جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

-أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير،

تخصص إدارة أعمال

من إعداد الطالبتان:

خالفي مونية

عليليش نصيرة

تحت إشراف الأستاذة:

حيولة ايمان

كلمة شكر

الحمد لله والشكر له ما خاب عبد قصد مولاه، والصّلاة والسّلام على محمد النّبيّ صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وأصحابه ومن والاه، أما بعد:

واعترافا بالفضل وتقديرا للجميع لا يسعني إلا أن أتوجه بالشكر الخالص إلى الأستاذة: حيولة ايمان، التي تكرّمت بالإشراف على هذه المذكرة، نسأل الله عزّ وجل أن يشرفها بشرفات في جنّاته يوم القيامة، فمدّت لنا يد العون، وأفادتنا بعلمها وأخلاقها وتجربتها، فكان لها الأثر الكبير في إثراء هذا البحث حتى إستوى على ما هو عليه الآن، فجزاها الله عنّي خير الجزاء.

كما نشكر الأساتذة الفضلاء الذين تكرّموا بقبول مناقشة هذه المذكرة، فبذلوا الجهد والوقت لتقييمها وتحكيمها ليعم نفعها وتكثر فائدتها.

كما لا يفوتني التوجه بالشكر إلى كل موظفي عمّال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية لتعاونهم معنا لإنجاح بحثنا هذا.

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل شكراً لكم.

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك.

الحمد لله الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل والذي أهديه:

إلى القلب الطيب والصدر الحنون، إلى من لو سخرت عمري لخدمتها لن أرد ولو ذرة من صنعها

إلى من أرتني النور وزرعت فينا كل إحساس نبيل إلى أعز الناس أمي الغالية.

إلى من أنار دربي وعلمني أن الحياة صبر وكفاح أهديك هذا النجاح يا من أوصلني إلى بر الأمان

إلى أعز الناس أبي الحبيب رحمه الله.

إلى جميع أفراد عائلتي وإلى كافة الأهل والأقارب: كريمة ليلى مريم نبيل رفيق مصطفى مفيدة صبرينة محمد امحمد زكرياء

والى كل أبناء اخواتي : روان اسلام رؤوف باسط ريماس ريتاج رهف رنا ....ارام

إلى رفيق دربي الغالي على قلبي من قسمت معي حلاوة ومرارة الحياة

زوجي ياسين

الى من كان لي شرف ان اصبح ابنتهم امي ة ابي العزيزين مليكة و عمر .

نصيرة

أحتسب عملي هذا خالصا لوجه الله تعالى ثم أهديه إلى..

من سهرت الليالي تعلمني أبجديات الحروف وربطها، وتشكيل الكلمات ونطقها،

وكان دعاؤها سبب التفوق في مراحل التحصيل العلمي المختلفة...

أمي الحبيبة

من آثر على سعادته سعادتنا،وعلى راحته راحتنا،وعلى حاجاته رغباتنا،وعلى

طموحاته تعليمنا...

والدي العزيز

من يشد عضدي ويعد سندي في السراء والضراء...إخوتي و اختي

يسري عبد الرحمان و صوفيا

إلى كل عائلتي الكبيرة... أعمامي و عماتي و اخوال و خالاتي و جميع أولادهم و اخص

بالذكر ماني بابا و يما

إلى رفيقات الدرب في مشواري الدراسي و بالاخص الحياة الجامعية بالمدية : ايمان حوت

،ايمان براوني، غنية، سمية، هند، هاجر، نجلة، أسماء ، خيرة ،شهرة، أمال

إلى كل زملائي و زميلاتي

إلى هؤلاء أُهدي لهم ثمرة هذا البحث

إلى كل من سعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي

مونية

3DLAT.COM

مستخلص

يهدف هدا البحث إلى تحديد مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية وفق منهج وصفي تحليلي,حيث تم قياس تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل ودراسته من مختلف الجوانب أما إدارة المعرفة فهي كانت تمثل المتغير التابع في دراستنا هذه.

بعد دراستنا لمختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات، اتضح لنا أن لهذه الأخيرة اثر كبير على إدارة المعرفة خاصة في ظل التطور المعرفي والتكنولوجي حيث أصبحت المنظمات تهتم أكثر بالموارد المعرفية إذ تعتبر المعرفة أهم مورد يجب أن تحوز عليه المنظمة، وفي خطوة للمساهمة في عمليات إدارة المعرفة نجد هنا الدور الفعال التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في خلق المعرفة وتخزينها وتوزيعها ومشاركتها .

وبعد قيامنا بالدراسة الميدانية ومناقشتها توصلنا إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية على إدارة المعرفة بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة وتحليل أهم نتائجها .

حيث خلصت الدراسة إلى وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة إذ أن هذه الأخيرة تحتاج بشكل كبير تطبيق تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق أهدافها.

كذلك لاحظنا ومن خلال بعض المقابلات الشخصية مع بعض رؤساء المصالح أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية تهتم بشكل واضح بالمعرفة دون أن تكون هنالك إدارة خاصة بها .

الكلمات المفتاحية :

تكنولوجيا المعلومات، المعرفة، إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة.

Abstract:

The purpose of this research is to determine the impact of information technology with regard to knowledge management in the Algerian Telecom Corporation (ALG) branch of Al-Media in an analytical descriptive approach. Information technology was measured as an independent variable and its study from different aspects. Knowledge management represented the dependent variable in this study

After studying the various aspects of information technology, we have found out that the latter has a great impact on knowledge management, especially in the light of the knowledge and technological development. The organizations are more interested in the knowledge resources. Knowledge is the most important resource that the organization must possess. The effective role that IT plays in creating, storing, distributing and sharing knowledge

After conducting and discussing the field study, we have reached the impact of information technology in the Algerian Telecom Corporation, Al-Madia branch on knowledge management, in addition to testing the hypotheses of the study and analyzing the most important results

The study concluded that there is an impact of information technology on knowledge management as the latter need to apply the information technology in order to achieve its objectives.

We have also noticed, through some personal interviews with some heads of departments, that the Algerian Telecom Corporation (ALG) of Al-Medea branch is clearly interested in knowledge without having its own management.

key words :

knowledge, knowledge management, knowledge management processes

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
كلمة شكر	**–**
إهداء	**–**
مستخلص	**–**
فهرس المحتويات	I
قائمة الجداول	I
قائمة الأشكال	I
مقدمة	**أ–و**
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات	
تمهيد الفصل	**02**
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المعلومات	**03**
المطلب الأول: ماهية المعلومات	03
المطلب الثاني: خصائص وطرق الحصول على المعلومات	06
المطلب الثالث: أنواع المعلومات	08
المبحث الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات	**09**
المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات	09
المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات	10
المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها	12
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات كأداة لتفعيل نظام المعلومات	**16**
المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات وخصائصه	16
المطلب الثاني: أهداف نظام المعلومات وأنواعه	19
المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات	22
خلاصة الفصل	**24**
الفصل الثاني: الأسس النظرية لإدارة المعرفة	
تمهيد الفصل	**26**
المبحث الأول: ماهية المعرفة	**27**
المطلب الأول: مفهوم المعرفة	27

المطلب الثاني: خصائص المعرفة وتصنيفاتها	31
المطلب الثالث: مصادر المعرفة	34
المبحث الثاني: ماهية إدارة المعرفة	**36**
المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة	36
المطلب الثاني: وظائف ومبادئ إدارة المعرفة	40
المطلب الثالث: مراحل تطبيق إدارة المعرفة	43
المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة	**44**
المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في خلق المعرفة	44
المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعرفة	45
المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في توزيع المعرفة	46
المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في استخدام المعرفة	48
خلاصة الفصل	**50**
الفصل الثالث: دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمدية	
تمهيد الفصل	**53**
المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر	**54**
المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر	54
المطلب الثاني: خدمات اتصالات الجزائر ومهامها وأهدافها	55
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	58
المبحث الثاني: منهجية الدراسة	**59**
المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة	59
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	60
المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة	61
المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة	**69**
المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية	69
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة	74
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	82
خلاصة الفصل	**90**

الخاتمة	92
قائمة المراجع	97
الملاحق	104

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	تطور مفاهيم المعلومات	04
2-1	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات	10
3 -1	مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات	15
1-3	**الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي**	60
2-3	**قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة**	60
3-3	**قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان**	61
4-3	**اختبار التوزيع الطبيعي**	62
5-3	**اختبار قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان**	62
6-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد الأجهزة والمعدات**	63
7-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات و بعد مهارات الموارد البشرية**	64
8-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد البرمجيات والشبكات**	64
9-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد الإجراءات وقواعد البيانات**	65
10-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد البنى التحتية التكنولوجية**	66
11-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات و بعد تشخيص المعرفة**	66
12-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد توليد المعرفة**	67
13-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد تخزين المعرفة**	68
14-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد توزيع المعرفة**	68
15-3	**اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد تطبيق المعرفة**	69
16-3	**توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف**	70
17-3	**توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية**	70
18-3	**توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي**	71
19-3	**توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة**	72
20-3	**توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية القانونية**	73
21-3	**توزيع أفراد العينة حسب متغير مجال الوظيفة**	74
22-3	**المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد الأجهزة والمعدات**	74
23-3	**المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد مهارات الموارد البشرية**	75

3-24	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد البرمجيات والشبكات	76
3-25	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد الإجراءات وقواعد البيانات	77
3-26	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد البنى التحتية التكنولوجية	78
3-27	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد تشخيص المعرفة	79
3-28	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد توليد المعرفة	79
3-29	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد تخزين المعرفة	80
3-30	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد توزيع المعرفة	81
3-31	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد تطبيق المعرفة	81
3-32	اختبار الانحدار البسيط للأجهزة و المعدات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية	82
3-33	اختبار الانحدار البسيط لمهارات الموارد البشرية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية	83
3-34	اختبار الانحدار البسيط للبرمجيات و الشبكات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية	84
3-35	اختبار الانحدار البسيط للإجراءات و قواعد البيانات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية	85
3-36	اختبار الانحدار البسيط للبنى التحتية التكنولوجية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية	86
3-37	اختبار الانحدار البسيط لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية	87

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1–1	نظام معالجة البيانات	05
2–1	مكونات تكنولوجيا المعلومات	14
3–1	نموذج مبسط لنظام المعلومات	18
4–1	نظام المعلومات من الناحية الوظيفية	19
1–2	المتسلسل للمعرفة (تصور العلاقة بين المعرفة والحكمة والعناصر المكونة لها	29
2–2	تصنيف المعرفة في المنظمة	34
3–2	عملية توزيع المعرفة	48
1–3	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	58
2–3	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف	70
3–3	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية	71
4–3	تمثيل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	71
5–3	تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	72
7–3	تمثيل أفراد العينة حسب متغير مجال الوظيفة	73
8–3	تمثيل أفراد العينة حسب متغير مجال الوظيفة	74

إن التخلف عن مواكبة الدول المتقدمة في كل تحولاتها، من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة الحالي، ناتج أساسا عن عدم القدرة على اكتساب مفاتيح هذه التحولات، والتي على رأسها العلم والتكنولوجيا وفي هذا الإطار، برز مفهوم إدارة المعرفة الذي يكمن في وضع المعارف والمهارات المكتسبة في أيدي العاملين في الوقت والشكل المناسب والسهولة الممكنة للاستفادة منها في تحقيق مستويات أعلى من الانجاز، ومن جانب آخر فان تطبيق إدارة المعرفة يتطلب توافر مجموعة من العناصر مثل أن يكون الهيكل التنظيمي أكثر ملائمة لإدارة المعرفة، بحيث يؤدي إلى استقلالية أكثر في اتخاذ القرارات، ويساعد على العمل بروح الفريق، كما يجب أن تتسع الثقافة التنظيمية لتحتوي الجوانب العديدة الخاصة بإدارة المعرفة، والى جانب ذلك يجب أن تكون هناك القيادة التي تشجع على تبني إدارة المعرفة إذ يتعين أن تتوافر فيها القدرة على شرح الرؤية للآخرين وأن تكون قدوة لهم.

ورغم تزايد الاهتمام بمفهوم إدارة المعرفة، إلا أنه لا يوجد تعريف محدد لها وتوصف بأنها تلك العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة، واختيارها وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، وأخيرا تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، حل المشكلات، التعلم، والتخطيط الاستراتيجي، وهي تلك العملية التي تقوم المنظمات من خلالها بإيجاد قيمة من عناصرها الفكرية المبنية على المعرفة من أجل التوصل لأفضل الممارسات .ويرى عالم الإدارة الأميركي " بيتر دراكر 1 " أن العالم صار يتعامل فعلاً مع صناعات معرفية تكون الأفكار منتجاتها والبيانات موادها الأولية والعقل البشري أداتها، إلى حد باتت المعرفة المكون الرئيسي للنظام الاقتصادي والاجتماعي المعاصر.

وبذلك تكون تكنولوجيا المعلومات الناتجة عن التطور التكنولوجي الهائل كأداة تمكن إدارة المعرفة لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة و فعالية .

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

1. إشكالية البحث :

- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية؟

➢ **التساؤلات الفرعية :**

- ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات في ظل ثورة المعلومات؟
- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات من سمات المنظمة المعاصرة ؟
- ما مدى تطبيق مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية لتكنولوجيا المعلومات في تفعيل أدائها الخدماتي ؟

- هل يجود اثر ذو دلالة معنوية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة $\alpha<=0.05$؟

2. فرضيات الدراسة :قصد الإجابة على هده الأسئلة و كمنطلق لهذا البحث يمكننا تحديد الفرضيات التالية :

- يوجد تأثير كبير لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة .
- تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لإدارة المعرفة.
- تلعب تكنولوجيا المعلومات دور أساسي في أداء المنظمات المعاصرة و ذلك من خلال قدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة .
- يوجد اثر ذو دلالة معنوية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة $\alpha<=0.05$.

3. أهمية الدراسة :

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في تفعيل إدارة المعرفة و ذلك من خلال نشر المعارف العلمية الناتجة عن البحوث في مراكز البحث العلمي المختلفة مثل الجامعات المدارس العليا الملتقيات...كما أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر مصدرا رئيسيا لتغذية مختلف عمليات وأنشطة المنظمات بالمعلومات والتي تمكنها من جمع، وتخزين، وتبويب، وتحليل المعلومات ونشرها، والاستفادة منها، وفق أسس علمية موضوعية، كما إن دراستنا تناولت موضوعا مهما يتعلق بإدارة المعرفة و هو بلا شك موضوع محل للإثارة والاهتمام في الوقت الحاضر لأنه يجتذب ألمع العقول وأكثرها حيوية.

4. أهداف الدراسة :

- التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة .
- التعرف على مدى توفر البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتوظيفها في إدارة المعرفة .
- تسليط الضوء على أهمية إدارة المعرفة، وتكنولوجيا المعلومات، في مواجهة التحديات الغير مسبوقة حاضراً ومستقبلاً على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية.
- التأكيد على اثر تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز إدارة المعرفة.
- إثبات بأن تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة من أهم الأنشطة لأي منظمة تريد الاستمرار والنجاح في الأسواق.

- أن يكون إضافة جديدة ومساهمة في إثراء المكتبة و تبصير القارئين بما أخذته تكنولوجيا المعلومات و إدارة المعرفة في عالم الأعمال.

5. مجال و حدود البحث :

- **الحدود المكانية:**مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية .
- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني2016- 2015.
- **الحدود البشرية :** هم الأفراد العاملون بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية .

6. منهج البحث :

المنهج المتبع في الدراسة: من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للإلمام بالجانب النظري للدراسة بالاعتماد على المراجع المتاحة سواء كانت باللغة العربية أو اللغات الأجنبية التي تناولت موضوع البحث متمثلة في الكتب، الرسائل الجامعية، الملتقيات والمجلات، مواقع الإنترنت، بغية إثراء الموضوع وإضفاء مصداقية.

والمنهج الإحصائي التحليلي للإلمام بالجانب التطبيقي للدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية ،و ذلك من خلال استعمال البرنامج الإحصائي spss.

وسائل و أدوات البحث:

لقد اعتمدنا في جمع البيانات و المعلومات على مجموعة من الوسائل و الأدوات في الجانبين النظري والتطبيقي :

أ: الجانب النظري: للحصول على المعلومات تم الاعتماد على :

المسح المكتبي لكل من الكتب و المجلات و المذكرات و مختلف المصادر و الوثائق التي لها صلة بالموضوع, بالإضافة إلى الانترنيت باعتبارها عنصر مهم للحصول على المعلومات .

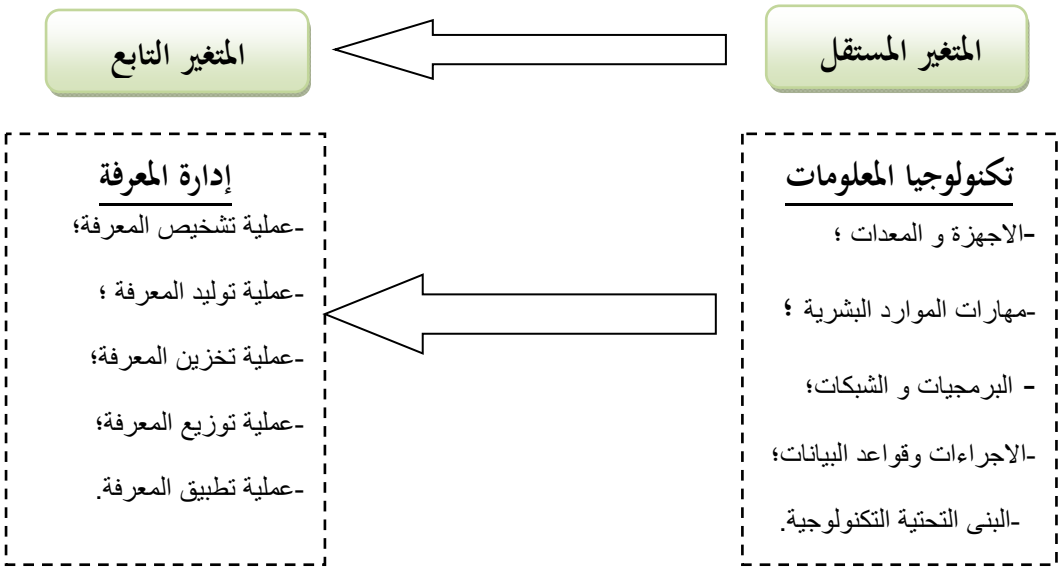
ب: الجانب التطبيقي :في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على :

- الاستبيان لجمع البيانات من العينة المختارة في الدراسة بهدف كشف العلاقة بين المتغيرين .
- المقابلة الشخصية مع الموظفين و بعض المسؤولين .
- الجداول لعرض بعض المتغيرات و تفريغ الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة .

7. **أسباب اختيار الموضوع:** لقد تم اختيار هذا الموضوع و ذلك لعدة أسباب نذكر منها.

- ✓ الموضوع جدير بالدراسة و ينسجم مع التخصص ؛
- ✓ محاولة مواكبة المستجدات هذا الموضوع من جانبه العلمي و إسقاطه في جانبه التطبيقي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية لا سيما المؤسسات الناشطة في قطاع الاتصالات ؛
- ✓ محاولة إفادة المنظمات الجزائرية بدراسة واقعية لنبين أهمية ودور المعرفة في وقتنا الحالي في ظل التطور التكنولوجي الحاصل ؛
- ✓ التركيز على تكنولوجيا المعلومات لما لها اثر كبير في تطوير الأداء المعرفي للمنظمات الجزائرية .

8. **نموذج الدراسة:**



9. **صعوبات الدراسة :**

لا يخلو أي عمل أو بحث من الصعوبات ، ومن بين الصعوبات التي واجهتنا:

1. موضوع تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة موضوع جد متشعب بسبب اختلاف وجهة نظر الكتاب يصعب حصر بعض المفاهيم بالرغم من وجود رصيد معرفي تحصلنا عليه من خلال مسارنا الدراسي.
2. صعوبة وجود مراجع التي تتناول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة .
3. صعوبة الحصول على المعلومات في الدراسة الميدانية و ضيق الوقت.
4. صعوبة اختيار المؤسسة محل الدراسة.

10. الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: زلماط مريم،" **دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسات الجزائرية"**، دراسة حالة سونطراك فرع STH، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 2009-2010.

من خلال دراستها تناولت دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسات الجزائرية حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم، والأخذ بعين الاعتبار العوامل المعلوماتية والإنسانية وخرجت بعدة نتائج أهمها، ولهذه الدراسة تم اختيار مؤسسة سونطراك فرع STH مجمعا للبحث محاولين إبراز و تحليل الواقع لإدارة المعرفة ووسائلها التكنولوجية في انتقال المعارف ومعالجتها بسرعة ومدى تطبيق عملياتها و حسن إدماجها في السياق الجزائري.

الدراسة الثانية :بوسهوة نذير،"**دور إدارة المعرفة في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة**"،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية العلوم التجارية و الاقتصادية و علوم التسيير جامعة المدية 2018 .

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على المفهوم الدقيق للمعرفة ورأس المال الفكري، و محاولة تعميق الفهم بموضوع إدارة المعرفة مع إبراز الجوانب المهمة للميزة التنافسية، و من أهم النتائج المتوصل إليها: أن تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسة يضمن من خلال أنظمة المعلومات و تكنولوجيا المعلومات، توفير معرفة حول قوى التنافس الخمس لمايكل بوتر تستطيع المؤسسة تحقيق ميزة تنافسية، و تم التوصل إلى وجود علاقة طردية بين إدارة المعرفة و الميزة التنافسية لانتيوتيكال حيث بلغ معامل الارتباط r= 0.977

وما يميز دراستنا عن باقي الدراسات، أن دراستنا اهتمت بدراسة أهم المفاهيم المرتبطة بالمعلومات وتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة من جوانب مختلفة ووظائفها ومبادئها، حيث تم التركيز على اثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة من خلال عملياتها حيث تعتبر أهم عنصر لنبين كيفية التأثير على إدارة المعرفة، أما الجانب التطبيقي فقد تم دراسة ذلك التأثير من خلال الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية و ذلك باستخدام الاستبيان المحلل ب spss ومن اهم النتائج المتوصل اليها، انه يوجد اثر لتكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة.

11. هيكل و تقسيمات البحث :

إن هذه الدراسة تم إعدادها لتناول جوانب مختلفة لكل من تكنولوجيا المعلومات و إدارة المعرفة و قد تم تقسيم هذه الدراسة في مجموعة من ثلاثة فصول ومقدمة و تنتهي بالمراجع .

الفصل الأول:كان بعنوان الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات يحتوي على ثلاثة مباحث هي مفاهيم أساسية حول المعلومات، مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعلومات كأداة لتفعيل نظام المعلومات.

المبحث الأول:تطرقنا إلى ماهية المعلومات، خصائص وطرق الحصول على المعلومات، أنواع المعلومات.

المبحث الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات، مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات، مكونات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.

المبحث الثالث: مفهوم نظام المعلومات وخصائصه، أهداف نظام المعلومات وأنواعه، العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات

أما **الفصل الثاني**: جاء تحت عنوان الأسس النظرية لإدارة المعرفة يحتوي على ثلاثة مباحث هي ماهية المعرفة، ماهية إدارة المعرفة، علاقة تكنولوجيا المعومات بإدارة المعرفة.

المبحث الأول :مفهوم المعرفة، خصائص المعرفة وتصنيفاتها، مصادر المعرفة.

المبحث الثاني :مفهوم المعرفة، وظائف ومبادئ إدارة المعرفة، مراحل تطبيق إدارة المعرفة.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في خلق المعرفة، دور تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعرفة، دور تكنولوجيا المعلومات في توزيع المعرفة، دور تكنولوجيا المعلومات في استخدام المعرفة.

أما **الفصل الأخير** فهو عبارة عن دراسة استطلاعية لأثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية.

تمهيد الفصل:

شهد العالم اليوم تغيرات هامة في شكل تكنولوجيا المعلومات الأداة الرئيسية و العامل المؤثر على البيئات التي تعمل فيها المنظمات، فقد ازدادت سرعة التغير التكنولوجي في قطاعات الإنتاج والخدمات ازديادا كبيرا خلال العقدين الأخيرين، هذا يعني أنّ تكنولوجيا المعلومات تتيح مجالا كبيرا للابتكارات و التحسينات في العديد من القطاعات التي يمكن أن تستخدم فيها حيث لعبت دورا أساسيا في تطوير وتحسين أداء المنظمات المختلفة الإنتاجية أو الخدمية على حدّ سواء وقد ساعد ذلك العديد من المنظمات المختلفة باستثمار تلك التطورات والاستفادة منها في تحسين الأداء.

هذا بالإضافة إلى أنّ تكنولوجيا المعلومات كان لها دور مهم في أنظمة المعلومات، إذ تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة التي تساعد المنظمة على البقاء والاستمرار، وسوف نتطرّق في هذا الفصل إلى النقاط التالية:

- **المبحث الأوّل: مفاهيم أساسية حول المعلومات.**
- **المبحث الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات.**
- **المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات كأداة تفعيل في نظام المعلومات.**

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المعلومات

تعتبر المعلومات أهم الموارد الإستراتيجية في أيّ منظمة حيث لا يمكن أداء الأنشطة الأساسية و اتخاذ القرار بدون الاعتماد عليها، هذا بالإضافة إلى كونها أداة هامة في التخطيط والبحث والتطوير خاصة في بيئة تمتاز بالتغير وعدم الثبات.

المطلب الأول: ماهية المعلومات

للمعلومات عدّة تعاريف، من بينها ما يلي:

المعلومات هي الأفكار و الحقائق عن النّاس و الأشياء أو عن بيانات معرفة تكتسب من خلال الاتصال أو البحث أو التكلّم أو الملاحظة، أي أنّ المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معيّن أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات أي أنّ البيانات أصبح لها قيمة بعد تحليلها وتفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صور رسمية أو غير رسمية وفي أيّ شكل[1].

أو هي عبارة عن مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها و تم ترتيبها و وضعها بشكل مفهوم و ذا معنى مفيد[2].

ويمكن تعريفها أيضا على أنّها مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة توليفة مناسبة حيث تعطي معنى خاص و تركيبية متجانسة من الأفكار و المفاهيم تمكن من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة و اكتشافها[3].

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أنّ المعلومات هي عبارة عن بيانات خضعت للمعالجة والتفسير بهدف استخدامها في عمليات معينة.

أمّا البيانات فتعني الإشارات أو الرموز المعنوية، الرياضية أو اللغوية المتفق عليها رسميا لتمثيل الأفراد، الأشياء، الحوادث أو المفاهيم وهي خالية من المعنى الظاهري ولا قيمة لشكلها المجرّد[4].

حيث يمكن تحديد تطوّر مفهوم المعلومات من خلال الجدول التالي:

---

[1]. سيد عليوة، **إدارة و تحليل و تفسير المعلومات**، الطبعة الأولى ، مكتبة جزيرة الورد للنشر والتوزيع، المنصورة مصر، 2012، ص59.

[2]. خضر مصباح الضحطي، **ادارة التكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الحامة للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2012، ص 22.

[3]. عامر ابراهيم قيدليجي و آخرون، **المدخل إلى إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان، الاردن، 2006، ص 116.

[4]. عماد عبد الوهاب، **علم المعلومات**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 17.

الجدول رقم (1-1): تطور مفاهيم المعلومات

الزمن	المعلومات	نظم المعلومات السائدة آنذاك	الغرض
الخمسينات	- شيء لابد منه. - هي نتيجة من نتائج الإدارة البيروقراطية. - هي عبارة عن حرب أوراق.	- الآلة الحاسبة الالكترونية	- تقليل تكاليف التعامل مع حرب الأوراق
الستينات	- تم إدراك دور المعلومات في تطوير عمليات صنع القرار.	- ظهرت نظم المعلومات الإدارية المصنع لإنتاج و توفير المعلومات	- كتابة و صياغة التقارير.
السبعينات وأوائل الثمانينات	- أصبحت المعلومات أداة للرعاية و حل المشكلات و لتحسين صنع القرار.	- ظهرت نظم دعم القرار و نظم دعم الإدارة العليا.	- المساعدة على زيادة سرعة صنع القرار الإداري.
السبعينات إلى يومنا هذا	- أصبحت المعلومات موردا استراتيجيا و أداة لزيادة و تحقيق الفعالية الإدارية.	- ظهرت نظم الإشارات و نظم الخبرة و نظم الذكاء الاصطناعي و نظم تجهيز المكاتب آليا.	- المحافظة على بقاء و ازدهار المنظمات.

المصدر: عبد الرحمان صباح، **نظم المعلومات المدارية**، بدون طبعة، دار الزهرة، عمان، الأردن، 1998 ص 166.

من الجدول رقم (1-1) تطور مفاهيم المعلومات يمكن شرحه في التالي:

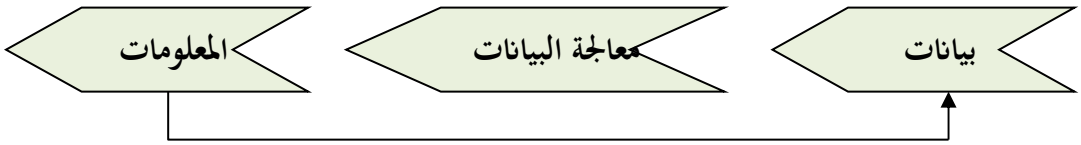
- تتسم المعلومات بالحركة والتغير المستمر ولذا مر تطور المعلومات بمراحل عديدة بمرور الزمن ومنذ الخمسينات وصولا إلى يومنا هذا كانت المعلومات تمثل أمورا كثيرة، فمنذ أن كانت شيئا لابد منه فقط

إلى أن أصبحت المعلومات مورد استراتيجيا وأداة لزيادة وتحقيق الفعالية مرورا بكونها أداة لرقابة وحل المشكلات ولتحسين صنع القرار.

- وتتابع تطور نظم المعلومات السائدة منذ الخمسينات إلى يومنا هذا من مجرد آلة حاسبة الكترونية إلى أن ظهرت نظم دعم الإدارة العليا وإلى نظم الاستشارات ونظم الخبرة ونظم الذكاء الاصطناعي وتجهيزات المكاتب آليا.
- وكان الغرض المصاحب لكل هذه المراحل يتمثل في تقليل التكاليف، الكتابة وصياغة التقارير، المحافظة على البقاء وازدهار المنظمات.

ويوضّح الشكل التالي نظام معالجة البيانات:

الشكل رقم (1-1): نظام معالجة البيانات



المصدر: محمد عبد العظيم صبار، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2007، ص 37.

يبين الشكل السابق أن تحويل البيانات إلى معلومات يتطلب معالجة تلك البيانات حيث تتضمّن المعالجة مجموعة من الخطوات وهي كالتالي[1]:

- الحصول على البيانات و تسجيلها:

- الحصول على البيانات إمّا من مصادر كالقوانين أو أرقام المبيعات وإما من مصادر خارجية كأسعار المنافسين، فبعد الحصول على البيانات يتم تسجيلها سواء يدويا أو تخزينها.

1. **مراجعة البيانات**: تهدف هذه العملية إلى التأكيد من أنّ البيانات التي تم تسجيلها مطابقة للمستندات الأصلية التي تم الحصول عليها وتزداد أهمية هذه الخطوة إذا تمّ تشغيل البيانات بطريقة الكترونية واكتشاف أيّ أخطاء فيتمّ تصحيحها؛

[1]. محمد عبد العليم الصبار، نفس المرجع السابق ص ص38-40.

2. **التصنيف:** يشير هذا الأخير إلى وضع البيانات في شكل مجموعات متجانسة استنادا إلى معيار معيّن وهناك العديد من المعايير التي يمكن استخدامها مثل: المعايير الديمغرافية كأن يصنّف المستهلكون وفق الجنس (ذكور ، إناث) أو المعايير الجغرافية؛
3. **الفرز:** ويقصد به ترتيب البيانات بطريقة معينة تتفق والكيفية التي تستخدم به تلك البيانات؛
4. **التلخيص:** وتهدف عملية التلخيص إلى دمج مجموعة من البيانات لكي تتوافق واحتياجات مستخدميها، وعادة ما تستخدم البيانات في المستويات العليا في التنظيم؛
5. **العمليات الحسابية:** يمكن أن تكون بسيطة أو معقدة، فالعمليات الحسابية البسيطة تتمثل في عمليات الجمع ، الطرح، الضرب والقسمة (كحساب أجر العمال) أمّا العمليات المعقدة فتتمثل إما في بحوث العمليات، أساليب الاقتصاد القياسي أو معادلات رياضية معقدة؛
6. **التخزين:** تهدف عملية التخزين إلى الاحتفاظ بالبيانات لحين الحاجة إليها وهناك عدة طرق لتخزين البيانات حيث تؤثر الوسيلة المستخدمة في الحفاظ على طريقة الاسترجاع و كفاءته؛
7. **الاسترجاع:** يقصد به البحث عن بيانات معينة واستدعائه عند الحاجة؛
8. **إعادة الإنتاج:** تشير هذه العملية إلى تقديم البيانات في شكل يمكن أن يفهمه المستخدم على شكل تقارير مكتوبة أو رسومات بيانية؛
9. **التوزيع والاتصال:** الهدف من التوزيع و الاتصال هو إيصال البيانات لمستخدميها في الوقت وبالشكل المناسب.

المطلب الثاني: خصائص وطرق الحصول على المعلومات

هناك عدة خصائص و طرق للحصول على المعلومات، نذكر منها:

أولا: خصائص المعلومات

هناك العديد من خصائص المعلومات ويمكن استخلاصها فيما يلي[1]:

1. **الوضوح:** أن تكون المعلومات خالية من الغموض؛
2. **الدقّة:** خلوّ المعلومات من الخطأ؛

[1]. أحمد خطيب، خالد الريحان، **إدارة المعرفة ونظم المعلومات**، الطبعة الأولى، دار جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2009، ص12.

3. **الشمولية:** أن تكون المعلومات من الاتساع والامتداد إلى جميع الجوانب (الموقف أو الظاهرة أو الحدث الذي تمثله)؛
4. **التوقيت المناسب:** أن تتصف المعلومات بالحداثة وأن تصل في الوقت المناسب؛
5. **المرونة:** أي قابلية المعلومات إلى التكيف للاستخدام من قبل أكثر من مستخدم وكذلك قابليتها للتطور والتحديث؛
6. **الإيجاز:** المعلومات الجيدة هي تلك المعلومات التي تكون موجزة، و ذلك من أجل نقل ما هو مطلوب بالسرعة و الشكل المناسب.

ثانيا: طرق الحصول على المعلومات

هناك عدة طرق للحصول على المعلومات ويتم اختيار أنسبها وفق الاحتياجات المنظمة وفيما يلي أهم الطرق[1]:

1. المقابلة الشخصية:

تعتبر من أهم الطرق للحصول على المعلومات وأكثر فاعلية، إذ تساعد على معرفة آراء الأفراد ويجب على المحلل بعد إجراء المقابلة أن يقوم بتلخيص نتائجها، ترتيبها وتنظيمها، مع التأكد أن جميع الأسئلة والاستفسارات قد غطيت.

2. الاستبيان:

عبارة عن عملية جمع المعلومات واستكشاف آراء الأفراد حول موضوع محدد ويحتوي على عدد محدد من الإجابات تمثل المعلومات المطلوبة من مجموعة من الأفراد.

3. الملاحظة:

تستخدم هذه الطريقة للتحقيق من صحة المعلومات التي تم جمعها، حيث يقوم المحلل من التأكد بنفسه من صحتها عن طريق مراقبة وملاحظة كل ما يجري حوله في المنظمة.

[1]. سليماني منيرة، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة، الجزائر، 2012-2013، ص ص26-27.

4. البحث وفحص السجلات:

هي طريقة خاصة لجمع المعلومات الرسمية وذلك من خلال متابعة اللوائح، التعليمات المكتوبة، الملفات والسجلات الداخلية، بالإضافة إلى الملفات الخارجية التي تحفظ خارج المنظمة مثل ملف المنظمة في مصلحة الضرائب.

5. التقديم و أخذ العينات :

يستخدم هذين الأسلوبين للتنبؤ ببعض المتغيرات المتعلقة بالنظام المفتوح، و يجب على المحلل أن يتأكد من أن هناك قدرا من التأكد عند استخدامه كما يجب أن يقارن توقعاته مع النتائج المعروفة.

المطلب الثالث: أنواع المعلومات

يمكن تصنيف المعلومات وفق المصادر الداخلية و الخارجية حيث نجد[1]:

- **مصادر داخلية:** هي المعلومات عن عمليات المنشأة مثل شكاوي الزبائن...الخ.
- **مصادر خارجية:** وهي المعلومات التي تمّ جمعها من البيئة المحيطة بالمنظمة مثل المنظمات المختصة، المنظمات والهيئات الحكومية...الخ.

أي أنّ **المعلومات الأولية** هي التي يتم جمعها لأول مرة أمّا المعلومات الثانوية فهي تلك التي قامت المنظمة أو أيّ طرف آخر بجمعها و تجربتها مسبقا.و يمكن تصنيفها وفقا لمعيار درجة الرسمية، حيث أنه يصنف المعلومات إلى رسمية وغير رسمية.

المعلومات الرسمية هي التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة، **والمعلومات غير رسمية** تأتي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة.

تنظيم المعلومات: هناك معلومات منظمة تشير إلى معلومات مصنفة لوضوح صورة التقارير، حيث تعكس هذه الأخيرة كافة المعلومات التي تحتويها معلومات غير منظمة تقدم في شكل لا يفصح عن ما تحويه من معلومات[2].

---

[1]. ابراهيم سلطان، **نظم المعلومات الادارية، مدخل النظم**، بدون طبعة، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2005، ص 57.

[2]. ابراهيم سلطان، سونيا محمد البكري، **نظم المعلومات الادارية**، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2001 ،ص 112.

المبحث الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

يعد الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات أحد أكبر التحديات التي تواجه معظم المنظمات في الحاضر، لذا لابد أن يكون التركيز على فهم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات وكيفية التوصل لأفضل استخدام لنظم تلك المعلومات.

المطلب الأوّل: تعريف تكنولوجيا المعلومات

قبل الخضوع إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات لابد من إعطاء مفهوم التكنولوجيا، والتي تعرف على أنها التنظيم والاستخدام الفعّال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الاكتشاف والقوى الكامنة لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل[1]، حيث أن تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات الشائعة للاستخدام في الوقت الحاضر، وله مدلولات علمية مختلفة لذا نقوم بتقديم بعض التعاريف، منها :

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنّها " القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوئها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية" ويقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية، والالكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقق للمنظمة أهدافها: النوعية، الكمية الكفاءة والفاعلية[2].

كما يتم تعريفها على أنها نطاق واسع من القدرات و المكونات أو العناصر المتنوعة المستخدمة في معالجة وخزن وتوزيع البيانات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة[3].

فهي مجموعة الأدوات والأنظمة و التقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات[4].

كما يعرفها البعض الآخر على أنّها عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها للمستخدم النهائي في الوقت والزمن المناسبين، من أجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة[5].

---

[1]. ايمان فاضل السمرائي، عامر فندلجي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2002، ص 26.

[2]. شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، **جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي كالشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الاردنية**، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 3، العدد 4، الاردن، 2009، ص 479.

[3]. سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار المناجم ، عمان، الاردن، 2006،ص 307.

[4]. محمد صيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 19.

[5]. عدنان السوايكية، **دور نظم و تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن، 2011، ص 169.

كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية على أنها الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة او في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية[1].

وعرف آخر تكنولوجيا المعلومات بأنّها "مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات بإنجاز الفعاليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات"[2].

من خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها واسترجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الالكترونية ونظم الاتصالات الحديثة.

المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

أولا: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل مختلفة فلقد كانت هناك مستجدات و اختراعات متطورة و حديثة بمرور الوقت، و قد تميزت بارتباطها و تشبعها مع بعضها البعض و التي يلخّصها الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي
3500 ق.م – 1837	اختراع الكتابة المسمارية، وظهور مجموعة لمصادر المعلومات والمكتبة الإسكندرية، بالإضافة إلى صبغ الأوراق والحبر، وظهور أول جريدة وأوّل مجلة واكتشاف ماكينات العدّ، الموجات الكهرومغناطيسية والتغليف.
1838– 1895	إتباع استعمال التلغراف واختراع الفاكس، بالإضافة إلى اختراع الآلة الطابعة واكتشاف الهاتف من طرف كرهام بيل، واستخدام الطاقات الكهربائية ولا ننسى اكتشاف آلات العرض السينمائية واللاسلكية واكتشاف المذياع.
1900– 1948	وهنا تم الاعتماد على الاتصالات البعيدة والبث عبر الراديو، كذلك أول عرض للجمهور عبر التلفاز، وأهم ما ميّز هذه المرحلة هو ظهور النظرية العامة للحواسيب واكتشاف أول حاسب الكتروني ميكانيكي والذي سمي بمارك 1 .

[1]. بوحنية فوي، **الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 86.

[2]. ستار عباس الحمبري، أحمد كاظم بريس، **أثر تكنولوجيا المعلومات وجودة الفندقية دراسة لعينة الفنادق السياحية في محافظة كربلاء**، مجلة أهل البيت، العدد الرابع، ص 348.

1963 – 1964	وفي هذه المرحلة فقد ظهر نظام التلفاز الكبير، وتم إجراء أول مكالمة هاتفية بعيدة المدى، كما تم تشكيل الملون للتلفاز وابتكار لغة فورتان للحاسوب وكذلك تم اختراع المودم الفيديوفون ونخصّ بالذكر إطلاق أول قمر صناعي واكتشاف الليزر، وعرض أشرطة الكاسيت الصوتية.
1982 – 1964	هناك تم عرض معالج الكلمات وظهور الآلات الحاسبة اليدوية بالإضافة إلى إنشاء شبكات المعلومات المحسوبة واستخدام اللين كوسيلة ثانوية للتخزين، كذلك ظهور أول مصغر وظهور شاشة التلفاز المسطحة، وما ميز هذه المرحلة هو ظهور عرض لتقنية الأبعاد الثلاثية وأول عرض للحواسيب المحمولة وأول ظهور للأقراص المضغوطة أو المدمجة.
1994 – 1983	تم الإعلان عن أنظمة تشغيل جديدة وطرح معالج حاسوب متقدم كما تم عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة والحواسيب الشخصية.
2001 – 1995	تم تطوير محرك البحث الأول الذي يعمل باستراتيجيات البحث البوليني على شبكة الانترنت وتم ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت، كما تضمنت هذه المرحلة بداية بث التلفاز الرقمي والتطوير المستمر في المعالجات والأنظمة التشغيلية.

المصدر : ابراهيم قدلجي، ايمان فاصل السمراني، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها بتصرف، مرجع سابق، ص ص 110-116.

من الجدول أعلاه التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات:

مر التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات كغيره بعدة تطورات، أبرزها في بدايته حيث تم اختراع الكتابة المسمارية وظهور مجموعة لمصادر المعلومات بالإضافة إلى صيغ الورق و الحبر.

ثم انتقل إلى المرحلة التالية التي تتمثل في استعمال التلغراف و اختراع الفاكس ثم تم الاعتماد على الاتصالات البعيدة والبث والراديو...الخ، وكذلك أول عرض للجمهور عبر التلفاز ...الخ، أما المرحلة الثالثة فهي المرحلة التي تم فيها ظهور نظام التلفاز الكبير، وإجراء أول مكالمة هاتفية بعيدة المدى.

أمّا في عام 1964 إلى عام 1982 فهمنا تم عرض معالج الكلمات وظهور الآلات الحاسبة اليدوية، بالإضافة إلى إنشاء شبكات المعلومات، تم تاليا الإعلان عن أنظمة تشغيل جديدة وطرح معالج حاسوب متقدم، وفي عام

1995-2001 تم تطوير محرك البحث الأول الذي يعمل استراتيجيات البحث البوليني على شبكة الانترنت وظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت..الخ.

ثانيا : خصائص تكنولوجيا المعلومات

تأتي تكنولوجيا المعلومات بخصائص فعالة ما يسمح لها بأن تكون من أهم و أبرز اعتمادات المنظمة في وقتنا الحالي،كما أن تكون من عناصر متنوعة تسمح لها بلمس كل الجوانب الموجودة في المنظمة ومن بين هذه الخصائص نذكر[1]:

1. **تقليص الصوت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الالكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من المعلومات والمعطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي.
2. **رفع الإنتاجية:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حيث يتم استعمالها بشكل جيّد و فعّال.
3. **المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية و العملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصال عن بعد أو قرب...إلخ، كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال.
4. **التمتمة (La miniaturisation)**: ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم وسرعتها وسعة ذاكرتها.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها

أولا: مكونات التكنولوجيا

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود والذي يتمثل في إيجاد مجموعة من أنظمة المعلومات والتي تساعد المستويات الإدارية المختلفة على انجاز أعمالها وهذه المكونات تتمثل في الحاسوب ومكوناته والبرمجيات والأفراد والإجراءات وقواعد البيانات، ويمكن إيجاز المكونات فيما يلي[2]:

---

[1]. غنية لالوس، **دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة الإدارية لحالة مجمع صيدال**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001- 2002.ص ص89 -90.

[2]. عدنان الشوايكية، **دور النظم وتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ،الاردن، 2011، ص 169.

1. العناصر المادية:

وهي تتمثل في أجهزة الحاسوب و تتكون من العناصر التالية:

أ. الوحدة المركزية:

وتتكون بدورها من الوحدة الأم، المعالج والذي يعتبر عقل الكمبيوتر حيث يقوم بتنفيذ كل العمليات الحسابية والمنطقية إضافة إلى وحدة الذاكرة الرئيسية التي تعمل على تخزين تعليمات البرامج والمعطيات قيد المعالجة، ونجد كذلك أسلاك التوصيل التي تربط بين مختلف الأجزاء.

ب. اللواحق:

وهي التي تتكون من وحدات الإدخال ووحدات الإخراج فالأولى هي الأجهزة المسؤولة عن التعليمات المطلوبة تنفيذها والمعطيات المطلوبة معالجتها كلوحة المفاتيح، الفأرة، الميكروفون...إلخ، أما الثانية فهي الأجهزة التي تقوم بنشر النتائج المعالجة من الوحدات المركزية كشاشة الحاسوب، الطابعة.

ج. الذاكرات الثانوية:

وكما نعلم فإن الذاكرة الحية تفقد المعلومات الموجودة بها مباشرة بعد توقف الحاسوب لأي سبب ومنه لابد باستعمال ذاكرات تسمح بحفظ المعلومات بصفة دائمة في القرص الصلب، الأقراص المرنة المضغوطة[1].

2. العناصر غير مادية:

وتتمثل في البرمجيات والتي تشمل الوضعيات والتعليمات التفصيلية المنظمة التي تسيطر على المكونات المادية للحاسوب، وتتكون من:

أ. برمجيات النظم:

وهي عبارة عن مجموعة البرامج التي تجمع عادة من قبل شركات تصميم و تصنيع البرامج و تستخدم كوسائل مساعدة في تشغيل و استخدام الحاسوب بكفاءة عالية كما أنها تبسط عملية استخدامه في تنفيذ المهام المختلفة.

ب. برمجيات التطبيقات:

وهي التي تكون موجهة لانجاز مجموعة من الوظائف المحدودة ويطلق على كل مجموعة من هذه البرمجيات باسم الحزم البرمجية.

---

[1]. عبد العزيز سطحاوي، **دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة** ، رسالة مقدمة ضمن مطلبات الحصول على شهادة الماجستر في علوم التسيير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2008، ص 76.

3. الاتصالات :

وهي العملية التي من خلالها يتم نقل و تبادل المعلومات بين طرفين أو أكثر في موقع جغرافي أو مكان محدد و نجد فيها نوعين[1]:

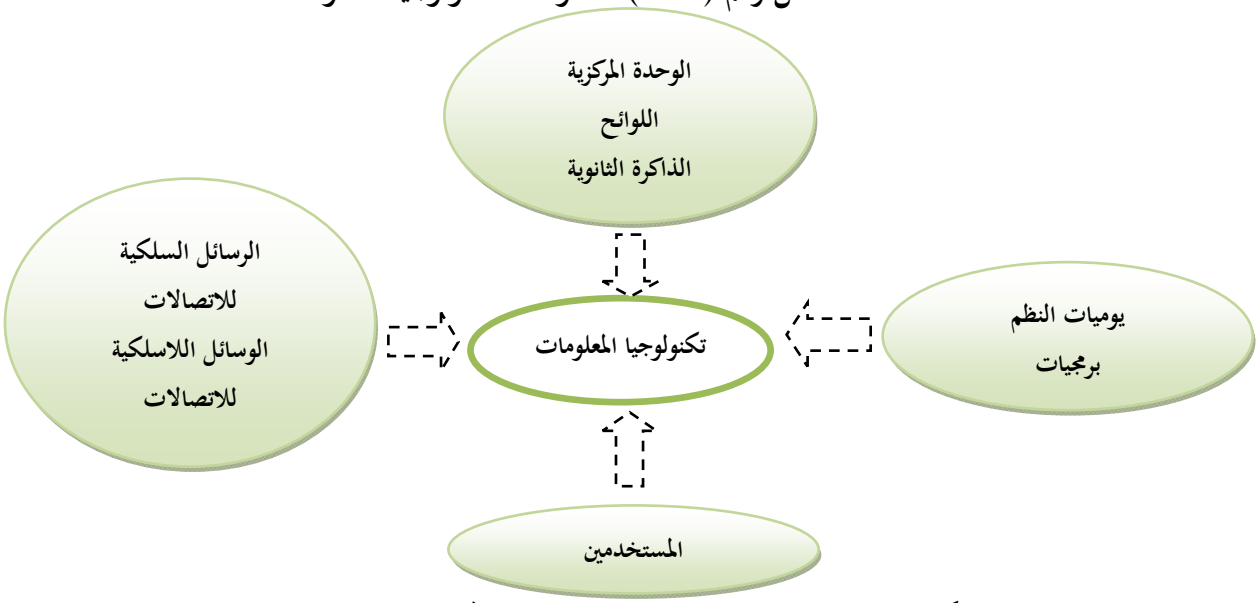
أ. الوسائل السلكية للاتصالات:

ونجد فيها الأسلاك النحاسية الاعتيادية وخطوط الكبل و التي هي حزمة من الأسلاك المفصولة والتي تحزم أو تجمع ضمن غلاف واحد، كذلك الكبل المحوري والذي يشمل عددا من الأسلاك المعزولة عن بعضها البعض.

ب. الوسائل اللاسلكية للاتصالات:

ونجد فيها الموجات والتي تمثل موجات صغيرة ذات نطاق وبإمكانها نقل كميات هائلة من المعلومات للمستخدمين، وتضم الأفراد الذين سيقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء كانوا إداريين أو متخصصين، إنّ أهمية العنصر البشري التي تقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق أهميتها المستلزمات المادية إذ أنّ أغلب حالات الفشل أو النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعزى للعنصر البشري، حيث يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: فضيلة فني، **دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مرجع سابق، ص38.

[1]. فضيلة فني، **دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستر في علوم التسيير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2007، ص 82.

ثالثا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

يمكن توضيح أهم المجالات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مع أمثلة لبعض التطبيقات في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-1): مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات

	مثال عن الاستخدام	اثر الاستخدام
مجال التعليم والتدريب	استعمال الوسائط المتعددة، المحاكاة، التعلم عن بعد نظم المعلومات التربوية.	رفع إنتاجية الطالب والمعلم وتقليل المخاطر، إيصال التعليم لأكبر عدد من الأشخاص بصفة مستمرة.
مجال الاتصالات	خدمة البريد الالكتروني، المكالمات الهاتفية عبر الانترنت ، اللقاءات المرئية والسمعية عن بعد.	التواصل الفوري. تقليل التكاليف.
مجال المال والاقتصاد	تحويل الأموال الالكترونية. أتمتة أعمال البنوك.	توفير سرعة الخدمة و تقليل العمل الورقي، تحسين الخدمة، سرعة ضبط الحسابات ومساندة الرقابة المالية على البنوك.
المجال الإداري	استخدام شبكات الحاسوب الداخلية والخارجية في الشؤون الإدارية للمنظمات، استخدام الإدارة الالكترونية في إدارة النشاطات المختلفة للمنظمات.	تعزيز الاتصال سواء داخل المنظمة أو بين المنظمات لتحقيق التكامل والتعاون بينها وتوفير الوقت والجهد.
المجال الصناعي	أتمتة المصانع، الذكاء الاصطناعي، التصميم المساعد من طرف الحاسوب.	تقليل تكلفة الإنتاج. تحقيق الدفة و المرونة. تقليل الأخطاء و حوادث العمل.

المصدر: حاج حسان أمين، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية** ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر،2014- 2015، ص 17.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات كأداة لتفعيل نظام المعلومات

نتيجة لتدفق المستمر للكم الهائل من المعلومات أصبحت المنظمة تعاني من مشاكل كبيرة بنمط إدارة هذه المعلومات مما أوجب إيجاد وسيلة تساعد على تحليل ومعالجة ونقل هذه المعلومات بين مختلف المستويات وفي كافة الاتجاهات ولهذا كانت أفضل وسيلة لذلك هي نظام المعلومات و الذي سنأتي على تحديد مفهومه وخصائصه.

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات وخصائصه

أولا: مفهوم نظام المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم نظام المعلومات لابد من التعرف على مفهوم النظام باعتباره مصطلحا مهما للتعرف على تطور نظام المعلومات و تطبيقاته.

1. النظام:

هو كيان يتميز بتفاعل أجزاءه بحيث تشكل شكلا متكاملا[1].

أو أنه مجموعة من العناصر المترابطة المتناسقة التي تعمل مع بعضها البعض ضمن علاقات محددة وقنوات الاتصال المخصصة، ومن أجل تحقيق هدف محدد من خلال استقبال المدخلات ومعالجتها وإجراء بعض العمليات عليها لإنتاج مخرجات مفيدة[2].

كما يشار إليه بأنه مجموعة من العناصر التي يكون تركيبها مع وظائف المنظمة عن طريق تفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض داخل إطار معين والتي تعمل لوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف والقيود التي تفرضها البيئة المحيطة من خلال قبول مدخلات من البيئة وإجراء عمليات تحويلية عليها لتحويلها إلى مخرجات[3].

كما يعرف على أنه مجموعة من الموارد والوسائل، البرامج، الأفراد، المعطيات، والإجراءات التي تسمح بجمع النظام[4].

---

[1]. على الشهرقاوي، **المجلة الإدارية**، بدون طبعة ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2004 ص 86.

[2]. ايمان فاصل السماربي، هيثم محمد الزعبي، **نظم المعلومات الادارية**، دار الصفاء، الاردن، 2004، ص 32.

[3]. احمد حسين على حسين، **نظم المعلومات المحاسبة**، الدار الجامعية، مصر، ص 13.

[4]. محمد آل حسين الفرج الطائي، **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص 24.

وبصفة عامة يمكن تعريفه على انه مجموعة من الإجراءات أو الأنظمة الفرعية التي تربط بعضها البعض، بينها علاقات تفاعلية التي تعمل على تحويل عناصر الآلات، مواد أولية، معلومات...الخ إلى نتائج أو أهداف مجموعة مهمات واجبة التحقيق، التي يسعى النظام إلى تحقيقها.

يتصف النظام بمجموعة من الخصائص نذكر منها[1]:

- **تكامل النظام**: أي أن النظام عبارة عن أجزاء متكاملة و متفاعلة مع بعضها البعض بحيث يكون لكل منها دور معين؛
- **بساطة النظام**: أي عدم احتوائه على علاقات و عمليات معقدة تعيق حركة النظام و فهمه؛
- **تعدد عناصر النظام**: أي يجب أن يحتوي النظام على عنصرين على الأقل؛
- **التميز**: أي تميز كل مكون من مكونات النظام بخصائص معينة حسب طبيعة النظام؛
- **المرونة**؛
- **القدرة على الرقابة**: أي قدرة النظام على الحصول على البيانات من أجل بلوغ الأهداف المرجوة.

2. مفهوم نظام المعلومات:

يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه نظام متكامل من العنصر البشري والآلة، يهدف إلى تزويد المنظمة اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية[2].

أو أنه مجموعة الإجراءات التي تتضمن تجميع و تشغيل وتخزين و توزيع ونشر واسترجاع المعلومات تهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة[3]، أو هو القدرة على التكيف مع المتغيرات المحيطة.

كما يعرف أيضا: هو تجميع تنظيمي وقتي متكامل، يعمل، يتفاعل داخل هذا النظام لكي يلبي احتياجات المنظمة من المعلومات وأداء العمليات المختلفة[4].

هو أيضا: يعرف بأنه مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصال وموارد البيانات والتي يقوم بتجميع و تشغيل وتخزين المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة[5].

---

[1]. ايمان ابراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 27.

[2]. سير عباسي العلان، مرجع سبق ذكره، ص 22.

[3]. احمد فوزي ملوخية، مرجع سبق ذكره، ص4.

[4]. محمد ابراهيم بدر، **تقنية نظم المعلومات**، الطبعة الاولى، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2012، ص 59.

[5]. منال محمد الكردي، **نظم المعلومات الادارية**، الطبعة الاولى، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2006، ص 21.

وبصفة عامة يمكن تعريفه: على أنه نظام يتكون من مجموعة من العناصر أو الإجراءات، المعلومات، الأفراد، التجهيزات، المتداخلة والمقامة والتي تعمل معا بشكل متناسق من خلال مجموعة من العمليات المنظمة وعرض المخرجات والنتائج بالأشكال المختلفة، تقارير الأشكال، رسومات، مخططات لدعم القرارات، وتطوير وتحسين الأداء للمستخدمين للنظام وإمدادهم بالمعلومات الصحيحة في الوقت المناسب.

ولفهمه بشكل مبسط، يمكن إدراج المخطط التالي :

الشكل رقم (1-3): نموذج مبسط لنظام المعلومات



المصدر: أحمد خطيب، خالد الزيخان، **إدارة المعرفة ونظم المعلومات**، مرجع سبق ذكره، ص 72.

ولكي يكون نظام المعلومات مناسب و فعال لابد أن تتوافر فيه خصائص نذكر منها[1]:

- ترابط مكونات لعناصر النظام؛
- التوازن بين الأهداف المختلفة المطلوب تحقيقها؛
- إمكانية إدخال التعديلات اللازمة على النظام لمواجهة الاحتياجات الجديدة لعملية اتخاذ القرارات؛
- أن يتصف بسرعة الاسترجاع و بث المعلومات؛
- أن يكون هذا النظام اقتصاديا بمعنى أن تكون العمليات و منافعها متوازنة مع التكاليف؛
- أن يستخدم التقنيات التكنولوجية غي مجال المعلومات، حيث يستفيد النظام من إمكانيات الحاسوب لرفع كفاءة المعلومات وتحقيق تكلفة التشغيل؛
- أن يكون النظام آمنا يصعب اختراقه و التسجيل عليه.

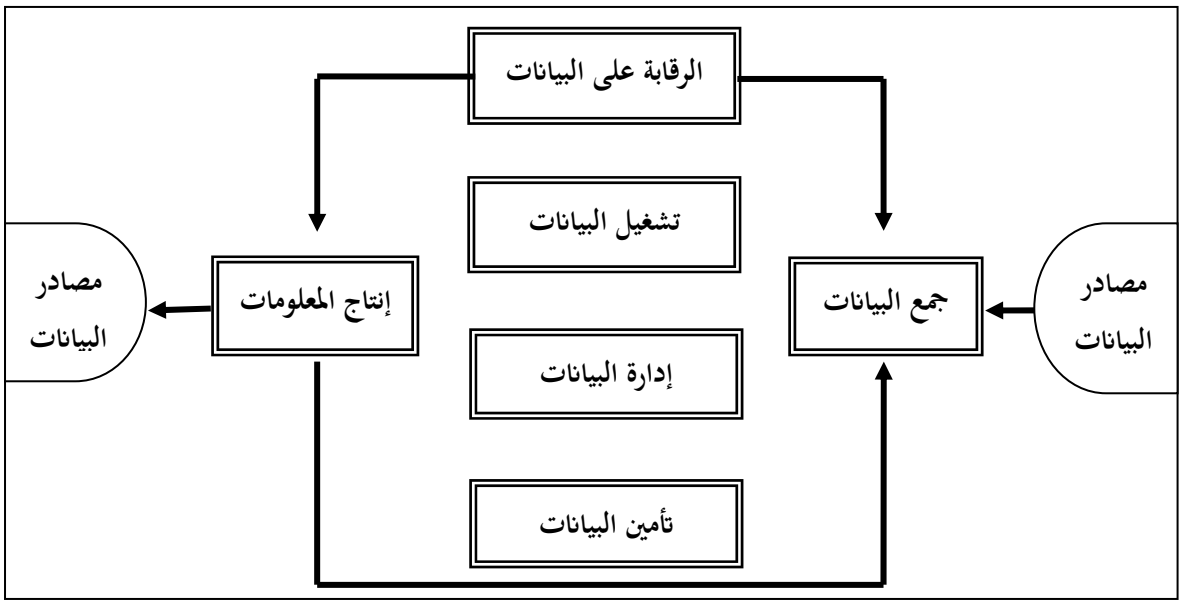
[1]. كمال الدين الزهراوي، **مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية، القاهرة، 2002 ص 20.

وهناك من بعض الخصائص فيما يلي[1]:

- **الهدف**: إنتاج معلومات لخدمة متخذي القرار؛
- **المدخلات**: وهي البيانات المطلوب تشغيلها طبقا لقواعد معينة والبيانات قبل تشغيلها هي مادة خام لا يمكن الاستفادة بها عند اتخاذ القرار؛
- **المخرجات**: هي المعلومات الناتجة عن تشغيل البيانات؛
- **التشغيل**: ويشمل عمليات التسجيل والتلخيص والتخزين والعرض التي تقوم بها عناصر النظام لتحويل البيانات إلى معلومات.

ويتضمن النظام إجراءات رقابية والحماية على البيانات المستخدمة، ويوضح الشكل التالي نظام المعلومات من الناحية الوظيفية:

الشكل رقم (1-4): نظام المعلومات من الناحية الوظيفية



المصدر: عبد الرحمان توفيق، **منهج النظم وأساليب نظم المعلومات وقواعد البيانات**، الطبعة الثالثة، مركز الخبرات المهنية، مصر، ص 6.

[1]. عبد الرحمان توفيق، **منهج النظم وأساليب نظم المعلومات وقواعد البيانات**، نفس المرجع، ص 5

المطلب الثاني: أهداف نظام المعلومات وأنواعه

أولا: الأهداف

يتسم نظام المعلومات بمجموعة من الأهداف يمكن انجازها في النقاط التالية[1]:

1. **تحقيق الكفاءة:** نشر الكفاءة إلى أداء المهام بصورة أسرع أو بأقل تكلفة؛
2. **الوصول إلى الفعالية:** تشير الفعالية إلى مدى تحقيق أهداف المنظمة وتتحقق من خلال مساعدة المديرين في اتخاذ القرارات ذات جودة أفضل؛
3. **تحسين أداء الخدمة:** تهدف نظم المعلومات إلى تقديم خدمة ذات مستوى أفضل لعملاء المنظمة وليس هناك أفضل من استخدام آلات الصرف السريع في البنك حيث يمكن للعملاء السحب من أرصدتهم على مدار اليوم؛
4. **تطوير المنتج** : تلعب المعلومات دورا مهما في خلق و تطوير المنتجات خاصة في بعض الصناعات مثل البنوك وشركات التأمين والوكالات السياحية.
5. **التعرف على الفرص واستغلالها:** تعيش المنظمات اليوم في مناخ سريع التغير ، الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذا التغير و ليس هناك أفضل من الحاسب الآلي لتحديد التغيرات الطبقية أو الاتجاهات غير المرئية في البيئة.
6. **ربط العملاء بالشركة:** يمكن لكل شركة وعملائها الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، فيمكن للشركة جعل عملاءها أكثر قربا و ارتباطا بها من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم ومن ثم كسب رضاهم عن طريق الخدمات وبالشكل الذي يجعل من الصعب على هؤلاء العملاء التحول إلى الشركات المنافسة.

ثانيا: أنواع نظم المعلومات

هناك أنواع متعددة من نظم المعلومات أهمها[2]:

[1]. معالي فهمي حيدر، **نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، بدون طبعة، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2001، ص 37.

[2]. أحمد فوزي ملوخية، مرجع سبق ذكره، ص ص 11-14، بتصرف.

1. **نظم تشغيل البيانات:** يهدف هذا النوع إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة ويعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل الأجور، نظم الحجز الفندقية...الخ، وتتمتع نظم تشغيل البيانات بهاجسين أساسيين هما:

- رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في العقول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات آلة البيئة.
- تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منهج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

2. **النظم المعرفية:** تهدف تلك النظم إلى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة والخبرة الفنية بشكل متكامل.
3. **نظم تجهيزات المكاتب آليا:** تعد تلك النظم نوعا خاصا من نظم التشغيل للمعلومات والتي يمكن استخدامها في نطاق أعمال وأنشطة المكاتب، وتجهيز المكاتب آليا بشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المنظمة.
4. **نظم المعلومات الإدارية:** يتزايد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من معلومات، أصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات متخذي القرار من معلومات ولذلك اتجهت المنظمات إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية المعتمدة على الحاسب الآلي.
5. **نظم دعم القرارات:** وهي نظم المعلومات التي تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذهم القرار غير متكررة، أي لا يمكن تحديدها مسبقا وتعتمد نظم دعم القرارات على ما ينتجه تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات وكذلك معلومات من خارج المنظمة و يتم تصميم نظم دعم القرارات وتقييدها للاستجابة للاحتياجات غير المخططة من المعلومات.
6. **نظم الإدارة العليا:** وهي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساندة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة وتتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البنية الخارجية دورا ملموسا ومؤثرا عند اتخاذها؛ أي أنها قرارات ذات درجة عالية من عدم التأكد بشأن المعلومات التي يحتاجها متخذ تلك القرارات.

7. **النظم الخبيرة:** تستخدم النظم الخبيرة لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها وتعتمد تلك النظم غير الروتينية على نتائج ما يطلق عليه بالذكاء الاصطناعي حيث نقوم تلك النظم على فكرة محاكاة عملية اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان أو المتخصص لمجال معين.

المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات

يعيش العالم اليوم عصر تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد على نظم الاتصالات الحديثة عبر الأقمار الصناعية ونظم المعالجة المعتمدة على الحاسوب، هذا وتعد نظم المعلومات أنها الاستخدام المتطور لتكنولوجيا المعلومات فلقد قسمت تكنولوجيا المعلومات إلى شقين:

***الشق المادي:** و الذي يتكون من المعدات و الأجهزة و التحكم الأوتوماتيكي والاتصالات عن بعد

***الشق الذهني:** ويتكون من البرمجيات والذكاء الاصطناعي وهندسة البرمجيات ويرى الآخرون أن تكنولوجيا المعلومات المعتمد على الحاسوب والذي يتكون من العناصر التالية[1]:

- **الأجهزة:** وهي جميع المكونات المادية التي تستقبل البيانات وتعالجها ومن ثم تعمل على نشر المعلومات؛
- **البرمجيات:** وهي مجموعة من البرامج التي تمكن للأجهزة من معالجة البيانات؛
- **قواعد البيانات:** وهي مجموع الملفات ذات العلاقة مع بعضها البعض التي تعمل على تخزين البيانات وتوجيهها؛
- **الشبكات:** وهي نظام ربط يسمح للحواسيب المختلفة أن تشارك بالموارد.
- **الإجراءات:** وهي مجموع التعليمات التي توضح كيفية توحيد العناصر السابقة من أجل معالجة المعلومات وتوليد مخرجات جديدة؛
- **الموارد البشرية:** وهم الأفراد الذين يعملون على النظام أو يستخدمون مخرجاته وهذا العنصر يمثل الجانب الذهني من النظام؛
- **الغاية (الغرض):** مثل أي نظام آخر، نظام المعلومات المعتمد على الحاسوب له غاية محددة وأهم غاية له هي التزويد بحلول مشاكل الأعمال؛
- **البيئة الاجتماعية:** تتضمن البيئة الاجتماعية للنظام فهم القيم و المعتقدات التي تحدد ما هو المقبول والممكن في المجتمع.

[1]. وصفي الكساسية، **تحسين الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى ، اليازوري، عمان، الاردن، 2011، ص 35.

وتعد تكنولوجيا المعلومات وسيلة لتسهيل عمل نظام المعلومات تمكنه من القيام بوظائفه، في حين أن نظام المعلومات يمثل مجموعة الأنظمة التي يتم الحصول على المعلومات المطلوبة من خلالها.

ومن الجدير بالاهتمام التأكد على أن تكنولوجيا المعلومات تتضمن استخدام الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال الفعالة والبرمجيات القادرة على انجاز وتحقيق أهداف منظمات مختلفة حيث أن تكنولوجيا المعلومات تستخدم بصورة مترادفة مع نظم المعلومات ولهذا نجد في آداب المعلوماتية أن البعض يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات للدلالة على نظم المعلومات.

وهنا نلاحظ وجود أكثر من منظور لتكنولوجيا المعلومات؛ المنظور الجزئي يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات لذا ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها نظام فرعي من نظام المعلومات أو مجرد مورد من الموارد الأساسية لنظام المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصالات.

ومع هذا فإن تكنولوجيا المعلومات ليست غاية في حدّ ذاتها وإنما وسيلة يستخدمها نظم المعلومات ضمن توليفة متكاملة ومترابطة لدعم إدارة الأعمال[1].

[1]. محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، مرجع سبق ذكره، ص193.

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن المعلومات من أهم مورد للمنظمة، حيث تلعب دورا كبيرا في تحقيق التكامل، بين المتغيرات الخارجية و احتياجات وقدرات المنظمة، ومن هنا ظهرت ضرورة تبني المنظمة لتكنولوجيا المعلومات كونها لا تقل أهمية عن أي عنصر من عناصر المنظمة من إنتاج، تسويق، مالية أو موارد بشرية، كما يمكن القول أن ظهور تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر البالغ في تطوير نظام المعلومات، حيث أصبح هذا أكثر فعالية في المنظمة من خلال تحسين أداء أنشطتها ورفع مستوى كفاءتها.

وبالتالي يجب على المنظمة التي ترغب في البقاء والاستمرار أن تطبق تكنولوجيا بكفاءة وفعالية، عن طريق استعمالها في تصميم برامج عمل تمكنها من تحسين أدائها وزيادة قدرتها المعرفية.

تمهيد الفصل:

لقد أدّى تطوّر تكنولوجيا المعلومات في عصرنا الراهن إلى التركيز على المعارف، يهدف الوصول إلى معرفة ذات قيمة وسط الكم الهائل من المعارف بأنواعها المختلفة التي تتراكم يوميا، إذ أصبحت المنظمات تتحول شيئا فشيئا نحو أن تكون منظمات قائمة على المعرفة، إذ أنّ المهارات الأكثر أهمية عند المديرين تتمثل في مهارة إدارة المعرفة والتعامل الفعّال مع أفراد المعرفة، وما يساعد هذا هو ظهور واتساع تطبيق شبكة الانترنت الدولية خلال العقد الأخير والتي تزامنت مع الثورة المعلوماتية والتكنولوجية الهائلة، حيث أصبح العالم يعيش مرحلة تعتمد بشكل كبير على المعرفة في كل شيء لدرجة أنه أصبح عالم قائم بحدّ ذاته.

وهنا تبرز أهميتها وأثرها الفاعل في النجاح في جميع الأعمال، فالمعرفة هي الجوهر الذّي تعتمد عليه المنظّمات لضمان بقائها واستمراريتها.

وبالتالي أصبحت إدارة المعرفة أمرا ضروريا وحتميا يجب أن تتعامل معها جميع المنظمات.

ومن هنا سنتطرّق في فصلنا هذا إلى الحديث عن المعرفة وإدارة المعرفة بشكل مفصّل ونحاول الإحاطة بكل جوانبه لتتّضح لنا أهميتها وهذا من خلال تناول العناصر التالية :

- **المبحث الأول: ماهية المعرفة.**
- **المبحث الثاني: مدخل إلى إدارة المعرفة.**
- **المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة.**

المبحث الأول: ماهية المعرفة

تعد المعرفة من المفاهيم التي عرفت اهتماما بالغا من طرف الباحثين وقد تعددت التعاريف التوجيهية إليها بتعدد وجهات النظر ونحاول فيما يلي عرض بعض التعاريف التي تساعد على فهم المصطلح.

المطلب الأول: مفهوم المعرفة.

اختلفت تعاريف المعرفة باختلاف وجهات نظر العلماء والدارسين في المجال، كما اجتمعوا على أنّ للمعرفة أهمية كبيرة تكسب المنظمة مكانة تميزها عن باقي المنظمات الأخرى.

أولا: مفهوم المعرفة

هناك عدة تعاريف يمكن إدراج أهمها فيما يلي:

المعرفة هي عبارة عن معلومات موجهة ومختبرة تخدم موضوعا معينا، تمت معالجتها وإثباتها وتعميمها و ترقيتها بحيث نحصل على تراكمية هذه المعلومات وخصوصيتها على معرفة مختصة في موضوع معيّن[1].

المعرفة أيضا العلم بالأشياء ومضامينها وتفسير الظواهر، والمعرفة تشمل كل شيء سواء المعرفة بالطبيعة أو الإدارة أو بالعلوم والآداب أو المعرفة بالسياسة، والاقتصاد والاجتماع أو بمناهج التربية والتعليم[2].

تعرف المعرفة أيضا على أنها حصيلة استخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي يتم الحصول عليها عن التعلم والممارسة وهي التي تمكن من يمتلكها من التجارب مع المستجدات التي تواجهه وتجعله أكثر قدرة للوصول إلى حلول أفضل للمشاكل التي تقع في مجال المعرفة، من خلالها يستطيع الإنسان تشخيص المشاكل وتحديد بدائل له للوصول إلى حلول جيّدة[3].

هي الاستخدام الكامل للمعلومات والبيانات من إمكانية المزاوجة مع المهارات والأفكار والبصر والحدس والدوافع الكامنة في الفرد وبالتالي فالمعرفة ضرورية لاستمرار المنظّمة، إذ تزوّدها بالقدرة على الاستجابة للأوضاع الجديدة والإبداع[4].

---

[1]. ايمان فاصل السمراني، هيثم علي الزغبي، مرجع سابق ص 24

[2]. عصام نور الدين، **ادارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 13.

[3]. نعيم ابراهيم الظاهر، **ادارة المعرفة**، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث، اربد، الأردن، 2009، ص 10.

[4]. ابراهيم الخلوف الملكاوي، **ادارة المعرفة الممارسات والمفاهيم**، الطبعة الأولى، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2007، ص30.

المعرفة هي مجموعة من الحقائق التي يحصل عليها الإنسان من خلال بحوثه حسب طرق البحث العلمي المنطقية أو من خلال تجاربه السابقة خاصة العلمية التي تراكمت لديه و التي قد توصله إلى درجة الخبرة ومن ثمة الحكم[1].

وفي جانب آخر لدينا مجموعة من التعريفات القائمة على المعرفة الصريحة وتكنولوجيا المعلومات[2]، حيث أن دعاة تكنولوجيا المعلومات يميلون إلى المعرفة الصريحة ومحاولة الوصول إلى مستوى المعلومات لهذا فإنهم يميلون إلى تعريف المعرفة على أنها الخبرة التي يمكن توصيلها و تقاسمها، أو المعلومات في النشاط، فالمعرفة تتكون من السياسات أو المعلومات التي يتم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعلم المتراكم والتي تطبق في المشكلة أو النشاط الراهن.

فالمعرفة الإنسانية هي ما يندمج أو يقدم بالطريقة التي يمكن معالجتها، وهي أيضا معلومات منظّمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة، محللة ومطبقة.

ومنه يمكن القول أن المعرفة هي نتاج تحليل البيانات التي نجمعها من مختلف المصادر سواء كانت (أرقام، رموز،حروف...) والتي تقوم بمعالجتها لتصبح معلومات ذات قيمة تساعد على إنتاج معرفة جديدة، بالإضافة إلى المهارات والأفكار والخبرات التي توصلنا إلى الحكمة ومن هنا تصبح المعرفة في عقول الأفراد يتداولونها فيما بينهم ويتقاسمونها بالنشر والاستخدام.

وللمعرفة عدة مصطلحات تقوم عليها و لها صلة مباشرة بها و التي سيتم ذكرها كالتالي:

1. **البيانات (data)**: في أرقام أو نصوص أو صور أو أصوات أو رموز مكالمات أو حقائق بسيطة متفرقة لم يسبق تفسيرها وهي بحدّ ذاتها وبصورتها البسيطة تكون قليلة الفائدة ويمكن تخزينها ومعالجتها بالحاسب الآلي وهي مصادر للمعلومات والمعرفة[3].
2. **المعلومات (information)**: هي مجموعة من البيانات المعالجة ذات معنى، جمعت مع بعض لتصبح مهمة يمكن الاستفادة منها ومنه فإنّ المعلومات تمثل المعنى الذي تحمله الرموز والكلمات

[1]. نفس المرجع السابق، ص31.

[2]. نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة المفاهيم و العمليات**، طبعة الأولى، دار الوراق للنشر و التوزيع ، عمان، 2005، ص25-26.

[3]. ممدوح عبد العزيز، **الإدارة الإستراتيجية للمعرفة، الطبعة الثانية** ، بدون دار نشر، مصر، 2008،ص 16.

والأشكال والصور التي تتضمنها البيانات وبذلك فإنّ البيانات ليست إلّا مجردّ تمثيل لحقائق وأحداث قد تمّ الاستفادة منها إلاّ بعد تحويلها إلى معلومات من خلال تحليل ومعالجتها[1].

3. **المعرفة (knowledge)**: مجموع الحقائق والمعتقدات ووجهات النظر والمفاهيم والأحكام والتوقعات ومعرفة المناهج ومعرفة الكيف (Know How) والمعرفة تراكمية تكاملية، يتم حفظها لتكون جاهزة الاستخدام لمعالجة المشاكل والمواقف[2].
4. **الذكاء (intelligence)**: الذكاء بصورة أوّلية هو عبارة عن قدرات ذهنية استنتاجية واستدلالية تكتسب من خلال المعرفة والخبرة وبالتالي فإنّ خصائص وقدرات الذكاء ترتبط بالقدرة على الاستمرار والاستنباط والقياس وتكوين العلاقات وابتكار حلول جديدة القائمة على الخبرة والمعرفة المتكاملة أي أنّ الذكاء يعني القدرة على اكتساب وتطبيق المعرفة والقدرة على تحسين العمل واتخاذ القرارات بناءا على المعرفة.
5. **الحكمة (WISDOM)**: ويعني أن يكون السلوك الذكي للقرار المبني على المعرفة واتخاذ القرارات[3].

ومن خلال ما سبق قمنا بإعداد الشكل التالي الذي يوضح الترتيب المتسلسل للمعرفة في شكلها الهرمي.

الشكل رقم (2-1): الترتيب المتسلسل للمعرفة (تصور العلاقة بين المعرفة والحكمة والعناصر المكونة لها).



المصدر: من إعداد الطالبتين

[1]. قليح خلف حسن، **اقتصاد المعرفة**، الطبعة الأولى، دار جدار الكتاب العالمي للنشر و التوزيع ، الأردن، 2007،ص 9.

[2]. حسين موسى قاسم البنا، نعمة عباس، **إستراتيجية التمكين المنتظم لتعزيز فعالية عمليات إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار الأرباح للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، ص 66.

[3]. مسعد عالي ياسين، **إدارة المعرفة المفاهيم و النظم والتقنيات**، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الاردن، ص 28.

من خلال الشكل السابق يمكن القول إن البيانات هي عبارة عن رموز وعبارات وسياقات غير مفسّرة حيث يتم معالجتها بمختلف الطرق لتصل إلى معلومات التي تكون عبارة سياسات مترابطة ومفسّرة وذات قيمة والتي من خلالها يمكننا الوصول إلى إنتاج معرفة جديدة وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لتلك المعلومات، وللوصول إلى الحكمة يجب المرور بالذكاء الذي هو عبارة على القدرة على الاستنباط والقياس وتكوين العلاقات وابتكار الحلول ومن خلال الخبرة والتراكم المعرفي لتصل إلى درجة الحكمة.

ثانيا: أهمية المعرفة.

تبرز أهمية المعرفة للمنظمات ليس في المعرفة ذاتها وإنما فيما تشكله من إضافة قيمة لها أولا، ويمكن أن تحدد أهمية المعرفة بالنقاط التالية[1]:

- أسهمت المعرفة في مرونة المنظمات من خلال دفعها للاعتماد على الأشكال للتنسيق و التصميم و الهيكلة تكون أكثر مرونة؛
- أتاحت المعرفة المجال للتركيز على الأقسام الأكثر إبداعا، وحفزت الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها؛
- أسهمت المعرفة في تحويل المنظمات إلى مجتمعات معرفية تحدث التعبير الجذري في المنظمّة لتتكيف مع التغير المتسارع في بيئة الأعمال و لتواجه التعقد المتزايد؛
- تمكن المنظمة أن تستفيد من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها واستخدامها لتعديل منهج معين ولإيجاد منتجات جديدة؛
- ترشد المعرفة مديري المنظّمات إلى كيفية إدارة منظّماتهم؛
- تمثل المعرفة العلمية الأساس المهم في تحقيق الابتكارات والاكتشافات والاختراعات التكنولوجية؛
- الزيادة المستمرة في المنظّمات والمشروعات التي تعمل في مجال المعرفة توليدا وإنتاجا واستخداما والتي تمثلها منظّمات المعلومات والاتصالات والبرمجيات والبحوث والاستشارات ومنظّمات الخدمات المالية والمصرفية والإعلام والإعلان وغيرها؛
- الزيادة المستمرة في إعداد العاملين في مجالات المعرفة وفي الأعمال كثيفة العلم وبالذات ذوي قدرات والمهارات المتخصصة عالية المستوى؛

[1]. محمد عواد الزيادات، ،**اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة** ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان الاردن ، ص20.

- سواء الذين يقومون بتوليد المعرفة وإنتاجها أو في استخدامها والذين يزداد عددهم باستمرار؛
- الزيادة المستمرة والسريعة في استخدام مضامين المعرفة ومعطياتها وإفرازاتها في كافة مجالات الأعمال؛
- تعتبر المعرفة موردا اقتصاديا هاما و عنصرا أساسيا من عناصر الإنتاج و ذلك كنتيجة للأهمية التي تتمتع بها[1].

المطلب الثاني: خصائص المعرفة و تصنيفاتها.

أولا: خصائص المعرفة.

تتميز المعرفة بعدة خصائص ومن خلال هذا المطلب يمكن الإشارة إلى عدد من تلك الخصائص الأساسية نذكر منها[2]:

1. **إمكانية توليد المعرفة:** وتشير هذه إلى الحركة المعرفة من خلال عمليات البحث العلني التي تتضمن الاستنباط والاستقراء والتحليل والتركيب التي تسهم بدرجة كبيرة في توليد المعرفة إذ يقوم الأشخاص المبتكرون الذين لديهم الخصوبة الفكرية والقدرة على التحليل والتركيب والتمحيص واستخلاص النتائج.
2. **إمكانية موت المعرفة:** وهذا يشير إلى المعلومات الساكنة والراكدة الموجودة بين صفحات الكتب الموضوعة على رفوف المكتبات أو الموجودة في رؤوس من يمتلكونها ولم يعلموها لعبرهم فماتت بموتهم وبعض المعارف يمكن أن تتقادم ويقل استخدامها لدرجة متدنية جدا التي يمكن وصفها بالميتة نسبيا بالإضافة إلى ذلك قد تأتي معرفة وتستنتج معرفة قائمة وتحل محلها كما أسلفت سابقا.
3. **إمكانية امتلاك المعرفة:** من قبل أي فرد فهي ليست محصورة بفرد أو مقتصرة على جهة معينة دون غيرها، وبالطبع فإن الطريقة الأكثر شيوعا لاكتساب المعرفة في التعلم ومن ثم يمكن تحويل هذه المعرفة إلى طرق علمية أو براءة اختراع أو أسرار تجارته تدر دخلا على المنظمات أو الأفراد مالكيها مثلا: الطبيب الجراح صاحب الخبرة الطويلة[3].

---

[1]. احمد القطب وآخرون، **إدارة المعرفة والمعلومات**، الطبعة الأولى، دار الكتب الحديثة وجدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص9.

[2]. ابراهيم الخلوف الملكاوي، **مرجع سابق** ، ص 36.

[3]. نفس المرجع سابق،ص ،37.

4. **المعرفة المتجذرة في الأفراد:** ليست كل معرفة في المنظمة هي صريحة متطورة إذ هناك الكثير من المعرفة الضمنية يحتفظ بها بشكل خلاق في رؤوس الأفراد حيث هناك معرفة فطرية متجذّرة نحن مزودون بها ،بإمكانيات ذهنية قابلة للتحول إلى معرفة صريحة[1].
5. **إمكانية تخزين المعرفة:** إذ كانت في السابق تخزن على الورق ولا زالت لغاية الآن لكن التركيز ينصبّ الآن على تخزين المعرفة باستخدام الطرق الالكترونية التي تعتمد على الحاسوب بدرجة كبيرة وهو ما يسمى بقواعد المعرفة (Knowledge Bases) وهي عبارة عن أوعية الكترونية وتحتوي على حقائق حول مجال خبرة معينة في موضوع ما وطرق استخدامها أي الشفرات الموصلة إليها فهي تمثل بنكا للبيانات وتركز بشكل أساسي على الحقائق والقواعد[2].
6. **المعرفة يمكن أن تصنف:** فإلى جانب المعرفة المتجذرة الضمنية والمعرفة الخارجية الصريحة هناك أنماط أخرى من التصنيفات للمعرفة والتي سيتم التطرق لها من خلال العنصر التالي[3].
7. **المعرفة لا تستهلك بالاستخدام:** بل على العكس فهي تتطور وتولد بالاستخدام وعكس ذلك تموت.
8. **إمكانية تقاسم المعرفة:** والخبرات العلمية وتشير أيضا إمكانية الانتقال عبر العالم إذا توفرت الوسائل والسبل إلى اللازمة لذلك[4].

ثانيا: تصنيف المعرفة.

تتعدد المعارف فليس منها نوع واحد متجانس وليس لها شكل محدد والمنظمة عندما تقوم منتجا فهي لا تقدم سوى جزء مما لديها من المعرفة القابلة للتحديث والنقل ولقد تم تصنيفها إلى عدة أصناف:

1. **المعرفة الصريحة (الظاهرة) Explicit Knowledge**:

وهي المعرفة الشائعة والمنتشرة بين الأفراد والمعروف مستودعها ومتاح الوصول إليها لكل من يعلم عنها أو يبحث عنها، وهذه المعرفة مخزنة في الكتب والوثائق المختلفة ومتاحة في وسائط متعددة الأشكال توفرها تقنيات

[1]. علاء طالب فرحان، اميرة الجناني، **إدارة المعرفة، إدارة معرفة الزبون**، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2009 ص 57.
[2]. ابراهيم خلوف الملكاوي، مرجع سابق، ص38.
[3]. علاء طالب فرحان، أميرة الجناني، مرجع سابق، ص57.
[4]. إبراهيم خلوف الملكاوي، مرجع سابق ، ص 38.

الاتصال والمعلومات ويتم التعامل فيها بالتبادل والحديث والاستخدام بمختلف الوسائل، وفق رغبات المستخدمين[1].

2. المعرفة الضمنية (TACIT KNOWLEGE):

وهي المعرفة غير الرسمية الذاتية والمخبر عنها بالطرق النوعية والحدسية غير القابلة للنقل والتعليم وتسمى بالمعرفة الملتصقة التي توحد عمل الأفراد والفرق داخل المنظمة، وهي المعرفة التي تعطي خصوصية للمنظمة وهي الأساس في قدرتها على إنشاء المعرفة.

وتتألف المعرفة الضمنية من[2]:

- ✓ الحقائق و البيانات الثانية و الأنماط الذهنية؛
- ✓ وجهات النظر و الأشكال و الصور و المفاهيم؛
- ✓ الأحكام و التوقعات و الفرضيات العاملة و المعتقدات؛
- ✓ إستراتيجية التفكير و المداخل الميتودولوجية.

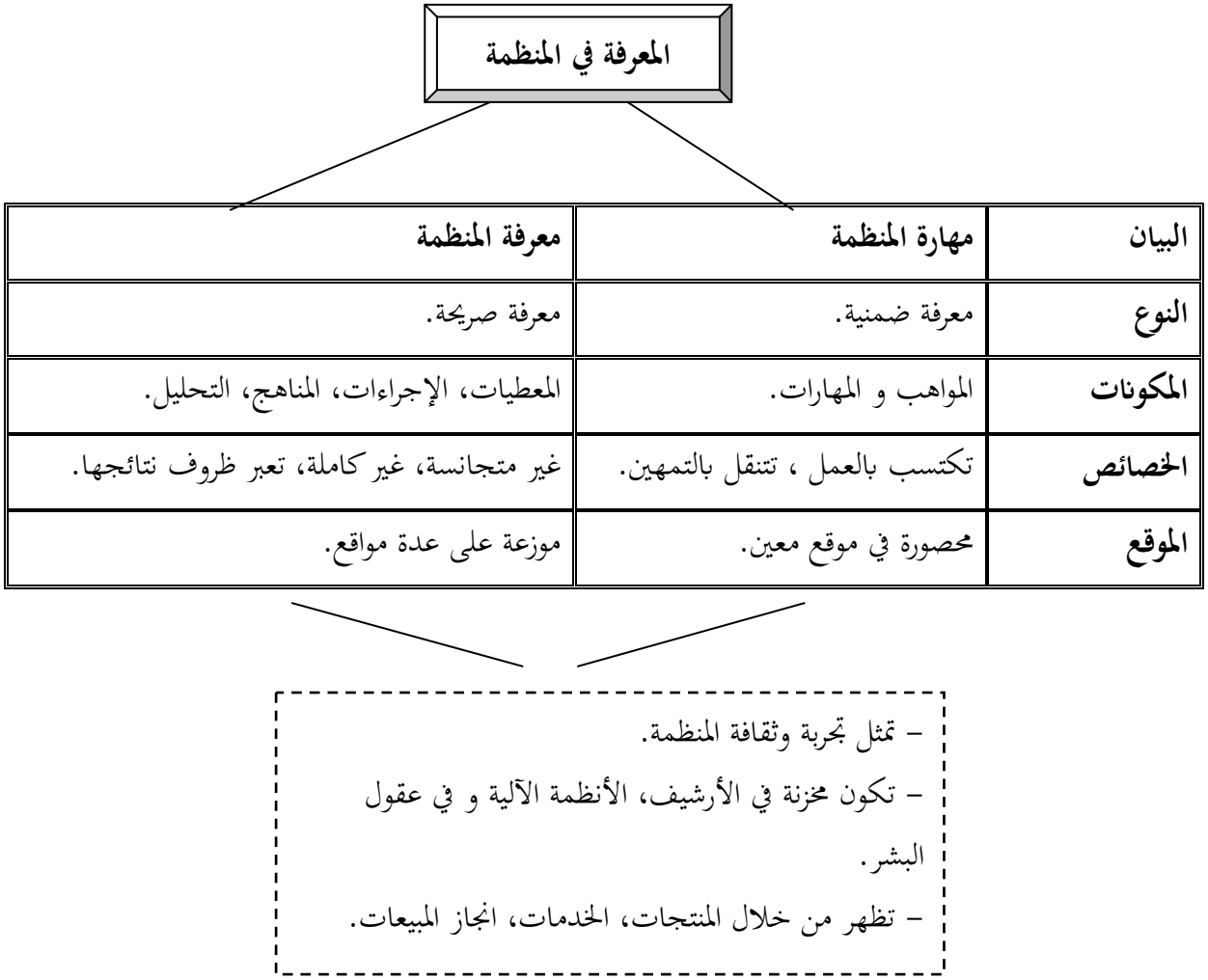
وقد يكون من المهم التفرقة بين المعرفة الظاهرة والمعرفة الضمنية، حيث تشير الأولى إلى أفكار واضحة ومحدودة يمكن نقلها وترميزها ويتعامل معها الجميع، بينما المعرفة الضمنية حدسية وفنية وتقنية من الصعب التعبير عنها لفظيا وهي أيضا فردية يمتلكها المختصون الخبراء وبالغالب يصعب إيصالها للآخرين وهي أيضا من الممتلكات التي تحافظ عليها المنظمة لكسب ميزة تنافسية[3].

[1]. جمال يوسف يدير ،**اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات**، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الاردن،2012 ص 46.

[2]. ريحي عليان مصطفى ،**ادارة المعرفة** ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ، ص78.

[3]. ابراهيم الحلوف الملكاوي، مرجع سابق، ص 40.

الشكل رقم (2-2): تصنيف المعرفة في المنظمة



المصدر: دلال ستوج، **إدارة المعرفة و منظمات الأعمال بين الرؤية الإستراتيجية والمسار التطبيقي دراسة استقلالية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، جويلية 2007/2006 ص 29.

المطلب الثالث: مصادر المعرفة

تعد البيئة المصدر الرئيسي للحصول على المعرفة وهذا سواء كانت داخلية أو خارجية، ومنها نجد مصدرين للمعرفة:

أولا: المصادر الداخلية

تتمثل هذه المصادر التي تتبع من المنظمة و تزودها بالمعرفة و يمكن حصرها فيما يلي[1]:

[1]. علاء طالب فرحان، مرجع سابق، ص 24.

1. **إستراتيجيو المعرفة (KNOWLEDGE STRATEGIST)**: هؤلاء مسئولون عن الاهتمام بمعرفة الأغراض أي الاهتمام بماذا (WHY CARE)، وهم خبراء الإستراتيجية والمنافسين القائمة على المعركة في السوق وفجوة المعرفة التنافسية (فجوة المعرفة الداخلية والخارجية) بالمقارنة مع المتنافسين الأساسيين الذين يلتقطون وبشكل فعّال وعميق الأدوار الجديدة للمعرفة داخل المنظمة بوصفها رأس مال فكري والمصدر الجديد لحقوق الملكية في المنظمة من جهة وخارج المنظمة، توصف المعرفة في عملية توليدها وتقاسمها في السلاح الاستراتيجي التنافسي الجديد من جهة، وإستراتيجية المعرفة هم الذين يعيدون تقييم أو بناء إستراتيجية المنظمة.
2. **مهنيو المعرفة (KNOWLEDGE PROFESSIONAL)**: وهؤلاء هم الذين يتعاملون مع المعرفة كموضوع وهم المسئولون عن المعرفة وهذه الفئة هي التي تستوعب المضمون المعرفي (KNOW WHAT)، السببية وهي الخبيرة في أساليب الحصول عليها واستيعابها بالمنهجية الفعالة لتوليدها أو جعلها قادرة على العمل في مجالات الاستعمال المختلفة وهذه الفئة هي التي تمثل القدرة الجوهرية القائمة على المعرفة وتمثل جوهر رأس المال للمنظمة، وقيمتها المتجددة المتمثلة في توليد وإنشاء المعرفة.
3. **عمال المعرفة (knowledge workers)**: هؤلاء يعملون في مجال المعرفة من أجل توفير عوامل الدعم والإسناد المهني للمعرفة فهم يقومون بجمع المعلومات وتصنيفها وجدولتها وخزنها وإيصالها والاستجابة لكل الطلبات ذات العلاقة بالموارد المعرفية الخام، فأفراد هذه الفئة هم يمثلون الكفاءة التشغيلية التفصيلية بمهامهم ورمز هذه الفئة هو التوثيق و الاتصال[1].

ثانيا: المصادر الخارجية

وهي تلك المصادر التي تظهر في بيئة المنظمة المحيطة والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المنظمات الأخرى الرائدة في الميدان، أو الانتساب إلى التجمعات التي تسهل عليها عملية استنساخ المعرفة، ومن أمثلة هذه المصادر: المكتبات، الانترنت والقطاع الذي تعمل فيه المنظمة والمنافسون لها والموردون والزبائن والجماعات ومراكز البحث العلمي وبراءات الاختراع الخارجية[2].

[1]. علاء فرحان طالب، أميرة الجنابي، ص 63.

[2]. اسماعيل سالم منصور ماضي، **دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص 35.

وتعد البيئة المصدر الخارجي للمعلومات والمعرفة، حيث يعمل الأفراد على مختلف مستوياتهم التنظيمية ومن خلال احد أو كل المدركات الحسية (السمعية والبصرية واللمس والذوق والشمّ) على اكتساب البيانات والحوادث من البيئة ومن خلال قدراتهم الإدراكية والفهمية مثل (التأمل والفهم والتسيير والحكم) يستطيعون معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات، ومن خلال الخبرة والذكاء والتفكير والتعلم يستطيع الأفراد تفسير هذه المعلومات ووضعها في معنى للتحول إلى معرفة، والاختلاف في مستوى هذه المعرفة يتوقف على الاختلاف في الوسائل والمدركات[1].

المبحث الثاني: ماهية إدارة المعرفة

إنّ المنظمات أصبحت تعتمد أساسيا على المعرفة كمورد استثماري وكسلعة إستراتيجية وكخدمة وكمصدر لرفع مستوى الخدمة وكمجال لتحقيق أهدافها وطموحاتها، وكمجال للقوى العاملة، لابد أن تكون هناك إدارة تقوم بتفعيل هذه الخدمات وتقديمها بالشكل الصحيح .

وفي هذا المبحث سنتناول كل من مفهوم إدارة المعرفة، أهدافها، أهميتها، وظائف إدارة المعرفة وأهم المبادئ بالإضافة إلى مراحل تطبيق إدارة المعرفة.

المطلب الأوّل: مفهوم إدارة المعرفة .

ومن خلال هذا المطلب سنحاول التطرق إلى تعريف إدارة المعرفة و كذا إبراز أهميتها و أهدافها.

أولا: مفهوم إدارة المعرفة

لا يمكن القول بأن هناك تعريفا واحدا شاملا وواسعا متفقا عليه لإدارة المعرفة، إذ أن هناك اختلافات كثيرة حول تحديد مفهوم واحد محدد لهذا المصطلح الجديد .وهناك الكثير من الباحثين الذين ينظرون إلى هذا المصطلح على انه يعبّر عن حقل جديد لا يزال في مرحلة التطور والاكتشاف الذاتي .ويؤكد هؤلاء الباحثون على أن إدارة المعرفة تتجاوز وتفوق كونها مجرد معلومات أو بيانات.

و فيما يلي سنعرض بعض التعارف لهذه الأخيرة :

[1]. ليث عبد الله قهيوي، **إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية**، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص22.

إذ يعرّفها (Scarborough) بأنها عملية أو ممارسة لخلق واكتساب النقاط وتقاسم المعرفة أينما وجدت لتعزيز التعلم والأداء في المنظمات[1].

كما تعرف إدارة المعرفة على أنها عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة، اختبارها، تنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي[2].

إن إدارة المعرفة ما هي إلا عملية تساعد الشركات في تعريف واختيار وتنظيم وبث ونقل المعلومات المهمة والخبرات والتي هي من ذاكرة الشركة والتي عادة ما تكون موجودة في الشركة بطريقة غير منتظمة ومهيكلة[3].

كما عرفها WIGG هي منهجية واضحة ومدروسة لتحديد وتطبيق المعرفة لتحقيق أقصى من الفعالية المتعلقة بمعارف المنظمة والعائد على الأصول المعرفة وتجديدها باستمرار[4].

وعرفها GREY بأنها الاستفادة الكاملة من المعلومات والبيانات بصحة إمكانية مهارات الأشخاص من كفاءات وأفكار وبديهيات، واختصار المال والقوة بالاضافة والتعليم والمرونة والمنافسة[5].

كما عرفت أيضا إدارة المعرفة بأنها تخصص علني يشجع الأسلوب المتكامل للتعريف بالمعلومات التي تمتلكها منظمة ما وإدارتها والمشاركة في جميع مواردها والمنظمة في هذا السياق تعني كيانات تنظيمية يرعاها المجتمع بينما موارد المعلومات فتشمل على قواعد وبيانات والوثائق والإجراءات والخبرات السابقة غير الظاهرة، التي تناسب في إعمال منتسبي المنظمة وأفرادها[6].

---

[1] .Herbert Robinson, Government And knowledge for public puriat partnership well ,2010 ,P 124

[2]. عبد اللطيف محمود مطر، **ادارة المعرفة والمعلومات**، الطبعة الاولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان ، 2007 ص 23.

[3]. خضر مصباح اسماعيل الطيطي، **ادارة المعرفة للتحديثات و التقنيات والحلول**، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، 2010، ص 28.

[4]. James DM keen, conference at the university of warmick , knowledge management capability and organisation performance , OLKC, 2006 p 4

[5]. احمد علي، **مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة**، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، دمشق، 2012 ص 490

[6]. حسني عبد الرحمان الشيمي، **إدارة المعرفة (الراسمعرفية بديلا)**، دار الفجر للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، مصر ، 2009،ص 81-82.

كما نجد أن المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس في أوستن قد قدمت تعريفاً لإدارة المعرفة، حيث تعرف إدارة المعرفة على أنها" : العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، واستحصالها، وتنظيمها، و تنقيتها، و عرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله .و تساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفهم المعمق من خلال خبراتها الذاتية .كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على استحصال، وخزن،واستخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشاكل، والتعلم الديناميكي، و التخطيط الاستراتجي، وصناعة القرارات كما أنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار،و تضيف إلى ذكاء المنظمة، وتتيح مرونة أكبر[1].

وبتحليل هذه التعريفات، فإنه يمكن استخلاص النقاط التالية:

-إدارة المعرفة عبارة عن عملية إدارية تنظيمية، تتعامل في بيئة المنظمة، مع كل أوجه المعرفة، سواء كانت ضمنية أو صريحة أو فنية ...و يشمل هذا التعامل خلق المعرفة، معالجتها و فرزها، تصنيفها و تخزينها في قواعد المعرفة، من خلال أنظمة وإجراءات معدة لذلك، مما يسهم في تحسين قدرات التعلم والإبداع لدى المنظمة.

-إدارة المعرفة لا تختص فقط بالمعرفة الظاهرة، بل تتعدى أيضا إلى المعرفة الضمنية الكامنة لدى الأفراد.

-تعتبر إدارة المعرفة نظاما هادفا يستجيب للأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

-انطلاقا من المعارف الفردية، تعتبر إدارة المعرفة نظاما يولّد المعرفة الجماعية، المؤثرة على الإبداع والتجديد داخل المنظمة.

-الحفاظ على المعرفة(تحصيلها، ونمذجتها، وتشغيلها) وإ عادة استعمالها.

-التكوين الفعال للمعرفة الفردية، ودمجها في المستوى الجماعي، بالتفاعل مع شبكة العمل و اقتسام الخبرة.

ثانيا: أهمية إدارة المعرفة

تتضمن إدارة المعرفة في حال تطبيقها مجموعة من الفوائد نذكر منها:

1. إدارة المعرفة تساهم في فتح قنوات ومنافذ الاتصال داخل المنظمة وكذا مع البيئة الخارجية وهذا من خلال تحميل الكم الأكبر من المعرفة الضمنية والصريحة في المصادر الداخلية والخارجية مع إتاحة الفرص والتواصل والتفاعل في البيئة الداخلية للمنظمة وكذا الأطراف الخارجية التي تتعامل معها المنظمة كسبيل للتنمية وتعميق استخدام تلك المعارف وتطبيقها[2]؛

[1] - Graduate School of Business, University of Texas at Austin (2005), what is Knowledge Management? [Available at http://www.bus.utexas.edu/ kman/answers. htm#whatkm]

[2]. احمد ذاوي السحروري، **اقتصاد المعرفة وأخلاقيات الأعمال في منظور اسلامي**، المؤتمر العلمي الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية ، كلية الحقوق، جامعة الزيتونة الاردنية، 2005، ص 03.

2. تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى[1]؛
3. التطور المطرد في التقنية وما ينتج عنه من تغيير في المفاهيم وتأثير التكلفة؛
4. ربط كل المعارف والمعلومات والخبرات بما يمكن من تطوير وتنمية المنظمة ككيان تفاعلي؛
5. تضاعف حجم المعلومات التي تتولد في أي مجال؛
6. الحصول على كميات مهولة من المعلومات في طرف أجزاء من الثانية؛
7. القياس المقارن والرصد التنافسي؛
8. تحديد هوية رأس المال الفكري لبراءات الاختراع وعلامات الشهرة[2]؛
9. تعد عملية نظامية تكاملية للتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها؛
10. تبنى فكرة الإبداع عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة؛
11. تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الوقت المستغرق في تقديم الخدمة المطلوبة[3].

الفرع الثالث : أهداف إدارة المعرفة

تهدف الإدارة إلى تحقيق ما يلي:

*بناء نظام لإدارة المعرفة يمكن من وجود:

- اتصال منفتح، استرجاع فعال للمعلومات، إدارة الوثائق وإعادة استخدامها، تعميم أفضل للممارسات؛
- تنمية أشكال التعاون وعقد الاجتماعات من اجل عملية صناعة القرارات؛
- تطوير مؤشرات يصبح من خلالها بالإمكان متابعة تنمية الأصول المعرفية وتزايد القيمة المضافة[4].
- تنشيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو الغير ضرورية؛
- تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة؛
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية؛
- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر؛
- تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات؛

---

[1]. اسماعيل منصور سالم ماضي، مرجع سابق، ص، 39.

[2]. نعيم ابراهيم الظاهر، مرجع سابق، ص، 90.

[3]. حسن بركاني، **واقع ادارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية في ظل تحولات الاقتصاد المعرفي**، دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية مسيلة، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير و علوم تجارية، 2015، العدد 15، ص 171.

[4]. حسني عبد الرحمان الشيمي، مرجع سابق، ص 92-93.

- تحسين صورة المنظمة وتطوير علاقتها بمثيلاتها؛
- إيجاد بيئة تفاعلية لتجمع وتوثيق ونقل الخيرات التراكمية المكتسبة من وأثناء الممارسة اليومية؛
- الاعتراف وحماية المعرفة الموجودة في المنظمة؛
- تحديد المعارف والكفاءات في المنظمة التي توجد في خارج جدرانها؛
- تعلم كيفية تحسين الذاكرة العملياتية؛
- اعتراف جماعات تقاسم الممارسات بنجاح المنظمة وتشجيعها؛
- خلق المعارف الضرورية لتطوير المنظمة.

المطلب الثاني : وظائف ومبادئ إدارة المعرفة

تؤدي إدارة المعرفة مجموعة من الوظائف، كما أنها تقوم على مجموعة من المبادئ نذكرها في الآتي :

أولا: وظائف إدارة المعرفة

تقوم إدارة المعرفة كإدارة وظيفية في منظمات الأعمال بمجموعة من الوظائف الحاسمة والمهمة هي كالآتي[1]:

1. تجديد موارد المعرفة:

التي تمتلكها المنظمة وظيفتها ومحتواها وأشكال وطرق الوصول إليها واستخدامها ومعرفتها وإدانتها والقيمة التي يمكن أن نضعها، ودورها في تحقيق الميزة التنافسية الإستراتيجية للمنظمة.

2. الإدارة الإستراتيجية للمنظمة:

وتتضمن كل الأنشطة للمنظمة لصياغة إستراتيجية المعرفة وتطبيقها بهدف تنظيم الموارد الفكرية والتنظيمية والتكنولوجية والإبداعية واستثمارها داخل المنظمة وخارجها.

3. تنظيم المعرفة و اتخاذها:

وتتضمن أنشطة تصنيف المعرفة وترتيبها وتبويبها وترميزها وجزئها واسترجاعها وبثها وتنسيق عمليات تدفقها عبر قنوات محددة.

4. بناء منظم المعرفة (k–system):

[1]. مرسي هجيرة ، **ادارة المعرفة و اثرها على تميز الاداء**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسة ،كلية علوم التسيير ، جامعة المدية، 2014-2015 ص33 .

وتعني هذه الوظيفة الإشراف على تخطيط النظم المحسوبة التي تستند إلى قواعد المعرفة وتصحيحها وتشغيلها ودعم الجهود الأخرى لاستكمال البنية التحتية لهذه النظم مثل المعلومات النقدية، ونظم مساندة القرارات ونظم المعلومات الإدارية وغيرها.

5. تنمية العقل الجماعي وتطويره:

وتتضمن هذه الوظيفة استثمار رأس المال الإنساني في المنظمة وإعادة تعليمها وتدريبها بصورة مستمرة واستقطاب أفضل العقول والخبرات المتميزة والحفاظ عليها، وتشجيعها وتشجيع العلاقات الايجابية بين العاملين القائمة على الاحترام والثقة والتعاون والفاعل، بما يساعد على تقاسم المعرفة وتشاركها وإيجاد شبكات المعرفة التعاونية بينهم.

6. إدارة التعاضد:

وتعني هذه الوظيفة بناء فرق العمل وتشجيع العاملين الوحدات الإدارية على العمل كفريق متكامل لتحقيق قيمة اكبر للعمل المعرفي والمنظمة ككل[1].

ومن جهة أخرى تجد أن ستيوارت (STEWART) الحد على وظيفتين أساسيتين هما[2]:

- العمل على تشكيل الموارد الأساسية للمنظمة بصورة تؤدي إلى ممارسة الوظائف المختلفة بدرجة عالية من الفاعلية.
- توفير الأصول ذات القيمة التي تحقق النجاح لعملية البيع والتسويق والتبادل.

ثالثا: مبادئ إدارة المعرفة

يرى بعض الباحثين أن إدارة المعرفة تتضمن المبادئ التالية[3]:

1. التعاون (collaboration):

وهو المستوى الذي يستطيع فيه الأفراد لضمن فريق العمل مساعدة احدهم الآخر في مجال عملهم أن إشاعة ثقافة التعاون تؤثر على عملية خلق المعرفة من خلال زيادة مستوى تبادلها بين الأفراد والأقسام والوحدات؛

2. الثقة (trust):

[1]. عمر احمد همشري، **ادارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة** ، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2013 ، ص 114 ، 115.

[2]. محمد عواد الريادات ، مرجع سابق، ص 51.

[3]. زياد أحمد القطارية، **ادارة المعرفة** ، الطبعة الاولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010، ص ص، 53، 54.

هي الحفاظ على مستوى مميز ومتبادل من الإيمان بقدرات حل من الآخر على مستوى النوايا والسلوك الثقة يمكن أن تسهل عملية التبادل المفتوح والحقيقي والمؤثر للمعرفة؛

3. التعلم (Learning):

هو عملية اكتساب المعرفة الجديدة من قبل الأفراد القادرين والمستعدين لاستخدام تلك المعرفة في اتخاذ القرارات أو بالتأثير على الآخرين أن التركيز على التعلم يساعد المنظمات على تطوير الأفراد بما يؤهلهم للعب دور أكثر فاعلية في عملية خلق المعرفة؛

4. المركزية (centralisation):

تشير إلى تركيز صلاحيات اتخاذ القرارات والرقابة بجد الهيئة التنظيمية العليا للمنظمة أن إيجاد المعرفة يحتاج إلى المركزية عالية؛

5. الرسمية (formalisation):

في المدى الذي تتحكم به القواعد الرسمية السياسات والإجراءات العملية اتخاذ القرارات وعلاقات العمل ضمن إطار المنظمة، إيجاد المعرفة تحتاج إلى مستوى عال من المرونة في تطبيق الإجراءات والسياسات مع تقليل التركيز على قواعد العمل؛

6. الخبرة الواسعة والعميقة (T.shaped skills) :

ويعني ذلك إن خبرة الأفراد العاملين في المنظمة تكون واسعة أفقيا ومتنوعة وعميقة أي مركزة وتخصصية

7. تسهيلات و دعم نظام تكنولوجيات المعلومات (Tt support) :

أي مستوى التسهيلات التي يمكن توفرها تكنولوجيا المعلومان لدعم إدارة المعرفة، البعض يرى أن تكنولوجيا المعلومات عنصر هام في خلق المعرفة؛

8. الإبداع المنطقي (organisation creativity):

هو القدرة على خلق الفرصة المنتجات الخدمات الأفكار والإجراءات المعقدة عن طريق ما يبتكره الأفراد الذين يعملون معا في نظام اجتماعي حاذق ومعقد، المعرفة تلعب دورا مهما في بناء قدرة المنظمة لتكون مبدعة وخلاقة وهذا يعني أن على المنشأة أو المنظمة كشف والتقاط المعرفة التي يمتلكها العاملون واستغلالها والمشاركة في استخدامها لتحقيق مكاسب تجارية.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق إدارة المعرفة

وهي تتمثل في عمليات والأنشطة التي تنظمها كل مرحلة من مراحل دارة المعرفة ويكون التركيز في ما يلي:

أولا: مرحلة المبادرة

في هذه المرحلة تدرك المنطقة أهمية المعرفة التنظيمية والإعداد لجهود إدارتها وتشجيع الضغوط البيئية مثل العوامل الاجتماعية والاقتصادية المتغيرة والفنية وحاجات العملاء المتركزة على المعرفة في تطبيق إدارة المعرفة، كما تعتبر إدارة المعرفة بنشاط اجتماعي يتطلب مشاركة كل الأفراد فيه يوضح أهداف ورؤى مشتركة، كما تقوم فيه هذه الأخيرة بوضع خطة تنظيمية بطريقة إستراتيجية وبناء فرق العدل[1].

ثانيا: مرحلة الانتشار

وهي مرحلة مجابهة المنظمة لتراكم المعلومات وتركها، من المعروف أن ما ينجم عن تحفيز الأفراد في مختلف المستويات والهياكل الإدارية هو عرض واقتراح الكثير من المعرفة الكاملة التي يحتمل الاستفادة منها وتطبيقها في العمل وعليه تكون مهمة إدارة المعرفة في هذه المرحلة متجهة على عمليات تبرير ما يعرض في أفكار وما يقدم من مقترحات لتبرير جداولها أو تعديلها أو في غض البصر عنها بشكل تكتيكي دون أن يؤثر على سلوكية الفرد أو طموحه، إن عملية تبرير المعرفة الفردية لإقرار صحتها وتبويبها ليست بالعملية البسيطة ولكن يمكنها أن تتحقق من خلال ثلاثة عناصر هي[2]:

- معايير تعتمد عليها في تعريف المعرفة التنظيمية؛
- سياسات و إجراءات التبرير؛
- تنظيم التبرير وفقا لأولوياتها.

ثالثا: مرحلة التكامل الداخلي

حيث أن في هذه المرحلة يكون التركيز على[3]:

- التكامل والتمويل المعرفي طبقا لمستوى متطلبات السوق؛
- هيكلة المعرفة ورسم خريطتها ؛

---

[1]. ريخي مصطفى العليان ، مرجع سابق ، ص 173.

[2]. نعيمة حسن زروقي، **رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في ادارة المعرفة**، مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد 9، العدد الثاني، الرياض، 2004، ص ص 127، 128.

[3]. سلوى محمد الشرفا، **دور ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجيستر، غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، 2008، ص 45.

- استخدام محركات البحث وإستراتيجيتها؛
- اعتماد التكنولوجيا في نظم قياس الأداء؛
- الحصول على المعرفة الممولة والمتكاملة.

رابعا: مرحلة التكامل الخارجي

معظم المنظمات اليوم بحاجة إلى تكامل معرفتها مع معارف الخارجية من خلال شبكات الاتصال والتحالفات الإستراتيجية والمنظمات المشتركة[1].

ومن هنا يكون الموضوع الأساسي في هذه المعرفة هو إدارة التعاون والتوحيد بين المساهمين على أن يكون التعاون قائم على الثقافة وتظهرها أهمية الشبكات والمتداخلة بين منظمات لتحقيق المؤتمرات الفيديوية والإنترنت ونظم الاتصالات، ونظم اتصالات الأقمار الصناعية وغيرها لتحقيق المشاركة بالمعرفة بين المساهمين والمرتبطين[2].

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة

إن عمل ادارة المعرفة يندرج بنيويا بعمل نظم المعلومات و بدون تكنولوجيا المعلومات، لا تستطيع أي إدارة في عالم اليوم ان تقوم بوظائفها : خلق المعرفة أو خزن المعرفة أو توزيع المعرفة أو المشاركة بالمعرفة و فيما يلي سوف نقوم بتوضيح تلك الوظائف كما يلي:

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في خلق المعرفة

تشير عملية خلق المعرفة إلى تلك العمليات التي تعني اسر أو شراء أو ابتكار أو اكتشاف أو امتصاص معرفة جديد و ذات قيمة للمنظمة ومن خلال هذا المطلب سنحاول إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في خلق المعرفة :

إن خلق المعرفة هو مدى قدرة المنظمة على اكتساب أو تكوين رصيد معرفي جديد، نتيجة للتفاعل بين المعرفة الكامنة لدى الأفراد، والمعرفة المعلنة) الرسمية(، التي تمثل رصيد المنظمة من خبراتها وتعاملاتها وقراراتها وسياساتها...

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكل أنواعها وتطوراتها، من الدوافع الأساسية في تمكين المنظمات وحتى الأفراد من بناء وتوليد المعرفة، واستخدام الحلول التكنولوجية لبعض من عناصر بناء وخلق المعرفة، كالمؤتمرات والحوارات و المناقشات على الخط المباشر التي تتيحها الانترنيت والشبكات التكنولوجية الأخرى[3].

ومن أهم العمليات التي تساهم وبفاعلية في تحويل وخلق المعرفة، نذكر ما يلي:

---

[1]. جمال يوسف يدير، مرجع سابق، ص ص، 56-67.

[2]. نعيمة حسن زروقي، مرجع سابق، ص، 129.

[3]عامر ابراهيم قدليجي و اخرون، مرجع سابق، ص188.

-تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية(عملية التوجه الجماعي المشارك): وهو عادة يحصل بين الأشخاص الذين لهم ثقافة مشتركة، ويستطيعون العمل معا بشكل فعال ومؤثر .ومن الأمثلة على النشاطات النموذجية التي يتم فيها التشارك بالمعرفة الضمنية اجتماعات فرق العمل التي يتم فيها وصف التجارب ومناقشتها، مع الكثير من التواصل وتبادل الآراء والأفكار بين المشاركين.

تحويل المعرفة الضمنية إلى (معرفة معلنة عملية التجسيد والإظهار): إذ أنه من الصعب تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة، ولكن من خلال التفهم والإدراك والإثارة والانتزاع، والربط فيما بين الألفاظ والسلوكيات يمكن الحصول على المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة معلنة.

-تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة معلنة (عملية التوحيد والتوافق) :ويتم ذلك من خلال :اللقاءات والاجتماعات، الوثائق، البريد الإلكتروني، التعلم والتدريب المباشر وغيرها من وسائل الاتصال المباشرة.

-تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة ضمنية(عملية التوجه الذاتي الداخلي) : وهنا ينبغي على الأفراد فهم المعلومات والمعرفة المعلنة وتوليد معرفة أخرى منها خاصة بهم، فعن طريق قراءة الوثائق، أو فهم الطرائق والأفكار يمكن لبعض الأشخاص أن ينتجوا معرفة ضمنية جديدة، أو معرفة مضافة خاصة بهم.

من كل ما سبق يتبين أن عمليات التحويل المعرفي، تلعب دو ا ر مهما في إنتاج وتخليق معرفة جديدة تستفيد منها المنظمة، وتساهم التكنولوجيا في ذلك مساهمة فعالة، لذا فإنه من الضروري التركيز على الحلول التكنولوجية لتسهيل كل عمليات التحويل المعرفي[1].

المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعرفة

إن عملية تخزين المعرفة تشير إلى الطرق والكيفيات التي من خلالها يتم المحافظ على المعرفة التي تم خلقها كما سبق و ذكرنا في المطلب السابق و من خلال هذا المطلب سنحاول إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعرفة.

إن عملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة المنتظمة والتي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قاعدة البيانات الالكترونية، والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل[2].

إن تكنولوجيا اكتشاف المعرفة باستطاعتها أن تكون فعالة للمنظمات التي ترغب في الحصول على ميزة تنافسية على منافسها من المنظمات الأخرى.

---

[1]طه حسين نووي، **التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتزراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، ، 2011،ص124.

[2]. عامر ابراهيم قدليجي و اخرون ، مرجع سابق، ص،117.

إن مودع البيانات يساعد المنظمة في تعزيز و توحيد المعرفة المتوفرة لديها، وكذلك جعلها أكثر فعالية وقوة ومن هذا المنطلق فهو تجميع للمعرفة الداخلية والخارجية في موقع واحد بغرض إدارتها بشكل فعال واستثمارها من قبل المنظمة[1].

وباستخدام هذا النوع من الوسائل، فان المعرفة المستوحاة من عدة مصادر متنوعة والموثقة بأشكال مختلفة مثل: تقارير عروض، مذكرات والمقالات،كلها بالإمكان ترقيمها وحوسبتها ووضعها في موقع مركزي يعرض تسجيل تخزينها واسترجاعها[2].

فالمنظمات تواجه خطرا كسر "النتيجة" لفقدانها الكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر وبتخزين المعرفة والاحتفاظ بها مهم جدا لا سيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل التي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم أما الموثقة فتبقى مخزنة في قواعدها.

وهناك نوعان من وحدات الخزن هي[3]:

1. خزن التتابعي ومن آلياته الشريط الممغنط الذي يستخدم في حزب المعرفة التراكمية.

2. الخزن للوصول المباشر وآليات استخدام أسلوب القرص الممغنط ذلك أن القرص يستخدم لإجراء الكتابة لمرة واحدة ولكن هذا النوع يستخدم للقراءة أو الاطلاع لمرات عديدة، ولابد من التأكيد على أهمية توافر المعرفة في وقتها الصحيح، وحجمها الصحيح وبالطريقة الصحيحة وبتقارير موجزة ومكتوبة بلغة العمل، الأمر الذي يقلل الجهاد للبحث عنها، حيث أن المعرفة تكون قابلة للتلف والتقادم.

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في توزيع المعرفة

المعرفة بوصفها موجودا تزداد بالاستخدام و المشاركة، وبتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأشخاص تنمو وتتعاظم لدى كل منهم لذا سعت المنظمات إلى تشجيع المشاركة.

حيث أن دور تكنولوجيا المعلومات من الأمور المهمة في نقل المعرفة والتشارك فيها ولتأمين ذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار الجوانب التالية:

- استجابة تكنولوجيا المعلومات وتناسبها مع احتياجات المستخدم الآتية والمستقبلية؛

[1]طه حسين نووي، مرجع سابق، ص124

[2]. نفس المرجع السابق، ص125.

[3]. محمد عواد الزيادات ، مرجع سابق، ص ص، 101-102.

- وجود هيكلة للمحتويات والمضامين يسهل الوصول إليها؛
- دقة المعايير التي تضمن نوعية المضامين والمحتويات؛
- تكامل تكنولوجيا المعرفة مع التكنولوجيا المتوفرة؛
- القدرة والقابلية على التوسع والتطور باستخدام الشبكات الالكترونية الملائمة؛
- الواقعية في الأجهزة والبرمجيات؛
- التناغم والانسجام بين التكنولوجيا المستخدمة وقدرات المستخدمين، يهدف الاستثمار الأمثل للوسائل التكنولوجية المتاحة.
- والمعرفة تكون مفيدة فقط عندما يتوفرها بحرية ويساعد المنظمة الانترنت الانترانات والاكسترانات[1].
- والتي تتمثل أساسا كما ذكرنا في شبكات العمل الجماعي:

1. الانترانات (intranet)

وهي من أكثر تكنولوجيا المعلومات انتشارا أو استعمالا لتشارك بالمعرفة وتعتمد على شبكة الانترنت وتكنولوجيا الويب، حيث يمكن خلالها التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخليا وتستخدم نفس هيكل الانترنت حيث تسمح للعاملين في المنظمة بالاتصال معا والمشاركة في المعلومات بشكل الكتروني، وتقدم نفس خدمات الانترنت ولكن في شبكة محلية.

- وتجتاحها المنظمات للاسباب التالية[2]:
- تخفيض التكاليف: يعمل الجهاز الخادم على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج (قواعد البيانات).
- توفير الوقت: يخفض استخدام الأنترانات الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر المنظمة.
- تطبيقات العمل الجماعي وبرمجات الفريق.

2. الإكسترانات(extranet):

تعد نتاج التراوج كل من الانترنت والانترانت فهي شبكة انترانت مفتوحة على العالم الخارجي وتسمح لأطراف خاصة من خارج المنظمة بأداء أنشطتهم مع المنظمة بشكل الكتروني.

- حيث تبرز تطبيقاتها في :

[1]. عامر ابراهيم قدليجي و اخرون ، مرجع سابق، ص 45.

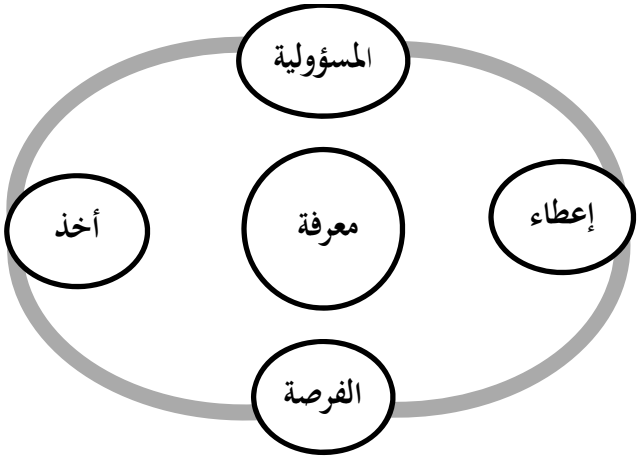
[2]. محمد صالح الحناوي وآخرون، **الأعمال في عصر التكنولوجيا**، الطبعة الاولى،الدار الجامعية للنشر ، مصر ، 2004، ص 303.

*نظم المشاركة في قواعد البيانات بين مراكز الأبحاث التابعة لحكومة أو إدارة معينة.

*شبكات الخدمات للمنظمات المالية والمصرفية.

*الاتصال بمختلف المتعاملين مع المنطقة وتخطيط العمل وتسيير المخزونات.

الشكل (2-3) عملية توزيع المعرفة



المصدر: يسرى محمد حسين، **دور إدارة المعرفة في تحديد كفاءة اداء المنظمات الفندقية**، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 25، بغداد، 2010 ، ص 14.

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في استخدام المعرفة

إن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو استخدام المعرفة المتاحة للمنظمة وهذا الاستخدام هو ابرز عملياتها، حيث أن الإدارة الناجحة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة لديها في الوقت المناسب[1].

ويمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في الاستخدام الفعال للمعرفة من خلال ما توفره من فرص وإمكانات نذكر أهمها:

- خلق فرص التعاون والتنسيق الجماعي بواسطة التكنولوجيا المتعلقة بذلك، مثل البريد الالكتروني، المؤتمرات عن بعد، المؤتمرات الفيديوية، والبرمجيات الجماعية[2].

- بالإضافة إلى ما يلي:

[1]. صلاح الدين الكبسيي، **ادارة المعرفة**،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر ، 2005 ، ص 78.

[2]. طه حسين نووي، مرجع سابق، ص،126 .

1. أنظمة الذكاء الاصطناعي: هو احد أهم العلوم الحديثة، ينتج بسبب الالتقاء بين الثورة التكنولوجية في مجال علم النظم والحاسوب من جهة وعلم المنطق والرياضيات من جهة أخرى، و يهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسوب قادرة على محاكاة التفكير البشري المتسم بالذكاء[1].

2. النظم الخبيرة: هو نظام يتم بموجب حيز الخبرات والمعارف المتراكمة بما تتضمن من تفكير وإدراك وسلوك للمساعدة في اتخاذ القرارات، ومعالجة المشكلات فهو يقوم على المعرفة التي تستند إلى الخبرة المتراكمة والمخزنة باسترجاعها وتحليلها للتوصل إلى الحقائق المرتبطة بها[2].

3. الشبكات العصبية: هي نظام برمجة محوسب تعمل على أساس تقليد الدماغ البيولوجي في معالجة المعلومات، وتحاكي هذه التقنية تعامل الإنسان عندما يواجه مواقف تتوفر لديه معرفة غير صريحة في مجال معرفي معين إذ تتطلب منه هذه المواقف الاستعانة بالخبرات السابقة، وتسعى هذه التقنية التي تعادل عبور هذه الفجوة بالشبكات العصبية[3].

3. **نظم المنطق الضبابي**:تتكون من مجموعة مختلفة من تقنيات التعبير والاستدلال للمعرفة غير مؤكدة و ظهرت هذه النظم لتجاوز المنطق الحاسوبي, الذي ينطلق من تشخيص الظاهرة على أنها صحيحة أو خاطئة دون النظر إلى نسبية الأشياء, التي قد تكون صحيحة إلى حد ما أو خاطئة بدرجة ما, وبالتالي نظم المنطق الضبابي تمثل المعرفة غير الدقيقة أو الغامضة, وهي بذلك تساعد على تطبيق المعرفة[4].

ومما سبق يمكننا القول أن التنفيذ الناجح لإدارة المعرفة لابد أن يتعاون مع قسم تكنولوجيا المعلومات من اجل تحقيق الأهداف لكي تصبح المنظمات قادرة على الاستمرار والتطور وتقديم الخدمات بشكل أفضل وأسهل, فلتكنولوجيا المعلومات اثر كبير و قيمة ايجابية على المنظمة حيت يظهر ذالك من خلال العلاقات الداخلية التي ينشئها المدير وموظفي المعلومات,وكذلك إدارة المعرفة في المنظمة,حيث يجب ربط أهمية تكنولوجيا المعلومات بالإستراتيجية العامة للمنظمة والتي تتطلب تصميم قواعد بيانات تعكس عملية تفكيرنا .

---

[1]. فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص 59 .

[2]. نفس المرجع سابق، ص ص، 60، 61.

[3]. سناء عبد الكريم الخاسق، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة**، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات، جامعة بسكرة، الجزائر، نوفمبر، 2005، ص299.

[4]. سيناء عبد الكريم الخاسق،مرجع سابق،ص299.

خلاصة الفصل :

من خلال هدا الفصل تبين لنا أن للمعرفة أهمية كبيرة في حياة المجتمعات بصفة عامة وحياة المنظمات بصفة خاصة كما أن المعرفة بنوعيها الضمنية والصريحة تساهم في بقاء و نمو المنظمات إذا كانت واضحة وذات قيمة و العكس صحيح,كما أن لهذه الأخيرة عدة خصائص وتصنيفات وعدة مصادر لاكتسابها واستخدامها بشكل ملائم.

ومن جهة أخرى فان إدارة المعرفة لم تكن وليدة اليوم وإنما كانت منذ القديم واختلفت مفاهيمها باختلاف العلماء والمختصين في هذا المجال

ومما سبق يمكننا القول أن التنفيذ الناجح لإدارة المعرفة لابد أن يتعاون مع قسم تكنولوجيا المعلومات من اجل تحقيق الأهداف لكي تصبح المنظمات قادرة على الاستمرار والتطور وتقديم الخدمات بشكل أفضل وأسهل، فلتكنولوجيا المعلومات اثر كبير وقيمة ايجابية على المنظمة حيت يظهر ذالك من خلال العلاقات الداخلية التي ينشئها المدير وموظفي المعلومات، وكذلك إدارة المعرفة في المنظمة، حيث يجب ربط أهمية تكنولوجيا المعلومات بالإستراتيجية العامة للمنظمة والتي تتطلب تصميم قواعد بيانات تعكس عملية تفكيرنا.

تمهيد الفصل:

تم تخصيص هذا الفصل لدراسة التطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة بالمؤسسة وستكون محاولة لتجسيد ما تم دراسته نظريا من خلال معرفة كيف يكون استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة والإجابة على تساؤلات الدراسة واجتياز فروضها من خلال الإجابة على مشكلة الدراسة المتعلقة...

وسيتم التطرق إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وإعطاء لمحة تاريخية عنها، والتعريف بأهدافها ومهامها إضافة إلى التطرق لهيكلها التنظيمي، كما يتم توضيح مختلف مراحل إعداد الاستبيان، بالإضافة إلى عرض وتحليل إجابات مفرداته.

وفي الأخير يتم اختبار فرضيات الدراسة للتوصل إلى النتائج التي الخروج بها من هذا البحث، وسنتناول في هذا الفصل مبحثين حيث سنتطرق فيه إلى:

- المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر؛
- المبحث الثاني: منهجية الدراسة؛
- المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر

سنتقدم من خلال هذا المبحث إلى تقديم لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر، وكذلك أهم النشاطات التي تقوم بها بتقديمها وهيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر

أولا: تاريخ مؤسسة اتصالات الجزائر:

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قوانين جديدة للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وتكريس الفصل بين الأنشطة التالية التنظيم واستقلال و تسيير الشبكات.

وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "اتصالات الجزائر" وثانيهما بالاتصال متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة نقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخصة تتعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك للدراسات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية، ولقواعد المنافسة وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخير المتراكم.

ثانيا: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر

مؤسسة عمومية جزائرية، تأسست عام 2003، تنشط في مجال الهاتف الثابت والنقال موبيليس وخدمات الانترنت (Djaweb) جواب والاتصالات الفضائية، نشأت بموجب قانون فبراير 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات وقد دخلت رسميا في سوق العمل في 1 يناير 2003.

بلغت الحصة المالية الإجمالية المعدة لتطوير و تهيئة الاستثمارات ب 203976 مليون دينار جزائري.

بلغ عدد مشتركيها في الهاتف حتى عام 2008م 5،128،262 مشترك منها 2.922،731 مشترك في الهاتف الثابت أمّا عدد مشتركي الهاتف النقال فبلغ أكثر من 11 مليون مشترك لموبيليس نهاية سنة 2010.

المطلب الثاني: خدمات اتصالات الجزائر ومهامها وأهدافها

أولا: خدمات اتصالات الجزائر

من أهم خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ما يلي:

1. **خدمة الويفي (WIFI)**: يمكن تعريف هذه الخدمة على أنها الخدمة التي تمكن من الدخول إلى شبكة الانترنت اللاسلكي وهي عبارة عن حل مبتكر يسمح بتغطية مناطق حضرية واسعة بالتدفق العالي من دون أسلاك[1].

بطاقات التعبئة لخدمات الويفي:

- بطاقات التعبئة بسعر 100 دج يوم من الانترنت.
- بطاقات التعبئة بسعر 500 دج سبعة أيام من الانترنت.
- بطاقات التعبئة بسعر 1000 دج ثلاثون يوما من الانترنت.

2. **خدمة 4G: و تتميز هذه الخدمة بما يلي:**

- يتم التعبير عن عروض الجيل الرابع بالجهر غير أنه بعد استنفاذ الحجم السهري المستفاد منه فإنه يبقى الاتصال بالانترنت بسرعة تدفق تقدر ب 512 kbps كيلوبايت في الثانية طيلة مدة صلاحية العرض.
- هذا العرض موجه فقط لزبائن الخواص، اذا يمكن التصفح و تحميل البيانات مع سرعة تدفق قصوى مقابل أحجام استهلاك مختلفة، و بعد استنفاذ الحصة يتم الاستفادة من اتصال بالانترنت.
- سرعة تدفق تقدر ب 512 kbps في الثانية شكل غير محدود إلى غاية انقضاء مدة الصلاحية، و مع ذلك يمكن تعبئة الحساب في أي وقت عبر الانترنت باستعمال بطاقات التعبئة 1 جيغا أوكتي ب 1000 دج/لشهر، 3 جيغا أوكتي ب 2500 دج/ للشهر، 5 جيغا أوكتي ب 3500 دج/للشهر، و10 جيغاأوكتي ب 6500 دج/ للشهر ، و هذا غير أسعار الدخول 3500 دج و تتضمن:
  - جهاز استقبال مودام و بطاقة Simuglte.

[1].http://fiamane.djaweb.dz/index.php2option=com.content&vieo=article&iol=67:048catid=128I te mio=141

- حجم تحميل قدرة 5 جيغا أوكتي لمدة صلاحية تقدر بشهر واحد.

3. الجديد و المزايا في خدمة 4G:

- تمثل تكنولوجيا الجيل الرابع 4G LTE مرحلة جديدة ألا وهي مرحلة سرعة التدفق الجد عالية، فهي تتمكن من الدخول إلى الانترنت من كمبيوتر المكتب، الهاتف الذكي، اللوحة أو الكمبيوتر المحمول بسرعة تدفق عالية.
- تمكن سرعة التدفق الجد عالية لهذه التكنولوجيا من إجراء التحميلات الفائقة السرعة والتصفح السهل الذي يسمح بالاستفادة من خدمات متعددة الوسائط.
- تمكن تكنولوجيا 4G LTE من تقليص زمن الاستجابة إلى اقل من 150 ms (ميغابايت في الثانية).
- تركيب وإعادة جهاز استقبال الزبون (CPE) بطريقة سهلة وسريعة.
- يمكن للمستهلكين استخدام مختلف الدعامات اللاسلكية (WIFI) الكمبيوتر المحمول، اللوحة أو الهاتف الذكي.
- تخدم الزبائن الذين لا يملكون الهاتف الثابت.

4. الجهاز: هو عبارة عن جهاز صغير يحتوي بداخله على بطاقة سيم (SIM) التي ترسل إشارة البيانات (DATA) عبر الشبكة اللاسلكية (WIFI) إلى أجهزة أخرى (الكمبيوتر المحمول، الهاتف الذكي) و هو جهاز بسيط جدا وسهل التركيب و دون أي إعداد، يكفي فقط توصيله بكابل RJ45

5. خدمة في أمان: هذه الخدمة لما يلي[1]:

أطلقت مؤسسة اتصالات الجزائر برمجية معلوماتية fi@amane لتمكين الأولياء من مراقبة مواقع الانترنت التي يزورها أطفالهم ويتعلق الأمر ب "برمجية تصفية" لمواقع الواب تمكن من مراقبة مضامين مواقع الانترنت التي يزورها المراهقون والأطفال انطلاقا من الحاسوب الثاني أو المحمول.

وترمي هذه البرمجية التي تم إعدادها بالتعاون مع جمعيات إلى تجنيب الأطفال والمراهقين المخاطر الناجمة عن زيارة مواقع الانترنت غير المرغوب فيها ويتم إدخال البرمجية المطلوبة من الأولياء موضحا أنه بفضل هذه الأداة سيتمكن هؤلاء من مراقبة استعمال أطفالهم للانترنت.

ثانيا: مهام اتصالات الجزائر و الأهداف :

[1]http://fiamane.djaweb.dz/index.php2option=com.content&vieo=article&iol=67:048catid=128Ite mio=141

تتمثل أهداف و مهام اتصالات الجزائر فيما يلي:

1. مهام اتصالات الجزائر: يرتكز نشاطات اتصالات الجزائر أساسا حول[1]:

- تقديم خدمات الاتصال التي تسمح بنقل وتبادل الصوت، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات السمعية البصرية... الخ.
- تطوير، استغلال وتسيير الشبكات العمومية والخاصة للاتصالات.
- تأسيس استغلال وتسيير الروابط مع جميع المتعاملين للشبكات.

كما تتعهد اتصالات الجزائر في عالم تكنولوجيا الاتصال ب:

- تنمية جودة ونوعية الخدمات المقدمة و جعل أكثرها تنافسية في خدمات الاتصالات.
- تطوير الشبكة الوطنية بجعلها أكثر فعالية و ربطها بطريقة واسعة للمعلومات.
- ويمكن تحميل هذه البرمجيات من موقع مؤسسة اتصالات الجزائر على حاسوب ثابت أو محمول وتحميلها سهل ومحمي بكلمة سر حسب الوثيقة التي وزعت على الصحافة والتي تشير إلى إن هذه البرمجية تتضمن لغات مختلفة، تحميل هذه البرمجية مجاني لحاسوب واحد ولكنه يكلف 1500 دج لأكثر من حاسوبين.

2. أهداف اتصالات الجزائر:

تسعى اتصالات الجزائر إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها[2]:

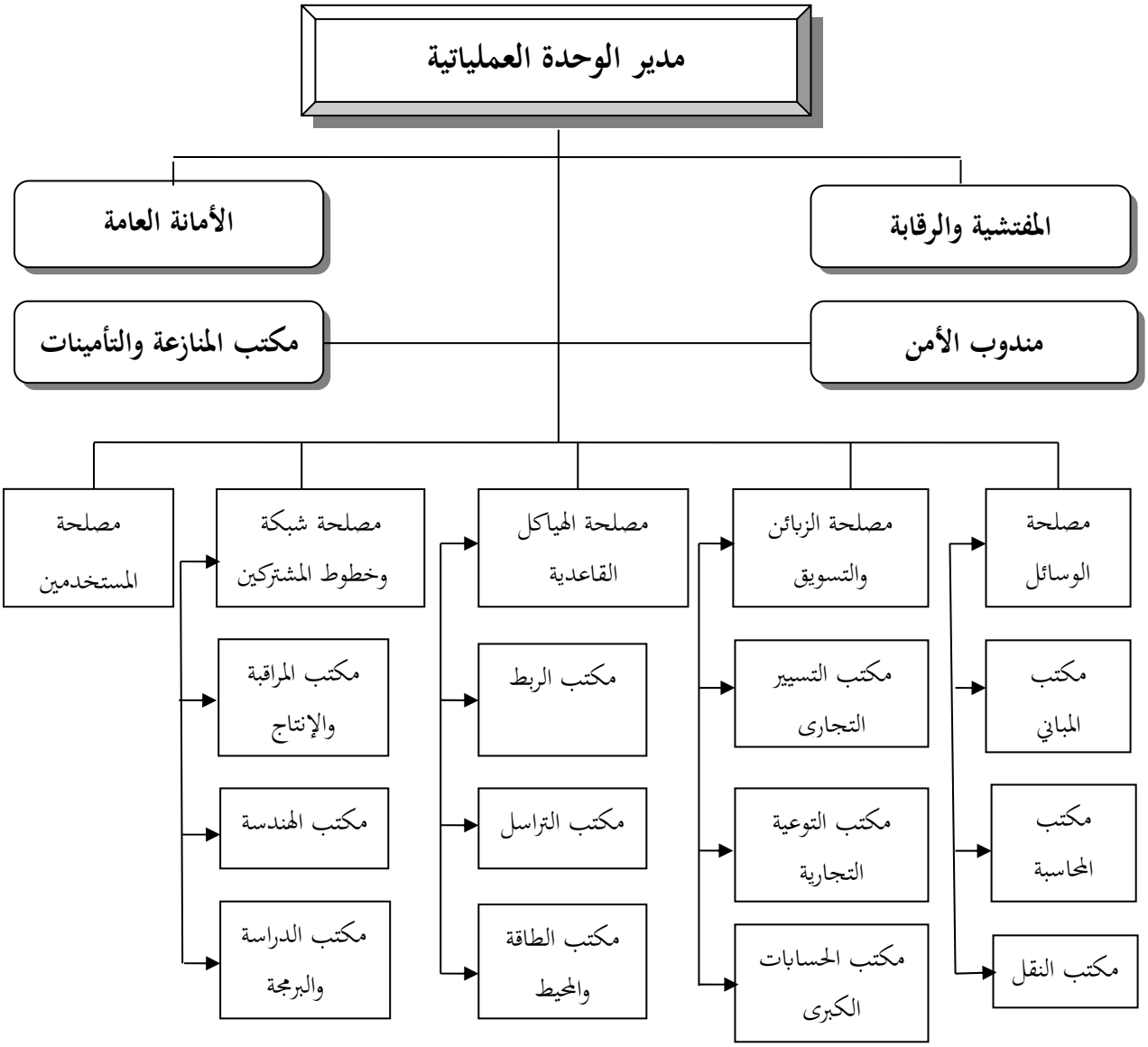
- الحفاظ على مكانة المؤسسة في السوق؛
- استقطاب أكبر عدد من الزبائن؛
- إرضاء الزبائن؛
- سهولة الحصول على الخدمات السلكية و اللاسلكية؛
- تحسين جودة الخدمات و الرفع من تنافسيتها؛
- تطوير خدمات جديدة للعملاء؛
- تقديم خدمات للمساعدة التقنية؛
- تنفيذ تقارب الصوت و الصورة.

[1] http://Algerielcom.dz/?p=coil perso 10/04/2018

[2] http:// Algerielcom.dz/?p=coil perso 10/04/2018 ,مرجع سابق

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مديري مصالح الوحدة العملية لاتصالات الجزائر المدية.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

من خلال هذا المبحث يمكننا التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية وذلك من خلال إجابات أفراد العينة المختارة.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة

لقد تناول هذا المطلب إيضاحا لنموذج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى أداة الدراسة وهي الاستبيان، وهو الأسلوب المعتمد لجمع المعلومات من أجل تحقيق أهداف الدراسة.

أولا: منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي توصلنا للحقيقة العلمية استنادا إلى قواعد يهتدي بها الفكر،و هو يعني مجموعة من القواعد العامة التي يتم وضعها يقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم. فهو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة، والمناهج أو طرق البحث تختلف باختلاف المواضيع.

أما المنهج المتبع في الدراسة الاستطلاعية هذه هو المنهج التحليلي الذي يقوم على دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية وتحليل النتائج المتوصل إليها.

ثانيا: مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة وهو يخص جميع الأفراد العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية والبالغ عددهم 280موظف من إداريين وفنيين وإطارات .

ثالثا: عينة الدراسة:

من العوامل الأساسية التي يجب على أي باحث تحديدها قبل البدء في دراسته هي حصر مجتمع الدراسة، وعليه فان مجتمع الدراسة يتمثل في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية والذي حدود ب 280 موظف، ولقد تم اختيار عينة مكونة من 35 فردا من مجتمع الدراسة وهذا بصفة عشوائية، وبعد توزيع الاستبيانات تم استرجاع26 استبانة ولم نستبعد أي استبانة، وهي الاستبيانات الخاصة بالتحليل.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

أولا: مضمون الاستبيان لأثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الموظفين، قام الطالبتين بأخذ بعض المواصفات الضرورية.

كما قام الطالبتين بتخصيص الجزء الثاني لمحورين:

المحور الأول متعلق بتكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل)، حيث اشتمل (19) عبارات.

المحور الثاني متعلق بإدارة المعرفة (المتغير التابع)، حيث اشتمل (19) عبارات.

واشتملت الاستبيان ككل على (38) عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الايجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

ثانيا: المقياس المستخدم.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمس خيارات **أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق** كما يوضحه الجدول الأتي:

الجدول رقم (3-1): الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعدد الطالبتين بناء على المعطيات السابقة.

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، وتم تقسيم السلم إلى خمس مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-2): قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
الاتجاه الأول	1 اقل 1.8	ضعيفة جدا
الاتجاه الثاني	1.8 اقل 2.6	ضعيفة
الاتجاه الثالث	2.6 اقل 3.4	متوسطة
الاتجاه الرابع	3.4 اقل 4.2	عالية
الاتجاه الخامس	4.2 اقل 5	عالية جدا

المصدر: إعداد الطالبتين

واعتبر الطالبتين المتوسطات في الجدول رقم (3-2) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للعبارات أو البعد أو المحور

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

اعتمد الطالبتين على عدة أساليب إحصائية عبر برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (spss) وهي كالأتي:

1- اختبار التوزيع الطبيعي .

2- قياس معامل الثبات.

3- قياس الاتساق الداخلي .

4- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

5- التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.

6- تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط بالاعتماد.

المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.

استعانا الطالبتين لصدق أداة الاستبيان، باختبار قياس الثبات و الاتساق الداخلي الاستبيان في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 26 مفردة، وذلك باختبار التوزيع الطبيعي وبحساب معامل الثبات ومعاملات الارتباط .

أولا: تحكيم أداة الاستبيان.

اعتمد الطالبتين في تحكيم الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين الذين لهم دراية بتفاصيل الموضوع للأخذ با أرائهم، حيث تم تثبيت العبارات المتفق عليها اغلب المحكمين وتم تعديل ما تم الاختلاف فيه ثم أعيد عرض الاستبيان مرة أخرى للتحكيم النهائي على الأساتذة الأتي ذكرهم في الجدول الأتي:

الجدول رقم (3-3): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
شراطي نسيمة	**استاذة مساعدة صنف (أ)**	**جامعة المدية**
موساوي وردة	**استاذة مساعدة صنف(ب)**	**جامعة المدية**

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي.

قبل أن يشرع الطالبتين في الدراسة قاما باختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-4):اختبار التوزيع الطبيعي

اختباركولموقروف One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
القيمة الاحتمالية Sig.	**عدد مفردات العينة**
0.299	26

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (3-4) يتضح أن اختبار التوزيع الطبيعي كولموقروف (Kolmogorov-Smirnov) جاءا باحتمالية معنوية **0.299** وهي اكبر من 0.05 وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي من ما يسمح با إجراء باقي الاختبارات.

ثالثا: ثبات أداة الاستبيان.

اعتمد الطالبتين في قياس ثبات الاستبيان على معامل ألفا كرومباخ كما يوضحه الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-5): اختبار قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان.

ترتيب المحاور	عنوان المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	**محور تكنولوجيا المعلومات**	19	0,923
2	**محور إدارة المعرفة**	19	0,903
	الثبات العام للاستبيان	**38**	**0,939**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على تحليل الاستبيان ببرنامج(spss).

يتضح من الجدول رقم(3-5) أن جميع عبارات المحاور جاءت بمعامل ثبات اكبر من **0.600** وهي درجة عالية من الثبات،كما جاء معامل الثبات للاستبيان ككل **0,939** وعليه فان عبارات الاستبيان على درجة عالية من الثبات والاستقرار .

رابعا: الاتساق الداخلي لمحور تكنولوجيا المعلومات.

اعتمد الطالبتين في معرفة درجة الارتباط بين العبارات المتضمنة أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات على معامل سبيرمان، حيث قاما بقياس درجة الارتباط بين كل بعد والعبارات التي تتضمنه.

1- معامل الارتباط بين العبارات وبعد الأجهزة و المعدات.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الأجهزة والمعدات بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجداول الآتية:

الجدول رقم (3-6): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد الأجهزة والمعدات.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد الأجهزة و المعدات	**1**	**-**
1	تستعمل المنظمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المنظمة	0,804**	0,000
2	تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات لتجنب البطئ في المنظمة	0,827**	0,000
3	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات من تمكين العاملين	0,765**	0,000
4	توفر استخدام تكنولوجيا المعلومات حالة من تقليل التكاليف و تحسين الأداء في العمل	0,850**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(3-6) يتضح أن قيمة معامل الارتباط اكبر من **0.700** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد الأجهزة و المعدات.

2- معامل الارتباط بين العبارات وبعد مهارات الموارد البشرية.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات و بعد مهارات الموارد البشرية بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3–7): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات و بعد مهارات الموارد البشرية.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد مهارات الموارد البشرية.	**1**	**–**
5	توظف المنظمة أفراد مؤهلة علميا و عمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	0,851**	0,000
6	توفر المنظمة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات	0,822**	0,000
7	استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم خدمات أفضل للزبائن	0,684**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(**3–7**) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,684**** و **0,851**بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد مهارات الموارد البشرية.

3– معامل الارتباط بين العبارات وبعد البرمجيات و الشبكات.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد البرمجيات و الشبكات بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3–8): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد البرمجيات والشبكات.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد البرمجيات و الشبكات	**1**	**–**
8	تعتمد المنظمة على برمجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمة	0,840**	0,000
9	تستخدم المنظمة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين	0,477*	0,014
10	تستخدم المنظمة شبكة الانترنت للاستفادة المعارف العلمية و التكنولوجية الحديثة	0,846**	0,000
11	يتم استخدام شبكة الانترنيت للاتصال بين العاملين داخل المنظمة	0,884**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(**3–8**) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,477*** و**0,884** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد البرمجيات و الشبكات.

4– معامل الارتباط بين العبارات وبعد الإجراءات و قواعد البيانات.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الإجراءات و قواعد البيانات بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3–9): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد الإجراءات وقواعد البيانات.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد الإجراءات و قواعد البيانات	**1**	**–**
12	يتم استخدام البرمجيات بإجراءات بسيطة من قبل العاملين	0,878**	0,000
13	يتم تحديث إجراءات أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة	0,809**	0,000
14	تحتوي قواعد البيانات معلومات دقيقة و متنوعة تسهم في كفاءة تخطيط العمل	0,723**	0,000
15	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	0,912**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(**3–9**) يتضح أن قيمة معامل الارتباط اكبر من **0.700** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد الإجراءات و قواعد البيانات.

5– معامل الارتباط بين العبارات وبعد البنى التحتية التكنولوجية.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد البنى التحتية التكنولوجية بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3–10): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد البنى التحتية التكنولوجية.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد البنى التحتية التكنولوجية	**1**	**–**
16	لدى المنظمة شبكة اتصالات داخلية انترانت	0,836**	0,000
17	يتوفر لدى المنظمة مختصين في نظم المعلومات والمعلوماتية	0,885**	0,000
18	تمتلك المنظمة موقع خاص على شبكة الانترنت	0,764**	0,000
19	تستخدم المنظمة الوسائل التكنولوجية لتبادل المعارف و المعلومات	0,752**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(**3–10**) يتضح أن قيمة معامل الارتباط اكبر من **0.700** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد البنى التحتية التكنولوجية.

خامسا: الاتساق الداخلي لمحور إدارة المعرفة.

اعتمد الطالبتين في معرفة درجة الارتباط بين العبارات المتضمنة أبعاد محور إدارة المعرفة على معامل سبيرمان، حيث قاما بقياس درجة الارتباط بين كل بعد والعبارات التي تتضمنه.

1– معامل الارتباط بين العبارات و بعد تشخيص المعرفة.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات و بعد تشخيص المعرفة بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجداول الآتية:

الجدول رقم (3–11): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات و بعد تشخيص المعرفة.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد تشخيص المعرفة	**1**	**–**
20	الاكتشاف عبر شبكة الانترنيت	0,512**	0,007
21	الخبرات و المصادر الداخلية	0,411*	0,037
22	المصادر الخارجية	0,756**	0,000
23	المقارنة المرجعية الداخلية و الخارجية	0,836**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(**3-11**) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,411*** و **0,836**** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد البرمجيات و الشبكات.

2- معامل الارتباط بين العبارات وبعد توليد المعرفة.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد توليد المعرفة بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3-12): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد توليد المعرفة.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد توليد المعرفة	**1**	**-**
24	يعمل خبراء في المديرية خارجها	0,952**	0,000
25	اكتساب معرفة خارجية جديدة	0,821**	0,000
26	اكتساب المعرفة من تجارب الآخرين	0,733**	0,000
27	استعمال التكنولوجيات الحديثة	0,430*	0,028

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(**3-12**) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,430*** و **0,952**** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد توليد المعرفة.

3- معامل الارتباط بين العبارات وبعد تخزين المعرفة.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد تخزين المعرفة بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3-13): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد تخزين المعرفة.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد تخزين المعرفة	**1**	**-**
28	تستعمل المديرية الوسائل التقليدية لتخزين المعرفة مثل السجلات	0,647**	0,000
29	تستعمل المديرية الوسائل الحديثة لتحزين المعرفة مثل الحاسوب	0,698**	0,000
30	قواعد بيانات تحتوي على المعلومات ذات الصلة بتكوين المعرفة و تخزينها	0,716**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(**3-13**) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين **0,647**** و **0,716**** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد تخزين المعرفة.

4- معامل الارتباط بين العبارات وبعد توزيع المعرفة.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات بعد توزيع المعرفة بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3-14): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد توزيع المعرفة.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد توزيع المعرفة	**1**	**-**
31	فرق العمل	0,839**	0,000
32	المجموعات لها خبرة في تكنولوجيا المعلومات	0,713**	0,000
33	شبكات الحاسوب	0,713**	0,000
34	المطبوعات	0,829**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(**3-14**) يتضح أن قيمة معامل الارتباط اكبر من **0.700** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد توزيع المعرفة.

5- معامل الارتباط بين العبارات وبعد تطبيق المعرفة.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد تطبيق المعرفة بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3-15): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد تطبيق المعرفة.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد تطبيق المعرفة	**1**	**-**
35	فرق العمل	**0,739****	**0,000**
36	تعتمد المنظمة في نشاطاتها و عملياتها على نظم المعرفة (الذكاء الاصطناعي,النظم الخبيرة)	**0,845****	**0,000**
37	استخدام أسلوب التدريب	**0,868****	**0,000**
38	نشر ثقافة المنظمة تدعو الى التطبيق الفعال للمعرفة	**0,754****	**0,000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم(**3-15**) يتضح أن قيمة معامل الارتباط اكبر من **0.700** بدرجة معنوية اقل من **0.05** وهي دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد تطبيق المعرفة.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.

من خلال هذا المبحث نتناول التجليل الوصفي لدراستنا هذه و التي تشمل جميع اجزاء الاستبيان مقسمة في شكل مطالب.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان والمتضمن الصنف والفئات العمرية والمستوى العلمي وسنوات الخبرة ووالوضعية القانونية ومجال الوظيفة.

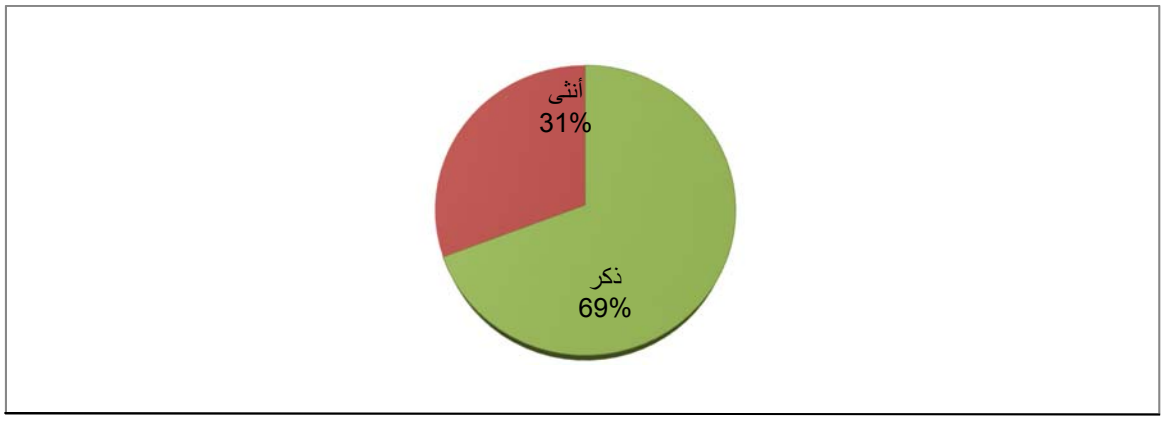
أولا: متغير الصنف.

الجدول رقم(3-16): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	18	69,2%
أنثى	8	30,8%
المجموع	26	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على نتائج برنامج (spss).

الشكل رقم(3-2): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

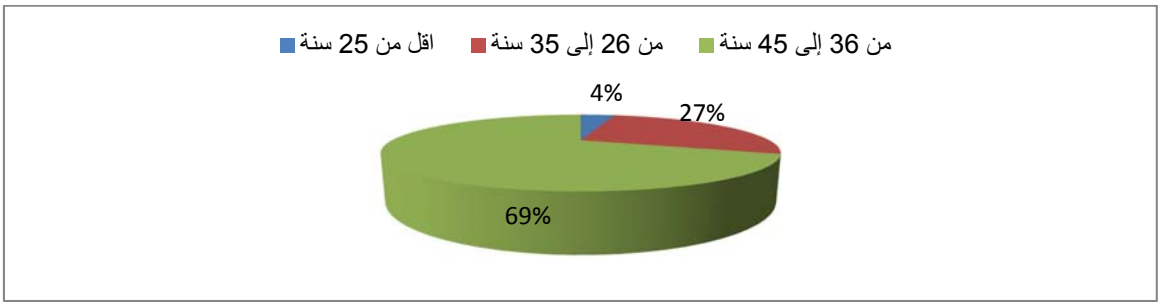
يتضح من الجدول رقم (3-16) والشكل رقم (3-2) أن تكرار ونسبة **الذكور** لعينة الدراسة اكبر من عدد **الإناث** حيث جاءت نسبة الذكور **69,2%** والإناث **30,8%**

الجدول رقم(3-17): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.

العمر	التكرار	النسبة
اقل من 25 سنة	1	3,8%
من 26 إلى 35 سنة	7	26,9%
من 36 إلى 45 سنة	18	69,2%
المجموع	26	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-3): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-17) والشكل رقم (3-3) أن الفئة **من 36 إلى 45 سنة** شكلت اكبر تكرار ونسبة في عينة الدراسة حيث جاءت بالنسبة **69,2%** تليها الفئة **من 26 إلى 35 سنة** بالنسبة **26,9%** وشكلت الفئة **اقل من 25 سنة** اقل نسبة **3,8%**

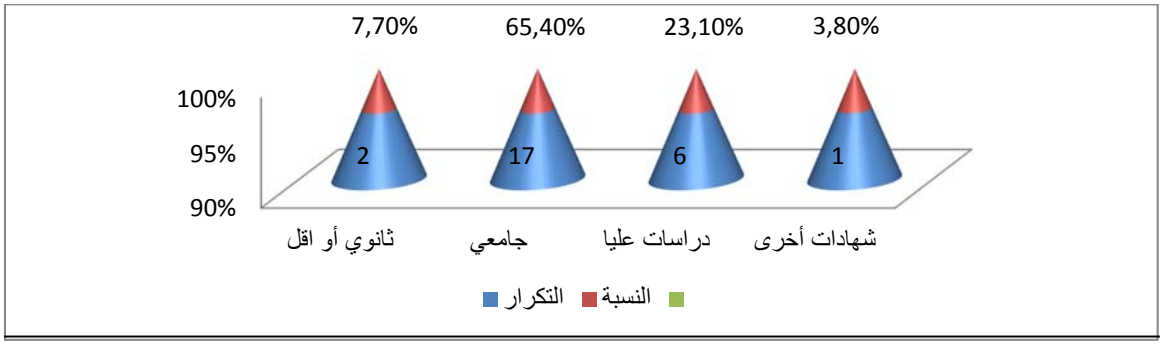
ثالثا:متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم(3-18): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي أو اقل	2	7,7%
جامعي	17	65,4%
دراسات عليا	6	23,1%
شهادات أخرى	1	3,8%
المجموع	26	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-4): تمثيل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-18) والشكل رقم (3-4) أن اكبر نسبة لعينة الدراسة في المستوى التعليمي، فئة **الجامعيين** بالنسبة **65,4%** تليها مستوى **دراسات عليا** بالنسبة **23,1%** ثم مستوى **ثانوي أو اقل** بالنسبة **7,7%** وشكلت فئة **شهادات أخرى** اقل نسبة **3,8%**

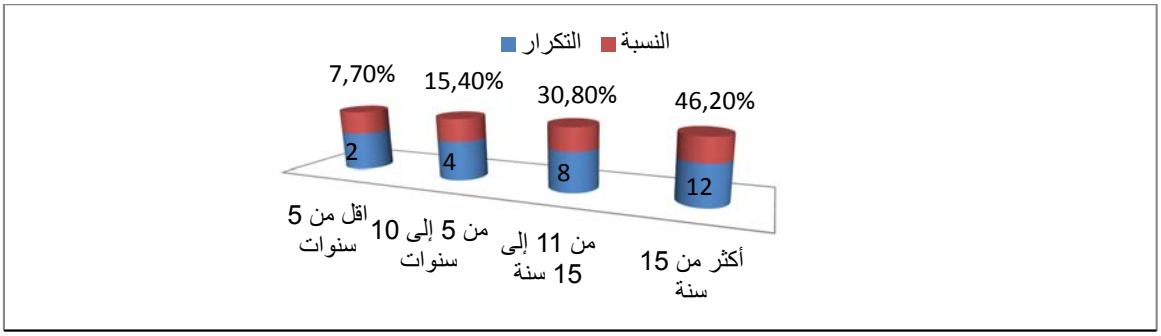
رابعا:متغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم(3-19): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	2	7,7%
من 5 إلى 10 سنوات	4	15,4%
من 11 إلى 15 سنة	8	30,8%
أكثر من 15 سنة	12	46,2%
المجموع	26	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-5): تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-19) والشكل رقم (3-5) أن الفئة **أكثر من 15 سنة** شكلت اكبر تكرار ونسبة لسنوات الخبرة لعينة الدراسة حيث جاءا بالنسبة **46,2%** تليها الفئة **من 11 إلى 15 سنة** بالنسبة **30,8%** تليها الفئة **من 5 إلى 10 سنوات** بالنسبة **15,4%** وشكلت الفئة **اقل من 5 سنوات** اقل نسبة **7,7%**.

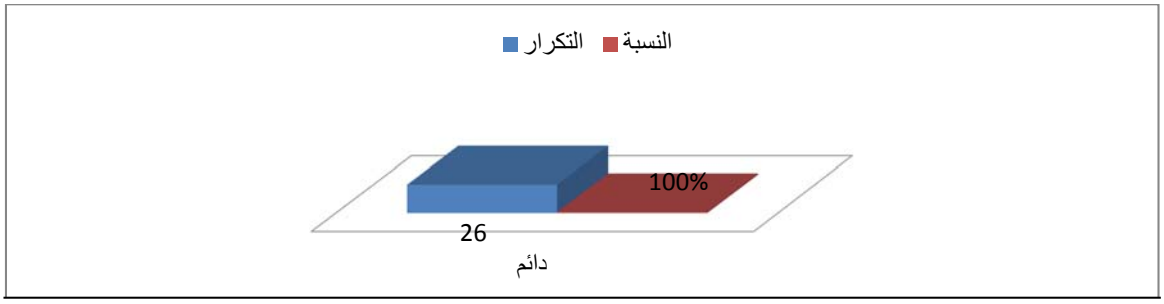
خامسا: متغير الوضعية القانونية.

الجدول رقم(3-20): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية القانونية.

الوضعية القانونية	التكرار	النسبة
دائم	26	100%
مؤقت	0	0
المجموع	26	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-6): تمثيل أفراد العينة حسب متغير مجال الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-20) والشكل رقم (3-6) أن أفراد العينة المدروسة كلهم في **وضعية قانونية دائمة** حيث شكلت نسبة **100%**

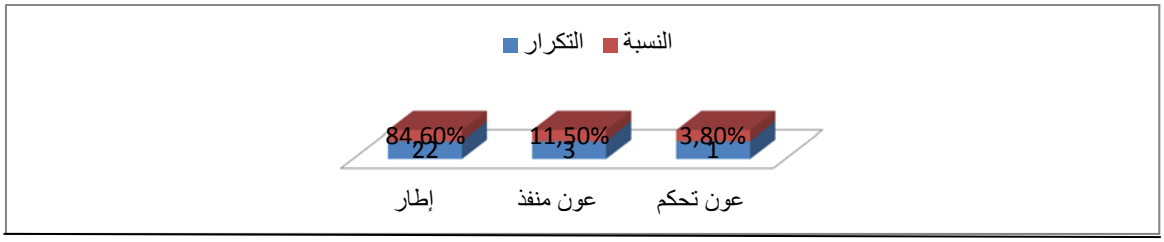
سادسا: متغير مجال الوظيفة.

الجدول رقم(3-21): توزيع أفراد العينة حسب متغير مجال الوظيفة.

مجال الوظيفة	التكرار	النسبة
إطار	22	84,6%
عون منفذ	3	11,5%
عون تحكم	1	3,8%
المجموع	26	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-7): تمثيل أفراد العينة حسب متغير مجال الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-21) والشكل رقم (3-7) أن كبر فئة من عينة الدراسة من فئة **إطار** حيث جاءت بالنسبة **84,6%** يليها فئة **عون منفذ** بالنسبة **11,5%** وشكلت فئة **عون تحكم** اقل نسبة **3,8%**

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

سنحاول من خلال هذا المطلب تحليل عبارات محور تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) ومحور إدارة المعرفة (المتغير التابع) الذي يشكلان الجزء الثاني من الاستبيان من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أولا: التحليل الوصفي لمحور تكنولوجيا المعلومات.

1- التحليل الوصفي لبعد الأجهزة و المعدات:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد الأجهزة و المعدات من خلال الجدول الأتي:

جدول رقم(3-22): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد الأجهزة والمعدات.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
1	تستعمل المنظمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المنظمة	4,19	0,801	4	عالية
2	تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات لتجنب البطئ في المنظمة	4,27	0,604	3	عالية جدا
3	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات من تمكين العاملين	4,38	0,496	2	عالية جدا
4	توفر استخدام تكنولوجيا المعلومات حالة من تقليل التكاليف و تحسين الأداء في العمل	4,42	0,578	1	عالية جدا
	بعد الأجهزة و المعدات	4,31	0,484	-	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-22) أن المتوسط الحسابي لبعد الأجهزة و المعدات انه جاءا بمقدار 4,31 بدرجة عالية جدا، كما جاءت العبارات 2-3-4 بدرجات عالية جدا والعبارة 1 بدرجة عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد الأجهزة و المعدات في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية وعالية جدا، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,484 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

2- التحليل الوصفي لبعد مهارات الموارد البشرية.:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد مهارات الموارد البشرية من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-23): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد مهارات الموارد البشرية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
5	توظف المنظمة أفراد مؤهلة علميا و عمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	3,96	0,774	3	عالية
6	توفر المنظمة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات	4,00	0,566	2	عالية
7	استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم خدمات أفضل للزبائن	4,35	0,629	1	عالية جدا
	بعد مهارات الموارد البشرية.	**4,10**	**0,514**	**-**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-23) أن المتوسط الحسابي لبعد مهارات الموارد البشرية انه جاءا بمقدار 4,10 بدرجة عالية كما جاءت العبارات 5-6 بدرجات عالية والعبارة 7 بدرجة عالية جدا، وهذا إشارة لتوفر بعد مهارات الموارد البشرية في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,514 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

3- التحليل الوصفي لبعد البرمجيات و الشبكات:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد البرمجيات و الشبكات من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-24): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد البرمجيات والشبكات.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
8	تعتمد المنظمة على برمجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمة	4,04	0,720	4	عالية
9	تستخدم المنظمة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين	4,08	0,484	3	عالية
10	تستخدم المنظمة شبكة الانترنت للاستفادة المعارف العلمية و التكنولوجية الحديثة	4,23	0,710	1	عالية جدا
11	يتم استخدام شبكة الانترنيت للاتصال بين العاملين داخل المنظمة	4,19	0,694	2	عالية
	بعد البرمجيات و الشبكات	**4,13**	**0,501**	**-**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-24) أن المتوسط الحسابي لبعد البرمجيات و الشبكات انه جاءا بمقدار 4,13 بدرجة عالية كما جاءت العبارات 8-9-11 بدرجات عالية والعبارة 10 بدرجة عالية جدا، وهذا إشارة لتوفر بعد البرمجيات و الشبكات في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,501 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

4- التحليل الوصفي لبعد الإجراءات و قواعد البيانات:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد الإجراءات و قواعد البيانات من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-25): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد الإجراءات وقواعد البيانات.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
12	يتم استخدام البرمجيات بإجراءات بسيطة من قبل العاملين	4,08	0,628	2	عالية
13	يتم تحديث إجراءات أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة	4,12	0,588	1	عالية
14	تحتوي قواعد البيانات معلومات دقيقة و متنوعة تسهم في كفاءة تخطيط العمل	4,00	0,693	3	عالية
15	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	4,12	0,766	1	عالية
	بعد الإجراءات و قواعد البيانات	**4,07**	**0,555**	**-**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-25) أن المتوسط الحسابي لبعد الإجراءات و قواعد البيانات انه جاءا بمقدار 4,07 بدرجة عالية كما جاءت جميع العبارات 12-13-14-15 بدرجات عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد الإجراءات و قواعد البيانات في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,555 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

5- التحليل الوصفي لبعد البنى التحتية التكنولوجية:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد البنى التحتية التكنولوجية من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-26): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد البنى التحتية التكنولوجية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
16	لدى المنظمة شبكة اتصالات داخلية انترانت	4,27	0,778		عالية جدا
17	يتوفر لدى المنظمة مختصين في نظم المعلومات والمعلوماتية	4,27	0,724		عالية جدا
18	تمتلك المنظمة موقع خاص على شبكة الانترنت	4,42	0,578		عالية جدا
19	تستخدم المنظمة الوسائل التكنولوجية لتبادل المعارف و المعلومات	4,19	0,634		عالية
	بعد البنى التحتية التكنولوجية	**4,28**	**0,546**		**عالية جدا**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-26) أن المتوسط الحسابي لبعد البنى التحتية التكنولوجية انه جاءا بمقدار 4,28 بدرجة عالية جدا، كما جاءت جميع العبارات 16-17-18 بدرجات عالية جدا، باستثناء العبارة 19 التي جاءت بدرجة عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد البنى التحتية التكنولوجية في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية جدا، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,546 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

ثانيا: التحليل الوصفي لمحور إدارة المعرفة.

1- التحليل الوصفي لبعد تشخيص المعرفة:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد تشخيص المعرفة من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-27): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد تشخيص المعرفة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
20	الاكتشاف عبر شبكة الانترنيت	4,19	0,491	1	عالية
21	الخبرات و المصادر الداخلية	4,00	0,632	2	عالية
22	المصادر الخارجية	3,96	0,528	3	عالية
23	المقارنة المرجعية الداخلية و الخارجية	3,92	0,628	4	عالية
	بعد تشخيص المعرفة	**4,01**	**0,391**	**-**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-27) أن المتوسط الحسابي لبعد تشخيص المعرفة انه جاءا بمقدار 4,01 بدرجة عالية، كما جاءت جميع العبارات 20-21-22-23 بدرجات عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد تشخيص المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,391 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

2- التحليل الوصفي لبعد توليد المعرفة.:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد توليد المعرفة من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-28): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد توليد المعرفة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
24	يعمل خبراء في المديرية خارجها	3,73	0,724	3	عالية
25	اكتساب معرفة خارجية جديدة	3,88	0,711	2	عالية
26	اكتساب المعرفة من تجارب الآخرين	3,88	0,653	2	عالية
27	استعمال التكنولوجيات الحديثة	4,12	0,653	1	عالية
	بعد توليد المعرفة.	**3,90**	**0,527**	**-**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-28) أن المتوسط الحسابي لبعد توليد المعرفة انه جاءا بمقدار 3,90 بدرجة عالية، كما جاءت جميع العبارات 24-25-26-27 بدرجات عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد توليد المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,527 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

3- التحليل الوصفي لبعد تخزين المعرفة:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد تخزين المعرفة من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-29): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد تخزين المعرفة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
28	تستعمل المديرية الوسائل التقليدية لتخزين المعرفة مثل السجلات	3,77	0,765	3	عالية
29	تستعمل المديرية الوسائل الحديثة لتحزين المعرفة مثل الحاسوب	4,27	0,452	1	عالية جدا
30	قواعد بيانات تحتوي على المعلومات ذات الصلة بتكوين المعرفة و تخزينها	4,12	0,588	2	عالية
	بعد تخزين المعرفة	**4,05**	**0,418**	**-**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-29) أن المتوسط الحسابي لبعد تخزين المعرفة انه جاءا بمقدار 4,05 بدرجة عالية، كما جاءت العبارات 28-30 بدرجات عالية، والعبارة 29 بدرجة عالية جدا، وهذا إشارة لتوفر بعد تخزين المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,418 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

4- التحليل الوصفي لبعد توزيع المعرفة

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد توزيع المعرفة من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-30): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد توزيع المعرفة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
31	فرق العمل	4,00	0,566	2	عالية
32	المجموعات لها خبرة في تكنولوجيا المعلومات	4,04	0,445	1	عالية
33	شبكات الحاسوب	4,04	0,445	1	عالية
34	المطبوعات	4,04	0,528	1	عالية
	بعد توزيع المعرفة	**4,02**	**0,420**	**-**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-30) أن المتوسط الحسابي لبعد توزيع المعرفة انه جاءا بمقدار 4,02 بدرجة عالية، كما جاءت جميع العبارات 31-32-33-34 بدرجات عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد توزيع المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,420 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

5- التحليل الوصفي لبعد تطبيق المعرفة:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد تطبيق المعرفة من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3-31): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعد تطبيق المعرفة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
35	فرق العمل	**4,00**	**0,490**	**3**	**عالية**
36	تعتمد المنظمة في نشاطاتها و عملياتها على نظم المعرفة (الذكاء الاصطناعي,النظم الخبيرة)	**4,04**	**0,599**	**2**	**عالية**
37	استخدام أسلوب التدريب	**4,04**	**0,599**	**2**	**عالية**
38	نشر ثقافة المنظمة تدعو الى التطبيق الفعال للمعرفة	**4,08**	**0,484**	**1**	**عالية**
	بعد تطبيق المعرفة	**4,03**	**0,467**	**-**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول رقم (3-31) أن المتوسط الحسابي لبعد تطبيق المعرفة انه جاءا بمقدار 4,03 بدرجة عالية، كما جاءت جميع العبارات 35-36-37-38 بدرجات عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد تطبيق المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية، كما جاء الانحراف المعياري للبعد ب 0,467 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

أولا: اختبار الفرضيات الفرعية الأولى.

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة و المعدات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة و المعدات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم(3-32):اختبار الانحدار البسيط للأجهزة و المعدات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية

البيان	الأجهزة و المعدات				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية	0.314	0.099	0.226	1.621	0.118

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول أعلاه رقم(3-32) اثر لأجهزة و المعدات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معامل الارتباط R= **0.314** بين لأجهزة و المعدات و إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي ضعيف.

وبلغ معامل التحديد R^2= **0.099** أي أن ما قيمة **9.9%** من التغيرات في إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية ناتجة عن لأجهزة و المعدات.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار **B = 0.226** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في الأجهزة و المعدات يؤدي إلى زيادة في إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بقيمة **0.226**

كما بلغت قيمة **T** المحسوبة **1.621** عند مستوى معنوية **0.118** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية التي تنص **لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة و المعدات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05**

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمهارات الموارد البشرية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمهارات الموارد البشرية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم(3-33):اختبار الانحدار البسيط لمهارات الموارد البشرية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.

البيان	مهارات الموارد البشرية				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.	0.521	0.271	0.355	2.989	0.006

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول أعلاه رقم(3-33) اثر مهارات الموارد البشرية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معامل الارتباط R= **0.521** بين مهارات الموارد البشرية وإدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية،ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي متوسط.

وبلغ معامل التحديد R^2= **0.271** أي أن ما قيمة **27%** من التغيرات في وإدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية ناتجة عن مهارات الموارد البشرية.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار **B = 0.355** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في مهارات الموارد البشرية يؤدي إلى زيادة في إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بقيمة **0.355**

كما بلغت قيمة **T** المحسوبة **2.989** وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.006** ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص **يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمهارات الموارد البشرية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05**

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات و الشبكات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات و الشبكات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم(3-34): اختبار الانحدار البسيط للبرمجيات و الشبكات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.

البيان	البرمجيات و الشبكات				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.	0.402	0.162	0.281	2.150	0.042

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي **Spss**

يوضح الجدول أعلاه رقم(3-34) اثر البرمجيات و الشبكات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معامل الارتباط R= **0.402** بين البرمجيات و الشبكات وإدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية،ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي ضعيف.

وبلغ معامل التحديد R^2= **0.162** أي أن ما قيمة **16%** من التغيرات في وإدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية ناتجة عن البرمجيات و الشبكات.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار **B = 0.281** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في البرمجيات و الشبكات يؤدي إلى زيادة في إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بقيمة **0.281**

كما بلغت قيمة **T** المحسوبة **2.150** وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.042** ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص **يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات و الشبكات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05**

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للإجراءات و قواعد البيانات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للإجراءات و قواعد البيانات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم(3-35): اختبار الانحدار البسيط للإجراءات و قواعد البيانات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.

البيان	الإجراءات و قواعد البيانات				
إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
	0.533	0.285	0.337	3.090	0.005

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول أعلاه رقم(3-35) اثر الإجراءات وقواعد البيانات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معامل الارتباط R= **0.533** بين الإجراءات وقواعد البيانات وإدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية،ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي متوسط.

وبلغ معامل التحديد R^2= **0.285** أي أن ما قيمة **28%** من التغيرات في وإدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية ناتجة عن الإجراءات وقواعد البيانات.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار **B = 0.337** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في الإجراءات وقواعد البيانات يؤدي إلى زيادة في إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بقيمة **0.337**

كما بلغت قيمة **T** المحسوبة **3.090** وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.005** ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص **يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للإجراءات و قواعد البيانات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05**

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبنى التحتية التكنولوجية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبنى التحتية التكنولوجية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم(3-36): اختبار الانحدار البسيط للبنى التحتية التكنولوجية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.

البيان	البنى التحتية التكنولوجية				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.	0.521	0.271	0.355	2.989	0.006

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول أعلاه رقم(3-36) اثر البنى التحتية التكنولوجية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معامل الارتباط R= **0.521** بين البنى التحتية التكنولوجية وإدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية،ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي متوسط.

وبلغ معامل التحديد R^2= **0.271** أي أن ما قيمة **27%** من التغيرات في وإدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية ناتجة عن البنى التحتية التكنولوجية.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار **B = 0.355** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في البنى التحتية التكنولوجية يؤدي إلى زيادة في إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بقيمة **0.355**.

كما بلغت قيمة **T** المحسوبة **2.989** وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.006** ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص **يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبنى التحتية التكنولوجية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05**.

سادسا: اختبار الفرضية الرئيسية.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم(3-37): اختبار الانحدار البسيط لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.

البيان	تكنولوجيا المعلومات				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية.	0.517	0.267	0.332	2.955	0.007

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول أعلاه رقم(3-38) اثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معامل الارتباط R= **0.517** بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية، ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي متوسط.

وبلغ معامل التحديد R^2= **0.267** أي أن ما قيمة **26%** من التغيرات في وإدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية ناتجة عن تكنولوجيا المعلومات.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار **B = 0.332** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة في إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بقيمة **0.332**.

كما بلغت قيمة **T** المحسوبة **2.955** وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.007** ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص **يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05**.

الخلاصة:

لقد تطرقنا في هذا الفصل الذي تمحور حول دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية ومنه خلصنا إلى النتائج الآتية:

– توفر بعد الأجهزة و المعدات في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية وعالية جدا.

– توفر بعد مهارات الموارد البشرية في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية.

– توفر بعد البرمجيات و الشبكات في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية.

– توفر بعد الإجراءات و قواعد البيانات في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية.

– توفر بعد البنى التحتية التكنولوجية في محور تكنولوجيا المعلومات بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية جدا.

– توفر بعد تشخيص المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية.

– توفر بعد توليد المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية.

– توفر بعد تخزين المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية.

– توفر بعد توزيع المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية.

– توفر بعد تطبيق المعرفة في محور إدارة المعرفة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية بدرجة عالية.

– لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة و المعدات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

– يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمهارات الموارد البشرية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

– يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات و الشبكات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للإجراءات و قواعد البيانات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبنى التحتية التكنولوجية على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع المدية عند مستوى الدلالة 0.05

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها، منها تسريع تبادل المعلومات عبر الشبكات، كما وتعتبر تكنولوجيا المعلومات المحرك الرئيسي في صياغة كل من الجودة الشاملة وإدارة المعرفة...الخ، حيث توفر التكنولوجيا الأدوات الجديدة التي أحدثت تحولا كبيرا في نجاح أعمال المنظمات وتبادل المعرفة وإدارتها وهي تعلب دورا مهما في تحديد نجاح أو فشل تطبيق نظام إدارة المعرفة.

ومن ناحية أخرى فإن إدارة المعرفة تميز القيمة في الأصال والابتكار، والقدرة على التكيف والذكاء والتعلم وهي تسعى إلى تفعيل إمكانيات المنظمة في هذه الجوانب، حيث يعتبر أسلوب إدارة المعرفة من أهم الأساليب الإدارية المعاصرة لتحقيق الميزة التنافسية، فتطبيق المؤسسة لإدارة المعرفة كأسلوب إداري يتماشى مع التغيرات الحاصلة في عالم أصبحت في المعرفة المورد الأساسي لتحقيق التفوق والتميز التنافسي من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات التي تساعدنا في نقل المعرفة داخل المؤسسة من أجل استغلالها في تحقيق الميزة التنافسية.

توصلنا إلى هذا المنطلق ومن خلال دراستنا السابقة للإشكالية المطروحة في المقدمة توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات أداة قادرة على تفعيل إدارة المعرفة وتخزينها ونقلها، حيث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المعرفة يؤثر بشكل واضح على نتائج التعاون المعرفي داخل المنظمة.

ومن خلال ما قمنا باستعراضه في ثنايا البحث سنقوم باختبار الفرضيات وأهم النتائج بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات.

أولا: اختبار صحة الفرضيات

من أجل الإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية التي تبحث عنها قمنا في بداية الدراسة بصياغة الفرضيات وفيما يلي سنقوم باختبار صحتها أو خطئها وفقا للنتاج المتحصل عليها من خلال الدراسة.

الفرضية الأولى:

والتي تم صياغتها كالآتي: يوجد تأثير كبير لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة، ولقد بينا صحة هذه الفرضية، من خلال الدراسة النظرية خلال تطرقنا إلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة.

الفرضية الثانية:

التي تم صياغتها كالآتي: تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لإدارة المعرفة، لقد بينا صحة هذه الفرضية من خلال الدراسة الميدانية، التي قمنا بها لاحضنا أن المؤسسة تسعى إلى تبني تكنولوجيا المعلومات لإدارة المعرفة.

الفرضية الثالثة:

والتي تم صياغتها كالآتي: تلعب تكنولوجيا المعلومات دور أساسي في أداء المنظمات المعاصرة و ذلك من خلال قدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة و هي فرضية صحيحة.

الفرضية الرابعة:

التي تم صياغتها كالآتي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة $\alpha<=0.05$ و هي فرضية صحيحة و ذلك من خلال النتيجة المتوصل اليها في الدراسة التطبيقية

ثانيا: نتائج الدراسة

- تكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي ونجاح المنظمات؛
- تعتبر المعرفة الأصل الأكثر أهمية على الصعيد الشخصي للمنظمة؛
- تسعى المؤسسة إلى توفير الأجهزة والمعدات بدرجة عالية وعالية جدا؛
- هناك درجة من الوعي بأهمية إدارة المعرفة كأسلوب إداري يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة وتوفير المناخ المناسب لتطبيقها على أسس متينة من خلال البنية التكنولوجية ؛
- اهتمام المنظمة بالبنية التحتية التكنولوجية والاستمرار في دعم و تأسيس شبكات الاتصال لزيادة الوعي بأهمية العمل الجماعي عبر الشبكة ودورها في نشر وتوزيع المعرفة؛
- عقد دورات تدريبية في المنظمة لتعريف المستويات الإدارية المختلفة و العاملين بها الفرع المعرفي المتجدد "إدارة المعرفة"، ويكون ذلك على أيدي خبراء متخصصين في هذا الحقل ؛
- السعي الدائم إلى توليد وكسب المعرفة التي تلبي الاحتياجات الإستراتيجية والتنافسية والوظيفية، والقادرة على تحقيق عمليات التعلم وعمليات الرفع المعرفي والعمل على نشر المعرفة الكافية واللازمة وبالتوقيت المناسب إلى الأطراف ذات العلاقة؛
- أظهرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود قسم خاص بإدارة المعرفة إلا انه يتم تطبيق نظم إدارة المعرفة في المنظمة ؛
- الاهتمام الجدي بتكنولوجيا المعلومات كونها أصبحت اليوم رأس مال حقيقي ومنبع أساس لمواردها الفنية والمادية ورافدا هاما لدعم الميزة التنافسية في ظل تغيرات بيئة الأعمال؛
- التأكيد على العنصر الأكثر حيوية في نجاح استعمال تكنولوجيا المعلومات في عمليات ادارة المعرفة و هو العنصر البشري الأمر الذي يتطلب اهتمام كبير من طرف المنظمة و حرصها على جذب و تعيين ذوي

الكفاءات و المؤهلات االعالية، فمهما بلغ تطور المعدات التكنولوجية لايمكن الاستفادة منها مالم يتوفر العنصر البشري المؤهل.

ثالثا: التوصيات

على ضوء النتائج السابقة سنقدم بعض التوصيات:

- ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في المنظمات المساهمة في خلق المعرفة وتطوير إدارة المعرفة وتسهيل مهامها؛
- أسلوب إدارة المعرفة أسلوب إداري جديد يجب أن تتبناه جميع المؤسسات التي لديها رغبة في إعطاء مؤسساتها ميزة مدرة وتنافسية؛
- يجب على المنظمة أن توفر الظروف والإمكانيات اللازمة لتسهيل عملية التعلم داخل المنظمة؛
- يجب على المنظمة أن تحفز وتشجع الأفراد العاملين داخل المنظمة على تقاسم المعارف والخبرات؛
- العمل وباستمرار لتفاعيل متغيرات تكنولوجيات المعلومات في المنظمة بشكل أكثر فاعلية؛
- يجب على المنظمة تكوين مجال للتطبيق العملي والتعرف أو تحديد المشاكل التي تعيق تطبيق تكنولوجيا المعلومات لرفع مستوى الأداء المعرفي؛
- ضرورة تفعيل تكنولوجيا المعلومات لصالح إدارة المعرفة وكشف المفاتيح التي تساعد على تناغم هذين البعدين لتحقيق تناسق وتكامل يمكن من رفع وتحفيز المنظمة على التطور الحاصل على الصعيد العالمي.

رابعا: آفاق الدراسة:

بعد الانتهاء من معالجة إشكالية بحثنا المركزة على تناول الدراسة التطبيقية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة ومن خلال ما توصلنا إليه ظهرت لنا العديد ممن الجوانب والإشكاليات الجديرة بمواصلة البحث فيها لأهميتها النظرية والتطبيقية ومنها:

- دراسة وتحليل العلاقة المقيمة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية؛
- دراسة تأثير إدارة المعرفة على استراتيجيات المؤسسة؛
- دراسة ثقافة المنظمة ودورها في نجاح إدارة المعرفة؛
- واقع تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الجزائرية في ظل الرهانات الجديدة؛

- آليات تفعيل تكنولوجيات المعلومات وإدارة المعرفة في المؤسسات الخدماتية؛
- تأثير تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع الفردي والجماعي في المنظمة؛
- دور القيادة الإدارية في تفعيل إدارة المعرفة بالمنظمة.

الملحق رقم (02):

استمارة تحكيم الاستبيان

الأستاذ	الدرجة العلمية	التوقيع
شراطي نسيمة	أستاذة مساعدة صنف (ا)	
موساوي وردة	أستاذة مساعدة صنف(ب)	

الملحق رقم (03): الاستبانه

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس المدية

كلية :العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم : علوم التسيير

السنة :الثانية ماستر

التخصص:إدارة أعمال

من اعداد الطالبتين :خالفي مونية ,عليليش نصيرة

تحت إشراف الدكتورة :حيولة ايمان

استبيان

السادة المحترمين ,

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة يحي فارس المدية و الذي نتناول من خلالها معالجة موضوع :اثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة .

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التكرم والإجابة على الأسئلة التي تم طرحها في هذا الاستبيان في المربع المناسب لاجوبتكم . علما أن كافة البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تعامل بسرية تامة و لإغراض البحث العلمي .

و في الأخير تقبلوا منا خالص الشكر و التقدير على مساهمتكم القيمة في انجاز هذا العمل .

الجزء الأول :البيانات الشخصية و الوظيفية .

اجب بوضع علامة (+) في الخانة المناسبة:

1الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

العمر :

اقل من 25سنة ☐ من 26الى 35 ☐ من 36 الى 45 ☐

المستوى التعليمي :

ثانوي او اقل ☐ جامعي ☐

دراسات عليا ☐ شهادات اخرى ☐

الخبرة :

اقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 10 سنوات ☐

من 11 الى 15 ☐ اكثر من 15 سنة ☐

الوضعية القانونية :

دائم ☐ مؤقت ☐

الادارة التي ينتمي اليها :

ايطار ☐ عون منفذ ☐ عون تحكم ☐

الجزء الثاني : تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	1:الأجهزة و المعدات					
1	تستعمل المنظمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المنظمة					
2	تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات لتجنب البطئ في المنظمة					
3	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات من تمكين العاملين					
4	توفر استخدام تكنولوجيا المعلومات حالة من تقليل التكاليف و تحسين الأداء في العمل					
	2: مهارات الموارد البشرية					
1	توظف المنظمة أفراد مؤهلة علميا و عمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات					
2	توفر المنظمة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات					
3	استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم خدمات أفضل للزبائن					
	3:البرمجيات و الشبكات					
1	تعتمد المنظمة على برمجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمة					
2	تستخدم المنظمة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين					
3	تستخدم المنظمة شبكة الانترنت للاستفادة المعارف العلمية و التكنولوجية الحديثة					
4	يتم استخدام شبكة الانترنيت للاتصال بين العاملين داخل المنظمة					
	4:الإجراءات و قواعد البيانات					
1	يتم استخدام البرمجيات بإجراءات بسيطة من قبل العاملين					
2	يتم تحديث إجراءات أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة					
3	تحتوي قواعد البيانات معلومات دقيقة و متنوعة تسهم في كفاءة تخطيط العمل					
4	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر					
	5:البنى التحتية التكنولوجية					
1	لدى المنظمة شبكة اتصالات داخلية انترانت					

2	يتوفر لدى المنظمة مختصين في نظم المعلومات والمعلوماتية					
3	تمتلك المنظمة موقع خاص على شبكة الانترنت					
4	تستخدم المنظمة الوسائل التكنولوجية لتبادل المعارف و المعلومات					

الجزء االثالث: تاثير تكنواوجيا المعلومات على ادارة المعرفة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	1:تشخيص المعرفة					
1	الاكتشاف عبر شبكة الانترنيت					
2	الخبرات و المصادر الداخلية					
3	المصادر الخارجية					
4	المقارنة المرجعية الداخلية و الخارجية					
	2: توليد المعرفة					
1	يعمل خبراء في المديرية خارجها					
2	اكتساب معرفة خارجية جديدة					
3	اكتساب المعرفة من تجارب الاخرين					
4	اسعمال التكنولوجيات الحديثة					
	3:تخزين المعرفة					
1	تستعمل المديرية الوسائل التقليدية لتخزين المعرفة مثل السجلات					
2	تستعمل المديرية الوسائل الحديثة لتحزين المعرفة مثل الحاسوب					
3	قواعد بيانات تحتوي على المعلومات ذات الصلة بتكوين المعرفة و تخزينها					
	4: توزيع المعرفة					
1	فرق العمل					
2	المجموعات لها خبرة في تكنولوجيا المعلومات					
3	شبكات الحاسوب					
4	المطبوعات					
	5:تطبيق المعرفة					
1	فرق العمل					
2	تعتمد المديرية في نشاطاتها و عملياتها على نظم المعرفة (الذكاء الاصطناعي,النظم الخبيرة)					
3	استخدام أسلوب التدريب					
4	نشر ثقافة المنظمة تدعو الى التطبيق الفعال للمعرفة					

الملحق رقم (4): نتائج spss

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الاستبيان
	N	26
Normal Parameters[a,b]	Mean	4,0972
	Std. Deviation	,34535
Most Extreme Differences	Absolute	,191
	Positive	,191
	Negative	-,091
Kolmogorov-Smirnov Z		,974
Asymp. Sig. (2-tailed)		,299

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,923	19

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	19

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	38

Correlations

			العبارة1	العبارة2	العبارة3	العبارة4	الاجهزة والمعدات
Spearman's rho	العبارة1	Correlation Coefficient	1,000	,546**	,665**	,553**	,804**
		Sig. (2-tailed)	.	,004	,000	,003	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة2	Correlation Coefficient	,546**	1,000	,632**	,619**	,827**
		Sig. (2-tailed)	,004	.	,001	,001	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة3	Correlation Coefficient	,665**	,632**	1,000	,538**	,765**
		Sig. (2-tailed)	,000	,001	.	,005	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة4	Correlation Coefficient	,553**	,619**	,538**	1,000	,850**
		Sig. (2-tailed)	,003	,001	,005	.	,000
		N	26	26	26	26	26
	الاجهزة والمعدات	Correlation Coefficient	,804**	,827**	,765**	,850**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.

N	26	26	26	26	26

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة5	العبارة6	العبارة7	مهارات الموارد البشرية
Spearman's rho	العبارة5	Correlation Coefficient	1,000	,711**	,359	,851**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,072	,000
		N	26	26	26	26
	العبارة6	Correlation Coefficient	,711**	1,000	,450*	,822**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,021	,000
		N	26	26	26	26
	العبارة7	Correlation Coefficient	,359	,450*	1,000	,684**
		Sig. (2-tailed)	,072	,021	.	,000
		N	26	26	26	26
	مهارات الموارد البشرية	Correlation Coefficient	,851**	,822**	,684**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.
		N	26	26	26	26

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة8	العبارة9	العبارة 10	العبارة11	البرمجيات والشبكات
Spearman's rho	العبارة8	Correlation Coefficient	1,000	,266	,698**	,690**	,840**
		Sig. (2-tailed)	.	,188	,000	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة9	Correlation Coefficient	,266	1,000	,222	,349	,477*
		Sig. (2-tailed)	,188	.	,276	,081	,014
		N	26	26	26	26	26
	العبارة10	Correlation Coefficient	,698**	,222	1,000	,654**	,846**
		Sig. (2-tailed)	,000	,276	.	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة11	Correlation Coefficient	,690**	,349	,654**	1,000	,884**
		Sig. (2-tailed)	,000	,081	,000	.	,000
		N	26	26	26	26	26
	البرمجيات والشبكات	Correlation Coefficient	,840**	,477*	,846**	,884**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,014	,000	,000	.
		N	26	26	26	26	26

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة12	العبارة13	العبارة14	العبارة15	الاجراءات وقواعد البيانات
العبارة12		Correlation Coefficient	1,000	,719**	,710**	,755**	,878**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
العبارة13		Correlation Coefficient	,719**	1,000	,503**	,671**	,809**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,009	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
العبارة14		Correlation Coefficient	,710**	,503**	1,000	,572**	,723**
		Sig. (2-tailed)	,000	,009	.	,002	,000
		N	26	26	26	26	26
العبارة15		Correlation Coefficient	,755**	,671**	,572**	1,000	,912**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	.	,000

		N	26	26	26	26	26
	الاجراءات وقواعد البيانات	Correlation Coefficient	,878**	,809**	,723**	,912**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	26	26	26	26	26

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة16	العبارة17	العبارة18	العبارة19	البنى التحتية التكنولوحيا
Spearman's rho	العبارة16	Correlation Coefficient	1,000	,804**	,541**	,363	,836**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,004	,068	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة17	Correlation Coefficient	,804**	1,000	,463*	,489*	,885**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,017	,011	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة18	Correlation Coefficient	,541**	,463*	1,000	,653**	,764**
		Sig. (2-tailed)	,004	,017	.	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة19	Correlation Coefficient	,363	,489*	,653**	1,000	,752**
		Sig. (2-tailed)	,068	,011	,000	.	,000
		N	26	26	26	26	26
	البنى التحتية التكنولوحيا	Correlation Coefficient	,836**	,885**	,764**	,752**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	26	26	26	26	26

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة20	العبارة21	العبارة22	العبارة23	تشخيص المعرفة
	العبارة20	Correlation Coefficient	1,000	,119	,186	,293	,512**
		Sig. (2-tailed)	.	,562	,363	,146	,007
		N	26	26	26	26	26
	العبارة21	Correlation Coefficient	,119	1,000	,286	,124	,411*
		Sig. (2-tailed)	,562	.	,156	,548	,037
		N	26	26	26	26	26
	العبارة22	Correlation Coefficient	,186	,286	1,000	,706**	,756**
		Sig. (2-tailed)	,363	,156	.	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة23	Correlation Coefficient	,293	,124	,706**	1,000	,836**
		Sig. (2-tailed)	,146	,548	,000	.	,000
		N	26	26	26	26	26
	تشخيص المعرفة	Correlation Coefficient	,512**	,411*	,756**	,836**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,007	,037	,000	,000	.
		N	26	26	26	26	26

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة24	العبارة25	العبارة26	العبارة27	توليد المعرفة
Spearman's rho	العبارة24	Correlation Coefficient	1,000	,726**	,609**	,391*	,952**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,001	,048	,000

		N	26	26	26	26	26
	العبارة25	Correlation Coefficient	,726**	1,000	,860**	,251	,821**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,216	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة26	Correlation Coefficient	,609**	,860**	1,000	,144	,733**
		Sig. (2-tailed)	,001	,000	.	,482	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة27	Correlation Coefficient	,391*	,251	,144	1,000	,430*
		Sig. (2-tailed)	,048	,216	,482	.	,028
		N	26	26	26	26	26
	توليد المعرفة	Correlation Coefficient	,952**	,821**	,733**	,430*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,028	.
		N	26	26	26	26	26

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة28	العبارة29	العبارة30	تخزين المعرفة
Spearman's rho	العبارة28	Correlation Coefficient	1,000	,192	,078	,647**
		Sig. (2-tailed)	.	,346	,704	,000
		N	26	26	26	26
	العبارة29	Correlation Coefficient	,192	1,000	,804**	,698**
		Sig. (2-tailed)	,346	.	,000	,000
		N	26	26	26	26
	العبارة30	Correlation Coefficient	,078	,804**	1,000	,716**
		Sig. (2-tailed)	,704	,000	.	,000
		N	26	26	26	26
	تخزين المعرفة	Correlation Coefficient	,647**	,698**	,716**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.
		N	26	26	26	26

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة31	العبارة32	العبارة33	العبارة34	توزيع المعرفة
Spearman's rho	العبارة31	Correlation Coefficient	1,000	,478*	,478*	,671**	,839**
		Sig. (2-tailed)	.	,014	,014	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة32	Correlation Coefficient	,478*	1,000	,808**	,683**	,713**
		Sig. (2-tailed)	,014	.	,000	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة33	Correlation Coefficient	,478*	,808**	1,000	,683**	,713**
		Sig. (2-tailed)	,014	,000	.	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة34	Correlation Coefficient	,671**	,683**	,683**	1,000	,829**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000
		N	26	26	26	26	26
	توزيع المعرفة	Correlation Coefficient	,839**	,713**	,713**	,829**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	26	26	26	26	26

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة35	العبارة36	العبارة37	العبارة38	تطبيق المعرفة
Spearman's rho	العبارة35	Correlation Coefficient	1,000	,551**	,684**	,682**	,739**
		Sig. (2-tailed)	.	,004	,000	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة36	Correlation Coefficient	,551**	1,000	,671**	,677**	,845**
		Sig. (2-tailed)	,004	.	,000	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة37	Correlation Coefficient	,684**	,671**	1,000	,677**	,868**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000
		N	26	26	26	26	26
	العبارة38	Correlation Coefficient	,682**	,677**	,677**	1,000	,754**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000
		N	26	26	26	26	26
	تطبيق المعرفة	Correlation Coefficient	,739**	,845**	,868**	,754**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	26	26	26	26	26

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الصنف

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	18	69,2	69,2	69,2
	انثى	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

الفئات العمرية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 25 سنة	1	3,8	3,8	3,8
	من 26 الى 35 سنة	7	26,9	26,9	30,8
	من 36 الى 45 سنة	18	69,2	69,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي او اقل	2	7,7	7,7	7,7
	جامعي	17	65,4	65,4	73,1
	دراسات عليا	6	23,1	23,1	96,2
	شهادات اخرى	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 5 سنوات	2	7,7	7,7	7,7
	من 5 الى 10 سنوات	4	15,4	15,4	23,1
	من 11 الى 15 سنة	8	30,8	30,8	53,8
	اكثر من 15 سنة	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

الوضعية الوظيفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائم	26	100,0	100,0	100,0

المركز الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اطار	22	84,6	84,6	84,6
	عون منفذ	3	11,5	11,5	96,2
	عون تحكم	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة1	26	0	4,19	,801
العبارة2	26	0	4,27	,604
العبارة3	26	0	4,38	,496
العبارة4	26	0	4,42	,578
الاجهزة والمعدات	26	0	4,3173	,48764

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة5	26	0	3,96	,774
العبارة6	26	0	4,00	,566
العبارة7	26	0	4,35	,629
مهارات الموارد البشرية	26	0	4,1026	,51441

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة8	26	0	4,04	,720
العبارة9	26	0	4,08	,484
العبارة10	26	0	4,23	,710
العبارة11	26	0	4,19	,694
البرمجيات والشبكات	26	0	4,1346	,50115

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة12	26	0	4,08	,628
العبارة13	26	0	4,12	,588
العبارة14	26	0	4,00	,693
العبارة15	26	0	4,12	,766
الاجراءات وقواعد البيانات	26	0	4,0769	,55574

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة16	26	0	4,27	,778
العبارة17	26	0	4,27	,724
العبارة18	26	0	4,42	,578
العبارة19	26	0	4,19	,634
البنى التحتية التكنولوحيا	26	0	4,2885	,54632

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة20	26	0	4,19	,491

العبارة21	26	0	4,00	,632
العبارة22	26	0	3,96	,528
العبارة23	26	0	3,92	,628
تشخيص المعرفة	26	0	4,0192	,39321

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة24	26	0	3,73	,724
العبارة25	26	0	3,88	,711
العبارة26	26	0	3,88	,653
العبارة27	26	0	4,12	,653
توليد المعرفة	26	0	3,9038	,52477

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة28	26	0	3,77	,765
العبارة29	26	0	4,27	,452
العبارة30	26	0	4,12	,588
تخزين المعرفة	26	0	4,0513	,41838

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة31	26	0	4,00	,566
العبارة32	26	0	4,04	,445
العبارة33	26	0	4,04	,445
العبارة34	26	0	4,04	,528
توزيع المعرفة	26	0	4,0288	,42028

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
العبارة35	26	0	4,00	,490
العبارة36	26	0	4,04	,599
العبارة37	26	0	4,04	,599
العبارة38	26	0	4,08	,484
تطبيق المعرفة	26	0	4,0385	,46740

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,314[a]	,099	,061	,33992

a. Predictors: (Constant), الاجهزة والمعدات

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,304	1	,304	2,629	,118[b]
	Residual	2,773	24	,116		
	Total	3,077	25			

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة
b. Predictors: (Constant), الاجهزة والمعدات

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	3,032	,606		5,008	,000
	الاجهزة والمعدات	,226	,139	,314	1,621	,118

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,521[a]	,271	,241	,30564

a. Predictors: (Constant), مهارات الموارد البشرية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,835	1	,835	8,936	,006[b]
	Residual	2,242	24	,093		
	Total	3,077	25			

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة
b. Predictors: (Constant), مهارات الموارد البشرية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,551	,491		5,193	,000
	مهارات الموارد البشرية	,355	,119	,521	2,989	,006

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,402[a]	,162	,127	,32785

a. Predictors: (Constant), البرمجيات والشبكات

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,497	1	,497	4,625	,042[b]
	Residual	2,580	24	,107		
	Total	3,077	25			

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة
b. Predictors: (Constant), البرمجيات والشبكات

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,845	,545		5,222	,000
	البرمجيات والشبكات	,281	,131	,402	2,150	,042

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,533[a]	,285	,255	,30285

a. Predictors: (Constant), الاجراءات وقواعد البيانات

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,876	1	,876	9,546	,005[b]
	Residual	2,201	24	,092		
	Total	3,077	25			

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة
b. Predictors: (Constant), الاجراءات وقواعد البيانات

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,635	,448		5,879	,000
	الاجراءات وقواعد البيانات	,337	,109	,533	3,090	,005

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,517[a]	,267	,236	,30658

a. Predictors: (Constant), البنى التحتية التكنولوحيا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,821	1	,821	8,734	,007[b]
	Residual	2,256	24	,094		
	Total	3,077	25			

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة
b. Predictors: (Constant), البنى التحتية التكنولوحيا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,586	,485		5,331	,000
	البنى التحتية التكنولوحيا	,332	,112	,517	2,955	,007

a. Dependent Variable: عمليات ادارة المعرفة

أولا: الكتب

1 .ابراهيم الخلوف الملكاوي، **ادارة المعرفة الممارسات والمفاهيم**، الطبعة الأولى، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2007.

2. ابراهيم سلطان، سونيا محمد البكري، **نظم المعلومات الادارية**، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2001.

3. ابراهيم سلطان، **نظم المعلومات المدارية، مدخل النظم**، بدون طبعة، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2005.

4. أحمد القطارية، **ادارة المعرفة** ، الطبعة الاولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان ، 2010.

5. احمد القطب وآخرون، **إدارة المعرفة والمعلومات**، الطبعة الأولى، دار الكتب الحديثة وجدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

6. أحمد خطيب، خالد الريحان، **إدارة المعرفة ونظم المعلومات**، الطبعة الأولى، دار جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2009.

7. ايمان فاصل السماريي، هيثم محمد الزعبي، **نظم المعلومات الادارية**، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الاردن، 2004.

8. ايمان فاضل السمرائي، عامر فندلجي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2002.

9 . بوحنية فوي، **الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

10. جمال يوسف بدير ،**اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات**، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الاردن،2012.

11. حسني عبد الرحمان الشيمي، **إدارة المعرفة (الراسمعرفية بديلا)**، دار الفجر للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، مصر، 2009.

12. حسين موسى قاسم البنا، نعمة عباس، **إستراتيجية التمكين المنتظم لتعزيز فعالية عمليات إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار الأرباح للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.

13. خضر مصباح اسماعيل الطيطي، **إدارة المعرفة للتحديثات و التقنيات والحلول**، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، 2010.

14. خضر مصباح الضحطي، **إدارة التكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الحامة للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2012.

15 . ريحي عليان مصطفى ،**إدارة المعرفة** ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان.

16. سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات المدارية وتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار المناجم ، عمان، الاردن، 2006.

صلاح الدين الكبسيي، **ادارة المعرفة**،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005.

17. سيد عليوة، **إدارة و تحليل و تفسير المعلومات**، الطبعة الأولى ، مكتبة جزيرة الورد للنشر والتوزيع، المنصورة مصر، 2012.

18. عامر ابراهيم قيدليجي و آخرون، **المدخل إلى إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان، الاردن، 2006.

19. عبد الرحمان توفيق، **منهج النظم وأساليب نظم المعلومات وقواعد البيانات**، الطبعة الثالثة، مركز الخبرات المهنية، مصر.

20. عبد الرحمان صباح، **نظم المعلومات المدارية**، بدون طبعة، دار الزهرة، عمان، الأردن، 1998.

21. عبد اللطيف محمود مطر، **ادارة المعرفة والمعلومات**، الطبعة الاولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان ، 2007 .

22. عدنان السوايكية، **دور نظم و تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن، 2011.

23. عدنان الشوايكية، **دور النظم وتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان،الاردن، 2011.

24. عصام نور الدين، **ادارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 13.

25. علاء طالب فرحان، اميرة الجناني، **إدارة المعرفة، إدارة معرفة الزبون**، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2009.

26. علي الشهرقاوي، **المجلة الادارية**، بدون طبعة ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2004.

27. عماد عبد الوهاب، **علم المعلومات**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.

28. عمر احمد همشري، **ادارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة** ، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2013.

29. فليح خلف حسن، **اقتصاد المعرفة**، الطبعة الأولى، دار جدار الكتاب العالمي للنشر و التوزيع ، الأردن، 2007.

30. كمال الدين الزهراوي، **مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية، القاهرة ،2002.

31. ليث عبد الله قهيوي، **إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية**، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.

32. محمد ابراهيم بدر، **تقنية نظم المعلومات**، الطبعة الاولى، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2012.

33. محمد صيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.

34. محمد عبد العظيم صبار، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2007.

35. محمد عواد الزيادات، **اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة** ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان الاردن.

36. مسعد عالي ياسين، **إدارة المعرفة المفاهيم و النظم والتقنيات**، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الاردن.

37. معالي فهمي حيدر، **نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، بدون طبعة، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2001.

38. ممدوح عبد العزيز، **الإدارة الإستراتيجية للمعرفة**، الطبعة الثانية ، بدون دار نشر، مصر، 2008.

39. منال محمد الكردي، **نظم المعلومات الادارية**، الطبعة الاولى، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2006.

40. نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة المفاهيم و العمليات**، طبعة الأولى، دار الوراق للنشر و التوزيع ، عمان، 2005.

41. نعيم ابراهيم الظاهر، **ادارة المعرفة**، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث، اربد، الأردن، 2009.

42. وصفي الكساسية، **تحسين الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى ، اليازوري، عمان، الاردن، 2011.

ثانيا: أطروحات الدكتوراه

1. طه حسين نووي، **التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتزراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، ، 2011.

ثالثا: رسائل الماجستير

1. اسماعيل سالم منصور ماضي، **دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.

2. دلال ستوح، **إدارة المعرفة و منظمات الأعمال بين الرؤية الإستراتيجية والمسار التطبيقي دراسة استقلالية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، جويلية 2007/2006.

3. سلوى محمد الشرفا، **دور ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجيستر، غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، 2008.

4. عبد العزيز سطحاوي، **دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، رسالة مقدمة ضمن مطلبات الحصول على شهادة الماجستر في علوم التسيير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2008.

5. غنية لالوس، **دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة الإدارية لحالة مجمع صيدال**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001- 2002.

رابعا: مذكرات الماستر

1. حاج حسان أمين، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية** ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر،2014- 2015.

2. سليماني منيرة، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة، الجزائر، 2012-2013.

3. مرسي هجيرة ، **ادارة المعرفة و اثرها على تمييز الاداء**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسة ،كلية علوم التسيير ،جامعة المدية ، 2014- 2015.

خامسا: المجلات

1. احمد علي، **مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة**، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، دمشق، 2012.

2. بركاني، **واقع ادارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية في ظل تحولات الاقتصاد المعرفي**، دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية مسيلة، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير و علوم تجارية، العدد 15، 2015.

3. ستار عباس الحمبري، أحمد كاظم بريس، **أثر تكنولوجيا المعلومات وجودة الفندقية دراسة لعينة الفنادق السياحية في محافظة كربلاء**، مجلة أهل البيت، العدد الرابع.

4. شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، **جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي كالشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الاردنية**، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 3، العدد 4، الاردن، 2009.

5. نعيمة حسن زروقي، **رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في ادارة المعرفة**، مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد 9، العدد الثاني، الرياض، 2004.

6. يسرى محمد حسين، **دور إدارة المعرفة في تحديد كفاءة اداء المنظمات الفندقية**، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 25، بغداد، 2010.

سادسا: المؤتمرات

1. احمد ذاوي السحروري، **اقتصاد المعرفة وأخلاقيات الأعمال في منظور اسلامي**، المؤتمر العلمي الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية ، كلية الحقوق، جامعة الزيتونة الاردنية، 2005.

سابعا :المواقع الالكترونية

1.http://fiamane.djaweb.dz/index.php2option=com.content&vieo=article&iol=67:048catid=128Ite mio=141

2 .http://Algerielcom.dz/?p=coil perso

3 .Graduate School of Business, University of Texas at Austin (2005), what is Knowledge Management? [Available at http://www.bus.utexas.edu/ kman/answers. htm#whatkm]

ثامنا المراجع الاجنبية

1 .Herbert Robinson, Government And knowledge for public puriat partnership well ,2010 .

2 .James DM keen, conference at the university of warmick , knowledge management capability and organisation performance ,