموذجا ، دراسة استطلاعية ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد (8) ، العدد (2) .

- 19\_ حسين، زينة حمودي (2019): ادارة المعرفة وعلاقتها بالمهارات الادارية لدى موظفي المديرية العامة التربية بغداد -الكرخ الاولى ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الانسانية ، العدد (1) .
- 20\_ الخزرجي ، محمد عادل محمد (2016) : استخدام محاسبة التكاليف في النظام المحاسبي الحكومي دراسة تطبيقية في كلية العلوم ، جامعة المستنصرية ، مجلة كلية التراث الجامعة ، العدد (20) .
- 21\_ داخل ، نور عطية (2020) : مفهوم المرونة في المعيار التخطيطي ، مركز التخطيط الحضري والاقليمي للدراسات العليا / جامعة بغداد ، العدد (56) .
- 22\_ خليف ، سلطان احمد ، صالح ، ايمان احمد (2019) : بعض ابعاد النضج السلوكي وتأثيرها على مسارات العملية الانتاجية - دراسة لاراء عينة من العاملين في الشركة العامة الصناعة الادوية والمستلزمات الطبية / سامراء ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (11) ، العدد (24)
- 23\_ سلامة ، مريم رزاق سليمان (2021) : برنامج مقترح قائم على العملية التصميم الهندسي لتنمية التفكير الاستراتيجي والدافعية للإيجار لدى طلبة الدبلوم المهنية (STEM) بكلية التربية ، جامعة الزقازيق ، عدد اغسطس ، ج2 ، (88) .
- 24\_ ساسي، ايمان عطية يوسف، اغفير ، نضال فتحي ابراهيم (2021): مراحل العملية التصميمية في التصميم الحضري منهجية تعليمية للمراحل الدراسية والميدانية ، جامعة عمر المختار فرع درنة، مجلة القرطاس ، العدد(13).
- 25\_ صالح ، صالح لسيد حافظ ، رضوان ، عادل عبد الحميد ، واخرون (2017) : الواقع الافتراضي كأداة ابداعية في عملية التصميم المعماري \_ دراسة تحليلية لتكنولوجيا المعلومات كتقنية اداة داخل استديو التصميم المعاصر ، جامعة الازهر، كلية الهندسة مجلة قطاع هندسة جامعة الازهر ، المجلد (12) العدد (44)
- 26\_ طالب ، اصغر دوسة (2007) : دور ادارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية ، معهد الادارة الرصافة قسم التقنيات ، ادارة الموارد مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (13) العدد (47) .
- 27\_ طه، انوار هادي (2013) : تأثير عمليات ادارة المعرفة في قدرات التفكير الابداعي دراسة استطلاعية لعينة من منتسبي المكتبة المركزية ،جامعة الرافدين العدد (112) المجلد (35).

- 28\_ عبد الرزاق ، جنان صادق(2018) : توظيف الخدمات الالكترونية في معهد العالي الاتصالات للحد من القيود في الادارة المعرفة للعاملين ، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية ، العدد (61).
- 29\_ العبيدي، اروان حاتم ، الحدراوي ، حامد كريم، واخرون (2016): دور نظام القائمة على ادارة المعرفة في تحقيق معايير الجودة التعليمية ومتطلبات جامعة المستقبل، دراسة ميدانية في كليات الجامعة المستنصرية، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد(39).
- 30\_ عباس ، سامي احمد و نصيف ، نصيف عبد اللطيف (2020) : أمثليه تطبيق نظام تخطيط الاحتياجات من المواد (MRP) في نمذجة قرارات تخطيط الانتاج ، (دراسة تطبيقية في مصنع البان الرافدين \_ ابو غريب ) الجامعة العراقية ، كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة الدنانير ، العدد (18).
- 31\_ عبود ، انوار هاشم (2019) : نظام المعلومات المحاسبية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية دراسة استطلاعية لآراء عينه من العاملين في المصرف الوطني الاسلامي ، جامعة الفرات الاوسط التقنية ، مجلة جامعة بابل للعلوم البحتة والتطبيقية ، المجلد (27) العدد (2) .
- 32\_ عذيب ، عامر فدعوس (2016) :دور عمليات ادارة المعرفة في التسويق الابتكاري ، بحث تحليلي لعينه من مديري الشركة الصناعة الزيوت النباتية ، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (22) العدد (89) .
- 33\_ عطا ، امل صادق (2012) : تحسين جودة انتاج اسلاك اللحام من خلال مؤشر مقدرة العملية الانتاجية ،حالة تطبيقية في شركة الهلال الصناعية معهد التكنولوجيا \_ بغداد .
- 34\_ عمران ، ينل (2016) : ادارة المعرفة في المكتبات ونظام المعلومات ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة الآداب والعلوم الانسانية ، المجلد (38) العدد (1) .
- 35\_ عامر ، أيمن محمد عفيفي (2021) : النمذجة الافتراضية ودورها في عملية تصميم المنتجات ،مجلة العمارة والفنون والعلوم الانسانية – المجلد السادس – العدد (28).
- 36\_ عوض، عاطف محمود (2012) : دور ادارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي ، كلية الاعمال والتمويل ، الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد (28) العدد (1) .

- 37\_ غالي ، حسين حريجة (2010) : امكانية تطبيق عمليات ادارة المعرفة في المنظمات التعليمية ، دراسة استطلاعية لعينة من منظمات التعليم التربوي في محافظة كربلاء ، جامعة كربلاء ، مجلة كربلاء العلمية ، المجلد (8) العدد (2) .
- 38\_ فيصل ، مثنى زاحم ، ابراهيم ، نور خليل ، واخرون (2016) : دور استراتيجيات ادارة الموارد البشرية في تعزيز عمليات ادارة المعرفة ، بحث ميداني في وزارة النقل ، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (22) العدد (88) .
- 39\_ محمد ، رباب حسن (2016) : القدرات العقلية لأداء عملية تصميم الازياء ،مجلة بحوث التربية النوعية ، جامعة المنصور ، العدد (44) .
- 40\_ محمد ،سند فؤاد (2017) : دلالة الرموز في تصميم شعارات شركات الموبايل ، جامعة بغداد\_ كلية الفنون الجميلة ،مجلة كلية التربية الاساسية ، المجلد (23) ، العدد (99) .
- 41\_ المصاروة، محمد سلامة (2016) : دور جودة نظام معلومات الانتاج في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الاردنية ، جامعة الاردنية – الاردن ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد (47) .
- 42\_ محاحي ، ريما مصطفى (2019) : قدرة المعرفة والميزة التنافسية بالتطبيق على شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة المنظمة لاتحاد نظام المعلومات الفلسطينية، المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية ، المجلد (3) العدد (13) .
- 43\_ ناجي ، اهداء صلاح (2019) : تجارب وممارسات تطبيق نظام ادارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية ،دراسة استكشافية مع وضع اطار مقترح للتنفيذ ،جامعة القاهرة ، كلية الآداب ،المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات ، المجلد (3) العدد (6) .
- 44\_ هاشم ،ايمان محمد احمد (2018) : دور تقنيات التفكير الابداعي في عملية التصميم الشامل ، كلية الفنون التطبيقية ، جامعة بني سويف – مصر ، مجلة العمارة والفنون ، العدد(9) .
- 45\_ ياسين ،مثنى سعد ،شريف ،شعيب محمد (2018) : دور نظام ادارة المعرفة في تحقيق التغيير الاستراتيجي ، دراسة تحليلية لأراء عينة من القيادات الادارية في شركة نفط الشمال /كركوك ، مجلة الادارة والاقتصاد ، المجلد (7) العدد (26) .

الرسائل العلمية

- 46\_ ابو شرار ، محمد خالد (2019) : ادارة المعرفة وأثرها على الابتكار التنظيمي دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الفلسطينية ، جامعة الخليل ،كلية الدراسات العليا ،برنامج ادارة الاعمال .
- 47\_ اردير ، هناء (2019) : عوامل نجاح ادارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري bna- شلغوم العيد ميله ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
- 48\_ حلاق ، ريما علي (2014) : دور ادارة المعرفة في اتخاذ القرارات من وجهة نظر المديرين في المدرسين في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق ، جامعة دمشق ، كلية التربية ، قسم التربية المقارنة .
- 49\_ سعدي ، وهيبه (2014) : دور نظام المعلومات الاستراتيجية في ادارة المعرفة دراسة الحالة المديرية العلمية لاتصالات الجزائر -بسكرة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير .
- 50\_ الشرفاء، سلوى محمد (2008) : دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العامة في قطاع غزة - جامعة الاسلامية - غزة عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم ادارة الاعمال .
- 51\_ العدوان ، لما طلال (2019) : أثر نظام ادارة المعرفة على الاداء التنظيمي في شركات الاتصالات الاردنية ، جامعة الشرق الاوسط ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاعمال .
- 52\_ العشي ، هناء صالح سعدي (2020) : دور نظام المعلومات الموارد البشرية في تحسين عمليات ادارة المعرفة من وجهة نظر العاملين ،دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة ، جامعة الاقصى -غزة كلية الادارة والتمويل برنامج القيادة والادارة .
- 53\_ غناوي ، حيدر عدنان (2013) : قرارات تصميم عمليات الخدمة وأثرها في اداء العمليات ، بحث ميداني في المركز التخصصي لطب الاسنان في العلوية ، رسالة مقدمة إلى مجلس الكلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم ادارة الاعمال .
- 54\_ محمد، محمد عبد الرحمن ابراهيم (2014) : ادارة عملية التصميم المعماري\_ والاختفاء لتقليل جوانب القصور ،جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا ،كلية الدراسات العليا، مركز الدراسات الهندسية والتقنية.

### المصادر الاجنبية

## Scientific messages

- 1\_ Schroeder , Roger G. (2018) : Operations Management in the Supply Chain , Carlson School of management University of Minnesota , Seventh Edition .
- 2\_ white paper , (2003) :social capital in knowledge in tense start, repots & publishing's.
- 3\_ krajewski . Lee J,&ritzman, larru p,(1999) : operations management strategy and analysis,5 ,addison -wesley publishing company.
- 4\_ krajewski, lee, & Larry p. ritzman ,&Manoj k . Malhotra(2010): operations management process and supply chains , person Education, New Jersey.
- 5\_ Abdelrahman , Mahmoud (2013) : Knowledge Sharing by Using Knowledge Management Systems to Support Decision-Making processes in Multinational Corporations, A thesis submitted to the University of Manchester for the degree of Doctor of Philosophy in the Faculty of Humanities.
- 6\_ Jaluria, yogesh , (2020) : Design and Optimization of thermal Systems, third Edition With MATLAB.
- 7\_ Abdel-Hussein ,wiam wahab, and Gatea, Ali Khalaf (2020): Impact of the Information Systems Management on the Effectiveness of Human Resources, southern Technical University ,Technical Institute /Nasiriya,Iraq.
- 8\_ Huttenger. Georg,(2003) Knowledge management system bulding blocks, Veinna university of technology, [WWW.ejkm.com](http://WWW.ejkm.com).
- 9\_ Daghfous. Abdelkader, (2003): how to make it knowledge management a Flrm's core capability , journal of knowledge management practice, October.
- 10\_ Mustapha & sayed , (2005) : prem management information and communication system ,an moolpublilcations pat, journals periodcals.

## Scientific Journals

**11\_** EL Halay , Maha Emam Ahmed (2021) : Integration between Vernacular Design and Adapted Design Process to Accomplish 3D 1:1 physical product , Helwan University ,Faculty of Applied Arts, Majalat Aleimarat Walfunun Waleulum a'iilansania, Vol. 6 (No.29) .

**12\_** Wahab , Zainab Salah(2021) : the role of modern manufacturing systems in process Design ,journal of Economics and Administrative sciences (JEAS) Vol.27 (No.128) .

الملاحق

## الملحق (1)

### اسماء السادة المحكمين حسب اللقب العلمي والحروف الابجدية

ت	اسماء السادة المحكمين	التخصص الدقيق	مكان العمل
1	أ.د احسان دهش جلاب	ادارة المعرفة	جامعة القادسية/كلية الادارة والاقتصاد
2	أ.د فراس عدنان عباس	ادارة انتاج والعمليات	جامعة القادسية/كلية الادارة والاقتصاد
3	أ.د فيصل علوان الطائي	ادارة المعرفة	جامعة كربلاء /كلية الادارة والاقتصاد
4	أ.د محمود فهد عبد علي	ادارة انتاج وعمليات	جامعة كربلاء /كلية الادارة والاقتصاد
5	أ.د اسيل علي مزهر	ادارة انتاج وعمليات	جامعة القادسية/كلية الادارة والاقتصاد
6	أ.م.د بشرى عبد الحمزة	ادارة الانتاج والعمليات	جامعة القادسية/كلية الادارة والاقتصاد
7	أ.م.د حسين حريجة الحسناوي	ادارة الموارد البشرية	جامعة كربلاء/كلية الادارة والاقتصاد
8	أ.م.د محمد تركي عبد العباس	ادارة انتاج والعمليات	جامعة كربلاء /كلية الادارة والاقتصاد
9	أ.م صفاء عبد علي عبد الامير	ادارة انتاج والعمليات	جامعة كربلاء /كلية الادارة والاقتصاد

ملاحظة : تم ترتيب اسماء المحكمين وفقا للقب العلمي اولا ووفقا للحروف الهجائية ثانياً

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا

إلى السادة ..... العاملين في الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات في الديوانية  
المحترمين .....

استمارة استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

نضع بين أيديكم استمارة استبانة وهي جزء من متطلبات إنجاز رسالة الدبلوم العالي في إدارة الأعمال والموسومة (دور نظام ادارة المعرفة في تصميم العمليات الانتاجية ) أملنا كبير في تعاونكم معنا في قراءة فقرات الاستمارة والإجابة عنها .

إن نجاح هذه الدراسة يعتمد على درجة استجابة المبحوثين وبما يتمثل فيها من دقة وموضوعية, علماً إن هذه الدراسة لا تستهدف تشخيص نقاط القوة والضعف في المديرية, بقدر ما تستخدم لأغراض البحث العلمي على أمل أن تخرج بنتائج تخدم مسيرة البحث العلمي, بفضل ما تقدمونه من إجابات موضوعية ودقيقة, علماً بان البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية, ولا داعي لتثبيت الاسم أو التوقيع على الاستمارة, شاكرين لكم سلفاً جهودكم وحسن تعاونكم معنا مع فائق شكرنا وتقديرنا .

المشرف

م. د. امير غانم العوادي

جامعة كربلاء/كلية الادارة والاقتصاد

الباحث

فاطمة فليح مبارك

طالبة دبلوم عالي / إدارة الأعمال

أولاً : المعلومات العامة

1 . النوع الاجتماعي

انثى:

ذكر

4. الفئة العمرية :

41-50 سنة

أقل من 30 سنة

51-60 سنة

30-40 سنة

5. التحصيل الدراسي :

دبلوم عالٍ

اعدادية

ماجستير

دبلوم

دكتوراه

بكالوريوس

6. سنوات الخدمة في الشركة

16-20 سنوات

أقل من 5 سنوات

21 سنة فأكثر

5-10 سنين

11-15 سنة

7. عدد الدورات التطويرية (التدريبية) التي شاركت بها :

7-9

لا يوجد

10-15

1-3

## فقرات الاستبيان 2

يرجى بيان مدى اتفاقك في كل فقرة من الفقرات التالية بوضع علامة (V) امامها :

اولا: نظام ادارة المعرفة : هي النظام التي تعني بعمليات الادارة من حيث التوليد والخرن والادامة وتوفير الدعم المستمر لتلك المعرفة واستخدامها.

الفقرات
أ_ التقنية : هي استخدام المعرفة والمهارات والمفاهيم بطريقة ابداعية لتصميم وصناعة منتجات ذات مستوى جيد.

ت	الفقرة	موافق وبشدة	موافق	محايد	غير موافق وبشدة	غير موافق وبشدة
1	يوفر نظام ادارة المعرفة المكونات المادية والبرمجيات المتجددة باستمرار.					
2	نظام ادارة المعرفة تعطي الوقت المناسب بشكل متوافق مع المستفيدين .					
3	تضع المنظمة خطة استراتيجية لتطبيق ادارة المعرفة .					
4	تدعم المنظمة الافكار الجيدة والابداعية لتنمية التنافس فيها.					

ت	الفقرة	موافق وبشدة	موافق	محايد	غير موافق وبشدة	غير موافق وبشدة
1	يمتلك نظام ادارة المعرفة القدرة العالية في تخزين واسترجاع وعرض المعلومات وطباعتها .					
2	يتمتع نظام ادارة المعرفة بالمرونة في المعالجات بما يسمح لها بمعالجة البيانات .					
3	تحتوى نظام ادارة المعرفة على قواعد لغوية وقوانين اجرائية وجمل تسهل من استخدامها.					
4	نظام ادارة المعرفة تزيد من تنسيق وسيطرة الادارة على كاه عملياتها .					

ج\_ الافراد : المادة الرئيسية لنظام ادارة المعرفة عندما تنتشر المعرفة وتمر بعملياتها لتنتقل ويعاد انتاجها وتوليدها بالاعتماد على شبكة العلاقات الفردية والجماعات التي تقدم الميزة الاعظم لنظام ادارة المعرفة كمكون اساسي له.

ت	العبرة	موافق وبشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	العاملون قادرون على معالجة البيانات ويمتلكون المهارات لتحويلها إلى معارف تمكن المنظمة من امتلاك القدرات الجوهرية .					
2	يسمح نظام ادارة المعرفة بتبادل الافكار فيما يتعلق بتطبيقات العمل ومتطلباته .					
3	ان سلوكيات العاملين منسجمة مع عمليات النظام لتولد الثقة مع أصحاب المصالح .					
4	تمتلك المنظمة جودة عالية لمكافاة الموظفين لذين يساهمون في ادارة المعرفة.					

ثانيا : المتغير التابع :

تصميم العمليات الانتاجية : عملية تصميم المنتجات والخدمات بحيث تكون مناسبة وميسرة الغالبية المستخدمين دون الحاجة إلى قدرات خاصة او تصميم معين.

الفقرات						
ا_ اختيار تركيز العملية : هي العملية المستخدمة لصنع منتج او خدمة.						
ت	الفقرة	موافق وبشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	تمتلك المنظمة الآلات ومعدات مرنة تساعدها على تنفيذ العملية بنجاح .					
2	تستخدم المنظمة اسلوب المنتجات التخصصية في خدمة الزبائن.					
3	تحقق المنظمة مجموعة واسعة من التنوع في المهام والواجبات .					
4	تقوم المنظمة بتغيير نوع العملية بما يلائم طبيعة المنتجات المقدمة .					

ب\_ المرونة: هي قابلية المنظمة على القيام بمجموعة من الاعمال المختلفة لإنجاز اهداف مختلفة باستخدام نفس الموارد والمعدات ، وانها تسمح للمنظمة في التفاعل مع بيئة الاعمال الداخلية والخارجية.

ت	الفقرة	موافق وبشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	تتفوق المنظمة على منافسيها بمرونتها العالية في التجاوب مع كل ما هو جديد .					
2	تمتلك المنظمة القدرة على تصنيع منتجات متعددة في وحداتها الانتاجية في وقت واحد .					
3	تحافظ المنظمة على المعايير اداء ثابتة عند قيامها بتصنيع مجموعة كبيرة من المنتجات في جميع وحداتنا الانتاجية					
4	تمتلك المنظمة المرونة الكافية لتغيير حجم الانتاج بما يتناسب مع المرحلة الانتاجية .					

ج\_ مشاركة الزبون : هي عملية اتصال ما بين الزبون والمنظمة يتم من خلالها مشاركة الافكار للوصول إلى الخدمات التي تلبي وتفوق حاجات الزبون وتوقعاته مما يؤدي إلى ارضائه من خلال توليد شعور القدرة بالتحكم بما يريد.

ت	الفقرة	موافق وبشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	تبحث المنظمة باستمرار على رغبات وتفضيلات الزبائن المتجددة .					
2	تستمد المنظمة افكار تطوير المنتجات من قبل زبائنها .					
3	تعتمد المنظمة مدخل التصميم باعتماد قاعدة البيانات الخاصة بالزبون.					
4	تعتمد المنظمة المعلومات الراجعة من الزبون للاستفادة منها في التحسين العمليات الانتاجية .					

## Extract

The processes are designed in the design of the previous processes, and the design of the previous processes. The stage of thinking about the idea of primates, the idea of thinking about the idea of primates, the idea of thinking about the idea of the first primates assumes a relationship with the knowledge management system. And the product of the production processes and the second (Is there a relationship to the effect of the knowledge system in the design of production processes), and the other (there is no significant effect of the dimensions of knowledge management in the design of production processes (multiple), and the General Company for Rubber Industries and Tires in Diwaniyah was chosen combined in reality Search for the study sample of (65) individuals, and the questionnaire was used as a study tool for data collection, analyzed by a program, S coefficient of multiple linear coefficient, simple regression coefficient, multiple linear regression coefficient). The knowledge management system at the first level and at the dimensional level has a strong relationship with the design of production processes. The previous research was allocated, and the study was conducted, winter, winter, winter, winter, winter, winter, education, science, science, research, winter, and activation of the first chapter of it, the first research of which is research. The second topic contains previous studies. The second chapter also came with a topic, where the first topic came with the knowledge management system, and the second topic came with the design of production processes. As for the third, it consisted of four topics: the first topic is the validity and reliability of the resolution, the second topic is description and coding, the third topic is research relations, the fourth topic is the research test, the fourth topic is about research, and the fourth chapter also, the first research, the first research, the first research and the second research. knowledge management



The Republic of Iraq  
Ministry of Higher Education and Education  
Kerbala University  
College of Administration and Economics  
Department of Business Administration  
Postgraduate Studies  
Higher Diploma/Project Management

**The role of knowledge management systems in the success of  
the design of production processes  
An analytical study of the opinions of a sample of workers in  
the General Company for Rubber and Tire Industries**

A research submitted to the College Board of Administration and Economics /  
University of Kerbala, which is part of the requirements for obtaining a higher  
diploma in project management sciences

L applied

Fatima falih Mubarak

Supervisor

Dr. Amir Ghanem AL-Awadi

**2022 AD**