

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات إدارة المعرفة

♦ دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ♦

إشراف الدكتور:

♦ أ.د: أحمد بن خليفة

إعداد الطلبة:

♦ أبو نضال بن حسين

♦ الساسي دريدي

♦ عثمان نسيب

♦ رشيد حسان

اللجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أ.د عبد الحكيم شاهد
مشرفا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أ.د أحمد بن خليفة
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	د أمين عزري

الموسم الجامعي: 2024/2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات إدارة المعرفة

♦ دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ♦

إشراف الدكتور:

♦ أ.د: أحمد بن خليفة

إعداد الطلبة:

♦ أبو نضال بن حسين

♦ الساسي دريدي

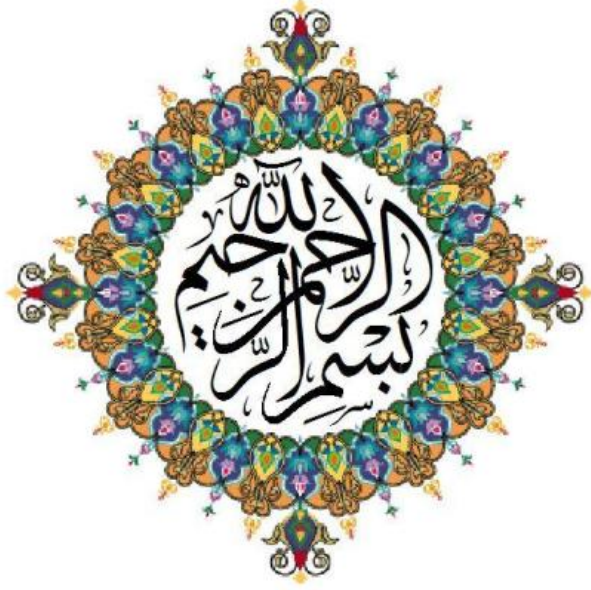
♦ عثمان نسيب

♦ رشيد حسان

اللجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أ.د عبد الحكيم شاهد
مشرفا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أ.د أحمد بن خليفة
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	د أمين عزري

الموسم الجامعي: 2024/2023



﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا

الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

(سورة المجادلة: آية "11")



الإهداء

الإهداء

إلى المعلم الأول .. معلم البشرية .. محمد صلى الله عليه وسلم

إلى مروح والدي الطاهرة .. رحمة الله عليه

إلى مروح القلب .. والدتي الحبيبة حفظها الله

إلى نزوجتي الغالية .. رمز التضحية والفداء حفظها الله

إلى أولادي مرهف وغيث .. فلذات قلبي حفظهم الله

إلى أخوتي وأخواتي الأعزاء .. سند حياتي حفظهم الله

إلى مروح أخي الأكبر .. رحمه الله عليه

إلى أبناء أخوتي وأخواتي .. حفظهم الله

إلى ابن أختي آدم .. وفقه الله في مشواره

إلى مشرف هذه الرسالة .. الدكتور أحمد بن خليفة حفظه الله

إلى اللجنة المناقشة .. حفظهم الله.

إلى الاساتذة المحترمين وجميع الأصدقاء والنزلاء .. حفظهم الله

إليهم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

أبو نضال بن حسين

الإهداء

وأخردعوهم أن الحمد لله رب العالمين
بنعمته تتم الصالحات ، وبكرمه نتجاوز الصعاب
الحمد لله وبلطفه نمشي على الدروب العسيرة
الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي بعد الجهد والمحاولة للوصول إلى هنا
ها أنا على باب التخرج اليوم
إلى من كلفه الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار
إلى من احمل اسمه بكل افتخار.. أبي الغالي أدامه الله ذخري
إلى التي رأيتي بقلبي قبل عينيها وحضنتني أحشاؤها قبل يديها
إلى من جعلت الجنة تحت قدميهاأمي الغالبة حفظها الله
أهديكم اليوم فرحة نجاحي وتخرجي التي انتظرتموها لسنوات
إلى من عرفت معهم معنى الحياة ، إلى انسي وقربي ، إلى من معهم عرفت نفسي إخواني
عبد الرؤوف وزوجته وجينان ودانيا بناته
إلى روح خالد الطاهرة.... رحمت الله عليه
وصهيب و م .مختار و عباس نجاحه في البكالوريا واختي لوجين نجاحها فالتعليم الابتدائي .
إلى كتفي الثابت حين أميل أنا ، ويميل راسي وحين يميل العالم كله بي
زوجتي العزيزة
إلى من مهدا خطوات مسيرتي، ومن شجعني وواصل عطائه دون مقابل
إلى من كان واقف خلفي مثل ظلا مهما كثرة تخبطاتي
هاجر اسماء بشير ابراهيم عبدالله عبد الباسط حمزه م الطاهر
إلى ابني أميري محمد تميم وابنتي اميرتي تسنيم فأنتما مني كروحي بل أنتما منها أحب وأنتما
للعين عين وأنتما للقلب قلب .
إلى رفاق الخطوة الأولى والأخيرة ، إلى كل أصدقاء الدرب والدراسة ورفاق الطفولة
كل باسمه
إلى كل الأهل والأقارب وكل من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلبي
ولكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق ممتناً لكم جميعاً
إليكم اهدي ثمرة جهدي المتواضع

الإهداء

إلى الإمام الأعظم والسيد الأكرم إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ..إلى نبي الرحمة ونور العالمين

أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من نبض قلبها بين ضلوعي إلى آية العطاء، الملاك الطاهر مدرستي الأولى إلى نبع الحنان وجسر الأمان إلى من سهرت الليالي بقربي، إلى من فكرت في مستقبلي. وبدعوته بلغت أمني يأحن وأعطف

إحساس عرفته في حياتي

راجي الله تعالى أن أنال رضاكي ولا أوفيه حقه مهما حاولت جاهدا.

أمي الغالية حفظها الله

إلى السراج المنير الذي أنار لي دربي إلى من سعى وشقي لأنعم بالراحة والهناء، إلى رمز التضحية والحب والوفاء إلى معلمي الأول ومثلي في هذه الحياة إلى الانسان الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة

بكل شجاعة وشموخ وكبرياء وشد على يدي

حتى وصلت إلى ما أصبو إليه.

أبي العزيز

إلى من ساندوني في طريقي خطوة بخطوة حتى وضعت أقدامي على أول درجات النجاح إلى سندي

وقوتي وملاذي بعد الله ..إلى بسمتي وفرحتي وألوان حياتي الزاهية ..إلى من يلهج بذكراهم قلبي

..ولأنكم معي لا أخشى الدهر.

إخوتي أخواتي

إلى من كان فرحتي في السراء وعوني في الضراء إلى من كلامهم دعاء و بسمتهم دواء، ورمزا للوفاء إلى

من أحببتهم وأحبوني

زوجتي الغالية و أولادي (محمد العروسي و أنس)

إلى من أشرح صدري عند رفقتهم وإلى من رافقوني طيلة الدرب وإلى من جمعني معهم مقاعد

الدراسة ..إلى من سطرت معهم على جدار الزمن أجمل وأحلى الذكريات إلى أهل الوفاء ومنبع

الإخاء ورصيدي في الحياة .

أصدقائي الأوفياء

إلى الشموع التي أنارت لنا طريق المعرفة والعلم إلى كل من علمني حرفا حتى وصلت إلى هذه المرتبة

من العلم إلى الذين حملوا في أعناقهم رسالة التدريس والخدمة الإنسانية.

أساتذتي الأفاضل

عثمان نسيب

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا في إتمام هذا العمل
ليخرج إلى النور في شكل مذكرة
هي ثمرة مشوارنا الدراسي الطويل
نهديها إلى أعلى ما لدينا
من أعطونا الحب بلا حدود
ودفعونا إلى مقر الحياة بلا قيود
لنواجه تقلبات الظهر بكل ثقة و صمود
إلى من زرعوا درينا أنغاما وورود
فليرعاكم الله الواحد المعبود
إلى رمز تفاؤلنا وقوتنا
إخوتي وأخواتي إلى كل أصدقائنا
ولكل من ساعدنا من قريب أو بعيد
إليكم اهدي ثمرة جهدي المتواضع

شكر و عرفان

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله المحي القيوم أولا وأخيرا وامثالا لقوله صلى الله عليه وسلم:

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

توجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذ الدكتور "احمد بن خليفة" الذي
تكرم بقبوله الأشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح.

كما لا يفوتنا ان نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين

على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر الى كل من درسنا من أساتذة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمه محضر بالوادي

والى كل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي وجزاهم الله كل خير.

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب او من بعيد

ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم انه قريب مجيب

الملخص:

نهدف من خلال دراستنا الى كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم توزيع استبانة متناسقة ومتجانسة بأحكام لفحص متغيرات الدراسة، على عينة مكونة من (45) موظفاً وموظفة بغض النظر عن مستوياتهم في المؤسسة ينشطون بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، جاءت كالتالي حيث بلغ عدد الاستبانات الصالحة لتحليل (40) استبانة و(03) استبانات ملغات وايضا استبانتين غير مسترجعتين، ولتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS-V21 وبعد تقدير النموذج القياسي توصلت الدراسة الى العديد من النتائج ابرزها وجود علاقة ارتباط واثر معنوي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، اكتساب وتوليد المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

Abstract:

This study aims to examine the potential contribution of information and communication technology (ICT) to enhancing knowledge management processes within Algerian Telecommunication Company in El Oued. To achieve this objective, a carefully structured and homogeneous questionnaire was distributed among a sample of 45 employees, spanning various hierarchical levels within the organization. Out of the total distributed questionnaires, 40 were deemed suitable for analysis, while 3 were incomplete and 2 were not returned. Data analysis and hypothesis testing were conducted using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS-V21). Upon modeling, the study identifies significant correlations and impacts between ICT and knowledge management processes.

Keywords:

Knowledge management, knowledge acquisition, knowledge generation, knowledge storage, knowledge dissemination, knowledge application, information and communication technology.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الاهداء
	شكر وعرقان
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	قائمة الملاحق
أ - ج	المقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة	
2	تمهيد الفصل الاول
3	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
5 - 3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها
8 - 6	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10 - 8	المطلب الثالث: مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	المبحث الثاني: ماهية إدارة المعرفة
13 - 11	المطلب الأول: مفهوم المعرفة وأنواعها ومصادرها
16 - 13	المطلب الثاني: مفهوم إدارة المعرفة وأهدافها وأهميتها
22 - 16	المطلب الثالث: مداخل ونماذج إدارة المعرفة
35 - 23	المطلب الرابع: استراتيجيات وعمليات إدارة المعرفة

35	المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعمليات إدارة المعرفة والدراسات السابقة
38 – 35	المطلب الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإدارة المعرفة
51 – 39	المطلب الثاني: الدراسات السابقة
55 – 52	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
56	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	
58	تمهيد الفصل الثاني
59	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي
61 – 59	المطلب الأول: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر
61	المطلب الثاني: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
62	المطلب الثالث: المديرية العملياتية للاتصالات بالوادي
64	المبحث الثاني: عرض النتائج وتحليل خصائص عينة الدراسة
67 – 64	المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
83 – 65	المطلب الثاني: دراسة نتائج الدراسة
84	خلاصة الفصل الثاني
88 – 86	الخاتمة
97 - 90	قائمة المراجع
114 - 99	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
8	الفرق بين الإنترنت والإكسترنات والانترنت	01.01
12	مقارنة بين المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرية	02.01
24	أوجه الاختلاف بين استراتيجية الترميز والاستراتيجية الشخصية	03.01
26	العمليات المعرفية عند Verna Allee	04.01
53-52	أوجه التشابه بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة	05.01
54-53	أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة	06.01
65	النتائج الإحصائية للاستثمارات الاستبتيان الموزعة	01.02
66	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة	02.02
67	توزيع العينة حسب متغير الجنس	03.02
68	توزيع العينة حسب متغير العمر	04.02
69	توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي	05.02
70	توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية	06.02
71	توزيع العينة حسب متغير المصلحة الحالية	07.02
72	اتجاهات اجابات العينة حول عملية اكتساب وتوليد المعرفة	08.02
73	اتجاهات اجابات العينة حول عملية تخزين المعرفة	09.02
74	اتجاهات اجابات العينة حول عملية نشر المعرفة	10.02
75	اتجاهات اجابات العينة حول عملية تطبيق المعرفة	11.02
76	اتجاهات اجابات العينة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	12.02
78	معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	13.02

79	معامل الارتباط بين عملية اكتساب وتوليد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	14.02
80	معامل الارتباط بين عملية تخزين المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	15.02
81	معامل الارتباط بين عملية نشر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	16.02
82	معامل الارتباط بين عملية تطبيق المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	17.02

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
ج	نموذج الدراسة	01.01
17	هرم القيمة القائم على المعرفة	01.02
19	نموذج إدارة المعرفة عند Duffy	02.02
20	نموذج موئل	03.02
21	نموذج البنك الكندي التجاري	04.02
22	نموذج wiig	05.02
27	العمليات المعرفية لـ Call Center	06.02
27	العمليات المعرفية عند Jan Watson	07.02
28	العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة	08.02
29	مصادر الحصول على المعرفة	09.02
31	نموذج SECI	10.02
63	الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية بالوادي لاتصالات الجزائر	01.03
67	توزيع العينة حسب الجنس	02.03

68	توزيع العينة حسب العمر	03.03
69	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	04.03
70	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	05.03
71	توزيع العينة حسب المصلحة الحالية	06.03

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
101-99	استمارة الاستبيان الموجهة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	01
102	طلب تسهيل الحصول على معلومات (الموافقة)	02
114-103	مخرجات SPSS_V21	03

المقدمة

توطئة:

في ظل التغيرات السريعة التي تشهدها بيئة الأعمال بسبب التطورات السريعة في المجال المعرفي والتكنولوجي وفي العديد من المجالات الأخرى أدت إلى زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات، خصوصا مع بروز مصطلح الاقتصاد المعرفي الصريح في الاكتساب والخرن والنشر والتطبيق، تضاعف قيمة البيانات والمعلومات وتوظيفها في مساندة إدارة المعرفة، والاقتصاد المعرفي الذي يتضخم شأنه، ومساحته بشكل استثنائي خلال السنوات الأخيرة بفضل الإمكانيات الغير المحدودة لتقنيات المعلومات والاتصالات المتقدمة ITC التي مكنت شبكة الإنترنت العنكبوتية من اكتساح العالم وتغطية مجالاتها الاقتصادية والعلمية والإعلامية والثقافية، واندمجت بكل العمليات الإنتاجية الجارية، وكل الأعمال والتعاملات التجارية، وترجمتها إلى أعمال تجارية إلكترونية تسير بشكل حالي وفعال، وحلت المكاتب الافتراضية الصغيرة والنشطة والتي تتعامل عبر هذه الشبكة العالمية خليفا متقدما للمؤسسات الضخمة المتطورة التي كانت تستند بشكل كبير من العمال والإداريين الذين يتعاملون بالوثائق والمستندات الورقية والعمل القديم، فإن استخدام هذه التقنيات المتطورة ITC إضافة إلى الاتصالات المتطورة Communication لتكون ITC تعمل على تغيير هيكله المؤسسات أي وجود تغيير مادي في جوهر الإدارة ومفهومها القديم وتحويلها إلى مستوى راقى في مشاركة المعلومات والمعرفة وتبادلها بما ينشئ ثقافة مؤسسته استراتيجية مرنة وذكية تواكب هذه المعطيات الغنية والسريعة لهذه التقنيات، وبالتالي فاستخدام الاستراتيجيات لتقنيات المعلومات في أعمالها لا بد أن يدعم فعاليتها الاقتصادية وأداء المؤسسة وإنجازها، كما أنها تمكن المؤسسة من الحصول على الميزة التنافسية، ولاسيما على المنافسين المباشرين في جميع المجالات الاقتصادية، فعندما تدخل الاستراتيجية وتدعم بتقنيات المعلومات وبعض الموارد والقدرات فإن المؤسسة تتمكن من الحصول على الميزة التنافسية المستدامة.

إشكالية الدراسة:

استنادا على ما سبق ذكره فان الإشكالية التي سنحاول الإجابة عنها في هذه الدراسة تتمحور حول ما يلي::

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة

محل الدراسة ؟

الأسئلة الفرعية:

لمناقشة وتحليل إشكالية الدراسة، وتأسيس الإطار النظري نطرح مجموعة من التساؤلات

الفرعية التي تساعد في الإلمام بحيثيات الاشكال الرئيسي المطروح وتتمثل في:

• كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب وتوليد المعرفة بالمؤسسة محل

الدراسة ؟

- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تخزين المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة ؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشر المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة ؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة ؟

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوي 5% بين تكامل عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5% بين عملية اكتساب وتوليد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5% بين عملية تخزين المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5% بين عملية نشر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5% بين عملية تطبيق المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

أهداف الدراسة :

ان الاهداف التي نرغب في الوصول إليها من خلال دراستنا هي

- الهدف الرئيسي هو تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مساندة ودعم عمليات إدارة المعرفة،

- تقديم إطار مفاهيمي يحدد المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات ادارة المعرفة.
- دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين تحسين عمليات ادارة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

- دراسة مستوى استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة لاقتراح حلول وتوصيات للوكالة مما يسمح بأداء مهامها على أحسن وجه لتحقيق أهدافها.

أهمية الدراسة:

تركز أهمية دراستنا في:

أهمية الدراسة من خلال حداثة الموضوع وضرورة الاهتمام بتحقيق عمليات ادارة المعرفة في المؤسسة، أي أن الدراسة تسعى إلى إبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات ادارة المعرفة . من الناحية النظرية هذه الدراسة تساهم في الدراسات المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات ادارة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة . أما من الجانب التطبيقي، فتساعد هذه الدراسة على اتخاذ القرارات في معرفة العوامل التي تؤدي إلى تحسين عمليات ادارة المعرفة عند استخدام مجالات ومكونات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة الى مساعدتهم في معرفة نوعية وأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يجب استخدامها في رفع مستويات العمال بالمؤسسة محل الدراسة .

مبررات اختيار الدراسة:

- يوجد عدة أسباب من المبررات التي آلت بنا إلى اختيار هذه الدراسة دون غيرها من الدراسات يسعنا الذكر منها : وجود علاقة بين الدراسة وميدان التخصص ومجال البحث.
- أهمية الدراسة بالنسبة للطلبة، ومدى اهتمام المفكرين والباحثين بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة وعمليات إدارة المعرفة من جهة ثانية.
- القيمة الفكرية والعلمية والإضافة التي تقدمها هاته الدراسة للمؤسسة، المحيط الاقتصادي والاجتماعي .
- حداثة الموضوع وشرح الدراسات والأبحاث التي تناولتها خاصة ما تعلق بالمؤسسة محل الدراسة.

نطاق الدراسة:

- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على تحليل دور تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وعمليات ادارة المعرفة من خلال مداخل، نماذج، استراتيجيات.
- الحدود المكانية: أجريت الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.
- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في الفترة من 01 فيفري إلى 31 ماي من سنة 2024.

- الحدود البشرية: اختصرت الدراسة على عمال وإطارات وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة وتحقيقا لأهدافها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف الظاهرة وبيوض خصائصها، وذلك لتوظيف متغيرات الدراسة والوقوف عند دلالاتها، في تفسير العلاقة والترابط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة وأهدافها وأهميتها.

أما الأدوات المستخدمة في الدراسة، فاعتمدت على أدوات جمع المعطيات والمتمثلة في الاستبيان، وأدوات التحليل الإحصائي؛ والمتمثلة في البرنامج الإحصائي SPSS_V21 التحليل البيانات وقياس أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

صعوبات الدراسة:

- لا يخلو أي عمل بحثي من الصعوبات ومن أبرز الصعوبات التي وجهتنا نذكر منها:
- قلة الدراسات التي تعالج المتغيرين معا (تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة).
- صعوبة تحديد متغيرات الدراسة لتداخلها مع العديد من المواضيع.
- الجهد المستغرق في استرداد البيانات.
- صعوبة فهم بعض عبارات الاستبيان من طرف موظفي المؤسسة.
- تأخر الإجابة على الاستبيان من طرف الموظفين نظرا لكثرة انشغالهم وارتباطاتهم.

هيكل وخطة البحث:

للإجابة على الاشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة قسمنا الدراسة إلى فصلين؛ وهذا وفقا لطريقة: IMRAD

في الفصل الأول: تم التطرق إلى الاطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك عمليات إدارة المعرفة ثم العلاقة بينهما من خلال دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات إدارة المعرفة.

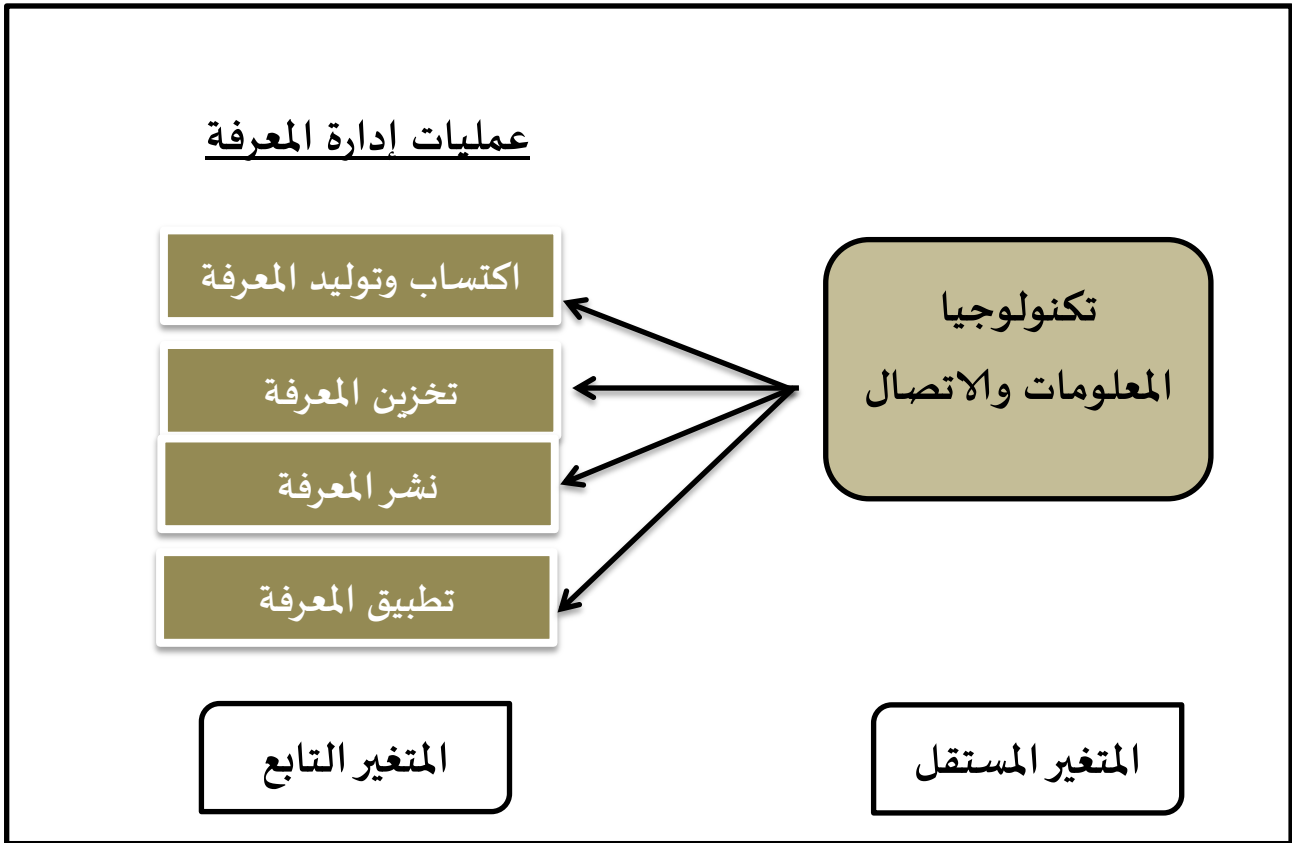
أما الفصل الثاني: فقد خصص للإطار التطبيقي حيث كانت مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي محل الدراسة، وتم فيه توضيح الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، من خلال

تحديد مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات النموذج، الأساليب الاحصائية المستخدمة في التحليل. ثم عرض نتائج التحليل ومناقشتها.

نموذج الدراسة:

للوصول إلى أهداف الدراسة المحددة وتحقيق الغرض منها في تحديد أهمية المتغيرات المستقلة بالنسبة للمتغير التابع، فقد تم تصميم نموذج خاص بالدراسة تمثل في:

الشكل رقم (01.01) نموذج الدراسة



الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

تمهيد

يعتبر موضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات إدارة المعرفة من المواضيع التي لاقت رواجاً كبيراً خاصة في وقتنا الحالي لأن المعرفة تعتبر من أهم موارد المؤسسة لذلك تسعى المؤسسات وراء مشاركة المعرفة التي بحوزتها بين أفرادها للوصول إلى معارف جديدة، وانا عمليات ادارة المعرفة تكون وفق عمليات اتصالها تتطلب وسائل اتصال حديثة فالأحدث تساعد على تبادل المعرفة بين الأفراد، وللوصول إلى أهدافنا لدى ركز الباحثين على دراسة المحددات وأبعاد هذا الأخير وما قد يترتب عليه من نتائج تؤثر على مستقبل المؤسسة ولتوضيح بشكل مفصل في الموضوع سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف أكثر على مفهوم التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث موضحة بالشكل الآتي:

المبحث الأول: تمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مفاهيمها ومكوناتها بالإضافة إلى أهميتها

المبحث الثاني: تمثل في مفهوم المعرفة أنواعها ومصادرها كما تطرقنا أيضاً إلى مفهوم وأهمية وأهداف إدارة المعرفة ومدخلها ونماذجها وكذلك استراتيجيات وعمليات إدارة المعرفة

المبحث الثالث: تمثل في علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعمليات إدارة المعرفة والدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

عرف العالم في بداية الألفية الثالثة تحولات وتطورات هائلة وسريعة جعلت من التكنولوجيا الحديثة وإدارتها وشبكات الاتصالات والتقنيات الجديدة مفاتيح رئيسية ومداخل منهجية لعصر المعلوماتية والمعارف الشاملة التي تتيح فرصة استجابة المنظمات، لدى أصبح من الضروري مواكبتها من أجل المحافظة على مكانتها السوقية وتعزيز ميزتها التنافسية

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى أهميتها.

الفرع الأول - مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تباينت التعاريف المقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل العديد من الكتاب

والباحثين والمفكرين نظرا لاختلاف آرائهم والزوايا التي تم معالجة هذا الموضوع من خلالها، وللإلمام أكثر واستيعاب مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان من الضروري التطرق إلى المصطلحات المرتبطة بها على غرار المعلومات والتكنولوجيا وكذلك الاتصال.

✓ **المعلومات:** كلمة معلومات مشتقة من "علم" Inform وهي عبارة عن بيانات Data تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود الى صناعة القرارات وأخذها.¹

✓ **التكنولوجيا:** كلمة تكنولوجيا من أصل يوناني وتترتب من عنصرين Tecno تعني الفن أو الصناعة

وكلمة Logos وتعني الدراسة أو العلم، وهذا ما يعني أن التكنولوجيا مفادها صناعة العلم أو الفن.²

✓ **الاتصال:** هي العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات والتوجيهات كالأفكار كما شبهها من شخص لآخر أو من مجموعة لأخرى، وهي عملية يتم عن طريقها احداث التفاعل بين الافراد.³

✓ **تكنولوجيا المعلومات:** هي مجموعة أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها وتوزيعها وتمثل أيضا الجانب التقني لنظام المعلومات والبيدليل لتسميته.⁴

¹ ربيعي مصطفى عليان، ايمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004، ص20.

² وليد عودة الهمشري، عقود نقل التكنولوجيا، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009، ص22.

³ سيد سالم عرفة، الاتصالات التسويقية، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011، ص15.

⁴ غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص16.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

✓ **تكنولوجيا الاتصال:** يعبر عنها بمجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استخدام المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها أو نقلها بشكل الكتروني سواء كانت نص أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب.¹

أما فيما يخص التعاريف المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر على سبيل الذكر لا الحصر منها ما يلي:

✓ **تعرف على أنها:** تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة.²

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب هذا التعريف مجمل الوسائل المستخدمة في بناء نظم معالجة المعلومات من خلال مجموع العاملين والمعدات والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات التي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات داخل المؤسسة.

✓ **كما تعرف أيضا على أنها:** "عبارة عن تلك الأنظمة والأجهزة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لإيصال المعلومات وتقديمها إلى الجهات المستفيدة بأقل جهد وأسرع وقت وأيسر السبل".³ في هذا التعريف تم التركيز على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعني استخدام الأجهزة والوسائل بالارتكاز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال توفير ومعالجة البيانات بكل أشكالها وتوزيعها وتقديمها وعرضها وإيصالها بسرعة وبأقل جهد وذلك الكترونيا وبأيسر الطرق.

✓ **كما تعرف أيضا أنها:** "جعل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلياً أي توصيلها إلى العاملين والمجتمعات".⁴

إن هذا التعريف ركز على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعني استعمال واستخدام المعارف والخبرات ومختلف الوسائل والأجهزة والأدوات المادية والتنظيمية والإدارية في جمع المعلومات

¹ خديجة فرحي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من الميزة التنافسية المصرفية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد، جامعة أم البواقي، 2011-2012، ص 80.

² سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج لمنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 85.

³ عطا الله الحسينان، مدى مواكبة المدققين الداخليين لمتطلبات تكنولوجيا معلومات أنظمة الرقابة الداخلية في شركات المساهمة العامة الأردنية، مجلة المنارة، المجلد 14، العدد 1، الأردن، 2008، ص 232.

⁴ حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال (المفهوم والتطور)، أبحاث المؤتمر الدولي للإعلام الجديد تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين، يومي 7-9 أفريل، 2009، ص 417.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

ومعالجتها وتخزينها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها، واسترجاعها ونشرها والعمل على إيصالها إلى مختلف المتعاملين سواء كان العاملين أو المجتمع.

من خلال التعاريف المقدمة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجمل الوسائل والأجهزة والأدوات والاختراعات المستخدمة في إنتاج المعلومات، من حواسيب وبرمجيات وشبكات اتصال وقواعد البيانات، من خلال معالجتها وتخزينها وبثها وتبادلها، وتحميل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب وتقديمها إلى الجهات المستفيدة في الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة لاتخاذ قرار معين.

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

من خلال اجتهدنا وأطلعنا على المراجع نذكر على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي

✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

✓ زيادة قدرة الافراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الافراد لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الافراد المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوههم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم، وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين الافراد، المجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال

الوصول إلى المعلومات والشفافية.¹

✓ تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية المهارات العلمية والحياتية للطلبة.²

¹ خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 234.

² وسام بلكردي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة الموارد البشرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير الأكاديمي، تخصص علوم التسيير، جامعة جيجل، 2018-2019، ص 26.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خلال اجتهدنا وأطلعنا على المراجع نذكر على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي:

الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات: تتمثل فيما يلي¹:

1- المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات): ويمكن تسميتها أيضا بالتجهيزات، وتشمل الحواسيب الالكترونية، والأجزاء المادية، وأجهزة الفاكس والتلكس، والتي هي مع تماس مباشر مع للبيانات، وتحديث ومراجعة المعلومات المخزونة ومعالجتها واسترجاعها.

2- البرمجيات: تعد البرمجيات الوسيلة المساعدة للأجهزة والمعدات في أداء عملها، وهي مجموعة من الأوامر تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة، وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات إلى أفراد مؤهلين للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها.

3- التطبيقات: وتمثل الجانب العملي لتكنولوجيا المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشكلات التي تواجه إدارة المنظمة، وهي تستخدم تقنيات عديدة إضافة إلى الحواسيب لغرض خزن، وجمع، ومعالجة، ونشر المعلومات.

4- الموارد البشرية: وتتمثل بأنواع القوى العاملة في تكنولوجيا المعلومات بدءا من المدراء، ومرورا بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع للبيانات، وتحليلها، ومصممي البرامج، ومشغلي الأجهزة والمعدات، وانتهاء بعمال الصيانة سواء ما يتعلق منها بصيانة البرامج أم صيانة الأجهزة، إذ تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير على الفكر البشري مما يكسبها أهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية.

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا الاتصال²

لقد واكب تطور الحاسب الآلي تطور القدرات الاتصالية من بلد لآخر ومن قارة لأخرى، ففي عصر المعلومات أصبح الاتصال ونقل المعلومات يتم عبر الأقمار الصناعية في لمح البصر، وتتمثل أهم أجهزة ومكونات تكنولوجيا الاتصال في التلكس والذي بدأ العمل به منذ سنة 1930، الفيديوتكس وهو وسيلة لغرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفاز، الهاتف

¹ براخلية سهام، بوداود مريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، رسالة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي، تخصص علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2021-2022، ص 11-12.

² سهام عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، 2012-2013، ص 09.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

الثابت والنقال، الفاكس، وسائط الاتصال السلكية وهي مجموعة من الأسلاك المعزولة عن بعضها البعض بصورة متوازية توضع معا في غلاف واحد لنقل كميات ضخمة من للبيانات المقروءة آليا ويتم تداولها بأجهزة الحواسيب، وسائط الاتصال اللاسلكية والتي ترسل الإشارات من خلال الهواء أو الفضاء من دون أن تكون مرتبطة بأي نوع من الأسلاك أو الوسائط السلكية، ولقد شاع استخدام هذا النوع من الاتصالات كبديل للربط بالأسلاك ومنها الأقمار الصناعية.

الفرع الثالث: شبكات الاتصال

تعرف الشبكات بأنها مجموعة من الحاسبات تنتظم معا وترتبط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، فهي تشكل نظاما قد يكون محليا، كما يتسع ليغطي منطقة أو أكثر.¹

ومن ابرز أنواعها نذكر على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي:

1- أنواع الشبكات من حيث التغطية الجغرافية:

1.1- الشبكات المحلية LAN: وهي تربط بين عدة حواسيب ينتمون إلى نفس المؤسسة، ومتواجدين

داخل نفس المبنى، عن طريق أجهزة الربط الشبكي، فهي تستخدم لتغطي مسافات قصيرة نسبيا.

2.1- الشبكات الإقليمية MAN: وهي تربط بين شبكتين محليتين أو أكثر، متباعدة جغرافيا عن

طريق الخطوط الهاتفية، وتستخدم من طرف المؤسسات متعددة التواجد جغرافيا لربط كافة وحداتها شبكيا لتشكيل ما يسمى بشبكة الأنترنت المحلية.

3.1- الشبكات الواسعة WAN: وتستخدم لربط الشبكات المحلية المتباعدة جغرافيا بعدا كبيرا، فهي

تربط المستخدمين وتنتشر على نطاق جغرافي واسع أو عري وغالبا ما تعبر حدود المدن والمحافظات والدول والقارات، وتنتقل فيها المعلومات بسرعة عالية.²

2- أنواع الشبكات من حيث الوظيفة:

1.2- الانترنت: هي شبكة عملاقة مكونة من مجموعة من الشبكات الحاسوبية المرتبطة على نطاق

عالمي، وكأن ظهورها نتيجة حتمية للتطورات الهائلة في مجال نظم المعلومات والتكنولوجيا، لما له أهمية في نقل المعلومات المختلفة إلى المؤسسات.³

¹ حسين نوي طه، ياقوتة بودوشن، وياسين غربي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 5، 2018، ص138.

² سهام عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، 2012-2013، ص10.

³ غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكروني البياتي، مرجع سابق، ص 102.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

2.2- الأنترنت: هي مجموعة من أنظمة توزيع للمعلومات تقوم بتطبيق تكنولوجيا الأنترنت والمعايير الخاصة بها عبر شبكة محلية داخلية للمؤسسة، أن هذه الشبكة تربط كل مصادر المؤسسة من معلومات، وملفات وقواعد وبيانات، وأجهزة، كالتابعات والمسحات الضوئية وأجهزة الفاكس...الخ.¹

3.2- الأكسترنات: هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الأنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت، مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، ولكنها تستخدم نفس أسلوب عمل الإنترانت ومتصلة بالأنترنت، مع وجود وحدة حماية تسمى الجدران النارية، وتحمي الشبكة من القرصنة والمتسللين على الشبكات.²

الجدول رقم (01.01) : الفرق بين الإنترانت والإكسترنات والآنترنت

المواصفات	Intranet	Intranet	Extranet
طبيعة الوصول	عام	خاص	شبه عام
المستخدمين	أي شخص	أعضاء من داخل منظمة الأعمال	ذوي العلاقات من خارج منظمة الأعمال- منشآت أخرى
المعلومات	مجزأة	مملوكة	مشتركة بين مجموعة شركات أو مع ذوي العلاقات

المصدر: عصام محمد البحيصي، مداخلة بعنوان "تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد الأول، جانفي 2006، فلسطين، ص 155.

المطلب الثالث: مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، فيمكن أن نجد هذا الاستعمال ضمن المجال الداخلي أو ضمن المجال الخارجي للمؤسسة أو ضمن مجالات أخرى نذكر على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي:

الفرع الأول: تطبيق واستعمال داخلي: من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ما يلي³:

1- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج...الخ.

¹ خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012، ص45.

² محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص129.

³ صويلح حنان، بونبيرات بسمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسويق الخدمات، رسالة لنيل شهادة الأكاديمي، تخصص تسويق خدمات، علوم التجارة، جامعة جيجل، 2015-2016، ص 47-48.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

- 2- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقيات،... الخ.
 - 3- ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في مواقع مختلفة، ومهما تباعدت أجزاؤها أو فروعها جغرافيا، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية.
 - 4- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي للحضور) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وكذا سرعة الوصول إليها.
 - 5- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة (طلب عطلة مثلا).
 - 6- تحديد الوظائف وتجديد مهامها ومسؤولياتها.
 - 7- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك.
 - 8- الحصول على معلومات حول المنظمات المنافسة وطبيعة ومميزات الخدمات التي تقدمها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
- الفرع الثاني: تطبيق واستعمال خارجي: ومن أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة ما يلي:¹
- 1- نشر الإعلانات والإشارات الخاصة بالخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر شبكة الأنترنت، حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.
 - 2- السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الأنترنت.
 - 3- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني.
 - 4- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
 - 5- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
 - 6- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
 - 7- متابعة مدى تطور الذي وصلت إليه المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى والتي تعمل في نفس قطاع أو نشاط المؤسسة أو القطاعات ذات العلاقة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم الخارجي من أجل الحصول على المعلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

¹ نفس المرجع، ص 48.

الفرع الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجالات أخرى:

تعددت استعمالات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث شملت جميع المجالات وهو ما دفعنا إلى التعرض أو التطرق إلى أهم تطبيقاتها نذكر على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي:¹

- 1- المجال الصحي: تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحة والعلاج عن بعد، بهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف والمناطق النائية، مما يقلل من نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.
- 2- المجال العسكري: حيث ليا دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة والميدان وكذا لأغراض التجسس، كما يتم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية، وغيرها من الأدوار.
- 3- الإعلام الإلكتروني: الإعلام الذي يعتمد على وسائل الاتصال التكنولوجية في إيصال وتزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ والأهداف العامة، غير أنه يتميز عنه من خلال الوسائل التكنولوجية المتطورة المعتمدة مثل، الهواتف النقالة الأنترنت، الخ...

¹ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2012، 2013، ص23.

المبحث الثاني: ماهية إدارة المعرفة

تعد المعرفة وعملياتها من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تلقى اهتماما متزايدا من قبل المهتمين بإدارة الأعمال، إذ تسعى العديد من المنظمات إلى تحويل أعمالها إلى أعمال ونشاطات قائمة على المعرفة، فتعمل على توجيه استثمارها اتجاه عمليات إدارة المعرفة لتتحول إلى منظمات تملك رأس مال فكري، وتبتعد عن الأعمال التقليدية التي تقوم على الأفراد العاديين قدر الإمكان واتجهت صوب أفراد المعرفة الذين يعتبرون الأصل الأكثر أهمية ومساهمة في تحقيق أهدافها.

المطلب الأول: مفهوم المعرفة وأنواعها ومصادرها

الفرع الأول: مفهوم المعرفة

✓ - عرفها (Peter Drucker): «تعتبر المعارف المورد الاقتصادي الأساسي، والمورد المسيطر والوحيد الذم يعطي ميزة تنافسية»¹، ووصفها أيضا في سنة 1995: «المعرفة هي القوة وعلل ذلك أن الناس في الماضي يكتمون المعارف لإبقاء القوة والسلطة لديهم، واستدرك أن القوة هي في تحويل المعلومات من أجل الإنتاج وليست في إخفائها»².

✓ - ان المعرفة تعني الفهم الإدراك والتعلم، والمعرفة ترتبط بحالة أو واقع أو جانب أو مشكلة معينة واستنادا إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها، ولذلك فإن المعرفة ذات علاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تتيح الوصول إلى المعرفة.³

الفرع الثاني: مصادر المعرفة⁴

بين (Marquardt) وجود مصدرين من أجل الحصول على المعرفة واكتسابها وهما:

1. المصادر الداخلية: حيث تعد المعرفة الضمنية أحد أهم المصادر الداخلية لاكتساب المعرفة التي يعتبر الأفراد مصدرها الأساسي باعتبارهم صناع المعرفة وذلك من خلال: خبراتهم، معتقداتهم، افتراضاتهم وذاكراتهم ومذكراتهم وفي أغلب الأحيان يكون هذا النوع الصعب نقله وشرحه في الوقت

¹ Nancy Dubois, Tricia Wilkerson, **Gestion des Connaissances**, un document d'information pour le développement d'une stratégie de gestion des connaissances pour la santé publique, le centre de collaboration des méthodes et outils, 2008, p: 20

² أحمد بن محسن الغساني، تطبيقات وحلول إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الثاني لتنمية الموارد البشرية، غرفة التجارة والصناعة، عمان، الأردن، 2007، ص06.

³ فليح حسن خلف، اقتصاد المعرفة، عالم الكتاب الحديث، الأردن، 2007، ص08.

⁴ الأمين حلموس، مدى استعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتطبيق إدارة المعرفة، دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة الأغواط،

2017، ص 48.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

2. نفسه لذلك قد يكون لهذا النوع منافع كثيرة لصالح المنظمة.

3. المصادر الخارجية: هناك عدد كثير من المصادر الخارجية التي يمكن للمنظمة الحصول عليها من المعرفة ومن هاته المصادر: الاقتداء بالمنظمات الأخرى، المشاركة في المؤتمرات، استئجار خبراء، متابعة الصحف والمجلات وأفلام الفيديو، مراقبة الاتجاهات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، جمع المعلومات عن الزبائن والموردين والمنافسين.

الفرع الثالث: أنواع المعرفة

تصنيف بولاني: اول من أشار إلى أن المعرفة ليست نوعا واحد هو (Polanyi) حينما قال اننا نعرف اكثر مما نقول (we know more than we say)¹ وقد صنف المعرفة الى نوعين هما المعرفة الضمنية Tacit، المعرفة الظاهرية Explicit، ويمكن استعراض هذين النوعين:

1. المعرفة الضمنية: ويعرفها Allen بأنها المعرفة التي لا يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم لأنها تشمل ما يمكن في نفس الفرد أي المعرفة النفسية المعرفة الادراكية والمعرفة السلوكية.²

2. المعرفة الظاهرية: المعرفة الظاهرية (المعلنة أو المرزمة) هي التي يمكن التعبير عنها بالكلمات والأرقام والاصوات والتشارك فيها من خلال البيانات والمحاولات العلمية ومواصفات المنتج والكتيبات وبناء عليه فانه يمكن نقل المعرفة الظاهرية الى الافراد بسهولة.³ والجدول التالي فيه مقارنة بين النوعين:

الجدول رقم (02.01): مقارنة بين المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرية

المعرفة الضمنية	المعرفة الظاهرية
غير رسمية صعبة الانتقال	رسمية قابلة للانتقال
تقاسمها مع الآخرين صعب	توزع بسهولة
صعب التعبير عنها وصعبة التصنيف	يمكن التعبير عنها بالكلمات وبوسائل أخرى
مملوكة اكثر لدى الاشخاص	عند الأشخاص وفي الأرشيف
تشكل اكثر من 80% من المعرفة داخل المؤسسة	لا تشكل اكثر من 20% من المعرفة داخل المؤسسة

Source: Michel Grundstein, *De la capitalisation des connaissances dans l'entreprise les fondamentaux du (knowledge management)*, Université Paris Dauphine, 2003, p:23.

¹ عبد اللطيف محمود مطر، إدارة المعرفة والمعلومات، دار الكنوز المعرفة العلمية، عمان، الاردن، 2007، ص 28.

² بوفارة يوسف أحمد، العلاقة بين استخدام مدخل الادارة المعرفة والأداء، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي 28-26 نيسان، جامعة الزيتونة، عمان، الاردن، 2004، ص 06.

³ نفس المرجع، ص 07.

المطلب الثاني: مفهوم إدارة المعرفة وأهدافها وأهميتها

الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة

لقد اختلف الباحثون المهتمون في علم الإدارة في تناول مفهوم إدارة المعرفة تبعاً لاختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية، وكذا حجم المجال وديناميكيته، لهذا من الصعب إيجاد تعريف جامع وشامل لها، غير أن التعريف القريب من فكر معظم الباحثين هو أن إدارة المعرفة: تشير إلى الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم المواد الفكرية والمعلوماتية من خلال قيامها بعمليات شفاقة وتكنولوجيات تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة تجميع واستخدام المعرفة بهدف إيجاد قيمة جديدة.¹

من خلال اجتهدنا وأطلعنا على المراجع نذكر على سبيل الذكر لا الحصر الآتي:

- ✓ يعرفها "ويج Wiig" بأنها مجموعة المداخل والعمليات الواضحة والمحددة على نحو جيد، بهدف إلى اكتشاف وظائف المعرفة الهامة، الإيجابية والسلبية في مختلف أنواع العمليات وإدارتها، وتحديد المنتجات الاستراتيجية، كما عرفها بأنها تخطيط وتنظيم ومراقبة وتنسيق وتوليد المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري والعمليات، والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، بشكل يتم معه إنجاز أكبر قدر ممكن من الأثر الإيجابي في نتائج الميزة التنافسية.²
- ✓ ووفق "نونانكا" و "تاكنشي" فقد عرفاها إلى أنها قدرة المنظمة على توليد معرفة جديدة، ونشرها في مختلف أنحاء المنظمة وجعلها جزءاً لا يتجزأ من منتجاتها وخدماتها ونظمها.
- ✓ إضافة إلى ذلك فقد عرفها هيثم علي حجازي بأنها عملية تحليل وتركيب وتقييم وتنفيذ التغيرات المتعلقة بالمعرفة لتحقيق الأهداف الموضوعية بشكل نظمي مقصود وهادف، كما أنها عملية لإدارة مخزون الذي تملكه المنظمة من أجل إيجاد قيمة لأعمال وتوليد الميزة التنافسية.³
- ✓ وقد عرفها مركز الجودة والإنتاجية الأمريكية "APQC": على أن إدارة المعرفة هي عبارة عن مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات متمثلة في تشخيص وأسرو تطوير وتطبيق المعرفة،
- ✓ كما عرفتها جامعة تكساس على أنها عملية منظمة للبحث عن المعلومات، وتنظيمها بطريقة تزيد من فهم العاملين لها، وتخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة ويوفر لها المرونة اللازمة في

¹ ربيعي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015، ص 154.

² هيثم علي حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2014، ص 51-55.

³ المرجع السابق.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

العمل، ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع، ويسهل عملية الاستفادة منها في حل مشاكل العمل وفي التعلم والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار وعلى التعلم من الخبرات التي تمر بها.¹

✓ كما عرف "الكيسي" إدارة المعرفة بأنها العمليات التي تعنى باكتساب واكتشاف وتكوين المعرفة وحفظها وتوثيقها واستعادتها وتوزيعها، لتستخدم في حل المشكلات أو اتخاذ القرارات.²

بناء على ما سبق يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها مجموعة الاستراتيجيات والعمليات التي تم كن من تشخيص وتوليد وتشارك المعرفة وتنظيمها وتخزينها بشكل مناسب ومنظم والمحافظة عليها، لهدف إعادة استخدامها داخل المنظمة قصد إيجاد قيمة معرفية جديدة لحل مشكل هدفه خلق ميزة تنافسية وإدامتها.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية إدارة المعرفة

1: أهداف إدارة المعرفة

إن الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو توفير المعرفة للمنظمة بشكل دائم، وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهداف المنظمة بتحقيق الكفاءة والفعالية، وذلك من خلال تخطيط جهود المعرفة وتنظيمها بصورة تؤدي إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للمنظمة،³

نذكر على سبيل الذكر لا الحصر أهداف إدارة المعرفة من خلال النقاط التالية:⁴

- ✚ توليد المعرفة اللازمة لتحويل المعرفة وتحقيق عمليات التعلم؛
- ✚ نشر المعرفة وتوزيعها على الجهات ذات العلاقة حسب الحاجة إليها؛
- ✚ العمل على تجديد وتطوير المعرفة بشكل مستمر؛
- ✚ السعي إلى إيجاد القيادة القادرة على بناء النظام المعرفي؛
- ✚ حفظ المعرفة، أي تخزينها بالأماكن المخصصة لها؛
- ✚ تسهم المعرفة بتغيير السلوك اتجاه الأفضل؛
- ✚ تعتبر إدارة المعرفة دليل العمل الجيد ؛
- ✚ تسهل عملية تقاسم المعرفة؛

¹ عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، الطبعة الأولى، داروائل للنشر والتوزيع، عمان ، 2013، ص61.

² دهام بن هجرس الجيلي، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز الإبداع، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2015، ص32.

³ مختارا هدوقة ريمة، زبانية نور الهدى، سبل وآليات تفعيل إدارة المعرفة في المؤسسة، رسالة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال علوم تسيير،

جامعة برج بوعريش، 2021-2022، ص31.

⁴ ربي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص118-122.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

تساعد على بناء ما يسمى بمتخصصي المعرفة، وهم الأشخاص الذين لديهم معلومات حول موضوع أو تخصص ما.

كما يمكن إضافة أهداف أخرى، والتي يمكن اختصارها في الآتي:¹

جذب رأسمال فكري اكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.

خلق بيئة تنظيمية تشجع الفرد في المنظمة على المشاركة بالمعرفة، وذلك لرفع مستوى معرفة الآخرين.

إعادة استخدام المعرفة وتعظيمها .

التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة، ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم

العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالابتكارات.

2: أهمية إدارة المعرفة

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة نذكر على سبيل ذكر لا الحصر ما يلي:²

زيادة العائد المادي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر، بتطبيق المعرفة المتاحة واستخدامها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة.

تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية وبذلك فإدارة المعرفة أداة لتحضير المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية.

تنسيق أنشطة المنظمة في اتجاه تحقيق الأهداف.

تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوفر منها وتطويرها والمشاركة فيها.

تحفيز المنظمة على تجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية.

أما الأستاذ أحمد بن محسن الغساني فيرى أهمية إدارة المعرفة تكمن في:³

استغلال الأصول الفكرية للمؤسسة بشكل فعال وخالق ومنظم.

تحسين الأداء المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة ورفع القيمة السوقية.

¹ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المعترف، الأردن، 2015، ص26-27.

² الأمين حلموس، دور إدارة المعرفة التسويقية باعتماد استراتيجيات العلاقة مع الزبون لتحقيق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2016-2017، ص68.

³ أحمد بن محسن الغساني، مرجع سابق، ص15.

اعتقاد الكثير من الباحثين أن المعرفة ستحل محل الأصول الأخرى (الأراضي، المنشآت... الخ) كأهم أصل لدى المؤسسة.

المطلب الثالث: مداخل ونماذج إدارة المعرفة

الفرع الأول: مداخل إدارة المعرفة

أدى الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة إلى تنوع مداخل المنظمات إليها. ورغم تميز هذه المداخل عن بعضها البعض إلا أنه يمكن إيجاد الترابط فيما بينها. وسيتم عرض على سبيل ذكر لا الحصر نذكر منها ما يقدم صورة واضحة عن الأبعاد التي تركز عليها إدارة المعرفة والوظائف التي تنبثق عنها في كل مدخل:

1- مدخل المركزية أو لا مركزية المعرفة: إن مدخل مركزية المعرفة هو المدخل أعلى _ أسفل (Top_Down A.) حيث أن المنظمات القائمة على المعرفة المحددة في إجراءات وممارسات قياسية، هي منظمات قائمة على الهرمية في إدارة المعرفة، وإذا كانت المنظمات الهرمية تركز على المعلومات الأثرى والأعمق في القمة والمعلومات الأكثر فقرا وسطحية في الأدنى، فإن مدخل المركزية في إدارة المعرفة يجعل المعرفة تُبنى وتُدار في القمة ليتم تحويلها إلى قواعد وإجراءات قياسية لتعمل على أساسها المستويات الأدنى، لهذا يكون التركيز في هذا المدخل على الدور الفائق للإدارة العليا وعلى تحويل المعرفة باستمرار إلى أشكال قياسية أبسط فهما واستخداما من قبل الأدنى لإنجاز الأعمال. أما مدخل لامركزية المعرفة، وهو مدخل أدنى _ أعلى (Bottom_Up A.) فيتم اعتماده في المنظمات القائمة على المعرفة التي تركز على العملية أكثر من تركيزها على المنتج القياسي، وعلى التنظيم المرن والمشروع أكثر مما تركز على التنظيم المحكم والقياسي، وفيه أيضا لا يتم تحويل المعرفة الجديدة والخبرة المكتسبة إلى صيغ قياسية للاستخدام العام والواسع في المنظمة وإنما يتم تقاسمها مع الأفراد الذين يحتاجونها عند الضرورة، وتوظف من قبل الأفراد الذين توصلوا إليها في مهام ووظائف ومشروعات جديدة من قبلهم.¹

2- مدخل البيانات إستراتيجية المعرفة: في إدارة المعرفة ثمة هرمية مهمة تتمثل في تدرج البيانات، المعلومات المعرفة... الخ. ولقد قدم المختصون في إدارة المعرفة هذه الهرمية بأشكال متعددة، إلا أنها تشترك جميعها في كونها تبدأ من البيانات التي تعتبر المادة الخام لتتدرج إلى المستوى الأعلى الأكثر

¹ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، الطبعة الثانية، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص113-114.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

تنظيماً وقيمة، ومن ذلك إطار بارابا هيكل (Barabba Haeckel Frame) الذي يتضمن تحديداً خمسة مستويات متصاعدة تتدرج من البيانات إلى الحكمة هي:¹

1-2 البيانات: (Data) وهي المادة الخام للمعرفة.

2-2 المعلومات: (Information) وهي البيانات المعالجة أو (البيانات + السياق)

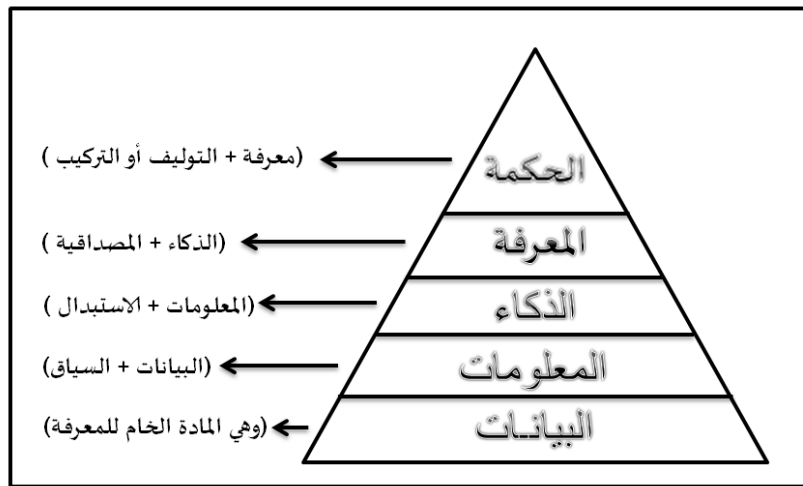
3-2 الذكاء: (Intelligence) وهو المعلومات + الاستدلال

4-2 المعرفة: (Knowledge) وهي الذكاء + الصدقية

5-2 الحكمة: (Wisdom) وهي المعرفة + التوليف أو التركيب.

ولابد من الوقوف عند استراتيجية المعرفة في هذه السلسلة المتصلة للإشارة إلى ما يلي:

الشكل رقم : (01.02) هرم القيمة القائم على المعرفة



Source: Kelvin K. Womack : **the business Proposition for Government Organizations**, in R.C.Barquin et al. (Ed): Knowledge Management, Management Concepts, Virginia, 2001, PP366.

3- مداخل سلسلة الرافعة_الابتكار: هذه المداخل نطرحها في ضوء التعريفات المقدمة لإدارة

المعرفة، التي يمكن من خلالها تحديد مداخلها وفق سلسلة الرافعة_الابتكار، وهي:²

1-3 : مدخل الرافعة (Leverage Approach)

وهو المدخل القياسي الذي يقوم على أساس المعرفة المرمزة القياسية ويساوي بين إدارة

¹ R .C Barquin ; From Bits and Bytes to Wisdom ;in R.C.Barquin et al. (ED) **Build knowledge Management Environment for Electronic Government Concepts** ; Virginia ; 2001 ; p 4

² نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص118-122.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، وبالتالي فإن إدارة المعرفة في المنظمات القائمة على هذا المدخل (الذي يقابل في المنظمات التقليدية مدخل الإنتاج الواسع) هي إدارة الوثيقة، الطريقة القياسية، الجمع والتصنيف، والمعالجة للمعلومات بالطرق الرسمية، حيث أنها أكثر تمثلاً، بل تساوي مع تكنولوجيا المعلومات.

2-3 : مدخل التوليفة (Combination A)

وهو المدخل الذي يعمل على توظيف المعرفة المتاحة في بعدها الصريح والضمني لإيجاد توليفات وخدمات جديدة. ويعتبر هذا المدخل الحالة الوسيطة بين إدارة المعرفة كإدارة قائمة على الوثائق ومستودعات البيانات (مدخل الرافعة) وبين إدارة المعرفة القائم على مبادرات الأفراد لإنشاء المعرفة الجديدة (المدخل الابتكاري).

3-3 : المدخل الابتكاري (Innovative A)

إنه المدخل القائم على إنشاء المعرفة، وفي هذا المدخل فإن إدارة المعرفة هي أكبر من تكنولوجيا المعلومات. وهي حسب حلزونية المعرفة لنوناكا أكثر من آلة معالجة المعلومات القياسية وفق آليات الطبيعة المادية للدماغ وروتينيات العمليات المعرفية التي تتمثل خلفيتها في أعمال ألبرت سايمون و نيول وغيرهما. وبالتالي فهي نشاط بناء لإنشاء المعرفة الجديدة.

الفرع الثاني: نماذج إدارة المعرفة

قدم العديد من الباحثين نماذج عديدة لإدارة المعرفة في محاولة لفهم وتوجيه جهود وأنشطة إدارة المعرفة في المؤسسات وكان هدف كل منهم توجيه المنظمات لبناء استراتيجيات معرفية تساعد في تحقيق أهدافها وحل مشكلاتها، وحتى تتماشى مع متغيرات العصر. ونعرض فيما يلي بعض النماذج التي يمكن الاستفادة منها في تطوير وفهم إدارة المعرفة في المنظمات :

1- نموذج (Duffy):

تتلخص الفكرة الأساسية لهذا النموذج في كون المنظمة تحصل على المعلومات والطاقة والنشاط من محيطها الخارجي، ومن خلال مشاركة الاستراتيجية والأفراد والعمليات والتقنية تتحول المعلومات إلى معرفة وعمليات وهيكل تنتج السلع والخدمات، والتي تساهم في زيادة ثروة المنظمة،

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

فإدارة المعرفة تتضمن الحصول على كل من المعرفة الظاهرة والضمنية، وبموجب نموذج (Duffy) فإن المعرفة تنشأ من خلال عمليات إدارة المعرفة الآتية:¹

✚ الاكتساب: ويشمل استقطاب المعرفة وشراءها وتوليدها.

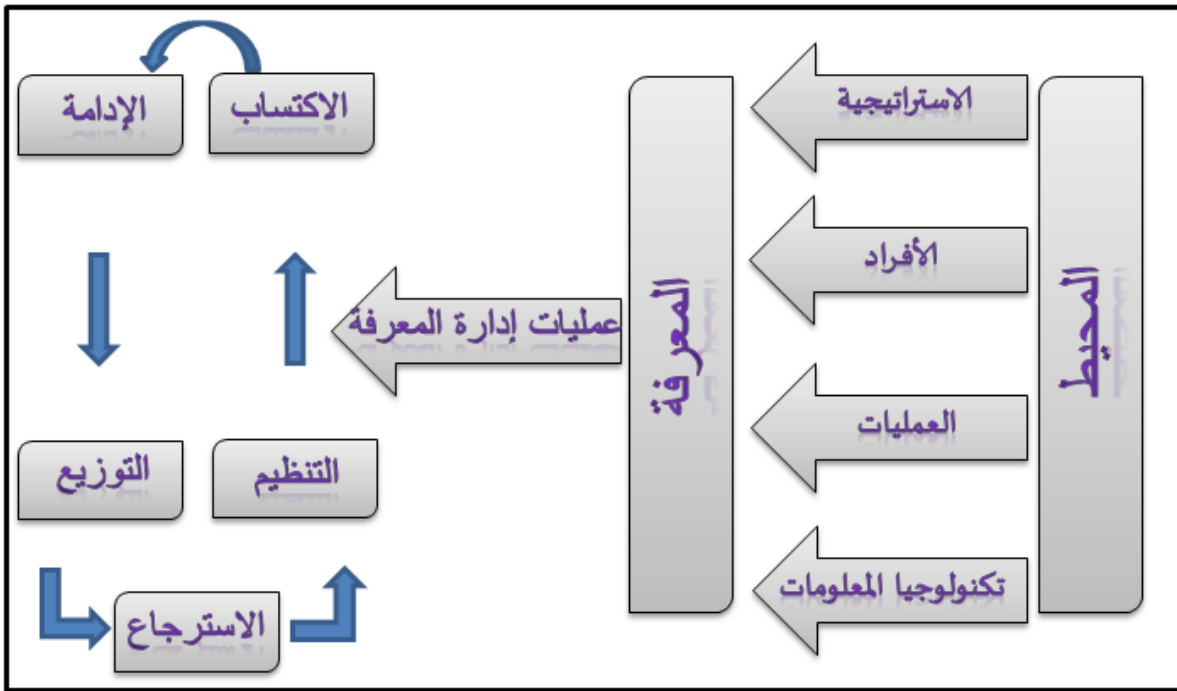
✚ التنظيم: يشمل التصنيف والتبويب والرسم.

✚ الاسترجاع: يشمل البحث والوصول إلى المعرفة المخزونة.

✚ التوزيع: يشمل المشاركة والنقل.

✚ الإدامة: تشمل التنقيح والتغذية والنمو.

الشكل: (02.02) نموذج إدارة المعرفة عند (Duffy)



المصدر: مازري منيرة ، مرجع سبق ذكره، ص 84.

2- نموذج موئل:

هذا النموذج قدمه دينس وينوسكاي (D.E.WINNOSKY) ويقوم هذا النموذج على أن المعرفة هي الخبرة بدون بداية ولا نهاية، لهذا فإن هناك سلسلة دائرية لإدارة المعرفة وتتكون من أربعة

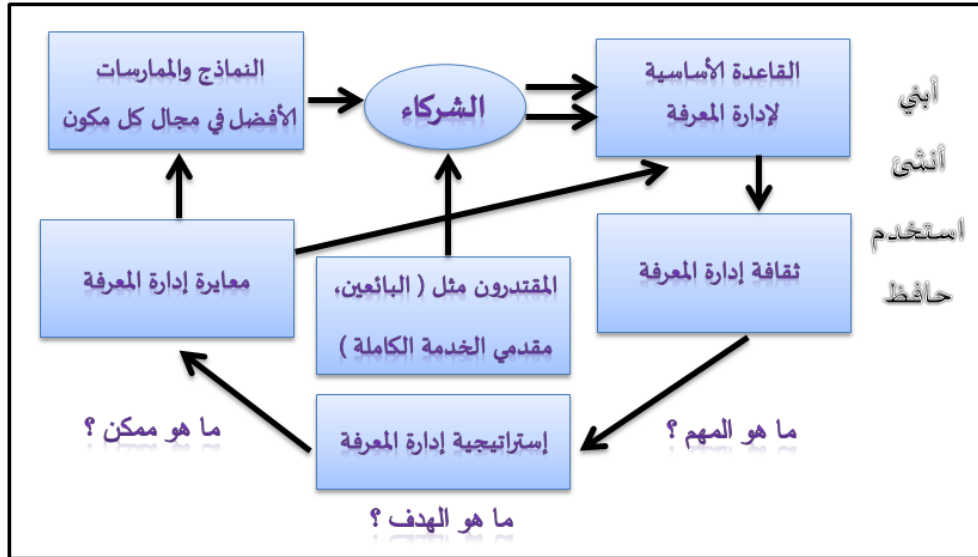
¹ مازري منيرة، أثر تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017-2018، ص84.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

مكونات متفاعلة، كل واحد منها يعمل بشكل مستقل إلا أنها في نفس الوقت ذات اعتماد متبادل وهي:¹

- **القاعدة الأساسية لإدارة المعرفة:** وتتمثل بكل البيانات والمعلومات المتداولة من خلال أدوات إدارة المعرفة المنظمة.
- **ثقافة إدارة المعرفة:** وهي التي تحدد الاتجاه والقيم والتفضيلات في إدارة المعرفة، وهذه الثقافة تأتي بالاستراتيجية وليس الاستراتيجية هي التي تنشئ الثقافة وتحدد التكنولوجيات والممارسات الملائمة.
- **أهداف إدارة المعرفة:** تتمثل عادة في تحسين قدرات المنظمة من خلال استغلالها لمواردها وتحسين كفاءة مواردها البشرية.
- **معايير إدارة المعرفة:** وهذه تشير إلى الممارسات التي تستخدمها المنظمة بالعلاقة مع الموردين الموزعين، والزبائن وكذلك مع التكنولوجيات والقدرات المتحققة بالمقارنة مع المنافسين، ويمكن توضيح ذلك في الشكل الآتي:

الشكل رقم (03.02): نموذج موئل



المصدر: نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 119.

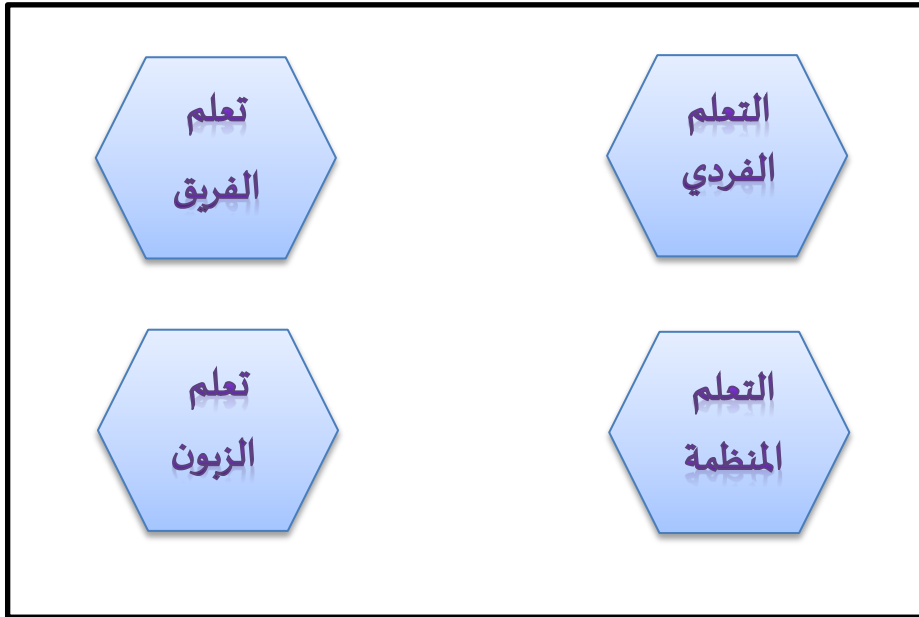
¹ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 119.

3- نموذج البنك الكندي التجاري¹

أشار (Darling) سنة 1996 وركز على مفهوم الإدارة المعرفية ونشر قيم المعرفة ووضع هاته المعرفة في خدمة الزبون وجعلها أكثر ديمقراطية من خلال إشاعة استخدامها وتنوع القيم، والتأثير في هرم القيادة التقليدية فيصبح المديرون مدربين ومستشارين ورؤساء فرق وينطلق هذا النموذج من أربعة عناصر أساسية التي تمكن من إدارة المعرفة وهي:

- ✚ **التعليم الفردي:** حيث وضعت مسؤولية التعلم المستمر على الأفراد أنفسهم .
- ✚ **تعلم الفريق:** تحميل المجموعة المكلفة بإدارة المعرفة مسؤولية التعلم الذاتي.
- ✚ **تعلم المنظمة:** يتم عن طريق نشر المعرفة المتولدة في التنظيم من خلال شبكة التعلم.
- ✚ **تعلم الزبون:** إدراك المصرف أن الزبون بحاجة لمعرفة خاصة والمتعلقة بالعمل المصرفي .

الشكل رقم (04.02) : نموذج البنك الكندي التجاري



المصدر: سعد زناد دروش المحياوي، صلاح الدين عواد كريم الكبيسي ،

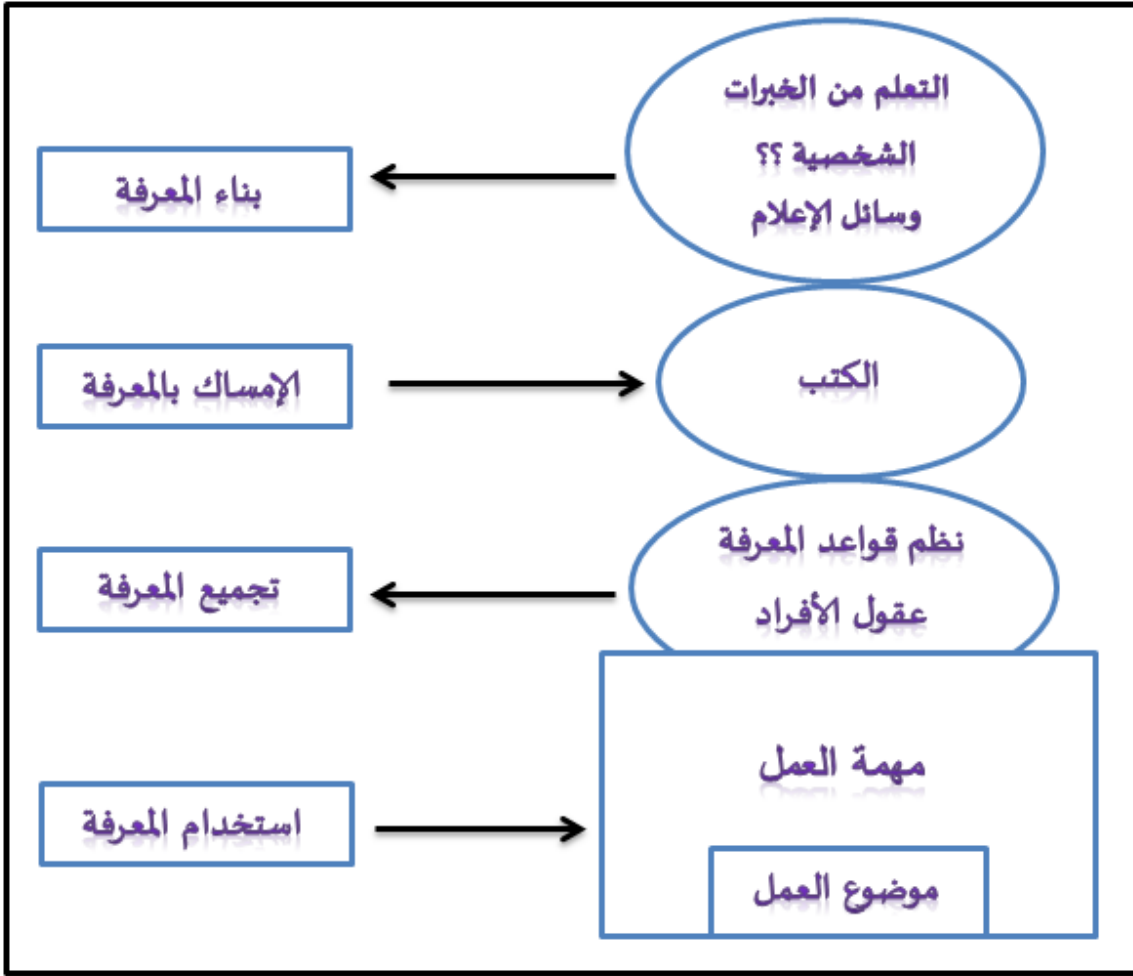
نفس المرجع السابق، 2005، ص 163.

¹ سعد زناد دروش المحياوي، صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005، ص 163.

4- نموذج (wiig):¹

عرض هذا النموذج سنة 1991 ويحقق أربعة أهداف أساسية هي : بناء المعرفة، الاحتفاظ بالمعرفة، تجميع المعرفة، استخدام المعرفة، والشكل التالي يوضح نموذج (wiig):

الشكل رقم: (05.02) نموذج wiig:



المصدر: محمد عواد الزيادات، نفس المرجع السابق، ص123.

¹ محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص123.

المطلب الرابع: استراتيجيات وعمليات إدارة المعرفة

الفرع الأول: استراتيجيات إدارة المعرفة

يعد مجال ممارسة واستخدامات إدارة المعرفة وتطبيقاتها مجالاً واسعاً، يمكن أن يعطي كافة أوجه بناء المعرفة، بدءاً من التعلم أثناء العمل وبرامج التدريب، وانتهاءً بالبحث والتطوير، وبمعنى آخر فإنه يمكن لأي منظمة من المنظمات أن تبدأ تنفيذ مبادرة إدارة المعرفة من خلال وضع استراتيجية خاصة بذلك، بعد تحديد احتياجات وأهداف المنظمة.

- وأشار عدد من الباحثين إلى بعض الاستراتيجيات لإدارة المعرفة المختلفة تبعاً لطبيعة عمل المنظمة والمدخل الذي تتبناه سنذكرها على سبيل الذكر لا الحصر وهي كالآتي:

1- الاستراتيجية الترميزية مقابل الاستراتيجية الشخصية: ضمن هذا التصنيف تستخدم

المنظمات استراتيجيتين مختلفتين هما:¹

1-1 الاستراتيجية الترميزية: والتي تتمحور حول الحاسوب، ويجري بموجبها ترميز وخرن

المعرفة في قواعد يمكن الوصول إليها.

2-1 الاستراتيجية الشخصية: ترتبط هذه الاستراتيجية بالشخص الذي يتولى تطويرها،

وتجرى المشاركة فيها من خلال الاتصال المباشر بين الأفراد، في توصيل المعرفة وليس في خزنها.

ويمكن الإشارة إلى أن الميل إلى أي من الاستراتيجيتين لا يأتي صدفة، وإنما يعتمد على

الطريقة التي تخدم بها المنظمة زبائنهم. والمنظمات عادة لا تستخدم إحدى الاستراتيجيتين وتهمل

الأخرى، فأغلب المنظمات الناجحة استخدمت الاستراتيجيتين معاً، ولكن بنسب متفاوتة،

فستخدم استراتيجية واحدة مهيمنة والأخرى داعمة، والاستراتيجية الشخصية تلائم المنظمات

التي تنتج منتجات ذات معدلات تغيير عالية، أما الترميزية فتلائم المنظمات المصنعة للمنتوج حسب

المطلب. والجدول التالي يميز بين الاستراتيجيتين:²

1 عفاف شايب، هندية غريب، إدارة المعرفة ودورها في تفعيل الابداع بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي، تخصص إدارة أعمال علوم تسيير، 2017- 2018، ص22..

² نفس المرجع، ص22-23.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

الجدول رقم (03.01): أوجه الاختلاف بين استراتيجية الترميز والاستراتيجية الشخصية

Source: Hansen and nohria, wat's your strategy for managing knowledge, 1999, P: 109.

الاستراتيجية الشخصية	مجال الاختلاف	الاستراتيجية الترميزية
- توافر المشورة التحليلية القوية والخلاقة حول المشكلات الاستراتيجية بواسطة قنوات الخبرة الفردية للأشخاص.	الإستراتيجية التنافسية	توافر نظم معلومات سريعة وفائقة النوعية والموثوقية بإعداد استخدام المعرفة المرمزة.
(اقتصاديات الخبرة) - استيفاء أجور عالية لحل المشكلات المعقدة. - استخدام فرق عمل صغيرة بمعدل منخفض من المشاركة مع الآخرين. - التركيز على إدامة هامش ربحي عال.	النموذج الاقتصادي	(اقتصاديات إعادة الاستخدام) - الاستثمار في الموجودات المعرفية. - إعادة الاستخدام عدة مرات. - استخدام فرق كبيرة بمعدل عال من المشاركة. - التركيز على توليد عوائد كبيرة
(من الأشخاص إلى الأشخاص) - تطوير شبكة لربط الأفراد لتسهيل المشاركة في المعرفة.	استراتيجية إدارة المعرفة	(من الأشخاص إلى الوثائق) - تطوير نظام إلكتروني للتوثيق يرمز ويخزن وينشر ويتبع استخدام المعرفة.
الاستثمار المعتدل في تقنية المعلومات بقصد تسهيل الحوار وتبادل المعرفة الضمنية.	تقنية المعلومات	الاستثمار الكثيف في تقنية المعلومات بقصد ربط الأفراد بالمعرفة المرمزة القابلة للاستخدام ثانية.
- استخدام الذين يستهويهم حل المشكلات ويتحملون الغموض. - تدريب الأفراد عن طريق تقديم المشورة الواحد للأخر. - مكافأة الأفراد مباشرة لمشاركتهم الآخرين في المعرفة.	المصادر البشرية	- استخدام خريجي الكليات المناسبين لإعادة استخدام المعرفة ووضع الحلول. - تدريب أفراد المجموعات والتعلم عن بعد. - مكافأة الأفراد الذين يسرون قاعدة المعرفة.

2- استراتيجيات جانب العرض مقابل استراتيجيات جانب الطلب: وقد تم التمييز بين نوعين من الاستراتيجيات لإدارة المعرفة هما:¹

1-2 استراتيجيات جانب العرض: التي تميل إلى التركيز فقط على توزيع ونشر المعرفة

الحالية للمنظمة تبعاً لذلك _ تركز على آليات المشاركة في المعرفة ونشرها؛

2-2 استراتيجيات جانب الطلب: والتي تركز على تلبية حاجة المنظمة إلى المعرفة الجديدة.

وهذه الاستراتيجية تتجه نحو التعلم والإبداع، أي التركيز على آليات توليد المعرفة.

ويتضح مما سبق أن هناك إمكانية واسعة لتنفيذ إدارة المعرفة في المنظمة انطلاقاً من حاجة المنظمة، ووفق رؤيتها ومنظورها.

الفرع الثاني: عمليات إدارة المعرفة

تناولت غالبية المداخل والمفاهيم إدارة المعرفة على أنها عملية وقد أشار أغلب الباحثين في حقل إدارة المعرفة إلى أن المعرفة مشتقة من المعلومات من مصادرها الداخلية والخارجية، وهي لا تعني شيئاً بدون تلك العمليات التي تغنيها وتمكن من: الوصول إليها، المشاركة فيها، تخزينها، توزيعها، تحيينها، تثمينها، استخدامها وإعادة استخدامها، وعمليات إدارة المعرفة تعمل بشكل متتابعي وتتكامل فيما بينها فكل منها تعتمد على سابقتها وتدعم العملية التي تليها لذلك نجد هاته العمليات تشكل حلقة عند أغلب الباحثين رغم أنهم قد يختلفون في عدد العمليات وترتيبها و مسمياتها إلا أنهم يتفقون على العمليات الجوهرية التالية: تشخيص المعرفة، تحديد أهدافها، و توليدها، تخزينها، توزيعها، وتطبيقها.

كما يشير (King) إلى أن المعرفة إذا أخذت كما هي تكون مجردة من القيمة لذا فهي تحتاج إلى إعادة إغنائها كي تصبح قابلة للتطبيق في ميدان جديد لتوليد القيمة،² كما أن دورة المعرفة و العمليات التي تتضمنها تقدم المفتاح الذي يؤدي إلى فهم إدارة المعرفة وكيف تنفذ على أحسن وجه داخل مؤسسة ما وتعرف (Verna Allee,1997) أربع عمليات معرفية أثناء مناقشتها المعرفة

¹ نفس المرجع، ص24.

² الكبيسي صلاح الدين، إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي، دراسة استطلاعية، مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة المستنصرية، العراق، 2002.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

وتورد أمثلة على أنماط الأنشطة التي تحدث في كل منها ، وتكون دورة المعرفة في هذه المقاربة دورية بمعنى أن المعرفة بعد تجديدها يعاد توليدها من جديد وهكذا دواليك.¹

الجدول رقم (04.01): العمليات المعرفية عند Verna Allee

خلقها	استدامتها	تقاسمها	تجديدها
توليدها	تعريفها	تشاركها	تغييرها
حيازتها	تنظيمها	تواصلها	تحسينها
مزاوجتها	تخزينها	توزيعها	توسيعها
	تجميعها	تعليمها	تعميقها
	تمثيلها	نقلها	تكيفها
	تحليلها		
	تشفيرها		
	تطبيقها		

المصدر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، نفس المرجع السابق، ص 18.

و أوضح (Rastogi,2000) أن المنظمات تنفذ مجموعة من عمليات إدارة المعرفة وهي:²

✚ تحديد طبيعة وأنواع المعرفة.

✚ رسم المعرفة.

✚ أسر المعرفة المتوافرة.

✚ اكتساب المعرفة المطلوبة.

✚ خزن المعرفة الموجودة والمكتسبة.

✚ المشاركة بالمعرفة.

✚ تطبيق المعرفة أي استرجاع واستعمال المعرفة.

✚ ابتكار وتوليد المعرفة الجديدة.

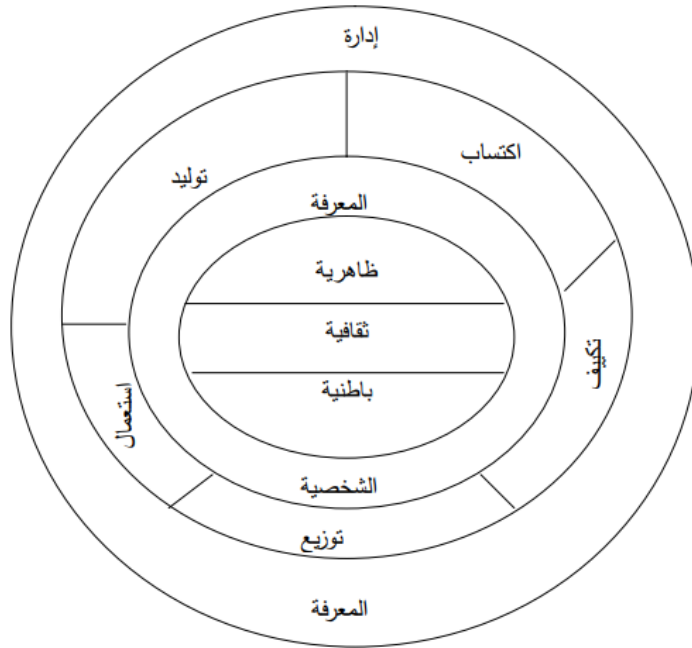
و أشار كل من (Tsoukas and vladimirous ,2001) إلى العمليات التي يعتمدها (Call

:Center)

¹ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، منهجية إدارة المعرفة: مقارنة تجريبية في قطاعات مركزية في دول الإسكوا الأمم المتحدة، نيويورك، 2004، ص 18.

² سعد زناد دروش المحياوي، صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، مرجع سابق، ص 60.

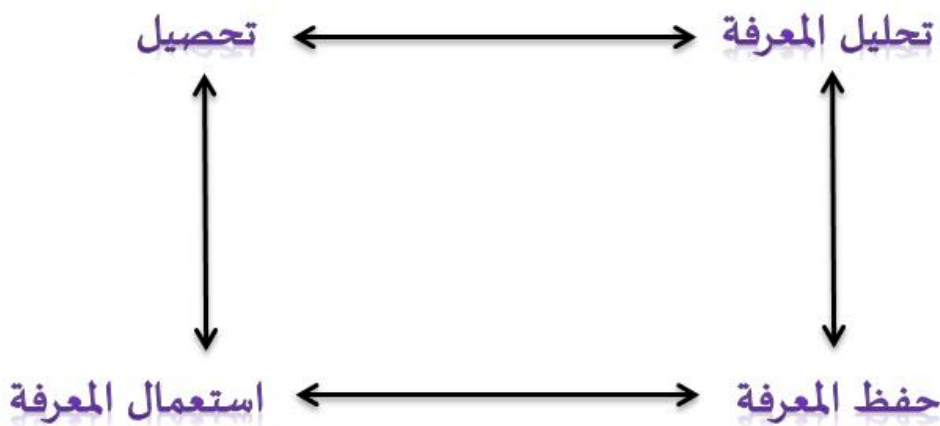
الشكل رقم (06.02): العمليات المعرفية لـ Call Center



Source: Pooya Rasooli, knowledge management in call centers, master's thesis, department of business administration and social sciences, lulea° university of technology, 2006, p:28.

كما اقترح (Jan Watson) العمليات التالية:

الشكل رقم (07.02): العمليات المعرفية عند Jan Watson



Source: Ovidiu, Nicole scu, knowledge cycle and strategic knowledge with in company, central and Eastern European online library, 2007, p:2.

تحصيل المعرفة: التعلم ، خلقها ، تحديدها. 🌟

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

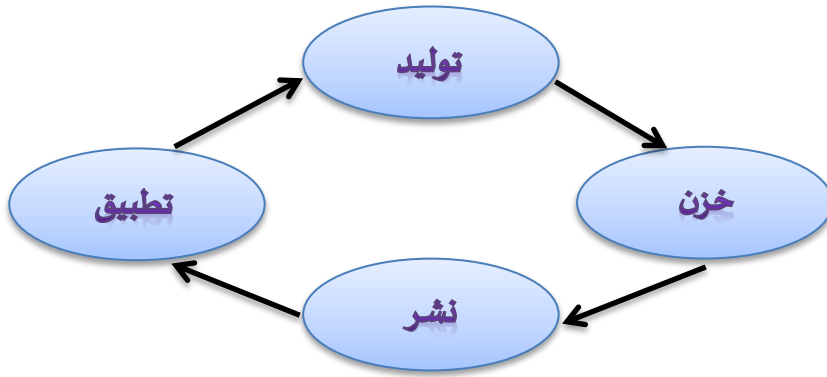
✚ تحليل المعرفة: عن طريق فحصها وتجريبها وإثباتها وتقسيمها.

✚ حفظ المعرفة: حفظها في المنظمة وصيانتها.

✚ استعمال المعرفة: تطبيقه، تحويلها، وتقاسمها، وتشاركها.

وفي دراستنا هاته سوف نركز على العمليات الجوهرية الأربع والتي أجمع عليها عدد كبير من الباحثين و يوضح الشكل التالي خلاصة العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة.

الشكل رقم (08.02):العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة



المصدر : سعد زناد دروش المحياوي، صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، مرجع سابق، ص62.

وقبل شرح هاته العمليات فإنه يجدر بنا الإشارة إلى عملية مهمة هي عملية تشخيص المعرفة باعتبارها عملية تسبق العمليات الأخرى

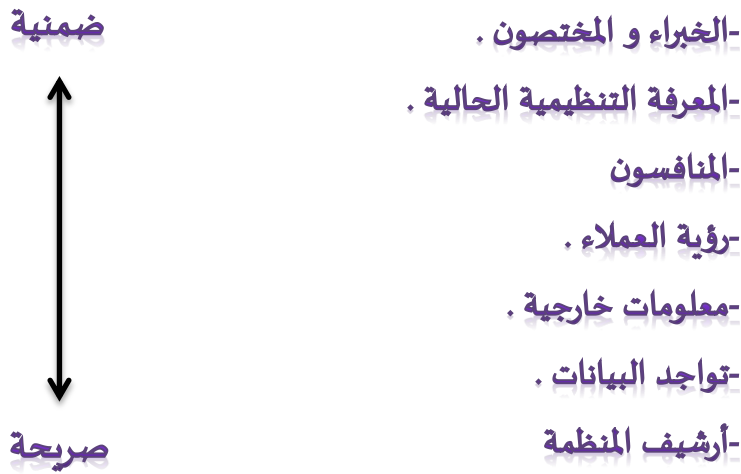
1- تشخيص المعرفة:

يعد تشخيص المعرفة من الأمور المهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة إذ أنه على ضوء التشخيص يتم وضع السياسات والبرامج لأنه من نتائج التشخيص العلم بنوع المعرفة المتوفرة ومن خلال مقارنتها بما هو مطلوب يمكن تحديد الفجوة، كما أنها تمكننا من تحديد الأشخاص الحاملين للمعرفة ومواقعهم لذلك إذا أرادت المنظمة أن ترصد قدراتها المعرفية عليها أن تتحرك في محورين و هما: أن تعرف أولا مصادر المعرفة الداخلية والتي تتمثل في ما لدى المنظمة من إمكانات و ما لدى

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

أفرادها من معلومات و خبرات ، وثانيا التعرف على مصادرها الخارجية في البيئة المعرفية المحيطة بالمنظمة والتي يجب رصدها بدقة وفقا لاهتمامات المنظمة والسعي لارتباط المنظمة معها¹.
وتتعدد مصادر الحصول على المعرفة وتندرج ما بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة على النحو الذي يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (09.02) : مصادر الحصول على المعرفة



المصدر: حسن العلواني، إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية، ورقة مقدمة إلى مؤتمر العربي الثاني في الإدارة ، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر، 2001. ص 316.

2- توليد المعرفة:

إن توليد المعرفة عند الكثير من المنظمات هو الابتكار وتوليد الأفكار الجديدة²، كما أن المعرفة و الابتكار هما عملية مزدوجة ذات اتجاهين فالمعرفة مصدر للابتكار و الابتكار يضيف مصدرا لمعرفة جديدة،³ وعملية توليد المعرفة تتحقق من خلال مشاركة فرق العمل و جماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا و ممارسات جديدة تدعم إيجاد حلول للمشكلات بصورة ابتكارية.

ويجب الإشارة إلى أن عملية التوليد لا تقتصر على فرد بعينه أو إدارة خاصة بل يجب أن تمتد إلى كل مجالات العمل بالمنظمة ككل ، إذا الكل مسؤول عن توليد المعرفة وهذا ما أكده (Nonaka)

¹ العمري، غسان عيسى ابراهيم، الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأمريكية، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2004. ص35.

² رويسيت جيلبيرت وآخرون، ترجمة صبيح حازم حسن، إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح، الدار الهندسية، مصر، 2004، ص23.

³ العلي عبد الستار وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، 2006، ص42.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

(And Takeuchi) بأن الأفراد هم فقط الذين يولدون المعرفة أي أن المنظمة لا تستطيع توليد المعرفة بدون الأفراد لذلك وجب عليها توفير البيئة المناسبة التي تحفز وتدعم نشاطات توليد المعرفة التي يقوم بها الأفراد¹.

ولكي تستطيع المنظمة توفير البيئة المناسبة لتوليد المعرفة سواء على المستوى الفردي أو على المستوى الجماعي يجب توفر العناصر التالية:²

✚ الاتصال والتفاعل الفعال بين الأفراد.

✚ الشفافية وتقليل الحواجز.

✚ التكامل ما بين الخبرات.

وتوليد المعرفة يتم بطرق مختلفة نوجزها فيما يلي :

✚ الأسر: الحصول على المعرفة الباطنية في أذهان و عقول المبدعين.

✚ الشراء: الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر أن عن طريق عقود الاستخدام.

✚ الابتكار: خلق معرفة جديدة غير منكشفة و غير مستنسخة.

✚ الاكتشاف: تحديد المعرفة المتوفرة.

✚ الامتصاص: القدرة على الفهم واستيعاب المعارف.

✚ الاكتساب: والاستحواذ و البحث و التطوير.

و من بين أشهر النماذج المستخدمة في توليد المعرفة الذي أشار إليها كل من (Ikujiro Nonaka

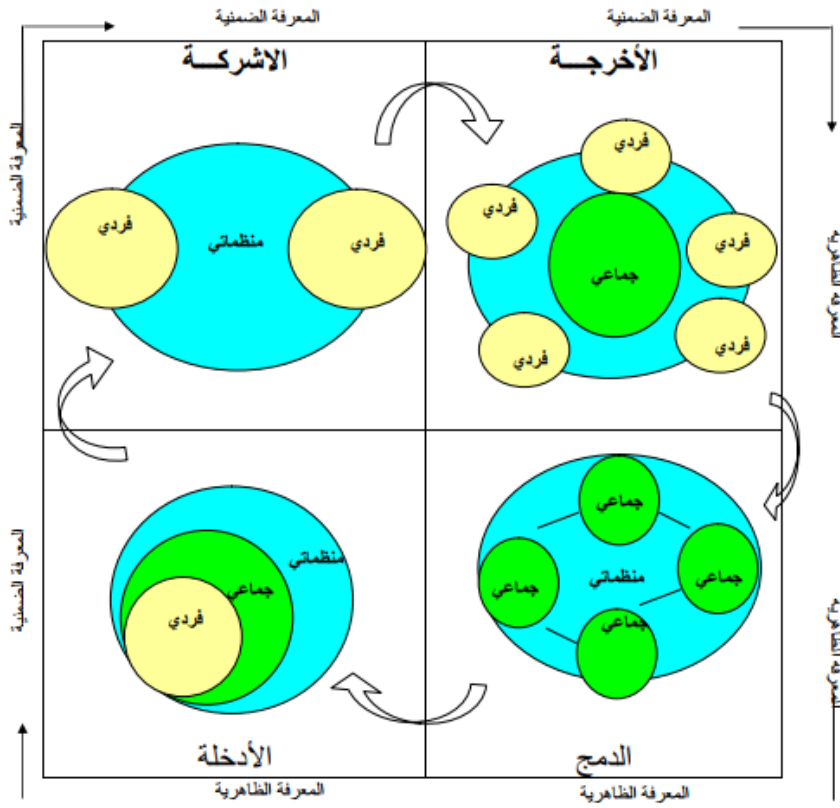
ET Hirotaka Takeuchi) إلى نموذج (SECI) (دورة إدارة المعرفة) الذي يوضح تحول المعرفة

وتوليدها وإعادة إيجادها والشكل التالي يوضح ذلك:

¹ الحجازي هيثم علي، إدارة المعرفة مدخل نظري، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص82.

² سعد زناد دروش المحياوي، صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، مرجع سابق، ص69.

الشكل رقم (10.02): نموذج SECI



Source: Ikujiro Nonaka ,Creating sustainable competitive advantage through knowledge-based management,Hitotsubashi Universty,2006,p:9

3- خزن المعرفة:

خزن المعرفة يعني تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ ، البحث، الوصول ،الاسترجاع و المكان¹ ، و تشير عملية الخزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها الكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد المغادرون بغض النظر عن سبب مغادرتهم ، و من هنا تظهر ان خزن المعرفة علمية هامة من عمليات إدارة المعرفة ، وهذا ما يشار إليه باسم الذاكرة التنظيمية (Organization Memory) و التي عرفها (Stein And Zwass) «الطرق التي من خلالها تؤثر معرفة الماضي و خبراته و أحداثه في الأنشطة التنظيمية الحالية » " و التي يمكن تصنفها إلى نوعين:²

¹ سعد زناد دروش المحياوي، صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، نفس المرجع السابق، ص73.

² -حسن العلواني، مرجع سابق ، ص7.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

■ الذاكرة اللفظية (Semantic): وتشير إلى المعرفة الصريحة المصنفة مثل: أرشيف المنظمة و تقاريرها السنوية.

■ الذاكرة العرضية (Episodic): ويقصد بها المعرفة المحددة المرتبطة بموقف معين في سياق محدد كاتخاذ قرار معين ونتائجه في زمان ومكان محددين.

ويتم تخزين المعرفة من خلال عدة طرق:

✚ قيام كل فرد في المنظمة بتسجيل كل ما يحدث له و أية معلومة جديدة في مكان معين سواء في ملفات عادية أو شبكة الحاسب الآلي بحيث تكون متاحة لكل فرد في المنظمة.

✚ قيام شخص مسؤول بجمع المعارف وتخزينها بدقة وبطريقة يسهل استخدامها من الجميع.

✚ قيام كل فرد بتقديم المعارف الموجودة لديه إلى شخص أو إدارة معينة و تقوم هاته الجهة بتنقية و تحليل هاته المعارف ثم تخزينها في أفضل صورة بحيث يمكن تداولها بسهولة.

4- نشر المعرفة

وهي تبادل المعرفة بحيث أن اقتصارها على أفراد معينين أو فئات معينة يفقد الإدارة قيمتها إذا فالغرض منها إيصال المعرفة إلى كل الأفراد الذين هم في حاجة إليها.

وهنا يشير (Coakes) إلى أن عملية نقل المعرفة هي « إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة».¹

ويوضح (Zmud) أن أحد أبرز أسباب التركيز على توزيع المعرفة هو أن عملية توليد المعرفة بحد ذاتها لا تؤدي إلى أداء متفوق إذ لم يتم نقلها إلى الآخرين وتمكينهم من استخدامها دون تحميل المنظمة تكاليف باهظة جراء النقل.²

وقد أشار (Marquardt) إلى أن المعرفة تنقل داخل المنظمات بطريقتين هما:³

1-4 الشكل المقصود (الرسمي): ويعني أن تنقل المعرفة قصديا داخل المنظمة من خلال

الاتصالات الفردية المبرمجة، كما تنقل أيضا من خلال الأساليب المكتوبة مثل: المذكرات و التقارير، النشرات الدورية و مختلف أنواع المطبوعات الداخلية بالإضافة إلى ذلك فإنه يتم

1 الحجازي هيثم، مرجع سابق، ص 47.

2 Marquardt Michael J, **Building the learning organization** Mastering the five elements for corporate learning Dvid-BlacK publishing company, USA, 2002, p:38.

3 Marquardt Micheal, J, op, cit, p:38

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

نقل المعرفة بشكل متعمد من خلال: استخدام الفيديو والأشرطة الصوتية وعقد مؤتمرات والندوات الداخلية وبرامج الإرشاد وبرامج التدريب وإجراء التنقلات وتدوير الأعمال الوظيفية بين الأعضاء والتدريب والتعلم عن طريق الرئيس المباشر.

2-4 الشكل غير المقصود (غير الرسمية): ويعني أن تنتقل المعرفة بشكل غير مقصود داخل المنظمة من خلال الشبكات غير الرسمية ، القصص ما شابه ذلك، وكذلك عن طريق العلاقات الشخصية ، ونقل المعرفة ليس بالعملية السهلة حيث يعتمد على الشفافية التنظيمية السائدة بالمنظمة التي تعتمد على علاقات تقليدية من الرقابة والسلطة يصعب عليها نقل المعرفة لأن العقلية القائمة على الأمر والإشراف تحد من فرص تشكيل الجماعات والوحدات الاجتماعية وتحد من تفاعلها وهي اعتبارات ضرورية لتحويل المعرفة الفردية إلى معرفة تنظيمية، كما أن الهيكل التنظيمي له تأثير مباشر حيث أن الهياكل الهرمية القائمة على أساس البيروقراطية تتسم بعدم المرونة في نقل المعرفة وتقاسمها وتشاركها بإصدار الأوامر لن يسمح بتدفقها بشكل فعال وعلى العكس من ذلك إذا ما تم توزيعها بنمط غير رسمي أساسه الثقة والتعاون والتفاهم حيث يتم نقل المعرفة بسرعة وفعالية.

وقد حدد (بادركو) توفر أربعة شروط لنقل المعرفة وهي¹:

- ✚ يجب أن تكون هناك وسيلة لنقل المعرفة
- ✚ يجب أن تكون الوسيلة مدركة ومتفهمة تماما لهذه المعرفة وفحواها وقادرة على نقلها.
- ✚ يجب توفر الحافز لدى الوسيلة للقيام بذلك.
- ✚ عدم وجود معوقات تحول دون نقل المعرفة.

5- تطبيق المعرفة:

إن آخر عملية من عمليات إدارة المعرفة تفترض استخدام المعرفة وتطبيقها ، لأن هدف المنظمات ليس امتلاك المعرفة فقط وإنما استخدامها وتطبيقها على أحسن وجه، ويعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها. ويشير (Grant) إلى أنه يمكن التمييز بين آليات ثلاث لتطبيق المعرفة وهي²: التوجيهات (Directives) والروتين (Routine) وفرق العمل ذات المهام المحددة ذاتيا

¹ سعد زناد دروش المحياوي، صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، مرجع سابق ، ص75-76.

² حسن العلواني، مرجع سابق ، ص08.

(Self contained task teams)

ويقصد بالتوجهات مجموعة محددة من القواعد والإجراءات والتعليمات التي يتم وضعها لتحويل المعرفة الضمنية للخبراء إلى معرفة صريحة لغير الخبراء ، أم الروتين فيشير إلى وضع أنماط للأداء ومواصفات للعمليات تسمح للأفراد بتطبيق ودمج معرفتهم المتخصصة دون الحاجة إلى الآخرين، أما الآلية الأخيرة فتعني بناء فرق العمل ذات المهام المحددة ذاتيا فيتم استخدامها في المواقف التي تكون فيها المهام معقدة وتتم بقدر من عدم التأكد حيث لا يمكن استخدام التوجهات أو الروتين وفي هذه الحالة تتولى الفرق ذات المعرفة والتخصصات المطلوبة للتصدي لحل المشكلات، كما أن تطبيق المعرفة يؤدي إلى التعلم أي أنه عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها.¹

¹ العلي عبد الستار وآخرون، مرجع سابق ، ص45

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعمليات إدارة المعرفة

والدراسات السابقة

تعد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المفاتيح الأساسية للكفاءة والفاعلية لعمليات إدارة المعرفة وأن حصول المؤسسات على هذه التكنولوجيا ليس هو الضمان الوحيد لبقائها و ، تستخدم عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال لجمع وتدوين المعلومات والمعرفة وتحديد قيمتها ونشرها ضمن المؤسسة وتمكينها لتصبح معرفة لعمليات الأعمال.

المطلب الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإدارة المعرفة

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة في اكتشاف المعرفة:

إن تكنولوجيا اكتشاف المعرفة باستطاعتها أن تكون فعالة جدا للمنظمات التي ترغب في الحصول على ميزة تنافسية، وإن ما يسمى اكتشاف المعرفة في قواعد البيانات، أصبح يطلق عليه مسمى آخر هو منجم البيانات وهو مرتبط بمصطلح جديد هو مستودع البيانات. مستودع البيانات مجموعة ضخمة من أرشيف البيانات والتي جاءت من مصادر متنوعة وغير متشابهة تم استخلاصها ثم تحويلها، تجميعها وتنقيتها ثم حفظها لكي تساعد في اكتشاف المعرفة ومن أجل التحليلات الزمنية واتخاذ القرارات وتقديمها بصورة مناسبة.

الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة لتوليد المعرفة:

تعرف على أنها الأنظمة التي تعمل على توليد وابتكار معرفة جديدة مثل ابتكار عمال المعرفة لمنتج جديد، أو إيجاد طرق مناسبة لتحسين المنتجات الموجودة، يشير (London et London) إلى أن من أنظمة عمل المعرفة الأكثر تخصصا والتي تصمم بشكل خاص لتوليد المعرفة هي¹:

1- نظم التصميم بمساعدة الحاسوب: تحتاج هذه الأنظمة إلى قوة حاسوبية مهمة من أجل

الحل السريع للرسوم البيانية والحسابات المعقدة الضرورية لعمال المعرفة.

2- أنظمة الواقع الافتراضي: تتيح تجربة مختلفة في التفاعل البشري مع الحاسوب عبر تكنولوجيا

حاسب متطورة، وهي ذلك النوع من البيانات الحاسوبية الذي يعمل على غمر المستخدم في بيئة

¹ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات، جامعة بسكرة، الجزائر، 13/12 نوفمبر، 2005، ص 259.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

افتراضية، وتستخدم تطبيقات هذه الأنظمة في صنع التصاميم والتصميم عن بعد والتي تتوصل إلى ابتكارات جديدة تفتح آفاقا جديدة للمعرفة الإنسانية.

الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة لخزن المعرفة:

1- نظم قاعدة المعرفة Knowledge Base :

تمثيل المعرفة في قاعدة المعرفة يأتي بعد الحصول عليها من الخبراء والمصادر، ثم ترجمتها إلى قواعد أو صور، وتحتوي قاعدة المعرفة على مجموعة من المعارف والخبرات المرتبطة بمجال معرفي معين، على أن تتضمن القاعدة أكبر قدر من المعرفة يمكن الحصول عليه في المجال المحدد .¹

كما يشار إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة عمليات خزن المعرفة خصوصا للمعرفة الصريحة، وقد ذكر آليات الخزن:²

1-1 مخازن البيانات: تسمح للمؤسسات بجمع بياناتها في قواعد بيانات ضخمة لأجل الوصول السريع إليها.

2-1 خرائط المعرفة: التي تبين مكان تواجد المعرفة وكيفية الوصول إليها، وإرشاد أفراد المؤسسة إلى مصادر المعرفة داخلها.

3-1 المكتبات الالكترونية: هي قواعد بيانات لأنواع خاصة من المعلومات لمستخدمين خاصين وتعطي طريقة أخرى لخزن المعرفة وتميرها بسهولة داخل المؤسسة.

الفرع الرابع: تكنولوجيا المعلومات المساندة لنشر المعرفة:

متمثلة أساسا في شبكات العمل الجماعي:

1. الإنترنت (Internat): هي من أكثر تكنولوجيا المعلومات انتشارا واستعمالا لتشارك بالمعرفة وتعتمد على شبكة الانترنت وتكنولوجيا الويب، حيث يمكن من خلالها التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخليا، وتستخدم نفس هيكل الإنترنت، حيث تسمح للعاملين في المنظمة معينة بالاتصال معا والمشاركة في المعلومات بشكل إلكتروني، وتقدم نفس خدمات الإنترنت ولكن في شبكة محلية³ ، وتحتاجها المنظمات للأسباب التالية:

¹ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، داروائل، عمان، الأردن، 2004، ص163.

² إبراهيم عجاج حسن، تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي: دراسة تحليلية مقارنة لأراء عينة من مديري المصارف العراقية الأهلية والحكومية، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، 2007، ص95.

³ محمد صالح الحناوي وآخرون، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2004، ص303.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

- تخفيض التكاليف: يعمل الجهاز الخادم (Server) على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من برامج (قواعد البيانات).

- توفير الوقت: يخفض استخدام الإنترنت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر المؤسسة، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.
- تطبيقات العمل الجماعي (group-wear) وبرمجيات الفريق (Team-ware).

2. الإكسترنات (Extranet): تعد الإكسترنات نتاج لتزاوج كلا من الإنترنت والإنترانت، فهي شبكة إنترانت مفتوحة على المحيط الخارجي، وتسمح لأطراف خاصة من خارج المؤسسة بأداء أنشطتهم مع المؤسسة بشكل إلكتروني¹ ، وتبرز تطبيقاتها: في

- نظم التشارك في قواعد البيانات بين مراكز الأبحاث التابعة لحكومة أو لإدارة معينة.

- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.

- الاتصال بمختلف المتعاملين مع المؤسسة وتخطيط العمل وتسيير المخزونات.

يعد (Group-ware) من الأنظمة المستخدمة في المشاركة الجماعية² ،

وهو عملية بشرية وتنظيمية للعمل في فريق وبالوسائل والتكنولوجيا الضرورية، وفائدته العظمى تتمثل في حل مشكل البعد الجغرافي والعمل التزامني، ويستعمل عدة وسائل هي³ البريد الإلكتروني، الاجتماعات الإلكترونية، مجموعات التحاور (Forum) أو مجموعة الأخبار (News Group) .

الفرع الخامس: تكنولوجيا المعلومات المساندة لتطبيق المعرفة: المتمثلة أساسا في:

1 - أنظمة الذكاء الاصطناعي (Intelligence Artificiel):

هو أحد أهم العلوم الحديثة، نتج بسبب الالتقاء بين الثورة التكنولوجية في مجال علم النظم والحاسوب من جهة وعلم المنطق والرياضيات من جهة أخرى، ويهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسوب قادرة على محاكاة التفكير البشري المتسم بالذكاء⁴ ، لقد تبلور هذا المفهوم في مجال إدارة المعرفة من خلال:

¹ نفس المرجع، ص 303.

² سناء عبد الكريم الخناق، مرجع سابق، ص226.

³ Jean-Yves Prax, Le Manuel du Knowledge Management, Dunod, Paris, France, 2003, p p 132-133.

⁴ فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص59.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

1-1 النظم الخبيرة: هو نظام يتم بموجبه خزن الخبرات والمعارف المتراكمة، بما تتضمنه

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.

2-1 الشبكات العصبية: هي نظام برمجة محوسب يعمل على أساس تقليد الدماغ

البيولوجي في معالجة المعلومات، وتحاكي هذه التقنية تعامل الإنسان عندما يواجه مواقف تتوفر لديه معرفة غير صريحة عن مجال معرفي معين إذ تتطلب منه هذه المواقف الاستعانة بخبراته السابقة، وتسمى التقنية التي تعادل عبور هذه الفجوة بالشبكات العصبية¹.

3-1 نظم المنطق الضبابي: تتكون من مجموعة مختلفة من تقنيات التعبير أو الاستدلال

للمعرفة غير مؤكدة، وظهرت هذه النظم لتجاوز المنطق الحاسوبي، الذي ينطلق من تشخيص الظاهرة على أنها صحيحة أو خاطئة وعدم النظر إلى نسبة الأشياء، التي قد تكون صحيحة إلى حد ما أو خاطئة

بدرجة ما، وبالتالي نظم المنطق الضبابي تمثل المعرفة الغير دقيقة أو الغامضة، وهي بذلك تساعد بتطبيق المعرفة.²

¹ سناء عبد الكريم الخناق، مرجع سابق، ص259.

² بوخاري فاطنة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة المعرفة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 03، العدد 02، جامعة الجيلالي ليايس سيدي بلعباس، 2020، ص47.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة

نعرض في هذا المطلب الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة

الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل

1 - دراسة: (وليد مرتضى نواه) 2022-2023¹

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري

* دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر*

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أبعادها الخمسة (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات والاتصال، قواعد البيانات، الموارد البشرية) في تحسين جودة القرار الإداري لدى مؤسسة اتصالات الجزائر. وقصد الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات اللازمة، حيث تم استرجاع عينة مكونة من 73 استمارة من متخذي القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر (المديرية العامة)، وقد تم استعمال الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر من أهمها تواجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية % 0.05 بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين جودة القرارات الإدارية، هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية % 0.05 لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة القرار الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

2- دراسة: (مجدي سهام عبد الكريم، بهية تسوري بن تسوري) مقالة 2021²

علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء شركات التأمين الجزائرية

- حالة وكالات تأمين ولاية البليدة -

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد نوع العلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مستوى أداء شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري، حيث قمنا بدراسة ميدانية على عينة من وكالات التأمين في ولاية البليدة من خلال تصميم استبيان وزع على واحد وتسعين (91) وكالة تأمين

¹ وليد مرتضى نواه، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري * دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر*. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة بسكرة، 2022-2023، ص 7.

² بهية، تسوري بن تسوري ومجدي، سهام عبد الكريم. علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء شركات التأمين الجزائرية - حالة وكالات تأمين ولاية البليدة-. مقالة، المجلد 2، العدد 1، 2021، ص 132-150.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

كعينة عشوائية من مجتمع الدراسة، و الذي حصرناه في كل وكالات التأمين الناشطة في اقليم ولاية البليدة باعتباره إقليم كبير يضم معظم الوكالات التابعة لمختلف شركات التأمين الجزائرية وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مستوى أداء وكالات التأمين في ولاية البليدة.

3 - دراسة: (فضيلة عزازية) 2019-2020¹

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية

* دراسة حالة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية - قلمة *

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده: (البنية التحتية، نظم المعلومات وشبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات)، وتأثيره على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قلمة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (80) استبانة، وتم استعادة (69) منها، أما فيما يخص الاستبانة غير الصالحة للتحليل تمثلت في (02) استبانة، فأصبح في الأخير عدد الاستبانة الكلي الصالح للتحليل (67) استبانة، أي ما يعادل نسبة 83.75%، كما قمنا باستخدام برنامج SPSS21 لاختبار فرضيات الدراسة وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها:

- مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين بكيفية إنجاز أعمالهم .

- أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة - لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قلمة القدرة على تبني الأفكار والأساليب الجديدة في العمل .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قلمة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء في المؤسسة تؤدي إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة).

4- دراسة: (Revenio C. Jalagat et al) 2017²

Evaluating the Impacts of IT Usage on Organizational Performance

¹ فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية - قلمة -، شهادة الماجستير الأكاديمي، تخصص مالية المؤسسة قسم علوم التسيير، جامعة قلمة، 2019-2020، ص1.

² Revenio C. Jalagat et Nasra Amur Said Al-Habsi, **Evaluating the Impacts of IT Usage on Organizational Performance**, EUROPEAN ACADEMIC RESEARCH, Vol V, Issue 9, 2017, A' Sharqiyah University, Sultanate of Oman, pp 5111.5112.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي، حيث تطرقت إلى إشكالية أي عناصر متغيرات استخدام تكنولوجيا المعلومات يرتبط بشكل كبير بي الأداء التنظيمي، ولهذا الغرض تم توزيع استبيان لعينة عشوائية تقدر بـ 60 استبانة على العاملين في كلية الإدارة والهندسة بسلطنة عمان، حيث تم استخدام الأدوات الإحصائية كالتكرارات والانحراف المعياري وتحليل الانحدار T-test.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- إن الاستخدام الأكبر لتكنولوجيا المعلومات يظهر في استخدام أجهزة الكمبيوتر؛
- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحقيق أهداف الأداء، وكذا جودة الخدمة والكفاءة التشغيلية؛

- هناك علاقة ارتباط ايجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي.

5- دراسة: (Juan ernesto mojica et al) 2015¹

The Effect of Information and Communication Technology in Innovation Level: The Panama SMEs Case,

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض مدى أهمية اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مستوى الابتكار والإبداع. للتحقق من فرضيات الدراسة تم اختبار 615 مؤسسة متوسطة وصغيرة في باناما وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

_ إن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما أكبر من الاعتماد على الإبداع بكل أبعاده (الإبداع في المنتجات، الإبداع في العمليات الإنتاجية، الإبداع في أنظمة الإدارة)؛

- لا توجد نتائج ذات دلالة إحصائية تتعلق بحجم وعمر المؤسسة على درجة الإبداع في المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما؛

- إن تطوير الإبداع في الإدارة التشغيلية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما أمر ضروري لزيادة تنافسيتها في السوق العالمية؛

_ على مسيري المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما تحسين وزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات

¹ Juan Ernesto Mojica Peñalba, **The Effect of Information and Communication Technology in Innovation Level: The Panama SMEs Case**, Journal of Business & Economic Policy, Vol. 2, No. 2, Center for Promoting Ideas (USA), June 2015, p 124.

والاتصال؛

_ يواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما العديد من العقبات كتكلفة التكنولوجيا ، نقص المعرفة ، والاعتماد على استشاريين خارجيين وعدم موثوقية النظم.

6 - دراسة: (بشير كوجة) 2013¹

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية.

- دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة -

تدفع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعديد من الباحثين إلى العمل على التعرف و الفهم الدقيق على مدى استغلال المؤسسات الصحية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي بها و مدى تأثير درجة كثافتها، وربطها مع الأثر الذي تتركه على مستويات الاتصال بالمؤسسة. من خلال هذه الدراسة حاولنا تحليل و تقييم طرق و مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع التركيز على وسائل الاتصال المتطورة و المستخدمة من قبل المستشفيات العمومية الجزائرية، و معرفة دور و مساهمة هذه التكنولوجيات على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات من خلال دراسة الحالة، و توصلت الدراسة إلى أن هذه التكنولوجيات لها دور جد فعال و مهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات

7 - - دراسة: (معروف جيلالي، ليلي بن كعكع) 2020²

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية دراسة حالة بمؤسسة شي علي (شياي) أنابيب - سيدي بلعباس -

تشهد بيئة الاعمال تغييرات وتطورات تقنية هامة وهائلة في ظل الرقمنة واقتصاد المعرفة القائم على البحث عن المعلومة الاستراتيجية بشكل استباقي باعتبارها مصدرا رئيسيا لخلق القيمة المضافة، وتهدف

¹ بشير كوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص: نظم المعلومات و مراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013، ص.7.

² معروف جيلالي، ليلي بن كعكع، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية - دراسة حالة بمؤسسة شي علي (شياي) أنابيب سيدي بلعباس-، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 10، المركز الجامعي نور البشير - البيض-، 2020، ص 430.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

هذه الدراسة لتبيان أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية شكلا ومحتوى بالمؤسسة الجزائرية، وكنموذج لدارستنا نقدم مؤسسة شيالي لأنابيب بسيدي بلعباس أين حاول الباحثين تحديد درجة تأثيرها بهذه التكنولوجيا مع تبيان التوجه نحو الاعتماد المكثف عليها في إدارة أرس المال البشري بالمؤسسة محل الدراسة والتي أصبحت تتطلب مزيدا من المرونة لزيادة فعالية عملياتها الادارية، وتدعيم القرارات الادارية والانتاجية والاستغلال الامثل للمعلومة من خلال تصميم نموذج استبيان استهدف عينة عشوائية بسيطة من موظفي المؤسسة محل الدراسة بولاية سيدي بلعباس أين بلغ عددها 80 فردا، والتي تمت معالجتها بالاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

وجود عالقة ارتباط معنوية ضعيفة بين تكنولوجيا المعلومات وتنمية وظائف إدارة الموارد البشرية، هذا وبينت النتائج وجود عالقة أثر ضعيفة وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 000.0 لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع

1- دراسة: (مشاركة إيمان) 2023¹

أثر إدارة المعرفة في تعزيز التعلم التنظيمي في المؤسسات العمومية

دراسة حالة ولاية باتنة

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز اثر إدارة المعرفة في تعزيز التعلم التنظيمي في المؤسسات العمومية دراسة حالة ولاية باتنة، وذلك من خلال البحث في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ومستويات التعلم التنظيمي، وقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفي ولاية باتنة ودوائرها، وذلك في الفترة الممتدة بين جانفي (2022) إلى غاية جوان (2022) ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة، حيث تم معالجة (250) استمارة استبيان بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها المتوسطات الحسابية ومعامل الارتباط والانحدار الخطي المتعدد، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن علاقة عمليات إدارة المعرفة بتعزيز التعلم التنظيمي تتباين حسب مكان العمل، كما أن اثر عمليات إدارة المعرفة في تعزيز التعلم التنظيمي يتباين حسب مكان العمل، ويختلف أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع، وخلصت الدراسة إلى جملة من

¹ مشاركة إيمان، أثر إدارة المعرفة في تعزيز التعلم التنظيمي في المؤسسات العمومية - دراسة حالة ولاية باتنة - أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص إدارة استراتيجية، جامعة ورقلة، 2023، ص IV.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

التوصيات منها ضرورة تعميم ممارسات التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة المتبعة بالمفتشية العامة عبر باقي أماكن العمل داخل ولاية باتنة ودوائرها كونها حظيت بأفضل الممارسات.

2- دراسة (مريم قطوش و حسين بورغدة) 2020¹

مدى تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية

دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية سطيف

تهدف الدراسة إلى محاولة معرفة مدى تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية سطيف، تم قياس المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة من خلال (توليد، تخزين، نشر وتطبيق المعرفة). تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، والاستعانة بالاستمارة لمعرفة رأي المسيرين حول مدى تطبيق مختلف عمليات إدارة المعرفة على (21) مؤسسة، واخترنا مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية سطيف.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن المؤسسات محل الدراسة تدارس عمليات إدارة المعرفة دون معرفتهم لمفهومها وبمستويات منخفضة، من خلال الدراسة تبثُ كذلك أن العوامل المؤسسية (نوع النشاط، عمر المؤسسة، عدد العمال، طبيعة الملكية) غت مؤثرة في مستوى تطبيق إدارة المعرفة بين مختلف المؤسسات محل الدراسة، وأن مستوى تطبيق إدارة المعرفة يختلف من مؤسسة إلى أخرى، وأن إدارة المؤسسات لزل الدراسة مستعدة للبحث عن المعرفة من مصادر مختلفة، تشارك إدارة المؤسسات لزل الدراسة عملية اكتساب مهارات جديدة عن طريق العمل الفرقي، تتبنى المؤسسات لزل الدراسة أساليب بسيطة وغت معقدة في تنظيم المعرفة وأن هناك مبادرات لتوليد المعرفة. وتوصي الدراسة بضرورة الاعتماد على لجان الممارسة قصد تفعيل مختلف عمليات إدارة المعرفة والعمل على التغلب على جميع عوائق تشارك المعرفة ومنح العاملين مزيدا من الحرية وضرورة زيادة إثراء الرصيد المعرفي للأفراد.

¹ مريم قطوش، حسين بورغدة، مدى تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية -دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية سطيف -، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 07، العدد 2، جامعة أم البواقي، 2020، ص 01.

3- دراسة: (ابراهيم بلقاسم بلحاج) 2020¹

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء المؤسسي

دراسة ميدانية في مستشفى الزاوية التعليمي

هدفت هذه الدراسة للتعرف على عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء المؤسسي بمستشفى الزاوية التعليمي، تم قياس المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة المتمثلة في (توليد، تخزين، نشر وتطبيق المعرفة)، والمتغير التابع الأداء المؤسسي من خلال (الكفاءة التنظيمية، رضا العاملين، اتخاذ القرارات، نوعية العمل، فعالية الموظفين وتطوير الأعمال). اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات، وقد تم توزيع الاستبيان على 36 موظفاً من مديري ورؤساء الأقسام وعدد من العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي، ولتحليل بيانات الدراسة تم استخدام برنامج إحصائي من حزمة البرمجيات الواردة في SPSS وتحليل النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (T).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة المتمثلة في (توليد وتخزين ونشر وتطبيق المعرفة) في مستشفى الزاوية التعليمي كان متوسطاً، وكذلك توجد علاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأداء المؤسسي (الكفاءة التنظيمية رضا، العاملين، اتخاذ القرارات، نوعية العمل، فعالية الموظفين، وتطوير الأعمال) بمستشفى الزاوية التعليمي قيد الدراسة. ركزت الدراسة على عمليات إدارة المعرفة الأربعة الأساسية توليد، تخزين، نشر وتطبيق المعرفة ومدى تأثير هذه العمليات على الأداء المؤسسي، وظهر هذا التأثير مرتفعاً في العمليات الداخلية كالكفاءة التنظيمية وفعالية الموظفين وتحسنت نوعية العمل ومدى التأثير منخفضاً في الرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير وسائل الاتصال من أجل اكتساب المعرفة وتشاركها، وتشجيع الإدارة العليا والموظفين على ذلك بالإضافة إلى العمل على تقديم الدعم المادي والمعنوي من خلال نظام الحوافز وإنشاء فرق عمل متخصصة في إدارة المعرفة، إشراك العاملين في دورات تدريبية.

¹ ابراهيم بلقاسم بلحاج، عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء المؤسسي (دراسة ميدانية في مستشفى الزاوية التعليمي)، مجلة جامعة صبراتة العلمية، العدد 07، ليبيا، 2020، ص 51.

4- دراسة: (نويري مجدي) 2019¹

مساهمة البنية التنظيمية في دعم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية

تهدف الدراسة إلى قياس مدى مساهمة البنية التنظيمية في دعم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية حيث تم قياس البنية التنظيمية من خلال (الثقافة التنظيمية، القيادة، الهيكل التنظيمي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، وتم قياس عمليات إدارة المعرفة من خلال (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع وتطبيق المعرفة). تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وتوزيع استمارات لاستبيانين مختلفين وعلى مرحلتين مختلفتين على عينة مكونة من (221) مفردة، حيث تم في المرحلة الأولى توزيع استبيان على مستوى المؤسسات الاقتصادية، يهدف إلى التعرف والوقوف على واقع إدارة المعرفة ومدى توفر متطلباتها، بينما يهدف الاستبيان الثاني إلى التركيز على مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة، وهذا من خلال تحليل ودراسة دقيقة مع استخدام نموذج ليكرت الخماسي، حيث تم الاستعانة لهذا الغرض بالبرنامج الإحصائي AMOS SPSS من أجل تحديد اتجاه اجابات افراد العينة على محاور ومتغيرات الدراسة باستخدام مجموعة من الادوات الاحصائية كالمتوسط، الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، اختبارات دراسة الفروق،... الخ، وتم الاستعانة بالتحليل العاملي بنوعيه، لدراسة وتحليل متغيرات الدراسة والعوامل الكامنة وتباين المؤشرات الدراسة لكل عامل، من أجل دعم وتعزيز التأطير النظري، وكذا تحديد بارامترات النموذج ومعرفة مدى تطابقه مع المعلومات التي وفرت. أظهرت النتائج أنه توجد علاقة تأثير للثقافة التنظيمية والقيادة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال على توليد المعرفة ولا يوجد تأثير للهيكل التنظيمي، وتوجد علاقة تأثير للثقافة والقيادة والهيكل التنظيمي على عملية تشارك المعرفة ولا يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات، بالنسبة لعملية تطبيق المعرفة تتأثر بالثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي ولا تتأثر بالقيادة والاتصال. أوصت الدراسة بالاستمرار في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ضرورة تبني نظام للحوافز، تبني هياكل تنظيمية مرنة، العمل على ترسيخ ثقافة المشاركة وتبني نظام لتحديد مكان المعرفة وفي الأخير ربط، مخرجات الجامعة باستراتيجية المؤسسات الاقتصادية.

¹ نويري مجدي، مساهمة البنية التنظيمية في دعم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية *دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية*. - أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، جامعة بسكرة، 2019، غير مفهرس.

5- دراسة: (Sudi Apaka , Erhan Atayb) ¹ 2014

الابتكار العالمي وتطبيقات إدارة المعرفة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في تركيا والبلقان

"Global Innovation and Knowledge Management Practice in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Turkey and the Balkans"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة المعرفة وعلاقتها بالتجارة بين تركيا وبلاد البلقان في ضوء الاقتصاد الاقليمي والافتراضي، حيث اخذت التغيرات الاقتصادية بعين الاعتبار لبحث عن ميزات تنافسية على مستوى المشاريع الصغيرة والمتوسطة. وقد اجرى الباحث تحميل للبيئة الداخلية باستخدام نموذج (SWOT) حيث استعرض مجموعة كبيرة من نقاط القوة ونقاط الضعف، وكذلك الفرص والمخاطر كمدخل وصفي لتحديد الميزات التنافسية، معتمداً في دراسته على الاسلوب الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى أن تحقيق النجاح في المشاريع الصغيرة يتطلب إدارة فعالة في بيع المنتجات أو تقديم الخدمات. وأن إدارة المعرفة يمكن ان توظف كأداة للتميز التنافسي في مواجهة الطلب في بعض الصناعات والاسواق.

6- دراسة: (Yung-Lung Laia , Feng-Jyh Linb) ² 2012

آثار إدارة المعرفة والابتكار التكنولوجي في تطور أداء المنتج الجديد

دراسة تطبيقية على صناعة أدوات المكنن التايوانية

"The Effects of Knowledge Management and Technology Innovation on New Product Development Performance -An Empirical Study of Taiwanese Machine Tools Industry"

هدفت الدراسة إلى التحقيق فيما إذا كانت إدارة المعرفة يمكنها أن تعزز الابتكار التكنولوجي باعتباره ميزة تنافسية وكيف سيؤثر ذلك على الاداء وتطوير المنتجات الجديدة في صناعة الآلات.

¹ Sudi Apaka , Erhan Atayb, **Global Innovation and Knowledge Management Practice in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Turkey and the Balkans**, International Strategic Management Conference, - Social and Behavioral Sciences 150, İstanbul Beykent Üniversitesi, 2014 , p1260.

² Yung-Lung Laia , Feng-Jyh Linb , **The Effects of Knowledge Management and Technology Innovation on New Product Development Performance -An Empirical Study of Taiwanese Machine Tools Industry**, International Conference on Asia Pacific Business Innovation & Technology Management 40, Feng Chia University, Taichung 40724, Taiwan, 2012, p 157.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

وقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الخاصة بالشركة وآراء المبحوثين، واستخدمت المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية أيضاً لمعرفة المحددات التي من شأنها أن تؤثر على أداء إدارة المعرفة والابتكار التكنولوجي وتطوير أداء المنتجات الجديدة. شملت الدراسة عينة من 240 شركة معبرة عن 20% من مجتمع الدراسة، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات مستهدفاً العاملين في مجال البحث والتطوير في تلك الشركات.

وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة لها تأثير كبير على الابتكار التكنولوجي ويتضح ذلك من خلال مراحل إدارة المعرفة التي تشمل انشاء وحيازة ونشر ودمج المعرفة وارتباطها بالابتكار التكنولوجي. كما بينت النتائج أن ذلك يكسب الشركات التايوانية ميزة تنافسية أمام الشركات الأخرى.

7- دراسة: (أحمد بن خليفة) 2011¹

مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صناعة القرار الاستراتيجي بالمؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية بالوادي

هدفت هذه الدراسة إلى تأكيد دور إدارة المعرفة في تحسين صناعة القرار الاستراتيجي لقطاع المؤسسات الاقتصادية، وكشف العلاقة بين إدارة المعرفة والقرار الاستراتيجي. وقد أنتجت نتائج عدة أهمها:

- وجود علاقة ارتباطيه بين إدارة المعرفة وصناعة القرار الاستراتيجي إذ حققت نتيجة الارتباط. 45.6%
- وجود ضعف كبير في اعتماد المؤسسات الاقتصادية على تكنولوجيا المعلومات المساعدة لعملية إدارة المعرفة.

- عدم اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالوادي باستقطاب الأفراد المبدعين ذوي المهارات والخبرات العالية في العمل الاقتصادي، الأمر الذي ينعكس سلبياً على تقديم الجديد سواء على مستوى العمليات أو على مستوى الخدمة بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية.
وقد اختلفت الدراسات في كون هذه الدراسة تدرس علاقة إدارة المعرفة بصناعة القرار الاستراتيجي في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية، أما دراستنا فتدرس علاقة إدارة المعرفة بالميزة التنافسية في مؤسسة اقتصادية واحدة.

¹ أحمد بن خليفة، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صناعة القرار الاستراتيجي بالمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية بالوادي - رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد إدارة المعرفة والمعارف قسم علوم التسيير، جامعة الوادي، 2011، ص

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

أما وجه الشبه فقد كان في أنهما درسا موضوع تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية، وكذلك في اتباعهما للمنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان وتحليل النتائج عن طريق برنامج التحليل الإحصائي spss.

الفرع الثالث: دراسات تناولت متغيري الدراسة معا

1- دراسة: (بنان كريمة، بن لعلام سمهان) 2021¹

تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة المعرفة مقارنة نظرية تحليلية حول

جدلية العلاقة

تعتبر إدارة المعرفة من أهم الاستراتيجيات التي تعتمد عليها الإدارة الحديثة لإحداث التغيير والتطوير والميزة التنافسية، وتحقيق ذلك يمر عبر تطبيق تكنولوجيا المعلومات التي هي عصب الاتصالات الحديثة حيث يؤكد علماء الإدارة في الدول المتقدمة أنّ إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات تمثلان جناحا القيادة نحو النجاح والإبداع والمبادرة للمحافظة على الاستمرارية. وإدارة المعرفة هي قدرة المؤسسة على تطبيق هذا المفهوم الذي يجسد الاستثمار الأمثل لرأي المال الفكري وتحويله إلى قوة إبداعية ضمن نظام اتصالي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من التحديات المفروضة على المؤسسات الحديثة حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورًا هامًا في تعزيز إمكانات المؤسسة أو الإدارة في السيطرة على المعرفة الموجودة والتي جعلت منها عملية سهلة وبتكلفة أرخص وأسهمت بفعالية في تسهيل وتبسيط كل عمليات إدارة المعرفة ، وعليه تسعى هذه الدراسة إلى إبراز طبيعة العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة.

2- دراسة: (بوخاري فاطنة) 2020²

تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة المعرفة

هدفت دراستنا لكشف العلاقة الوثيقة بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإبراز أهم الفروق الجوهرية بين إدارة المعرفة وإدارة المعلومات ومعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة المعرفة وإظهار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق اقتصاد المعرفة

¹ بنان كريمة، بن لعلام سمهان، تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة المعرفة مقارنة نظرية تحليلية حول: جدلية العلاقة، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر، المجلد 06، العدد 04، 2021، ص 384.

² بوخاري فاطنة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة المعرفة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 03، العدد 02، جامعة الجليلي ليايس سيدي بلعباس، 2020.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

وتوصلنا في الأخير أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور فاعل في دعم ومساندة إدارة المعرفة إذ تقدم جملة الأنظمة لدعم عمليات إدارة المعرفة وأهمها: أنظمة عمل المعرفة، أنظمة الذكاء الاصطناعي، أنظمة العمل الجماعي من خلال الشبكات الداخلية والخارجية كالإنترنت والاكسترنات.

3- دراسة: (كندة علي ديب، علي الهلول) 2017¹

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات إدارة المعرفة

دراسة ميدانية في جامعة تشرين

هدف البحث إلى دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات من جهة، وبين عمليات إدارة المعرفة في جامعة تشرين من جهة ثانية، حيث قام الباحث بتوزيع استبانة على عينة من الكليات في جامعة تشرين بلغت 222 استبانة تم استرداد 159 استبانة منها، كان صالحاً منها للاستخدام 122 استبانة. ولاختبار العلاقة قام الباحث باستخدام اختبار T ستيودنت لعينة واحدة، وكذلك معامل ارتباط بيرسون. توصل البحث من خلال الدراسة إلى أن هناك انخفاض في مستوى تكنولوجيا المعلومات التي يتم استخدامها في الكليات محل الدراسة، وكذلك انخفاض في مستوى كل من تشارك وتخزين المعرفة (أبعاد إدارة المعرفة) في الكليات محل الدراسة. كما توصل البحث إلى وجود علاقة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات، وعمليات إدارة المعرفة في جامعة تشرين، وبالتالي وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في نجاح عمليات إدارة المعرفة في جامعة تشرين. وخلص البحث إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات من شأنها أن تسهم بشكل إيجابي بدور تكنولوجيا المعلومات في نجاح عمليات إدارة المعرفة.

4- دراسة: (Farzad Afrouz) 2015²

The Effects of Information Technology in Success of Knowledge Management

Processes

تأثير تكنولوجيا المعلومات في نجاح عمليات إدارة المعرفة

¹ كندة علي ديب، علي الهلول، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات إدارة المعرفة *دراسة ميدانية في جامعة تشرين*، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 39، العدد 06، 2017، ص 172.

² Farzad Afrouz. THE EFFECTS OF INFORMATION TECHNOLOGY IN SUCCESS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESSES, Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences, Qazvin Islamic Azad University, Vol. 5 (S2), 2015, p 1815.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير تكنولوجيا المعلومات على عمليات إدارة المعرفة. حيث اشتملت عينة الدراسة على 20 شركة في إيران، وتم استخدام كل من التحليل العاملي، والانحدار الخطي لاختبار فرضيات الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وعمليات إدارة المعرفة؛ أي أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير على نجاح عمليات إدارة المعرفة.

5 - دراسة: (Sattam Allahawiah , et al) 2013 ¹

The Impact of Information Technology on Knowledge Management Processes

An Empirical Study in the Arab Potash Company

تأثير تكنولوجيا المعلومات على عمليات إدارة المعرفة

دراسة تطبيقية في شركة البوتاس العربية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على عمليات إدارة المعرفة في شركة البوتاس العربية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وهي الدراسة ضمت العينة (336) مستجيباً، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج؛ أساساً ما يلي: هناك تأثير تكنولوجيا المعلومات في استخدام المعرفة كأحد أبعاد عمليات إدارة المعرفة في شركة البوتاس العربية ويوضح أن الشركة حرصت على توظيف التكنولوجيا في أغلب أعمالها لتحقيق سرعة العمل والحصول على المعلومات الصحيحة باستخدام الآلات والشبكات الحديثة تحقيقاً لأهدافه وأبعاده التكنولوجية تفسر (48.7%) تنوع عمليات إدارة المعرفة.

وأوصت الدراسة ضرورة قيام شركة البوتاس العربية بدور الاهتمام بأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات والتأكيد عليها يمكنها تحسين الأداء، ورضا الموظفين، وتحسين مستوى توظيف المعرفة، وأهمية إشراك أصحاب العمل والمستخدمين في عملية تصميم نظام المعلومات تطويره؛ لما لها من أهمية كبيرة في تحقيق الرضا الذاتي، وبناء فلسفة وفلسفة الإدارة أسلوب التنظيم يدعم تنفيذ إدارة المعرفة من قبل الإدارة العليا أيضاً يوفر مستوى من التزام الإدارة العليا بتجسيد ثقافة المعرفة بين العاملين، وتطوير مهاراتهم، وتقديم رؤية استراتيجية ذات معالم واضحة للمنظمة وأهدافها.

¹ Sattam Allahawiah , et al, **The Impact of Information Technology on Knowledge Management Processes -An Empirical Study in the Arab Potash Company -**, International Business Research, Canadian Center of Science and Education, Vol. 6, No. 1, 2013, p235 .

6- دراسة: (Abdel-Aziz Ahmad Sharabati, Kamel Mohamad Hawajrwh) 2012 ¹

The Impact of Information Technology on Knowledge Management Practices

تأثير تكنولوجيا المعلومات على ممارسات إدارة المعرفة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات على ممارسات إدارة المعرفة في الشركات الصناعية الأردنية. تم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من (206) شركات، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وممارسات إدارة المعرفة، أي أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي على ممارسات إدارة المعرفة.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

توصلنا في هذا المطلب على سبيل الذكر لا الحصر أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية ، كما سنتطرق لأبرز النقاط التي استفدنا منها خلال مرورنا بها. الفرع الأول: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

1: أوجه التشابه بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة

سنوضح في هذا الجدول التالي أوجه التشابه بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة:
الجدول رقم (05.01): أوجه التشابه بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة

البيان	أوجه التشابه بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة
المتغيرات	تناولت دراستنا الحالية متغيرين وهما تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة وقد اتفقت مع الدراسات التالية : دراسة: (بوخاري فاطنة) 2020. دراسة (كندة علي ديب، علي المهلول) 2017. دراسة (Farzad Afrouz) 2015. دراسة (Sattam Allahawiah , et al) 2013 .
أداة الدراسة	تم اعتماد الاستبيان كأداة وزعت على مجموعة من الموظفين العاملين في مختلف وظائف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي بحيث تشابهت في ذلك مع أغلب الدراسات السابقة.

¹Abdel-Aziz Ahmad Sharabati, Kamel Mohamad Hawajrwh, **The Impact of Information Technology on Knowledge Management Practices**, International Journal of Business, Humanities and Technology, Middle East University Amman – Jordan, Vol. 2, No. 7, 2012, p102.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

منهج الدراسة	استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي (SPSS) حيث توافق مع معظم الدراسات السابقة.
--------------	--

المصدر: من أعداد الطلبة

2: أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة

كما سنوضح أيضا في هذا الجدول التالي أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة:

الجدول رقم (06.01): أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة

أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة		البيان
الدراسات السابقة	دراستنا الحالية	
تعددت الدراسات السابقة بدراسة متغير واحد إما تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو عمليات ادارة المعرفة باستثناء دراسة: (بوخاري فاطنة) 2020. دراسة (كندة علي ديب، علي الهلول) 2017. دراسة (Farzad Afrouz) 2015. دراسة (Sattam Allahawiah , et al) 2013.	دراستنا تطرقت الى دمج بين متغيرين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات ادارة المعرفة فهي تدرس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات ادارة المعرفة على عينه من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.	المتغيرات
الدراسات السابقة محصورة ما بين 2010 الى 2023.	دراستنا تمت خلال سنة 2024 .	فترة الدراسة
هذه الدراسات السابقة تمت في بيئات مختلفة عن البيئة المحلية سواء منها على المستوى الاجنبية التي تمثل النسبة الأكبر من الدراسات منها التي طبقت في: بنما امريكا، كندا، الهند، تاوان، تركيا وعلى المستوى العربي : بغداد العراق ، ليبيا، عمان الاردن، تشرين سوريا وعلى المستوى الوطني: الجزائر، البليدة ، قلمة، سيدي بلعباس، ام البواقي ، بسكرة، ورقلة	تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في كونها دراسة استكشافية تحاول التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات ادارة المعرفة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	بيئة الدراسة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

<p>اغلب الدراسات السابقة تم تطبيقها على المؤسسات الاقتصادية التي أخذت النصيب الأكبر وانحصرت عليها على دراسة: (Sattam Allahawiah , et al) سطاتم اللهويه واخرون...</p>	<p>شملت دراستنا مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.</p>	<p>نشاط المؤسسات محل الدراسة</p>
<p>معظم الدراسات السابقة استخدمت الاستبيان و مقياس ليكارث الثلاثي والبقية كانت دراسة تطبيقية: مثل دراسة: (Feng-Jyh Linb Yung-Lung Laia)</p>	<p>اعتمدت دراستنا على الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات وتوزيعها على عينة من الموظفين والموظفات في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي وتم تفرغها ومتابعتها باستخدام البرنامج الإحصائي spss ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على إشكالية الدراسة تم استعمال مقياس الف كرو نباخ.</p>	<p>أداة الدراسة</p>
<p>اغلب الدراسات السابقة اتبعت المنهج الوصفي التحليلي باستثناء دراسة: (Feng-Jyh Linb Yung-Lung Laia)</p>	<p>تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة بهدف الوصول إلى معالجة إشكالية الدراسة</p>	<p>منهج الدراسة</p>

المصدر: من إعداد الطلبة

3: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة

سنوضح في هاته النقاط جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ✚ تعزيز الجانب النظري ببعض المعلومات الواردة في الدراسات السابقة؛
- ✚ التعرف على المنهج المناسب للدراسة وعلى آراء الباحثين السابقين؛
- ✚ المساعدة في ضبط خطة الدراسة الحالية وفهم لحيثيات الموضوع؛
- ✚ أخذ فكرة عامة عن موضوع الدراسة في المؤسسات محل الدراسة المختلفة؛
- ✚ المساهمة في تطوير وتحسين أداة الدراسة "الاستبيان"؛
- ✚ معرفه أبعاد كلى المتغيرين المستقل والتابع؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة المعرفة

✚ الرغبة في تجسيدها في الميدان التطبيقي؛

✚ فهم أعمق للموضوع و بناء خطة العمل؛

✚ التحقق من النتائج و صياغة الفرضيات.

4: ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها:

سنركز على ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة:

✚ تميزت هذه الدراسة بأنها أول المواضيع التي تناولت المتغيرين: دور تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في تحسين عمليات ادارة المعرفة في بيئة مختلفة (ولاية الوادي) عن البيئة التي طبقت

فيها الدراسات السابقة؛

✚ تميزت أيضا في عينة الدراسة قد تمت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي وفي حين

اغلب الدراسات السابقة كانت على مستوى الجامعات؛

✚ تتفق دراستنا الحالية مع بعض الدراسات السابقة في مقياس الدراسة عن طريق استطلاع

الآراء المتمثل في الاستبيان.

خلاصة

توصلنا في هذا الفصل إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة وأساسيات كل منهما، وما يمكن استنتاجه وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة، ذلك بأنه يضمن لها الحصول على معارف جديدة وتحقيق أهدافها المرجوة ولتحقيق عمليات إدارة المعرفة بين الأفراد في المؤسسة يستوجب وجود اتصال بين الأفراد، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تسهيل تواصل المؤسسة مع فروعها، بالإضافة إلى تخفيض التكاليف والوقت والجهد لتحقيق الأهداف، وهذا ما سنحاول التأكد منه من خلال دراستنا الميدانية باتصالات الجزائر بالوادي.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تمهيد

سنتطرق في هذا البحث الى الجانب العملي التطبيقي بعد التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي محل الدراسة سنقوم بعرض النتائج المحصل عنها بعد استعمال أداة الاستبانة باعتبارها فعالة في جمع البيانات لحوالي 40 موظف ثم نقوم بعرض النتائج ووصفها ومن ثم اختبار الفرائض وتحليل نتائج العلاقة والاثـر للوصول للنتائج وتقديم التوصيات والافاق المستقبلية لموضوع الدراسة.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

سنمر بإسهاب إلى المراحل التي مرت بها مؤسسة اتصالات الجزائر إلى قرار إنشائها ثم أهم المحطات التي عرجت عليها بالإضافة إلى أهدافها ثم تعريف بالمديرية بالوادي .

المطلب الأول: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

الفرع الأول: تاريخ اتصالات الجزائر¹

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقتد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT " وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005م، وذلك 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 التأخر المتراكم.

الفرع الثاني: قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر:²

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه

¹ عن موقع مؤسسة اتصالات الجزائر www.algeriatelecom.dz تاريخ التصفح: 2024/02/01.

² وثائق مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

الفصل الثاني — الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 2000/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003م.

- 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر:

جانفي 2003م، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003م لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى، والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

الفرع الثالث: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر¹

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب(99)عام، وبرأسمال عمومي قدر ب : 115.000.000.000,00 دج، هي ملك لدولة بنسبة ، 100 % ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمسة، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزبائنها، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة

العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات: الجودة والفعالية ونوعية الخدمات.

رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سمعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت. لها مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع

¹ عن موقع مؤسسة اتصالات الجزائر www.algeriatelecom.dz تاريخ النسخ: 2024/02/01

الفصل الثاني — الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفوضيات إقليمية، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

الى أن جاء في بداية عام 2017 قرار الغاء مفوضيات إقليمية والحقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على أن يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة الى المراكز الجهوية وهذا التغيير التنظيمي أدى الى استحداث مراكز جديدة وهذا نتيجة الى دمج مراكز مع بعضها أو الغاءها نهائيا نتيجة لتكنولوجيا الجديدة وتخلي مؤسسة على كوابل النحاسية واستبدالها بكوابل ألياف البصرية وتقنية MSAN بالإضافة الى تقنية FTTH ذات التدفق العالي للإنترنت عبر ما يسمى الالياف البصرية حتى المنزل.

المطلب الثاني: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر¹

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

- 1- لزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكبر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.
- 2- الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3- تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- 4- المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5- تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.
- 6- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة،... إلخ.
- 7- العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

¹ وثائق مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

الفصل الثاني _____ الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

المطلب الثالث: المديرية العملياتية للاتصالات بالوادي¹

الفرع الاول - نشأة المديرية:

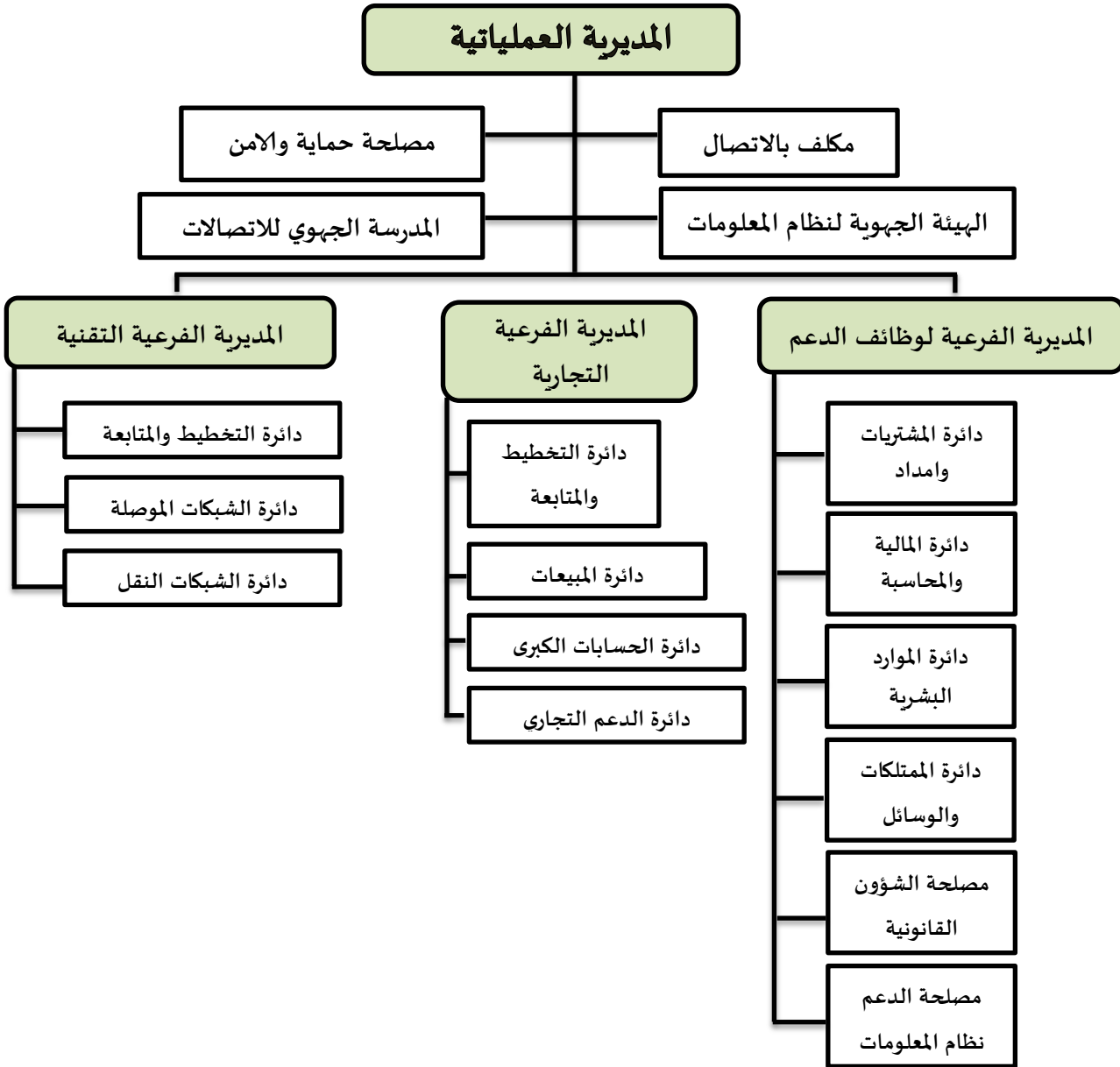
وفق قرار المديرية العامة رقم 02 / 15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملياتية للاتصالات بالوادي، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي ، 2003 أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملياتية للاتصالات إلى غاية جوان، 2010 أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية.

¹ وثائق مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

الفرع الثاني - الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم (01.03) الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية بالوادي لاتصالات الجزائر



المصدر: المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالوادي

المبحث الثاني: عرض النتائج وتحليل خصائص عينة الدراسة

تتمحور الدراسة التطبيقية بشكل أساسي على دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات ادارة المعرفة (اكتساب وتوليد المعرفة، تخزين المعرفة ، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة) بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي، حيث اشتمل هذا المبحث على الأدوات والإجراءات المستخدمة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الاول: تحديد الطريقة المستخدمة في الدراسة :

المنهج العلمي هو ما يعتمده الباحث لدراسة ظاهرة أو مشكلة ما، وهو الوسيلة التي يمكن من خلالها الوصول لنتائج واقعية ومنطقية، ومن أجل الوقوف على تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام الاستبيان في جمع البيانات من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع وتطويره.

الفرع الثاني: الدراسة وطريقة سحب العينة:

1/ مجتمع الدراسة: كون الظاهرة المدروسة تتعلق بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات ادارة المعرفة بعينة من المؤسسة محل الدراسة، فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في موظفي المؤسسة سابقة الذكر.

2/ عينة الدراسة: بما أن تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع البيانات فقد أبيتنا توزيع وإجراء الاستبيان بالاعتماد على الطريقة القصدية، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة التي تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية للمعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبلغت حجم عينة الدراسة 45 موظفا.

الفصل الثاني _____ الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

الجدول رقم (01.02): النتائج الإحصائية للاستثمارات الإستبيان الموزعة

النسبة المئوية	التكرارات	البيان
100%	45	الاستثمارات الموزعة
6.67%	03	الاستثمارات الملغاة
4.45%	02	الاستثمارات غير مسترجعة
88.88%	40	الاستثمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على استثمارات الاستبيان الموزعة.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغ عددها 45 استمارة جاءت كالتالي الاستثمارات الصالحة للتحليل بلغ عددهم 40 استمارة أي بنسبة 88.88% كما بلغ عدد الاستثمارات الملغاة 03 استثمارات أي بنسبة 6.67% وايضا الاستثمارات الغير مسترجعة قدرت باستمارتين أي بنسبة 4.45% .

المطلب الثاني: دراسة نتائج الدراسة

الفرع الأول: الأسلوب الإحصائي المستخدم في تحليل البيانات

يعتمد أسلوب التحليل الإحصائي استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS_V21 على نوع المشكلة محل القياس والتحليل ونوع البيانات وفي ما يلي توضيح أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

1- الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، وترتيب متغيراتها، حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

الفصل الثاني _____ الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

2- معامل الثبات ألفا كرونباخ:

♦ ثبات الدراسة: لقياس مدى ثبات الاستمارة تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس. ويوضحه في الشكل أدناه:

الجدول رقم (02.02): نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة

عدد العبارات	معامل ثبات ألفا كرونباخ	
04	0.832	المتغير الاول
10	0.793	المتغير الثاني
02	0.772	المتغيرين معا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه:

المتغير الاول: جاءت متناسقة ومتجانسة أي لا يوجد عبارات منحرفة على الاستبيان ، وهذا دليل على صحة ومصداقية ما ورد فيه لقد تبين أن معامل الثبات (Cornbrash's alpha) يساوي 0.832 أي أكبر من المعامل 0.50 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

المتغير الثاني: جاءت متناسقة ومتجانسة أي لا يوجد عبارات منحرفة على الاستبيان ، وهذا دليل على صحة ومصداقية ما ورد فيه لقد تبين أن معامل الثبات (Cornbrash's alpha) يساوي 0.793 أي أكبر من المعامل 0.50 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

المتغيرين معا: جاءت متناسقة ومتجانسة أي لا يوجد عبارات منحرفة على الاستبيان ، وهذا دليل على صحة ومصداقية ما ورد فيه لقد تبين أن معامل الثبات (Cornbrash's alpha) يساوي 0.772 أي أكبر من المعامل 0.50 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

الفرع الثاني: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

يخص هذا الجزء للاستبيان المعلومات الشخصية للمجيب على الاستبيان وقد خصصت هذه الأسئلة إلى كل من الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المصلحة الحالية، وكانت النتائج كما يلي:

1-الجنس: كان توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس كما يلي:

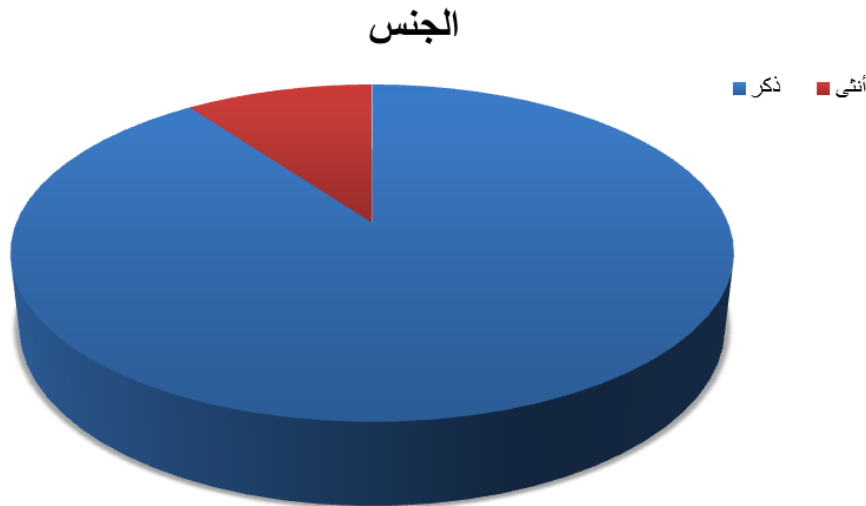
الجدول رقم (03.02): توزيع العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
90%	36	ذكر
10%	04	أنثى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

يوضح لنا الجدول أن النسبة العالية من أفراد العينة المدروسة من الذكور حيث بلغ عددهم 36 بنسبة 90 %، أما الإناث فقد بلغ عددهم 4 بنسبة 10 %، وهو ما يترجم ارتفاع بشكل كبير عدد الذكور بالمؤسسة نظرا لأن طبيعة العمل وصعوبته نوعا ما تحتاج إلى يد عاملة رجالية، أما الإناث فيتوزعن في المصالح الإدارية.

الشكل رقم (02.03) توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

2- العمر:

الجدول رقم (04.02): توزيع العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
18 الى 28 سنة	4	15%
28 الى 38 سنة	7	20%
38 الى 48 سنة	13	30%
48 سنة فاكثر	16	35%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن افراد العينة من الفئة العمرية الرابعة تمثل ما نسبته 35.00 بالمئة وتتكون من 16 فردا، تليها كل من الفئة الثالثة بنسبة 30.00 بالمئة والفئة الثانية بنسبة 20.00 بالمئة، ثم تأتي الفئة الاولى ، وبالتالي ما نسبته 15.00 % من افراد العينة عمرهم من 18 الى 28 سنة و المقدر عددهم 4.

الشكل رقم (03.03) توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

الفصل الثاني — الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

3- المؤهل العلمي:

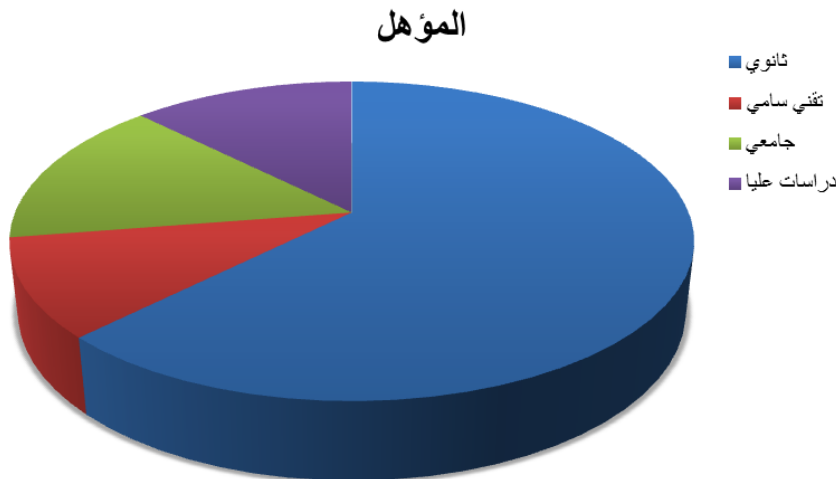
تم تقسيم عينة الدراسة إلى 5 فئات تمثل المستوى التعليمي وتم تقسيم أفراد العينة وفق ما يتلاءم مع موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى نتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي:
الجدول رقم (05.02): توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
62.5%	25	ثانوي
10%	4	تقني سامي
15%	6	جامعي
12.5%	5	دراسات عليا
0%	0	اخرى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع النسب حسب المؤهل العلمي لأفراد العينة، جاءت الفئة الأولى في المرتبة الأولى بنسبة 62.50 بالمئة و في المرتبة الثانية جاءت الفئة الثالثة بنسبة 15.00 بالمئة ، تلمها الفئة الرابعة الخاصة بمستوى دراسات عليا بنسبه 12.50 بالمئة، وفي الأخير جاءت الفئة الثانية بنسبة 10 بالمئة.

الشكل رقم (04.03) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

4- الخبرة المهنية:

تم تقسيم عينة الدراسة إلى اربعة فئات حسب متغير سنوات الخبرة المهنية وفق ما يتلاءم أفراد العينة موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى نتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (06.02): توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

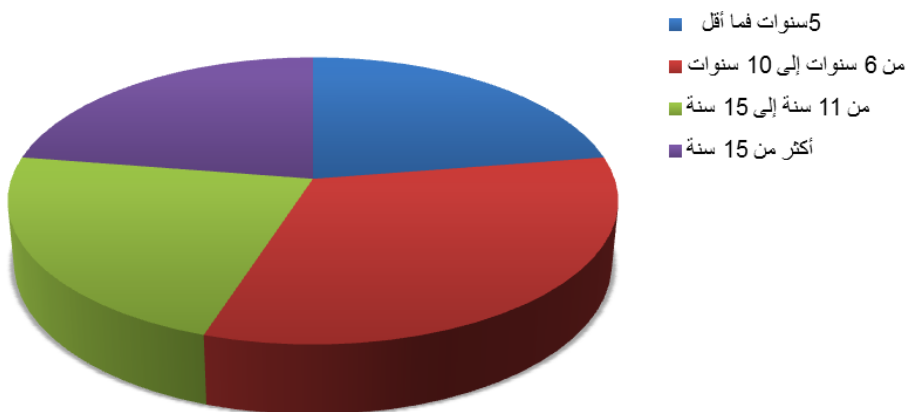
النسب المئوية	التكرارات	سنوات العمل بالمؤسسة
22.5%	09	5 سنوات فما أقل
32.5%	13	6 إلى 10 سنوات
22.5%	09	11 إلى 15 سنة
22.5%	09	أكثر من 15 سنة
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 13 فردا من افراد العينة، أي ما نسبته 32.5 بالمئة من فئة الثانية ، بينما الفئات الاولى والثالثة والرابعة والذين بلغت نسبتهم حوالي 22.5 بالمئة لكل فئة

الشكل رقم (05.03) توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

5- المصلحة الحالية:

تم تقسيم عينة الدراسة إلى اربعة فئات حسب متغير المصلحة الحالية وفق ما يتلائم مع موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى النتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي:

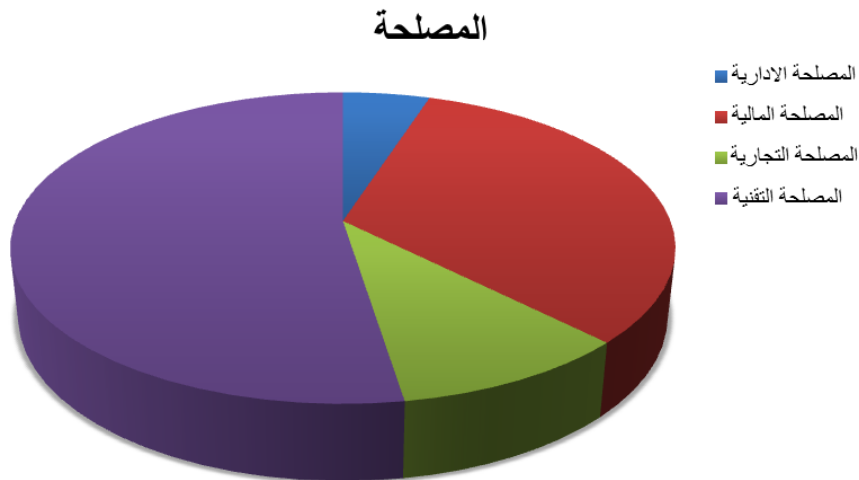
الجدول رقم (07.02): توزيع العينة حسب متغير المصلحة الحالية

النسب المئوية	التكرارات	الوظيفة
%5.0	2	المصلحة الادارية
%32.5	13	المصلحة المالية
%10	4	المصلحة التجارية
%52.5	21	المصلحة التقنية
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 21 فردا من افراد العينة، أي ما نسبته 52.50 بالمئة من فئة الرابعة ، بينما 13 فردا والذين بلغت نسبتهم حوالي 32.50 بالمئة من الفئة الثانية تلمهم الفئة الثالثة و الذي يقدر عددهم 4 افراد بنسبة 10 بالمئة وفي الاخير تأتي الفئة الاولى بفردين والمقدرة بنسبة 5 بالمئة.

الشكل رقم (06.03) توزيع العينة حسب المصلحة الحالية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

الفصل الثاني — الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

الفرع الثالث: دراسة إجابات العينة على أسئلة الاستبيان

تم في هذا الفرع دراسة إجابات العينة على مختلف المتغيرات:

1- دراسة اتجاهات العينة حول أبعاد متغيرات عمليات إدارة المعرفة:

1-1- النتائج المتعلقة بإدراك عينة الدراسة لعملية اكتساب وتوليد المعرفة:

الجدول رقم (08.02): اتجاهات إجابات العينة حول عملية اكتساب وتوليد المعرفة

النتيجة	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارات
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
موافق	5	1.104	3.10	15	6	20	8	25	10	40	16	0	0	تجذب المؤسسة موظفين مبدعين ذو خبرة وكفاءة عالية
موافق	4	1.217	3.175	22.5	9	37.5	15	17.5	7	17.5	7	15	2	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية لتوليد واكتساب المعلومات والافكار والمعرفة
موافق	2	1.175	3.55	17.5	7	50	20	15	6	15	6	2.5	1	تشجع المؤسسة على ان يكون هناك تبادل للعرفة بين العمال
موافق	1	1.026	3.65	15	6	47.5	19	7.5	3	30	12	0	0	تهتم المؤسسة باكتساب المعرفة من جميع مصادرها المختلفة
موافق	3	1.085	3.475	12.5	5	35	14	20	8	22.5	9	10	4	تغير المؤسسة التي تنشط فيها المعرفة الضمنية (أي خبرة شخصية) إلى معرفة صريحة (أي تقوم بتعليمها للآخرين)
			3.39	الإجمالي										

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان المتوسط الحسابي الإجمالي قدر بـ 3.39% وهو يقع تحت مجال الموافقة (3.41% و 4.2%)، ما يمكن القول أن المستجوبين ليس لديهم اهتمام عالي باكتساب وتوليد المعرفة . من وجهة نظر أفراد العينة من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العبارة الرابعة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره بـ 3.65% مما يدل على درجة الموافقة وهذا ما يعكس على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تهتم باكتساب المعرفة من جميع مصادرها المختلفة من وجهة نظر أفراد العينة. وفي المرتبة الأخيرة فكانت العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره بـ 3.10% مما يدل على عدم الموافقة وهذا ما يعكس أن المؤسسة لا تهتم بجذب موظفين مبدعين ذو خبرة وكفاءة عالية من وجهة نظر أفراد لعينة.

الفصل الثاني — الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

2-1 النتائج المتعلقة بإدراك عينة الدراسة لعملية تخزين المعرفة:

الجدول رقم (09.02): اتجاهات اجابات العينة حول عملية تخزين المعرفة

العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماما		الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
تسعى جاهدة المؤسسة لتجديد معارفها باستمرار والحفاظ على الافراد ذو الكفاءة والخبرة	2.5	1	6	15	6	15	20	50	7	17.5	3.65	2	موافق
تقوم المؤسسة بخزن المعرفة في حواسيب مركزية	5	2	3	7.5	8	20	22	55	5	12.5	3.625	3	موافق
ترتكز المؤسسة في حفظ المعرفة على الارشيف والمستندات الورقية	2.5	1	5	12.5	8	20	21	52.5	5	12.5	3.6	4	موافق
تستحوذ المؤسسة على نظام دائم ومستمر لصيانة وحماية موجوداتها المعرفية	2.5	1	3	7.5	11	27.5	18	45	7	17.5	3.675	1	موافق
يوجد لدى المؤسسة قواعد لاسترجاع المعارف المخزنة عندها	2.5	1	8	20	8	20	19	47.5	4	10	3.425	5	موافق
الإجمالي											3.595		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان المتوسط الحسابي الإجمالي قدر بـ 3.595% وهو يقع في مجال الموافقة (3.41% و 4.2%)، ما يمكن القول أن المستجوبين لديهم اهتمام عالي بتخزين المعرفة. من وجهة نظر أفراد العينة من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العبارة الرابعة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره بـ 3.675% مما يدل على درجة الموافقة وهذا ما يعكس على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستحوذ على نظام دائم ومستمر لصيانة وحماية موجوداتها المعرفية من وجهة نظر أفراد العينة. وفي المرتبة الأخيرة فكانت العبارة الخامسة بمتوسط حسابي قدره بـ 3.425% مما يدل على درجة الموافقة وهذا يعكس أن المؤسسة يوجد لديها قواعد لاسترجاع المعارف المخزنة عندها من وجهة نظر أفراد العينة.

الفصل الثاني — الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

3-1 النتائج المتعلقة بإدراك عينة الدراسة لعملية نشر المعرفة:

الجدول رقم (10.02): اتجاهات اجابات العينة حول عملية نشر المعرفة

النتيجة	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارات
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
موافق	3	1.037	3.525	7.5	3	62.5	25	12.5	5	10	4	7.5	3	تستعمل المؤسسة شبكات داخلية (الأنترنت) في توزيع المعرفة
موافق	5	1.122	3.35	12.5	5	40	16	25	10	15	6	7.5	3	تم نشر المعرفة على كافة عمال المؤسسة
موافق	2	1.125	3.625	20	8	47.5	19	12.5	5	15	6	5	2	تحفز المؤسسة على تبادل المعرفة بين كامل الموظفين
موافق	1	1.001	3.85	25	10	50	20	12.5	5	10	4	2.5	1	ترتكز المؤسسة في نشر وتوزيع المعرفة بواسطة الملتقيات الرسمية و حلقات النقاش (المحاضرات, الندوات, الاجتماعات, المؤتمرات العلمية)
موافق	4	1.131	3.45	20	8	30	12	30	12	15	6	5	2	تعمل المؤسسة دعوة خبراء من خارج محيطها للمشاركة في الندوات والمحاضرات التي لها صلة بالمعرفة
			3.56	الإجمالي										

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان المتوسط الحسابي الإجمالي قدر بـ 3.56% وهو يقع في مجال الموافقة) 3.41% و 4.2% (، ما يمكن القول أن المستجوبين لديهم اهتمام عالي بنشر المعرفة . من وجهة نظر أفراد العينة من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العبارة الرابعة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.85% مما يدل على درجة الموافقة وهذا ما يعكس على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تركز على نشر وتوزيع المعرفة بواسطة الملتقيات الرسمية و حلقات النقاش (المحاضرات, الندوات, الاجتماعات, المؤتمرات العلمية) من وجهة نظر أفراد العينة. وفي المرتبة الأخيرة فكانت العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.35% مما يدل على درجة الموافقة وهذا يعكس أن المؤسسة تقوم بنشر المعرفة على كافة عمال المؤسسة من وجهة نظر أفراد العينة

الفصل الثاني — الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

4-1 النتائج المتعلقة بإدراك عينة الدراسة لعملية تطبيق المعرفة:

الجدول رقم (11.02): اتجاهات اجابات العينة حول عملية تطبيق المعرفة

النتيجة	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق تماما		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارات
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
موافق	1	1.066	3.70	17.5	7	55	22	15	6	5	2	7.5	3	تطبيق المؤسسة المعرفة من خلال برامج التوجيه والتدريب
موافق	3	1.172	3.60	17.5	7	52.5	21	12.5	5	7.5	3	10	4	تلتجأ المؤسسة الى الخبراء الداخليين في تطبيق المعرفة وتجسيدها
موافق	4	1.034	3.575	10	4	60	24	15	6	7.5	3	7.5	3	ترجم المؤسسة المعرفة الى خطط عمل ناجحة
موافق	5	1.042	3.30	5	2	50	20	22.5	9	15	6	7.5	3	تزيح المؤسسة كافة العراقيل أمام تطبيق المعرفة وتجسيدها
موافق	2	0.952	3.625	20	8	32.5	13	40	16	5	2	2.5	1	المعرفة المتاحة لدى المؤسسة منسجمة لحل العراقيل وأداء العمل
			3.56	الإجمالي										

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان المتوسط الحسابي الإجمالي قدر بـ 3.56% وهو يقع في مجال الموافقة (3.41% و 4.2%)، ما يمكن القول أن المستجوبين لديهم اهتمام عالي بتطبيق المعرفة . من وجهة نظر أفراد العينة ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العبارة الاولى جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.70% مما يدل على درجة الموافقة وهذا ما يعكس على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل جاهدة على تطبيق المعرفة من خلال برامج التوجيه والتدريب من وجهة نظر أفراد العينة. وفي المرتبة الأخيرة فكانت العبارة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.30% مما يدل على درجة الموافقة وهذا يعكس أن المؤسسة تزيح كافة العراقيل أمام تطبيق المعرفة وتجسيدها من وجهة نظر أفراد العينة

الفصل الثاني — الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

2- دراسة اتجاهات العينة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

الجدول رقم (12.02): اتجاهات اجابات العينة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

المؤسسة

العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماما		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار					
ترتكز المؤسسة على عملها في أجهزة حاسوب متطورة وبرمجيات حديثة	1	2.5	3	7.5	11	27.5	13	32.5	12	30	3.80	1.042	3	موافق	
تتم تحديث وتطوير الاجهزة والبرمجيات الخاصة بالمؤسسة بصفة دورية ومستمرة	2	5	6	15	5	12.5	16	40	11	27.5	3.70	1.181	4	موافق	
تتم تدريب الموظفين في المؤسسة باستمرار وبشكل دوري على استخدام التكنولوجيات الحديثة وكيفية التعامل معها	0	0	0	0	8	20	24	60	8	20	4	0.64	2	موافق	
تستعمل المؤسسة الانترنت في عملها	2	5	5	12.5	9	22.5	18	45	6	15	3.525	1.061	9	موافق	
تمتلك المؤسسة موقع إلكتروني	4	10	5	12.5	7	17.5	16	40	8	20	3.475	1.240	10	موافق	
تعتمد المؤسسة على الدفع الإلكتروني في تعاملاتها	2	5	4	10	10	25	17	42.5	7	17.5	3.575	1.059	8	موافق	
تتصل فروع المؤسسة وأقسامها بشبكة اتصال داخلية	3	7.5	1	2.5	10	25	19	47.5	7	17.5	3.65	1.051	6	موافق	
تساعد شبكة الاتصالات الداخلية في تسهيل سير العمليات اليومية ومراقبتها	4	10	4	10	1	2.5	23	57.5	8	20	3.675	1.206	5	موافق	
يوجد في المؤسسة شبكة الاكسترا نت التي تسهل عملية الاتصال والتعامل مع مختلف الجهات من خارج محيط المنظمة	4	10	0	0	11	27.5	17	42.5	8	20	3.625	1.125	7	موافق	
البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء العمليات وتقديم الخدمة للزبون على أحسن شكل	0	0	1	2.5	3	7.5	25	62.5	11	27.5	4.15	0.662	1	موافق	
الإجمالي											3.7175				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS_V21

من خلال النظر للمتوسط الحسابي الإجمالي نجده قد قدر 3.7175% ما يعكس وقوعه ضمن مجال الموافقة (3.41% و 4.2%) ، ما يؤكد على اهتمام مرتفع لمدى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة من وجهة نظر أفراد العينة. وعليه عند القيام بالترتيب حسب القيم الأعلى للمتوسط الحسابي كانت العبارة العاشرة بالمرتبة الأولى حيث قدر المتوسط حسابي ب 4.15 % وبانحراف معياري 0.662% التي تشير إلى أن

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء العمليات وتقدم الخدمة للزبون على أحسن شكل من وجهة نظر أفراد العينة.

فيما تأتي العبارة الثالث بالمرتبة الثانية بقيمة في متوسطها الحسابي قدره 4.00% وبانحراف معياري 0.64% مما تسعى المؤسسة جاهدة بتدريب الموظفين في المؤسسة باستمرار وبشكل دوري على استخدام التكنولوجيات الحديثة وكيفية التعامل معها من وجهة نظر أفراد العينة .
فيما كانت المراتب الأخيرة من نصيب كل من العبارة الرابعة والعبارة الخامسة بمتوسط حسابي قدر ب (3.525% ، 3.475%)، وبانحراف معياري ب (1.059% ، 1.240%) على التوالي، والتي تعكس مدى استعمال المؤسسة للانترنات في عملها وامتلاكها موقعا الكترونيا بجعبتها من وجهة نظر أفراد العينة.

1-2 اختبار الفرضيات:

سنركز في اختبار الفرضيات علاقة الارتباط بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمكوناتها والمتغير التابع إدارة المعرفة بعملياتها ، وذلك بحساب مصفوفة الارتباط لبيسون والتي تتراوح قيمتها بين 1 - و 1 + ، ولاختبار الفرضيات نقارن قيمة Sig المجدولة بمستوى الدلالة الإحصائية 0.05 المحصورة من طرف الطلبة، إذا كان قيمة Sig المجدولة أقل من 0.05 ترفض الفرضية الصفرية H0 وتقبل الفرضية البديلة H1، وفي حالة رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0 إذا كان قيمة Sig المجدولة أكبر من 0.05 .
ويختبر معامل الارتباط لمعرفة الدلالة الإحصائية كالتالي:

H0 : لا توجد علاقة ارتباط بين المتغيرات R= 0 .

H1 : توجد علاقة ارتباط بين المتغيرات R≠ 0 .

1-1-2 اختبار الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي 0.05 بين عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
اذ يعاد صياغتها إحصائيا كما يلي:

- فرضية H0 : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الثاني — الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

- فرضية H1 : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

من مخرجات SPSS تم الحصول على الجدول الموالي:

الجدول رقم (13.02): معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		عمليات إدارة المعرفة
Sig	معامل الارتباط	
0.01	0.848	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن Sig قدرت ب 0.01 وهي قيمة أقل من 0.05 مما يشير إلى قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية نظرا لقيمة معامل الارتباط 0.848.

بناء على ما تقدر فإنه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

تبين وجود علاقة ارتباط قوية ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و عمليات إدارة المعرفة جاءت متناسقة ومتجانسة وبالتالي نقول ان المؤسسة تشجع على اكتساب وتوليد وتخزين ونشر وتطبيق واقتناء أجهزة تكنولوجيا المعلومات الحديثة فالأحدث لأنها تساهم في تحسين عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة

2-1-2 اختبار فرضية اكتساب وتوليد:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي 0.05 بين عملية الاكتساب والتوليد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

اذ يعاد صياغتها إحصائيا كما يلي:

- فرضية H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عملية الاكتساب والتوليد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

- فرضية H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عملية الاكتساب والتوليد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة. من مخرجات SPSS تم الحصول على الجدول الموالي:

الجدول رقم (14.02): معامل الارتباط بين عملية اكتساب وتوليد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		اكتساب وتوليد المعرفة
Sig	معامل الارتباط	
0.00	0.828	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن Sig قدرت ب 0.00 وهي قيمة أقل من 0.05 مما يشير إلى قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية نظرا لقيمة معامل الارتباط 0.828.

بناء على ما تقدر فإنه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين عملية الاكتساب والتوليد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

تبين وجود علاقة ارتباط قوية ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوليد واكتساب إدارة المعرفة في جذب الخبرات والكفاءات العالية وتأطير دورات تكوينية لتوليد واكتساب المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية وتبادلها بين كافة موظفيها بصفة عامة وبالتالي نقول ان المؤسسة تشجع على اكتساب واقتناء أجهزة تكنولوجيا المعلومات الحديثة فالأحدث لأنها تساهم في توليد المعرفة في المؤسسة أي تنمية الأفكار والابداع في المؤسسة محل الدراسة

3-1-2 اختبار فرضية التخزين:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي 0.05 بين عملية التخزين وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

اذ يعاد صياغتها إحصائيا كما يلي:

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

- فرضية H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عملية التخزين وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

- فرضية H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عملية التخزين وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

من مخرجات SPSS تم الحصول على الجدول الموالي:

الجدول رقم (15.02): معامل الارتباط بين عملية تخزين المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		تخزين المعرفة
Sig	معامل الارتباط	
0.00	0.700	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن Sig قدرت ب 0.00 وهي قيمة أقل من 0.05 مما يشير إلى قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية نظرا لقيمة معامل الارتباط 70% .

بناء على ما تقدر فإنه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين عملية التخزين وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

تبين وجود علاقة ارتباط قوية ما بين تكنولوجيا المعلومات تخزين المعرفة في تجديد المعارف و خزنها والوصول اليها عند الحاجة في حواسيبها وامتلاك تكنولوجيا حديثة ودائمة ومستمرة لصيانة وحماية موجوداتها المعرفية المخزنة في المؤسسة محل الدراسة

4-1-2 اختبار فرضية النشر:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي 0.05 بين عملية النشر وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

اذ يعاد صياغتها إحصائيا كما يلي:

- فرضية H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عملية النشر وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

- فرضية H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عملية النشر وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

من مخرجات SPSS تم الحصول على الجدول الموالي:

الجدول رقم (16.02): معامل الارتباط بين عملية نشر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		نشر المعرفة
Sig	معامل الارتباط	
0.00	0.725	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن Sig قدرت ب 0.00 وهي قيمة أقل من 0.05 مما يشير إلى قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية نظرا لقيمة معامل الارتباط 72.5% .

بناء على ما تقدر فإنه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين عملية النشر وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

تبين وجود علاقة ارتباط قوية ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و نشر إدارة المعرفة أي امتلاك أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال حديثة سوى داخلية او خارجية تساهم في توزيع ونشر المعرفة بين كافة الموظفين على سبيل الذكر لا الحصر الداخلية الأنترانت وشبه داخلية الاكسترانت والخارجية الأنترنيت و الملتقيات الرسمية وحلقات النقاش بشتى انواعها وبالتالي نقول ان المؤسسة تشجع على نشر المعرفة في المؤسسة محل الدراسة

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

5-1-2 اختبار فرضية التطبيق:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي 0.05 بين عملية التطبيق وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

اذ يعاد صياغتها إحصائيا كما يلي:

- فرضية H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عملية التطبيق وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

- فرضية H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية 0.05 بين عملية التطبيق وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

من مخرجات SPSS تم الحصول على الجدول الموالي:

الجدول رقم (17.02): معامل الارتباط بين عملية تطبيق المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		تطبيق المعرفة
Sig	معامل الارتباط	
0.01	0.493	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن Sig قدرت ب 0.00 وهي قيمة أقل من 0.05 مما يشير إلى قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة نظرا لقيمة معامل الارتباط 0.493.

بناء على ما تقدر فإنه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين عملية التطبيق وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

تبين وجود علاقة ارتباط متوسطة ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطبيق المعرفة أي امتلاك أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال حديثة سوى داخلية او خارجية تساهم في توزيع

الفصل الثاني ————— الإطار التطبيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

ونشر المعرفة بين كافة الموظفين على سبيل الذكر لا الحصر الداخلية الأنترنت وشبه داخلية
الأكسترنات والخارجية الأنترنت و الملتقيات الرسمية وحلقات النقاش بشتى انواعها وبالتالي نقول
ان المؤسسة تشجع على نشر المعرفة في المؤسسة محل الدراسة

خلاصة

توصلنا في الفصل التطبيقي إلى اسقاط الجوانب النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة، من خلال بناء استمارة الاستبيان وتوزيعها على موظفي وموظفات مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي و بعد جمع المعطيات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS توصلنا الى ان المؤسسة قيد الدراسة تدرك أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات ادارة المعرفة المتمثلة في المتغيرات (اكتساب وتوليد، تخزين، نشر، تطبيق).

الذاتمة

بات اقتصاد المعرفة من الاسس الحتمية للتقدم والنمو والرقى تحت سقف المتغيرات التكنولوجية المتسارعة، لأنه بمثابة نواة رئيسية لقياس التقدم والازدهار وتحصيل التنمية المستدامة الشاملة، ويتركز هذا الاقتصاد وبشكل أساسي على تحقيق واستخدام المعارف والمعلومات، ويتركز ايضا على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، لان المؤسسات الاقتصادية تعتقد ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المستلزمات الضرورية للتغلب على التحديات المتزايدة التي تواجهها في الوقت الحالي، وعدم الركود الذي يؤدي بها إلى خسارة جزء كبير من حصتها التنافسية في السوق حصيلة عدم مساهمتها للتطورات الجديدة على مختلف المجالات. بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توجهت المؤسسات لرقمنة جميع اعمالها حتى اصبحت مؤسسات افتراضية خالصة تتحكم في كل شؤونها. بالارتكاز على ما وجد من تكنولوجيا المعلومات من خدمات وتطبيقات متنوعة. ومن خلال تكنولوجيا توليد المعرفة متمثلة في الذكاء الاصطناعي، وعمليات تخزين المعرفة التي تضمن حفظ المعرفة والخبرات من الضياع، ونشرها الى تطبيقاتها. وتعد هذه التكنولوجيا الاكثر رواجاً هي الإنترنت، (الإنترنت والإكسترنات والانترانات)، وما تقدمه من دور فعال في المشاركة في عمليات إدارة المعرفة بين أفراد المؤسسات مهما كان البعد بينهم سوى جغرافيا او زمنيا ، كل هذا يفتقر إلى فرق تسعى الى نشر ثقافة إدارة المعرفة بما ينتج ويخلق للمنظمات ميزة تنافسية.

نتائج الدراسة:

استخلصنا بعد دراستنا ما يلي:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين عمليات إدارة المعرفة حيث تقدم مجموعة من الأنظمة لدعم عمليات إدارة المعرفة: أنظمة عمل المعرفة، أنظمة الذكاء الاصطناعي، نظم قاعدة المعرفة، أنظمة العمل الجماعي من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الدور الاساسي في تحسين عمليات إدارة المعرفة إذ تعتبر البنية التحتية التي تدعم هذه العمليات، وعلى سبيل الذكر لا الحصر انا التكنولوجيا تستطيع أن تكون ذات دور فعال في معالجة المعرفة الصريحة، والمعرفة الضمنية صعبة

الخاتمة

التعامل معها نظرا لطابعها الغير قابل للقياس، وتقوم التكنولوجيا بالاكتماء بتحفيز الأفراد لمحاولة التشارك بها.

- إن الاستحواد على التجهيزات لا يعني التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بل إن تعظيم الاستفادة منها راجع بالأساس إلى الكفاءات والموارد البشرية التي لها خبرة ميدانية والمدرّبة، والتي تساعد في تحسين وتحقيق وتطبيق مفهوم وعمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة.
- اتاحة بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في إنجاح وتحسين عمليات إدارة المعرفة، كتوفر أنظمة معلومات محوسبة، وتوفر شبكات اتصال داخلي، Intranet، إلا أن مستوى إدارة المعرفة بالمؤسسات يعتبر ضعيفا ذلك يرجع لعدم وجود سياسة واضحة تتبع هذا الأسلوب الحديث الذي يرقى بأداء المؤسسات ويعطيها ميزة تنافسية.
- كل عمليات إدارة المعرفة مترابطة مع بعضها البعض ولا يمكن الاستغناء عن أي عملية منهم
- أشرنا للمعرفة هي عبارة عن قوة مخفية لا يمكن قياسها أي شيء غير ملموس يمتلكه الأفراد لما لها من أهمية.
- وكذلك تطرقنا إلى إدارة المعرفة الذكية والناجحة التي تستطيع أن تحول المعارف والافكار إلى القرارات الاستراتيجية والفعالة التي تمدّها بميزة تنافسية وتحدد مسار المؤسسة الفعال.

النتائج التطبيقية:

- يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوي 5% بين تكامل عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5% بين عملية اكتساب وتوليد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5% بين عملية تخزين المعرفة و تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5% بين عملية نشر المعرفة و تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 5% بين عملية تطبيق المعرفة و تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلنا إليها استخلصنا أهم التوصيات:

- يجب الاهتمام بالبنية التحتية التكنولوجية والاستمرار في دعم وتأسيس شبكات الاتصال الداخلية Intranet في المؤسسات لزيادة الوعي بأهمية العمل الجماعي عبر الشبكة ودورها في تحسين عمليات ادارة المعرفة .
- الاستمرار بقيام دورات تكوينية وتدريبية لزيادة كفاءة مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي التوفيق بين الجانب البشري والتكنولوجي لضمان قيام عمليات إدارة المعرفة.
- الاستنجا بأنظمة المعرفة الحديثة كالأنظمة الخبيرة المساعدة في اتخاذ القرارات، وإرساء شبكات اتصال خارجية مع بنوك المعلومات المتخصصة في توليد ونشر وتطبيق المعرفة كالجامعات ومخابر البحث.

المقترحات:

موضوعنا لا يعد كونه جزءا بسيطا من المواضيع الحديث، فميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة في تحسين عمليات إدارة المعرفة لايزال لحد الآن من المواضيع التي لم تلقى قدرها الكافي من البحث والدراسة،

وعليه نقترح نبذة من المواضيع كأفاق مستقبلية منها:

- معوقات تحقيق الريادة في إدارة المعرفة وسبل تجاوزها في المؤسسات.
- تأثير إدارة المعرفة على الإبداع الفردي والجماعي في المنظمة.
- دور القيادة الإدارية في تفعيل إدارة المعرفة بالمنظمة.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في محاربة الفساد الإداري.
- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجارة الالكترونية.
- دور إدارة المعرفة في تجاوز الازمات في الشركات الوطنية للنقل - دراسة حالة ميترو الجزائر-
- دور التكنولوجيات الحديثة في رفع كفاءة تسيير المحطات البرية - دراسة حالة شركة استغلال المحطات البرية SOGRAL بالجزائر- .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: باللغة العربية

أ- الكتب:

- 1- ربي مصطفى عليان، ايمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004.
- 2- وليد عودة الهمشري، عقود نقل التكنولوجيا، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009.
- 3- سيد سالم عرفة، الاتصالات التسويقية، الطبعة الأولى، دار الياض للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011.
- 4- غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكروني البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
- 5- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج لمنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 6- خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012.
- 7- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
- 8- ربي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015.
- 9- هيثم على حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2014.
- 10- عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013.
- 11- عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المعتز، الأردن، 2015.
- 12- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة_المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الطبعة الثانية، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

قائمة المصادر والمراجع

- 13- صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005.
- 14- محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 15- رويسيت جيلبيرت وآخرون، ترجمة صبحي حازم حسن، إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح، الدار الهندسية، مصر، 2004.
- 16- العلمي عبد الستار وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، 2006.
- 17- الحجازي هيثم علي، إدارة المعرفة مدخل نظري، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 18- نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، الأردن، 2004.
- 19- محمد صالح الحناوي وآخرون، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2004.
- 20- فليح حسن خلف، اقتصاد المعرفة، عالم الكتاب الحديث، الأردن، 2007.
- 21- عبد اللطيف محمود مطر، إدارة المعرفة والمعلومات، دار الكنوز المعرفة العلمية، عمان، الأردن، 2007.

ب- الرسائل والاطروحات:

- 22- خديجة فرحي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من الميزة التنافسية المصرفية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد، جامعة أم البواقي، 2011-2012.
- 23- وسام بلكريدي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة الموارد البشرية، رسالة لنيل شهادة الماستر، تخصص علوم التسيير، جامعة جيجل، 2018-2019.
- 24- براخلية سهام، بوداود مريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، رسالة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2021-2022.
- 25- سهام عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، 2012-2013.

- 26- صويلح حنان، بونبيرات بسمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسويق الخدمات، رسالة لنيل شهادة الأكاديمي، تخصص تسويق خدمات، علوم التجارية، جامعة جيجل، 2015-2016.
- 27- بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2012، 2013.
- 28- دهام بن هجرس الجبلي، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز الإبداع، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2015.
- 29- مختارا هدوقة ريمة، زياينة نور الهدى، سبل وآليات تفعيل إدارة المعرفة في المؤسسة، رسالة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي، تخصص إدارة أعمال علوم تسيير، جامعة برج بوعريريج، 2021-2022.
- 30- الأمين حلموس، دور إدارة المعرفة التسويقية باعتماد استراتيجية العلاقة مع الزبون لتحقيق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2016-2017.
- 31- مازري منيرة، أثر تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017-2018.
- 32- عفاف شايب، هنيذة غريب، إدارة المعرفة ودورها في تفعيل الابداع بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي، تخصص إدارة أعمال علوم تسيير، 2017-2018.
- 33- الكبيسي صلاح الدين، إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي، دراسة استطلاعية، مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة المستنصرية، العراق، 2002.
- 34- العمري، غسان عيسى ابراهيم، الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأمريكية، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2004.

- 35- إبراهيم عجام حسن، تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي: دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية الأهلية والحكومية، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، 2007.
- 36- وليد مرتضى نوه، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري * دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر*، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة بسكرة، 2022-2023.
- 37- فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية - قائمة -، شهادة الماجستير الأكاديمي، تخصص مالية المؤسسة قسم علوم التسيير، جامعة قائمة، 2019-2020.
- 38- بشير كوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص: نظم المعلومات و مراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013.
- 39- مشاركة إيمان، أثر إدارة المعرفة في تعزيز التعلم التنظيمي في المؤسسات العمومية - دراسة حالة ولاية باتنة - أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص إدارة استراتيجية، جامعة ورقلة، 2023.
- 40- نويري مجدي، مساهمة البنية التنظيمية في دعم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية *دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية*، - أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، جامعة بسكرة، 2019.
- 41- أحمد بن خليفة، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صناعة القرار الاستراتيجي بالمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية بالوادي - رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد إدارة المعرفة والمعارف قسم علوم التسيير، جامعة الوادي، 2011.

- ت- المجلات والملتقيات والمقالات والمؤتمرات:
- 42- عطا الله الحسبان، مدى مواكبة المدققين الداخليين لمتطلبات تكنولوجيا معلومات أنظمة الرقابة الداخلية في شركات المساهمة العامة الأردنية، مجلة المنارة، المجلد 14، العدد 1، الأردن، 2008.
- 43- عصام محمد البحيصي، مداخلة بعنوان "تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد الأول، 2006، فلسطين،
- 44- حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال (المفهوم والتطور)، أبحاث المؤتمر الدولي للإعلام الجديد تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين، يومي 7-9 أبريل، 2009.
- 45- خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
- 46- حسين نوي طه، ياقوتة بودوشن، وياسين غربي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 5، 2018.
- 47- أحمد بن محسن الغساني، تطبيقات وحلول إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الثاني لتنمية الموارد البشرية، غرفة التجارة والصناعة، عمان، الأردن، 2007.
- 48- بوفارة يوسف أحمد، العلاقة بين استخدام مدخل الإدارة المعرفة والأداء، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي 26-28 نيسان، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن، 2004.
- 49- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، منهجية إدارة المعرفة: مقارنة تجريبية في قطاعات مركزية في دول الإسكوا الأمم المتحدة، نيويورك، 2004.
- 50- سعد زناد دروش المحياوي، صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005.
- 51- حسن العلواني، إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية، ورقة مقدمة إلى مؤتمر العربي الثاني في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر، 2001.

- 52- سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات، جامعة بسكرة، الجزائر، 13/12 نوفمبر، 2005.
- 53- بوخاري فاطنة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة المعرفة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 03، العدد 02، جامعة الجيلالي ليايس سيدي بلعباس، 2020.
- 54- الأمين حلموس، مدى استعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتطبيق إدارة المعرفة، دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة الأغواط، 2017.
- 55- بهية، تسوري بن تسوري ومجدي، سهام عبد الكريم. علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأداء شركات التأمين الجزائرية - حالة وكالات تأمين ولاية البليدة-، مقالة، المجلد 2، العدد 1، 2021.
- 56- معروف جيلالي، ليلي بن كعكع، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية - دراسة حالة بمؤسسة شي علي (شياي) أنابيب سيدي بلعباس-، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 10، المركز الجامعي نور البشير - البيض-، 2020.
- 57- مريم قطوش، حسين بورغدة، مدى تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية -دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية سطيف -، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 07، العدد 2، جامعة أم البواقي، 2020.
- 58- ابراهيم بلقاسم بلحاج، عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء المؤسسي (دراسة ميدانية في مستشفى الزاوية التعليمي)، مجلة جامعة صبراتة العلمية، العدد 07، ليبيا، 2020.
- 59- كندة علي ديب، علي البهلول، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات إدارة المعرفة *دراسة ميدانية في جامعة تشرين*، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 39، العدد 06، 2017.
- 60- بنان كريمة، بن لعلام سمهان، تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة المعرفة مقارنة نظرية تحليلية حول: جدلية العلاقة، مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الانسانية، كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر، المجلد 06، العدد 04، 2021.

- 61- Pooya Rasooli, **knowledge management in call centers**, master's thesis, department of business administration and social sciences ,lulea° university of technology, 2006.
- 62- Kelvin K. Womack, **the business Proposition for Government Organizations**, in R.C.Barquin et al. (Ed): Knowledge Management, Management Concepts, Virginia, 2001.
- 63- R .C Barquin, From Bits and Bytes to Wisdom ;in R.C.Barquin et al. (ED) **Build knowledge Management Environment for Electronic overnment Concepts**, Virginia, 2001
- 64- Ovidiu, Nicole scu, **knowledge cycle and stratégic knowledge with in company**, central and EasternEuropean online library, 2007.
- 65- Marquardt Michael J, **Building the learning, organization Mastering the five elements for corporate learning** ,Dvid-BlacK publishing company, USA, 2002.
- 66- Jean-Yves Prax, **Le Manuel du Knowledge Management**, Dunod, Paris, France, 2003.
- 67- Nancy Dubois, Tricia wilkerson, **Gestion des Connaissances**, un document d'information pour le développement d'une stratégie de de gestion des connaissances pour la santé publique ,le centre de ollaboration des méthodes et outils, 2008.
- 68- Michel Grundstein, **De la capitalisation des connaissances dans l'entreprise les fondamentaux du (knowledge management)** ,Universitié Paris Dauphine, 2003.
- 69- Ikujiro Nonaka ,**Creating sustinable competitive advantage through knowledge-based management**, Hitotsubashi Universty, 2006 .
- 70- Revenio C. Jalagat et Nasra Amur Said Al-Habsi, **Evaluating the Impacts of IT Usage on Organizational Performance**, EUROPEAN ACADEMIC RESEARCH, Vol V, Issue 9A 'Sharqiyah University, Sultanate of Oman, 2017.
- 71- Juan Ernesto Mojica Peñalba, **The Effect of Information and Communication Technology in Innovation Level: The Panama SMEs Case**, Journal of Business & Economic Policy, Vol. 2, No. 2, Center for Promoting Ideas (USA), June 2015.
- 72- Sudi Apaka , Erhan Atayb, **Global Innovation and Knowledge Management Practice in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Turkey and the Balkans**, International Strategic Management

- Conference, - Social and Behavioral Sciences 150, İstanbul Beykent Üniversitesi, 2014.
- 73- Yung-Lung Laia , Feng-Jyh Linb , The Effects of Knowledge Management and Technology Innovation on New Product Development Performance -An Empirical Study of Taiwanese Machine Tools Industry, International Conference on Asia Pacific Business Innovation & Technology Management 40, Feng Chia University, Taichung 40724, Taiwan, 2012.
- 74- Farzad Afrooz. **THE EFFECTS OF INFORMATION TECHNOLOGY IN SUCCESS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESSES**, Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences, Qazvin Islamic Azad University, Vol. 5 (S2), 2015.
- 75- Abdel-Aziz Ahmad Sharabati, Kamel Mohamad Hawajrwh, **The Impact of Information Technology on Knowledge Management Practices**, International Journal of Business, Humanities and Technology, Middle East University Amman – Jordan, Vol. 2, No. 7, 2012.
- 76- Sattam Allahawiah , et al, **The Impact of Information Technology on Knowledge Management Processes -An Empirical Study in the Arab Potash Company -**, International Business Research, Canadian Center of Science and Education, Vol. 6, No. 1, 2013.

رابعاً: مواقع الانترنت

77- موقع مؤسسة اتصالات الجزائر www.algeriatelecom.dz

الملاحق

الملحق رقم (01) : استمارة الاستبيان الموجهة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استبيان

أخي الموظف/أختي الموظفة السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته تحية طيبة وبعد
- يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات إدارة المعرفة- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي" وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال.
- لذا نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عليها بموضوعية، حيث إن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، ونحيطكم علما أن هذه البيانات سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط دون الإشارة إلى شخصكم الكريم
- ونشكركم على تعاونكم معنا في خدمة البحث العلمي وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

إشراف الدكتور:

♦ أحمد بن خليفة

إعداد الطلبة:

♦ أبو نضال بن حسين

♦ الساسي دريدي

♦ عثمان نسيب

♦ رشيد حسان

الجزء الأول: البيانات الشخصية

ضع علامة (✓) في الخيار المناسب

الجنس	ذكر	انثى			
العمر	18 إلى 28 سنة	28 إلى 38 سنة	38 إلى 48 سنة	48 سنة فأكثر	
المؤهل العلمي	ثانوي	تفني سامي	جامعي	دراسات عليا	أخرى
الخبرة المهنية	5 سنوات فأقل	6 إلى 10 سنوات	11 إلى 15 سنة	أكثر من 15 سنة	
المصلحة الحالية	المصلحة الادارية	المصلحة المالية	المصلحة التجارية	المصلحة التقنية	

الجزء الثاني: عمليات إدارة المعرفة

ضع علامة (✓) في الخيار المناسب

اكتساب وتوليد المعرفة					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تجذب المؤسسة موظفين مبدعين ذو خبرة وكفاءة عالية								
02	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية لتوليد واكتساب المعلومات والافكار والمعرفة								
03	تشجع المؤسسة على ان يكون هناك تبادل للمعرفة بين العمال								
04	تهتم المؤسسة باكتساب المعرفة من جميع مصادرها المختلفة								
05	تغير المؤسسة التي تنشط فيها المعرفة الضمنية (أي خبرة شخصية) إلى معرفة صريحة (أي تقوم بتعليمها للآخرين)								
تخزين المعرفة									
06	تسعى جاهدة المؤسسة لتجديد معارفها باستمرار والحفاظ على الافراد ذو الكفاءة والخبرة								
07	تقوم المؤسسة بخزن المعرفة في حواسيب مركزية								
08	ترتكز المؤسسة في حفظ المعرفة على الارشيف والمستندات الورقية								
09	تستحوذ المؤسسة على نظام دائم ومستمر لصيانة وحماية موجوداتها المعرفية								
10	يوجد لدى المؤسسة قواعد لاسترجاع المعارف المخزنة عندها								
نشر المعرفة									
11	تستعمل المؤسسة شبكات داخلية (الأنترنات) في توزيع المعرفة								
12	تتم نشر المعرفة على كافة عمال المؤسسة								
13	تحفز المؤسسة على تبادل المعرفة بين كامل الموظفين								
14	ترتكز المؤسسة في نشر وتوزيع المعرفة بواسطة الملتقيات الرسمية و حلقات النقاش (المحاضرات, الندوات, الاجتماعات, المؤتمرات العلمية)								
15	تعمل المؤسسة دعوة خبراء من خارج محيطها للمشاركة في الندوات والمحاضرات التي لها صلة بالمعرفة								

تطبيق المعرفة					
				16	تطبق المؤسسة المعرفة من خلال برامج التوجيه والتدريب
				17	تلتجأ المؤسسة الى الخبراء الداخليين في تطبيق المعرفة وتجسيدها
				18	تترجم المؤسسة المعرفة الى خطط عمل ناجعة
				19	تزيح المؤسسة كافة العراقيل أمام تطبيق المعرفة وتجسيدها
				20	المعرفة المتاحة لدى المؤسسة منسجمة لحل العراقيل وأداء العمل

الجزء الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

ضع علامة (✓) في الخيار المناسب

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	ترتكز المؤسسة على عملها في أجهزة حاسوب متطورة وبرمجيات حديثة					
02	تتم تحديث وتطوير الاجهزة والبرمجيات الخاصة بالمؤسسة بصفة دورية ومستمرة					
03	تتم تدريب الموظفين في المؤسسة باستمرار وبشكل دوري على استخدام التكنولوجيا الحديثة وكيفية التعامل معها					
04	تستعمل المؤسسة الانترنت في عملها					
05	تمتلك المؤسسة موقع إلكتروني					
06	تعتمد المؤسسة على الدفع الإلكتروني في تعاملاتها					
07	تتصل فروع المؤسسة وأقسامها بشبكة اتصال داخلية					
08	تساعد شبكة الاتصالات الداخلية في تسهيل سير العمليات اليومية ومراقبتها					
09	يوجد في المؤسسة شبكة الاكسترانت التي تسهل عملية الاتصال والتعامل مع مختلف الجهات من خارج محيط المنظمة					
10	البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء العمليات وتقدم الخدمة للزبون على أحسن شكل					

شكرا لحسن تعاونكم

الملحق رقم (02) : طلب تسهيل الحصول على معلومات (الموافقة)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد حفنة لخضر الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued

الموسم الجامعي: 2024/2023

الوادي في: 2024 / 05 / 08



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم:/ق.ع.م.ك.ع.ق.ت.و.ع.ت/2024

إلى السيد:
.....
.....

الموضوع : طلب تسهيل الحصول على معلومات

في إطار إعداد مذكرة التخرج التي يقوم بها طلبة ماستر قسم علوم التسيير للحصول على المعلومات النظرية في الوسط العلمي المهني.

نطلب من سيادتكم إمكانية استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:

- اسم واللقب: أبو نضال بن حسين تاريخ ومكان الميلاد: 31 أكتوبر 1986 بالوادي رقم التسجيل: 90.64.614
- اسم واللقب: الساس د. ريم ريمي تاريخ ومكان الميلاد: 01.02.1987 بالوادي رقم التسجيل: 90.82.666
- اسم واللقب: رشيد جسان تاريخ ومكان الميلاد: 29.01.1987 بالوادي رقم التسجيل: 90.66.236
- اسم واللقب: عثمان تميم تاريخ ومكان الميلاد: 10.06.1988 بالوادي رقم التسجيل: 90.55.99

- التخصص: إدارة أعمال
- موضوع البحث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات إدارة الشركة - دراسة حالة مؤسسة رائدة لخدمات الجزائر
- الأستاذ المشرف: د. أمينة خليفة أحمد

في مؤسستكم وذلك لمدة: 20 يوما

ابتداء من: 2024/05/08

إلى غاية: 2024/05/28

رئيس القسم

موافقة المؤسسة المستقبلة



الملحق رقم (03): مخرجات SPSS_V21

- معامل ألفا كرونباخ:

المتغير الأول: عمليات إدارة المعرفة

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.832	4

المتغير الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.793	10

المتغيران معا:

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.772	2

- المتغيرات الديمغرافية:

الجنس:

		جنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	36	90.0	90.0	90.0
	انثى	4	10.0	10.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

العمر:

		عمر			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	18 الى 28 سنة	4	15.0	15.0	15.0
	28 الى 38 سنة	7	20.0	20.0	35.0
	38 الى 48 سنة	13	30.0	30.0	65.0
	48 سنة فأكثر	16	35.0	35.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

المؤهل العلمي:

		مؤهل			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ثانوي	25	62.5	62.5	62.5
	تقني سامي	4	10.0	10.0	72.5
	جامعي	6	15.0	15.0	87.5
	دراسات عليا	5	12.5	12.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

الخبرة المهنية:

		خبرة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	5 سنوات فأقل	9	22.5	22.5	22.5
	6 الى 10 سنوات	13	32.5	32.5	55.0
	11 الى 15 سنة	9	22.5	22.5	77.5
	أكثر من 15 سنة	9	22.5	22.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

المصلحة الحالية:

		المصلحة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	المصلحة الادارية	2	5.0	5.0	5.0
	المصلحة المالية	13	32.5	32.5	37.5
	المصلحة التجارية	4	10.0	10.0	47.5
	المصلحة التقنية	21	52.5	52.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

- المتوسط والانحراف المعياري لكل :

		Statistics				
		جنس	عمر	مؤهل	خبرة	المصلحة
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.1000	3.1000	1.0500	1.5750	3.1000
Std. Deviation		.30382	1.10477	.22072	.50064	1.03280

- الخصائص السيكومترية للأداة:

المتغير الأول:

A1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	16	40.0	40.0	40.0
	محايد	10	25.0	25.0	65.0
	موافق	8	20.0	20.0	85.0
	موافق بشدة	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

A2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	10.0	10.0	10.0
	غير موافق	9	22.5	22.5	32.5
	محايد	8	20.0	20.0	52.5
	موافق	14	35.0	35.0	87.5
	موافق بشدة	5	12.5	12.5	100.0
Total	40	100.0	100.0		

A3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	7	17.5	17.5	22.5
	محايد	7	17.5	17.5	40.0
	موافق	15	37.5	37.5	77.5
	موافق بشدة	9	22.5	22.5	100.0
Total	40	100.0	100.0		

A4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.5	2.5	2.5
	غير موافق	6	15.0	15.0	17.5
	محايد	6	15.0	15.0	32.5
	موافق	20	50.0	50.0	82.5
	موافق بشدة	7	17.5	17.5	100.0
Total	40	100.0	100.0		

A5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	12	30.0	30.0	30.0
	محايد	3	7.5	7.5	37.5

B1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة بشدة	1	2.5	2.5	2.5
	غير موافق	6	15.0	15.0	17.5
	محايد	6	15.0	15.0	32.5
	موافق	20	50.0	50.0	82.5
	موافقة بشدة	7	17.5	17.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

B2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة بشدة	2	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	3	7.5	7.5	12.5
	محايد	8	20.0	20.0	32.5
	موافق	22	55.0	55.0	87.5
	موافقة بشدة	5	12.5	12.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

B3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة بشدة	1	2.5	2.5	2.5
	غير موافق	5	12.5	12.5	15.0
	محايد	8	20.0	20.0	35.0
	موافق	21	52.5	52.5	87.5
	موافقة بشدة	5	12.5	12.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

B4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	1	2.5	2.5	2.5
	غير موافق	3	7.5	7.5	10.0
	محايد	11	27.5	27.5	37.5
	موافق	18	45.0	45.0	82.5
	موافقة	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

B5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	1	2.5	2.5	2.5
	غير موافق	8	20.0	20.0	22.5
	محايد	8	20.0	20.0	42.5
	موافق	19	47.5	47.5	90.0
	موافقة	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

C1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	3	7.5	7.5	7.5
	غير موافق	4	10.0	10.0	17.5
	محايد	5	12.5	12.5	30.0
	موافق	25	62.5	62.5	92.5
	موافقة	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

C2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	3	7.5	7.5	7.5
	غير موافق	6	15.0	15.0	22.5
	محايد	10	25.0	25.0	47.5
	موافق	16	40.0	40.0	87.5
	موافقة	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

C3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	2	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	6	15.0	15.0	20.0
	محايد	5	12.5	12.5	32.5
	موافق	19	47.5	47.5	80.0
	موافقة	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

C4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	1	2.5	2.5	2.5
	غير موافق	4	10.0	10.0	12.5
	محايد	5	12.5	12.5	25.0
	موافق	20	50.0	50.0	75.0
	موافقة	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

C5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	2	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	6	15.0	15.0	20.0
	محايد	12	30.0	30.0	50.0
	موافق	12	30.0	30.0	80.0
	موافقة	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

D1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	3	7.5	7.5	7.5
	غير موافق	2	5.0	5.0	12.5
	محايد	6	15.0	15.0	27.5
	موافق	22	55.0	55.0	82.5
	موافقة	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

D2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	4	10.0	10.0	10.0
	غير موافق	3	7.5	7.5	17.5
	محايد	5	12.5	12.5	30.0
	موافق	21	52.5	52.5	82.5
	موافقة	7	17.5	17.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

D3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	3	7.5	7.5	7.5
	غير موافق	3	7.5	7.5	15.0
	محايد	6	15.0	15.0	30.0
	موافق	24	60.0	60.0	90.0
	موافقة	4	10.0	10.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

D4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	3	7.5	7.5	7.5
	غير موافق	6	15.0	15.0	22.5
	محايد	9	22.5	22.5	45.0
	موافق	20	50.0	50.0	95.0
	موافقة	2	5.0	5.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

D5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	1	2.5	2.5	2.5
	غير موافق	2	5.0	5.0	7.5
	محايد	16	40.0	40.0	47.5
	موافق	13	32.5	32.5	80.0

موافقة	8	20.0	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

المتغير الثاني:

V1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	1	2.5	2.5	2.5
	غير موافق	3	7.5	7.5	10.0
	محايد	11	27.5	27.5	37.5
	موافق	13	32.5	32.5	70.0
	موافقة	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

V2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	2	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	6	15.0	15.0	20.0
	محايد	5	12.5	12.5	32.5
	موافق	16	40.0	40.0	72.5
	موافقة	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

V3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	8	20.0	20.0	20.0
	موافق	24	60.0	60.0	80.0
	موافقة	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

V4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	2	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	5	12.5	12.5	17.5
	محايد	9	22.5	22.5	40.0
	موافق	18	45.0	45.0	85.0
	موافقة	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

V5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	4	10.0	10.0	10.0
	غير موافق	5	12.5	12.5	22.5
	محايد	7	17.5	17.5	40.0
	موافق	16	40.0	40.0	80.0
	موافقة	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

V6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	2	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	4	10.0	10.0	15.0
	محايد	10	25.0	25.0	40.0
	موافق	17	42.5	42.5	82.5
	موافقة	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

V7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	3	7.5	7.5	7.5
	غير موافق	1	2.5	2.5	10.0
	محايد	10	25.0	25.0	35.0
	موافق	19	47.5	47.5	82.5
	موافقة	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

V8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	4	10.0	10.0	10.0
	غير موافق	4	10.0	10.0	20.0
	محايد	1	2.5	2.5	22.5
	موافق	23	57.5	57.5	80.0
	موافقة	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

V9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافقة	4	10.0	10.0	10.0
	محايد	11	27.5	27.5	37.5
	موافق	17	42.5	42.5	80.0

الملاحق

موافقة شديدة	8	20.0	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

V10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	2.5	2.5	2.5
محايد	3	7.5	7.5	10.0
موافق	25	62.5	62.5	72.5
موافقة شديدة	11	27.5	27.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

الفرضيات:

الفرضية العامة:

Correlations

		المتغير 1	المتغير 2
تكنولوجيا	Pearson Correlation	1	.848**
المعلومات	Sig. (2-tailed)		.000
والا اتصال	N	40	40
عمليات	Pearson Correlation	.848**	1
إدارة	Sig. (2-tailed)	.000	
المعرفة	N	40	40

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

الفرضية الأولى:

Correlations

		المتغير 1	المتغير 2
تكنولوجيا	Pearson Correlation	1	.828**
المعلومات	Sig. (2-tailed)		.000
والا اتصال	N	40	40
اكتساب	Pearson Correlation	.828**	1
وتوليد	Sig. (2-tailed)	.000	
المعرفة	N	40	40

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

الفرضية الثانية:

Correlations

		المتغير 1	المتغير 2
تكنولوجيا	Pearson Correlation	1	.700**
المعلومات	Sig. (2-tailed)		.000
والاتصال	N	40	40
تخزين	Pearson Correlation	.700**	1
المعرفة	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

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

الفرضية الثالثة:

Correlations

		المتغير 1	المتغير 2
تكنولوجيا	Pearson Correlation	1	.725**
المعلومات	Sig. (2-tailed)		.000
والاتصال	N	40	40
نشر	Pearson Correlation	.725**	1
المعرفة	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

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

الفرضية الرابعة:

Correlations

		المتغير 1	المتغير 2
تكنولوجيا	Pearson Correlation	1	.493**
المعلومات	Sig. (2-tailed)		.001
والاتصال	N	40	40
تطبيق	Pearson Correlation	.493**	1
المعرفة	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	40	40

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