نبراس عبد الستار خانكه المندلاوي . الأصول المعرفية ودورها فى تطوير المؤسسات المعلوماتية : دراسة تحليلية / نبراس عبد الستار خانكه المندلاوي ؛ إشراف إنعام على توفيق . – بغداد: ن.ع.خ. المندلاوي ، ٢٠٢٠. – اطروحة دكتوراه ، كلية الآداب ، الجامعة المستنصرية .

عرض
نبراس عبد الستار خانكه المندلاوي
المدرس المساعد بقسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - الجامعة المستنصرية

تمهيد :

تعتمد المؤسسات المعلوماتية في الوقت الحاضر على ما تملكه من اصول معرفية غير ملموسة تمثل المورد الأثمن لها، وتسعى جاهده لتطوير هذه الاصول بما يضمن لها التفوق والتميز المستدام، وعلى الرغم من امتلاك المؤسسات المعلوماتية لهذه الاصول إلا أن أغلبها تعاني من تدني مستويات اداء افرادها، وهذا يشكل امامها عائقاً لبناء قاعدة فكرية متميزة، وتسعى الى ايجاد اليات والوسائل الكفيلة بمعالجة نقاط الضعف وتقليص الفجوات المعرفية والعمل على رفع مستوى المؤسسات المعلوماتية وتطوير قدرات وقابليات العاملين فيها؛ ليكونوا بالمستوى المرغوب والمتوقع،ونظرا لان الاصول المعرفية في المؤسسات المعلوماتية لها دور كبير ومهم في نشر المعلومات والمعرفة،والاهتمام بهذا المورد وادارته والنظر اليه كبعد استراتيجي يعد امرا مهما وضروريا ، فهي تسهم في احداث تغيير في تنفيذ الاعمال والعمليات، وذلك من خلال تقليل الوقت اللازم لتنفيذ الانشطة والمهام الوظيفية وخلق نوع من الترابط والتكامل بين اجزاء المؤسسة،وخلق ذاكرة مخزون معلوماتي يساعد في تطوير المؤسسة ورفع كفاءة العاملين فيها.وبناء على ما تقدم جاءت الدراسة لتظهر العلاقة بين الاصول المعرفية ومدى قدرتها على تطوير المؤسسات المعلوماتية والمتمثلة بأقسام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الاتصالات والشركات التابعة لها وذلك من خلال تبني مكونات الاصول المعرفية الثلاثة: (رأس المال البشري،ورأس المال الهيكلي،ورأس المال الزبائني)ودور هذه الاصول في التطوير.

أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية الى دراسة الاصول المعرفية وابعادها في المؤسسات المعلوماتية مجال الدراسة من خلال ما يلي:

- قياسها وفقا لمعايير محددة في ذلك الاتجاه مستعينة بمقياس انتج لهذا الغرض
- قياس جودة المهارات التكنولوجية في تطوير المؤسسات المعلوماتية باستخدام خمسة مستويات للمهارات (غير الكفوء، المبتدئ، المتقدم المحترف، الطليق) وبالاعتماد على معايير اربعة لكل مستوى (الوظائف، التكنيك، الطرق، الثقافة)
- قياس الفاعلية من خلال الاهدف
- قياس فجوة الاداء
- قياس الانتاجية
- قياس غير المنظور
- قياس الاعمال
- قياس نقاط القوة والضعف في المؤسسة المعلوماتية .

منهج وأدوات الدراسة:

لتحقيق الاهداف السابقة قامت الدراسة باستخدام **المنهج الوصفي التحليلي** مستعينة بمجموعة ادوات لجمع البيانات مثل **المقابلات والملاحظات الشخصية**، اما مجتمع الدراسة فضم العاملين في اقسام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الاتصالات والشركات التابعة لها، واستخدمت الوسائل الاحصائية المتنوعة **كالوسط الحسابي، والانحراف المعياري**، ومعامل الفاكرونباخ،والنسبة المئوية، والقيمة التائية، ومعامل بوينت بايسيريال،ومربع كاي ومعامل فاي، ومعامل الانحدار البسيط ، واعتمد البرنامج الاحصائي spss لتحليل النتائج وتفسيرها .

فصول الدراسة:

لقد تضمنت الدراسة مقدمةً منهجية، وأربعة فصول، وخاتمة لتحقيق أهدافها المحددة ومحتواها الموضوعي ، اذ تضمنت المقدمة المنهجية الاطار العام للدراسة وشملت المشكلة والاهداف والفرضيات والمنهج وحدود الدراسة ومجتمع وعينة البحث ،فضلا عن ادوات جمع البيانات والمعلومات من المقابلات الشفهية، والملاحظات والاستمارات الخاصة بجمع البيانات عن عدد العاملين، ومن ثم عرض التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة .

أما **الفصل الأول** - وهو الإطار النظري- فقد تكون من ثلاثة محاور ارتبطت بمتغيرات الدراسة : المحور الاول اختص بالأصول المعرفية والثاني بالمؤسسات والمعلوماتية والثالث اختص بالتطوير،

وأما **الفصل الثاني**: فتناول الجانب العملي للدراسة من خلال ثلاثة محاور: المحور الاول : النشأة والمهام والواجبات المقدمة في المؤسسة المعلوماتية وهيكلها التنظيمي والخدمات المقدمة فيها، والبيانات الديموغرافية والبنية التحتية للمؤسسات المعلوماتية مجال الدراسة؛ اما المحور الثاني،فقد تناول قياس المؤسسات المعلوماتية من خلال قياس خدمات المعلومات التكنولوجية المقدمة فيها ،وقياس نقاط القوة والضعف في المؤسسات المعلوماتية، والتحقق من الاهداف المرسومة والاهداف المنجزة لتحديد الفجوة المعرفية، وقياس مستوى الانتاجية،وقياس الاعمال ، والقياس غير المنظور. وأما المحور الثالث،فقد عرض الاسباب الرئيسة لضعف المؤسسات المعلوماتية،وتناول السبل الكفيلة لتطويرها التي برزت لدينا من خلال نتائج المحاور السابقة ومقابلة المدراء في (المؤسسات المعلوماتية).

اما **الفصل الثالث**: فقد تناول قياس الاصول المعرفية من خلال نموذج اعتمدته الدراسة لقياس المكونات الرئيسة للأصول المعرفية وذلك بتصميم استمارة قياس مكونة من (55) سؤالا تم توزيعها على افراد العينة البالغ عددهم (70) عاملاً، وقد اعتمد **الفصل الرابع** مدخل الجودة لقياس مهارة العاملين في اقسام تكنولوجيا المعلومات ITمن خلال خمسة معايير لمستوى المهارات (غير الكفوء، المبتدئ، المتقدم، المحترف، الطليق) ومن ثم بيان العلاقة بين الاصول المعرفية والمهارات التكنولوجية ، وبيان نسبة التأثير في تطوير المؤسسات المعلوماتية مجال الدراسة لكل من (الاصول المعرفية،وجودة المهارات التكنولوجية)

خاتمة الدراسة:

لقد تضمنت خاتمة الدراسة النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتوصيات المقترحة، فضلاً عن اقتراح مجموعة من الدراسات المستقبلية في مجال متغيرات الدراسة الحالية .

أولاً : نتائج الدراسة:

لقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها :

١- انه يوجدارتباط قوي وبفروق معنوية ذات دلالة احصائية بين كفاءة الاصول المعرفية وفاعلية تطوير المؤسسات المعلوماتية بمقدار (٠,٦٩)،وبمستوى تطويرعام (٥٢,١٤) وبتحقيق نسبة الزيادة من خلال نقاط تطويرها فقط

٢- اظهرت نتائج الدراسة وحسب ميزان المقياس العالمي للأداء التنموي للموارد البشرية للمؤسسات المعلوماتية لقياس العمل قيماً يعرضها الجدول الآتي:

جدول(١) قياس العمل في المؤسسات المعلوماتية

مستوى العمل	القيمة	درجة	النسبة
عمل صعب	<	10-08	%٣٠
عمل متوسط	من	٠,٨-٠,٥	%٤٥
عمل منخفض	>	٠-٠,٥	%٢٥

٣- ان الاخفاق في تطوير فاعلية المؤسسات المعلوماتية يعود الى قلة الانتاجية لأغراض التقييم والصيانة الدورية بقيمة مقدارها كحد ادنى (٠,٠٦) .

٤- ان مستوى الانتاجية وحسب مقياس الانتاجية في المؤسسات المعلوماتية مجال الدراسة تجسدها القيم الواردة في الجدول الاتي:

جدول رقم (٢) نتائج قياس الانتاجية في المؤسسات المعلوماتية

القيمة	عدد الفقرات	الحالة
P>١	٦	عال
P=١	٢	متكافئ
P>١	٨	منخفض

٥- ان الاخفاق في تطوير فاعلية المؤسسات المعلوماتية يعود الى قلة الكفاءة في اداء خدمات المعلومات التكنولوجية مقابل ارتفاع اهميتها،وكما يعكسه الجدول الاتي:

جدول (٣) خدمات المعلومات التكنولوجية في المؤسسات المعلوماتية

درجة الاهمية	مستوى الاداء	النسبة
مستوى عال	اداء مرتفع	%٣٦
مستوى عال	اداء متوسط	%٤١
مستوى هام	اداء متوسط	%٢٢,٧
الطليق		١٤,٤٨

ثانيا- توصيات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة، أوصت الباحثة بمجموعة توصيات يمكن توضيحها بما يأتي :

١- ضرورة تبني مجموعة من الاستراتيجيات في عمل الوزارة والشركات التابعة لها موجهة نحو الإبداع والابتكار والدعم والتطوير على النحو التالي:

أ- الاستراتيجية البديلة للارتقاء بنوع العاملين وطرق تفكيرهم وحالة التنوع في التفكير وتعزيز ادوات العمل التقني لتخلق حالة الابداع والابتكار

ب- الاستراتيجيات تكون قابلة للتنفيذ وتستجيب للظروف والموارد المتاحة

ج- استراتيجية التنوع لتوسيع الاعمال في المؤسسة عن طريق تقديم منتجات او خدمات جديدة .

د- استراتيجية التركيز من خلال تقديم خدمات جديدة متميزة من حيث الجودة والمواصفات او خدمة العملاء .

ه- استراتيجية التطوير والتجديد التي تسعى المؤسسة اليها من اجل مواكبة الحداثة في مجال التخصص لكي تظل محافظة على قدرتها في التكيف والتجاوب مع البيئة المحيطة بها.

و- استراتيجية التدريب لإكساب الافراد العاملين معارف متعددة وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم،وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم اللازمة لتبني استراتيجية تحقق اهداف المؤسسة.

٢- ضرورة مساهمة الاطراف ذات الصلة بعملية الدعم التطويري للمؤسسات المعلوماتية (موارد ، زبون، حكومة ، متخذ القرار) .

٣- ضرورة تبادل الخبرات مع الدول الاخرى ودراسة التجارب المتقدمة وتطبيقاتها في العمل التكنولوجي .

٤- ضرورة مراعاة بنية العمل التكنولوجي في الوزارة والشركات التابعة لها من قبل الادارة وسد النواقص الموجودة فيها وتغطيتها ورصد الاموال الخاصة بذلك .

٥- ضرورة اعادة تقييم العمل في المؤسسات المعلوماتية مجال الدراسة ولا سيما امام الانشطة غير المنظورة التي لم توضع في حسابات العمل لأهميتها في العمل المؤسسي .

ولقد اقترحت الباحثة عدة عناوين للدراسات المستقبلية في مجال متغيرات الدراسة الحالية ، وهي كالتالي:

١- رأس المال الهيكلي ودوره في التنافسية للمؤسسة المعلوماتية .

٢- دورالاصول المعرفية في تغييرالاداء المؤسسي.

٣- رأسال المال البشري ودوره في رفع قوة العمل .