

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

تقييم فعالية إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا

دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

تحت إشراف:

د. عرابة الحاج

من إعداد الطالبتين:

تمرني سارة

تامني خولة

نوقشت وأجيزت بتاريخ : 2022/06/13

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عبد الله مايو	أستاذ	قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
عرابة الحاج	أستاذ	قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا
قطاي خديجة	أستاذة	قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية 2021-2022ن

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

تقييم فعالية إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا

دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

من إعداد الطالبتين:

تمرني سارة

تامني خولة

تحت إشراف:

د. عرابة الحاج

نوقشت وأجيزت بتاريخ : 2022/06/13

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عبد الله مايو	أستاذ	قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
عرابة الحاج	أستاذ	قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا
قطاي خديجة	أستاذة	قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية 2021-2022ن

الإهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين
اهدي هذا العمل الى:
من ربتي و أنارت دربي و أعانتني بالصلوات و الدعوات, الى أغل إنسان في هذا الوجود
أمي الحبيبة.
الى من عمل بكد في سبيلي و علمني معنى الكفاح و أوصلني الى ما أنا عليه
أبي الكريم أدامه الله لي.
الى أخي العزيز و الوحيد مراد.
الى أخواتي العزيزات هاجر و رجاء و فاطمة و وصال.
الى ابن أختي الغالي احمد لؤي الذي زرقنا الله إياه.
الى زوج أختي المحترم عمان العلمي .
الى جدتي الغالية أدامها الله لنا.
الى أصدقائي و زميلاتي و جميع أساتذة قسم العلوم التسيير.
إلى رفيقتي في العمل صديقة المواقف خولة .
و الى كل من عمل معي بكد بغية إتمام.
هذا العمل.

تمرني سارة

الإهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين
اهدي هذا العمل الى:
الى من عمل بكد في سبيلي و علمني معنى الكفاح و أوصلني الى ما أنا عليه
أبي الكريم أدامه الله لي.
من ربنتي و أنارت دربي و أعانتني بالصلوات و الدعوات, الى أغلى إنسان في هذا
الوجود
أمي الحبيبة.
الى أختي الحبيبة رفيقتي في الحياة
الى زوجي و رفيقي دربي الذي كان لي سندا
الى ابني العزيز محمد إسلام
الى إخوتي الأعزاء وزوجاتهم
الى كل عائلة زوجي
وإلى كل أحفاد العائلة إسلام إياد ريان حنين ونور
الى صديقاتي
الى صديقة و زميلتي في المذكرة
و الى كل من عمل معي بكد بغية إتمام
هذا العمل.
الى جميع أساتذة قسم العلوم التسيير
تامني خولة



الشكر و التقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلوات و السلام على المبعوث رحمة للعالمين
سيدنا محمد و على اله و صحبه أجمعين.

نشكر لله عز وجل على نعمة التي لا تقدر و لا تحصى و منها توفيقه

تعالى على إتمام هذا العمل

أتقدم خالص الشكر و العرفان.

الى كل من ساعدني و شجعني من قريب أو بعيد على انجاز هذا التقدير و

اخص بالذكر الأستاذ

المشرف " عرابة الحاج "

الذي ساهم بشكل كبير في إتمام و استكمال هذا العمل لتوجيهاته العلمية

و نصائحه القيمة التي تقدر بثمن.

التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث كما نتوجه بالشكر الى كل أساتذة

وموظفي كلية علوم الاقتصادية والتسيير والتجارة

جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

كما لا يفوتنا بالشكر لأعضاء اللجنة المناقشة على ما سوف يقدمونه من

التوجيهات والتصويبات

تمرني سارة / تامني خولة

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على فعالية ادارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بكلية العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة, و تم استخدام المقابلة والوثائق كأداة للدراسة الميدانية, حيث تتكون عينة الدراسة من (20) أستاذ جامعي و (15) إداري و (10) طلبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية للإجابة عن اسئلة المقابلة, وبالاعتماد على الجانب النظري و الدراسات السابقة والوثائق تم تحليل ومناقشة النتائج, حيث توصلنا الى وجود عدة صعوبات وسلبيات واجهتها ادارة المعرفة خلال جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة, وباء كورونا, كلية العلوم الاقتصادية.

Résumé:

This study aimed to identify the effectiveness of knowledge management under the Corona pandemic in the Faculty of Economics University of Kasdi Merbah and Ouargla, and the interview and documents were used as a tool for field study, where the sample of the study consists of (20) university professors and (15) administrators and (10) students randomly selected to answer the questions of the interview, and based on the theoretical aspect and previous studies and documents were analyzed and discussed results, We have found several difficulties and disadvantages faced by knowledge management during the Corona pandemic.

Keywords: Knowledge Management, Corona Epidemic, School of Economics.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
.I	الإهداء
.II	الشكر
.III	الملخص
.IV	قائمة المحتويات
.V	قائمة الجداول
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لإدارة المعرفة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة
03	المطلب الأول: مفهوم المعرفة
07	المطلب الثاني: مفهوم إدارة المعرفة
12	المطلب الثالث: أساسيات إدارة المعرفة
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لإدارة المعرفة (الدراسات السابقة)
19	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
21	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
23	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتقييم فعالية إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بجامعة قاصدي مرياح بورقلة	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: تقديم جامعة قاصدي مرياح ورقلة
28	المطلب الأول: لمحة عن جامعة قاصدي مرياح ورقلة
29	المطلب الثاني: لمحة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

قائمة المحتويات

31	المبحث الثاني: الطريقة و أدوات المستخدمة
31	المطلب الأول: طريقة الدراسة
31	المطلب الثاني: عينة الدراسة
33	المطلب الثالث: أدوات المستخدمة
46	المبحث الثالث: مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات
46	المطلب الأول: أجوبة المقابلة
51	المطلب الثاني: مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات
54	خلاصة الفصل الثاني
56	الخاتمة
59	المراجع
63	الملاحق
69	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
15	نماذج لتحديد عمليات إدارة المعرفة و المهام الفرعية	1-1
18	العمليات السائدة في إدارة المعرفة	2-1
23	مقارنة الدراسات السابقة بالدراسات الحالية	1-2
31	دراسة وصفية لعينة الأساتذة المختارة	1-3
32	دراسة وصفية لعينة الإداريين المختارة	2-3
33	دراسة وصفية لعينة الطلبة المختارة	3-3
34	أسئلة المقابلة الموجهة للأساتذة	1-4
35	أسئلة القابلة الموجهة للإداريين	2-4
35	أسئلة المقابلة الموجهة للطلبة	3-4
46	أجوبة الخاصة الأساتذة	1-5
48	أجوبة الخاصة الإداريين	2-5
49	أجوبة الخاصة بالطلبة	3-5

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	عناصر إدارة المعرفة	1
30	الهيكل التنظيمي العام للجامعة	2
32	الهيكل التنظيمي للكلية	3

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
62	رزمة انتهاء لسنة الجامعية 2019-2020	1
63	قرار يحدد الأحكام الاستثنائية المرخص بها في مجال التنظيم والتسيير البيداغوجيين والتقييم وانتقال الطلبة في ظل كوفيد 19	2
64	وضعية الجلوس في القاعات والمدرجات غداة استئناف الدراسة	3
65	رسالة الى الطلبة المقبلين على التخرج	4
66	توزيع التخصصات على القاعات خلال امتحانات السداسي الثاني بالنسبة للدفعة الأولى في ظل الظروف الحالية	5
67	الرزمة الاستثنائية للأنشطة البيداغوجية لسنة الجامعية 2017-2020	6
68	إعلان للطلبة	7

المقدمة

مقدمة:

أصبحت إدارة المعرفة من الاستراتيجيات التي تتبناها مختلف المنظمات من اجل تحسين أعمالها من خلال مساعدتها في تنمية قدرتها على مواكبة التطورات والمستجدات والاكتشافات والابتكارات في عصر تشهد به البشرية ثورة معرفية مصحوبة بثورة في تقنية المعلومات والاتصالات ساهمت جميعها في إحداث تغيرات جذرية في مختلف أوجه حياة المجتمعات والمنظمات. فتعتبر إدارة المعرفة من احدث الأساليب الإدارية التي تيم اعتمادها في المؤسسات المعاصرة وبرزت بكثرة في مؤسسات التعليمية، تطرح رؤية شاملة تهدف لجعل المعرفة محور لأنشطة المؤسسة حيث التركيز على هذه الأنشطة المعرفية أصبح هاجز المدراء لبناء المنظومة المعرفية القوية داخل المؤسسة.

وتنتيجة للظروف التي يعاني منها العالم بأكمله في الوقت الحالي، المتمثلة بانتشار فيروس كورونا، والذي كان له الأثر البالغ على العملية التعليمية نتيجة هذه الجائحة، فقد وجدت المؤسسات التربوية نفسها مجبرة على استخدام شبكة الانترنت والهواتف الذكية والحواسيب في التواصل عن بعد. لذا اعتمدت مختلف الجامعات الجزائرية، التعليم عن بعد كوسيلة لاستمرارية تلقي الطلبة تعليمهم ضمانا لمستقبلهم العلمي، حيث تم وضع الخطط للحفاظ على ديمومة العمل والحد من أثار أزمة كورونا.

1. إشكالية الدراسة:

بعد الاطلاع على إطار هذا البحث، و أهمية القيام به، والتعرف الأهداف التي نسعى للوصول إليها، نصل الى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري و تطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الأتي:
ما مدى فعالية إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستجوبين على مستوى كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بورقلة؟
وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية :

- 1- ماهي ابرز سلبيات إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستجوبين على مستوى كلية العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة ؟
- 2- ماهي ابرز ايجابيات إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستجوبين على مستوى كلية العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة ؟
- 3- ماهي عوائق و صعوبات إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستجوبين على مستوى كلية العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة ؟

2. الفرضيات:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بمدى تقييم إدارة المعرفة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها.

الفرضية الأولى: من ابرز سلبيات إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستجوبين هو ضعف نظام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و عدم وجود خلية لإدارة الأزمات ؛

الفرضية الثانية: من ابرز ايجابيات إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستجوبين هو النجاح في استكمال الأعمال عن بعد، و المساهمة في الوقاية من المرض؛

الفرضية الثالثة: ومن ابرز عوائق و صعوبات إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستجوبين هو العدد الكبير للطلبة، قلة الهياكل البيداغوجية، نقص الوعي.

3. مبررات اختيار البحث:

تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة أعمال؛
- ازدياد أهمية موضوع تقييم إدارة المعرفة في المؤسسات الجامعية خاصة في ظل نظام ل م د؛
- الاهتمام بالمواضيع الحديثة و الرغبة في البحث و الاطلاع على هكذا مواضيع ؛
- تزايد الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في المنظمات القائمة على إنتاج و توليد المعرفة كالمؤسسات الجامعية و مخابر البحث العلمي؛
- الميل الشخصي للباحث لمثل هذه المواضيع التي تتعلق عموما بإدارة المعرفة ؛
- زيادة المراجع المتعلقة بإدارة المعرفة.

4. أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من إدارة المعرفة؛
- التوصل لدور الذي تلعبه إدارة المعرفة؛
- إبراز أهمية كل من عمليات إدارة المعرفة؛
- التعرف على وجود إدارة الأزمات؛
- التعرف على إجراءات البروتوكول الصحي في ظل جائحة كورونا.

5. أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية :

تزايد الاهتمام بموضوع إدارة المعرفة على مستوى المؤسسات بصفة عامة و الجامعات بصفة خاصة، وأيضا محاولتها لتبني عمليات إدارة المعرفة وتطبيقها، لتحقيق نجاح ملموس في أعمالها. وهذا راجع أهمية الموضوع ودوره في معالجة مشكلات الجامعة وتحسين أدائها في آن واحد، حيث تعتبر هذه الدراسة امتداد للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع إدارة المعرفة و التي شملت معالجة الجانب النظري و التطبيقي، ويلفت انتباه المؤسسة محل الدراسة وبقية المؤسسات الى أهمية هذا الموضوع و ضرورة الاعتناء به.

6. حدود البحث:

الحدود الجغرافية : تمت الدراسة في إحدى المؤسسات التابعة للقطاع العام، وهي جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من الأساتذة الجامعيين و عينة من الإداريين بمختلف رتبهم و أصنافهم و العينة من الطلبة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة ما بين شهري فيفري إلى ماي من سنة 2022.

فترة الدراسة : حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021-2022.

منهجية البحث و الأدوات المستخدمة:

في ضوء طبيعة الدراسة و الأهداف التي نسعى الى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في جانب النظري، و ذلك بتقديم التعاريف و ضبط المصطلحات و المفاهيم و المداخل العامة لإدارة المعرفة، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال المقابلة من اجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات و تحليلها للتعرف على مدى تقييم فعالية إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة محل الدراسة.

7. مرجعية البحث:

من اجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من اجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، و تتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب و المقالات العلمية الحديثة؛

- مواقع الانترنت؛

- مذكرات الماجستير و الدكتوراه المنشورة و غير المنشورة.

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات للدراسة و المقابلة الشخصية مع بعض الأساتذة الجامعيين و بعض إداريين و بعض الطلبة بالمؤسسة محل الدراسة.

8- صعوبات البحث:

- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظرا لطبيعة عمل الأساتذة الجامعيين؛

- تزامن فترة الدراسة الميدانية مع فترة العطلة؛

- امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الأسئلة و إجراء المقابلة بحجة ضغط العمل و عدم توفر الوقت

اللازم لهم؛

- ضيق الوقت المستغرق أثناء الدراسة.

9- هيكل البحث:

سعيًا منا للإحاطة بجميع جوانب وأساسيات البحث وللإجابة على الإشكالية فقد قمنا بتقسيم البحث كما يلي:

الفصل الأول والذي يحمل عنوان الأدبيات النظرية و التطبيقية لإدارة المعرفة, تم تقسيمه لمبحثين المبحث الأول: يتمحور حول الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة , أما المبحث الثاني والذي كان تحت عنوان الأدبيات التطبيقية لإدارة المعرفة , تم التطرق للدراسات السابقة العربية منها و الأجنبية والتي لها علاقة بموضوعنا.

أما **الفصل الثاني** تم تخصيصه الدراسة الميدانية فقمنا بتقسيمه الى ثلاث مباحث, المبحث الأول تم تقديم جامعة قاصدي مرباح ورقلة, أما المبحث الثاني قمنا بتقديم الطريقة و أدوات الدراسة ,أما فيما يخص المبحث الثالث فقد خصص لمناقشة النتائج واختبار الفرضيات ,وفي الأخير من خلال الخاتمة تم استعراض ما توصلنا له من نتائج , واقتراحات وافق الدراسة.

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية و
التطبيقية لإدارة المعرفة التطبيقية
إدارة المعرفة**

تمهيد:

لقد تشكك بعض الخبراء حول إمكانية إدارة المعرفة, وكيف يمكن إدارة أصل غير ملموس, لكن لظالما وجدت مجموعة الأنشطة في المؤسسة تهدف إلى اكتساب المعرفة ونشرها واستغلالها, وفي عصر المعرفة الحالي أصبحت هذه الأنشطة أساسية لتحقيق الأداء المتميز والتفوق على المنافسين, فالمؤسسة تسعى إلى بناء منظومة المعرفة القوية التي تمكنها من المبادرة وقيادة التغيير في البيئة وداخل المؤسسة, ويمكن اعتبار أن إدارة المعرفة تركز على ركيزتين هما التعلم والذكاء, فالتعلم نشاط لاكتساب المعرفة والذكاء يمثل القدرة على هضم هذه المعرفة وتوليد معرفة جديدة وتطبيقها مما يمكن من انعكاسها على تحسين العمل, هذين العنصرين مرتبطين أساسا بالكفاءات البشرية في المؤسسة فهي القادرة على أداء أنشطة إدارة المعرفة بفعالية كبيرة, وهذا يلقي بمسؤولية كبيرة على عاتق المدراء في قيادة مبادرات إدارة المعرفة.

و قد تم تقسيم هذا الفصل مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لإدارة المعرفة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة

يعتبر مصطلح " إدارة المعرفة " مصطلحا حديثا، إلا أن إدارة المعرفة في مضمونها مفهوم قديم و قيمة حرصت عليها الحضارات عبر العصور التاريخية المختلفة، لذا فان تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات المعاصرة قد فتح لها آفاق واسعة نحو تعزيز مكانتها و إمكاناتها و قدراتها التنافسية، لأنها أداة فعالة تساعد المؤسسات المعاصرة على الدخول في عصر المعرفة و المعلوماتية. إننا في هذا المبحث سنعينا الى تبيان مفهوم " إدارة المعرفة " كمصطلح معاصر يعبر عن توجه استراتيجي لإدارة المؤسسات الحديثة لتفاعل بصيغ جديدة تتوافق الألفية الثالثة التي دخلها العالم، ولتسلح بمعدات المعرفة لمواجهة المنافسين. و لتسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع نتناول في المبحث الأول ما يلي:

المطلب الأول: مفهوم المعرفة

المطلب الثاني: مفهوم إدارة المعرفة

المطلب الثالث: أساسيات إدارة المعرفة

المطلب الأول: مفهوم المعرفة

سنحاول من خلال هذا المطلب تعريف المعرفة وتطرق إلى أنواعها وخصائصها.

الفرع الأول: تعريف المعرفة

إن القارئ للأدبيات التي كتبت حول موضوع المعرفة، يجد عددا غير محدود من التعاريف تختلف باختلاف التخصصات التي تعكس مجال اهتمام الكتاب والمنظرين .

وفيما يلي نستعرض مجموعة من التعريفات للمعرفة يمكن إدراجها كما يلي :

1- عرفت المعرفة على أنها: " كل العمليات العقلية عند الفرد؛ من إدراك وتعلم وتفكير وحكم يصدره الفرد وهو يتفاعل مع عالمه الخاص".¹

2- كما عرفت على أنها: جميع الوسائل التي تستخدمها المؤسسة لاكتشاف سلسلة السلوك الممكن، والتي ستتبع فعلا.²

3- وأيضا تعرف على أنها مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدى الأفعال والقرارات، أي بمعنى آخر هي عبارة عن: "معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم التي يعمل بعضها مع بعض كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير".³

4- وهناك من يرى بأن المعرفة هي: "ذلك الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشروعات الابتكارين، وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان".⁴

ومن خلال التعاريف السابقة نجد التعريف الأكثر إيضاحا، ذاك الذي يتعامل مع المعرفة على أنها: لاستخدام الكامل والمكثف للمعلومات والبيانات التي ترتبط بقدرات الإنسان الأصلية والمكتسبة، والتي توفر له الإدراك والتصور والفهم. فهي حصيلة

¹ - مؤيد سعيد السلام، تنظيم المنظمات، دراسة في تطوير الفكر خلال مائة عام، دار الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2002، ص 184.

² - مرجع نفسه ص 184.

³ - الوردي زكي حسين، المالكي مجبل لازم، المعلومات والمجتمع ط 1، عمان، دار الوراق، 2002 ص 28.

⁴ - المغربي عبد الفتاح، نظم المعلومات الإدارية، المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع جامعة المنصورة، (2002).

الامتزاج الخفي بين البيانات والمعلومات والخبرة والمهارات والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم، ما يوفر القدرة على فهم وإدراك الأحداث والوقائع وما يرتبط بها¹.

الفرع الثاني: أنواع المعرفة

تتطلب الإدارة الفعالة للمعرفة في أي منظمة كانت تصنيف المعارف فيها لتحسين استخدامها أو تحديد جوانب القصور والضعف فيها، والبحث في كيفية تطويرها، وإيجادها وتحويلها وتبادلها ونقلها واستثمارها. وعلى أن المعرفة معارف أي إنها ليست نوعاً واحداً متجانساً ومغطياً، وهذه حقيقة لأن المعرفة ليس لها شكل محدد ولا يمكن أن توضع كلها في إطار واحد، لذلك اختلف الكتاب في وضع أنواع محددة للمعرفة؛ لذا أردنا أن نتناول مختلف الكتاب والباحثين وما جاؤوا به من تصنيفات يمكن عرضها كما يلي:

1- تصنيف نوناك (Nonaka1991):

صنف إيكاجيرو نوناكا في مجلة هارفارد للأعمال، المعرفة إلى معرفة باطنه وأخرى ظاهرة.²

أ- المعرفة الباطنية أو الضمنية: وهي معرفة غير متاحة، موجودة في عقول الأفراد. وهي المعرفة المتضمنة في الخبرة والمعارف العملية (faire-Savoir) للفرد الذي يمتلكها وهي غير مادية وصعبة النقل.³

ب- المعرفة الظاهرة: وهي المعارف المقتنة المتاحة من خلال الوثائق وبرامج الحاسوب، وهي توافق المعارف الباطنة التي خرجت.⁴ لقد ركز هذا التصنيف على معارف الفرد العامل في المؤسسة والمجسدة في المعرفة الباطنة، فإذا ما خرجت هذه المعرفة وخزنت في الوثائق وبرامج الحاسوب ... تصبح معارف ظاهرة، وأيضاً هي معرفة لا تخص شخصاً بعينه كالمعرفة الباطنة؛ بل إنها متاحة للجميع وفي أي وقت، بحيث أنها موجودة ومخزنة في وسائل مختلفة.

-ويرى (Grundstein 1995): أن معارف المؤسسة تحتوي جزءاً من المعارف الخاصة savoirs les التي تصنف قدرة المؤسسة على دراسة، تحقيق وبيع منتجاتها وخدماتها. ومن جانب آخر تتضمن معارف عملية.

Savoir-faire فردية وجماعية والتي تصنف القدرة على الفعل، التأقلم والتطور وأن تلك المعارف الخاصة Les savoirs هي المعارف الظاهرة وتكون في شكل بيانات، إجراءات، نماذج، خوارزميات، خطط، وثائق تحليل ... أما المعارف العملية les savoirs faire فهذه معارف باطنة تتجسد في القدرات les habilités,.....⁵.

¹ - سلامة عبد الحافظ، أساسيات علوم المكتبات والمعلومات، عمان، الأهلية 2002 ص89.

² - هيثم علي حجاري، قياس أثر إدراك المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية، دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه النموذج لتوظيف إدارة المعرفة، المؤتمر

العلمي الدولي السنوي الخامس: اقتصاد المعرفة، والتنمية الاقتصادية، عمان، الأردن، 2005، ص12.

³-Fronçoise Rossin (avec la collaboration de sandirine leriche), Op-cit P36

⁴-Ibid ,P40.

⁵-Jida Bahloul, Une approche hybride de gestion de connaissances basée sur les onotologie : Application aux incidents informatique ,Thèse de doctorat, Institut nationale des appliquées de lyon, France, 2006, P24.

لقد ركز هذا التصنيف على معارف المؤسسة الخاصة والتي تتميز بأنها معارف ظاهرة للعيان، وتصف قدرة المؤسسة على فعل أشياء معينة، كما تتضمن معارف عملية تخص الأفراد العاملين بها وتصف قدرتهم على القيام بالأعمال، القدرة على التأقلم مع المتغيرات الداخلية والخارجية، وكذا قدرتهم على تطوير معارفهم ومهاراتهم الفنية والسلوكية.

2 - تصنيف ميشيل زاك¹:

ويصنف المعرفة إلى ثلاثة أصناف هي:

أ- **المعرفة الجوهرية:** وهي النوع الأدنى من المعرفة، هذا النوع يكون مطلوباً من أجل البقاء في قطاع معين، لكنه لا يضمن للمؤسسة فرصة بقاء طويلة.

ب- **المعرفة المتقدمة:** وهي النوع الذي يجعل المؤسسة تتمتع بقبالية بقاء تنافسية، فمع أن المؤسسة تمتلك بشكل عام نفس المستوى والجودة من المعرفة التي يمتلكها المنافسون؛ إلا أنها تختلف عنهم في اعتمادها على قدرتها على التميز في معرفتها لكسب ميزة تنافسية؛ وهذا يعني أن المؤسسة ذات المعرفة المتقدمة تسعى لتحقيق مركز تنافسي في السوق عموماً، أو التميز في شريحة سوقية عليهم من خلال معرفتها المتقدمة.

وهي المعرفة التي تجعل المؤسسة قادرة على تغيير قواعد اللعبة نفسها في القطاع الذي تنشط فيه. هذا التصنيف ركز على المعرفة التنظيمية التي تميز المؤسسة عن منافسيها؛ فامتلاك معرفة ما، هو الذي يؤهلها لتتمتع بمركز تنافسي وفرصة بقاء طويلة، وتميز المؤسسة إنما راجع لتحسن أداءها الذي تساهم فيه مختلف الموارد الموجود بها، وهذا راجع إلى نوع المعرفة التي تمتلكها.

3- تصنيف Gilles Ballmise

لقد صنفت Gilles Ballmise المعارف إلى معارف داخلية وأخرى خارجية:²

أ- **المعارف الداخلية:** وهي معارف تنشأ، تحول وتسير في ظل المؤسسة، من طرف عاملها (collaborateurs).

ب- **المعارف الخارجية:** فتتعلق بكل معرفة مصدرها خارجي. إن هذه المعرفة - في إطار نشاطات المؤسسة - مهمة للمؤسسة لأن من خلالها تستطيع أن تحدد استراتيجياتها وأهدافها بما يتناسب مع المحيط الذي تنشط فيه.

لقد ركز هذا التصنيف على المعرفة من حيث مصدرها؛ فالداخلية مصدرها الأفراد في مختلف المستويات بعكس المعرفة الخارجية، فهي معرفة تأتي بها المؤسسة من المحيط الخارجي، كالأستعانة بخبراء في المجال.

4- تصنيف Barthés 1997

ويرى أن هناك ثلاث أنواع هي:³

أ- **المعارف الموضوعية:** وهي المعارف الضرورية لإنجاز عمل محدد.

ب- **المعارف المرتبطة بالمنتج:** وهي المتعلقة بالمنتج في فترة حياته وتتمثل في وثائق المنتج، المعارف العملية المرتبطة بالمنتج، مجموع المعلومات الخاصة بالمنتج.

¹-بوعشة مبارك، ادارة المعرفة، مقارنة اقتصادية، الملتقى الدولي حول:ادارة المعرفة والفعالية الاقتصادية، باتنة، الجزائر، 2008، ص 14.

²-Gilles Ballmise, knowledge et outils informatique, avril 2003.P07.

³-Gilles Ballmise, Gestion de connaissances – Outils et application du KM –Op–cit P24.

ج- معارف على المؤسسة: وهي المتعلقة بمختلف جوانب المؤسسة وبإستراتيجيتها.لقد ركز هذا التصنيف على المعرفة التي تخص العمل أو الوظيفة في حد ذاتها، وأيضاً المعرفة التي تخص المنتج، فالعامل من المفروض أن يتوفر على المعارف التي بواسطتها يتمكن من أداء مهامه بشكل مرضي، هذا بالإضافة إلى المعرفة التي تخص المؤسسة؛ حول إستراتيجيتها، رؤيتها، رسالتها، أهدافها ...

5 - تصنيف: Nonaka – Tackutchi 1995¹

لقد صنف كل من Tackutchi and Nonaka المعارف إلى فردية وأخرى جماعية.

أ- **المعارف الفردية:** هي المعارف التي يحوز عليها على الأقل واحد من أفراد المؤسسة.

ب- **المعارف الجماعية:** وهي المعارف المقسمة أو الموزعة بين أعضاء المؤسسة.

إن هذا التصنيف هو امتداد للتصنيفات السابقة إذ يرى كل من نوناكا وتاكوتشي أن المعارف تأخذ شكلين؛ إما معارف يحوزها فرد واحد ولا يمكن لغيره أن يعرفها؛ ومعارف تتفق حولها جماعة في ظل المؤسسة.

من كل ما سبق نجد أن معظم التصنيفات ركزت على معارف الفرد الباطنة، والمؤسسة تعمل على إخراجها من أجل تجسيدها في الأعمال والنشاطات، ويمكن لهذه المعارف أن تكون لدى العاملين بها أو أنها تستعين بمصادر خارجية لجلبها وإدامتها للاستفادة منها.

الفرع الثالث: خصائص المعرفة

إن المعرفة مورد حيوي في المنظمات فمن المؤكد انه لا توجد خصائص ثابتة لها، فالرأي هنا أن للمعرفة خصائص تكوينية مشتركة لكن مضمون المعرفة ومنظورها يختلف باختلاف السياق الاجتماعي، الاقتصادي، الفكري والثقافي الذي توجد فيه وتنتج من خلاله. مع ذلك توجد ملامح مميزة للمعرفة بإطلاقها وبغض النظر عن طبيعتها مضمونها و اختلاف وجهات النظر حولها، وتتلخص خصائص المعرفة في النقاط التالية:²

1- قابلية المعرفة للتجديد: أي أن المعرفة دائماً قابلة للتجديد و التغير و التطوير، وذلك إذ تتولد داخل عقول الأشخاص الذين يهتمون بالمعرفة ويسعون لمعرفة كل جديد.

2- إمكانية موتها: أي أن المعرفة التي تبقى حبيسة في عقول الأفراد أو رفوف المكتبات يمكنها أن تموت إذا لم يتم تداولها و البناء عليها ودمجها مع معارف أخرى.

3- قابلية المعرفة للامتلاك: أي أن المعرفة ليست حكراً على شخص واحدا و مجموعة من الأشخاص. وذلك لان المعرفة يمكن امتلاكها من قبل أي شخص. ومن الأشكال الأكثر التي تدل على قابلية المعرفة للامتلاك عملية التعليم التي بفضلها يمتلك الطلاب المعرفة التي تمكنهم تحويلها في المستقبل الى اختراعات جديدة.

4- المعرفة المتجدرة: أي أنها لا تنضب إذا ما لم يتم تداولها بين سلاسل كبيرة من الأشخاص الذين يبقونها على قيد الحياة. حتى وان بقيت دون استعمالها فإنها عرضة لتعود للحياة في أي وقت.

¹-Yoan Baizet , La gestion des connaissance en conception , Application à la simulation numiriquechez rznaut, DLEC-Thèse de doctora,paris ,2004,P28.

²-حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، أثير للنشر والتوزيع، المكتبة الجامعية، عمان، الأردن، 2008، ص 30.

المطلب الثاني: مفهوم إدارة المعرفة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف كيف نشأت إدارة المعرفة و مفهومها وتطرق الى مبادئها.

الفرع الأول: نشأة إدارة المعرفة

مما لا شك فيه أن مختلف التحديات التي تواجه المؤسسات ساهمت في ظهور " إدارة المعرفة " و التي تتمثل في الانتقال الواضح الى اقتصاد المعرفة، و مما رافقه من مظاهر و قوانين جديدة غيرت بصورة جذرية مفاهيم النظرية الاقتصادية التقليدية، فضلا عن ظهور مجتمعات المعلومات و المعرفة و بالتالي تبدلت مكامن و آليات بناء القوة الحضارية و تحولت القيمة من المادة الى المعرفة، و انتقلت مزايا المنافسة الى موارد المعرفة و رأس المال الفكري.¹

إن إدارة المعرفة قديمة و جديدة، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، لكن الاهتمام بميكلة أماكن العمل هي جديدة نسبيا، و من المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة و لكن معظمهم كان خلال السنوات القلائل الماضية، و في المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي، أشار ادوارد فراينيوم إلى عبارته الشهيرة المعرفة قوة *knowledge is power* ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة و مع ولادته استحدثت سيرة وظيفة جديدة هي مهندس المعرفة.

وفي النصف الآخر من التسعينيات ظهر حقل جديد آخر، نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات و هو "إدارة المعرفة " وقد تبع هذا التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع من بينها كمثال تغيير عنوان مجلة تغيير و إعادة هندسة إدارة الأعمال الى إدارة و معالجة المعرفة، حيث أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الساخنة و الأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة.²

و لقد أسهم عدد من منظري الإدارة في نشأة و تطوير إدارة المعرفة، و من بينهم على وجه الخصوص بيتر دراكر، و بول استراسمان و بيتر سنج في الولايات المتحدة الأمريكية، فلقد أكد دراكر **DRUCKER**، و ستراسمان **STRASSMAN** على الأهمية المتزايدة للمعلومة و المعرفة الصريحة كموارد تنظيمية.³

كما ركز سنج **SENGE** على المنظمة التعليمية **learning organization** كبعد ثقافي في إدارة المعرفة، و قد درس كل من كريس ارجيريس **CHRIS ALGYRIS** و كريستوفر فرباتليك و ليوناردو دوروسي، وغيرهم في مدرسة هارفارد للأعمال الأوجه المختلفة لإدارة المعرفة و تعود بداية ظهور إدارة المعرفة الى دون مارشان **DON MARCHAND** في بداية الثمانينات من القرن الماضي، باعتبارها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بظهور نظم المعلومات.

كما تنبأ دركر **DRUCKER** بان العمل النموذجي سيكون قائما على المعرفة و بان المؤسسات ستكون من صناعات معرفة **Knowledge Workers** يوجهون أدايمهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم من الزبائن.

¹ - غنيم احمد محمد، نظم دعم القرار، دار الوفاء، القاهرة، 2004.

² - نعيمة حسن جبر رزوقي، رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في ادارة في ادارة المعرفة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد (9)، العدد الثاني، 2004.

³ - النبيي، جويير مطر، ادارة المعرفة و الاستثمار في رأس المال المعرفي و الجامعات، بحث منشور في مجلة التربية و التنمية، 2002.

ويرجع البعض إدارة المعرفة الى عام 1985 م، عندما قامت شركة بي كارد هولت الأمريكية بتطبيقها و لكن في هذه الفترة لم يقتنع الكثيرون بإدارة المعرفة و تأثيرها على الأعمال، حيث أن وول ستريت أكبر سوق مالي في العالم تجاهل إدارة المعرفة في بادئ الأمر، خاصة محاولات تحديد قيمة نقدية للمعرفة، و إن كان قد اهتم بما بعد ذلك.¹ كما شهدت فترة الثمانينات أيضا تطوير نظم إدارة المعرفة التي تعتمد على العمل المؤدي في نظم الذكاء الصناعي و الخبرة، مقدمة لنا مفاهيم مثل اكتساب و استحواذ المعرفة، و هندسة المعرفة، و النظم القائمة على المعرفة. و لتقديم أساس تكنولوجي لإدارة المعرفة، فقد بدأت مجموعة من الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية مبادرة لإدارة أصول المعرفة في عام 1989 م.

كما بدأت المقالات عن إدارة المعرفة في دوريات مثل ريفوسلون Sloan management review و علوم التنظيم Organisation science و دورية هارفارد للأعمال Harvard business review وغيرها. و في منتصف التسعينات ازدهرت مبادرات إدارة المعرفة بفضل الانترنت حيث بدأت شبكة إدارة المعرفة في أوروبا و التي نشأت في عام 1989 م و أكثر شرعت في نشر نتائج عن استفتاء حول إدارة المعرفة بين الشركات الأوروبية على شبكة الانترنت في عام 1994 م.

و مما هو نلاحظ أن الاهتمام به اخذ يتزايد و خاصة بعد أن تبنت الكثير من المؤسسات مفهوم إدارة المعرفة، وعلى غرار ذلك فقد شهد عام 1999 م تخصيص البنك الدولي 4 % من الميزانية لتطوير انظمه إدارة المعرفة.² أما اليوم فيمكن ملاحظة أبعاد هذا التطور الذي لحقت إليه إدارة المعرفة من خلال مايلي:³

- منتديات المعرفة التي تزايدت بشكل كبير من اجل تبادل مفاهيم و أساليب و ممارسات إدارة المعرفة كما هو الحال في " ناديياهو! (yahoo club) و المنتدى الدولي " لإدارة المعرفة " (international.km form)؛
- مؤتمرات إدارة المعرفة و التي أصبحت تتكاثر في كل مكان؛
- شهادات في إدارة المعرفة فقد تأسست مراكز لمنح شهادات في إدارة المعرفة مثل جامعات إدارة المعرفة المفتوحة (open university.of km) ومركز تكنولوجيا المعرفة.

ويبدو واضحا و جليا مما سبق أن الفترة الممتدة من بداية الثمانينات الى منتصف التسعينات من القرن الماضي هي مرحلة النشأة و الاهتمام بموضوع إدارة المعرفة، إلا أن الانطلاقة الحقيقية لإدارة المعرفة بمفهومها الحديث هي منتصف التسعينات و بالضبط بعد تنفيذ البرامج الناجحة لمبادرة المعرفة في شركة "سكانديا skandia" للتأمين، وفي مختبرات " بكمان beckman" وغيرها.

¹ - نسيم حمود، تطبيق ادارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة جيجل الجزائر، 2010.

² - برس يورك، ادارة المعرفة، سلسلة المميزون الإدارية، لونغمان للنشر، القاهرة، 2005.

³ - نجم عبود نجم، ادارة المعرفة، المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات، الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.

الفرع الثاني: مفهوم إدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة و التي تلقي اهتماما متزايدا من قبل المهتمين بإدارة الأعمال، إذ تسعى العديد من الشركات الى تحويل أعمالها الى أعمال و نشاطات قائمة على المعرفة، فتعمل على توجيه استثماراتها تجاه توليد المعرفة و الاهتمام بالنشاطات و الأفراد و الوسائل الأخرى التي تعمل على خلق المعرفة لتتحول الى شركات تمتلك رأس مال فكري و تتباعد عن الأعمال التقليدية التي يقوم بها الأفراد العاديين قدر الإمكان، و اتجهت صوب أفراد المعرفة الذين يعتبرون الأصل الأكثر أهمية و مساهمة في تحقيق المزايا التنافسية التي تسعى إليها العديد من الشركات فمن أتى بمصطلح أو مفهوم ادارة المعرفة ؟ يمكن القول أن الجذور التاريخية بدأت منذ ظهور الإدارة العلمية و التي من أشهر رجالها فريدريك تايلور و هنري فايول و آخرون، ممن وضعوا المراكز الأساسية للإدارة العلمية و من أبرزها:¹

- وجوب تحقيق الكفاية الإنتاجية و البحث العلمي و القواعد و الأصول.
- تقسيم العمل و التخصص و أن تكون جميع هذه المبادئ تحتوي على مضامين معرفية واضحة و تتطلب العمل على إنشاء وحدات إدارية قائمة على المعرفة، كما يمكن القول أن مصطلح أو تفسير ادارة المعرفة أتى من ادارة الاستثمارات التي تقدم معلومات بصفة استشارية حول موضوع معين فالشركات و الأشخاص يستشرون أصحاب المعرفة فهل تحتاج الى ادارة و هل يمكن إدارتها ؟ و لماذا ؟

لكن هناك غموض حول مفهوم ادارة المعرفة، كما انه لا يوجد إجماع حول ما يجب أن تكون عليه ادارة المعرفة. وعلى أية حال فان الابتكارات الحديثة المتصلة بثورة الاتصالات القائمة على الحساب الآلي والبرمجيات الخاصة كان لها الأثر الأكبر في توفير و سرعة انتشار المعلومات و المعارف في أي زمان و مكان، إذ أسهمت بدرجة كبيرة في إبراز أهمية النشاطات المتعلقة بإدارة المعرفة لاختيار المعلومة التي تريد توظيفها بما تجد الأهداف المنشودة و بالإضافة الى ذلك فان هناك عوامل كثيرة أدت الى تعزيز أهمية دور ادارة المعرفة في تحقيق الكفاءة والفاعلية الإنتاجية في المنظمة ومن أهمها:²

- **العولمة:** ويقصد بها زيادة حجم التجارة العالمية بفضل انتشار التجارة الالكترونية والتي هي كانت نتاج شبكة الاتصالات العالمية.

- شبكة الانترنت و زيادة حدة المنافسة و تشابك قنوات التوزيع و سرعة انتقال رؤوس الأموال و العمالة ... الخ و رغم التزايد و الاهتمام الذي شهدته " ادارة المعرفة " خلال العقدين الآخرين إلا انه لا يزال هناك جدال حول المفهوم الحقيقي لإدارة المعرفة حيث يرى البعض انه مفهوم يتمركز على الجهود الخاصة عبر الشبكة، ويرى فريق ثالث أن إدارة المعرفة هي آخر صراعات منتجي تقنية المعلومات و الاستشاريين بهدف بيع حلولهم المبتكرة الى رجال الأعمال المتلهفين لأية أداة يمكن أن تسهم في تحقيق الربحية و التقدم التنافسي.

¹ - المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية <http://www.hrdiscussion.com> يوم الاطلاع: 2022/5/9 , الساعة: 10:00.

² - نجم عبود نجم , ادارة المعرفة: المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات , مرجع سبق ذكره ص 95.

و هذا على اختلاف ما كانت تعرف به ادارة المعرفة في كونها تمثل مجموع النشاطات والتطبيقات الحاسوبية ذات العلاقة لذلك وظهر ما يعرف بقواعد المعرفة في حقل الأنظمة الخبيرة، ويمكن القول أن هذا الغموض حول مفهوم ادارة المعرفة أدى الى اللاستقرارية التعريف مما افرز رؤى تتميز بالتعدد وتنوع وفق ما يلي:

- ادارة المعرفة هي العملية المنهجية المنظمة للاستخدام للخلاق للمعرف و إنشائها وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية الى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة؛¹
 - ادارة المعرفة هي الجهود التي تبذل من اجل إتمام و استكمال الخطوات و الوظائف التالية، تحصيل و توزيع تفسير و توظيف المعرفة؛²
 - ادارة المعرفة هي مدخل نظامي متكامل لإدارة المشاركة في كل أصول معلومات المشروع بما في ذلك قواعد البيانات، الوثائق، السياسات و الإجراءات بالإضافة إلى تجارب و خبرات سابقة يحملها الأفراد العاملين؛³
 - ادارة المعرفة هي " التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المؤسسة وخارجها، وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المؤسسة وتحقيق تحسين في الأداء والارتفاع الى مستويات أعلى من الانجاز سواء بالنسبة للإنجازات المؤسسة ذاته في فترات سابقة أو قياسا الى انجازات المنافسين.⁴
- إن هذا اختلاف الحاصل في تعريف ادارة المعرفة من حيث كونها منهجية معرفية للتسيير يدل دلالة قاطعة على أنها تتميز بالشمولية فهي تشمل كافة أجزاء المؤسسة و تقوم بتحويل موجودات المؤسسة الفكرية و المعلوماتية لتصبح خططا إستراتيجية قابلة للتطبيق، فإذا كانت ادارة المعلومات تهدف إلى تزويد المنظمة بالإمكانات التقنية و المعلوماتية فان ادارة المعرفة تهتم بتشجيع التبادل المعلوماتي بل و يتعداه عندما تقوم ادارة المعرفة بتوليد المعرفة وتوظيفها وتبادلها في مختلف الأنشطة والعمليات فهي الأصل وجوهره القلب النابض للمؤسسة وتظهر النتائج بشكل ملموس.

الفرع الثالث : مبادئ ادارة المعرفة

- تعد مبادئ ادارة المعرفة بمثابة قواعد يستحسن التعرف عليها من اجل استرشاد التعامل مع ادارة المعرفة، على أن هذه المبادئ ليست قواعد ضرورية و ثابتة بل أكثر منها تمثل دروس تعلمها الممارسون في هذا الحقل وهي تشكل مفاتيح التطبيق الناجح لمشروعات ادارة المعرفة.
- إن جوهر ادارة المعرفة هو الاستثمار في أصول المعرفة من خلال مجموعة من العمليات تمثل دورة حياة لتلك المعرفة في المنظمة من اجل تحقيق أكبر عائد ممكن، و الكثير من المنظمات الرائدة تصرف نسبة محترمة من إيراداتها في هذا الصدد؛
- ومن هذا الاستثمار ننتظر توليفة من الحلول التي يجب أن تكون متكاملة من الناحية الإنسانية و التقنية لان للمعرف سياق اجتماعي و تقني؛

¹ - صلاح الدين الكبيسي، خام خضير، ادارة المعرفة، المنظمة العربية للإدارة، القاهرة، 2004، ص 48.

² - عبد الستار حسين يوسف " ادارة المعرفة كأداة من اجل البقاء و النمو " بحث مقدم في اطار الملتقى الدولي الرابع حول ادارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة، الأردن ، 26-28 افريل 2004 ص8.

³ - hackett, brian, beyond knowledge: how ways to work and learn, lhc conference, 2003, p24.

⁴ - ياسر الصاوي، ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007، ص 22.

- و لإدارة المعرفة مضمون سياسي - رغم تجريد المعرفة - أين تلتقي السياسة بالمعرفة نتيجة التحول الجوهرى للقوة من المادة الى المعرفة ومن العضلات الى العقل وفي كل مرة تتضاعف المعرفة تتضاعف بدالة آسية القوة التي يملكها الأفراد و الجماعات و المنظمات؛
- ولا يمكن استثمار المعرفة من دون وجود فريق من المديرين يتولى مهام و عمليات ادارة المعرفة، ليس هذا فقط بل يتعداه الى تهيئة البنية التحتية و الفوقية للمنظمة من اجل أفضل الممارسات لإدارة المعرفة؛
- وكما ذكرنا أكثر من مرة عن تعقد ظاهرة المعرفة فان أي محاولة لنمذجتها و تأطيرها في قوالب رياضية أو كمية مصيرها الفشل، صحيح أن هذه النماذج مفيدة لكن لا تستطيع أن تحيط بمركبة المعرفة و علاقتها البيئية، و بدلا من هذه النماذج الساكنة تستفيد ادارة المعرفة من نماذج تبصير المعرفة و مسارات تدفقها ونقاط عناقيدها مثل خرائط المعرفة؛
- ومن النقاط المهمة أيضا في قضية ادارة المعرفة المشاركة بما التي هي أصعب من إنتاجها خاصة منها تلك التي تتعلق بالخبرات و المهارات الفردية المكتسبة، و تعد أكبر التحديات بالنسبة للمنظمة حيث توجه لها كل اهتماماتها و خططها من اجل تحطى العقبات النفسية التي تحول دون المشاركة بها؛
- إن النفاذ الى المعرفة هو البداية فقط، فلا تستطيع ادارة المعرفة أداء مهامها من دون وجود بيئة حاضنة وثقافة تنظيمية تشجع على التواصل و المشاركة في المعرفة بكل شفافية وسهولة، وهذا شريط يسبق عمل ادارة المعرفة ويجب أن يكون بداية له في جميع المنظمات؛
- كما أن أنشطة إدارة المعرفة لا توجد لها نهايات ملموسة ومرئية، على عكس الإدارات الأخرى (إدارة الإنتاج، إدارة التسويق...) التي لها حدود واضحة تتمثل أساسا في مدخلات عمليات و مخرجات واضحة و مستهدفة ذلك ببساطة لان طبيعة عملية ادارة المعرفة متداخلة بنيويا مع العملية الإدارية ومع كل نشاط وظيفي تقوم به المنظمة؛¹
- ومن وجهة نظر الاقتصاديين، فإنهم يؤكدون اختلاف ادارة المعرفة عن ادارة الموارد المادية، فهي لا تستهلك عند الاستخدام وفق قانون تزايد العوائد على عكس قانون تناقص العوائد المطبق على الموارد المادية، إن الاستثمار في ادارة الموارد المادية عادة ما يتحول الى أصول مادية و ملموسة تبقى داخل المؤسسة، بينما الاستثمار في ادارة المعرفة يتحول في العادة الى أصول معنوية مجسدة في رأس مال فكري أو معرفي. كما إن ادارة الموارد المادية يتعامل في السابق مع المعرفة كأصل ملموس وفق معيار المردود الاقتصادي غير المادي الذي تملكه المؤسسة الذي يقدم قيمة مادية قابلة للقياس كما هو الحال في البراءات، والامتيازات، والسمة أو الشهرة، الأمر الذي يجعل من الممكن تقدير قيمته محاسبيا. إلا انه ومع إدارة المعرفة فان مفهوم المعرفة كأصل غير ملموس أصبح أوسع بكثير من ذلك، فهي تضم أيضا الخبرات و القدرات الفكرية للعاملين، وعلاقتهم ضمن البيئة التنظيمية و البيئية التنافسية.²

¹ - ياسين سعد غالب، ادارة المعرفة: المفاهيم النظم التقنية، الأردن: دار المناهج، 2007، ص 52-56 .

² - سلاي يحضيه، سعدي و صاف ، نحو تسيير استراتيجي للمعرفة و الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة بسكرة، 12-13 نوفمبر 2005، [على خط] ، [15-01-2008] . متاح على الانترنت،

<http://www.nadaa.net>

إن المبادئ السابق ذكرها تحدد بدقة الخطوات الأساسية في ادارة المعرفة، لكنها غير كافية وحدها لتحقيق ادارة معرفة، حيث يتطلب ذلك وبالدرجة الأولى توفر مجموعة من العناصر الضرورية التي تعتبر المحرك للمعرفة و إدارتها على مستوى المنظمة.

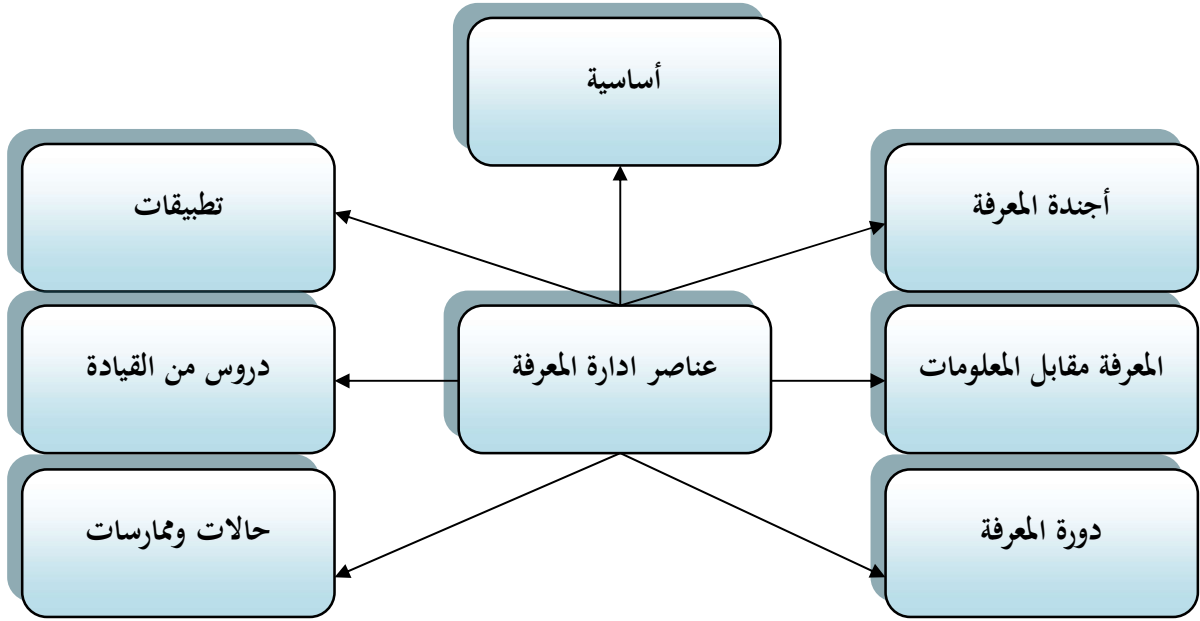
المطلب الثالث: أساسيات ادارة المعرفة

سنحاول في هذا المطلب التعرف على عناصر ادارة المعرفة و عملياتها و تكنولوجيا المساعدة على توليد المعرفة.

الفرع الأول: عناصر ادارة المعرفة

أن إدارة المعرفة تتضمن العديد من العناصر الجوهرية التي تتفاعل و تتكامل مع بعضها البعض مؤلفة نظاما معرفيا فعليا يساهم مباشرة في نجاح المؤسسة التي تطبقه ويرى العديد من الباحثين أن ادارة المعرفة تتضمن العناصر التالية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (1): عناصر إدارة المعرفة



Source: kermally, effective knowledge management, a bestn.....,package blue print, 2002, p05.

ومن خلال هذا الشكل يمكن إعطاء شرح موجز لعناصر ادارة المعرفة وفق مايلي:

✓ أساسية:

تعتبر إدارة المعرفة أساسية وليست موضة، فالمعرفة هي إحدى أساسيات الموجودات غير الملموسة في عمليات المؤسسة وتزداد منتجات العديد من المنظمات بوجود الابتكارات لذا فان إدارة المعرفة موجودة لتبقى.

✓ أجندة المعرفة:

تتكون من فرق المعرفة وقواعد المعرفة، مثل محركات البحث وأدوات الاستكشاف التي ساهم الذكاء الصناعي في توضيحها و الأدوات التصورية التي تخدم الأسواق المالية، وأدوات التعاون و المؤتمرات وغيرها، ومراكز المعرفة التي تقوم بمهام متعددة مثل تحديث مكتبة المنشأة و تشكيل محاور نقل المعرفة في الداخل و الخارج مع البنوك المعرفة العالمية، و المؤسسة المتحكمة التي تقوم بمؤسسة ثقافية فيها التعلم التنظيمي و النمو من خلال إبداع و تطوير المؤسسة المتحكمة و التركيز على العامل الإنساني كعامل نجاح فيها تفوق أهمية الاهتمام بالتقنية، وجماعات الممارسة وهي مجموعة من الأفراد ممن يتشاركوا في الاهتمام و يواجهوا مشاكل يستطيعون حلها، وأخيرا خطة عمل مكان المؤسسة الآني و الطريق الموصل لمستقبلها المتطور.

✓ المعرفة مقابل المعلومات:

لا بد من التفريق بين المعرفة و المعلومات، بحيث إن المعرفة عبارة عن توليفة من المواهب و الأفكار و القواعد و الإجراءات التي تقود النشاطات و القرارات ويأتي في أعلى هرم الذكاء وهو عبارة عن إضافة الخبرة الى توليفة المعرفة من خلال عملية التطبيق أما المعلومات فهي بيانات لها شكل و محتوى يناسب استخدام خاص و يتم تحويل البيانات الى معلومات من خلال عملية المعالجة التي تقوم بها نظم المعلوماتية.

✓ دورة ادارة المعرفة:

إذ تبدأ بجمع المعرفة ثم تصنيفها ثم تنظيمها و تخزينها ثم المشاركة و النشر ثم الوصول و الاستخدام ثم الإيجاد (التكوين)، ثم التعريف و هكذا تستمر العملية.

✓ قيادة المعرفة:

لقيادة المعرفة صفات متعددة لا بد من توفيرها، ومنها نجد انه يجب أن يمتلك هؤلاء القيادة رؤية واضحة وموقف ذو قيمة حول مشاركة الممارسة الفضلى و الابتكار الأسرع و إعادة استخدام المعرفة و تطوير القدرات و الموجودات الفكرية، ثم تقديم إطار عام سهل للعمل مع إمكانية تطويره.

✓ التطبيقات:

أكد العديد من الباحثين على ضرورة تطبيق إدارة المعرفة في الشركات لتؤتي ثمارها، فالتطبيق وحدة هو الذي يعزز المعرفة ويمكن من المنافسة، ويبين فيلدين fielden أن تطبيق المعرفة هو الذي يحكم من خلال فعالية وفائدة المعرفة وخاصة في العملية الإستراتيجية المتعلقة في تحقيق الجودة العالية للمنتجات و الخدمات لمقابلة حاجات الزبائن، لذا فالمعرفة قوة إذا طبقت.

✓ حالات و ممارسات:

لقد طبقت " إدارة المعرفة " في العديد من الشركات ومن أشهرها شركة scnadia life كأول شركة أدخلت في ميزانيتها الملكية الفكرية و الموجودات غير الملموسة والتي خلصت الى المعادلة التالية:

المنظمة الذكية = تقنية المعلومات + رأس المال الفكري + القيم.

علما أن رأس المال الفكري = رأس مال الزبون + رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي.

ومما سبق نرى أن هذه العناصر إذا اشتركت مع بعضها البعض بشكل فعال ومتكامل أدت الى تطوير المؤسسة.

الفرع الثاني: عمليات ادارة المعرفة

لقد تعددت عمليات إدارة المعرفة بتعدد الباحثين المختصين في هذا المجال، و قد تبين من الدراسة الحالية عدم وجود اتفاق تام حول تصنيف و ترتيب تلك العمليات، فهناك بعض العمليات تكررت عند أكثر من باحث، وفي أكثر من نموذج من نماذج عمليات ادارة المعرفة و التي يمكن وصفها بالعمليات الأكثر أهمية وقد اتفق معظم الباحثين على العمليات الجوهرية الأساسية لإدارة المعرفة، وهذا ما تبرزه مختلف الآراء و الاتجاهات التي شكلت مجال من مجالات دراستنا اللاحقة، ومن بين هذه الآراء نجد:

❖ حدد توربان وزملاؤه هذه العمليات كالأتي: ¹

- إنشاء معرفة جديدة؛
- الاستحواذ عليها (بتحديدها لمعرفة ذات قيمة)؛
- التنقيح (بوضعها في سياق محدد)؛
- حفظها (بطريقة ملائمة وفعالة)؛
- الإدارة العملية لها (بتقويمها ومراجعتها وتوضيح صلتها ودقتها)؛
- نشرها (بان تكون متاحة لإفراد المنظمة حسب الحاجة إليها، وفي أي وقت ومكان).

❖ أما ديف سكاريم فقد حددها تحديدا تفصيليا واسعا في عشر عمليات هي: ²

- إنشاء وتحديد المعرفة؛
- تنظيم وتقاسم المعرفة؛
- التعلم واستغلال و تطبيق المعرفة؛
- حماية وتقويم المعرفة.

¹ - turban. Efraim etal, information technology for management.gohn wily and sousing. New York.p25.

² - skyrmed, knowledge management. Making it work, by internet, www. Skyrme.com.20/03/2011.

ولإبراز عمليات إدارة المعرفة وتحديدتها وتوضيح المهام الفرعية لها يمكن الاستعانة بالجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): نماذج لتحديد عمليات ادارة المعرفة و المهام الفرعية

المؤلف	العمليات الأساسية	العمليات الفرعية
توربان Turban	1- إنشاء المعرفة	- توليد طرق جديدة لعمل الأشياء - تطوير الدراية الفنية
	2- الحصول على المعرفة	- تحويل المعرفة الجديدة الى قيمة - جلب المعرفة الخارجية للمؤسسة
	3- تنقيح المعرفة	- وضع المعرفة الجديدة في سياق معين - مراجعة المعرفة الجديدة في ضوء الوقائع الجديدة
	4- خزن المعرفة	- وضع المعرفة في صيغة ملائمة - خزنها في مستودع يسهل الوصول إليها
	5- ادارة المعرفة	- المكتبة للاحتفاظ بالمعرفة - تقويم المعرفة لجعلها ذات صلة ودقيقة
	6- نشر المعرفة	- صيغة ملائمة للمعرفة تسهل الوصول إليها - المعرفة متاحة للجميع في أي وقت ومكان
ديف سيكايروم d. skyroum	1- إنشاء	- أساليب الإبداع - المحاكاة - الحوار المهيكل
	2- للتحديد	- التدقيق المعرفي - تحليل المستوى - تقنين النصوص و تحليل المفاهيم - تحديد الخبرة
	3- الجمع	- طلب المعرفة - الاستقصاء و الاسترجاع
	4- التنظيم	- ادارة أدلة المعرفة - خرطنة المعرفة
	5- التقاسم	- الممارسات الأفضل - تقاسم أفضل من حوادث المعرفة - جماعات الممارسة المشتركة - فرق متعددة الوظائف - تصميم فضاء العمل

6- التعلم	- مراجعات ما بعد العمل - لوائح القرار - تواريخ المشروعات - سرد القصص - شبكات التعلم
7- التطبيق	- أنظمة دعم القرار - إدارة التشغيل
8- استغلال	- إدارة الأصول الفكرية
9- الحماية	- إدارة حقوق الملكية الفكرية
10- التقييم	- تقييم إدارة المعرفة - معابر إدارة المعرفة - محاسبة رأس المال الفكري

المصدر: نجم عبود " إدارة المعرفة: المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات ", مرجع سبق ذكره, ص 10.

وفي دراسة أجرتها اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لدول غربي آسيا " الاسكو (escwa) حددت عمليات المعرفة كالأتي:¹

أ- تكوين المعرفة:

وهي عملية دورية تبدأ عندما يتم انتقال المعرفة من فرد الى آخر داخل المؤسسة، وتحتاج عملية تكوين المعرفة الى الإبداع الذي بدوره يحتاج الى من يديره.

ب- تنظيم المعرفة:

نتيجة للكثافة الهائلة من المعلومات صار من الضروري تجميع و ترتيب و تنظيم و تصنيف هذه المعلومات عن طريقة استخدام الحاسبات و تقنيات المعلومات.

ج- تقاسم المعرفة:

ولكي يتم تقاسم المعرفة و نشرها لا بد أن يعمل مديرو المعرفة على إيجاد ثقافة تنظيمية تحت على تقاسم المعرفة و المشاركة فيها داخل المنظمة عن طريق استخدام تقنيات إدارية مثل التقييم السنوي لأداء الموارد البشرية، بالإضافة الى المكافآت و الحوافز التشجيعية.

د- استخدام المعرفة و تطبيقها:

وبعد أن تتم عمليات التكوين و التنظيم و النشر و التقاسم لا بد من استخدام المعرفة و تطبيقها في تحقيق الفائدة المرجوة منها.

¹ - اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لدول غربي آسيا " الاسكو " الأمم المتحدة, 2004, ص 8.

ومن جانب آخر ذي صلة اتجه العلي و آخرون الى تحديد عمليات ادارة المعرفة في ضوء النظر إلى إدارة المعرفة كإدارة أفراد، وليس كإدارة معلومات، وبناء على ذلك تم تصنيف و ترتيب عمليات إدارة المعرفة وفق مايلي:¹

أ- تشخيص المعرفة:

حيث يتم البحث عن المعرفة، فقد تكون موجودة في عقول العاملين أو في النظم و الإجراءات، ويمكن تشخيص حالة المعرفة في المؤسسة من خلال:

- تحديد الوجود المعرفي في المؤسسة؛
- تحديد أماكن وجود الثورة المعرفية؛
- تحديد الأشكال التي تحتزن فيها؛
- تمييز أهم هذه الموجودات المعرفية وترتيب أولوياتها و أهميتها.

ب- اكتساب المعرفة:

ويتم ذلك عن طريق مصادر داخلية مثل: المؤتمرات، التداولات و الحوارات و الاتصال بالزملاء و الزبائن، أو في طريق مصادر خارجية مثل: الخبراء و المستشارين و استقطاب العاملين الجدد.

ج- توليد المعرفة:

ويقصد بها إبداع و تكوين المعرفة و العمل على توليد رأس مال معرفي جديد لحل القضايا و المشكلات بطريقة مبتكرة مما يعطي للمؤسسة قيمة تنافسية و مكانة علمية.

د- تخزين المعرفة:

ويتم ذلك في الذاكرة التنظيمية التي تحوي مجموعة متنوعة من المعارف كالوثائق وقواعد البيانات الالكترونية و المعرفة المخزنة في النظم الخبيرة، وهناك عدة طرق للتخزين كالتدوين و الاعتماد على التقنية.

هـ- تطوير المعرفة وتوزيعها:

ويتم ذلك من خلال تطوير المعرفة وزيادة قدرات و كفاءات صناع المعرفة، ما يعني ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري، واستقطاب العاملين الأكثر كفاءة في مجال ادارة المعرفة، و التركيز على التعلم التنظيمي مما يزيد من إنتاجية المؤسسة.

و- تطبيق المعرفة:

وتتطلب المعرفة التعلم و الشرح، و التعلم يأتي عن طريق التجريب، و التطبيق مما يحسن من مستوى المعرفة و يعمقها، وفي عملية التعلم يجب أن يكون هناك تحليلا و تقويما نقديا لتوليد أساليب حديثة و معرفة تستخدم في المستقبل، كما أن المعرفة تفتقد قيمتها إذا لم تطبق " فالمعرفة قوة إذا طبقت " ، وهذا التطبيق يعمل على تحسين مستواها و يجعلها أكثر عمقا، حيث تنتفي الحاجة لعمليات توليد وتخزين و تطوير المعرفة و توزيعها إذا لم يتم تطبيقها و الاستفادة منها، ومن اجل التوضيح أكثر يمكننا وضع جدول يبين العمليات السائدة مع خصائصها بحيث يكون مختصرا و جامعا لما سبق ذكره، وهذا ما يبرزه الجدول التالي:

¹- عبد الستار العلي و اخرون، مدخل الى ادارة المعرفة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان 2006، ص 98 .

جدول رقم (1-2): العمليات السائدة في ادارة المعرفة

الخصائص	العملية
تحديد أفضل الموارد المعرفية المتاحة داخل المؤسسة و خارجها و اللازمة لتحقيق الأهداف المخططة.	اكتساب المعرفة و تطويرها
تقويم صلاحية الوثائق السائدة في الأنشطة المؤسسة وتحديث المعلومات باستمرار لضمان دوام القدرة التنافسية.	تنظيم المعرفة و تخزينها
تتضمن استيعاب المقدرة المعرفية وترجمتها الى عمليات قابلة للتنفيذ على ارض الواقع.	نقل المعرفة واستخدامها
اعتماد مقاييس واضحة لتحديد القيمة المضافة بواسطة المعرفة، وتحسينها عبر تغيير الآليات المستخدمة في صنع القرار.	قياس المعرفة وتحسينها

المصدر: محمد فلاق, عمليات ادارة المعرفة و تأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية, دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية, بحث مقدم في إطار المؤتمر الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية, جامعة الشلف, الجزائر 09 و 10 نوفمبر 2010, ص 10.

الفرع الثالث: التكنولوجيا المساعدة على توليد المعرفة

ويطلق عليها اسم نظم العمل المعرفي على أساس أن العمل المعرفي هو ذلك الجزء من العمل المعلوماتي الذي يولد معرفة و معلومات جديد, كابتكار منتجات جديد, أو طرق جديد تحسن من المنتجات القائمة.

أ- نظم التصميم بمساعدة الحاسوب

وهذه النظم أو التكنولوجيات تعطي أدوات خاصة بالتصميمات كالرسومات البيانية المتقدمة، أدوات التحليل، أدوات ادارة الوثائق و الاتصالات، وتحتاج هذه الأنظمة قوة حاسوبية مهمة من اجل الحل السريع للرسوم البيانية المتقدمة أو الحاسبات المعقدة الضرورية لعمال المعرفة (كالباحثين العلميين، مصممي المنتجات، المحللين الماليين)، وتصمم محطات عمل المعرفة غالباً لمهام متخصصة في الأداء، فالتصميم الهندسي لمهندس يتطلب محطات عمل تتطلب رسم تصاميم وقوة كافية للتحميل الثلاثي الأبعاد والذي يختلف تماماً عن محطات عمل المحلل المالي.

ب- أنظمة الواقع الافتراضي

تتيح تطبيقات الواقع الافتراضي تجربة مختلفة في التفاعل البشري مع الحاسوب عبر تكنولوجيا حاسوب متطورة، ويقصد بالواقع الافتراضي ذلك الفرع من البيانات الحاسوبية Computer Graphics الذي يعمل على غمر المستخدم في بيئة اصطناعية افتراضية، ذات ثلاثة أبعاد، و التخاطب معها و التأثير بها وذلك في الزمن الحقيقي، وتستخدم تطبيقات V.R في التدريب الفضائي، صنع التصاميم، المجالات الطبية، الإظهار العلمي و التحكم عن بعد،... الى غير ذلك من التطبيقات الآخذة بالتزايد، والتي تتوصل يوميا الى ابتكارات جديدة تفتح آفاقاً جديدة للمعرفة الإنسانية، وتطوير كفاءة الواجهة البينية (التخاطبية) مع المستخدم والتي تشكل الجسر بينه وبين النظام الحاسوب.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لإدارة المعرفة**المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية**

في هذا المطلب سنتناول مجموعة من الدراسات السابقة

1- دراسة زلماط مريم بعنوان دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية دراسة حالة بسوناطراك فرع STH جامعة أبو بكر بالقابذ تلمسان لنيل شهادة الماجستير 2010/2009¹.

حيث هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة حيث كانت على عينة عشوائية من فئة العمال الإداريين 30 عامل وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وقد توصلت الدراسة إلى مايلي:

- أن مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين فيها بكيفية إنجاز أعمالهم؛

- اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ويتضح ذلك من خلال :

✓ تخصيص قسم تقني المتكون من 13 عامل يوفر كل احتياجات المؤسسة من معلومات وتوفير برامج الاتصال بين الأفراد، صيانة الآلات الكمبيوتر، خلق موقع انترنت خاص بالمؤسسة؛

✓ القيام بدورات تكوينية للأفراد سواء كان ذلك عن طريق إرسالهم أو عن طريق محاضرات ولقاءات من اجل تحسين العمال والرفع من كفاءاتهم المهنية أو إلى مؤسسات في الخارج.

2- دراسة بوزيداوي محمد بعنوان إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام و متميز دراسة حالة جامعة زيان عاشور بالجللفة لنيل شهادة الماجستير 2013/2014².

هدفت الدراسة إلى واقع إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام و متميز حيث كانت الدراسة على عينة عشوائية 110 أستاذا وتم الاعتماد على الاستبيان كما تم استرجاع 73 استبيانا ومن خلال التحليل توصلت الدراسة إلى:

-تتوافر جامعة الجللفة على عملية تشخيص واكتساب المعرفة وهذا من خلال رصد المعرفة المتجددة والمشاركة في المنتقيات المختلفة وطنيا ودوليا؛

-تتوافر على توليد المعرفة فهي تعتمد ورش التعلم التنظيمي متمثلة في محابر البحث العلمي كما أن نظم الحوافز والمكافآت تشجع على ابتكار المعرفة كما ترعى مؤتمرات علمية تقترح حلولاً لمشكلات المجتمع؛

- كذلك تتوافر على توزيع ونشر وتقاسم المعرفة لوجود مناخ اجتماعي يشجع على تقاسم المعرفة كما تصدر الجامعة عدة مجالات تساهم في نشر المعرفة كما أنها تعتمد طريقة الوثائق والنشرات الداخلية لتوزيع المعرفة.

¹ - زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة بسوناطراك فرع STH جامعة أبو بكر بالقابذ تلمسان 2010/2009 .

² - بوزيداوي محمد، إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام و متميز، دراسة حالة جامعة زيان عاشور بالجللفة 2013/2014.

3-دراسة محمد مصطفى نصير و صلاح محمد زاكي إبراهيم عمليات إدارة المعرفة على التعلم التنظيمي بالكليات الأساسية**في جامعة الزاوية ليبيا .¹**

هدفت الدراسة إلى واقع إدارة المعرفة على التعلم التنظيمي وتوصلت الدراسة إلى:

- كلما زادت عمليات المعرفة المتمثلة في اكتساب المعرفة وتوليد المعرفة ونقل المعرفة وتطبيق المعرفة فان ذلك سوف يؤدي الى زيادة قدرة الجامعة على التعلم التنظيمي؛
- وجود تأثيرات معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية لجميع العوامل المتمثلة في اكتساب وتوليد ونقل وتطبيق المعرفة على التعلم التنظيمي.

4-دراسة باية معاش بعنوان اثر المناخ التنظيمي على إدارة المعرفة دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بورقلة شهادة**الماستر 2016 / 2017.²**

هدفت الدراسة واقع المناخ التنظيمي على إدارة المعرفة حيث كانت على عينة عشوائية 110 وتم الاعتماد على الاستبيان وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- وجود تأثير إيجابي للمناخ على إدارة المعرفة؛
- وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في المناخ التنظيمي ما بين المؤسسات محل الدراسة وهذا يرجع الى الاختلاف في نمط التنظيم و القيادة والاتصال؛
- إهمال الإدارة الجانب اكتشاف المعرفة.

5-دراسة تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة الجزائر (3) شهادة ماستر 2016/2017³

هدفت هذه الدراسة الى واقع تطبيق إدارة المعرفة حيث كانت الدراسة على مجموعة من الأساتذة وتم الاعتماد على الاستبيان وقد توصلت نتائج الدراسة إلى:

- تطبيق إدارة المعرفة وهذا عن طريق تشجيع إقامة ملتقيات لتبادل الأفكار وتحفيز المبادرات الفردية والجماعية وتهيئة البيئة المشجعة لمشاركة المعرفة والعمل الجماعي بين أفرادها؛
- استطاعت أن تضمن جودة متوسطة للخدمات التي تقدمها لزيائنها (المجتمع،هيئة التدريس،الطالب)؛
- ضمان جودة للبرنامج الأكاديمي وجودة للبحوث العلمية بدرجة متوسطة.

¹ محمد مصطفى نصير , و صلاح محمد زاكي إبراهيم , الأساسية عمليات إدارة المعرفة على التعلم التنظيمي بالكليات في جامعة الزاوية ليبيا.

² باية معاش. اثر المناخ التنظيمي على إدارة المعرفة , دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بورقلة 2016/2017.

³ تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي , دراسة حالة جامعة الجزائر 3 2016/2017.

6-دراسة العربي عمران بعنوان إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بتبسة لنيل شهادة الماجستير 2012/2013¹.

هدفت الدراسة إلى واقع إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين حيث اعتمدت الدراسة على المقابلة وقد توصلت الى النتائج التالية :

-تسعى المؤسسة بشتى الطرق وبكل الوسائل المتاحة سواء مادية أو معنوية لتكوين وتدريب العمال لديها وذلك عن طريق إما البعثات التكوينية على المستوى الوطني أو بالممارسات في محيط العمل، أو عقد اجتماعات وجلسات دورية؛

-المؤسسة لا تولي أهمية لاستقطاب الأشخاص المبدعين والكفاءات نظرا لكون العقود التي تبرمها مع العمال الجدد لا تقوم على معايير الكفاءة والخبرة والقدرة على الإبداع والتطوير وإنما أغلبها تكون على أساس المحسوبية والقرب من المسؤولين وأصحاب القرار.

المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

1-دراسة Zack بعنوان :إدارة المعرفة و الأداء التنظيمي(2009)²

Knowledge Management and Organizational Performance: an “
.” Exporatory Analysis

هدفت الدراسة إلى بيان أثر إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي للمنظمات التجارية من خلال دراسة أثر استخدام إدارة المعرفة على الجودة المتحققة، وبشكل أوضح دراسة العلاقة بين استخدام إدارة المعرفة ونتائج الأداء التنظيمي، وجمع المعلومات صمم الباحث استبانة وزعت عبر البريد الإلكتروني على(1500) مدير تنفيذي من الذين درسوا أو تلقوا تدريبات في (A Leading North American Business School).

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- أظهرت الدراسة وجود علاقة مباشرة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي.
- أظهرت الدراسة وجود علاقة مباشرة وهامة بين الأداء المالي والأداء التنظيمي.
- بينت الدراسة وجود علاقة مباشرة بين الأداء المالي وممارسات إدارة المعرفة.
- أظهرت الدراسة وجود عوامل أخرى إضافة إلى إدارة المعرفة تؤثر في الأداء المالي.وهي علاقة الشركة بالعملاء، وتطوير المنتج، وتميز العمليات.

¹ - العربي عمران , إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بتبسة 2013/2012.

² -Zack, M. , Mckeen, J, Singh, “Knowledge Management and Organizational Performance: An Exporatory Analysis”, Journal of Knowledge Management, (2009), 13 (6): 392-409.

2- دراسة Keeley بعنوان: البحث الجامعي كعامل مساعد لمدى وفاعلية ممارسات إدارة المعرفة في تحسين التخطيط واتخاذ القرار في مؤسسات التعليم العالي (2004)¹

Institutional Research as the Catalyst for Extent and effectiveness of Knowledge Management Practices in Improving Planning and Decision Making in Higher Education Organization..

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى وفاعلية ممارسة إدارة المعرفة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار في العديد من أنواع وأتماط مؤسسات التعليم العالي حيث استخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي الكمي، وقد استخدم اختباراً بعدياً وتصميماً غير تجريبي لمخاطبة أسئلة الدراسة حيث تم اختيار مسئولين في البحث الجامعي من (450) مؤسسة اختياراً عشوائياً للمشاركة في هذه الدراسة . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- وجود علاقة قوية بين التعليم التنظيمي المؤسسي الفعال وبين وجود برنامج رسمي فعال لإدارة المعرفة.
- مؤسسات التعليم العالي مارست إدارة المعرفة من خلال هيئة البحث الجامعي.
- مؤسسات التعليم العالي التي قدمت بنية تحتية قوية من النظم والأجهزة التي تدعم المعرفة فقد ضاعفت فرص الأفراد في المشاركة المعرفية سواء كانت بالوسائل الإلكترونية أو المشاركة الفعلية وجهاً لوجه وقد أفرزت خطوات ناجحة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار مما ساهم في تخفيض معدل دوران العاملين في المؤسسة.

3-دراسة Carolyn بعنوان: التحقق من صدق الإطار العام لإدارة المعرفة. (2002)²

“Validating A unified framework for Knowledge Management“

هدفت هذه الدراسة إلى: التحقق من صدق الإطار العام لإدارة المعرفة ومدى علاقته بتكنولوجيا نظم المعلومات. وهي دراسة مسحية أجريت مع عدد من الباحثين والمديرين في قطاعات أعمال مختلفة، وتم استخدام المنهج الوصفي، وجمع البيانات تم توزيع استبانة على عينة الدراسة بلغ عددها (375) موظفاً. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- أن إدارة المعرفة ترتبط بتكنولوجيا ونظم المعلومات ونظم الخبرة الآلية.
- أن إدارة المعرفة تتألف من عدة عناصر تشمل: القيادة، والتكنولوجيا، والعنصر البشري.
- أن إدارة المعرفة عبارة عن حقل معرفي له فلسفته ونظريته وأساسه الاجتماعية والاقتصادية.
- أنه من الضروري دمج إدارة المعرفة في التخصصات الأكاديمية في الجامعات.

¹ -keely 2004 Institutional Research as the Catalyst for Extent and effectiveness of Knowledge

Management Practices in Improving Planning and Decision Making in Higher Education Organization.

²-carolyn 200, Validating A unified framework for Knowledge Management.

4-دراسة Bansal & Bogner بعنوان: إدارة المعرفة كأساس لاستدامة الأداء المتميز (2007)¹

“Knowledge Management as the Basis of Sustained High performance

هدفت الدراسة إلى تحليل بعض العناصر المتعلقة بموارد المؤسسة، والعناصر المتعلقة بمعرفة المؤسسة. وقد اقترحت الدراسة أن هناك ثلاث مكونات لأنظمة إدارة المعرفة التي تؤثر على أداء المنظمات، وهي قدرة المؤسسة على توليد المعرفة، القدرة على بناء معرفتها الخاصة، والكفاءة في تغطية كافة النفقات ذات العلاقة. وقد شملت عينة الدراسة (42) مؤسسة تم تحليل البيانات من سجلاتها باستخدام أسلوب تحليل الانحدار بالاعتماد على البيانات المستقاة من سجلات المؤسسات عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

أن معدل نمو المؤسسات مرتبط بشكل إيجابي مع قدرتها على توليد المعرفة، وبناء مجتمع المعرفة الخاص بها.

المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابق،

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسات الحالية والسابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه و نقاط الاختلاف, كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلاعنا عليها, كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسات الحالية

الدراسات الحالية	الدراسات السابقة	
تمت هذه الدراسة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة و تمثلت حدود دراستنا خلا الموسم الجامعي (2021-2022)	تمت هذه الدراسة في عدة دول عربية و أجنبية كما امتدت الحدود الزمنية للدراسات السابقة (2002-2017)	من حيث المكان و الزمان
كانت دراستنا في القطاع الخدماتي	كان هناك تنوع بين القطاعات (الاقتصادي والتجاري و الخدماتي)	القطاع
ركزنا في دراستنا على العينة القصدية من الاساتذة الجامعيين و الإداريين و الطلبة	كانت العينة المستهدفة في أغلبية الدراسات السابقة عينة عشوائية	العينة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة والحالية**مجال الاستفادة من الدراسات السابقة**

- تكمّن أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في أهم النقاط التالية:
- تعتبر الدراسات السابقة كقاعدة أساسية في البحث و انطلاقة جيدة لإعداد الدراسات الحالية و خاصة عند تحديد المشكلة؛
 - أسهمت في إثراء و إعداد الأدبيات النظرية و صياغة فرضيات الدراسة؛
 - لالمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة مما مكن الباحثين في الانطلاق في الدراسات الحالية؛

¹--Bansal&Bonger, Knowledge Management as the Basis of Sustained High performance, 2007.

- الاطلاع على تجارب الاخرين محلينا و عربيا و عالميا؛
- مساعدة في تفسير و تحليل نتائج الدراسات الحالية.

خلاصة الفصل الأول:

تفطنت المؤسسات لضرورة وضع نظام لتسيير واستغلال ومتابعة مختلف التطورات المعرفية , ذلك إن هذه المؤسسة اقتنعت إن الكفاءة والمؤهلات والمعارف هي عوامل التميز الأساسية لذا أصبحت تخصص لها إستراتيجية ضمن الإستراتيجية العامة للمؤسسة عن طريق أنظمة تهتم بالتفاعل بين الجهود المعرفية الفردية بحيث تغدي جهودا معرفية جماعيا تنتج عنها ابتكارات داخل المؤسسة.

ولا يخفى ما لهذه الإستراتيجية من أهمية داخل أي مؤسسة كانت, فدونها لن تتمكن من مسايرة العصر خاصة مع وجود المؤسسات المناظرة لها في نفس المجال, لذا وجب اعتماد إدارة فعالة لتسيير وتفعيل العمل المعرفي داخل المؤسسة.

**الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
لتقييم فعالية ادارة المعرفة في ظل
جائحة كورونا بجامعة قاصدي
مرباح ورقلة**

تمهيد:

في ضوء ما تقدم في الجانب النظري للدراسة الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول و للإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول من خلال هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع , وذلك من خلال إجراء دراسة حالية لعينة من أساتذة و إداريين و طلبة جامعة قاصدي مرباح ورقلة, عن طريق توزيع إجراء عدة مقابلات مع أساتذة جامعيين بمختلف الأصناف و الرتب و تجميع الوثائق.

و قد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

- في المبحث الأول يتم التطرق إلى: تقديم جامعة قاصدي مرباح ورقلة
- في المبحث الثاني يتم التطرق إلى: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
- و في البحث الثالث يتم التطرق إلى: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

المبحث الأول : تقديم جامعة قاصدي مرباح ورقلة

المطلب الأول :لمحة عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الفرع الأول:نشأة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

أنشأت أول نواة لجامعة ورقلة سبتمبر 1987، وعرفت تحولات عديدة ومتسارعة في هيكلتها التنظيمية و البيداغوجية. فمن مدرسة عليا للأساتذة سنة 1987 الى مركز جامعي سنة 1997 ثم الى جامعة ورقلة في جويلية 2001 .

الفرع الثاني : تعريف جامعة قاصدي مرباح ورقلة

حيث مرت الجامعة الجزائرية بعدة أطوار مهمة، تأثرت من قريب ومن بعيد بالتركيبة النظامية و القانونية والإيديولوجية للنظام الذي حكم الجزائر خلال العقود الثلاثة الماضية و هذه الأطوار أو المراحل هي كما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة المدرسة العليا للأساتذة

المدرسة العليا للأساتذة انشأت بمقتضى المرسوم 65 / 88 المؤرخ في 22/03/1988 حيث انطلق العمل بها بتخصص ليسانس في العلوم الدقيقة(فيزياء،كيمياء،رياضيات). وقد شهدت المدرسة تطورا هاما و سريعا في هياكلها القاعدية و البيداغوجية. فبموجب المرسوم التنفيذي 91/119 المؤرخ في 27/04/1991 والاتفاقية المبرمة بين وزارتي التعليم العالي ووزارة التربية، ثم على التسلسل دمج معهد التكوين المهني للري والمتقنة الى المدرسة الفتية، منتعشا بذلك طاقة الاستيعاب و الزيادة في عدد التخصصات، حيث تميز الدخول الجامعي 1991/1990 بافتتاح أربعة فروع جديدة: الري الصحراوي، الجذع المشترك تكنولوجيا و الإعلام الآلي والليسانس في اللغة الانجليزية. أما عدد الطلبة الذي كان لا يتعدى 139 طالبا في موسم 1987/1988 ارتفع الى أكثر من 600 طالب في السنة الدراسية 1990/1991.

المرحلة الثانية: مرحلة المركز الجامعي

في سنة 1997 ارتفعت المدرسة الى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم في 10/05/1997 الذي حدد عدد المعاهد بخمسة وهي كالتالي:

- 1- معهد الكيمياء الصناعية؛
- 2- معهد الآداب و اللغات؛
- 3- معهد العلوم الدقيقة؛
- 4- معهد العلوم الاجتماعية و الإنسانية؛
- 5- معهد الري و الفلاحة الصحراوية.

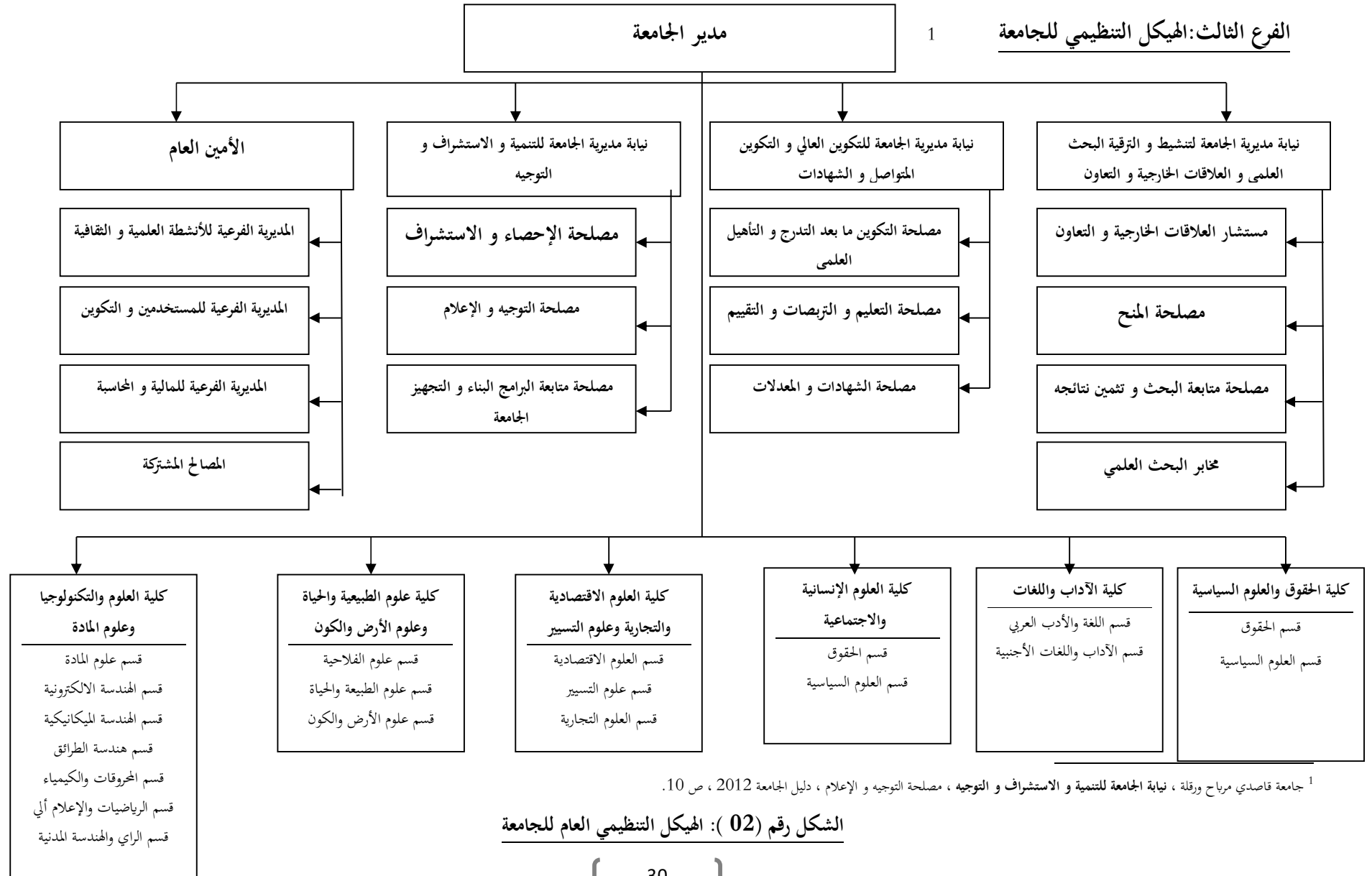
المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة

أما جامعة ورقلة فقد أنشئت بموجب المرسوم 01/210 المؤرخ في 23/07/2001 المتضمن إنشاء جامعة ورقلة، ليصل بذلك عدد الطلبة خلال الدخول الجامعي 2009/2010 الى 22451 طالب و 809 أستاذ موزعين على ستة كليات. وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادي الثانية 1424 الموافق ل 23 أوت 2003 الذي يحدد مهام

الجامعة و القواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، المعدل و المتمم، لاسيما المادة الثالثة منه. لقد حدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة ورقلة و اختصاصها كما يأتي:

- 1- كلية العلوم و التكنولوجيا و علوم المادة؛
- 2- كلية علوم الطبيعية و الحياة وعلوم الأرض و الكون؛
- 3- كلية الحقوق و العلوم السياسية؛
- 4- كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير؛
- 5- كلية الآداب و اللغات؛
- 6- كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

تشرفت جامعة ورقلة اثر زيارة فخامة رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة الى جامعة ورقلة بتاريخ 04 سبتمبر 2005 بان تحمل اسم شهيد الوطن قاصدي مرباح تخليدا لبطولات الرجل. ولد عبد الله خالف سنة 1983 بمنطقة بني بلي بالقبائل الكبرى، واسمه الثوري الذي عرف به هو قاصدي مرباح كان له حضور قوي في الحركة الوطنية، و شارك بفعالية في ثورة التحرير مناضلا و قائدا ميدانيا مخلصا لوحددة الوطن و تطلعاته .



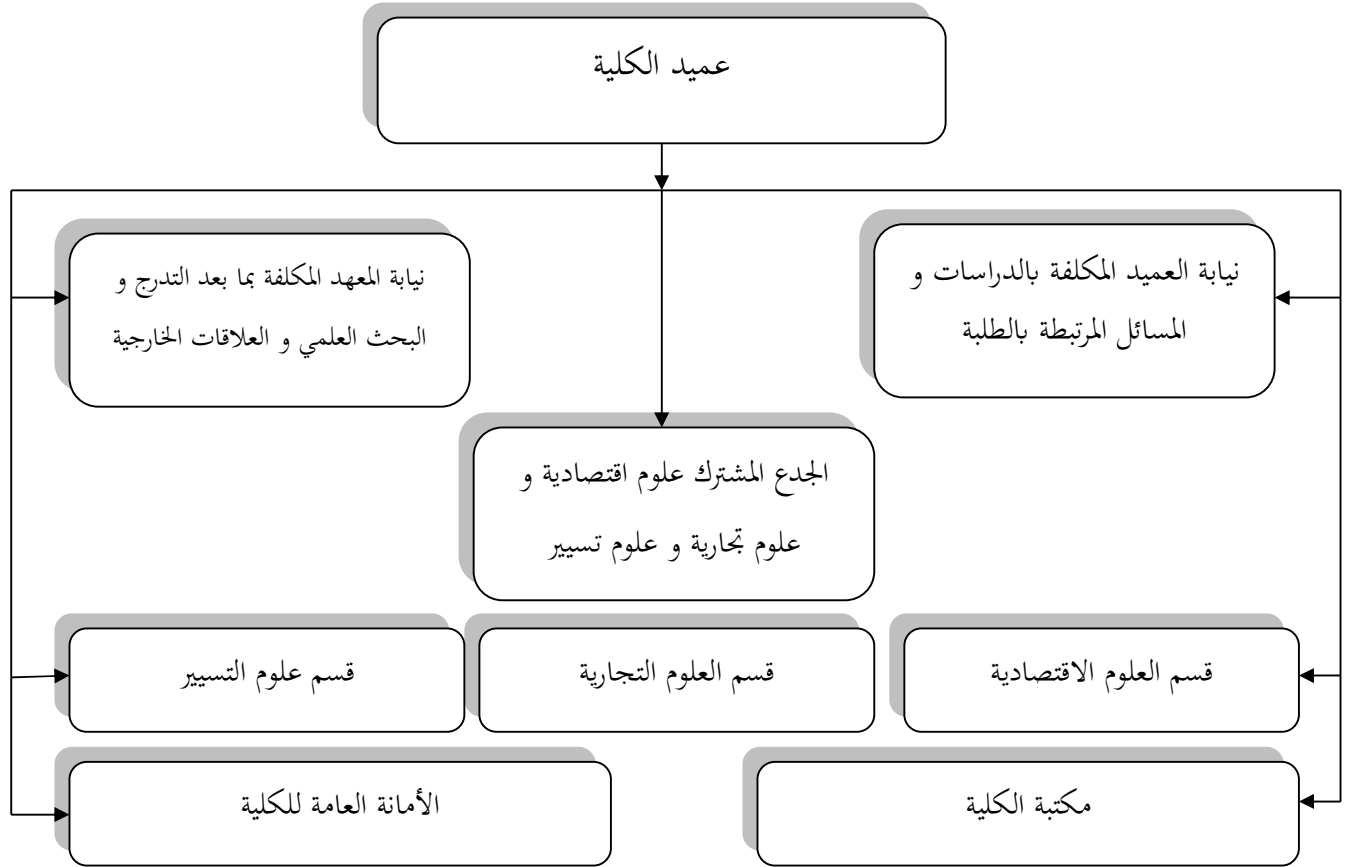
المطلب الثاني: لمحة عن كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الفرع الأول: تعريف كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير واحدة من أهم الكليات التابعة لجامعة قاصدي مرباح بورقلة، والتي تهتم بإعداد الباحثين ذوي الكفاءات و القدرات العلمية العليا و إعداد إطارات متخصصين على مستوى عالي في مجالات العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير. مما يسمح لهذه الإطارات البشرية بالمساهمة في البناء و التشييد خدمة للمجتمع، وتحقيقاً لأماله و طموحاته في التقدم و الازدهار، و لمواكبة التطورات العلمية و التكنولوجية التي يفرضها عالم اليوم. ولكونها وحدة تعليم وبحث في الجامعة فالكلية تسعى الى:

- المشاركة في دفع جهود التنمية الشاملة و المستدامة من خلال إجراء البحوث النظرية و التطبيقية، و تجسيدها على ارض الواقع؛
 - المشاركة في خدمة المجتمع و تنمية الوعي الثقافي و العلمي و البيئي لمحيط الجامعة؛
 - تقديم الخدمات الاستشارية المتخصصة لمتخذي القرار في القضايا ذات العلاقة.
- بالإضافة الى تحقيق الأهداف التالية:
- التكوين في التدرج و ما بعد التدرج؛
 - القيام بنشاطات البحث العلمي؛
 - القيام بنشاطات التكوين المتواصل و تحسين المستوى و تجديد المعارف.
- للإشارة فقد بلغ عدد الطلبة في مختلف الأطوار خلال هذه السنة 4280 طالبا يؤطروهم حوالي 145 أستاذ دائماً.

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للكلية



الشكل رقم (03) : الهيكل التنظيمي للكلية

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على إظهار طريقة وأدوات الدراسة, من العرض لكيفية اختيار مكان وأدوات الدراسة والعينة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة بالكلية

حيث استهدفت الدراسة مجموعة من الأساتذة الجامعيين والإداريين والطلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

ثانياً: طريقة إجراء الدراسة

الدراسة خلال الموسم الجامعي 2022/2021 استغرقت 4 أشهر موزعة بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية وهذا بعد اختيار الموضوع وعرضه على اللجنة العلمية للقسم والموافقة عليه, لتكون البداية الفعلية في شهر مارس, حيث كان التركيز على الجانب النظري من خلال جمع المراجع من كتب ومقالات ودراسات سابقة إضافة إلى إعداد أسئلة المقابلة. ثم جاءت الدراسة الميدانية في نهاية شهر مارس بعرض أسئلة المقابلة التي أعدت بناء على الدراسات السابقة واقتراحات الأستاذ المشرف ليتم بعدها إعداد الأسئلة النهائية التي طرحت على مجموعة الأساتذة والإداريين والطلبة في فترة من 23 مارس الى 31 مارس.

المطلب الثاني: عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من مجموعة من الأساتذة الجامعيين و الإداريين والطلبة في بكلية العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة وتمت هذه الدراسة عن طريق مقابلة 20 أستاذ جامعي و 15 إداري و 10 طلبة.

1- عينة الأساتذة: تطرقنا لدراسة العينة من الجانب الشخصي من حيث (الجنس, السن, سنوات

الخبرة,) وللتوضيح أكثر استعنا بالجدول التالي:

جدول رقم (3-1): دراسة وصفية للعينة المختارة للأساتذة

العدد	العبارات	المعيار
20	ذكر	الجنس
20	من 40 الى 60 سنة	السن
5	دكتوراه	المؤهل العلمي
15	التأهيل الجامعي	
20	أكثر من 5 سنوات	سنوات الخبرة
2	رئيس قسم	المركز الوظيفي
20	أساتذة	
15	قسم علوم التسيير	القسم
3	قسم علوم التجارية	
2	قسم المالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء أجوبة الأساتذة

2- عينة الإداريين: تطرقنا لدراسة العينة من الجانب الشخصي من حيث (الجنس, السن, سنوات

الخبرة,) وللتوضيح أكثر استعنا بالجدول التالي:

جدول رقم (3-2): دراسة وصفية للعينة المختارة للإداريين

العدد	العبارات	المعيار
6	ذكر	الجنس
8	أنثى	
15	من 40 سنة الى 50	السن
6	شهادة الليسانس	المؤهل العلمي
7	شهادة الماستر	
2	المعهد	
15	أكثر من 5 سنوات	سنوات الخبرة
15	إداريين	المركز الوظيفي
8	قسم علوم التسيير	القسم
3	قسم العلوم التجارية	
4	قسم المالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على أجوبة الإداريين

3- عينة الطلبة: تطرقنا لدراسة العينة من الجانب الشخصي من حيث (الجنس, السن, مؤهل العلمي,) وللتوضيح أكثر استعنا بالجدول التالي:

الجدول رقم (3-3):دراسة وصفية للعينة المختارة للطلبة

العدد	العبارات	المعيار
5	ذكر	الجنس
5	أنثى	
10	من 20 الى 27	السن
10	شهادة الليسانس	مؤهل العلمي
4	قسم علوم التسيير	القسم
3	قسم علوم التجارية	
3	قسم المالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على أجوبة الطلبة

المطلب الثالث: أدوات المستخدمة

أولا:المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات, وقد قمنا بإجراء سلسلة من المقابلات مع الأساتذة الجامعيين بمختلف الأصناف و الرتب العلمية وكذلك مع رؤساء الأقسام و الإداريين و الطلبة بحث مكنتنا المقابلات التي قمنا بها من أخذ صورة عامة على إدارة المعرفة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وانطباعات وأراء المسيرين الأساتذة والطلبة فيما يخص مدى توفر المتطلبات اللازمة لتحقيق إدارة المعرفة فعالة تؤدي إلى خلق و توليد معارف جديدة بالجامعة, حيث كانت نتائج جل المقابلات التي قمنا بها تصب في نفس الاتجاه وهو هناك معرفة بدرجة عالية الأساتذة الجامعيين, كذلك وجود نقص في المتطلبات الضرورية و كذلك قلة الأماكن المخصصة للأساتذة التي تسمح لهم بمشاركة معارفهم فيما بينهم.

- الجزء الأول:يتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد العينة المتمثلة في (الجنس,السن,المؤهل العلمي, المركز الوظيفي الخبرة).
- الجزء الثاني:يتعلق بأسئلة نظرية لكل عينة حسب مفهومهم.
- الجزء الثالث:يتعلق بكيفية مواجهة والتعامل في ظل جائحة كورونا.

ثانيا: أسئلة المقابلة

سنتناول في هذه الدراسة على طرح مجموعة من الاسئلة للعينة ,حيث تم طرح 13 سؤال على الأساتذة و9 اسئلة على الإداريين والطلبة بمختلف أقسام الكلية وللتوضيح أكثر قمنا بإدراجها في الجدول لكل عينة التالية :

1- أسئلة مقابلة الخاصة بالأساتذة

جدول رقم (1-4) يوضح: أسئلة المقابلة الموجهة للأساتذة

ما هو سنك؟ وما مؤهلك العلمي؟ وما خبرتك في العمل؟ وما هو القسم تدريسك؟
ما هو مفهومك لإدارة المعرفة؟
ماهي مراحل إدارة المعرفة بالنسبة لك؟
هل تم استخدام وسائل اتصال الحديثة التي تسمح بالتبادل المعرفي في ظل جائحة كورونا بالجامعة؟
كيف كان استقبالك لقرار الجامعة في مواصلة الدراسة بالتعليم عن بعد؟
ما هو مفهومك للتعليم عن بعد؟
ماهي الآليات المتاحة في التعليم عن بعد في ظل الجائحة؟
هل كانت صعوبة التنوع في طرق التدريس في التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا؟
ماهي سلبيات وإيجابيات التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا؟
هل تمكنت من الوصول الى غالبية المعلومات الوثائق في ظل جائحة كورونا؟
هل كانت لك القدرة على تقييم مستوى الطالب في ظل جائحة كورونا؟
كيف كان تفاعلك مع البتوروكول الصحي وكيف تعاملت مع تجاوزات بعض الطلبة
كيف تقيم فترة جائحة كورونا و أثرها على الجامعة في جانب؟

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الأدبيات النظرية

2- أسئلة المقابلة الخاصة بالإداريين

جدول رقم (4-2) يوضح: أسئلة المقابلة الموجهة للإداريين

ما هو سنك ؟ وما مؤهلك العلمي ؟ وما خبرتك في العمل ؟ وما هو القسم الذي تعمل فيه ؟
ماهي مفهومك لإدارة المعرفة ؟
ماهي مراحل المعرفة بالنسبة لك ؟
هل تتيح لكم أنظمة الإدارة و قواعد العمل الداخلية حرية و سهولة التواصل وتبادل المعلومات مع الزملاء ؟
هل تم استخدام وسائل اتصال الحديثة التي تسمح بالتبادل المعرفي في ظل جائحة كورونا؟
في ظل صدور قرار العودة هل تم تطبيق البروتوكول الصحي المعتمد من قبل وزارة الصحة من طرف الجامعة وهل تم احترامه من طرف الطالب؟
هل كان هنا كتواصل مع الأساتذة والطلبة في ظل جائحة كورونا؟
كيف تقيم فترة جائحة كورونا و أثرها على الجامعة ؟

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الأدبيات النظرية

3- أسئلة المقابلة الخاصة بالطلبة

الجدول رقم (4-3) يوضح: أسئلة المقابلة الموجهة للطلبة

ما هو سنك ؟ و ما مؤهلك العلمي؟ وما هو القسم الذي تدرس فيه ؟
ما هو مفهومك لإدارة المعرفة ؟
ماهي مراحل إدارة المعرفة بالنسبة لك ؟
ما هو مفهومك للتعليم عن بعد ؟
هل كانت هناك صعوبة في فهم طرق التدريس في التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا ؟
ماهي سلبيات وإيجابيات التعليم عن بعد بالنسبة لك خلال جائحة كورونا ؟
هل تمكنتم من الوصول الى غالبية المعلومات و الوثائق التي تحتاجها في الدراسة من جانب أستاذ و إدارة في ظل جائحة كورونا ؟
هل احترمت و طبقت إجراءات البروتوكول الصحي ؟
تقييم فترة كورونا وأثرها على الجامعة ؟

المصدر: من إعداد الطالبتين الأدبيات النظرية

ثالثا: الوثائق

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالجامعة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث, حيث تتمثل في:

– رزنامة انتهاء للسنة الجامعية 2020/2019 في ظل جائحة كورونا

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلم التجارية وعلوم النسيير



الموسم الجامعي 2020-2021

نيابة العميد المكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

رزنامة انهاء السنة الجامعية 2020-2019

مداورات الدورة العادية للسداسي الثاني آخر اجل 05 نوفمبر 2020 للدفعات السابقة
بطاقة الرغبات للسنة اولى جذع مشترك آخر اجل لتسجيل الرغبات هو يوم الاثنين 02 نوفمبر 2020
بطاقة الرغبات للسنة الثانية آخر اجل لتسجيل الرغبات هو يوم الاربعاء 11 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة العادية للسداسي الثاني للسنة الاولى يوم الاثنين 09 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة الاستدراكية للسداسي الاول للسنة الاولى يوم الخميس 12 نوفمبر 2020
مداورات الدورة العادية السداسي الثاني للسنة الاولى آخر اجل يوم الخميس 12 نوفمبر 2020
امتحانات الدورة الاستدراكية السداسي الثاني للسنة الاولى من يوم السبت 14 نوفمبر 2020 إلى يوم الثلاثاء 17 نوفمبر 2020
امتحانات الدورة العادية للسنة الثانية من يوم السبت 14 نوفمبر 2020 إلى يوم الثلاثاء 17 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة الاستدراكية للسداسي الثاني للسنة الاولى يوم الخميس 26 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة العادية للسداسي الثاني للسنة الثانية يوم الثلاثاء 24 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة الاستدراكية للسداسي الاول للسنة الثانية يوم الاربعاء 25 نوفمبر 2020
امتحانات الدورة الاستدراكية السداسي الثاني للسنة الثانية من يوم الخميس 26 نوفمبر 2020 إلى يوم الاحد 29 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة الاستدراكية للسداسي الثاني للسنة الثانية يوم الخميس 03 ديسمبر 2020
مداورات الدورة الاستدراكية السداسي الاول للسنة الاولى آخر اجل يوم الاثنين 16 نوفمبر 2020
مداورات الدورة الاستدراكية السداسي الثاني للسنة الاولى آخر اجل يوم الاثنين 30 نوفمبر 2020
مداورات الدورة العادية السداسي الثاني للسنة الثانية آخر اجل يوم الخميس 26 نوفمبر 2020
مداورات الدورة الاستدراكية السداسي الاول للسنة الثانية آخر اجل يوم الاحد 29 نوفمبر 2020
مداورات الدورة العادية الاستدراكية الثاني للسنة الثانية آخر اجل يوم الاحد 06 ديسمبر 2020
الاعلان عن نتائج توجيه السنة الاولى يوم الاحد 06 ديسمبر 2020
الاعلان عن نتائج توجيه السنة الثانية يوم الاثنين 07 ديسمبر 2020
تسجيلات الاولى ماستر تنطلق يوم الثلاثاء 10 نوفمبر 2020 إلى غاية يوم الخميس 19 نوفمبر 2020
تسجيلات الثانية ماستر من يوم الثلاثاء 10 نوفمبر 2020 إلى غاية يوم الخميس 12 نوفمبر 2020
تسجيلات السنة الثانية على مستوى الاقسام من يوم الاثنين 07 ديسمبر 2020 إلى غاية يوم الخميس 10 ديسمبر 2020
تسجيلات السنة الثالثة على مستوى الاقسام من يوم الثلاثاء 08 ديسمبر 2020 إلى غاية يوم الخميس 10 ديسمبر 2020

نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

تمثل هذه الوثيقة رزنامة إنهاء السنة الجامعية 2020/2019 وهي تطبيق لاجراءات البروتوكول الصحي للوقاية من المرض , حيث تم تنظيم أيام الأسبوع لكل تخصص ولكل سنة لاجراءات امتحانات الدورات العادية و امتحانات الدورة الاستدراكية والإعلانات لنتائجها , بالإضافة الى منح بطاقة الرغبات للطلبة والإعلان عن التوجيهات , والتسجيلات الجامعية .

– قرار يحدد الأحكام الاستثنائية المرخص بها في مجال التنظيم و التسيير البيداغوجيين و التقييم و انتقال الطلبة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

قرار رقم 633 مؤرخ في 26 أوت 2020 يحدد الأحكام الاستثنائية المرخص بها في مجال التنظيم والتسيير البيداغوجيين والتقييم و انتقال الطلبة، في ظل فترة لكوفيد-19، بعنوان السنة الجامعية 2020/2019

إن وزير التعليم العالي والبحث العلمي،

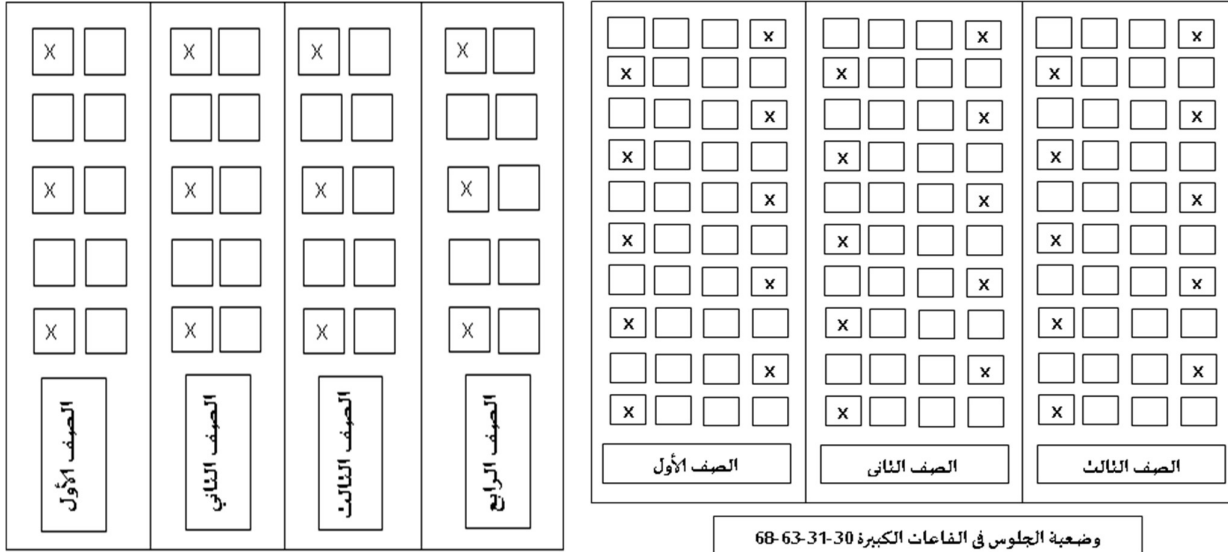
- بمقتضى القانون رقم 99-05 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق 4 أبريل سنة 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المعدل والمتمم،
- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 20-163 المؤرخ في أول ذي القعدة عام 1441 الموافق 23 يونيو سنة 2020 ، والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل والمتمم،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13-77 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير سنة 2013 الذي يحدد صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 26 رجب عام 1441 الموافق 21 مارس سنة 2020، يتعلق بتدابير الوقاية من إنتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 20-70 المؤرخ في 29 رجب عام 1441 الموافق 24 مارس سنة 2020، يحدد التدابير التكميلية للوقاية من إنتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد - 19) ومكافحته،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08-265 للمؤرخ في 17 شعبان عام 1429 الموافق 19 أوت سنة 2008 والمتضمن نظام الدراسات للحصول على شهادة الليسانس وشهادة الماستر وشهادة الدكتوراه،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 أوت سنة 2003، المعدل والمتمم، يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها،
- وبمقتضى المرسوم تنفيذي رقم 05-299 مؤرخ في 11 رجب عام 1426 الموافق 16 أوت سنة 2005، يحدد مهام المركز الجامعي والقواعد الخاصة بتنظيمه وسيره،
- وبمقتضى المرسوم تنفيذي رقم 16-176 مؤرخ في 9 رمضان عام 1437 الموافق 14 يونيو سنة 2016 ، يحدد القانون الأساسي النموذجي للمدرسة العليا،
- وبمقتضى القرار رقم 711 مؤرخ في 07 ذو الحجة عام 1432 الموافق 03 نوفمبر سنة 2011، يحدد القواعد المشتركة للتنظيم والتسيير البيداغوجيين للدراسات الجامعية لتبيل شهادتي الليسانس والماستر،
- وبمقتضى القرار رقم 712 مؤرخ في 07 ذو الحجة عام 1432 الموافق 03 نوفمبر سنة 2011، يتضمن كيفيات التقييم والتدرج والتوجيه في طواري الدراسات لتبيل شهادتي الليسانس والماستر،



الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لتقييم فعالية ادارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بجامعة قاصدي مراح ورقلة

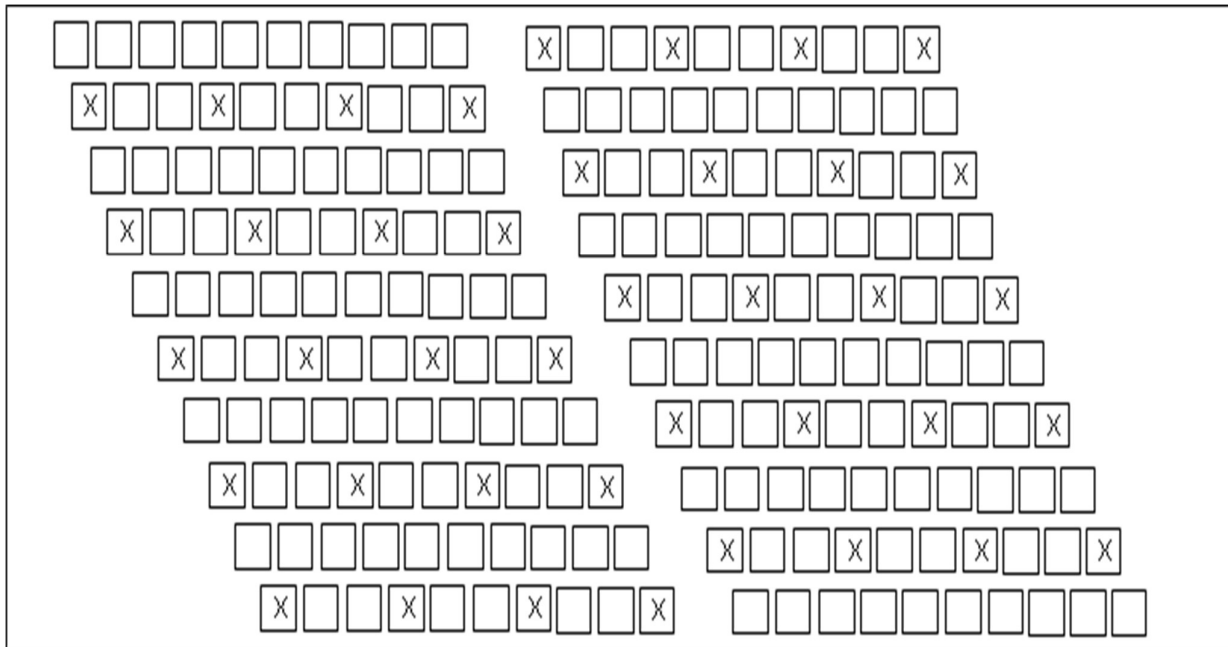
وتمثل هذه الوثيقة مجموعة من القرارات و الاحكام استثنائية لتنظيم و تسيير البيداغوجيين و تقييم و انتقال الطلبة في ظل كورونا , و تمثلت في الاعتراف بتعليم عن بعد و حضور الطلبة لمختلف الأنشطة التعليمية غير إلزامي و حالات الغياب و العطل الأكاديمية , أما بالنسبة لقرارات التي تخص تقييم الأستاذ لطلاب تمثلت في أنماط التقييم و التقييم المستمر و الاطلاع على أوراق الامتحان و كيفية تسيير الغيابات.

-وضعية الجلوس في القاعات والمدرجات غداة استئناف الدراسة



وضعية الجلوس في الفاعات الكبيرة 68-63-31-30

وضعية الجلوس في الفاعات الصغيرة



وضعية الجلوس في المدرجات D200 E200 F200 G200

وتمثل هذه الوثيقة في كيفية تطبيق إجراءات البروتوكول الصحي لوضعية الجلوس غداة استئناف الدراسة في ظل جائحة كورونا، و تمثلت طريقة الجلوس في القاعات الصغيرة ترك مقعد فارغ بين و خاف كل طالب، أما جلوس الطلبة في القاعات الكبيرة كانت وضعية الجلوس ترك ثلاثة مقاعد فارغة بين و خلف كل طالب مع انعكاس في انعكاس في وضعية الجلوس، و في ما يخص المدرجات جلوس أربعة طلبة في كل صف و ترك مقعدين بين كل طالب و انعكاس في الصفوف.

-رسالة الى الطلبة المقبلين على التخرج

السلام عليكم رسالة الى طلبة قسم علوم التسيير المقبلين على التخرج

في ظل جائحة كوفيد 2019 التي أدت الى توقف جزئي وفي بعض المؤسسات الى توقف تام في النشاط فان ذلك لم يثني من عزيمة طلبتنا على إكمال انجاز عملهم وإتمام الجانب التطبيقي في مذكرة التخرج كما أني احبي الطلبة الذين قاموا بترتيبهم في المؤسسات الاستشفائية سواء كانت عامة أو خاصة بالرغم من كل المخاطر المحدقة بهم إلا أنهم اثروا إكمال انجاز العمل فألف تحية وتقدير لهم على هذا الإصرار وهذا الجهد الذي ابانوا عليه في عز الأزمة وفي أصعب الأوقات مهما كانت العوائق فان الإرادة تصنع الفارق

ليكن في علم جميع الزملاء الأساتذة المشرفين على مذكرات الماستر بقسم علوم التسيير تخصصي إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية بأن أخرج ل لإيداع المذكرات هو 20 سبتمبر 2020 ، وان عملية الإيداع تكون عن طريق إرسال الطالب نسخة الكترونية PDF + WORD إلى الأستاذ المشرف الذي يتولى بعد الاطلاع عليها إرسالها لإدارة القسم عبر البريد الالكتروني gestion.univkmo@gmail.com كما نعلم جميع الزملاء ونظرا للظروف الاستثنائية بأنه تقرر إلغاء المناقشة العلنية والاكتفاء بعملية التقييم التي تتم عن طريق المشرف وأستاذين مقيمين آخرين وفق النموذجين الموجودين في المرفقات. ملاحظة:

لا تقبل المذكرات التي تُرسل مباشرة من الطلبة وإنما المشرف هو الوحيد الذي يمكن له إرسال مذكرة الماستر الى البريد الالكتروني gestion.univkmo@gmail.com وذلك لأجل ضمان الاطلاع عليها وتقييمها حسب النموذجين الموجودين في المرفقات؛ مذكرات الماستر ترسل فقط إلى البريد الالكتروني المبين أعلاه ولن تقبل أي مذكرة بدون ملء النموذجين الموجودين في المرفقات؛ يجب التقيد التام بما ورد في النموذجين الموجودين في المرفقات.

رئيس قسم علوم التسيير

نورا لدين مزهدوه

تتمثل هذه الوثيقة في رسالة من الإدارة للطلبة في كيفية إيداع مذكرة تخرج ذلك عن طريق إرسال الطالب نسخة الكتروني Word+PDF الى أستاذ المشرف بعد الاطلاع عليها يتم إرسالها عبر البريد الالكتروني لإدارة القسم , ونظرا للظروف الاستثنائية يتم إلغاء المناقشة العلنية والاكتفاء بعملية التقييم التي تتم عن طريق المشرف وأستاذين آخرين. ولا يتم قبول المذكرات المرسله من الطالب وذلك لضمان الاطلاع عليها من طرف المشرف.

توزيع التخصصات على القاعات خلال امتحانات السداسي الثاني بالنسبة للدفعة الأولى في ظل الظروف الحالية

اليوم الخميس 2020-2019



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

توزيع التخصصات على القاعات خلال امتحانات السداسي الثاني بالنسبة للدفعة الأولى في ظل الظروف الحالية

قاعات الامتحانات من يوم الاحد 04 أكتوبر إلى يوم الخميس 08 أكتوبر

التخصصات في فس القاعات (20 قاعة)			التخصصات في فس القاعات (20 قاعة)		
القاعات	العدد	التخصص	القاعات	العدد	التخصص
2000 30	60	القاعة الأولى للمرجع التجارية	2000 2000 31	300	القاعة الثالثة للتربية
2000 2000 31 37 38 39	126	القاعة الأولى للمرجع التجارية	2000 2000 30	300	القاعة الثانية للتربية
30 38 40 39 34 37	75	القاعة الثانية للتربية والتربية	30 39 34 39 34 38	60	القاعة الثانية للتربية والتربية
38 38 40 41	30	القاعة الثالثة للتربية	37 40 41	30	القاعة الثالثة للتربية والتربية
2000 40 45 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56	274	القاعة الثانية للتربية والتربية	47 48 49 50 51 52	75	القاعة الأولى للتربية والتربية
			38 39 39 34 39 38	60	القاعة الثانية للتربية
عدد القاعات 20	406	المجموع	عدد القاعات 20	441	المجموع

المقررات	الدرجة	العدد	التخصص	المقررات	الدرجة	العدد	التخصص
01	0000	40	القاعة الأولى للمرجع التجارية	01	0000	40	القاعة الثالثة للتربية
02	2000	40	القاعة الأولى للمرجع التجارية	02	2000	40	القاعة الثالثة للتربية
03	30	30	القاعة الأولى للمرجع التجارية	03	31	20	القاعة الثالثة للتربية
04	34	30	القاعة الأولى للمرجع التجارية	04		100	القاعة الثالثة للتربية
05	37	30	القاعة الأولى للمرجع التجارية	05	2000	40	القاعة الثانية للتربية
06	38	30	القاعة الأولى للمرجع التجارية	06	2000	40	القاعة الثانية للتربية
07		140	القاعة الأولى للمرجع التجارية	07	30	30	القاعة الثانية للتربية
08	2000	37	القاعة الأولى للمرجع التجارية	08		100	القاعة الثانية للتربية
09	30	30	القاعة الأولى للمرجع التجارية	09	30	18	القاعة الثانية للتربية
10		60	القاعة الأولى للمرجع التجارية	10	30	10	القاعة الثانية للتربية
11	30	13	القاعة الثانية للتربية والتربية	11	34	10	القاعة الثانية للتربية
12	30	30	القاعة الثانية للتربية والتربية	12	35	14	القاعة الثانية للتربية
13	40	13	القاعة الثانية للتربية والتربية	13	35	14	القاعة الثانية للتربية
14	30	14	القاعة الثانية للتربية والتربية	14	40	18	القاعة الثانية للتربية
15	34	14	القاعة الثانية للتربية والتربية	15		70	القاعة الثانية للتربية
16	37	14	القاعة الثانية للتربية والتربية	16	37	18	القاعة الثالثة للتربية والتربية
17		70	القاعة الثانية للتربية والتربية	17	41	10	القاعة الثالثة للتربية والتربية
18	38	30	القاعة الثالثة للتربية	18	40	18	القاعة الثالثة للتربية والتربية
19	30	30	القاعة الثالثة للتربية	19		30	القاعة الثالثة للتربية والتربية
20	40	30	القاعة الثالثة للتربية	20	39	10	القاعة الثانية للتربية
21	41	30	القاعة الثالثة للتربية	21	39	10	القاعة الثانية للتربية
22		40	القاعة الثالثة للتربية	22	35	18	القاعة الثانية للتربية
23	40	30	القاعة الثانية للتربية والتربية	23	35	18	القاعة الثانية للتربية
24	45	13	القاعة الثانية للتربية والتربية	24	34	13	القاعة الثانية للتربية
25	47	13	القاعة الثانية للتربية والتربية	25	39	10	القاعة الثانية للتربية
26	48	30	القاعة الثانية للتربية والتربية	26		65	القاعة الأولى للتربية والتربية
27	49	14	القاعة الثانية للتربية والتربية	27	38	18	القاعة الأولى للتربية
28	50	14	القاعة الثانية للتربية والتربية	28	31	14	القاعة الأولى للتربية
29	54	14	القاعة الثانية للتربية والتربية	29	39	14	القاعة الأولى للتربية
30	55	30	القاعة الثانية للتربية والتربية	30	40	14	القاعة الأولى للتربية
31	59	30	القاعة الثانية للتربية والتربية	31	40	18	القاعة الأولى للتربية
32	64	13	القاعة الثانية للتربية والتربية	32	47	13	القاعة الأولى للتربية
33	65	13	القاعة الثانية للتربية والتربية	33		74	القاعة الأولى للتربية
34	66	13	القاعة الثانية للتربية والتربية				التخصصات في فس القاعات

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لتقييم فعالية ادارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

تمثل هذه الوثيقة توزيع تخصصات الطلبة على القاعات خلال امتحانات في ظل كوفيد19, وذلك عن طريق توزيعه على القاعات الكبيرة والصغيرة والمدرجات وكل تخصص في نفس الوقت وتم تقسيم الحراس على القاعات الصغيرة أستاذ و الكبيرة والمدرجات أستاذين, مع الاحترام الصارم للتوزيع و إجراءات الوقائية , مع فتح أكبر عدد من ممرات العبور تفاديا للتجمعات .

–الرزنامة الاستثنائية للأنشطة البيداغوجية للسنة الجامعية 2020/2019

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 قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
نيابة العيبد للدراسات والمسابيل المرتبطة
بالتظبية

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
نيابة العيبد للدراسات والمسابيل المرتبطة
بالتظبية

03 جوان 2020

الرزنامة الاستثنائية للأنشطة البيداغوجية
للسنة الجامعية 2020-2019

الملاحظات	التواريخ	التعيين
		1- استكمال السداسي الثاني للموسم 2020-2019
	يوم الأحد 26 جانفي 2020	إنتقال التدريس في السداسي الثاني
	يوم الخميس 12 مارس 2020	توقف الدراسة
	بين 5 و7 أسابيع	عدد الأسابيع المدرسة حضورياً
إتمام المحاضرات والأعمال الموجبة والتطبيقية. شرح الدعائم البيداغوجية المدرجة على moodle	من يوم الثلاثاء 01 سبتمبر 2020 إلى يوم الخميس 01 أكتوبر 2020	استئناف الدراسة حضورياً
	من يوم الأحد 13 سبتمبر 2020 إلى يوم الخميس 17 سبتمبر 2020	الاجتماعات البيداغوجية
		2- مذكرات الماستر
	من يوم الأحد 14 جوان 2020 إلى يوم الخميس 03 سبتمبر 2020	إيداع المذكرات
	أيام السبت 12 - 19 - 26 سبتمبر 2020	مناقشات مذكرات الماستر
		3- الامتحانات
	من يوم السبت 03 أكتوبر 2020 إلى يوم الخميس 08 أكتوبر 2020	إمتحانات الدورة العادية للسداسي الثاني
	في أجل أقصاه يوم الخميس 15 أكتوبر 2020	المعدلات الأولية للدورة العادية
	من يوم السبت 17 أكتوبر 2020 إلى يوم الخميس 22 أكتوبر 2020	إمتحانات الاستدراك للسداسي الثاني
	في أجل أقصاه يوم الخميس 29 أكتوبر 2020	النتائج النهائية للمداوات
		4- التوجيه والتسجيلات
	من يوم الإثنين 02 نوفمبر 2020 إلى يوم الخميس 05 نوفمبر 2020	التوجيه إلى فروع وتخصصات الليسانس
	من يوم الأحد 08 نوفمبر 2020 إلى يوم الخميس 12 نوفمبر 2020	التسجيلات البيداغوجية
		5- وثائق الطلبة المنحرجين
	خلال النصف الثاني من شهر نوفمبر 2020	توزيع شهادات ووثائق التخرج
		6- إنطلاق الدراسة للموسم 2021-2020
إنتقال الدراسة	يوم الأحد 15 نوفمبر 2020	طلبة الثانية ليسانس فما فوق

ملاحظة هامة: أي معلومة إضافية متعلقة بهذه الرزنامة ستُنشر في حينها وفق ما تقتضيه الظروف الاستثنائية المستجدة.

العنوان: حي النصر، ورقلة 30000، الجزائر / هاتف: 0213 029.60.81.71 / فاكس: 0213 029.60.81.71 / البريد الإلكتروني: vp.fssecg.ukmo@gmail.com

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لتقييم فعالية ادارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

وتمثل هذه الوثيقة الرزنامة الاستثنائية للأنشطة البيداغوجية للسنة الجامعية في ظل جائحة كورونا وتمثلت في استكمال السداسي, مذكرات الماستر, الامتحانات, التوجيه والتسجيلات, ووثائق الطلبة المتخرجين, وذا كان هناك أي معلومة أو تغييرات متعلق بهذه الرزنامة سينشر في حينه وفقا بما تقتضيه الظروف الاستثنائية المستجدة.

إعلان لطلبة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Kasdi Merbah - Ouargla
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et Sciences de Gestion
Vice Doyen chargé des Études et des
Questions liées aux Étudiants



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
نيابة عميد الدراسات والمسائل المرتبطة
بالطلبة

إعلان

لطلبة السنة الثالثة ليسانس

إستنادا إلى ما ورد في البيان الإعلامي رقم 02 الصادر عن مديرية الجامعة حول استئناف الأنشطة البيداغوجية والمؤرخ في 26 أوت 2020، نعلم طلبة السنة الثالثة ليسانس بأنه قد تم برمجة إجتماعات بيداغوجية بالكلية أيام 31/30 أوت 2020 يحضرها الأساتذة وممثلي الطلبة تتناول:

- تقييم التحصيل العلمي للطلبة وظروف الدراسة:
- دراسة إمكانية إجراء إمتحانات الدورة العادية للسداسي الثاني والإنتهاء منها في أجل أقصاه 17 سبتمبر 2020:
- مناقشة برنامج الإمتحانات.

وسنوافيكم بمخرجات هذه الاجتماعات في حينه.

بالتوفيق للجميع

ورقلة في: 27 أوت 2020

نيابة عمادة الكلية للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة



وتمثل هذه الوثيقة في إعلانات لطلبة حول استئناف الأنشطة البيداغوجية بأنه قد تم برجة اجتماعات بداعوجية بالكلية يحضرها الأساتذة و ممثلي الطلبة و تناولت في تقييم التحصيل العلمي للطلبة و ظروف الدراسة و مناقشة برنامج الامتحانات, و سيقدم كل مخرجات هذه الاجتماعات في حينه.

رابعا: الملاحظة

من خلال إجراء المقابلة طرحنا تساؤلات على العينة وضعنا في إطار و صلب الموضوع حيث لاحظنا أن إجابات العينة كانت متشابهة أحيانا و أحيانا أخرى كانت مختلفة, وهذا راجع الى انو التساؤلات انصبت في شق شخصي و شق مهني كل أجاب حسب تخصصه والوضعية التي فرضت عليه خلال فترة كورونا, فقد اتفقت العينة على أهمية البروتوكول الصحي نظرا للوضعية النفسية التي أحاطت بالعينة في تلك الفترة مثل كافة أفراد مجتمع, فمرحلة كورونا جعلت تطبيق إدارة المعرفة يشهد تحديات كبيرة للقائمين عليه فكانت السلبيات طاغية من الايجابيات, و هذا راجع لعدم تبني لمفهوم إدارة المعرفة.

المبحث الثالث :مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

بعد التطرق إلى متغيرات الدراسة والمجتمع والعينة وعينة الدراسة سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

المطلب الأول:أجوبة المقابلة

في هذا المطلب سنقوم بعرض الإجابات المتحصل عليها من خلال المقابلة التي تمت مع الأساتذة و الإداريين والطلبة.والتي سيتم عرضها في الجداول التالية:

1- أجوبة الخاصة بالأساتذة

الجدول رقم (5-1) يوضح: أجوبة الخاصة بالأساتذة

المستجوبين الأسئلة	أ - ب - ت - ث - ج	ح - خ - د - ذ - ر	ز - س - ش - ص - ض	ط - ظ - ع - غ - ف
ماهو مفهومك لإدارة المعرفة ؟	هي مجموعة من المعلومات والبيانات والخبرة والإنتاج العلمي	هي مجموعة من المعلومات والبيانات والخبرة	هي مجموعة من المعلومات والبيانات والخبرة	هي مجموعة من المعلومات والبيانات والخبرة
ماهي مراحل إدارة المعرفة بالنسبة لك ؟	تحصل على المعرفة تخزين المعرفة نقل واستغلال المعرفة	اكتساب المعرفة من خلال التنظيم والتخطيط و التخزين ونقل المعرفة و تشاركتها	توليد المعرفة وتجميع المعرفة وتخزين المعرفة و تطبيق المعرفة ومشاركة المعرفة	توليد المعرفة وتجميع المعرفة وتخزين المعرفة و تطبيق المعرفة ومشاركة المعرفة
هل تم استخدام وسائل اتصال حديثة التي تسمح بالتبادل المعرفي في ظل الجائحة بالجامعة ؟	نعم تم استخدام وسائل الاتصال الحديثة لأنها الطريقة الوحيدة لعملية التواصل وتبادل المعرفة في ظل الجائحة	نعم تم استخدام وسائل الاتصال الحديثة لأنها الطريقة الوحيدة لعملية التواصل وتبادل المعرفة في ظل الجائحة	نعم تم استخدام وسائل الاتصال الحديثة لأنها الطريقة الوحيدة لعملية التواصل وتبادل المعرفة في ظل الجائحة	نعم تم استخدام وسائل الاتصال الحديثة لأنها الطريقة الوحيدة لعملية التواصل وتبادل المعرفة في ظل الجائحة
كيف كان استقبالك لقرار الجامعة في مواصلة الدراسة بالتعليم عن بعد ؟	لم يكن هناك حل آخر لأنها الطريقة الوحيدة للتواصل مع الطلبة لاستكمال الموسم الدراسي	لم يكن هناك حل آخر لأنها الطريقة الوحيدة للتواصل مع الطلبة لاستكمال الموسم الدراسي	لم يكن هناك حل آخر لأنها الطريقة الوحيدة للتواصل مع الطلبة لاستكمال الموسم الدراسي	لم يكن هناك حل آخر لأنها الطريقة الوحيدة للتواصل مع الطلبة لاستكمال الموسم الدراسي
ما هو مفهومك للتعليم عن بعد ؟	هو التعليم باستخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة	هو التعليم باستخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة	هو التعليم باستخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة	هو التعليم باستخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة

ماهي الآليات المتاحة في التعليم عن بعد في ظل الجائحة ؟	عبر منصة مودل وعبر وسائل الاتصال وتطبيق الزوم	عبر منصة مودل وعبر وسائل التواصل الاجتماعي	عبر تطبيق مودل وعبر تطبيق قوقل meet وعبر تطبيق الزوم	عبر منصة مودل وعبر الزوم التحاضر عن بعد
هل كانت هناك صعوبة تنوع في طرق التدريس في التعليم عن بعد في ظل الجائحة ؟	نعم كانت هناك صعوبة في جميع نواحي الدراسة	نعم كانت هناك صعوبة في التدريس من ناحية التطبيقية	نعم كانت هناك صعوبة في التدريس من ناحية التطبيقية	نعم كانت هناك صعوبة في جميع نواحي الدراسة
ماهي سلبيات وإيجابيات التعليم عن بعد ؟	سلبيات هي - عدم توفر الانترنت لبعض الطلبة في المناطق النائية - صعوبة التواصل مع جميع الطلبة - ضعف موقع الجامعة - فقدان المنافسة و التفاعل بين الطلبة الإيجابيات هي - استكمال الموسم الدراسي - الوقاية من المرض	سلبيات هي - عدم توفر الانترنت لبعض الطلبة في المناطق النائية - صعوبة التواصل مع جميع الطلبة - ضعف موقع الجامعة - فقدان المنافسة و التفاعل بين الطلبة الإيجابيات هي - استكمال الموسم الدراسي - الوقاية من المرض	سلبيات هي - عدم توفر الانترنت لبعض الطلبة في المناطق النائية - صعوبة التواصل مع جميع الطلبة - ضعف موقع الجامعة - فقدان المنافسة و التفاعل بين الطلبة الإيجابيات هي - استكمال الموسم الدراسي - الوقاية من المرض	سلبيات هي - عدم توفر الانترنت لبعض الطلبة في المناطق النائية - صعوبة التواصل مع جميع الطلبة - ضعف موقع الجامعة - فقدان المنافسة و التفاعل بين الطلبة الإيجابيات هي - استكمال الموسم الدراسي - الوقاية من المرض
هل تمكنت من الوصول إلى غالبية المعلومات والوثائق في ظل الجائحة ؟	نعم تم الوصول إلى المعلومات والوثائق في ظل الجائحة بصعوبة	نعم تم الوصول إلى المعلومات والوثائق في ظل الجائحة بكل سهولة	نعم تم الوصول إلى المعلومات والوثائق في ظل الجائحة بكل سهولة	نعم تم الوصول إلى المعلومات والوثائق في ظل الجائحة بصعوبة
هل كانت لك القدرة على تقييم مستوى الطالب في ظل الجائحة ؟	كانت هناك صعوبات في تقييم مستويات الطلبة	كانت هناك صعوبات في تقييم مستويات الطلبة	كانت هناك صعوبات في تقييم مستويات الطلبة	كانت هناك صعوبات في تقييم مستويات الطلبة

كيف كان تفاعلك مع البروتوكول الصحي وكيف تعاملت مع تجاوزات بعض الطلبة ؟	حيث اعتمدت البروتوكول الصحي من ارتداء الكمامة التعقيم الحرص على التباعد داخل قاعات المحاضرة واتخاذ إجراءات صارمة ضد كل طالب بغاية الحفاظ على السلامة العامة للجميع	حيث اعتمدت البروتوكول الصحي من ارتداء الكمامة التعقيم الحرص على التباعد داخل قاعات المحاضرة واتخاذ إجراءات صارمة ضد كل طالب بغاية الحفاظ على السلامة العامة للجميع	حيث اعتمدت البروتوكول الصحي من ارتداء الكمامة التعقيم الحرص على التباعد داخل قاعات المحاضرة واتخاذ إجراءات صارمة ضد كل طالب بغاية الحفاظ على السلامة العامة للجميع	حيث اعتمدت البروتوكول الصحي من ارتداء الكمامة التعقيم الحرص على التباعد داخل قاعات المحاضرة واتخاذ إجراءات صارمة ضد كل طالب بغاية الحفاظ على السلامة العامة للجميع
كيف تقيم فترة جائحة كورونا وأثرها على الجامعة؟	كانت فترة صعبة جدا من جميع النواحي	كانت فترة صعبة جدا من جميع النواحي	كانت فترة صعبة جدا من جميع النواحي	كانت فترة صعبة جدا من النواحي

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على أجوبة الأساتذة

2- الأجوبة الخاصة بالإداريين

الجدول رقم (5-2) يوضح: أجوبة الخاصة بالإداريين

الأسئلة	أ - ب - ت - ث - ج	ح - خ - د - ذ - ر	ز - س - ش - ص - ض
ماهو مفهومك لإدارة المعرفة ؟	لم تكن هناك إجابة مقنعة لعدم فهم الموضوع	لم تكن هناك إجابة مقنعة لعدم فهم الموضوع	لم تكن هناك إجابة مقنعة لعدم فهم الموضوع
ماهي مراحل إدارة المعرفة ؟	لم تكن هناك إجابة مقنعة لعدم فهم الموضوع	لم تكن هناك إجابة مقنعة لعدم فهم الموضوع	لم تكن هناك إجابة مقنعة لعدم فهم الموضوع
هل تتيح لكم أنظمة الإدارة و قواعد العمل الداخلية حرية و سهولة التواصل و تبادل المعلومات مع الزملاء ؟	نعم هناك تواصل وتبادل في المعلومات	نعم هناك تواصل وتبادل في المعلومات	نعم هناك تواصل وتبادل في المعلومات
هل تم استخدام وسائل اتصال الحديثة التي تسمح بتبادل المعرفي في ظل الجائحة ؟	نعم تم استخدام وسائل الاتصال الحديثة لأنها الطريقة الوحيدة لعملية التواصل وتبادل المعرفة في ظل الجائحة	نعم تم استخدام وسائل الاتصال الحديثة لأنها الطريقة الوحيدة لعملية التواصل وتبادل المعرفة في ظل الجائحة	نعم تم استخدام وسائل الاتصال الحديثة لأنها الطريقة الوحيدة لعملية التواصل وتبادل المعرفة في ظل الجائحة

في ظل صدور قرار العودة للدراسة هل تم تطبيق البروتوكول الصحي المعتمد من قبل وزارة الصحة من طرف الجامع وهل تم احترامه من طرف الطالب ؟	نعم تم تطبيق البروتوكول الصحي من طرف الجامعة وتمثلت في منشورات التوعية حول التباعد وارتداء الكمامات , التعقيم وتغيير وضعية الجلوس وغلق أماكن التجمعات	نعم تم تطبيق البروتوكول الصحي من طرف الجامعة وتمثلت في منشورات التوعية حول التباعد وارتداء الكمامات , التعقيم وتغيير وضعية الجلوس وغلق أماكن التجمعات	نعم تم تطبيق البروتوكول الصحي من طرف الجامعة وتمثلت في منشورات التوعية حول التباعد وارتداء الكمامات , التعقيم وتغيير وضعية الجلوس وغلق أماكن التجمعات
هل كان هناك تواصل مع الأساتذة و الطلبة في ظل الجائحة	نعم كان هناك تواصل وتعاون ولكن مع بعض الأساتذة	نعم كان هناك تعاون وتواصل	لم يكن تواصل
كيف تقيم فترة جائحة و أثرها على الجامعة ؟	تأثير سلبي في جميع الجوانب	تأثير سلبي في جميع الجوانب	تأثير سلبي في جميع الجوانب

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على أجوبة الإداريين

3- الأجوبة الخاصة بالطلبة

الجدول رقم (5-3) يوضح: أجوبة الخاصة بالطلبة

المستجوبين	أ - ب - ت - ث	ج-ح- خ	د - ذ - ر
الأسئلة			
ماهو مفهومك لإدارة المعرفة ؟	لم تكون هناك إجابة مقنعة	لم يكن هناك مستوى دراسي مقنع	لم يكن هناك مستوى دراسي مقنع
ماهي مراحل إدارة المعرفة بالنسبة لك ؟	لم يكن هناك مستوى دراسي مقنع	لم يكن هناك مستوى دراسي مقنع	لم يكن هناك مستوى دراسي مقنع
ماهو مفهومك لتعليم عن بعد ؟	هو الدراسة عبر الانترنت باستخدام التطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعي	هو الدراسة عبر الانترنت باستخدام التطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعي	هو الدراسة عبر الانترنت باستخدام التطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعي
هل كانت هناك صعوبة في فهم طرق التدريس في التعليم عن بعد خلال الجائحة؟	نعم كانت صعوبة في التدريس لان الدراسة عن بعد ركزت على الجانب النظري أكثر	نعم كانت صعوبة في التدريس لان الدراسة عن بعد ركزت على الجانب النظري أكثر	نعم كانت صعوبة في التدريس لان الدراسة عن بعد ركزت على الجانب النظري أكثر

<p>سلبيات هي</p> <ul style="list-style-type: none"> - صعوبة الوصول إلى المنصات التعليمية - صعوبة اكتساب المعلومة- - عدم توفر الانترنت لبعض الطلبة في المناطق النائية <p>ايجابيات هي</p> <ul style="list-style-type: none"> - استطاعة تسجيل في دورات مختلفة - عدم الالتزام اوالتقيد بوقت المحاضرة 	<p>سلبيات هي</p> <ul style="list-style-type: none"> - صعوبة الوصول إلى المنصات التعليمية - صعوبة اكتساب المعلومة- - عدم توفر الانترنت لبعض الطلبة في المناطق النائية <p>ايجابيات هي</p> <ul style="list-style-type: none"> - استطاعة تسجيل في دورات مختلفة - عدم الالتزام اوالتقيد بوقت المحاضرة 	<p>سلبيات هي</p> <ul style="list-style-type: none"> - صعوبة الوصول إلى المنصات التعليمية - صعوبة اكتساب المعلومة- - عدم توفر الانترنت لبعض الطلبة في المناط <p>ايجابيات هي</p> <ul style="list-style-type: none"> - استطاعة تسجيل في دورات مختلفة - عدم الالتزام أو التقيد بوقت المحاضرة 	<p>ما هي سلبيات وايجابيات التعليم عن بعد بالنسبة لك خلال الجائحة ؟</p>
<p>لم تكن صعوبة في الوصول الى المعلومات من جانب الأساتذة اما من جانب الإداريين كان التواصل منعدم</p>	<p>كانت هناك صعوبة في التواصل مع بعض الاساتذة والإداريين ولكن بنسبة قليلة</p>	<p>نعم توصلنا إلى جميع المعلومات التي نحتاجها في الدراسة من الأستاذ والوثائق من الإدارة</p>	<p>هل تمكنتم من الوصول الى غالبية المعلومات التي تحتاجها في الدراسة من الأستاذ والوثائق من والإدارة في ظل الجائحة؟</p>
<p>نعم احترمت وطبقت إجراءات الوقاية</p>	<p>نعم احترمت وطبقت إجراءات الوقاية</p>	<p>نعم احترمت وطبقت كل إجراءات الوقاية</p>	<p>هم تم تطبيق واحترام إجراءات الوقاية المتخذة من طرف الجامعة في ظل الجائحة؟</p>
<p>لم تكن هناك مشكلة في دراسة بنظام الدفعات و تقييم للمستوى كان مقبول</p>	<p>لم يساعدني نظام الدفعات لان مدة الدراسة غير كافية لكسب المعلومات و بالتالي لااستطيع تقييم نفسي في هذه الفترة</p>	<p>نعم ساعدني نظام الدفعات لأنها تناسبت مع طبيعة عملي و تقييمي للمستوى كان مقبول</p>	<p>هل ساعدك نظام الدراسة المعتد في ظل الجائحة كورونا وما تقييمك لمستواك ؟</p>
<p>كان هناك تأثير كبير في الجانب الدراسي</p>	<p>كان هناك تأثير كبير في الجانب الدراسي</p>	<p>كان هناك تأثير كبير في الجانب الدراسي</p>	<p>كيف تقيم فترة كورونا وأثرها على الجامعة ؟</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على أجوبة الطلبة

المطلب الثاني: مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات

الفرع الأول : مناقشة النتائج

السؤال الأول

طرح هذا السؤال على جميع العينة و يتمثل في الأسئلة الشخصية حيث قمنا بدراسة العينة من ناحية السن والجنس والمؤهل العلمي والمركز الوظيفي والخبرة والقطاع.

السؤال الثاني والثالث

طرح هذا السؤال على جميع العينة ويتمثل في أسئلة نظرية حول إدارة المعرفة ومراحلها حيث كانت إجابات الأساتذة إجابة واضحة حول إدارة المعرفة أما بالنسبة للإداريين والطلبة لاحظنا أنهم لم تكن لديهم إجابات مقنعة لعدم وجود مكتسبات قبلية حول موضوع إدارة المعرفة .

السؤال الرابع

طرح هذا السؤال على الأساتذة الإداريين وتمثل في هل تم استخدام وسائل الاتصال الحديثة والتبادل المعرفي فيما بينهم فكانت إجاباتهم بنعم تم استخدامها ومن هنا نلاحظ أن هذه الطريقة كانت المنفذ الوحيد أمامهم لتسيير مهامهم.

السؤال الخامس

طرح هذا السؤال على الأساتذة والطلبة ويتمثل في ما مفهومك للتعليم عن بعد فكانت إجاباتهم موحدة و هي الدراسة عبر الانترنت بمختلف الطرق فنلاحظ أن التعليم عن بعد هو عبارة عن دراسة بطرق حديثة وتمثلت في الانترنت ووسائل الاتصال استخدمت لاستمرارية الموسم الجامعي واستكمال الدراسة .

السؤال السادس

طرح هذا السؤال على الأساتذة والطلبة ويتمثل في آليات المتاحة للتعليم عن بعد في ظل الجائحة فكانت إجاباتهم تتمحور في منصة مودل وتطبيق الزوم وقوقل مييت ووسائل التواصل الاجتماعي .فلاحظنا تنوع في برامج التعليم عن بعد

السؤال السابع

طرح هذا السؤال على الأساتذة والطلبة ولكن بصيغة مختلفة حيث طرح على الأساتذة هل كان هناك صعوبة لتنوع في طرق التدريس في التعليم عن بعد في ظل الجائحة كانت الإجابات معظمها أن هناك صعوبة في التنوع من جميع النواحي ،أما بالنسبة للطلبة فكان السؤال المطروح هو مدى استيعابهم لطرق التدريس في تلك الفترة ،حيث وجد إشكالية كبيرة في استيعاب الدروس . فلاحظنا أن طرق التدريس في ظل الجائحة ركزت على الجانب النظري وأهملت الجانب التطبيقي وهذا أمر طبيعي كتجربة أولى خاضتها الجامعات الجزائرية في التعليم عن بعد جعلت الجانب النظري يطغى على الجانب التطبيقي .

السؤال الثامن

طرح هذا السؤال على الأساتذة والطلبة في ما يخص سلبيات وإيجابيات التعليم عن بعد في ظل الجائحة فكانت إجاباتهم غير موحدة بالنسبة للسلبيات .

كانت إجابات الأساتذة في عدم توفر الانترنت لبعض الطلبة في بعض المناطق , صعوبة التواصل مع جميع الطلبة, ضعف موقع الجامعة, فقدان المنافسة والتفاعل بين الطلبة, وأما بالنسبة إلى إجابات الطلبة تمثلت في صعوبة الوصول إلى المنصات التعليمية, صعوبة اكتساب المعلومات, عدم توفر الانترنت لبعض الطلبة في بعض المناطق, أما من جانب الإيجابيات كانت معظم الإيجابيات موحدة وتمثلت في استكمال الموسم الدراسي, استطاعة تسجيل في دورات مختلفة, عدم الالتزام أو التقيد بوقت المحاضرة, الوقاية من المرض. من حيث المبدأ نجد أن التعليم عن بعد هو طريقة مثلة ومعتمدة في العديد من الجامعات العالمية و بما أننا نحوض هذه التجربة لأول في الجامعة الجزائرية , لاحظنا أن السلبيات تعددت مقارنة بالإيجابيات وهذا أمر منطقي وطبيعي ويمكن تدارك الأمر وتصحيح الأخطاء في المستقبل فيما قررت الدولة اعتماد هذا المنهج التعليمي

السؤال التاسع

طرح هذا السؤال على الأساتذة و الطلبة بصيغتين و تمثلت صيغة الأستاذ في هل كانت لك القدرة على تقييم مستوى الطالب في ظل الجائحة و تمثلت صيغة الطالب في هل ساعدك نظام الدراسة المعتمد في فترة كورونا وما تقييمك لمستواك الدراسي فكانت إجاباتهم أولا بالنسبة للأساتذة واجهو العديد من الصعوبات في تقييم مستويات الطلبة , أما بالنسبة لطلبة فمنهم من ساعده هذا النظام الدراسي وكان تقييمه لمستواه مقبول, ومنهم من لم يساعدهم هذا النظام الدراسي فلم يتمكنوا من تقييم مستواهم. وبناءا عليه فإننا نقول إن الضغط النفسي و الجسدي المفروض على الأساتذة و الطلبة سويا خوفا من انتشار الوباء فيما بينهم وما ينجر عنه من مخاطر صحية كان له الأثر السلبي على عطاء الأساتذة ومردود الطلبة ,ومن جهة أخرى بهدف إنهاء الموسم الجامعي وهذا ما جعل قدرة الطالب على استيعاب الكم الهائل من المعلومات متذبذب في فترات عديدة حيث انه لم يكن للطلاب فرصة في إظهار قدراته ومهارته المعرفية وعدم قدرة الأستاذ على منح الطالب مجال أوسع في البحث العلمي والتعمق في المعرفة كون البروتوكول المنصوص عليه والمعتمد من قبل الجامعة يحد بدرجة كبيرة من العطاء .

السؤال العاشر

طرح هذا السؤال على جميع العينة وتمثل في إجراءات تطبيق واحترام البروتوكول الصحي في ظل جائحة كورونا فكانت إجاباتهم نسبية فالنسبة للإداريين اجزموا على أنهم قد طبقوا البروتوكول كما ورد من قبل وزارة الصحة وكان الأمر بالمثل بالنسبة للأساتذة أما بالنسبة للطلبة فقد كان الأمر يعتمد على وعي كل طالب منهم ,فبرجوع الى نص البروتوكول الصادر عن وزارة الصحي ودراسته لاحظنا أن هناك تجاوزات عديدة فيما يخص احترام تدابير الوقاية من انتشار فيروس كورونا على مستوى الفضاءات وهياكل المؤسسات البيداغوجية سواء ما تعلق في ارتداء الكمامات داخل الحرم الجامعي, تعقيم الفضاءات, عدم احترام التباعد الاجتماعي المنصوص عليه 1.5 م وكذا الاكتظاظ في حافلات النقل الجامعي وعدم قياس درجة الحرارة عند المداخل وهذه التجاوزات قد تهدد سلامة الأسرة الجامعية وصحتها وهذا ما حدث بالفعل حيث فقدنا العديد من الأساتذة والطلبة كما

خلق هذا الأمر صعوبات عديدة للسلطات العمومية في مواجهة الأزمة , ومن هاذ المنطلق نعلم جميعا أن تطبيق أي بروتوكول يحتاج الى مصاريف جما حيث كنا نعتمد على المصروف الشخصي من جهة ووعي كل واحد من جهة أخرى.

السؤال الحادية عشر

طرح هذا السؤال على جميع العينة ويتمثل في تقييم فترة جائحة كورونا وأثرها على الجامعة فكانت إجابتهم موحدة حيث كانت صعبة من جميع النواحي .شهد الإطار الجامعي من إداريين وأساتذة وطلبة تحديات كبيرة خلال فترة كورونا لما القي على عاتق كل طرف من مضاعفة الجهود من اجل إتمام الموسم الجامعي وعلى الرغم من ذلك فان الأمر لا يخلو من نقائص وسلبيات انعكست بشكل واضح على الجامعة في حد ذاتها وعلاقتها بباقي الجامعات حيث كانت سابقا تنظم مؤتمرات وندوات وملتقيات علمية تتبادل فيها المعارف مع باقي الجامعات وتستقطب أساتذة ودكاترة الأمر الذي حدث منه كورونا سبب التباعد كما اثر على الطاقم التربوي من مؤطرين وأساتذة حيث كانوا في مواجهة مع الزمن والمرض في آن واحد من اجل إيصال المعلومة بكل الطرق المتاحة , و قد نجحوا بنسبة كبيرة في ذلك , أما فيما يخص الطالب فقد كان هاجس إتمام الموسم الجامعي يلاحقه طيلة الموسم حيث كان غالبية الطلبة يسعى لتحصيل المعدلات أكثر منه تحصيل علمي وهذا راجع لعدم تأقلمه بسرعة مع طريقة التعليم عن بعد و نظام الدفعات مما جعل مستوى الطالب يتراجع بشكل واضح وهذا ما أجمعت عليه أغلبية إحصائيات التي أعدت في تلك الفترة .

الفرع الثاني : اختبار الفرضيات

من خلال المقابلة مع المستجوبين والتحليل للنتائج استخلصنا أن إدارة المعرفة في ظل الجائحة بجامعة ورقلة لم تتمكن من توفير كل التكنولوجيات الحديثة وسائل الاتصال حيث اعتمدوا في هذه الفترة على الاستخدامات الشخصية ,وفي ظل هذه الجائحة لم يكن هناك وجود لخلية إدارة الأزمات على مستوى الجامعة وهذا بسبب عدم اعتماد على تخطيط للازمات المفاجئة فنزلت أزمة كورونا كالمصاعقة على المسيرين فوجدوا أنفسهم غير قادرين على تسييرها ودام هذا الأمر لفترات حيث اعتمدوا على الغلق ومع مرور الوقت بدأت تتضح معالم الأزمة فكان البروتوكولات الصحية دور في العودة الى مقاعد الدراسة ورغم ذلك لم يتم السيطرة كليا عليها في ظل غياب المتخصصين. ومن هنا نثبت صحة الفرضية الأولى في وجود سلبيات لإدارة المعرفة في فترة كورونا والتي تتمثل في عدم توفير لنظام تكنولوجيا المعلومات وغياب خلية إدارة الأزمات .وعلى الرغم من كل ما تم استنباطه من نقائص وفجوات في تلك الفترة فان لإدارة المعرفة دور هام في استخدام التكنولوجيا لاستكمال الأعمال عن بعد للحد من انتشار المرض والوقاية منه ومن هنا نثبت صحة الفرضية الثانية في وجود ايجابيات لإدارة المعرفة في ظل الجائحة هو النجاح في استكمال الأعمال عن بعد والمساهمة في الوقاية من المرض, ومن هنا نستنتج أن إدارة المعرفة واجهت عدة صعوبات في ظل جائحة كورونا من ناحية عدم وجود الإلمام الكافي بمفهوم و دور إدارة المعرفة و الافتقار الى التدريب المتعلق بإدارة المعرفة و قلة الهياكل البيداغوجية و العدد الكبير للطلبة و نقص في تطبيق إجراءات و تدابير الوقاية و هذا راجع الى نقص الوعي و من هنا نثبت صحة الفرضية الثالثة في وجود صعوبات لإدارة المعرفة في ظل الجائحة .

خلاصة الفصل الثاني

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الجامعيين و الإداريين في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة قاصدي مباح- ورقلة ,تناولنا في هذا الفصل ثلاث مباحث , في المبحث الأول تطرقنا فيه عن تقديم جامعة قاصدي مباح, أما المبحث الثاني يخصص بالطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية ,وفيما يخص المبحث الثالث تحليل مناقشة النتائج اختبار الفرضيات , كما حولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مامدى فعالية إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بجامعة قاصدي مباح ورقلة ؟ ومن خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية اتضح لنا هناك:

- وجود عدة صعوبات واجهتها إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا؛
- تعدد في سلبيات إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا؛
- دور إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا باستكمال الأعمال عن بعد.

الختامة

الخاتمة

إن التحديات التي أفرزتها العولمة و اقتصاد المعرفة تجبر الجامعات على تبني إدارة المعرفة و تفعيل عملياتها و توفير متطلباتها و لكنها بحاجة لترقية و تفعيل الوعي بأهمية المعرفة مع غياب متطلبات إدارة المعرفة و خاصة من جانب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الذي يعاني من تأخر فادح, مما يحد من فعالية إدارة المعرفة. و من هنا حاولنا خلال هذا الموضوع التعرف على فعالية إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بكلية العلوم الاقتصادية, و ذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث, حيث تم تقسيم الموضوع الى جانب نظري تناول الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة إضافة الى الدراسات السابقة أما في القسم الثاني خصص لدراسة الميدانية لتعرف على فعالية إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بالكلية مع مناقشة النتائج حسب الواقع, توصلنا الى مجموعة من النتائج و الاقتراحات.

1- اختبار الفرضيات

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لذا الموضوع بشقيه النظري و التطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراساتنا على ثلاثة فرضيات, التي فيما يلي سيتم اختبارها

الفرضية الأولى: من أبرز سلبيات إدارة المعرفة في ظل جائحة أزمة كورونا من وجهة نظر المستجوبين هو ضعف نظام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و عدم وجود خلية لإدارة الازمات , و من هنا ثبت صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: من أبرز إيجابيات إدارة المعرفة في ظل أزمة كورونا من وجهة نظر المستجوبين هو النجاح في استكمال الأعمال عن بعد, و المساهمة في الوقاية من المرض, و من هنا ثبت صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: من أبرز عوائق و صعوبات إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستجوبين هو العدد الكبير للطلبة, قلة الهياكل البيداغوجية, نقص الوعي, و من هنا ثبت صحة الفرضية الثالثة.

2- نتائج الدراسة

- عدم وجود إستراتيجية واضحة تدعم و تحفز تبني مفهوم إدارة المعرفة ؛
- أن مفتاح نجاح كل مؤسسة مرتبط بشكل مباشر بمدى تطبيق إدارة المعرفة ؛
- الافتقار الى التدريب المتعلق بإدارة المعرفة ؛
- عدم توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ؛
- وجود تشارك و تبادل معرفي بين الأساتذة و الإداريين؛
- سهولة الوصول الى المعلومات و الوثائق في ظل الجائحة؛
- النجاح في استكمال الأعمال عن بعد بفضل إدارة المعرفة في ظل الجائحة ؛
- تم استخدام التعليم عن بعد في ظل الجائحة ؛
- تطبيق للبروتوكول الصحي المعتمد من الوزارة من طرف إدارة الجامعة ؛
- وجود بعض التجاوزات في إجراءات الوقاية ؛
- عدم وجود خلية لإدارة الأزمات في ظل الجائحة ؛

- نقص في الهياكل البيداغوجية في ظل جائحة كورونا.

3- الاقتراحات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- الاهتمام بالبنية التحتية و التكنولوجيا و تخصيص الموارد بشقيها المالي و الفكري لتأسيس شبكات اتصال فعالة في الجامعة ؛
- يجب التركيز على تقديم البرامج التدريبية و الدورات الثقافية تخصص في إدارات الأزمات ؛
- القيام بدورات تكوينية للإداريين و الطلبة حول إدارة المعرفة ؛
- توفير وسائل الاتصال الحديثة ؛
- توفير الانترنت بين كافة أقسام الجامعة ؛
- توفير الهياكل البيداغوجية ؛
- عقد دورات تدريبية عن كيفية استخدام التعليم عن بعد ؛
- السعي نحو تفعيل و تطبيق التعليم عن بعد ؛
- وضع خطط مسبقة من قبل إدارة الجامعة للسير عليها خلال تطبيق التعليم عن بعد .

4- أفاق البحث

- و في ختام هذه الدراسة و بعد الوصول الى النتائج السابقة للبحث, فتحت دراستنا أفقا جديدة للدراسة و التي يمكن معالجتها مستقبلا لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:
- تطبيقات إدارة المعرفة و دورها في الحد من الأزمات ؛
 - اثر إدارة المعرفة على إدارة الازامات في الجامعات الجزائرية ؛
 - واقع تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الجزائرية في ظل الرهانات الجديدة.

قائمة المصادر و المراجع

- المصادر والمراجع باللغة العربية:

1. مؤيد سعيد السالم,تنظيم المنظمات, دراسة في تطوير الفكر خلال مائة عام, دار الكتاب الحديث, عمان, الأردن, 2002.
2. الوردى زكي حسين, المالكي مجبل لازم, المعلومات والمجتمع طبعة 1, عمان, دار الوراق 2002.
3. المغربي عبد الفتاح, نظم المعلومات الإدارية, المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع جامعة المنصورة. سلامة عبد الحافظ, أساسيات علوم المكتبات والمعلومات, عمان, الأهلية 2002.
4. هيثم علي حجازي, قياس أثر إدراك المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية, دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام و الخاص باتجاه النموذج لتوظيف إدارة المعرفة, المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس : اقتصاد المعرفة, و التنمية الاقتصادية, عمان, الأردن, 2005.
5. بوعشة مبارك, ادارة المعرفة, مقارنة اقتصادية, الملتقى الدولي حول:ادارة المعرفة والفعالية الاقتصادية,باتنة, الجزائر, 2008.
6. حسين عجلان حسن, استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال, إثراء للنشر والتوزيع , المكتبة الجامعية, عمان, الأردن, 2008.
7. غنيم احمد محمد, نظم دعم القرار, دار الوفاء, القاهرة, 2004.
8. نعيمة حسن جبر رزوقي, رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في ادارة في ادارة المعرفة, مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية, مجلد (9), العدد الثاني, 2004.
9. الثبيتي, جويبر مطر, ادارة المعرفة و الاستثمار في رأس المال المعرفي و الجامعات, بحث منشور في مجلة التربية و التنمية, 2002 .
10. نسيم حمود, تطبيق ادارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية, مذكرة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, جامعة جيجل الجزائر, 2010.
11. برس يورك, ادارة المعرفة, سلسلة المميزون الإدارية, لونجان للنشر, القاهرة, 2005 .
12. نجم عبود نجم, ادارة المعرفة, المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات, الوراق للنشر و التوزيع, الأردن, 2005.
13. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية, <http://www.hrdiscussion.com>.
14. صلاح الدين الكبيسي, خام خضير, ادارة المعرفة, المنظمة العربية للإدارة, القاهرة, 2004.
15. عبد الستار حسين يوسف " ادارة المعرفة كأداة من اجل البقاء و النمو " بحث مقدم في اطار الملتقى الدولي. الرابع حول ادارة المعرفة في العالم العربي, جامعة الزيتونة, الأردن , 26-28 افريل 2004 .
16. ياسر الصاوي, ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات, دار السحاب للنشر و التوزيع, القاهرة, 2007.

17. ياسين سعد غالب , ادارة المعرفة: المفاهيم النظم التقنيات , الأردن, دار المناهج, 2007 .
 18. سلاي يحضيه, سعدي وصاف, نحو تسيير استراتيجي للمعرفة و الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية, الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات. كلية العلوم الاقتصادية و التسيير, جامعة بسكرة, 12-13 نوفمبر 2005, [على خط], [15-01-2008], [متاح على الانترنت, <http://www.nadaa.net>].
 19. اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لدول غربي اسيا " الاسكو " الأمم المتحدة, 2004.
 20. عبد الستار العلي و اخرون, مدخل الى ادارة المعرفة, دار المسيرة للنشر و التوزيع, عمان 2006.
 21. زلماط مريم, دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية, دراسة حالة بسوناطراك فرع STH جامعة أبو بكر بالقابذ تلمسان 2010/2009 .
 22. بوزيداوي محمد, إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام و متميز, دراسة حالة جامعة زيان عاشور بالجلفة 2014/2013.
 23. محمد مصطفى نصير و صلاح محمد زاكي إبراهيم, عمليات إدارة المعرفة على التعلم التنظيمي بالكليات الأساسية في جامعة الزاوية ليبيا.
 24. باية معاش, اثر المناخ التنظيمي على إدارة المعرفة, دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بورقلة 2017/2016.
 25. إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي, دراسة حالة جامعة الجزائر 3 2017/2016.
 26. العربي عمران, إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية, دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بتبسة 2013/2012.
 27. محمد فلاق, عمليات ادارة المعرفة و تأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية, دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية, بحث مقدم في إطار المؤتمر الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية, جامعة الشلف, الجزائر 09 و 10 نوفمبر 2010 .
 28. جامعة قاصدي مرباح ورقلة , نيابة الجامعة للتنمية و الاستشراف و التوجيه , مصلحة التوجيه و الإعلام , دليل الجامعة 2012.
- المصادر و المراجع باللغة الأجنبية :

1. Françoise Rossin (avec la collaboration de sandirine leriche).
2. Jida Bahloul, Une approche hybride de gestion de connaissances basée sur les onotologie : Application aux incidents informatique , Thèse de doctorat, Institut nationale des appliquées de lyon, France , 2006.
3. Gilles Ballmise, knowledge et outils informatique , avril 2003.

4. Gilles Ballmise ,Gestion de connaissances – Outils et application du KM
Yoan Baizet ,La gestion des connaissance en conception –Application à la
sumulation numiriquechez rznaut-DLEC-Thése de doctora,paris ,2004.
5. hackett, brian, beyond knowledge: how ways to work and learn, lhe
conference, 2003.
6. turban. Efraim etal, information technology for management.gohn wily and
sousing. New York.
7. skyrmed, knowledge management, Making it work, by internet, www.
Skyrme.com.20/03/2011.
8. Carrile, et ..al, A Framework for linking Managment to knowledge
business performance, 2002.
9. Al-mashari An Empiricalstudy of the impact of knowledge management or
organizational performance, 2002.
10. Michael Zack&al Knowledge Management and Organizational
Performance :and Exporatory Analysis, 2009.
11. Anne P.Massey&al Enhancing performance Through Knowledge
Management :aholisticframework 2008 .
12. keely Institutional Research as the Catalyst for Extent and effectiveness of
Knowledge Management Practices in Improving Planning and Decision Making
in Higher Education Organization, 2004.
13. carolyn 200, Validating A unified framework for Knowledge Management.
14. Zack, M. , Mckeen, J. , Singh, S: “Knowledge Management and
Organizational Performance: An Exporatory Analysis”, Journal of Knowledge
Management , (2009).
15. Bansal&Bonger,2007 Knowledge Management as the Basis of Sustained
High performance.
- 16.kermally, effective knowledge management,a bestn.....,package blue print,
2002.

الملاحق

الملحق 01: رزنامة الانتهاء السنة الجامعية

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلم التجارية وعلوم النسيير



الموسم الجامعي 2020-2021

نيابة العميد المكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

رزنامة انتهاء السنة الجامعية 2019-2020

- مداورات الدورة العادية للسداسي الثاني آخر اجل 05 نوفمبر 2020 للدفعات السابقة
بطاقة الرغبات للسنة اولى جذع مشترك آخر اجل لتسجيل الرغبات هو يوم الاثنين 02 نوفمبر 2020
بطاقة الرغبات للسنة الثانية آخر اجل لتسجيل الرغبات هو يوم الاربعاء 11 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة العادية للسداسي الثاني للسنة الاولى يوم الاثنين 09 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة الاستدراكية للسداسي الاول للسنة الاولى يوم الخميس 12 نوفمبر 2020
مداورات الدورة العادية السداسي الثاني للسنة الاولى آخر اجل يوم الخميس 12 نوفمبر 2020
امتحانات الدورة الاستدراكية السداسي الثاني للسنة الاولى من يوم السبت 14 نوفمبر 2020 إلى يوم الثلاثاء 17 نوفمبر 2020
امتحانات الدورة العادية للسنة الثانية من يوم السبت 14 نوفمبر 2020 إلى يوم الثلاثاء 17 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة الاستدراكية للسداسي الثاني للسنة الاولى يوم الخميس 26 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة العادية للسداسي الثاني للسنة الثانية يوم الثلاثاء 24 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة الاستدراكية للسداسي الاول للسنة الثانية يوم الاربعاء 25 نوفمبر 2020
امتحانات الدورة الاستدراكية السداسي الثاني للسنة الثانية من يوم الخميس 26 نوفمبر 2020 إلى يوم الاحد 29 نوفمبر 2020
آخر اجل لاعلان نتائج الدورة الاستدراكية للسداسي الثاني للسنة الثانية يوم الخميس 03 ديسمبر 2020
مداورات الدورة الاستدراكية السداسي الاول للسنة الاولى آخر اجل يوم الاثنين 16 نوفمبر 2020
مداورات الدورة الاستدراكية السداسي الثاني للسنة الاولى آخر اجل يوم الاثنين 30 نوفمبر 2020
مداورات الدورة العادية السداسي الثاني للسنة الثانية آخر اجل يوم الخميس 26 نوفمبر 2020
مداورات الدورة الاستدراكية السداسي الاول للسنة الثانية آخر اجل يوم الاحد 29 نوفمبر 2020
مداورات الدورة العادية الاستدراكية الثاني للسنة الثانية آخر اجل يوم الاحد 06 ديسمبر 2020
الاعلان عن نتائج توجيه السنة الاولى يوم الاحد 06 ديسمبر 2020
الاعلان عن نتائج توجيه السنة الثانية يوم الاثنين 07 ديسمبر 2020
تسجيلات الاولى ماستر تنطلق يوم الثلاثاء 10 نوفمبر 2020 إلى غاية يوم الخميس 19 نوفمبر 2020
تسجيلات الثانية ماستر من يوم الثلاثاء 10 نوفمبر 2020 إلى غاية يوم الخميس 12 نوفمبر 2020
تسجيلات السنة الثانية على مستوى الاقسام من يوم الاثنين 07 ديسمبر 2020 إلى غاية يوم الخميس 10 ديسمبر 2020
تسجيلات السنة الثالثة على مستوى الاقسام من يوم الثلاثاء 08 ديسمبر 2020 إلى غاية يوم الخميس 10 ديسمبر 2020

نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

الملحق 02 : قرار يحدد الأحكام الاستثنائية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

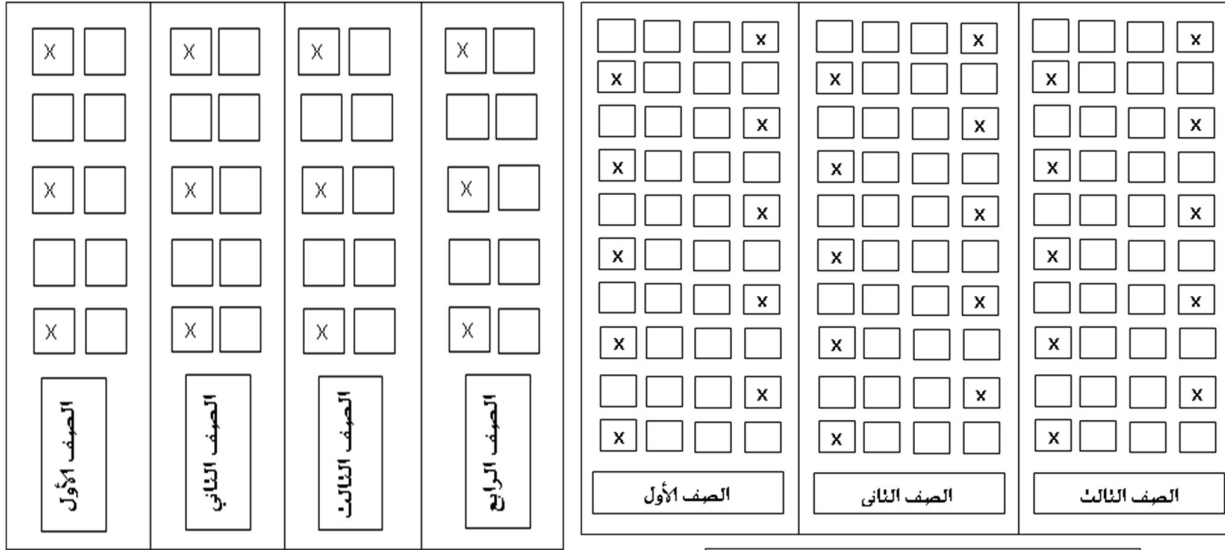
قرار رقم 633 مؤرخ في 26 أوت 2020 يحدد الأحكام الاستثنائية المرخص بها في مجال التنظيم والتسيير البيداغوجيين والتقييم وانتقال الطلبة، في ظل فترة لكوفيد-19، بعنوان السنة الجامعية 2020/2019

إن وزير التعليم العالي والبحث العلمي،

- بمقتضى القانون رقم 99-05 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق 4 أبريل سنة 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المعدل والمتمم،
- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 20-163 المؤرخ في أول ذي القعدة عام 1441 الموافق 23 يونيو سنة 2020 ، والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل والمتمم،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13-77 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير سنة 2013 الذي يحدد صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 26 رجب عام 1441 الموافق 21 مارس سنة 2020، يتعلق بتدابير الوقاية من إنتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 20-70 المؤرخ في 29 رجب عام 1441 الموافق 24 مارس سنة 2020، يحدد التدابير التكميلية للوقاية من إنتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد - 19) ومكافحته،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08-265 المؤرخ في 17 شعبان عام 1429 الموافق 19 أوت سنة 2008 والمتضمن نظام الدراسات للحصول على شهادة الليسانس وشهادة الماستر وشهادة الدكتوراه،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 أوت سنة 2003، المعدل والمتمم، يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها،
- وبمقتضى المرسوم تنفيذي رقم 05-299 مؤرخ في 11 رجب عام 1426 الموافق 16 أوت سنة 2005، يحدد مهام المركز الجامعي والقواعد الخاصة بتنظيمه وسيره،
- وبمقتضى المرسوم تنفيذي رقم 16-176 مؤرخ في 9 رمضان عام 1437 الموافق 14 يونيو سنة 2016 ، يحدد القانون الأساسي النموذجي للمدرسة العليا،
- وبمقتضى القرار رقم 711 مؤرخ في 07 ذو الحجة عام 1432 الموافق 03 نوفمبر سنة 2011، يحدد القواعد المشتركة للتنظيم والتسيير البيداغوجيين للدراسات الجامعية لنيل شهادتي الليسانس والماستر،
- وبمقتضى القرار رقم 712 المؤرخ في 07 ذو الحجة عام 1432 الموافق 03 نوفمبر سنة 2011، يتضمن كفاءات التقييم والتدرج والتقييم في عواري الدراسات لنيل شهادتي الليسانس والماستر،

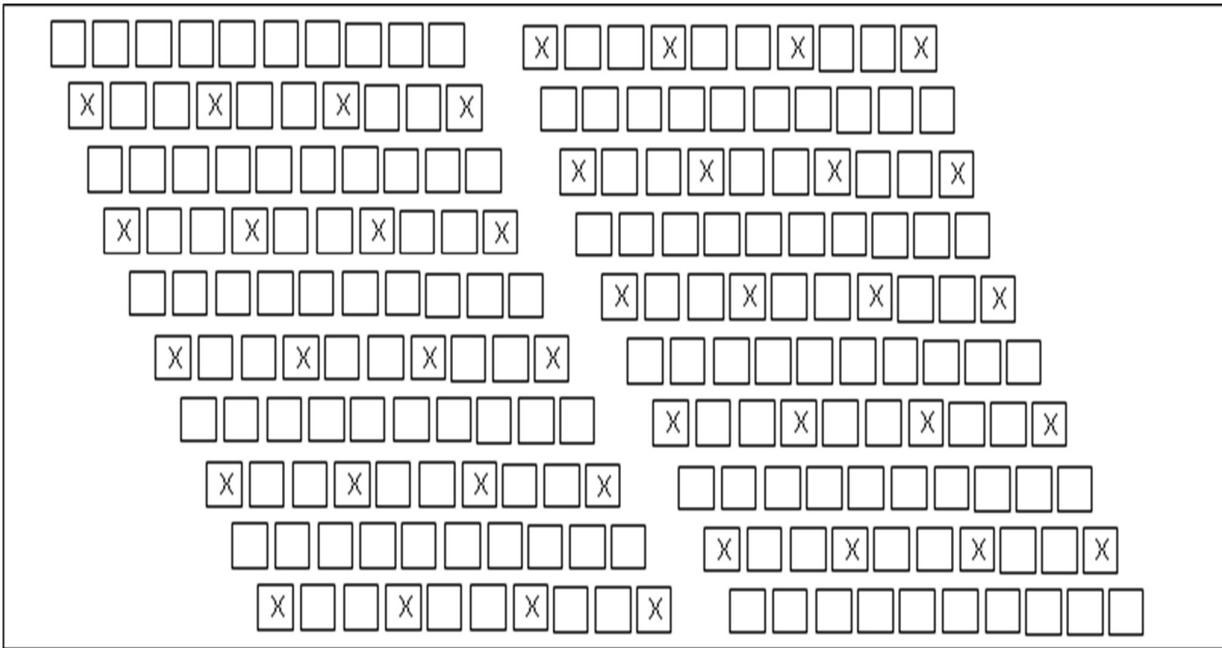


الملحق 03 : وضعية الجلوس



وضعية الجلوس في الفاعات الصغيرة

وضعية الجلوس في الفاعات الكبيرة 68-63-31-30



وضعية الجلوس في المدرجات D200 E200 F200 G200

الملحق 04 : رسالة الى الطلبة

السلام عليكم رسالة الى طلبة قسم علوم التسيير المقبلين على التخرج في ظل جائحة كوفيد 2019 التي أدت الى توقف جزئي وفي بعض المؤسسات الى توقف تام في النشاط فان ذلك لم يثني من عزيمة طلبتنا على إكمال انجاز عملهم وإتمام الجانب التطبيقي في مذكرة التخرج كما أني احبي الطلبة الذين قاموا بترتيبهم في المؤسسات الاستشفائية سواء كانت عامة أو خاصة بالرغم من كل المخاطر المحدقة بهم إلا أنهم اثروا إكمال انجاز العمل فألف تحية وتقدير لهم على هذا الإصرار وهذا الجد الذي ابانوا عليه في عز الأزمة وفي أصعب الأوقات مهما كانت العوائق فان الإرادة تصنع الفارق

ليكن في علم جميع الزملاء الأساتذة المشرفين على مذكرات الماجستير بقسم علوم التسيير تخصصي إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية بأن أخرج لإيداع المذكرات هو 20 سبتمبر 2020 ، وان عملية الإيداع تكون عن طريق إرسال الطالب نسخة الكترونية PDF + WORD إلى الأستاذ المشرف الذي يتولى بعد الاطلاع عليها إرسالها لإدارة القسم عبر البريد الالكتروني gestion.univkmo@gmail.com كما نعلم جميع الزملاء ونظرا للظروف الاستثنائية بأنه تقرر إلغاء المناقشة العلنية والاكتفاء بعملية التقييم التي تتم عن طريق المشرف وأستاذين مقيمين آخرين وفق النموذجين الموجودين في المرفقات.

ملاحظة:

لا تقبل المذكرات التي تُرسل مباشرة من الطلبة وإنما المشرف هو الوحيد الذي يمكن له إرسال مذكرة الماجستير الى البريد الالكتروني gestion.univkmo@gmail.com وذلك لأجل ضمان الاطلاع عليها وتقييمها حسب النموذجين الموجودين في المرفقات؛ مذكرات الماجستير ترسل فقط إلى البريد الالكتروني المبين أعلاه ولن تقبل أي مذكرة بدون ملء النموذجين الموجودين في المرفقات؛ يجب التقيد التام بما ورد في النموذجين الموجودين في المرفقات.

رئيس قسم علوم التسيير

نورا لدين مزهدوه

الملحق 06 : الرزنامة الاستثنائية للأنشطة البيداغوجية

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 قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
نيابة العيبد للدراسات والمسائل المرتبطة
بالتطبيقية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
Université Kasdi Merbah Ouargla

Université Kasdi Merbah - Ouargla
Faculté des Sciences Economiques, des sciences
Commerciales et des sciences de Gestion
Vice Doyen chargé des Études et des Questions
liées aux Étudiants

الرزنامة الاستثنائية للأنشطة البيداغوجية
للسنة الجامعية 2020-2019

3 جوان 2020

الملاحظات	التواريخ	التعيين
		1- استكمال السداسي الثاني للموسم 2019-2020
	يوم الأحد 26 جانفي 2020	إنتقال التدريس في السداسي الثاني
	يوم الخميس 12 مارس 2020	توقف الدراسة
	بين 5 و 7 أسابيع	عدد الأسابيع المدرسة حضورياً
إتمام المحاضرات والأعمال الموجبة والتطبيقية. شرح الدعائم البيداغوجية المدرجة على moodle	من يوم الثلاثاء 01 سبتمبر 2020 إلى يوم الخميس 01 أكتوبر 2020	استئناف الدراسة حضورياً
	من يوم الأحد 13 سبتمبر 2020 إلى يوم الخميس 17 سبتمبر 2020	الاجتماعات البيداغوجية
		2- مذكرات الماستر
	من يوم الأحد 14 جوان 2020 إلى يوم الخميس 03 سبتمبر 2020	إيداع المذكرات
	أيام السبت 12 - 19 - 26 سبتمبر 2020	مناقشات مذكرات الماستر
		3- الامتحانات
	من يوم السبت 03 أكتوبر 2020 إلى يوم الخميس 08 أكتوبر 2020	إمتحانات الدورة العادية للسداسي الثاني
	في أجل أقصاه يوم الخميس 15 أكتوبر 2020	المعدلات الأولية للدورة العادية
	من يوم السبت 17 أكتوبر 2020 إلى يوم الخميس 22 أكتوبر 2020	إمتحانات الاستدراك للسداسي الثاني
	في أجل أقصاه يوم الخميس 29 أكتوبر 2020	النتائج النهائية للمداورات
		4- التوجيه والمسجلات
	من يوم الإثنين 02 نوفمبر 2020 إلى يوم الخميس 05 نوفمبر 2020	التوجيه إلى فروع وتخصصات الليسانس
	من يوم الأحد 08 نوفمبر 2020 إلى يوم الخميس 12 نوفمبر 2020	التسجيلات البيداغوجية
		5- وثائق الطلبة المخرجين
	خلال النصف الثاني من شهر نوفمبر 2020	توزيع شهادات ووثائق التخرج
		6- إنتقال الدراسة للموسم 2020-2021
مقبة الثانية ليسانس فما فوق	يوم الأحد 15 نوفمبر 2020	إنتقال الدراسة

ملاحظة هامة: أي معلومة إضافية متعلقة بهذه الرزنامة ستُنشر في حينها وفق ما تقتضيه الظروف الاستثنائية المستعجلة.

العنوان: حي النصر، ورقلة 30000، الجزائر / هاتف: 0213 029.60.81.71 / فاكس: 0213 029.60.81.71
E-mail: vp.fsecg.ukmo@gmail.com البريد الإلكتروني:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Kasdi Merbah - Ouargla
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et Sciences de Gestion
Vice Doyen chargé des Études et des
Questions liées aux Étudiants



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
نيابة العميد للدراسات والمسائل المرتبطة
بالطلبة

إعلان

لطلبة السنة الثالثة ليسانس

إستنادا إلى ما ورد في البيان الإعلامي رقم 02 الصادر عن مديرية الجامعة حول استئناف الأنشطة البيداغوجية والمؤرخ في 26 أوت 2020، نعلم طلبة السنة الثالثة ليسانس بأنه قد تم برمجة إجتماعات بيداغوجية بالكلية أيام 31/30 أوت 2020 يحضرها الأساتذة وممثلي الطلبة تتناول:

- تقييم التحصيل العلمي للطلبة وظروف الدراسة:
- دراسة إمكانية إجراء إمتحانات الدورة العادية للسداسي الثاني والإنتهاء منها في أجل أقصاه 17 سبتمبر 2020:
- مناقشة برنامج الإمتحانات.

وسنوافيكم بمخرجات هذه الاجتماعات في حينه.

بالتوفيق للجميع

ورقصة في: 27 أوت 2020

نيابة عمادة الكلية للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة



الفهرس

الصفحة	المحتوى
.I	الإهداء
.II	الشكر
.III	الملخص
.IV	قائمة المحتويات
.V	قائمة الجداول
أ	المقدمة
الفصل الأول:	
الأدبيات النظرية و التطبيقية لإدارة المعرفة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة
03	المطلب الأول: مفهوم المعرفة
03	الفرع الأول: تعريف المعرفة
04	الفرع الثاني: أنواع المعرفة
06	الفرع الثالث: خصائص المعرفة
07	المطلب الثاني: مفهوم إدارة المعرفة
07	الفرع الأول: نشأة إدارة المعرفة
09	الفرع الثاني: مفهوم إدارة المعرفة
10	الفرع الثالث: مبادئ إدارة المعرفة
12	المطلب الثالث: أساسيات إدارة المعرفة
12	الفرع الأول: عناصر إدارة المعرفة
14	الفرع الثاني: عمليات إدارة المعرفة
18	الفرع الثالث: تكنولوجيا المساعدة على توليد المعرفة
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لإدارة المعرفة(الدراسات السابقة)

19	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
21	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
23	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني:	
الدراسة الميدانية لتقييم فعالية إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا بجامعة قاصدي مرباح بورقلة	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: تقديم جامعة قاصدي مرباح ورقلة
28	المطلب الأول: لمحة عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة
28	الفرع الأول: نشأة عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة
28	الفرع الثاني: تعريف جامعة قاصدي مرباح ورقلة
30	الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للجامعة
31	المطلب الثاني: لمحة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
31	الفرع الأول: تعريف عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
32	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للكلية
33	المبحث الثاني: الطريقة و أدوات المستخدمة
33	المطلب الأول: طريقة الدراسة
33	المطلب الثاني: عينة الدراسة
35	المطلب الثالث: أدوات المستخدمة
48	المبحث الثالث: مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات
48	المطلب الأول: أجوبة المقابلة
53	المطلب الثاني: مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات
53	الفرع الأول : مناقشة النتائج
55	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات
56	خلاصة الفصل الثاني

58	الخاتمة
61	المراجع
65	الملاحق
/	الفهرس