



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي بالوادي

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الموضوع

التغير الهيكلي و مساهمته في نجاح تطبيق إدارة المعرفة

دراسة حالة بريد الجزائر المديرية الولائية بالوادي

مذكرة مكملّة لنيّل شهادة الماجستير في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد
التطبيقي و إدارة المنظمات تخصص: اقتصاد و إدارة المعرفة و المعارف

تحت إشراف

أ.د غوفي عبد الحميد

من إعداد الطالب :

زلاسي سامر

اللجنة المناقشة :

الدكتور /داودي الطيب.....(جامعة بسكرة) رئيسا

الأستاذ الدكتور/غوفي عبد الحميد.....(جامعة بسكرة) مقرر

الدكتور /حميداتو محمد الناصر(المركز الجامعي بالوادي) عضوا مناقشا

الدكتور /موسي عبد الناصر.....(جامعة بسكرة) عضوا مناقشا

الأستاذ /دريدي بشير.....(المركز الجامعي بالوادي) عضوا خبيرا

الموسم الجامعي:2010م/2011م

الفهرس

v	ملخص الدراسة
أ	مقدمة العامة
02	الفصل الأول: مفاهيم أساسية لإدارة المعرفة في المنظمات
03	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المعرفة
03	المطلب الأول: مفهوم المعرفة
03	أولاً: العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة
05	ثانياً: تعريف المعرفة التنظيمية
07	ثالثاً: مقاربات في مفهوم المعرفة التنظيمية
08	المطلب الثاني: أنواع المعرفة التنظيمية و أهميتها في المنظمة
08	أولاً: أنواع المعرفة التنظيمية
10	ثانياً: الفرق بين المعرفة الضمنية و المعرفة الصريحة
11	ثالثاً: أهمية المعرفة في المنظمة
11	المطلب الثالث: خصائص و مصادر المعرفة التنظيمية
11	أولاً: خصائص المعرفة التنظيمية
13	ثانياً: مصادر المعرفة التنظيمية
14	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة
15	المطلب الأول: مفهوم إدارة المعرفة
15	أولاً: تعريف إدارة المعرفة
16	ثانياً: مقاربات في مفهوم إدارة المعرفة
18	ثالثاً: أهمية و أهداف إدارة المعرفة في المنظمة
21	المطلب الثاني: تطور إدارة المعرفة و خصائصها
21	أولاً: تطور نظام إدارة المعرفة
23	ثانياً: خصائص نظام إدارة المعرفة
24	المطلب الثالث: فجوة وخريطة المعرفة قياس إدارة المعرفة
24	أولاً: فجوة المعرفة في المنظمة
26	ثانياً: خريطة المعرفة في المنظمة
27	ثالثاً: قياس إدارة المعرفة في المنظمة
29	المبحث الثالث: عمليات و نماذج و تحديات إدارة المعرفة
29	المطلب الأول: عمليات إدارة المعرفة
32	أولاً: إبتكار المعرفة في المنظمة
38	ثانياً: خزن المعرفة في المنظمة
39	ثالثاً: توزيع المعرفة في المنظمة
40	رابعاً: تطبيق المعرفة في المنظمة
42	المطلب الثاني: نماذج إدارة المعرفة في المنظمة
42	أولاً: نموذج vincent (المنهج التسيري أو منهج الأهداف)
43	ثانياً: نموذج Marquardt
44	ثالثاً: نموذج wiig
45	المطلب الثالث: عقبات في تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات
45	أولاً : أسباب تردد المنظمات في توظيف إدارة المعرفة
46	ثانياً: الصعوبات المتعلقة بإدارة المعرفة
47	ثالثاً: أخطاء في تطبيق إدارة المعرفة
49	خلاصة الفصل الأول

50	الفصل الثاني: التغيير الهيكلي التنظيمي
52	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الهيكل التنظيمي
52	المطلب الأول: مفهوم الهيكل التنظيمي
53	أولاً: تعريف الهيكل التنظيمي
54	ثانياً: أنواع الهياكل التنظيمية
55	ثالثاً: نماذج الهياكل التنظيمية
57	رابعاً: أهمية الهيكل التنظيمي في المنظمة
58	المطلب الثاني: مكونات ومبادئ تصميم الهيكل التنظيمي وخصائصه
58	أولاً: مكونات مبادئ تصميم الهيكل التنظيمي
60	ثانياً: خصائص الهيكل التنظيمي
64	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول التغيير الهيكلي
64	المطلب الأول: التغيير في المنظمة
64	أولاً: مفهوم التغيير في المنظمة
67	ثانياً: إدارة التغيير في المنظمة
72	ثالثاً: مقاومة التغيير في المنظمة
74	المطلب الثاني: مفهوم تغيير الهيكل التنظيمي
74	أولاً: تعريف التغيير الهيكلي التنظيمي
76	ثانياً: أهمية و أنماط التغيير الهيكلي التنظيمي
79	المبحث الثالث: تغيير الهيكل التنظيمي و إدارة المعرفة
79	المطلب الأول: الاتصال التنظيمي
79	أولاً: مفهوم الاتصال التنظيمي
85	ثانياً: أثر الاتصال التنظيمي على عمليات إدارة المعرفة
88	المطلب الثاني: تصميم العمل في المنظمة
88	أولاً: مفهوم تصميم العمل في المنظمة
96	ثانياً: أثر تصميم العمل في المنظمة على عمليات إدارة المعرفة
98	المطلب الثالث: القيادة في المنظمة
98	أولاً: مفهوم القيادة في المنظمة
102	ثانياً: أثر نمط القيادة التنظيمية على عمليات إدارة المعرفة
106	خلاصة الفصل الثاني
108	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لمساهمة التغيير الهيكلي في نجاح تطبيق إدارة المعرفة
110	المبحث الأول: تقديم لبريد الجزائر المديرية الولائية بالوادي
110	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بريد الجزائر
110	أولاً: تعريف بمنظمة بريد الجزائر
112	ثانياً: مهام منظمة بريد الجزائر
112	ثالثاً: خدمات بريد الجزائر
113	المطلب الثاني: الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالوادي
113	أولاً: موقع و هيكل المديرية الولائية لبريد الجزائر بالوادي
116	ثانياً: مهام المصالح الإدارية في هيكل المديرية الولائية لبريد الجزائر
119	ثالثاً: الامكانيات المادية و البشرية للمديرية الولائية لبريد الجزائر بالوادي
120	المبحث الثاني: خصائص عينة الدراسة و أدوات تحليل البيانات
120	المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية
120	أولاً: مجتمع و عينة الدراسة الميدانية
121	ثانياً: أداة الدراسة و طريقة العمل الميداني

124	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
129	المطلب الثالث: الاساليب الاحصائية المستعملة
129	المبحث الثالث: تحليل فقرات الدراسة
129	المطلب الأول: تحليل اتجاه الافراد نحو فقرات محور الاتصال التنظيمي
133	المطلب الثاني: تحليل اتجاه الافراد نحو فقرات محور تصميم العمل في المنظمة
137	المطلب الثالث: تحليل اتجاه الافراد نحو فقرات محور نمط القيادة في المنظمة
141	المبحث الرابع: تحليل العلاقات و اختبار فرضيات الدراسة
141	المطلب الأول: تحليل العلاقات
141	اولا: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
144	ثانيا: حساب معامل الارتباط الخطي لبرسون بين محاور الدراسة
145	المطلب الثاني: معاملات الارتباط
145	اولا: الجنس (اختبار (INDEPENDENT SAMPLE T-TEST
146	ثانيا: اختبار تحليل التباين ANOVA لمتغيرات الدراسة تبعا للعمر
148	ثالثا: اختبار تحليل التباين ANOVA لمتغيرات الدراسة تبعا للخبرة
149	رابعا: اختبار تحليل التباين ANOVA لمتغيرات الدراسة تبعا للوظيفة
150	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية و الفرضية الرئيسية
150	اولا: اختبار الفرضيات الفرعية
155	ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية
156	خلاصة الفصل الثالث
159	الخاتمة العامة
165	قائمة المراجع
174	الملاحق
179	قائمة الجداول
180	قائمة الاشكال
181	محتوى البحث