جامعــة قاصـــــدي مربــاح – ورقـــلة
كلية العلوم الإنسـانية والاجتماعية
قســـم علوم الإعلام والإتصال

مذكــرة مكملة لنيل متطلبات ماستر أكاديمي
مـــيدان : العـــلوم الإنســـانية
شـــعـــبة: علوم الإعـلام والإتصال
التـخصـص : تكنولوجيا الإتصال الجديدة

مقـــدمة مـــن طـــرف :
مراد شاءالله
يحي بوقافلة

الموضـــوع:

# دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

## –دراسة حالة المؤسسة الوطنية للكهرباء والطاقات المتجدد – تقرت –

أمام لجنة المكونة من السادة :

الأستاذ (ة) /..... .....–جامعة قاصدي مرباح ورقلة )رئيسا

الأستاذ/ عبد القادر بودربالة..... .....–جامعة قاصدي مرباح ورقلة )مشرفا

الأستاذ (ة) /.....–جامعة قاصدي مرباح ورقلة )مناقشا

السـنة الجامـعية: 2015/2014

# شكر وعرفان

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

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين..

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

و عملا بقول الرسول صلى عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

في البداية نشكر الله عزّ وجل الذي له الفضل على أنّه علمنا ما لم نكن نعلم ووفقنا على اتمام هذا العمل .

نشكر ونحن أن نتقدم بألف تحية شكر تحمل في طيّاتها كل الاحترام والتقدير للأستاذ المشرف

بودربالة عبد القادر

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أساتذتنا الذين تابعونا طيلة المشوار دراستنا التكوينية .

كما لا ننسى الشكر إلى كل أصدقائنا وزملائنا من قريب أو بعيد وكل من ساهم في انجاز هذا البحث وكذلك كل من أفادونا بعلم أو بنصيحة انتفعنا بها

وكانت لنا نعم العون فالشكر لكم جميعا وبارك الله فيكم ...

" إنّ الله مع الذين اتقو والذين هم محسنون "

شكرا

مراد شاعالله

يحي بوقافلة

**ملخص**:

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والإقتصاديات جعلها تدخل ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات ، التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الإقتصادية، التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال وإدارة معارفها، إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لابد منها تعبر عنها عملية التبني، وقد كانت المؤسسات الغربية السباقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في مدي مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة ، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية بمقر شركة الكهرباء والطاقات المتجددة " وحدة تقرت " معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي،الذي يعتبر الأنسب لدراسة ولطبيعة المشكلة بالنظر إلى كونها وصفية تهدف أساسا إلي التصوير الدقيق لواقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة كعامل أساسي في إدارة المعرفة ، كما قمنا بإختيار ثلاث فرضيات ، لتكون فيما بعد بمثابت المحاور الأساسية الاستبيان الذي إعتمدناه كأداة رئيسية لجمع البيانات ، وكان اختيانا على عينة قصدية تتكون من 33 مفردة تضم عمال الإدارة ، أما برنامج spss فقد كان كأداة لمعالجة وتحليل نتائج الدراسة ، لنتوصل في الأخير إلي نتيجة مفادها أن تكنولوجيات الاتصال الحديثة قد ساهمت في بناء قاعدة بيانية تساهم من خلالها في تعزيز وتوحيد المعرفة لدى العاملين، ورفعها بصورة مجهزة ومنظمة، وتحويل المهارات الفكرية إلي قيمة أعمال .

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، إدارة المعرفة .

**Summary:**

The great role being played by modern communication technology in the lives of individuals, communities and economies to make it fit within the infrastructure of many institutions, which want to keep abreast of recent developments, particularly including economic institutions, which recognizes the role of innovation and effectiveness innovations in change communication and management knowledge patterns, adapt to New input inevitability that should be reflected in the adoption process, has been a Western institutions pioneer in the introduction of modern communication technology field, and the Algerian institutions also were not in Mina for this development since entered the modern communication technology to a solid daily activities, and this in mind I headed this study to delve deeper into the contribution of modern communication technology in knowledge management, has been done through a field study at the headquarters of the electricity company and renewable energies "unit Touggourt" relying on the descriptive approach, which is considered the most appropriate for the study and the nature of the problem given to being descriptive aims mainly to the exact imaging of the reality of communication technology Modern as a key factor in knowledge management, and we have to choose the three hypotheses, to be later Bmthabt basic axes questionnaire which we have adopted as a key tool for data collection, and was Achtaana to deliberate consists of 33 single includes administration workers sample, while spss program was a tool for processing and analyzing the results of the study , to reach the last to the conclusion that modern communication technologies have contributed to the construction of a graphic base from which to contribute to the promotion and consolidation of knowledge among workers, and are equipped with lifting and organization, and conversion of intellectual skills to the value of work.

**Key words**: modern communication technology, knowledge management.

## خطة الدراسة

### I. الأطار المنهجي:

1-تحديد الأشكالية

2-تساؤلات الدراسة

3 - فرضيات الدراسة

4-مصطلحات الدراسة

5- أسباب إختيار الموضوع

أ/ أسباب ذاتية

ب/ أسباب موضوعية

6- أهمية الدراسة

7- أهداف الدراسة

8- الإجراءات المنهجية

أ/ أدوات جمع البيانات

ب/ مجتمع البحث

ج/ عينة الدراسة

د/ المنهج المستخدم

9- مجالات الدراسة

10- عرض الدراسات السابقة

أ- أوجه الشبه بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة

ب- ما تضيفه للدراسة الحالية

## II. الاطار النظري:

### الفصل الأول : تكنولوجيا الإتصال الحديثةوإدارة المعرفة

**تمهيد:**

- **المبحث الأول:** . تكنولوجية الإتصال الحديثة

**المطلب الأول** :مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

**المطلب الثاني:** خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة

. **المطلب الثالث:** أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

**المطلب الرابع**:تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة

- **المبحث الثاني: :إدارة المعرفة**

**المطلب الأول:** نشأة ومفهوم إدارة المعرفة

**المطلب الثاني:** أهمية وأهداف إدارة المعرفة

المطلب الثالث: مناهج إدارة المعرفة

المطلب الرابع: نماذج ومجالات إدارة المعرفة

**خلاصة الفصل:**

### الفصل الثالث : تكنولوجيات الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية

**تمهيد:**

- **المبحث الأول:** وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديث المستعملة في الإدارة المعرفة

**المطلب الأول:** نظام إدارة المعرفة

**المطلب الثاني:** تكنولوجيا الإتصال المساندة لنظام الإدارة

**المطلب الثالث:** مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة

**المطلب الرابع:** علاقة تكنولوجيا الإتصال والرأس المال المعرفي بإدارة المعرفة

- **المبحث الثاني:** قياس فعالية تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

**المطلب الأول**: تكنولوجية إدارة المعرفة وتطوير الكفاءة .

**المطلب الثاني** :تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

**المطلب الثالث**: علاقة إدارة المعرفة والمؤسسة

**المطلب الرابع**: الجهود الجزائرية لإدماج تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاط المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

**خلاصة الفصل**:

**III. الإطار التطبيقي:**

1. **المبحث الاول**: التعريف بالمؤسسة الاقتصادية سونلغاز
2. **المبحث الثاني** :تحليل البيانات الدمغرافية لعينة الدراسة
3. **المبحث الثالث** :تحليل تفسير المحور الأول من الاستبيان
4. **المبحث الرابع** :تحليل المحور الثاني من الاستبيان
5. **المبحث الخامس** :تحليل وتفسير المحور الثالث من الاستبيان

**الاستنتجات العامة للدراسة**

**خاتمة**

**قائمة المراجع**

**الملاحق**

# مقدمة

مقدمة :

لقد تعاظم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين اجتماعية، اقتصادية، ثقافية وسياسية ... وكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريتها واستحداثها وبالتالي تطويرها، ومع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات زادت أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة حتى صارت إلى ما هي عليه الآن، فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة واقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال، باعتبار أن حيازة تكنولوجيا الإتصال الحديثة حاليا يمثل امتلاكا لقدرة تنافسية على الصعيد الدولي، خاصة وأن التميز وفقا للصيغة الجديدة للمنافسة الدولية لا يتمثل فقط في كيفية إحراز هذه الميزة التنافسية، أو مجرد البحث في طرق تعزيزها، بل مدى ارتباطها بنوعية البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة والتنمية الاقتصادية ككل والبنى التحتية لها ، من خلال ملائمة مصادر الابتكارات ودرجة الضغوط التي تفرضها المنافسة من كفاءات وقدرات تنظيمية وتقنية فيما يتعلق بحيازة تكنولوجيا الإتصال الحديثة والقدرة على التحكم فيها، وسرعة التكيف مع تطوراتها والاستجابة الآنية للمتطلبات والتغيرات الطارئة.

ولقد أدى التطور التكنولوجي للاتصالات والمعلوماتية إلى ظهور وسائل وتطبيقات اتصالية جديدة أطلق عليها البعض التكنولوجيا الجديدة للاتصال وهي تعني أساسا تلك الموصولة بالكومبيوتر، ولها آثار عدة تشمل، مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا.

و في ظل هذا التحول الكبير في المفاهيم الاقتصادية الكلاسيكية كان لابد من ظهور حيز إداري يتماشى مع المعطيات الجديدة ويضمن الاستغلال الأمثل لهذه الموارد المعنوية وتعتبر إدارة المعرفة أسلوب إداري يسعى إلى تغطية نقائص المراحل السابقة و مواكبة العصر الجديد وما يتضمنه من تغيرات سريعة ومستمرة.

إن زيادة الاهتمام بقوة العمل المتحركة، و دوران العمل و المؤسسات الافتراضية جعل المؤسسات تخشي على مستقبلها من حدوث انتقال مفاجئ لأصحاب الخبرة إلى مؤسسات منافسة وما ينتج عن ذلك من تأثير على أداء المؤسسات الأمر الذي جعلها تبدأ بالتفكير بصيغة جديدة لإدارة المعرفة من خلال بناء قاعدة معرفية في المؤسسة، وتعتبر إدارة المعرفة المورد الأهم للاقتصاد و المتمثل في المعرفة باعتبارها نوعا جديد من عناصر الإنتاج وهو رأس المال القائم على المعرفة و الخبرة، أي رأس المال الفكري الذي يتجدد و يتطور باستمرار، لكن سرعان ما تحول مفهوم إدارة المعرفة إلى حماسة عملية، أكثر ملائمة للتغيرات

المتسارعة في عالم الأعمال، وقد تعاظم دورها بعدما أصبحت القدرة التنافسية وإدامتها يعتمد أساسا على الموجودات الفكرية وتكنولوجيات الإتصال الحديثة من خلال الاعتماد على الأصول المعرفية والاستثمار فيها، بما يفرز من الإبداع المستمر، سواء على صعيد المنتج أو الخدمة.

ونظرا للانفتاح الاقتصادي الذي عرفه العالم من حرية انتقال السلع و الخدمات ذات الجودة العالية وتأثر المؤسسات بشقيها العامة والخاصة بما يجري حولها من ضغوطات من طرف المنافسين في السوق بفضل مجموعة من المزايا التي يجب علي المؤسسات الحصول عليها من الأجل البقاء و النمو في سوق يتسم بشدة المنافسة فيه البقاء للأقوى، لذلك أصبحت تكنولوجيا الإتصال في إدارة المعرفة السلاح و المورد الإستراتيجي في معركة التنافس في البقاء والاستمرارية .

ولقد عرف اقتصاد الجزائر كغيرها من دول العالم انفتاحا خاصة بعد تبنيها النظام الاقتصادي الرأسمالي الذي يدعم دور القطاع الخاص المحلي والأجنبي والتقليل من دور الدولة شيئا فشيأ، ويعتبر قطاع تكنولوجيا الإتصال الحديثة من القطاعات التي عرفت نموا معتبرا بفضل فتح المجال للقطاع العام والخاص لاستثمار في هذا المجال، فمع دخول الشركات الأجنبية سوق خدمة الكهرباء والطاقات المتجددة و المنافسة الشرسة فيما بينها، من أجل تقديم الخدمات التي ترضي الزبون بأقل تكلفة وبجودة عالية ، وذلك بتطبيق أحدث التكنولوجيا و كذلك تطبيق أسلوب إدارة المعرفة في عمل المؤسسة بغية تحقيق التفوق التنافسي في بيئة تتسم بالتغير السريع .

ومن هنا تناولنا في هذه الدراسة دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية والمتمثلة في شركة الكهرباء والطاقات المتجددة وحدة تقرت وهي إحدى فروع المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز، معتمدينا في ذلك على ثلاثة محاور أساسية خصصنا المحور الأول الإطار المنهجي حيث قدمنا إشكالية الدراسة واستعرضنا الخطوات المنهجية المتبعة لمعالجة الموضوع، ثم انتقلنا إلى المحور النظري للدراسة الذي قدمناه في فصلين قسمنا في الفصل الأول منه إلى مبحثين حيث جاء المبحث الأول تكنولوجيا الإتصال الحديثة من خلال التعريف بها وخصائصها وأشكالها وتأثيراتها ، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه إدارة المعرفة من خلال إبراز نشأتها ومفهومها وكذلك من خلال أهمية والأهداف والمناهج التي تقوم عليها زيادة على ذلك أهم نماذج المجالات و إدارة المعرفة؛ أما الفصل الثاني تناولنا فيه مبحثين أيضا فقد جاء المبحث الأول ليتكلم عن تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية عامة وفي الجزائر خاصة من حيث وسائل وقياس تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستعملة في إدارة المعرفة .

وأخيرا التطبيقي والذي قمنا فيه بتفريغ البيانات الخاصة بالمحاور الموجودة في الاستبيان ودراستها وتحليلها لنكشف مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الوطنية للكهرباء والطاقات المتجددة وحدة تقرت **SKTM** من خلال المساهمة وتحسين مردود المؤسسة .

## الفصل الأول :الإطار المنهجي

### ا. الأطار المنهجي:

1- تحديد الأشكالية

2- تساؤلات الدراسة

3 - فرضيات الدراسة

4-تحديد المصطلحات

4- أسباب إختيار الموضوع

أ/ أسباب ذاتية

ب/ أسباب موضوعية

5- أهمية الدراسة

6- أهداف الدراسة

7- الأجرائات المنهجية

أ/ أدوات جمع البيانات

ب/ مجتمع البحث

ج/ عينة الدراسة

د/ المنهج المستخدم

8- مجالات الدراسة

9- عرض الدراسات السابقة

أ- أوجه الشبه بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة

ب- ما تضيفه للدراسة الحالية

## 1- الإشكالية

يشهد العالم اليوم موجة من التغيرات والتطورات المتسارعة التي طالت مختلف جوانب الحياة ومست كافة المؤسسات في دول العالم على اختلاف المستوى تقدمها ونموها ،من عولمة الاقتصاد وتحرير العالم وانفتاح للأسواق ،وتعزيز الاستثمارات الأجنبية مع ظهور ثورة المعلومات التكنولوجية كمحرك رئيسي للعولمة الاقتصادية إضافة إلى تنامي عدد المؤسسات وتباين نشاطها. ولقد شهدت الأسواق منافسة حادة بين المؤسسات الناشطة في محاولة منها لإشباع احتياجات المستهلكين وتحقيق رضاهم والتمتع بالمزايا التنافسية التي تمكنهم من الحفاظ على مواقعهم في الخدمات التي يقدمونها وقد أدت هذه الظروف إلى زيادة اعتناق المؤسسات لفلسفة مفهوم الإتصال والتركيز على تكنولوجيا الحديثة للاتصال كمدخل لنجاح عملية إدارة المعرفة .

وتعتبر ديناميكية المجال التكنولوجي من أهم ما يميز العصر الحالي في خضم التحولات التي نعيشها اليوم حيث ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة، خاصة ما تعلق منها بمعالجة المعلومات ونشرها أو ما يعرف بتكنولوجيا الإتصال التي فجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات وساهمت بذلك في إدماج مختلف الأطراف العالمية في منظومة مالية وإعلامية ومعلوماتية واحدة ، وجعلت العالم رقعة جغرافية صغيرة بما توحي به كلمة القرية من علاقات قرابة وجوار ومحدودية في الزمان والمكان، وقد كان لتكنولوجيا الإتصال الأثر الكبير في إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمنظمات، وبناء علاقات تشابك، اقل وضوحا وأكثر تعقيدا ولكن بدون شك أكثر كفاءة واقل تكلفة ، هكذا أصبحت تكنولوجيا الإتصال جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المنظمة المعاصرة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات والاستغلال الأفضل للموارد، مما ينجر عنه سرعة تأدية المهام ، تخفيض تكلفة الإنتاج، خلق منتجات جديدة، زيادة الحصة السوقية، تحسين مستوى الجودة وبالتالي تحسين مستوى في الأداء العام للمؤسسة الاقتصادية، حيث أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا الإتصال والتغير المتلاحق والسريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوب الإتصال و الوسائل المستخدمة له على حد السواء، وذلك بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة ،و عليه تعمل المؤسسات على تحسين الإتصال الداخلي و الخارجي بالاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإتصال، حيث أن تحسين الإتصال الداخلي و الخارجي كما وكيفا تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة، و لا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو للقطاع الخاص، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا الإتصال وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر التكنولوجيا المرتكز على الشبكات المعلوماتية، و باعتبار أن جوهر

الإتصال، أساسه المعلومات المنقولة و المتمثلة في الرسالة أي التأثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية التي أعطت لها بعدا ومفهوما جديدا، وقد أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى الإتصال الالكتروني و المعتمد على الشبكات.

وأمام تلك التحديات أضحت الإدارة التقليدية بعملياتها ووسائلها عاجزة على جعل المؤسسة قادرة على إدارة أعمالها، الأمر الذي يحتم على هذه المؤسسات استخدام كل ما يتاح لها من أساليب إدارية معاصرة تمكنها من ذلك، واهم تلك الأساليب، أسلوب إدارة المعرفة كونها تمثل منهجا فكريا تتميز بالحداثة والريادية ويتم من خلال عملياتها ووسائلها بالقدرة على زيادة نشاطات المؤسسة وتطوير أدائها، هذا الأسلوب الذي تبنته معظم المؤسسات الاقتصادية في البلدان المتقدمة وبعض البلدان السائرة في طريق النمو وكان لها الأثر الأكبر في تفوقها وتميزها، وتنبع أهمية التكنولوجيا الحديثة للاتصال من حقيقة مفادها أن كل مؤسسة تحرص على تحسين وتطوير أدائها تكنولوجيا للوصول إلى الأداء المتفوق، وأن واقع المؤسسة يشير إلى أن مستوى نجاح المؤسسة في تحقيق إدارة المعرفة.

وبذلك دخلت تكنولوجيا الإتصال الحديثة كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات الحديثة المفتوحة التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الإتصالات العمق، فشبكات الإتصالات المتطورة بمردوديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تمكن من الإتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات، إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى ظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح، الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة، تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان، ولم يتوقف أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على اتصال المؤسسة فقط، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط و تنظيم و رقابة، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل.

وباعتبار أن تكنولوجيا الحديثة للاتصال تلعب دورا محوريا في إدارة المعرفة من خلال تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة، وتساعد أدوات إدارة المعرفة في جمع وتنظيم معرفة الجماعات وجعل هذه المعرفة متوفرة عن طريق المشاركة، كما وفرت الكثير من الإمكانيات لإدارة المعرفة تمثلت في شبكة المعلومات الداخلية والخارجية ومخازن البيانات، مما يسهل عملية إدارة المعرفة

داخل المؤسسات ، فالتكنولوجيا والمعرفة أصبحتا الآن العوامل الأساسية للإنتاج، نظرا للتنقل الواسع والسريع للمعلومات وعولمة اليد العاملة.

إن الميزة الأساسية للمؤسسة لمواجهة المنافسة هي الابتكار الذي يقرن بمعرفة الأسواق وأيضا المعرفة التكنولوجية المقرونة بالكفاءات الخلاقة، والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، وبنظر إليها نلمس التأثير الواضح للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها ، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الإنترنت والإنترانت والإكسترانت، وذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيات الإتصال الحديثة، إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على أغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للاتصال.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة وانعكاساتها على المؤسسة هي الشركة الوطنية للكهرباء والطاقات المتجددة المعروفة اختصارا بـ **SKTM** لكن عملية تبني المؤسسة التكنولوجيات الإتصالية الحديثة لا يعكس بالضرورة تبني الأفراد لها، وهذا ما جعلنا نقف عند طرح التساؤل الأتي:

**كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق إدارة المعرفة داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟**

**2- التساؤولات الفرعية:**

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وتكوين إطار نظري وفكري، نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد في الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح والتي تتمثل فما يلي:

**1-** هل تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق مزايا إدارة المعرفة داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

**2-** هل تعتبر تكنولوجيا الإتصال مصدر من مصادر إدارة المعرفة؟

**3-** ما العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإدارة المعرفة؟

**3- فرضيات الدراسة:**

انطلاقا من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية السابقة، تم وضع مجموعة من الفرضيات سيتم إثبات صحتها أو نفيها، من خلال السياق العام لهذه الدراسة، والمتمثل فيما يلي:

**1–** تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق مزايا إدارة المعرفة داخل المؤسسة الاقتصادية في ظل اعتمادها على الأسلوب الفكري في التسيير الاستراتيجي.

**2–** إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي أكثر حيوية في المؤسسة إذ يعول عليها في إنتاج وخلق المعرفة التي تعتبر مصدرا لإدارة المعرفة.

**3–** تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا الإتصال من أقوى الأسس التكنولوجية في تطبيق إدارة المعرفة.

**4– تحديد المصطلحات**

في ضل هذا التحول الكبير في المفاهيم الإتصالية والاقتصادية الكلاسيكية كان لابد من ظهور حيز إداري يتماشى مع المعطيات الجديدة ويضمن الاستغلال الأمثل لهذه الموارد المعنوية مثل تكنولوجيا الإتصال الحديثة وعلاقتها بإدارة المعرفة كأسلوب إداري يسعى إلى تغطية نقائص المراحل السابقة و مواكبة العصر الجديد وما يتضمنه من تغيرات سريعة ومستمرة .

1. **التكنولوجيا:** هي مجموعة المعارف والطرق العلمية اللازمة لتحيل عناصر الإنتاج إلى منتجات وتتضمن وظائف الإنتاج والإدارة والتنظيم معتمدة على البحث والتطوير والتجديد.[1]

**2. الإتصال:** نجد أن **جيهان رشتي** تعرف الإتصال بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة يتم فيه نقل المعلومة والأفكار بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين، فالإتصال يقوم على مشاركة المعلومات والتصور الذهني[2].

**3–التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة:**

من منظور اتصالي يمكن القول أن تكنولوجيا الإتصال هي "مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعوي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المكتوبة أو المسموعة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، من خلال أجهزة الإعلام الآلي، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم

[1] – بوطراف الجلالي، **التجديد ونقل التكنولوجيا**، العدد التاسع،جامعة مستغانم,جوان 2011.

[2] – مكاوي حسين ، عماد حسن السيد، **الإتصال ونظرياته المعاصؤة**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص26.

عملية نشر هذه الموارد الإتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة وتبادلها، وقد تكون تلك التقنيات يدوية أو مكتوبة أو إلكترونية أو كهرابائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الإتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

وهذا الذي سنتطرق إليه في الجانب النظري.

**4- تعريف إجرائي لإدارة المعرفة** :من خلال الاختلاف الحاصل في تعريف إدارة المعرفة من حيث كونها منهجية معرفية للتسيير يدل دلالة قاطعة على أنها تتميز بالشمولية فهي تشتمل كافة أجزاء المؤسسة وتقوم بتحويل موجودات المؤسسة الفكرية والمعلوماتية لتصبح خططا إستراتيجية قابلة للتطبيق، فإذا كانت إدارة المعلومات تهدف إلى تزويد المنظمة بالإمكانات التقنية والمعلوماتية فإن إدارة المعرفة تهتم بتشجيع التبادل المعلوماتي بل ويتعداه عندما تقوم إدارة المعرفة بتوليد المعرفة وتوظيفها وتبادلها في مختلف الأنشطة والعمليات فهي الأصل وجوهرة القلب النابض للمؤسسة ، باعتبار أن التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المؤسسة وخارجها، وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المؤسسة وتحقيق وتحسين في الأداء والارتفاع إلى مستويات أعلى من الإنجاز سواء بالنسبة للانجازات المؤسسة ذاتها في فترات سابقة أو قياسا إلى انجازات المنافسين.

وهذا مسنتناوله في الجانب النظري .

**5- تعريف المؤسسة:** هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية التي كل جزء منها على الأخر وتتداخل العلاقات فيما بينها، وبين البيئة الخارجية لتحقيق الأهداف التي يسعى النظام تحقيقها[1]

**المؤسسة الاقتصادية** : هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة كليا، هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق، وهي منظمة و مجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات و يمكن أن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي.[2]

## 5- أسباب اختيار الموضوع

تنقسم أسباب اختيار الموضوع إلى قسمين منها :

1 نوري منير، **تسير الموارد البشرية**، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2010،ص15.

2 دادي عدوان ناصر، **تقنيات مراقبة التسير**، دار المحمدية العامة الجزائر.1999.ص14.

أ/– **الأسباب الذاتية** :أن الهدف الرئيسي من أي دراسة هو الوصول إلى الحلول للمشكلة المطروحة، حيث يسعى كل باحث إلى إيجاد حلول ووضع توصيات حول المشاكل التي تواجهه عل أرض الواقع ،ولكن هذا لا يتم إلا من خلال اختيار الموضوع المناسب ،ومن الأسباب والدوافع الذاتية التي دفعتنا للاختيار هذا الموضوع دون غيره هو :

1- الميل والرغبة في الإطلاع الأكثر والتوسع في هذا المفهوم الذي أصبح ضرورة لا غنى عنها في نجاح سير المؤسسة.

2- التعرف على أهمية الكبيرة لتكنولوجيا الحديثة للاتصال بنسبة للمؤسسات الاقتصادية بصفة عامة.

3- الرغبة في التعرف على الجمهور الداخلي للمؤسسة ومعرفة أرائهم وتطوراتهم حول الموضوع.

4- التعرف على مدى تغلغل إدارة المعرفة في أوساط العمال بالمؤسسة الاقتصادية.

5- اثراء المكتبة، لقلت وجود دراسات تناولت هذا الموضوع.

6- **ب /– الأسباب الموضوعية:**

1- ملاحظة وجود تناسب بين تكنولوجيا لاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية .

2- الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا الحديثة للاتصال كعنصر رئيسي في إدارة المعرفة وتنامي دورها في المؤسسة الاقتصادية.

3- معرفة ما مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية.

4- كيفية إستغلال الواسع لوسائل الإتصال الحديثة في العمليات التسويقية الترويجية.

**6– أهمية الدراسة :**

تمثل أهمية هذه الدراسة في تبين اهم خصوصيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مجال المؤسسات الاقتصادية وضرورة الإهتمام بها وهذا من خلال محاولة إلقاء الضوء على مفهوم تكنولوجيا الإتصال، وأهمية تطبيقه في مؤسسة الاقتصادية وكذا التعريف بأهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق أهداف المؤسسة. وتتجلى أهمية الدراسة في كونها تتناول موضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة وعلاقاتها بالمجال الاقتصادي في ظل التطورات الجديدة التي يشهدها العالم، كما تظهر أهمية البحث من خلال محاولة دراسة دور إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية المنتسبة لقطاع العام الخاص، وكذا الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة الاقتصادية من خلال الاستثمار في الفكر البشري بطريقة فعالة وممنهجة كونها تتناول كيفية تحسين الأداء الإتصالي الذي يعتبر أحد أهم الوظائف وأكثرها حساسية في المؤسسة ،خاصة في ظل التطورات التي حصلت على مستوى البيئة الاقتصادية.

**7- أهداف الدراسة :**

تكمن هداف الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تستعين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، بالإضافة إلى تسليط الضوء على تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في إدارة المعرفة من خلال مواجهة التحديات التي توجهها المؤسسة والمتمثلة في العولمة، كما تهدف التأكد من دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطبيق إدارة المعرفة داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وهذا من خلال قياس وفحص الواقع الحالي لإدارة المعرفة في المؤسسة وكيفية تطويرها لتحقيق نموها وأهدافها وكذا التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين في المؤسسة الاقتصادية.

كما أن دراستنا هذه تهدف إلى تكنولوجيا الإتصال وإبراز أهم خصوصياتها في المجال الاقتصادي مع تقيم واقع تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

**7- الإجراءات المنهجية:**

**أ- منهج الدراسة:**

يعتبر المنهج العلمي طريقة منظمة، تتبع أسلوبا وخطة معينة لدراسة ظاهرة ما، ويهدف إلى التوصل إلى الحقائق وترسيخ المعارف واختبارها، والإعلام عنها بعد التأكد من صحتها، ومجال البحث العلمي غير محدد، بحيث أنه يشمل جميع الميادين منها المتعلقة بالإنسان ومشكلاته المختلفة، حيث يعتمد على استخدام المجالات المهنية والمعرفية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها على حد سواء، لذلك فإن البحث العلمي هو جهود ينظمها الباحث مستخدما الأسلوب العلمي المعتمد على قواعد علمية، يهدف من خلالها كشف الظاهرة قيد الدراسة وتحديد العلاقات المتحكمة فيها، ومن بين القواعد العلمية المعتمدة في البحث العلمي، هو تحديد المنهج الذي يعرف بأنه:" الوعي بالموضوع من خلال الوعي بفلسفته وبالخطوات المتبعة من أجل اكتماله وتباينه، هو بذلك الطريق الذي يسلكه الباحث في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة "[1].

وتندرج هذه الدراسة في إطار الأبحاث الوصفية التي يتم فيها دراسة الوضع الراهن دراسة دقيقة من حيث العناصر المكونة لها وطبيعة العلاقة السائدة فيها ونوع فئاتها المختلفة، ويرتبط اختيارنا للمنهج المستخدم للدراسة بطبيعة المشكلة والنظر إلى كونها وصفية تهدف أساسا إلي التصوير الدقيق لواقع تكنولوجيا الإتصال الحديثة كعامل أساسي في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحليل الجوانب المشكلة لها تحليل وصفيا، ومن هنا يتضح جليا المنهج الملائم للدراسة فهو يعد أساسا

[1]- عقيل حسين عقيل، **فلسفة مناهج البحث العلمي**، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1999 ، ص47 .

للدراسات الوصفية والذي يتم تعريفه بأنه الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف علي الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصنفة[1].

**ب- مجتمع البحث:**

يعرف مجتمع البحث على أنه:" مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي ترتكز عليها الملاحظات، وفي هذه الحالة أو تلك نستطيع تحديد مقياس يجمع بين الأفراد والأشياء ويميزهم عن غيرهم من الأفراد والأشياء.[2]

شملت الدراسة المؤسسة الوطنية للكهرباء والطاقات المتجددة بوحدة تقرت الكبرى .

مجتمع بحث ضم كل من العمال الإداريين ، كون تلك الأدارة تعد أكثر إرتباط وتاثيرا بقرارات الوحدة . وقد شمل مجتمع البحث كل عمال الوحدة وهم 74عاملا .

**جـ- عينة البحث:** العينة "عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة أو إجراء لدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل المجتمع الأصلي"[3] .

وكانت عينة دراسة عينة قصدية تضم موظفي الإدارة ،لأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة لها ظيفة إدارية وهذا يرجع إلى عدة أسباب نذكر منها :

- إعتبارها وظيفة إدارية بالدرجة الأولى.

-لأن عمال الإدارة لديهم خبرة مهنية في مجال تكنولوجيا الإتصال على أساس موضع الدراسة فهناك العديد من الجمهور المستهدف ليس لهم دراية بمفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومساهمتها في إدارة المعرفة.

-ويرجع ذالك إلى الخبرة وموضوع الدراسة والمستوئ الثقافي.

---

[1]- أحمد بن مرسلى، **مناهج البحث العلمى في علوم الاعلام والإتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2003ص52.

2- موريس أنجرس ،**منهجية البحث العلمي في العلوم الأنسانية**، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وأخرون، دار القصبة، الجزائر،2004.ص298.

3- محمد عبيدات وأخرون ،**منهجية البحث العلمي**، ، دار وائل للنشر ،عمان.1999.ص91.

**8- مجال الدراسة :**

أ- **المجال الجغرافي** :تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الميدانية، وتهتم بموضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث شملت الدراسة عمال الإداريين للمؤسسة الوطنية للكهرباء والطاقات المتجددة، لذلك تم اختيار العينة من الإداريين العاملين في المؤسسة، من كلا الجنسين ومن مستويات تعليمية ورتب مختلفة.

ب- **المجال الزماني**: فيمتد من شهر مارس 2015 إلى أواخر شهر أفريل، بحيث تم في شهر مارس دراسة المؤسسة الاقتصادية للكهرباء والطاقات المتجددة ثم قمنا بتحظير الاستمارة التي تم توزيعها على أفراد العينة في أوائل أفريل 2015.

## 9- الدراسات السابقة :

**9-1 الدراسة الأولى:** بعنوان "أهمية الأسس الاستراتجية والتكنولوجية في تطبيق إدارة المعرفة "للباحث بوعزيز شيشون[1].

انجزت هذه الدراسة بغرض الكشف عن مدى أهمية الأسس الاستراتجية والتكنولوجية في تطبيق إدارة المعرفة بالمدرية الجهوية للصندوق الوطني للسكن بولاية بسكرة من وجهة نظر إطاراتها ،ولتحقيق طذلك هيكلت الدراسة في ثلاث محاور أساسية بحيث غطى المحور الأول منها الجانب المنهجي الذي تضمن بشكل خاص الاشكالية وتساؤلات والفرضيات المنبثقة عنها ،أما الوجه الثاني هو بناء المرجعية النظرية للبحث التي عالجت مفهوم إدارة المعرفة من زويا محددة ،كما أوضحت مختلف مراحل عملية إدارة المعرفة أما المحور الأخير هو عرض وتحليل النتائج.

وعلى ضوء ما ذكر صاغ الباحث اشكاليته في التساؤل الآتي : ما مدى أهمية الأسس الاستراتجية والتكنولوجية في تطبيق إدارة المعرفة ؟

وقد تفرغت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت نحو الآتي:

1- ما مدى أهمية كل من الأسس الاستراتجية والأسس التكنولجية في تطبيق إدارة المعرفة؟

2- هل هناك علاقة ارتباط بين الأسس الاستراتجية وعملية إدارة المعرفة ،الأسس التكنولوجية وعملية إدارة المعرفة ،وكذا بين الأسس الاستراتجية والتكنولوجية؟

3- هل هناك علاقة إرتباط بين الأسس التكنولوجية والاستراتجية مجتمعة وعملية إدارة المعرفة ؟

[1]- بوعزيز شيشون، للأستاذ، **الأبحاث الاقتصادية والإدارية** ،دراسة تحليلية لأراء إطارات المديرية الجهوية للصندوق الوطني للسكن بولاية بسكرة ،العدد العاشر ديسمبر 2011.

قد استعان الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي بإعتباره الأكثر ملائمة لهذا النوع من الدراسات، يشتمل مجتمع البحث في جميع إطارات المديرية الجهوية للسكن بولاية بسكرة والبالغ عددهم (37) إطار موزعين كالتالي :12 فرد بالمديرية الجهوية 08 بوكالة بسكرة 11 بوكالة مسيلة 06 بوكالة الوادي.

ومن أجل جمع البيانات استعان الباحث باستمارة الاستبيان شملت 75 عبارة .

قد توصلت هذه الدراسة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي أن المديرية الجهوية للصندوق الوطني للسكن ببسكرة تمتلك طاقم إداري شاب ممن لا تتجاوز أعمارهم 40 سنة تصل نسبتهم إلى حدود 89% من إجمالي الإطارات يمكن الاعتماد عليه لدعم عملية تنفيد إدارة المعرفة ،وقد توصلت هذه الدراسة أن دوائر الموارد البشرية والإعلام الآلي تبقى تعاني من نقص التأطير حتى في ظل وجود إطارات مختصين في هذا المجال وهو ما يعني سوء التوجيه والتنظيم ،كما يلاحظ غياب البرامج التكوينية على مستوى المديرية ،ومن جانب أخر يمكن الإشارة أن هناك تجاوب لإطارات المديرية وبمستوى الموافقة على سلم القياس على إعتبار عملية إدارة المعرفة تستند لسلسلة من المراحل الهامة غير أن هناك إختلاف في مستويات أهمية مراحل عملية إدارة المعرفة من وجهة نظرهم ،وقد توصلت الدراسة كذلك أن الاستراتجية كمتطلبات ضرورية وهامة لتحقيق إدارة المعرفة ،وتعتبر القيادة التنظيمية والثقافة التنظمية أهم الأسس الاستراتجية لتطبيق إدارة المعرفة بالمقارنة على باقي الأسس ،كما تعتبر كذلك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من أقوى الأسس التكنولوجية في تطبيق إدارة المعرفة.

### 2-9 الدراسة الثانية:

وهي "دراسة بعنوان التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال"[1]

لقد تناولت العديد من الدراسات موضوع إدارة المعرفة بمفهومه وأبعاده وعملياته وإستراتجياته ،دون على سير تفعيلها بالمؤسسة وأهم النتائج التي يمكن أن نحققها، وعلى الرغم من أن هناك اعتراف بأن عدد من العوامل أو المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على إدارة المعرفة في المنظمة إلا أن الباحث ركز على متغير واحد فقط ألا وهو التطور التكنولوجي وتحديدا الجزء المرتبط بالموضوع وهو تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

[1]– طه حسين نوي، **دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر** ، جامعة الجزائر 3 "رسالة مقدمة ضمن لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير،2010 / 2011.

وعلى ضوء ما ذكر صاغ الباحث إشكاليه كالآتي: ما مدي تطبيق منظمة الأعمال لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها، وكيف يمكن لها أن تستفيد من أوجه التطور التكنولوجي في تفعيل إدارة معارفها.

استخدم الباحث في هذه الدارسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، ومن أجل جمع البيانات استعان الباحث بالمقابلات الشخصية والاستبيان حيث كانت المقابلات الشخصية مع مختلف إطارات مؤسسة اتصالات الجزائر على مستوى المديرية العامة، أما بخصوص الاستبانة أعدت كأداة للقياس بالاعتماد على مقياس تورستون Thurstone لقياس الاتجاهات.

يشمل مجتمع البحث أو الدراسة كافة عمال الإداريين للمديرية العامة للاتصالات الجزائر.

قد توصلت هذه الدراسة من خلال البحث الميداني التي قامت به على مستوى المديرية العامة لاتصالات الجزائر أن المنظمة محل الدراسة تعتمد على معضم مبادئ التي جاءت بها هذه إدارة المعرفة وتطبق بشكل نسبي عمليات إدارة المعرفة ،وكذلك تعتبر المؤسسة المعروفة من أهم الموارد الاستراتجية التي تحقق لها صفة التميز عن باقي المنافسيين، كما لوحظ غياب أسلوب البحث والتطوير كأداة لإنشاء وإكتساب المعرفة بالمؤسسة ،كما أن هناك إهتمام كبير للمؤسسة بالجديد في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة.

**10–تتمثل أوجه الشبيه بين هذه الدراسة والدراسات السابقة بما يلي :**

1/ هذه الدراسة تقوم على مدي مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديث في إدارة المعرفة وقد انسجمت هذه الدراسة التي كانت تحت عنوان أهميه الأسس الإستراتيجية والتكنولوجية في إدارة المعرفة وكذا العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال الحديث وإدارة المعرفة .

2/ تقوم هذه الدراسة على دور تكنولوجيا الإتصال الحديث في تفعيل إدارة المعرفة ،وقد انسجمت مع دراسة الطالب طه حسين نودي،والمقدمة لنيل شهادة الدكتوراه والتي جاءت تحت عنوان التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بأبعادها في المنظمة ومدي تطبيقها، وكيف يمكن لها أن تستفيد من أوج التطور التكنولوجي في تفعيل إدارة المعرفة.

**10–1 ما تضيفه الدراسة الحالية:**

يتضح من خلال استعراض الدارسات السابقة أن الدراسة الحالية قد طرقة باب جديد حيث:

هدفت الدراستين الي التعريف بالمعرفة وإدارتها ومتطلبات تطبيقها ، وتناولت التطور التكنولوجي بصفة عامة ومن عدة جوانب، بينما هدفت هده الدراسة إلي التعرف على تكنولوجيا الإتصال الحديث بجميع أنوعها سواء السمعي البصري أو

غيره، والدور الذي تقوم به هذه التكنولوجيا ذاخل المؤسسة من تقريب للمسفات إستغلال للوقت وخاصة بحكم عمل المؤسسة ضف إلي ذلك استغلال هذه التكنولوجيا في إبتكار مصادر جديد لطاقة وكذا منتجات ومحاولة تخفيض التكاليف وتحسين الخدمة.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإدارة المعرفة

تمهيد

- المبحث الأول :تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الثالث: أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الرابع: تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة

- المبحث الثاني :إدارة المعرفة

المطلب الأول :نشأة ومفهوم إدارة المعرفة

المطلب الثاني :أهمية وأهداف إدارة المعرفة

المطلب الثالث: مناهج إدارة المعرفة

المطلب الرابع :مجالات ونماذج إدارة المعرفة

خلاصة الفصل :

**تمهيد**

تعد عملية استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسات الاقتصادية من المتطلبات الحديثة لمجاراة التطورات الكبيرة في بنية العمل، ولذلك من الواجب على إدارات هذه المؤسسات أن تعطي أهميةً خاصةً لتبني هذا المفهوم، كما يجب عليها أن تولد الاستعدادات لدى عامليها لتطبيقه، وأن توفر المستلزمات الأساسية والمتطلبات الخاصة لنجاحها. ، وتعتبر إدارة المعرفة المورد الأهم للاقتصاد و المتمثل في المعرفة باعتبارها نوعا جديد من عناصر الإنتاج .

فإن هذه الدراسة تسعى للتعرف على استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وكيفية مساهمتها في أداء المؤسسات الإقتصادية الجزائرية.

## المبحث الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

### المطلب الأول :مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

شهد المجتمع البشري ثورة الإتصال الأولى عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، حيث أصبح ممكنا لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها، ثم جاءت ثورة الإتصال الثانية عندما توصل السوماريون إلى اختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم، وهي الكتابة المسمارية على الطين نحو ( 3600 ) ثلاثة آلاف وست مئة سنة قبل الميلاد، وقد حفظت تلك الألواح الفكر السياسي الاجتماعي والفلسفي في مراحله الأولى، واقترنت ثورة الإتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف قرن الخامس عشر ( 15 )ميلادي , وخاصة بعد اختراع" غوتنبارغ "Cautenbergue" التاريخي، بينما بدأت معالم ثورة الإتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر، بظهور عدد كبير من وسائل الإتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون...الخ، أما ثورة الإتصال الخامسة فهي بنت النصف الثاني من القرن العشرين، والذي شهد ابتكارات فاقت كل الابتكارات السابقة، وذلك بموجب الاندماج التاريخي بين ظاهرتي تفجير المعلومات والمعرفة وثورة الإتصال[1]، والذي نتج عنها التكنولوجيات الإتصالية الحديثة والتي تتمثل أساسا في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين [2] .

[1]– محمد العقاب، **مجتمع الإعلام والمعلومات: ماهيته وخصائصه** ، دار هومة للنشر والتوزيع . الجزائر. 2003. ص.ص66-67.

[2]– عبد المالك بن السبتي، **محاضرات في تكنولوجيا المعلومات** ، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزا ئر. 2003.2002. ص 8.

وبالفعل فقد أفرزت تكنولوجيا الإتصال الحديثة ثورة حقيقية في نقل المعلومات, وتخزينها، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا، وانتشر بين المثقفين الكتاب الإلكتروني محل التقليدي أما في مجالي التجارة والاقتصاد. فقد برزت مصطلحات متخصصة نذكر منها التجارة الإلكترونية والاقتصاد اللامادي[1]

**المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة:**

على الرغم من أن التكنولوجيات الإتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الإتصالية الراهنة ومن أبرزها:

1- **التفاعلية** : وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الفرد(أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص(ب)ويقوم بأفعاله الإتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالإتصال لفظ" المشاركين "بدلا من المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة[2].

ونتج عن هذا التفاعل انحسار" تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية."

2- **اللاتزامنية** :وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة[3].

3- **التوجه نحو التصغير** (قابلية التحرك أو الحركية): تتجه رسائل الإتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك

[1]- سهام بلقرعي، **التعليم الإلكتروني، رؤية مستقبلية جديدة** ، الجزائر نموذجا 33: www.Ulum2008.hl.2015/03/.11h14..

[2]- محمد علم الدين ، **تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومستقبل صناعة الصحافة**، دار الرحاب، القاهرة ، 2005 ص77.

[3]- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني**، دراسة ميدانية ، ذ.م.ن. المكتب الجامعي الحديث. 2005.

العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة :تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية[1].

4- **قابلية التحويل**: وهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيتال "Minitel" الفرنسي, "فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الإتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما ، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل[2]".

5-**قابلية التوصيل والتركيب** :لم تعد شركات صناعة أدوات الإتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الإتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الإتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك : وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه،

6-**اللاجماهيرية** (الرسائل الإعلامية الشخصية) : ومعناه أن رسائل الإتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزي في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته[3].

7-**الشيوع والانتشار**: ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الإتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي" ألفين توفلر" "A. Tophler" , أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يد عمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

---

[1]- محمد شطتح، **قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا** ، دار الهدى الجزائر . 2006 ، ص25.

[2]- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص262.- ص263.

[3]- محمد شجاح مرجع سابق، ص ص 25.26.

8-**الكونية**: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب , تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم[1].

وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في قوله" :الخدمات التي أتيحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات[2].

**المطلب الثالث: أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات:**

إن تطور تكنولوجيا الإتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات، فما هو الحاسوب؟ وظائفه واستخداماته؟ وما هي أهم الشبكات المستخدمة في المؤسسة؟ فوائدها واستخداماتها؟

**1- جهاز الحاسوب Computer**:

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي بالأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وّفر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدى بها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة أفراد، المؤسسات والحكومات.

**1-1 مفهومه ومكوناته** :يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه" :وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة[3] .

---

[1]- محمد علم الدين، مرجع سابق، ص.ص 179-180.

[2]- محمد شطاح، مرجع سابق، ص 27.

[3] محمد شوقي شادي، **الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات**، بيروت :دار النهضة، 1983. ص16.

– "ويعرف أيضا على أنه" :الآلة التي تجمع بين عدة مهام :تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك. [1]

وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة و بها معا، ويتكون الحاسوب الإلكتروني من " وحدة تشغيل"**Untie centrale** " ويحتوي على وحدة التخزين الداخلية " **Unite niterieur de stockage** " ثم الوحدة الحسابية " **L nuite de calcule** "،ثم وحدة لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها وحدة التغدية بالمعلومات وهي "يضاف الي ذلك "وحدة التخزين الخارجية " وهي إما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة ، وألأسطونات هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هده الحالة ب القرص المغناطيسي .[2]

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايا ت المتحدة الأمريكية ، مع أول حاسوب إلكتروني "**Eniac**" تميز هذا الأخير بكبر حجمه وتعقد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية، أما أول حاسوب تجاري فقد سمي "**nuivac**"عرض للبيع سنة **1951** ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى .[3]

## 1–2 خصائصه:

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء ، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات ، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

– مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

– قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقبة على المدخلات.

– عنصر التكلفة :حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

---

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 124 .

[2] هدى حامد قشقوش، **جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن**، القاهرة :دار النهضة العربية، د.ت.ن ص 20،ص21.

[3] روبرت سترن ونانسي سترن، **الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات**،ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي الرياض :دار المريخ للنشر،1990 . ص ص 164-166.

– العائد الاستثماري :تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائدالعائد الاستثماري :تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من **35 %**إلى **45%** من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة[1].

## 1–3 أنواعه:

توجد عدة تقسيمات للحاسبات الإلكترونية، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية Digital أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام وإذا طلب منه استرجاعها فإنه سيعطيها في الشكل المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته، وهذا النوع الأكثر استخداما حاليا.

- حاسبات تناظرية( قياسية)كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين .
- المختلط هو يجمع بين الرقمي والقياسي ويجمع بين خاصية التخزين والقياس.

والبعض يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة وحاسبات خاصة وهي التي تقوم بمهام محددة والبعض يقسمها حسب الحجم إلى صغيرة وامتوسط وكبيرة الحجم ،والبعض يقسمها حسب البرنامج إلى حاسبات دات برنامج داخلي وخارجي ،ومتتابع أو غير متتابع.[2]

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير، بعد أن كانت تتفرق وقت وجهد كبيرين كإعداد التقارير، المذكرات، ومختلف الإحصائيات وكذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة وأخيرا تسهيل عملية الإتصال بقواعد البيانات وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصولة بهذا الجهاز، فما هي هذه الشبكات؟ وأدوارها في المؤسسة؟.

## 2– الشبكات :

وأهم ما يفرق بينها :هو أن الإنترنيت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الإنترانت جديد ويسمى بـ" الشبكة الداخلية"[3].

[1]– يس سعيد عامر وعلي محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص467 ، ص468

[2]– محمد شوقي شادي، مرجع سابق، ص16 .

[3] – www.wikipedia.org , (04/03/2015).h21:22

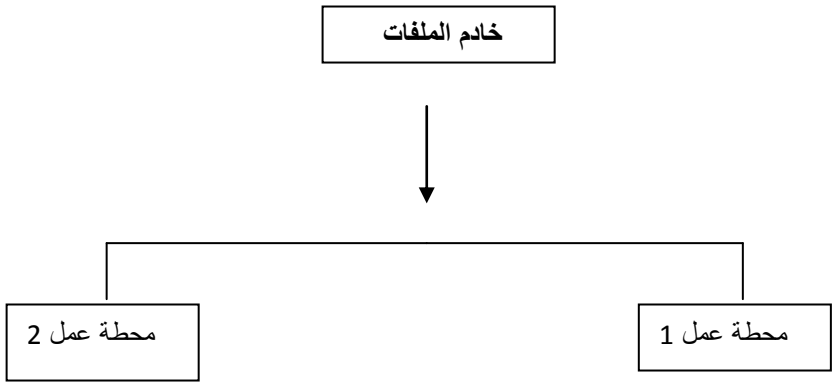
وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الإنترنيت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة [1].

وبالتالي فالإنترنيت عالمية الاستعمال بينما الإنترانت فهي لشركة أو إدارة أو مؤسسة، ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط .

**1- أنواعها** :

تنقسم شبكة الإنترانت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين: الشبكة المحلية والشبكة الواسعة

**1-1 الشبكة المحلية** :ويعرفها معهد مهندسي الإلكترونات والكهرباء بأنها" :نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلة بالإتصال كل مع الآخر في حيز معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل، الإتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات[2].




**الشكل رقم(01) يوضح نموذج الشبكة**[3]

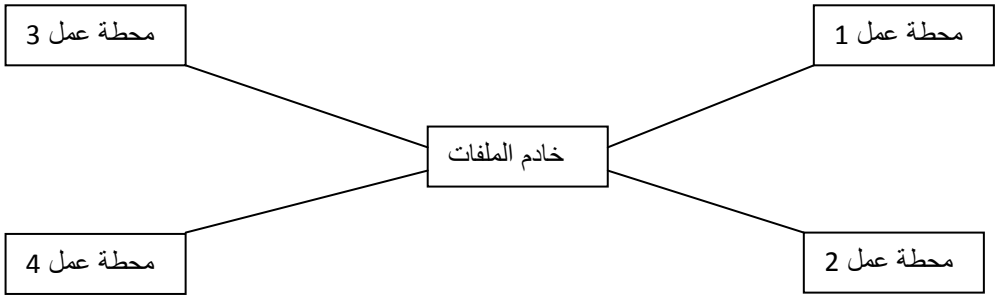
[1]- عبد المالك ردمان الدناني، **الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنيت**،بيروت،دار الراتب الجامعية، 2001 .ص69.

[2]- تامر موسى يونس، **شبكات الحاسوب**، بيروت :دار الراتب الجامعية،1994 .ص42.

[3] - مرجع سابق،ص22.

**2-1 النجمية** :يتوسط مخزن الملفات، وتتفق من خلاله الكوابل المتصلة بالمحطات شكلا نجميا.

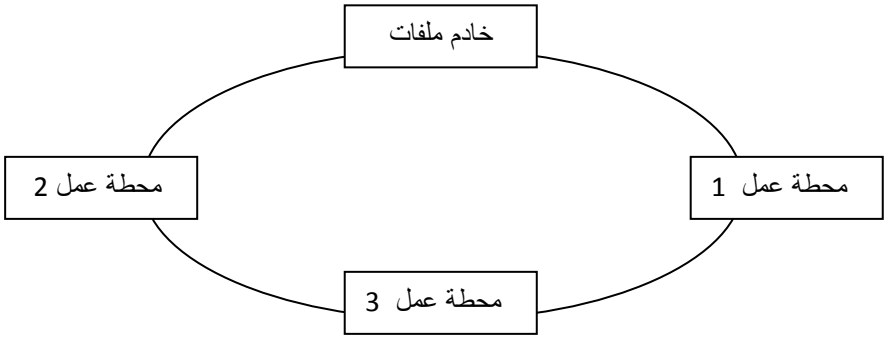
**نموذج الشبكة المحلية النجمة**




**الشكل رقم (02) يوضح نموذج الشبكة المحلية النجمة**

**الحلقية** :تتصل جميع المحطات والمخزن فيما بينها بكابل واحد، ولكن بشكل حلقي كما في الشكل U

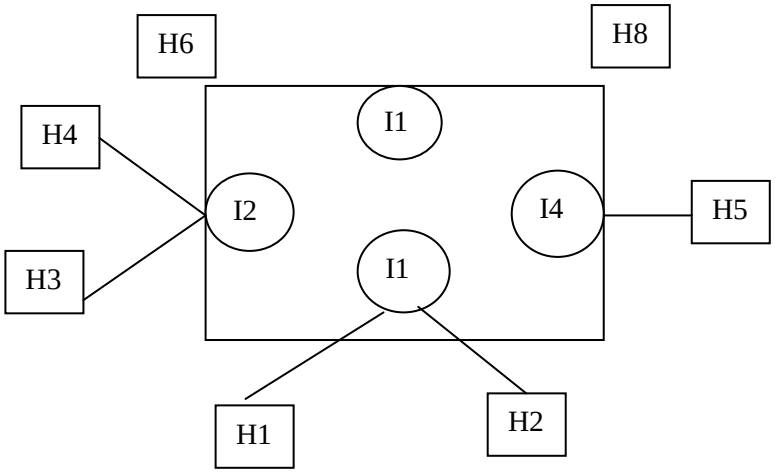
**نموذج الشبكة المحلية الحلقية** [1]




**الشكل رقم (03) :نموذج الشبكة المحلية الحلقية**

2- **الشبكة الواسعة** :إن الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية، مع وجود اختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات، أو ربما آلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني، وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الإتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسع .

[1] المرجع السابق،ص23.




I :محطة عمل

H:الموزعات

**شكل رقم (04) نموذج الشبكة الواسعة.**

3- **إستراتيجية بناء وتطوير شبكات الإنترانت في المؤسسات** :تستخدم شبكة الإنترانت من قبل معظم المؤسسات في العالم، حتى أن الأسواق الدولية في آسيا وإقليم الباسفيك وقبل ذلك أوربا تشهد في الوقت الراهن نموا سريعا في تصميم وتطبيق تقنيات شبكة الإنترانت. وتعتبر (USA) أكبر سوق لخدمات شبكات اتصالات الأعمال، حيث يلاحظ أن هناك نموا مطردا ومتصاعدا منذ سنة 1998 وحتى سنة 2001 ، والسبب في هذه الظاهرة العالمية ولا نقول الأمريكية فقط والمتمثلة في استخدام شبكة الإنترانت، أن المنظمات الرائدة والناجحة في العالم هي تلك التي تعمل بانفتاح دائم على الأفكار والتقنيات الجديدة لاكتساب مزايا تنافسية جديدة في الصناعة والسوق.

وعلى الرغم من ذلك فثمة حاجة ملحة لوضع استراتيجيات لبناء وتطوير شبكات الإنترانت، ذلك لأن العديد من المؤسسات قفزت إلى استخدام الشبكة من دون تقييم مبكر للتكلفة ودرجة تعقد الموضوع .

**3-1 خطوات بناء شبكة الإنترانت** : لابد من تنفيذ الخطوات التالية لبناء شبكة إنترانت .[1]

- تحليل ودراسة الجدوى الاقتصادية من شبكة الإنترانت، وذلك من خلال تحديد حاجة العاملين في المؤسسة إلى الخدمات الإلكترونية، تحديد الموارد والتطبيقات المشتركة بين العاملين وتحديد آلية الوصول إلى المعلومات وطرق استخدامها.

– اختيار أدوات العمل التي تتضمن برامج التصميم والتطوير المناسبة للغاية ضن حدود· الميزانية المتاحة، وكذا تحديد مصادر محتوى الواقع الداخلي واختيار القائمين عليه بدقة وعناية، وأخيرا تعيين فريق العمل من المصممين والمطورين.

[1] المرجع السابق،ص72.

– إصدار نسخة تجريبية لدراسة تقبل المستخدمين لأدوات العمل الجديدة، وتحديد المستوى الحقيقي لقبوله للحلول الجديدة وكذا دراسة السرعة المكتسبة في إنجاز العمل عن طريق الإنترانت قياسا إلى سرعة العمل بدونها، والتأكد من كفاية وصحة محتوى الموقع الداخلي على الإنترانت، والتأكد من آلية سير عمليات الصيانة الدورية والحفظ الاحتياطي لمحتوى الإنترانت .

- تنفيذ المشروع وتابعته ووضع خطة تفصيلية لأنشطة الصيانة، والاستعانة بمحترفين لتنفيذ ، المشروع على أكمل وجه. وبإتباع هذه الخطوات مع الالتزام بالعوامل السابقة لتطوير وبناء شبكة الإنترانت، تصبح هذه الشبكة ذات مفعول إيجابي على المؤسسة، وهذا ما يتيح لها تقديم العديد من الخدمات نظرا للمزايا التي تتمتع بها.

**4– التهديدات المحتملة لشبكة الإنترانت:**

- يتألف موقع" الويب "Web ونظام الإنترانت من وجهة نظر التهديدات المحتملة التي يمكن أن تواجهها إلى ثلاث مكونات، كل واحد منها يمكن أن يتعرض لتهديد وهي: الأجهزة والبرامج وملفات البيانات.

- تهديدات الأجهزة :أول مكونات شبكة الإنترانت التي تتعرض للسرقة أو العبث أو الاستخدام الخاطئ أو التصرف غير السليم أو الحماية غير الجيدة.

- تهديدات البرامج :وتتضمن حذف برنامج عرضيا أو عن قصد، سرقة برنامج، تشويه برنامج إما نتيجة عطل في الأجهزة أو نتيجة فيروس، عيوب وعلل لبرامج أو تصميم مواقع يكون تأثيرها عاجلا أو آجلا.

- تهديدات المعلومات : مثل الحذف أو النسخ، التشويه الناتج عن مشاكل الأجهزة أو من علة برنامج، السرقة[1].

**3– شبكة الإكسترانت :**

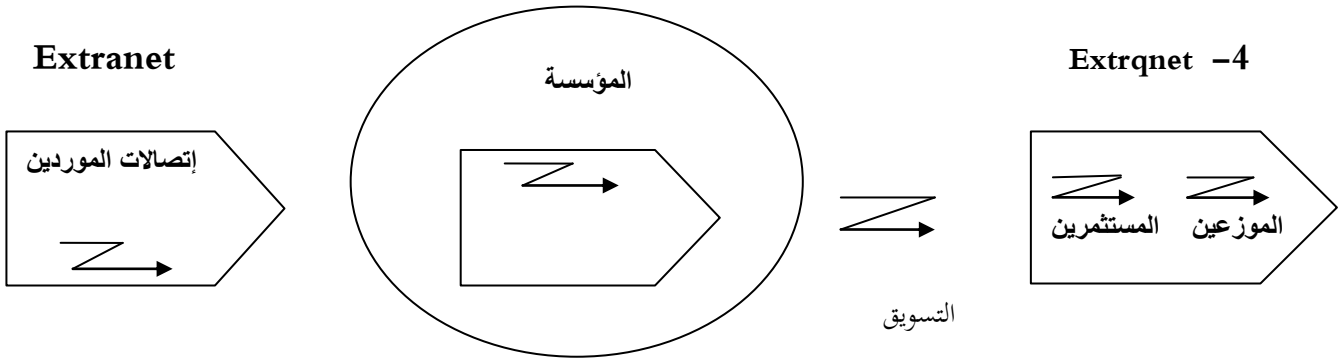
ظهرت شبكة الإكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الإنترانت وفي مقدمتها" الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة.

3–1 **ماهيتها** :على عكس شبكة الإنترانت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات، فإن شبكة الإكسترانت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة من المجهزين والعملاء والزبائن ومجموعات المؤتمرين وحملة

[1] المرجع السابق، ص ص112 ، 113.

الأسهم. وشبكة الإكسترانت هي" :شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال.[1]

والشكل الموالي يوضح تموضع شبكات الإنترانت والإكسترانت في المؤسسة




**الشكل(05) :شبكة الإنترانت والإكسترانت في المؤسسة** [2]

**3–2 أنواع شبكات الإكسترانت :**

نشأت شبكات الإكسترانت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شراكات وتحالفات وما يقتضيه من أمن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات، مع العناية الشديدة بالصلاحيات، اصطلح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها البعض ،(B2B. Business To Business)، ولهذا فإن تصنيفات شبكات الإكسترانت يعتمد على قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى ثلاثة أنواع هي:[3]

**3–1 شبكات إكسترانت التزويد** :تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، قاعدة نقطة الطلب، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.

---

[1] Anne Bedel : Comment mettre en place un extranet dans une administration 04/03/2015 www.admiroutes.asso.fr.h 22.17

[2] سعد غالب ياسين،**نظم إدارة المعرفة ورأسمال الفكري العربي**، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتجية ،أبوظبي،2007،ص45 .

[3] Anne Bedel, comment mettre en place un extranet dans une administration, www.admiroutes.asso.fr, 04/03/ 2015,h20 :03

**3-2 شبكات إكسترانت التوزيع** :تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات آليا، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

**3-3 شبكات إكسترانت التنافسية** :تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة كي تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة، مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار .

**4- أهمية وفوائد الإكسترانت للمؤسسة** :إن خدمات شبكة الإكسترانت هي نفسها )خدمات شبكات الإنترانت ماعدا أنها موجهة إلى جمهور أوسع، وتتمثل أهم فوائدها في:

- **تسهيل عمليات الشراء** :إذ يمكن أن تقوم مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء إلى مؤسسة· من الغرب عبر الإكسترانت التي تربط بينهما وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

- **متابعة الفواتير** :إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف والقبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

- **خدمات التوظيف** :تستخدم الإكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة) الجامعات· والمعاهد ومراكز التدريب(...، مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.

- **تواصل شبكات توزيع البضائع** :يمكن بناء شبكة إكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبنى التطبيقاتها بصفة هائلة ككتيبات العرض الإلكترونية والتي تزود العملاء ساعة بساعة بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل .[1]

[1] أبو فيصل، ما هي الإكسترانت .2015/03/04).h11.40، www.alyasseer.Net

**المطلب الرابع :تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على على الوسائل، الجمهور والمجتمع**

**تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الوسائل، الجمهور والمجتمع:**

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الإتصال على الإتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الإتصال على وسائل الإتصال وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب الآتية:

**1- التأثيرات على وسائل الإتصال :ويمكن حصرها في:**

- أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الإتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الإتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي : تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية...الخ، أما المستحدثات التكنولوجية فهي :الأشرطة المسموعة، الحاسبات الإلكترونية...الخ. وعلى مستوى الإتصال الجماهيري كانت الوسائل هي :الجريدة، الراديو، التلفزيون .أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الإلكتروني...الخ[1] .

- أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف.

- أن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الإتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض الآخر في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الإتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون على أشرطة فيديو كاست .

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الإتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها آثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة[2].

- أن وسائل الإتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الإتصال.

---

[1]- محمد علم الدين، مرجع سابق. ص.ص 174-176.

[2]-مرجع سابق، ص180.

**2- التأثيرات على الجمهور** :يلاحظ أن تطور وسائل الإتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن **تحديد تأثيرات ثورة الإتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:**

- تعدد قنوات الإتصال المتاحة أمام الفرد.

- أن هذه التكنولوجيات الإتصالية الراهنة تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الإتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الإتصالية، وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الإتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار.

ونتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة وموترة وليست مسلية، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي.

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الإتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور للاتصال[1].

1-**تأثيرها على المجتمع** :وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسؤولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية كما برزت تأثيراتها بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي[2].

2-**الخصوصية** :إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إفشاء أو نشر معلومات تخصهم، ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الإنترنيت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان، والأبحاث لدراسة الإجراءات التي تحد منها أو تقضي عليها، مادامت التكنولوجيا حتمية خاصة في العصر الذي نعيشه والحديث عن الإيجابيات والسلبيات يقودنا حتما إلى دراسة مزايا وعيوب التكنولوجيات الجديدة.

[1]- محمد علم الدين، مرجع سابق، ص ص 189-190.

[2]- عماد عبد الوهاب الصباغ، **الحاسوب في إدارة الأعمال**، دار الثقافة ، عمان، 1996، ص ص380-382.

نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني، إلا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على أعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الإنترنيت[1].

الجانب النفسي والاجتماعي :يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الإنترنيت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الإتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا الإتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، بناءا على ذلك قلت عدد الصداقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكتئاب[2].

وفي الأخير يمكن القول أن للتكنولوجيا الإتصالية تأثيرات جمة تتعدى التأثيرات الخاصة بالجمهور والوسائل والمجتمع إلى أخرى، والثابت هو أن لها تأثيرات سلبية وأخرى إيجابية، فأما الإيجابية فلا نقاش فيها أما السلبية فيجب توجيه الإمكانات

## المبحث الثاني: :مدخل إلى إدارة المعرفة

- **مفهوم البيانات والمعلومات والمعرفة:**

أفضل من عبروا عن" إدارة المعرفة "هم الذين عرفوا المعرفة أولا، والغريب أن تعريف المعرفة يستلزم علم ما قبل المعرفة، وحتى نصل إلى المعرفة لابد أن نمر قبلها بمرحلتين هما:

-**أولا:البيانات**: البيانات ليست بالمفهوم الجديد والطارئ في الفكر الإنساني فقد تطرق إليها العديد من الكتاب، و من تعاريفها نجد بأنها مجموعة من الحقائق أو الوسائل أو الإشارات أو الآراء أو الاتجاهات [3]

**ثانيا المعلومات**: تشكل المعلومات محورا هاما في تعريف" إدارة المعرفة"، ويقصد بها أنها بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ القرارات، كما أنها تعرف هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.

---

[1]– شريف درويش اللبان، **تكنولوجيا الإتصال، المخاطر والتأثيرات الإجتماعية**. الدار المصرية البنانية، 2000. ص 187.

[2]– سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، **الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة**،، مركز وايد سبرقيس، القاهرة . 1998. ص37 .

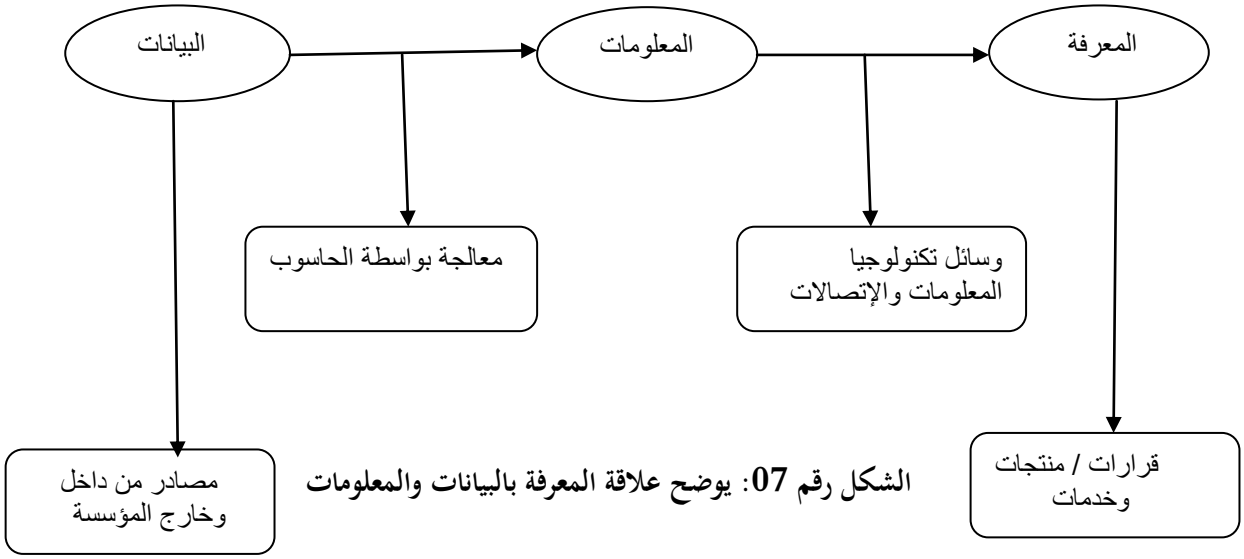
3 –عبد الفتاح المغربي، **نظم إدارة المعلومات الإدارية**، المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، جامعة المنصورة، 2 200 ، ص29 .

وعلى أساس هذه التعريفات يمكننا القول أن البيانات هي المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات والتي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل لا معنى لها إلا إذا تم معالجتها وارتبطت مع بعضها البعض بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة أو معلومات، ويكون ذلك عادة عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة عادة في الحواسيب.

**ثالثا: المعرفة:** وهو إدراك الشيء على ما هو عليه، ولقد وردت تعريفات متعددة للمعرفة، ومنها نجد أنها: "مزيج من الخيارات والمهارات والقدرات والمعلومات المتراكمة لدى العاملين ولدى المؤسسة[1]. وتعرف أيضا أنها: "ذلك الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشروعات الابتكارية، وغيرها في أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان [2].

فالمعرفة هي مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تغدي الأفعال والقرارات.

والشكل التالي يبين العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.




**الشكل رقم 07: يوضح علاقة المعرفة بالبيانات والمعلومات**

ومن خلال هذا الشكل الذي يبين لنا العلاقة التكاملية بين البيانات و المعلومات والمعرفة، حيث أن البيانات ومصادرها تكون من داخل المؤسسة و خارجها فتعالج بواسطة الحاسوب فتصبح معلومة تنقل بواسطة وسائل وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات

[1] – القنديلجي، عامر إبراهيم، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005 ،ص36 .

[2] – عبد الستار العلي وآخرون، **مدخل إلى إدارة المعرفة**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006 ، ص. 26 .

فتتراكم هذه المعلومات لدى المؤسسات فتصبح معروفة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات وكذلك المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة .[1]

**المطلب الأول :نشأة ومفهوم إدارة المعرفة**

**1- نشأة إدارة المعرفة:**

عرف مفهوم إدارة المعرفة على يد karl wiig في عام 1986م وتطور بشكل سريع في أواسط وأواخر التسعينيات من القرن المنصرم، ولازال هذا المفهوم في طور التطور، وتعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في نفس الوقت، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ ألف السنين، ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلة أماكن العمل هي جديدة نسبيا، ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية أي منذ مطلع التسعينيات القرن المنصرم في عام 1980م ،وقد أشار أدوارد فرانيبوم Edward fregnebaum إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة" ومنذ ذلك الوقت ولد حق معرفي جديد أطلق عليه "هندسة المعرفة" ومع ولادته استحدث سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة، في عام 1997م ظهر حقل جديد أخر نتيجة لإدارة أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو "إدارة المعرفة" "knowledge Managenemt" وقد تبع هذا التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع من بينها، كمثال تغيير عنوان مجلة تغيير وإعادة هندسة إدارة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة.[2]

في منتصف التسعينيات ازدهرت مبادرات إدارة المعرفة بفضل الانترنت ،حيث بدأت شبكة إدارة المعرفة في أوروبا والتي نشأت في عام 1989م وشرعت في نشر نتائج عن استفتاء حول إدارة المعرفة بين الشركات الأوروبية على شبكة الانترنت في عام 1994م ،وما هو ملاحظ أن الإهتمام بها أخذ يتزايد وخاصة بعد أن تبنت الكثير من المؤسسات مفهوم إدارة المعرفة وعلى غرار ذلك فقد شهد عام 1999م تخصيص البنك الدولي 4% من الميزانية لتطوير أنظمة إدارة المعرفة.

[1]- بوركوة عبد المالك، **إدارة المعرفة كمدخل لي تدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية**،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،جامعة قسنطينة،2012،2011.

[2]- حمادي عبله،**دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة**،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير،جامعة أكلي محند أولحاج،البويرة 2013/2012.

**2- 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 إلى تحويل أعمالها إلى أعمال و نشاطات قائمة على المعرفة، فتعمل على توجيه استثماراتها تجاه توليد المعرفة و الاهتمام بالنشاطات والأفراد والوسائل الأخرى التي تعمل على خلق المعرفة لتتحول إلى شركات تمتلك رأس مال فكري وتبتعد عن الأعمال التقليدية التي يقوم بها الأفراد العاديين قدر الإمكان، واتجهت صوب أفراد المعرفة الذين يعتبرون الأصل الأكثر أهمية ومساهمة في تحقيق المزايا الفكرية التي تسعى إليها العديد من الشركات.

3- **تعريف إدارة المعرفة :**

**1-3** إدارة المعرفة هي العملية المنهجية المنظمة للاستقدام الخلاق للمعرفة وإنشائها وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة.[1]

**2-3** إدارة المعرفة هي مدخل نظامي متكامل لإدارة المشاركة في كل أصول معلومات المشروع بما في ذلك قواعد البيانات، الوثائق، السياسات والإجراءات بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحمله الأفراد العاملين[2].

**3-3** إدارة المعرفة هي "التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المؤسسة وخارجها، وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المؤسسة وتحق تحسين في الأداء والارتفاع إلى مستويات أعلى من الإنجاز سواء بالنسبة للانجازات المؤسسة ذاتها في فترات سابقة أو قياسا إلى انجازات المنافسين.[3]

## المطلب الثاني :أهمية وأهداف إدارة المعرفة.

**1-** إن أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها مؤشرا على وجود طريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية وتزيد من عوائد الشركة ورضا العاملين وولائهم وتحسن من الموقف التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها وتظهر نتائجها على المدى الطويل، وبناء على ذلك فإن الدور الذي تقوم به إدارة المعرفة من خلال عملياتها وممارساتها تحقق نتائج رائعة في السياق التنظيمي، إذ يتم بموجبها إغناء العمل وتعزيز الإنتاجية، كما يجعل الزبون مبتهجا في تعامله مع المنظمة أو المؤسسة.

---

[1] – صلاح الدين الكبيسي، خام خضير، **إدارة المعرفة**، المنظمة العربية للإدارة، القاهرة، 2004 ، ص48 .

[2] hackett, brian, beyond knowledge . how ways to work and learn, the conference, 2003, p 24.

[3] – ياسر الصاوي، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007 ، ص22 .

**وتكمن أهميتها في مايلي:** [1]

تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من إجراءات المطولة والغير ضرورية، كما تعمل على تحسين الخدمات مع العملاء عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.

- زيادة العائد المادي عن طريق تسويق المنتوج والخدمات بفعالية أكثر، بتطبيق المعرفة المتاحة واستخدمها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة.

- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بكل حرية، فإدارة المعرفة تحفز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية، كما تخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات الغير معروفة.

- تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في الإتجاه لتحقق أهدافها.

- تعزيز قدرة المنظمة للإحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة.

- تحديد المعرفة المطلوبة وتطويرها المتوافرة منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقيمها.

- أداة لاستثمار رأس المال الفكري للمنظمة، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص المحتاجين إليها.

### 2- أهداف إدارة المعرفة :

لقد تعددت أهداف إدارة المعرفة وتنوعت ويمكننا في هذا المقام أن نوجز بعضا منها فيما يلي:[2]

- تساعد في تحقيق الكفاءة الإنتاجية حيث أنها تمكن أعضاء المؤسسة من التعامل مع العديد من القضايا خاصة الجديدة منها إذ تزودهم بالقدرة اللازمة على اتخاذ القرارات بكفاءة و فاعلية عالية و تشكل لدى الموظفين رؤية مستقبلية.

- تحسين خدمة العملاء عن طريق الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.

- تحسين صورة المؤسسة و تطوير علاقاتها.

- تسهل في عملية تقاسم المعرفة.

- تساهم في تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطلوبة أو غير الضرورية.

- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات و الخدمات بفاعلية أكبر.

---

[1]- holsapple.c.and.m.singh.**the knowledge value chain model**: **activities for competitiveness**, Schema Prass. Arligton Tixas.2001.P77.

[2] نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة :المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005 ، ص94.

- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.

- إدارة المعرفة تجعل القيادة العليا وصانعي القرار قادرين على استغلال موارد المؤسسة المتاحة بالكيفية و بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب مستخدما الحكمة و الذكاء في التطبيق من دون عناء وجهد كبيرين.

- تحسين وضع المؤسسة في مجابهة المصاعب و المحافظة على بقائها.

**المطلب الثالث : مناهج إدارة المعرفة**

يمكن تصنيف مناهج إدارة المعرفة نحو الآتي:[1]

1- **المنهج الوثائقي**: هذا المنهج يجد في إدارة المعرفة استخلاص للمعرفة من الأفراد وتحليلها وتشكيلها وتطويرها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة أو إلكترونية ليسهل فهمها، ويتمثل ذلك بتكوين قاعدة معرفية في المنظمة تدار من خلالها وبواسطتها المعرفة ذاتها.

2-**المنهج التقني**: وعلى وفق هذا المنهج يظهر الانحياز نحو تقنية المعلومات مع إغفال للجوانب الفكرية لإدارة المعرفة، ويتأكد هذا التشخيص بوجب تعريفها كونها تجسيد للعمليات التنظيمية التي تبحث عن تدابير قبليات تقنية المعلومات لمعالجة البيانات كذلك قابلية الإبتكار والإبداع الفردي وبالتالي باتت الانترنت والبريد الإلكتروني وتقنيات التحاور والتخاطب الإلكتروني تعبير عن القنوات ووسائل المشاركة بالمعرفة وتأكيد لمضمونها التقني.

3-**المنهج الاجتماعي**: وعلى وفق هذا المنهج تبدو إدارة المعرفة طريقة للتفاعل بين العاملين عموما، توفرها وسائل محددة تؤمن مشاركة جماعية في الخبرة والثقة والقيم.

4-**منهج القيم المضافة**: ويذهب هذا المنهج إلى اعتبار إدارة المعرفة منهجا لاستخلاص القيمة المضافة عند تطبيق واستخدام المعرفة، وعليه فقد بات لإدارة المعرفة مكوناتها المتمثلة بالأفراد والتقنية والعملية ومن ثم الإستراتجية.

5-**المهج المالي** :وعليه فإن إدارة المعرفة تتضمن تكوين رأس المال الفكري بصفته موجودا، إلا أن إمكانية استخدامه وتداوله والمحافظة عليه وتطويره بمنحه هيكله وجعله محسوسا.

6-**المنهج المعرفي**: يختص هذا المنهج بالمنظمة المعرفية ،حيث تمتد تطبيقات إدارة المعرفة إلى كافة أقسامها، وحيث أن المنظمة منتج للمعرفة فهي مصدر للقيمة المضافة الذي يوفره صناع المعرفة فيها كونهم ذو مؤهلات عالية، إلا ان تحقيق ذلك يقوم على إقامة أربعة أركان رئيسية،وهي المعتقدات المعرفية والالتزام والشكل التنظيمي ومعرفة.

[1]- محمد عودات أحمد الزيادات، **اتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة**،دار صفاء للنشر والتوزيع،الأردن،2008.ص22-23.

7-**منهج العملية**: يوضح فكرة هذا المنهج تعريفها ،بأنها عملية تجميع وابتكار المعرفة وإدارة قاعدتها وتسهيل المشاركة فيها من أجل تطبيقها بفعالية في المنظمة، لذا فإن إدارة المعرفة تعد منهجا لإرتقاء بالأداء التنظيمي بالاعتماد على الخبرة والمعرفة ومضمون ذلك استثمارها وتحقيق عوائد ملموسة بموجبها.

عليه فإن إدارة المعرفة تعد عملية تضامنية تكاملية تستهدف تنسيق فعاليات المنظمة بقصد تحقيق أهدافها، وهنا يظهر البعد التطبيقي لإدارة المعرفة الذي يشير إلى توفير أساليب وممارسات والوسائل المناسبة لتوليد المعرفة وتداولها، ويظهر هذا من خلال البعد المتجسد في المركز التنافسي للمنظمة.

## المطلب الرابع: مجالات ونماذج إدارة المعرفة

### 1- مجالات تطبيق إدارة المعرفة:

إن تطبيق إدارة المعرفة من طرف المؤسسة تفتح لها مجالات تمكنها من الولوج فيها ولكن هذه المجالات اختلف فيها الباحثون فهي متداخلة فيم بينها وهذا ما سنتطرق له في المطلب الأول، أما المطلب الثاني فتناولنا فيه وظائف إدارة المعرفة.

يذكر ليونتدس **leontiondes** أنه أيا كان المدخل الذي تستخدمه المؤسسة من أجل توظيف إدارة المعرفة، فإنه من المهم إدراك أن القيام بذلك لا يمس فقط جزءا محددا من أجزاء المؤسسة وإنما يمس أجزاء المؤسسة كلها لأن توظيف إدارة المعرفة يضيف قيمة إلى المؤسسة .

وبالتالي فإن إدارة المعرفة تتطلب وجود تنسيق فاعل بين مختلف الموجودات والنشاطات داخل المؤسسة ويذكر Wiig أن هناك أربع مجالات رئيسية يجب إدراكها معا بصورة جديدة، وهذه المجالات متداخلة ويؤثر كل منها في الآخر وهي كما يلي: [1]

1- **مجال موجودات المعرفة**: تشتمل على الخبرة، التجربة، البراعة، الكفاءة، المهارات، القدرة.

3- **مجال نشاطات المعرفة**: يشتمل على عمليات التوليد، البناء، النقل، المراقبة، الاستخدام، التقييم.

4- **مجال القدرات والميول**: ويشتمل على قدرات الأفراد وميولهم و قدرات المؤسسة لبناء المعرفة واستخدامه من أجل تحقيق الحد الأعلى من مصالح المنظمة.

4 – **مجال المؤسسة**: يشتمل على أهداف المؤسسة وتوجهها وإستراتيجيتها وممارساتها وثقافتها.

5 – **مجال الأعمال**: الذي يركز على لماذا، وأين، وإلى أي حد يجب على المؤسسة الاستمرار في المعرفة.

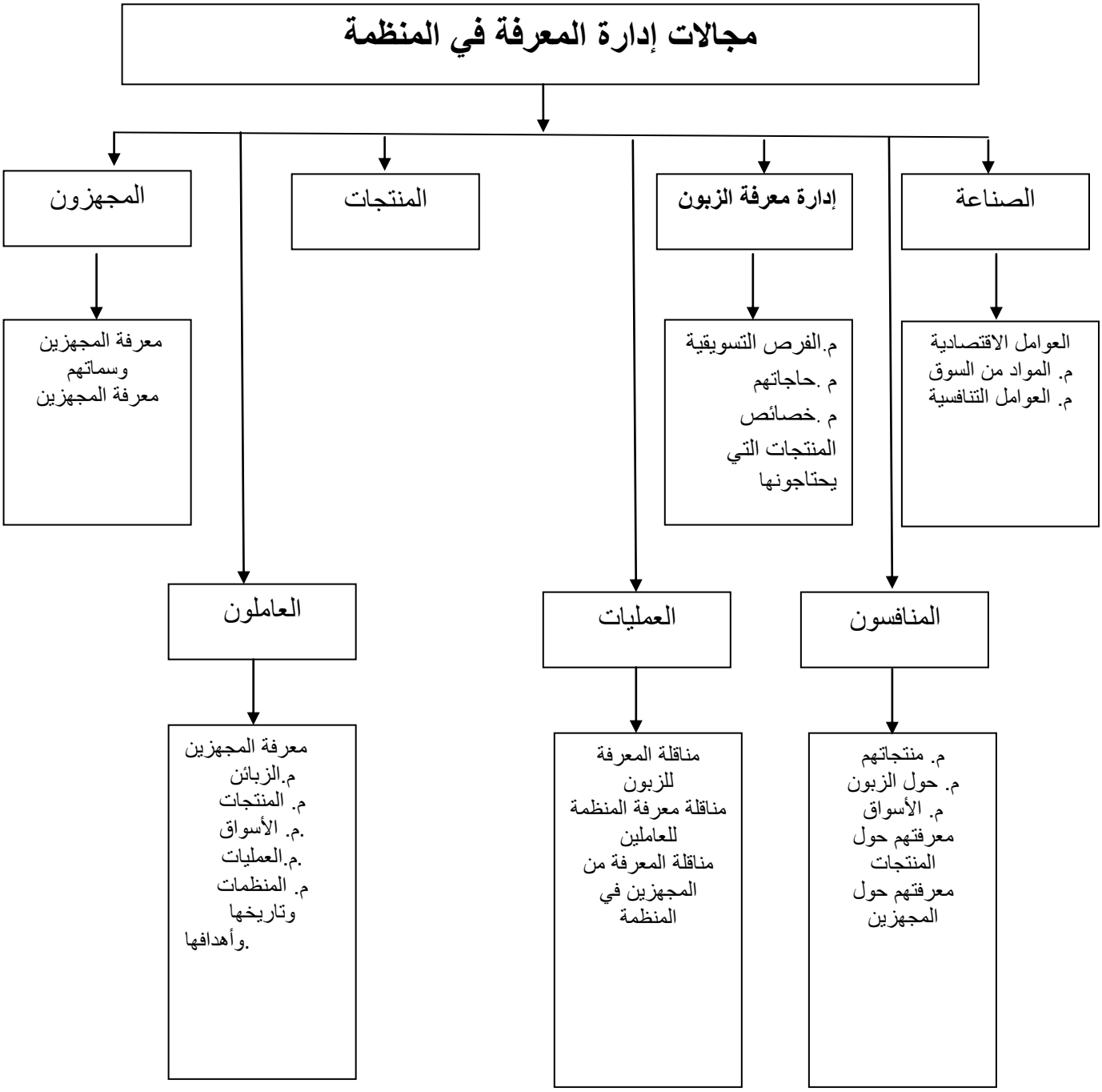
[1]– علي السلمي، **إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعلومات**، دار غريب للطباعة والتوزيع ، 2005 ، ص33 .

6 – **مجال الإدارة**: الذي يركز على تحديد وتنظيم وتوجيه ومراقبة الأنشطة ذات العلاقة بالمعرفة.

7 – **مجال العمليات الفعلية**: الذي يهتم بتطبيق الخبرات لأداء عمل مبني على أساس المعرفة.

ويقول الثبيتي في إشارة منه إلى مجالات المعرفة أن المعرفة تفيد قطاع الأعمال في تخطيط وتصميم الخدمات كما تساعده في توجيه أعمالها ونشرها، وتحقيق ذلك من خلال ما تقوم به إدارة المعرفة من تهيئة الظروف لتطوير المعرفة واكتسابها ونقله ومتابعة إدارة عملياته، إلى جانب وضع السياسات الملائمة لإدارة المعرفة وهذا يتطلب عدد من العمليات مثل تدريب العنصر البشري وتطوير أنظمة مراقبة المعرفة.

**مجالات إدارة المعرفة**




**الشكل رقم07 :يوضح مجالات إدارة المعرفة في المنظمة**

إن ما يمكن ملاحظته من هذا الشكل أن مجالات إدارة المعرفة تشمل كل من الصناعة ، إدارة معرفة الزبون الجاهزون و المنافسون و العمليات و العاملون، وهذه عناصر أساسية يجب معرفة كل مجال من المجالات التي يعتمد عليها ومثال ذلك

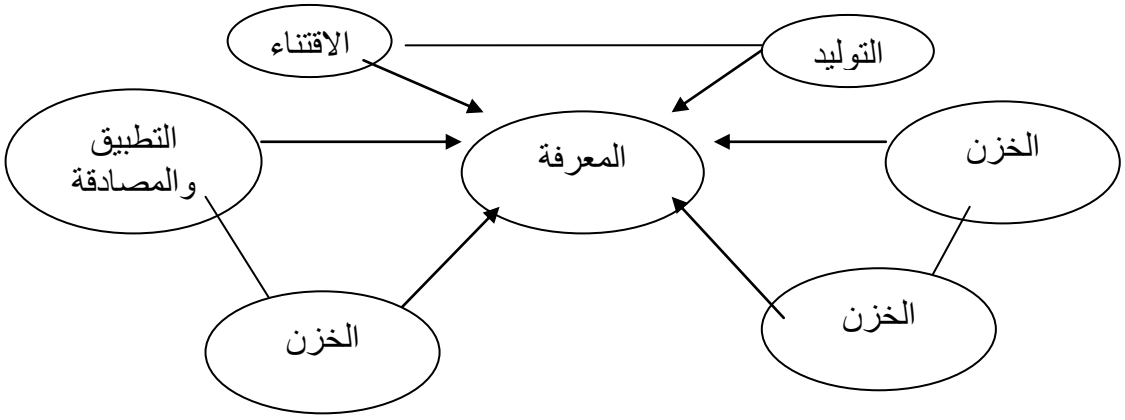
وجوب معرفة منتجات المنافسين وكذلك زبائنهم ومعرفة الأسواق التي ينشطون فيها، أما العمليات فهي مناقلة المعرفة للزبون، ومناقلة المعرفة للعاملين داخل المؤسسة.

**المطلب الرابع :نماذج إدارة المعرفة**

قدم العديد من الباحثين نماذج مختلفة لإدارة المعرفة، حيث أن هذه النماذج اتخذت أشكالا عديدة وعروض مبسطة للمعرفة وكان هدف كل باحث توجيه المنظمات لبناء استراتيجيات معرفية تساعد هذه المنظمات لتحقيق أهدافها بحل مشكلاتها وحتى تتماشى مع متغيرات العصر، بالإضافة إلى الاستفادة من أكبر قدر من الموظفين حتى تصل هذه المؤسسات إلى مرحلة الإبداع والمنافسة، ومن بين هذه النماذج

**أولا**: نموذج ماركوردت:

اقترح ماركوردت مدخل لإدارة المعرفة في المؤسسات ويتألف من ستة مراحل تغطي عملية نقل المعرفة إلى المستخدم من خلال الخطوات التالية: اكتساب، التوليد والخزن، استخراج المعلومات وتحليلها، النقل والنشر، التطبيق والمصادقة[1]، ومن خلال هذه العناصر المرحلية يمكن بناء شبكة تشابكيه تمثل نموذج ماركوردت وفق التصور الشكلي التالي:




**الشكل رقم 08 يوضح نموذج ماركوردت**

ومن الشكل يتضح أن المؤسسات تتعلم بفاعلية وكفاية حال نمو هذه العمليات الست وتفاعلها وبالتالي فإن هذه العمليات غير مستقلة عن بعضها البعض، فالمعلومات يجب أن توزع من خلال قنوات متعددة لها فترات زمنية مختلفة، إذ يجب أن تخضع إدارة

[1]–marquardt ..**building the learning organization** u.s.a, davis –black publshing company, 2001, p 26.

المعرفة وبشكل مستمر لعمليات مراجعة وتنقيح وتقع إدارة المعرفة في قلب بناء المؤسسة المتعلمة التي تقود المعرفة خلا ل كل مرحلة من هذه المراحل الست.

**ثانيا: نموذج wiig**

لقد قدم ويج نموذج لإدارة المعرفة، وقسمه إلي نموذجين وهم[1]

1- **نموذج دورة تطور المعرفة المؤسساتية.**

يتكون نموذج "دورة تطور المعرفة المؤسساتية" من خمس مراحل أساسية هي:

– **مرحلة تطوير وإعداد المعرفة**: يجرى تطوير المعرفة وإعدادها من خلال عمليات التعليم، الإبداع، وابتكار، ومن خلال جهود البحث التي تهدف إلى جلب واستيراد المعرفة من خارج المؤسسة.

– **مرحلة اكتساب المعرفة**: في هذه المرحلة تتم السيطرة على المعرفة واكتسابها وتخزينها والاحتفاظ بها من أجل الاستخدام في عمليات المعالجة المختلفة من أجل تحقيق عمليات الرفع من خلال المعرفة.

– **مرحلة غربلة وتهذيب المعرفة**: في هذه المرحلة يجري تنظيم المعرفة وتحويلها إلى أشكال مفيدة للمنظمة وهنا قد تحول المعرفة إلى مواد مكتوبة أو إلى قواعد معرفة وهذا يجعل المعرفة قادرة على تحقيق المنافع للمؤسسة.

– **مرحلة توزيع ونشر المعرفة**: خلا ل هذه المرحلة يجري توزيع ونشر المعرفة حتى تصل إلى كل مركز وكل نقطة من نقاط العمل، وتجري عملية التوزيع والنشر عن طريق التعليم والبرامج التدريسية والنظم المستندة بالمعرفة وشبكات الأعمال الخبيرة، ويتم توزيع ونشر المعرفة لتشمل الأفراد والإجراءات والتقنيات والمنتجات (سلع وخدمات).

– **مرحلة المعرفة الوافية**: هذه المرحلة تتعلق بالمعرفة و بصناعة القرارات وهي معرفة تكون في أغلب الأحيان معرفة صريحة، وتتعلق بدعم القرارات والأعمال اليومية وتستخدم بصورة واضحة، وتقع عمليات التدريب ضمن هذه المرحلة.

– **مرحلة المعرفة العاملة الروتينية**: في هذه المرحلة تصبح المعرفة واضحة بصورة كافية إلى درجة تجعل من الممكن أتمتة هذه المعرفة، وتستخدم في هذه المرحلة من أجل أداء المهام بصورة مؤتمنة وبصورة روتينية دون الحاجة إلى إعطاء مبررات وشرح الأسباب.

[1]– علي السلمي، **إدارة المعرفة**، دار غريب، القاهرة،2004 ،ص4 .

– **مرحلة الرفع المعرفي**: في هذه المرحلة تكون المنظمة قد تبنت وطبقت المعرفة كمحصلة للمراحل الأربعة السابقة، وهنا تبدأ المنظمة تحقق ميزة الرفع المعرفي، وهذه الميزة تشبه ميزة الرفع المالي، وهي تحقق للمؤسسة عمليات تعلم أفضل، وتزيد عمليات الابتكار والإبداع، وتكون أساسا متينا للميزة التنافسية.

**2– نموذج دورة تطور المعرفة الشخصي**

يتكون هذا النموذج من المراحل الخمس الآتية:

– **مرحلة المعرفة الكامنة غير المدركة** : وهذه المعرفة الكامنة غير واضحة وغير مفهومة بصورة جيدة وهي عادة تعبر عن لمحة عابرة، وانطباع أولي عن مفهوم جديد.

– **مرحلة المعرفة المثالية**: يكون جزء من هذه المعرفة معروفا وواضحا ويجري العمل معه بصورة واضحة، أما أغلب هذه المعرفة والتي تتعلق بالرؤى والنماذج الفعلية فإنها ليست معروفة بصورة

كافية وتكون ضمنية ويكون بلوغها والوصول إليها في صورة غير واضحة، ويمكن القول أن المقارنة المرجعية تقع ضمن هذه المرحلة.

– **مرحلة المعرفة النظامية**: تتعلق هذه المعرفة بالنظم الأساسية واستراتيجيات حل المشكلات وتتعلق بالمبادئ العامة، وبتعبير آخر فإن هذه المرحلة تتعلق بالمعرفة الصريحة الواضحة المعروفة جيدا، وهذه المعرفة يطلق عليها أحيانا المعرفة العميقة ويجري استخدامها من أجل بناء النظم المستندة بالمعرفة.

**خلاصة الفصل:**

لقد أدى التطور التكنولوجي للاتصالات والمعلوماتية إلى ظهور وسائل وتطبيقات اتصالية جديدة أطلق عليها البعض التكنولوجيا الجديدة للاتصال وهي تعني أساسا تلك الموصولة بالكومبيوتر، ولها آثار عدة تشمل، مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا.

و في ظل هذا التحول الكبير في المفاهيم الاقتصادية الكلاسيكية كان لابد من ظهور حيز إداري يتماشى مع المعطيات الجديدة ويضمن الاستغلال الأمثل لهذه الموارد المعنوية وتعتبر إدارة المعرفة أسلوب إداري يسعى إلى تغطية نقائص المراحل السابقة و مواكبة العصر الجديد وما يتضمنه من تغيرات سريعة ومستمرة.

وتعتبر إدارة المعرفة المورد الأهم للاقتصاد و المتمثل في المعرفة باعتبارها نوعا جديد من عناصر الإنتاج وهو رأس المال القائم على المعرفة و الخبرة، أي رأس المال الفكري الذي يتجدد و يتطور باستمرار، لكن سرعان ما تحول مفهوم إدارة المعرفة إلى حماسة عملية، أكثر ملائمة للتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال، وقد تعاظم دورها بعدما أصبحت القدرة التنافسية وإدامتها يعتمد أساسا على الموجودات الفكرية وتكنولوجيات الإتصال الحديثة من خلال الاعتماد على الأصول المعرفية والاستثمار فيها، بما يفرز من الإبداع المستمر، سواء على صعيد المنتج أو الخدمة.

## الفصل الثالث: تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية

تمهيد

- المبحث الأول :وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستعملة في إدارة المعرفة

المطلب الأول: نظام إدارة المعرفة

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإتصال المساندة لنظام إدارة المعرفة

المطلب الثالث :مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة

المطلب الرابع : علاقة تكنولوجيا الإتصال والرأس المال المعرفي بإدارة المعرفة

- المبحث الثاني : قياس فعالية تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: تكنولوجيا إدارة المعرفة وتطوير الكفاءة

المطلب الثاني : تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

المطلب الثالث : علاقة إدارة المعرفة والمؤسسة

المطلب الرابع : الجهود الجزائرية لإدماج تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاط المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

تعد إدارة المعرفة من أكثر الموضوعات اهتماما في وقتنا الحالي، من أطراف متعددة وبوجهات نظر مختلفة، على وجه الخصوص العاملين في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال، لذا ترتبط إدارة المعرفة بتكنولوجيا الإعلام والإتصال، فللحصول على المعرفة، استقطابها، معالجتها ونشرها لابد لها من تأمين البني والقواعد لتلك التكنولوجيا، وعلى هذا الأساس فان استخدام وتطبيقات تكنولوجيا الإعلام والإتصال يعتبر كأحدث أدوات إدارة المعرفة ويرى اختصاصيو التكنولوجيا إلى إدارة المعرفة على أنها عمليات تحليل ، تصميم وتنفيذ النظم وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل ففي المبحث الأول فندرس فيه وسائل تكنولوجيا الإعلام والإتصال المستعملة في نظام إدارة المعرفة أما المبحث الثاني يتناول دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المعرفة وما يترتب عنه من تطوير الكفاءات .

## المبحث الأول: وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديث المستعملة في المؤسسة الاقتصادية.

ترتبط المعرفة وإدارة المعرفة بتكنولوجيا الإعلام والإتصال وتطوراتها المختلفة، في عملية الحصول على المعرفة، استقطابها وترميزها، كذلك المشاركة بها وتوزيعها، إنشاءها وتكوينها، تخزين وتوليدها إذا لابد لها من تأمين البني والقواعد التحتية الأساسية لتكنولوجيا الإتصال لأنها تعمل على دعم نظام إدارة المعرفة باتجاهات عدة .

### المطلب الأول: نظام إدارة المعرفة:

إن نظام إدارة المعرفة يعتبر بعدا أساسيا من أبعاد المعرفة، ووجها مهما من الأوجه المرئي(الملموسة) لإدارة المعرفة وتطبيقاتها في نشاطات الأعمال المختلفة كما يدل اسمها لكل روافد المعرفة والتكنولوجيا ونظريات التعلم والإدراك والذكاء التي تصب في حقل إدارة المعرفة.

### 1-2 مفهوم نظام إدارة المعرفة:

يعرفها سعد غالب ياسين على أنها " أدوات وتقنيات ونظم لتكنولوجيا المعلومات والشبكات التي تتعامل والمعرفة التنظيمية تخزينا واسترجاعا، توزيعا ونقلا، بالإضافة إلى تحفيز المشاركة الفردية والجماعية، الرسمية والغير رسمية، لهذه المعرفة داخل المنظمة، ومع بيئتها الخارجية .[1]

وقد نعرفها على أنها نظام لدعم نشاطات المديرين والمهنيين من خلال التركيز على تكوين، جمع، تنظيم، توزيع وتطبيق المعرفة التنظيمية من خلال التركيز على المعرفة واستعمال تكنولوجيا الإتصال التي تساهم في تسهيلها وتتم بطريقة نظامية [2].

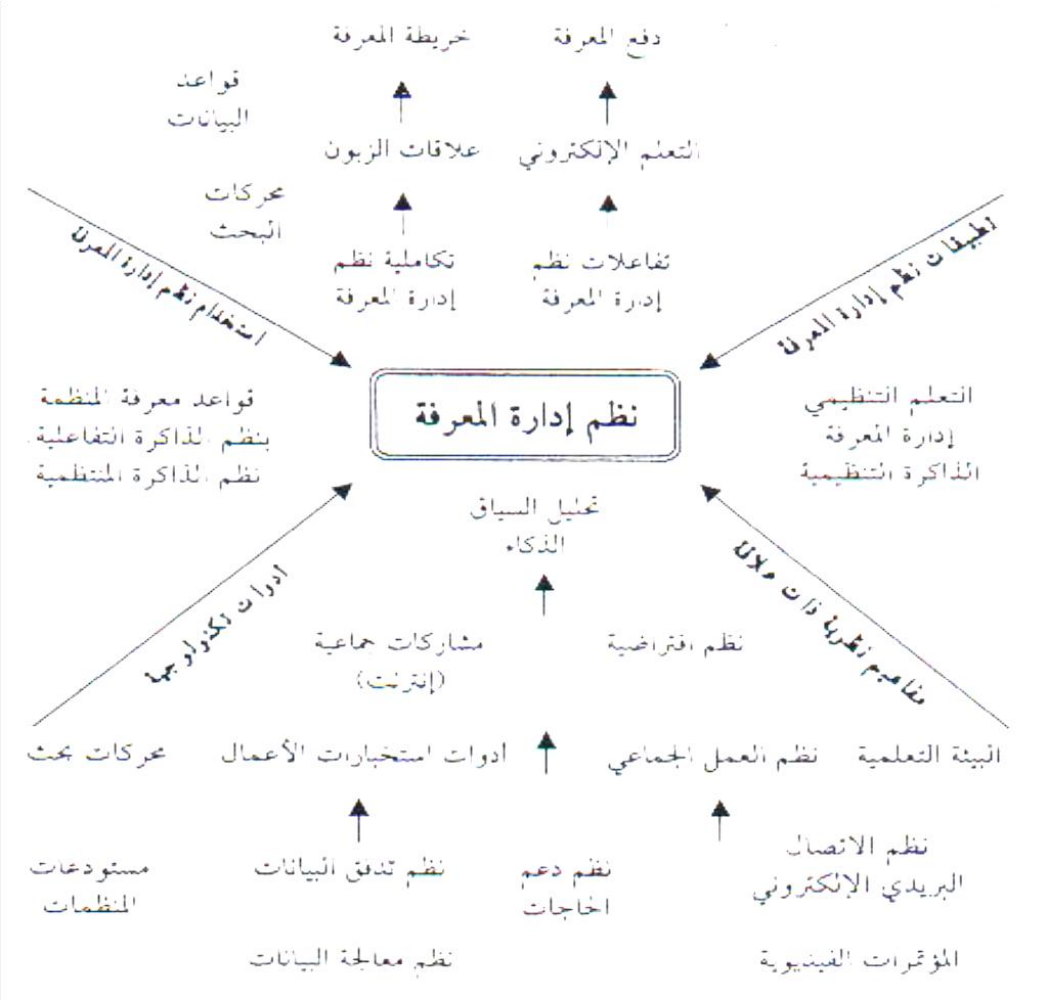
وتمثل نظم إدارة المعرفة أرقى أنماط نظم المعلومات المحوسبة وأكثر فئتها اندماجا لتقنيات الذكاء الاصطناعي، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، وقد توصف بأنها أنضج مرحلة من ازدهار تكنولوجيا الإتصال التي تحولت من التركيز على البيانات والمعلومات، إلى التركيز على الذكاء والمعرفة .[3]

---

[1] – سعد غالب ياسين، **نظم إدارة المعرفة ورأسمال الفكري العربي**، مركز إمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبوظبي 2007. ص32 .

[2] – عبد الستار علي، عامر إبراهيم القندليجي، غسان العمري، **مدخل إلى إدارة المعرفة**، دار المسيرة، عمان، 2005 ، ص53 .

[3] – سعد غلب ياسين، مرجع سابق، ص33 .




**الشكل 09: الجدور التكنولوجية لنظم إدارة المعرفة** [1]

يمثل هذا الشكل مكونات إدارة المعرفة وتتمثل فيما يلي:

– المفاهيم النظرية ذات العلاقة :مثل البيئة التعلمية، العمل الجماعي ونظم الإتصال والسياق التنظيمي،لأدوات التكنولوجية التي تتضمن عمليات المشاركة الجماعية كالانترنت، نظم المعلومات الإدارية، محركات البحث، نظم الإتصال كالبريد الالكتروني ومؤتمرات الفيديو.

– استخدام نظم إدارة المعرفة لقواعد معرفة المنظمة والذاكرة التفاعلية والمنظمية منخلال قواعد المعرفة وتكاملية إدارة المعرفة ومحركات البحث والخرائط المعرفية.

– تطبيقات نظم إدارة المعرفة والتعلم الإلكتروني ودفع المعرفة وعلاقات الزبائن .[2]

[1]– عبد الستار العلي، عامر إبراهيم القندليجي، غسان العمري، مرجع سابق، ص75 .

[2]– مرجع سابق، ص76 .

**المطلب الثاني: تكنولوجيا الإتصال المساندة لتوزيع وتوليد المعرفة:**

**1/ تكنولوجيا الإتصال المساندة لتوزيع المعرفة:**

**1-1 التسيير الالكتروني للمكاتب و الوثائقGED:**

يتم استعماله في جميع الأماكن التي تقوم بإنشاء انتقائية من خلال بضع ثواني، حيث أن البحث اليدوي للوثائق يستغرق عدة دقائق وساعات.إن التسيير الالكتروني للمكاتب و الوثائق يمتلك أدوات مساعدة ذات قدرات عالية جاءت لتكمل برامج المكاتب و أخرى لمعالجة الوثائق الالكترونية، مثل تكنولوجيا الشبكات و الإتصالات، كما قد يعتبر وسيلة العمل الجماعي يشارك العديد من الأفراد بشكل جماعي و يسهل عملية التعاون، تنسيقا لأفراد وإلغاء ضغوطات الوقت و المسافات، حيث تسمح لنا بتوزيع الوثائق دون عناء السفر .[1]

**1-2 نظم تصوير الوثائق الأصل:**

من أهم الطرق في معالجة المشاكل الناجمة عن انسيابية العمل الورقي هي تبني نظم تصوير الوثائق الأصل وهو عبارة عن النظم التي تحول الوثائق الورقية والصور إلى أشكال رقمية، حتى نتمكن من تخزينها والوصول إليها بواسطة نظام الحاسوب، وينبغي تأمين عدد من المعدات والأجهزة الملحقة بنظام الحاسوب حتى يتم التعامل مع،نظم تصوير الوثائق كما يجب أن يشتمل هذا النظام على معدات الاسترجاع، وبشك.أساسي محطات عمل قادرة على التعامل مع الصور الإلكترونية .[2]

**1-3 انترانت والنشر الإلكتروني للوثائق:**

إن الإنترانت تشكل منصة متاحة عالميا وبتكلفة قليلة لتأمين أساسيات نشر الوثائق، والكثير من المنظمات تستخدم هذه الوسيلة، فالعاملون يستطيعون أن ينشروا المعلومات عن طريق صفحة الويب وإرسال المعلومات .كما أن نظم إدارة الوثائق التقليدي يمكن أن يكون مكلفا، ويتطلب شبكات حواسيب الخادم الزبون، مملوكة من قبل المنظمة المعنيةوكذلك يتطلب برمجيات زبون خاصة، إضافة إلى قدرات تخزينية مناسبة[3].

---

[1]- Jean-Yves prax, **le guide du knowledge management concept et pratiques dumanagement de laconnaissances**, Dunod , paris, 2000,p138.

[2]- عبد الستار علي، عامر إبراهيم القندليجي، غسان العمري مرجع سابق، ص189

[3]- مرجع سابق،190 .

### 1-4 مخزن المعرفة:

هو عبارة عن تجميع للمعرفة الداخلية والخارجية في موقع واحد، بغرض إدارتها بشكل فعال واستثمارها من قبل المنظمة كما يساعد المنظمة في تعزيز وتوحيد المعرفة المتوفرة لديها، وجعلها أكثر فاعلية وقوة، وذلك باستعمال أدوات تؤمن الوصول إلى معلومات من .قواعد بيانات الشركة أو المنظمة المعنية

## 2/ تكنولوجياالإتصال المساندة لتوليد المعرفة:

### 2-1 نظم العمل المعرفي:

يعرف العمل المعرفي على أنه ذلك الجزء من العمل المعلوماتي الذي يولد معرفة جديدة ومعلومات جديدة، حيث يقوم العاملون في المجال المعرفي في المنظمة أو شركة ما، يعملون على توليد وإيجاد منتوجات جديدة، أو يوجدون طرق مناسبة لتحسين المنتجات الموجودة .وقد يتوزع العمل المعرفي على عدة اختص

اصات وكل اختصاص يمتلك مجموعة مختلفة من نظم العمل المعرفي لغرض دعم العاملين في ذلك الحقل التخصصي. [1]

هو أول من استخدم مفهوم الإنتاجية في الصناعة حيث أن كوسناي**Quesnay** يشير على أنه أول من طور "**j.kessels**" أو إدارة الأشياء، وقد جاء جوزيف كيسلس بمفهوم إنتاجية المعرفة، حيث أشار إلى إنتاجية المعرفة تستلزم:

- تحديد ومعالجة المعلومات ذات العلاقة بعمل الشركة تكوين المعرفة .
- تطوير القدرات الجديدة على أساس هذه المعلومات والمعرفة .
- تطبيق هذه القدرات في التحسين والابتكار للعمليات، المنتجات والخدمات .

وهناك صعوبة كبيرة في قياس إنتاجية العمل المعرفي سواء ذلك بالعلاقة مع الموارد المطلوبة لإنتاج وحدة معرفية واحدة .

أي مثل استشارة مالية أو تقرير تحليل (أو بالعلاقة مع المخرجات) حيث أن مخرجات العمل المعرفي تتوزع على العمليات والأفراد الذين يتصلون بالعمل المعرفي( أو بالعلاقة مع النتائج) العوائد الناتجة عن هذه المخرجات لصعوبة ربط هذه العوائد . بالعوامل المؤدية إليها[2].

---

[1]- نفس المرجع ،ص191، ص192.

[2]- نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات**، مرجع سابق، ص464 .

**3-تطلبات العمل المعرفي بصفة خاصة تعكس احتياجات ومتطلبات خاصة للعاملين**

**في المجال المعرفي تتمثل فيما يلي:**

- يجب أن تؤمن للعاملين في المجال المعرفي الوسائل والأدوات التي يحتاجونها، مثل رسومات ذات قدرات عالية وأدوات تحليل مناسبة، أدوات إدارة الوثائق والإتصالات.

- تتطلب هذه النظم والأدوات قدرات حاسوبية كبيرة للتعامل معها ومع تعقيدات الرسومات فيها، أو الحسابات المعتمدة لعدد من العاملين في مجال المعرفة كالباحثين العلميين، مصممي الإنتاج، والمحللين الماليين. حيث أن العاملين في المجال المعرفي يركزون على المعرفة من العالم الخارجي للمنظمة، لذا إن مثل هذه الأدوات المستخدمة ينبغي أن تسهل للعاملين سرعة وسهولة الوصول إلى قواعد البيانات من خارج المنظمة.

- تهيئة محطات العمل تتناسب مع طبيعة عمل وأداء العاملين في المجال المعرفي فمثلا المصممون في المجال الهندسي إلى محطة عمل تختلف عن تلك المحطة التي تهيأ للمحللين الماليين، فالنوع الأول يحتاجون رسومات تتطلب قدرات كهربائية كافية للتعامل مع نظام تصميم بمساعدة الحاسوب ذو ثلاثة أبعاد، في حين أن المصممين الماليين يحتاجون إلى الوصول إلى عدد كبير من قواعد البيانات

## المطلب الثالث: مساهمة تكنولوجيا والإتصال في إدارة المعرفة

### 1-دور تكنولوجيا والإتصال في نقل المعرفة:

لتكنولوجيا الإعلام والإتصال بكل أبعادها وقدراتها دور في تناقل المعرفة والمشاركة فيها، لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار بعض الجوانب عند تأمين هذه التكنولوجيا

وتتمثل فيما يلي:

استجابة هذه التكنولوجيا واحتياجات المستخدم بنية المحتويات والمضامين بغرض تأمين الوصول السريع والسهل للمواد، المعلومات والمعارف المحفوظة في الوثائق.

ينبغي أن يكون هناك معايير ومواصفات في إضافة وإدخال مضامين ومحتويات جديدة إلى النظام.

تكامل تكنولوجيا المعرفة مع النظم المتوفرة للمشاركة في المعرفة المتداخلة في وجود مونتاجات العاملين بأقل ما يمكن من الجهد والعناء.

- القدرة والقابلية على التوسع .

- التوافقية في الأجهزة والبرامجيات[1] .

## المطلب الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات ورأس المال المعرفي بإدارة المعرفة

### أولا: علاقة تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة

يعتبر دور تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها و قدراتها من الأمور المهمة والمفتاحية في تناقل المعرفة والمشاركة فيها، وهي من الدوافع الأساسية لتمكين المنظمات والأفراد من بناء وتوليد المعرفة واستخدام الحلول التكنولوجية في عناصر بناء وتوليد المعرفة، لدى فهي تعتبر ظاهرة معاصرة تطورت عبر العقود القليلة الماضية، وتتم عبر الانترنت والشبكات التكنولوجية الأخرى، كما أن دور تكنولوجيا المعلومات مهما ومناسبا في المحددات غير القليلة للمعرفة التي يمتلكها الأفراد في المؤسسات وفي البيئة المحيطة بها، كذلك فإن هناك كما كبيرا ومهما من المعرفة الموجودة وأحيانا مخزنا في قواعد البيانات، ولا يعد هذا الكم الكبير إلا نتيجة لذلك، وهو غير معروف للإنسان وبالتالي نحتاج إلى التعرف عليه والتعريف به عن طريق استشارته واستخدامه استخداما فعالا يمكن أن يعطي للمؤسسة مزايا تنافسية مهمة، وعلى هذا الأساس فإنه من المهم أن تعمل المؤسسة على امتلاك واكتساب واستثمار مثل تلك المعرفة بشكل فعال وبفضل التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات المستخدمة زودت المعرفة بغرض جديد طورت عملية نشر المعرفة

إنه لمن الممكن جدا تفعيل إدارة المعرفة بواسطة البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات حيث يجري تطوير أنظمة و تكنولوجيا المعلومات مباشرة بهدف دعم إدارة المعرفة، كما أن تطويرها في المؤسسة يؤدي إلى مساندة حاجات نظم المعلومات في المؤسسة بالإضافة إلى مساندتها لإدارة المعرفة، ومن البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات نجد الانترنت الشبكة العنكبوتية، وهناك العديد من الفوائد والتأثيرات الإيجابية الكبيرة لها على المنظمات في نقل المعرفة و إجراءات العمل والإدارة منها[2].

باستخدام الانترنت تستطيع المنظمة من استخدام سرعة وقرب الإتصالات الالكترونية من تطبيق أهدافها و طريقة عملها ومن بين هذه التطبيقات نجد البريد الالكتروني فهو يستخدم بغرض تسهيل تبادل المعلومات والمعرفة، والإتصال بين العاملين من جهة وبين مدارئهم. ويؤكد عدد من الباحثين أن إدارة المعرفة ذات وجهتين ثقافية و تنظيمية، إلا أن كفاءة و فعالية عمل إدارة المعرفة يعتمد بصورة جوهرية على البنية التحتية التقنية والمعلوماتية الموجودة في المؤسسة وعلى البنية الفوقية المتمثلة في نظم إدارة

[1]- عبد الستار علي، عامر إبراهيم القندليجي، غسان العمري، مرجع سابق، ص117.

[2]- مطر، عبد اللطيف محمود، **إدارة المعرفة والمعلومات**، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007 ، ص47.

المعرفة، وضاعفت المعرفة (رأس المال الفكري) من قبل العاملين في المؤسسة، ويمكن على هذا الأساس القول أن تطوير وتطبيق نظم المعلومات الإدارية المحسوبة و الذكية لدعم إدارة المعرفة يجب أن يتوجه نحو دراسة و تحليل أنماط المعرفة التنظيمية التي يحتاجها المستفيدون ومتطلبات تنفيذ إستراتيجية الأعمال الشاملة في المؤسسة.

## المبحث الثاني :قياس فعالية تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

### المطلب الأول : تكنولوجيا ادارة المعرفة وتطوير الكفاءة

إن التحول إلى عصر المعلومات كشف عن متغيرات اقتصادية هامة مست مختلف المستويات خاصة تلك المتعلقة بالعنصر البشري الذي زادت أهميته وأصبح يمثل موردا اقتصاديا هاما للمؤسسة. فنتيجة التغيرات الاقتصادية التي عرفها العالم مؤخرا، ظهرت قفزات كبيرة في استخدام الإنسان المتزايد لأدوات و تكنولوجيات مختلفة، من أهمها تكنولوجيا المعلومات و الإتصال والتي كان لها تأثير كبير في تطوير الكفاءات وذلك من خلال استعمالها في تسيير المعارف بالطرق الحديثة و المتطورة، وأيضا في مجال التكوين وذلك باستعمال وسائل عصرية كالإعلام الآلي و الانترنت و غيرها، فكل من التكوين و التحفيز و التدريب يلعب دورا فعالا في تطوير و تنمية الكفاءات، إذ أصبح يعتبر أهم أداة لتحسين مستوى الأداء[1].

**1-مفهوم الكفاءة:**

يصعب على الدارسين الوقوف على تعريف شامل ومجمع عليه لمفهوم الكفاءة من قبل المختصين جميعا، وذلك بالرغم من تعدد المحاولات الهادفة إلى تقريب وجهات النظر في هذا الشأن.

وقد عرف اتفاقacap 2000 الكفاءة على أنها" الدراية العملية المقبولة[2].

و على اثر اللقاءات التشاورية لجماعات العمل المنعقدة تحت إشراف المجلس الوطني لأرباب العمل الفرنسيينmedef الكفاءة المهنية هي تركيبة من المعارف المهارات ، الخبرة والسلوكيات التي تمارس في إطار محدد وتتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني والذي يعطي لها صفة القبول، ومن ثم فانه يرجع للمؤسسة تحديدها، تقويمها، قبولها وتطويرها[3].

[1]- نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات**، مرجع سابق، ص264 .

[2]- jacques Aubert , Patrick Gilbert, **Frédérique Pigeyre**, **management des compétences**, paris 2002, p10

[3]- ثابتي الحبيب، بن عبو الجيلالي، **تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية**، مؤسسة الثقافة الجامعية، الجزائر، الإسكندرية، 2009، ص113 .

الكفاءة مفهوم عام يشمل القدرة على استعمال المهارات والمعارف الشخصية في وضعيات جديدة، داخل إطار حقله المهني ،كما تحوي أيضا تنظيم العمل وتخطيطه، وكذا الابتكار والقدرة على التكيف مع النشاطات الغير عادية[1].

**2-دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تطوير الكفاءات:**

إن تنمية وسائل الإتصال أدى إلى سهولة اكتساب المعلومة، انتشارها وتدفقها المستمر لمعالجتها، كما أن التكوين كان وسيلة من وسائل اكتساب المعارف وذلك بانتقالها بشكل دروس والذي لا يستجيب إلا بشكل جزئي للاحتياجات والمعارف المهنية .كما انه لا يجب الاكتفاء باكتساب المعرفة وإنما الدراية بتعبئتها، الذي يفرض الاستقلالية والتكيف مع التغيرات،إن التكوين يساهم هو الآخر في إضافة معارف و إنتاج الكفاءات كما انه .يجمع بين المعرفة الرسمية والخبرة لاكتساب الكفاءة والاستمرارية[2].

ولذلك فان عملية إدارة الكفاءات تنطوي بالضرورة على اعتبار الاختلافات بين الأفراد حسب جهودهم وأدائهم، تخصصهم وقدرتهم على المساهمة. كما أن نوعية الأفراد من حيث مصادر تكوينهم وثقافتهم تنتج عنه معارف وأفكار تنمي فرص التنافس وبالتالي ترفع من مستوى الإنتاجية، كما أن للاختلاف مزايا ترفع من روح المنافسة[3].

**المطلب الثاني:آثار تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية:**

إن ما تمتاز به تكنولوجيا الإتصال الحديثة من سرعة في الإنجاز ودقة وكفاءة عاليتين في الأداء ومرونة في تبادل المعلومات وتداولها جعل المؤسسات الاقتصادية على اختلاف نشاطاتها، تعتمدها كمدخل من مدخلاتها، إلا أن هذا المدخل ساهم في تغيير جذري لأنماط العمل والتنظيم والإتصال، حيث سنحاول معرفة أهم هذه الآثار المترتبة عن تبني هذا المبتكر الجديد.

1-**التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل**: نتج عن ثورة الإتصالات والمعلومات تحولات مهمة في أنماط التوظيف وهيكل المهن وأسلوب أداء أسواق العمل وذلك في الهياكل التنظيمية حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، التي تمثل "البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم

---

[1]- كمال السنوسي، **المقاربة بالكفاءة**، مقال منشور في شبكة الانترنت.
http://ecoleouledouf05.ahlamontada.com/montada-f10/topic-t3746.htm 2015/03/04 h20.30.

[2]- صالح مفتاح، **ملتقى دولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية**، مارس 2004ص11 .

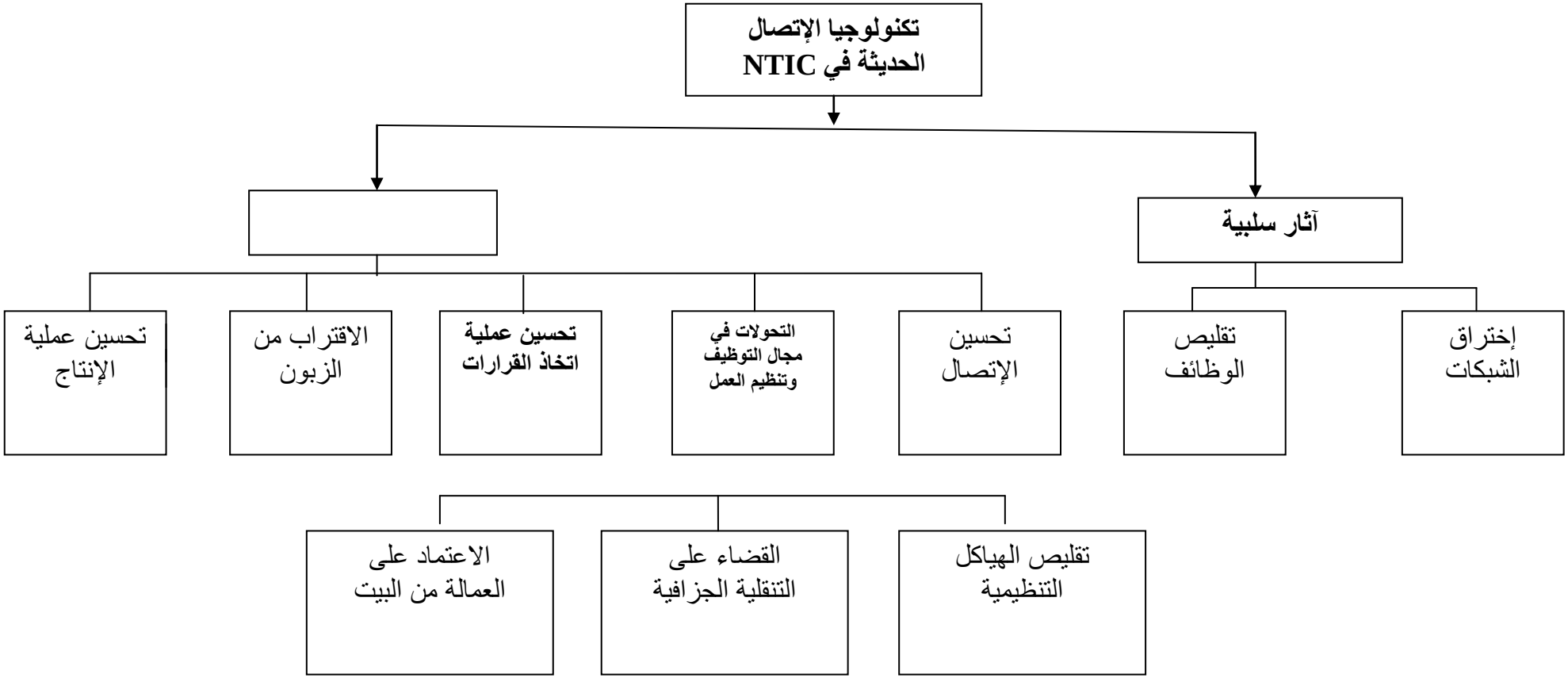
[3]- davide autissier, faouzi bensbaa, fabienne boudier, **l'atlas du management**, groupe Eyrolles, paris, 2009, p366.

العمل أفقيا ورأسيا، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال" حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء و استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة

2- **تغيرات في تنقلية العمل**: إذ أدت تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم "التنقلية" مرتبط بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الإتصال الإلكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للمواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.

3-**عملية الإتصال**: إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الإتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الإتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الإتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الإتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الإنترانت الإكسترانت، وما تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت، أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الوصول إلى أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه.

ونظرا للتأثير الكبير الذي باتت تلعبه **NTIC** على الإتصال المؤسساتي والمؤسسة ككل، فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم، تسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيات، حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات والاقتصاديات.




**الشكل رقم 10 يوضح تكنولوجيا الإتصال الحديثة في NTIC**

**المطلب الثالث :علاقة إدارة المعرفة بالمنظمة المتعلمة**

**المنظمة المتعلمة:** هي المنظمة الماهرة في إنشاء وإكتساب ونقل المعرفة وتعديل السلوك بما يكسب المعرفة، والرؤى الجديدة ولا يقتصر هذا التعريف على مستوى نقل المعرفة وفهمها ،بل كذلك على السلوك وإعادة بناء المنظمة[1].

يمكن أتن تصور العلاقات بين بناء المنظمة المتعلمة إدارة المعرفة على أنها علاقة تبادلية،و في حالة من الترابط والإنسانية ويوجد اعتماد متبادل بين المنظمة وعمليات إدارة المعرفة.

ولكي تكون المنظمة المتعلمة لا بد من توفر إدارة المعرفة، التي تكون تابعا للمنظمة المتعلمة.

التعليم التنظيمي المتكامل هو الذي تتضافر فيه الجهود لاكتساب المعرفة العلمية المتخصصة، توزيعها ونقلها وحفظها وتغذيتها وتوظيفها لتحقيق أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها والمتعاملين معها ،أما التميز المعرفي فيستلزم توفير مختبرات ومراكز البحوث والتطوير لإبتكار المعرفة وتوليدها وتوظيفها لتصبح قابلة للتطبيق.

هناك إرتباط وثيق بين التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة باعتبارها يسعيان معا إلى إحصاء ورسملة المعرف المتاحة وإكتساب وإنتاج المعارف جديدة ،ويوجد تعلو تنظيمي عندما يبني أعضاء المنظمة معارف فاعلة.

كما تعتمد المنظمة المتعلمة وإدارة المعرفة على بعضها البعض ،إذ يمكن أن تعد إدارة المعرفة وعملياتها كنظام فرعي من المنظمة المتعلمة، والتغيرات في إدارة المعرفة تؤدي إلى تغيرات في المنظمة والعكس بالعكس.

**المطلب الرابع: الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاط المؤسسات الاقتصادية:**

واجهت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تغيرا كبيرا وسريعا، سواء على مستوى المحيط الوطني أو العالمي، فلو تطرقنا إلى التطور التاريخي الذي مرت به المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لوجدناها منذ بداية المخططات التنموية، تمتعت بإمكانيات مادية ومالية ضخمة استخدمت كأساس للسياسات أو المخططات التنموية والتغير الاقتصادي والاجتماعي، ويمكن إبراز أهم سمات هذا التطور كما يلي:[2]

- التميز بالتخطيط المركزي: حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموما، انخفاض مستوى الإنتاج وتعطل روح المبادة لدى المسير وغير ذلك.

---

[1] – أحمد سيد الكردي ،**المنظمة المتعلمة**،مدونة التنمية البشرية والتطوير الإداري،أفريل 2011.

[2] – طراد خوجة سميرة ، **أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية،قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004 -2005.

- محاولة وضع إصلاح شامل ابتداء من الثمانينات، حيث بدأ الاهتمام بمعيار الفعالية الاقتصادية والبحث عن الترشيد الاقتصادي، ثم تمت إعادة الهيكلة وأعيدت النظر في أسلوب المركزية المفرطة، وكيفية استغلال الطاقات الإنتاجية، غير أن مستويات الأداء لم تتغير نسبيا.
- بعد إعادة الهيكلة اعتمد مشروع استقلالية المؤسسات العمومية، ثم تلتها الخوصصة. ·

إن التحولات الاقتصادية التي شاهدتها الجزائر ومازالت تشهدها، أشعلت روح المنافسة (المحلية والخارجية)، كما حركت نوعا ما العزيمة والإرادة في التحديث والعصرنة لطرق وأساليب الإنتاج والتسويق الحديثة، وما ساعد على ذلك هو موجة الإصلاحات التي مست الجوانب التنظيمية والقانونية والمؤسساتية، التي كانت في مجموعها من أجل الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الوطنية، وانطلاقا من أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أهم المتغيرات التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية تبدأ الاستفسارات حول إستراتيجية ومبادرات الدولة الجزائرية في إدماج هذا المبتكر الجديد إلى مؤسساتنا الاقتصادية؟

-إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيات: نظرا لأهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، عملت الدول على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجية صلبة، والجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بأهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في المؤسسات، ولذلك لجأت خلال العشريات الأخيرة إلى وضع إستراتيجية، استهدفت من خلالها ترقية مجال تكنولوجيا الإتصال، وقد سطرت لهذا الغرض برنامجا صناعيا يتكون من ثلاث مراحل هي كالآتي:

– **المرحلة الأولى** 1985- 1987: سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.

**المرحلة الثانية**- 1987 -1992: في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.

**المرحلة الثالثة** 2000- 1992: ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.

## الفصل الرابع :الإطار التطبيقي للدراسة

1. المبحث الاول: التعريف بالمؤسسة الاقتصادية سونلغاز
2. **المبحث الثاني :تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة**
3. **المبحث الثالث :تحليل وتفسير المحور الثاني من الاستبيان**
4. **المبحث الرابع :تحليل وتفسير المحور الثالث من الاستبيان**
5. **المبحث الخامس :تحليل وتفسير المحور الرابع من الاستبيان**
6. **المبحث السادس :تحليل وتفسير الجداول المركب**

**الاستنتجات العامة للدراسة**

**تمهيد**

بعد التطرق إلى موضوع تكنولوجيا الإتصال وإدارة المعرفة و معرفة العلاقة بينهما في الجزء النظري سنحاول في هذا الجانب من الدراسة إسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي لمعرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في شركة الكهرباء و الطاقات المتجددة **SKTM** "وحدة تقرت" سنتطرق في هذا الفصل إلى تقديم المؤسسة و التعريف بها و بأهدافها و بنشاطاتها و كذا عرض و شرح هيكلها التنظيمي و شرح مختلف المهام الإدارية و التقنية.

شركـــة كهـــرباء و طاقـات متـجددة
Shariket Kahraba wa Taket Moutadjadida
SKTM

**UNITE DE PRODUCTION DUS EST TOUGGOURT**

**1- التعريف بالمؤسسة:**

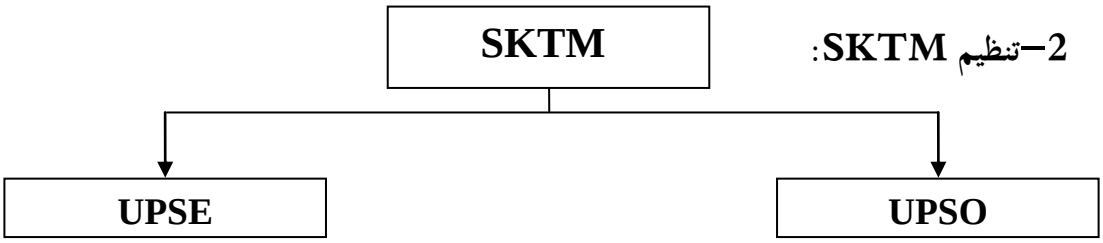
شركة الإنتاج المسؤولة عن شبكات الجنوب معزولة والطاقات المتجددة الكهرباء والطاقات المتجددة **SKTM** يختصار هي شركة مساهمة مشتركة جديدة مع رأس المال المكتتب به بالكامل من قبل شركة سونلغاز والذي يقع في غرداية مسجل.

و الهدف منها تحسين وتوليد الطاقة القائمة يعني في الجنوب وتعزيز قطاعات جديدة للكهرباء أنه تم إنشاء الشركة من أجل الاستغلال المباشر للمناطق الصحراوية دون الحصول على تكنولوجيات الاستغلال والتحويل ،فقد شددت الدولة من خلال لقاءاتها مع المستثمرين على ضرورة الانتقال من رؤية إمكانية استغلال وتسويق الكهرباء الشمسية من صحراء الجزائر.

**أهميتها:**

- استغلال شبكات الكهرباء المعزولة في جنوب والطاقة المتجددة؛
- تطوير البنية التحتية للكهرباء من مرافق إنتاج شبكات المعزولة الجنوبية (الديزل وTG)

**2–تنظيم SKTM:**



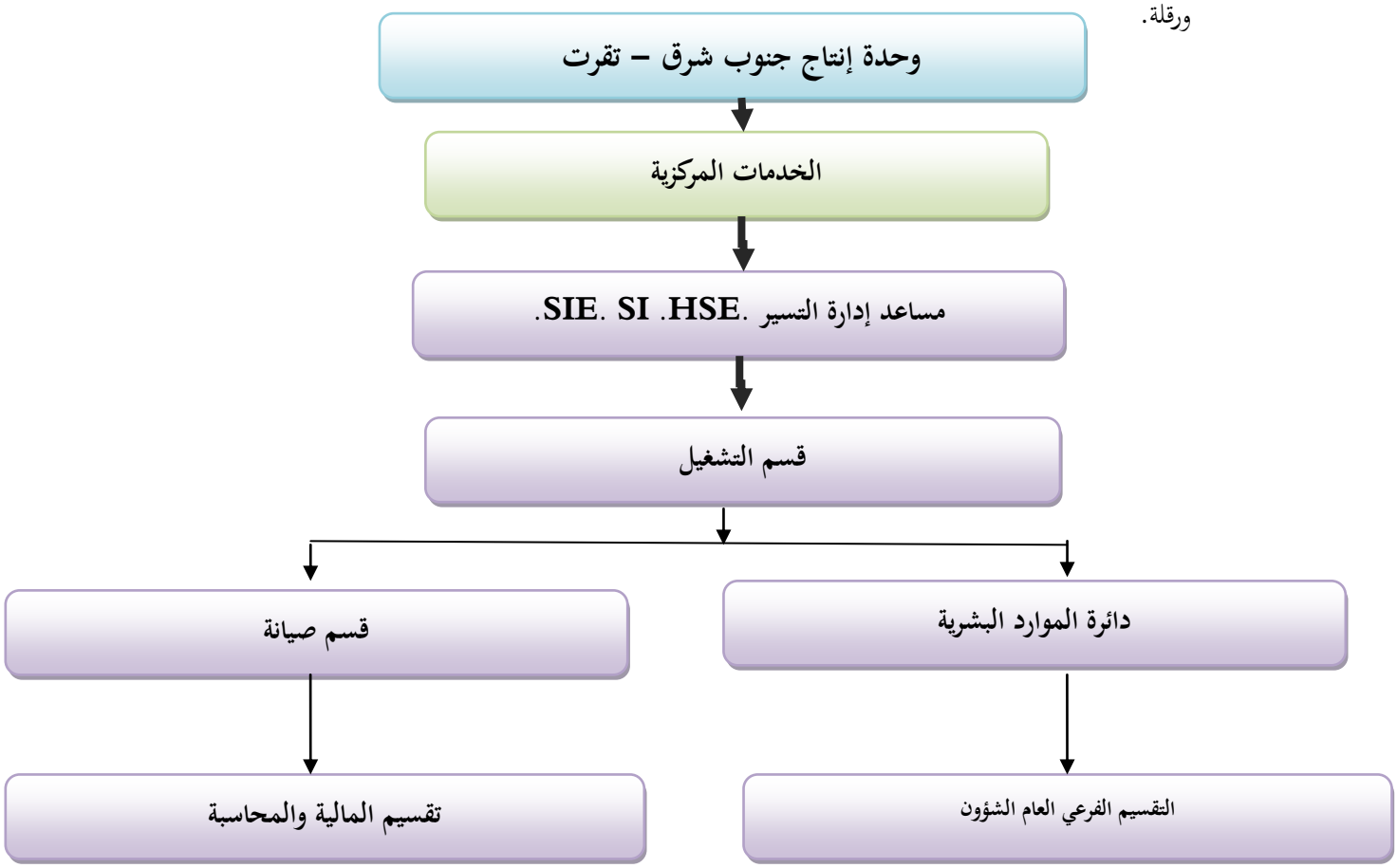

**يوضح الشكل رقم 11: تنظيم الوحدات الإقليمية SKTM:**

1- UPSE: وحدة إنتاج الجنوب / يقع في تقرت.

2 UPSO: وحدة إنتاج جنوب / غرب لبشار.

**3 عرض وحدة إنتاج الجنوب**

هي وحدة من جنوب شرق الإنتاج هي وكالة تابعة مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة SKTM والتي هي في حد ذاتها إحدى الشركات التابعة لشركة سونلغاز المجموعة. وكانت هذه الوحدة في عام 2007 وتقع على بعد 160 كم من عاصمة ولاية ورقلة.

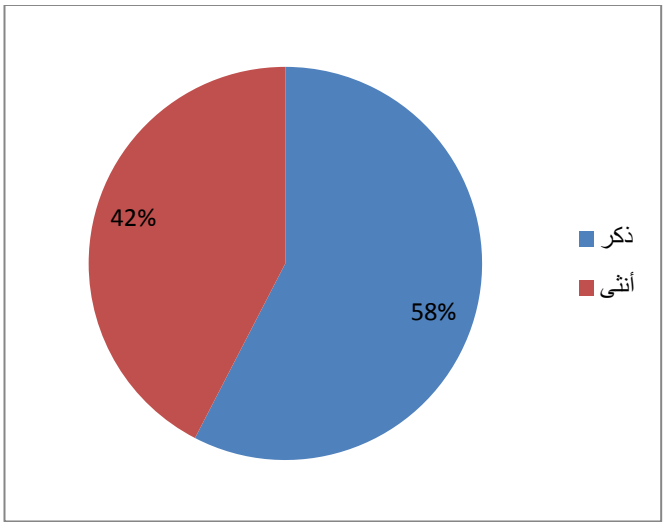


**الشكل رقم 12: يوضح الهيكل التنظيمي لوحدة الإنتاج جنوب الشرقي –تقرت–**

**البيانات الشخصية**

**1– متغير الجنس**

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ذكر | 19 | %57.6 |
| أنثى | 14 | %42.4 |
| المجموع | 33 | %100 |

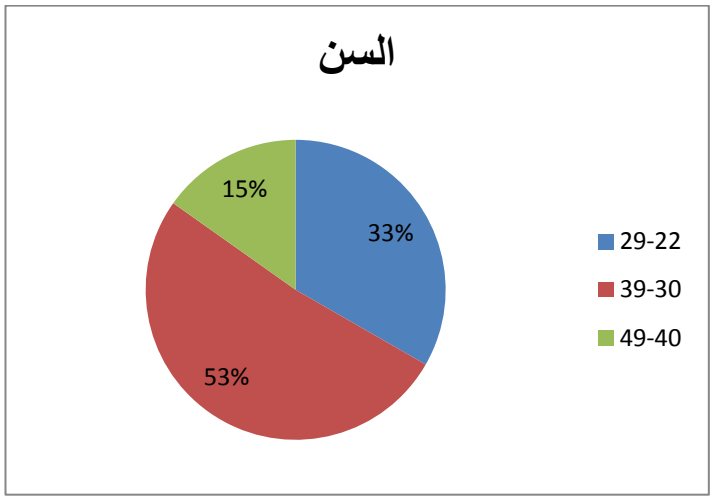



**الجدول رقم 01 يبين توزيع المبحثين حسب الجنس** **الشكل رقم: 13**

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور مساوية تقريبا لنسبة الإناث، مما يدل على بداية تغيير للبيئة الثقافية للمؤسسات الجزائرية حيث أصبحت تعطي فرصا متساوية لكلا الجنسين في مجال الإدارة والتسيير.

**2- متغير السن**

| السن | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| 29-22 | 11 | %33.3 |
| 39-30 | 17 | %51.5 |
| 49-40 | 5 | %15.2 |
| المجموع | 33 | %100 |



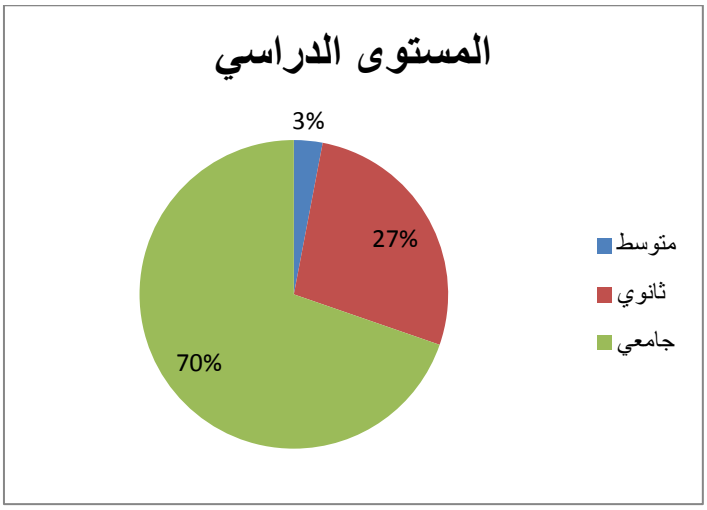

**الشكل رقم: 14**

**الجدول رقم 02 يبن توزيع المبحوثين حسب متغير السن**

نلاحظ أن المستوى العمري يميل إلى إلى الفئة العمرية أي ما بين 30 و39،و هو ما يعد تشجيع أكبير للفئة الشبابية،حيث قدرت نسبتهم بـ 51.5% وهي أكثر من نصف عينة الدراسة، كما نلاحظ أن الأفراد المحصورين مابين 22 -29 يمثلون 33.3%من مجموع أفراد العينة، في حين شكلت الفئة من 40 سنة نسبة قدرت بـ 15.2% ، الشيء الذي يمثل فرصة للإستفادة من المعارف والخبرات المتراكمة، وإدخالها في نظام المعرفة للمؤسسة.

### 3- متغير المستوى التعليمي

| المستوى الدراسي | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| متوسط | 1 | %3 |
| ثانوي | 9 | % 27.3 |
| جامعي | 23 | %69.7 |
| المجموع | 33 | 100% |



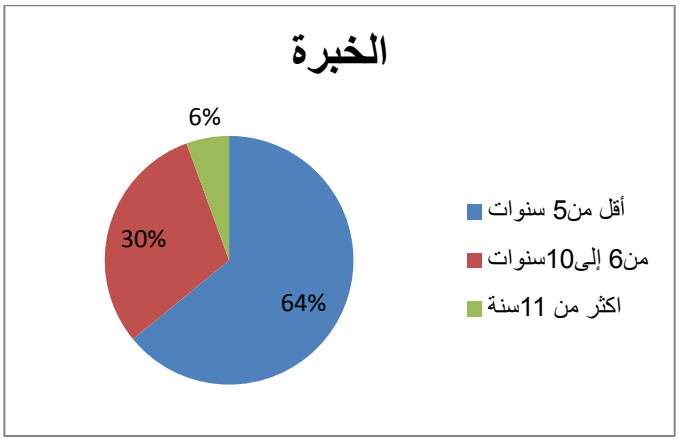

**الشكل رقم: 15**

**الجدول رقم 03 يبين توزيع المتغيرين حسب المستوى التعليمي**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أعلى النسب المئوية كانت لحاملي شهادة الليسانس، والتي بلغت 70% من عينة الدراسة، وبالتالي يمكن أن نستنتج أن هناك قدرات بشرية معتبرة مؤهلة وقادرة على استيعاب متطلبات واستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وكذا إدراك أبعاد إدارة المعرفة.في حين أن نجد 27.3% من أفراد العينة ذو مستوى ثانوي وهي فئة مكونة من 9 أفراد مجتمع البحث، و تليها نسبة 3% وهي نسبة ضئيلة.

## 4- الخبرة المهنية

| الخبرة المهنية | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| اقل من 5سنوات | 19 | %57.6 |
| من6 الى 10 سنوات | 9 | %27.3 |
| اكثر من 11 | 5 | %15.2 |
| المجموع | 33 | %100 |




**الشكل رقم:16**

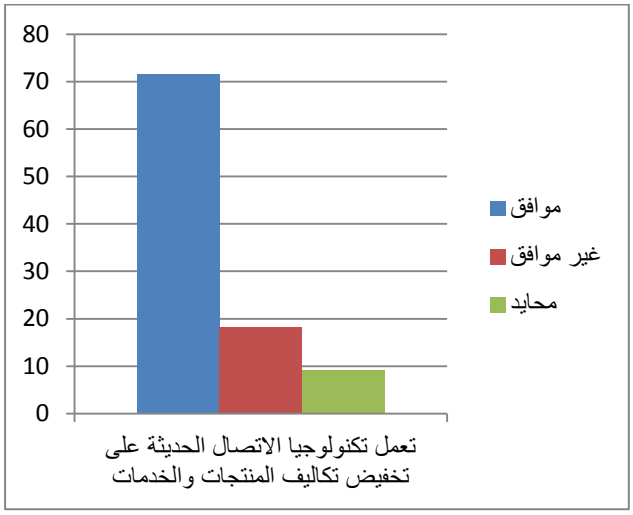
**الجدول رقم 04 يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية**

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه يتبين أن نسبة 64% من عينة الدراسة لهم خبرة مهنية من 5 سنوات، وهي فرصة للشباب، و بذل الجهود من أجل التشارك في هذا الرصيد مع الطاقات الشابة وهذا ما يعكس توجهات الدولة الجزائرية في تشبيب مؤسساتها والاستفادة من ذوي الخبرات والكفاءات المستقبلية للمؤسسة ، كما لوحظ أن نسبة 27.3% لهم خبرات محصورة بين 6 إلى 10 سنوات، وا أكثر من 11 سنة و يرجع هذا إلى أن المؤسسة استحدثت خلال العشر سنوات الأخيرة وكانت في حاجة إلى عمال ذوي خبرة وبنفس النسبة إلى كفاءات علمية حيث لا يمكن الإستغناء على عناصر الخبرة وهي فرصة كذلك لاحتكاك مع الجيل الجديد وذلك نظرا لطبيعة عمل المؤسسة التي تقتضي استعمال التكنولوجيا الإتصال الحديثة وأكثر من يجيد استخدامها هم فئة الشباب.

**المحور الأول:** مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في ظل اعتمادها على الأسلوب الفكري في التسيير الاستراتيجي.

**5- تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تخفيض تكاليف المنتجات والخدمات**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 25 | %75.8 |
| غير موافق | 6 | %18.2 |
| محايد | 2 | %6.1 |
| المجموع | 33 | %100 |




**الشكل رقم 17**

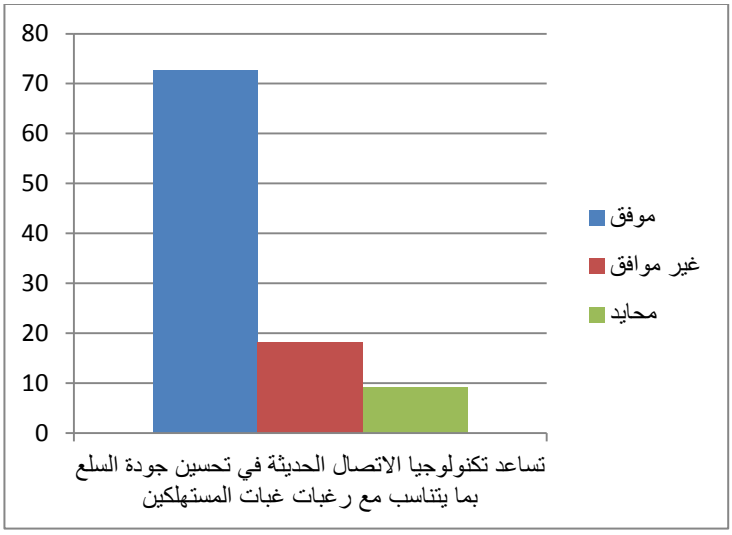
**الجدول رقم 05**: تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تخفيض تكاليف المنتجات والخدمات

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 75.8% من الموظفين رأوا أن المؤسسة تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تخفيض تكاليف الإنتاج والمنتجات والخدمات بما يتناسب مع رغبات الجمهور المستهدف وبالحسب الظروف والمناسبات، وكما يعكس لنا الجدول أنا هنالك نسبة 18.2%من الموظفين يعتقدون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة لا تعمل على تخفيض التكاليف وهذا بما يتناسب ورغبة المستهلك وهذا ناتج عن لرتباطها بطبيعة الإنتاج وكذا الجمهور المستهدف، في حين كانت نسبة المحايدين والمقدرة بـ .6.1% وهي نسبة ضئيلة

إن العدد الكبير لأفراد العينة الذين عبروا عن تأيدهم لفكرة أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تعمل على تخفيض تكاليف المنتجات والخدمات، دليل على أن قناعات الفئات الجديدة بالمؤسسة تراعي أهمية إدارة المعرفة من حيث تقليل تكاليف في دورة الإنتاج كعامل لنجاح المؤسسة وترشيد النفقات.

**6- مساعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين جودة السلع بما يتناسب مع رغبات المستهلكين.**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 24 | %72.7 |
| غير موافق | 6 | %18.2 |
| محايد | 3 | %9.1 |
| المجموع | 33 | %100 |




**الجدول 06: تعتمد تكنولوجيا في الاستثمار على الفكر البشري** **الشكل رقم :18**

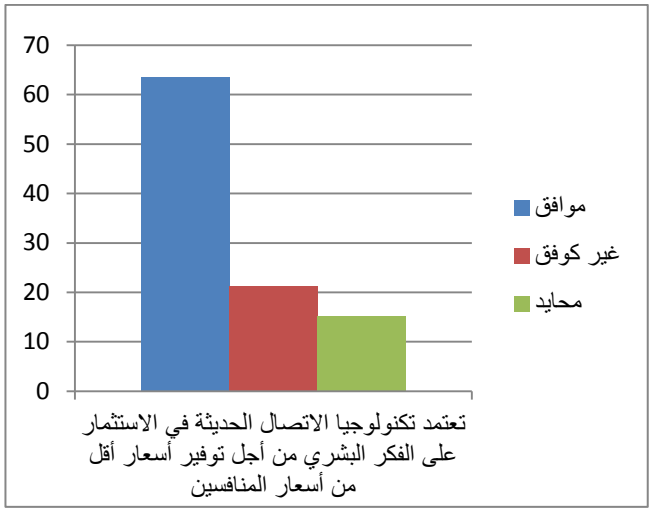
من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية موظفي المؤسسة ونسبتم 72.7% يؤكدون بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساعد على تحسين جودة الإنتاج بما يتناسب ورغبة المستهلك ،ومنها تعتبر هذه الإجابة عامة نظرا لأن غالبية عمال المؤسسة.

ومن وجهة نظر أخر يرى مجموعة من الموظفين، أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة لا تساعد في تحسين جودة السلع والخدمات بما يتناسب مع رغبات الجمهور المستهدفوهذا ما تعكسه النسبة القدرة بـ18.2% ،في حين هنالك مجموعة من الموظفين كانوا محايدين في إجابتهم على السؤال ،حيث قدرت نسبتهم بـ9.1% ربما لعدم معرفتهم الكبيرة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة.

وبالتالي يجب التأكيد على مراعاة متطلبات ورغبات الجمهور وكذا أهمية العامل التكنولوجي في تحسين جودة السلعة.

**7- اعتماد تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الاستثمار على الفكر البشري من أجل توفير أسعار أقل من أسعار المنافسين.**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 21 | %63.6 |
| غير موافق | 7 | %21.2 |
| محايد | 5 | %15.2 |
| المجموع | 33 | %100 |



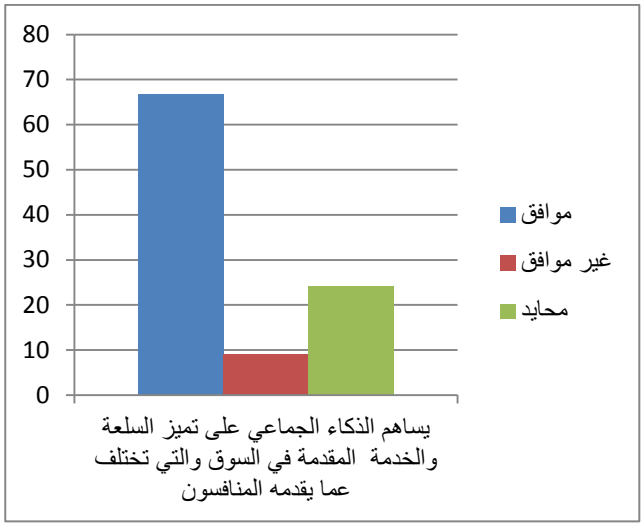

**الشكل رقم: 19**

**الجدول رقم 07: تعتمد تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الاستثمار على الفكر البشري من أجل توفير أسعار أقل من أسعار المنافسين**

من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة أن الاستثمار في الفكر البشري يعتمد أساسا على تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من خلال توفير أسعار أقل من أسعار المنافسين وقدرت نسبة اجابتهم على التساؤل بـ 63.6% ،في بنسبة 21.2% من العينة يعتقدون يعتقدون أن إدارة المعرفة لا تعتمد بدرجة كبيرة على تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما العنصر الثالث والأخير أقلية من الموظفين من خلال قرأتهم لطرح، لم يتجاوبوا مع التساؤل وهذا راجع لعدم درايتهم مميزات تكنولوجيا الإتصال ودورها في إدارة المعرفة في المؤسسة، وقدرت نسبتهم بـ 15.2%.و هي نسبة ظئيلة

وبالتالي فإن مؤسسة الوطنية للكهرباء والطاقات المتجددة هي باب لتنافس في الأسواق الخارجية وعليه فإن تحسين في جودة الخدمة بطبع يساوي التخفيض في السعر، وبالتالي واجب على المؤسسة أن تعمل على ترشيد النفقات وتخفيض تكاليف باعتماد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة يزيد بالضرورة إلى توفير السعر بشكل تنافسي.

**8- مساهمة الذكاء الجماعي على تميز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون.**




| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 22 | %66.7 |
| غير موافق | 3 | %9.1 |
| محايد | 8 | %24.2 |
| المجموع | 33 | %100 |

**الشكل رقم 20**

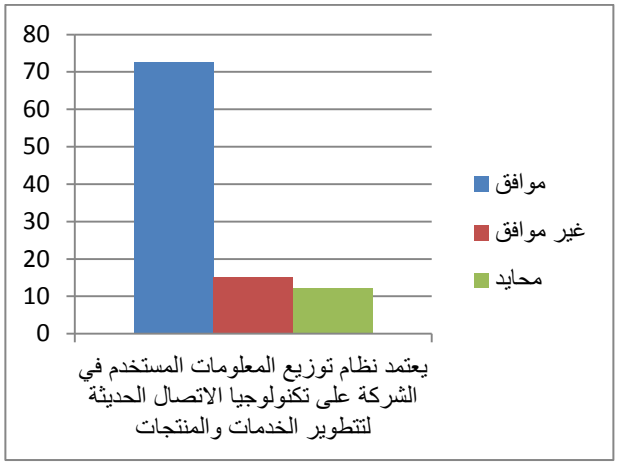
**الجدول رقم 09: مساهمة الذكاء الجماعي على تميز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون.**

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية موظفي المؤسسة ونسبتم 66.7% يرون بأن الذكاء الجماعي يساهم في تمييز الخدمة وهذا ما يجعل المؤسسة في تطبيقها لنظام إدارة المعرفة ومن خلالها تساعد على تحسين جودة الإنتاج بما يتناسب ورغبة المستهلك وتعتبر هذه الإجابة عامة نظرا لأن غالبية العمال المؤسسة يعون بقيمة الفكر الجماعي في نجاح المؤسسة ،ومن وجهة نظر أخر نرى بأن مجموعة من الموظفين حسب رأيهم كانوا محايدين ،حول فكرة أن الذكاء الجماعي يساهم في تحسين جودة السلع والخدمات بما يتناسب مع ما يقدمه المنافسين وهذا ما تعكسه النسبة القدرة بـ24.2 % ،في حين هنالك مجموعة من الموظفين كانوا غير راضين في إجابتهم على السؤال ،حيث قدرت نسبتهم بـ9.1% ويعود ذلك لعدم معرفتهم الكبيرة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

يعتبر الذكاء الجماعي من أهم عناصر نجاح المؤسسة من خلال تلقي الأفكار حتما يؤدي إلى التميز في السلعة في المحيط التنافسي، وبالتالي يمنح للمؤسسة الريادة في قطاع النشاط.

**10-اعتماد نظام توزيع المعلومات المستخدم في الشركة على تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتطوير الخدمات والمنتجات.**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 24 | %72.7 |
| غير موافق | 5 | %15.2 |
| محايد | 4 | %12.1 |
| المجموع | 33 | %100 |




**الشكل رقم 21**

**الجدول رقم 10:يعتمد نظام توزيع المعلومات المستخدم في الشركة على تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتطوير الخدمات والمنتجات.**

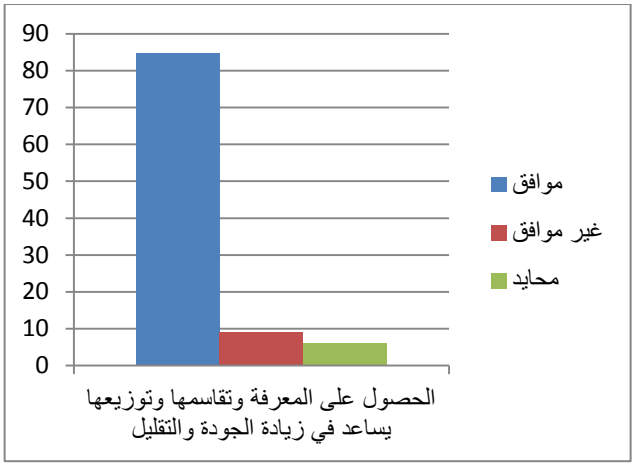
يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة. 72.7% ترى أن المؤسسة تتعتمد دائما بوضع نظام توزيع المعلومات المستخدمة في الشركة وهي النسبة الكبيرة من العمال باعتبارها المحرك الفعلي لعملية تطوير الخدمات والمنتجات عن طريق تكنولوجيا الإتصال الحديثة لدى العملاء، أما النسبة 15.2%يرفضون على أساس أن مؤسستهم لا تعتمد على نظام توزيع المعلومات ، وهذا راجع لعدم دراية العمال الإداريين بمدى أهمية وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير خدمات ومنتجات المؤسسة ،من خلال الطرق والسياسات الموضوعة المسطرة فيها.في حين نلاحظ أنا مجموعة من أفراد العينة كانوا محايدين في الإجابة على التساؤل والتي قدرت نسبتهم بـ 12.1%وهي نسبة معتبرة لا يستهان بها.

فإعتماد المؤسسة على نظام تطوير المعلومات المستخدم في الشركة يتوقف بالدرجة الأول على مزامنة تتبع تطور وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومسايرة تطورها والاستفادة منها.

وبالتالي فإن المؤسسة من خلال رسم سياستها تراعي حسب الفكر البشري وتراعي جميع أداء المستخدمين في ذلك .

**11- الحصول على المعرفة وتقاسمها وتوزيعها يساعد في زيادة الجودة والتقليل من العيوب**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 28 | %84.8 |
| غير موافق | 3 | %9.1 |
| محايد | 2 | %6.1 |
| المجموع | 33 | %100 |



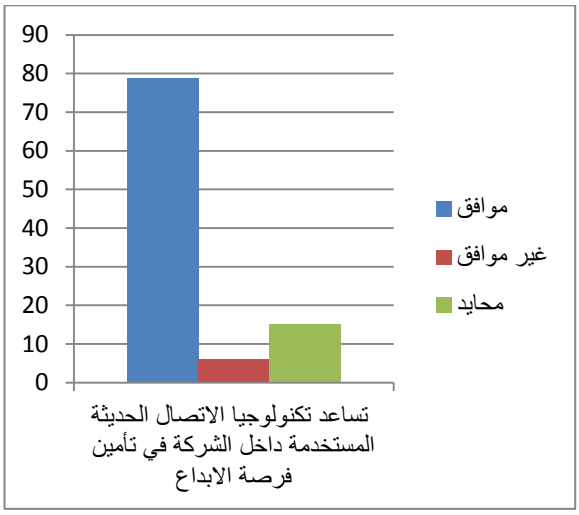

**الشكل رقم: 22**

**الجدول رقم 11:الحصول على المعرفة وتقاسمها وتوزيعها يساعد في زيادة الجودة والتقليل من العيوب.**

من خلال المعطيات الواردة في الجدول يتبين لنا أن نسبة 84.8% من المبحوثين يرون بأن عملية أنا الحصول على المعرفة وتقسيمها وتوزيعها يساعد على زيادة الإنتاج وتحقيق الريادة والجودة وكذلك التقليل من النفقات وهي أساس نظام إدارة المعرفة التي تعتمد بالدرجة الأولى على الفكر البشري والاستثمار فيه، في حين أنا مجموعة من أفراد العينة أجابوا بنسبة متقاربة أن الحصول على المعرفة وتقسيمها لا يساعد على زيادة الجودة والتقليل من العيوب، وهذا راجع حسب رأيهم لكون أن المؤسسة لا تعتمد بدرجة كبيرة على أفكار أفراد المؤسسة ،و نتيجة اعتماد المؤسسة في حصولها على المعرفة من خلال عدم ثقتها في الموارد البشرية والإطارات المكونة لديها، فيما كانت نسبة 6.1 % من المبحوثين أن المؤسسة كانوا محايدة في الإجابة على السؤال من خلال ما تقوم به المؤسسة، وذلك الذي لحضناه نحن من خلال المقابلة ، حيث أكدا بعض المستجوبين أن المؤسسة لا تقلقل المعرفة من زيادة الجودة وتقليل من العيوب، نظرا لحدة المنافسة في هذا المجال.

**12-تساعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة داخل الشركة في تأمين فرصة الابداع.**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 26 | %78.8 |
| غير موافق | 2 | %6 |
| محايد | 5 | %15.2 |
| المجموع | 33 | %100 |



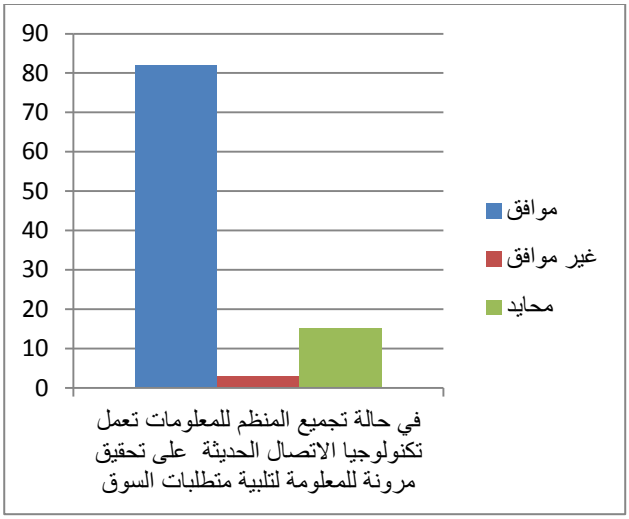

**الشكل رقم :23**

**الجدول رقم 12: تساعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة داخل الشركة في تأمين فرصة الابداع.**

من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة أن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة تساعد على تأمين فرص الإبداع وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من خلال ما توفيره هذه الأخيرة في مجال تطوير البرمجيات وإكتسابها الخبرة في هذا المجال، في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة بـ15.2% كانوا محايدين في الإجابة لعدة أسباب منها ما يتماشى مع سياسة المؤسسات الاقتصادية في الجزائر وخاصة المؤسسات العمومية، ،في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة 6% غير موافقين على هذا الطرح، وهذا ممكن يؤول لعدم درايتهم بمميزات تكنولوجيا الإتصال ودورها في إدارة المعرفة في المؤسسة.

**13- تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تحقيق مرونة للمعلومة لتلبية متطلبات السوق.**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 27 | %81.8 |
| غير موافق | 1 | %3 |
| محايد | 5 | %15.2 |
| المجموع | 33 | %100 |




**الشكل رقم:24**

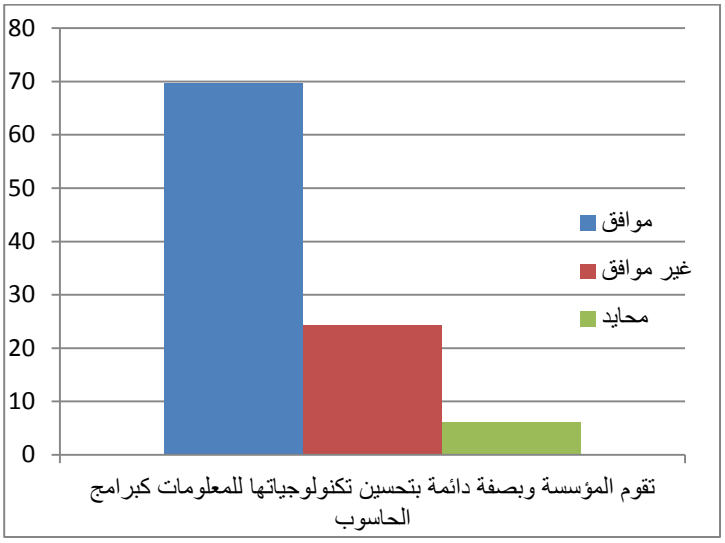
**الجدول رقم 12: في حالة تجميع المنظم للمعلومات تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تحقيق مرونة للمعلومة لتلبية متطلبات السوق.**

من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة أن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة تعمل على تحقيق مرونة المعلومة لتلبية متطلبات السوق وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من خلال ما توفيره هذه الأخيرة في مجال تطوير البرمجيات وإكتسابها الخبرة في هذا المجال، في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة بـ15.2% كانوا محايدين في الإجابة لعدة أسباب منها ما يتماشى مع سياسة المؤسسات الاقتصادية في الجزائر وخاصة المؤسسات العمومية، ،في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة 3% غير موافقين على الطرح، وهذا ممكن راجع لعدم درايتهم مميزات تكنولوجيا الإتصال ودورها في إدارة المعرفة في المؤسسة.

**المحور الثاني**: تعتبر تكنولوجيا الإتصال مصدر من مصادر إدارة المعرفة.

**13- تحسن تكنولوجياتها للمعلومات كبرامج الحاسوب**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 23 | %69.7 |
| غير موافق | 8 | %24.2 |
| محايد | 2 | %6.1 |
| المجموع | 33 | %100 |



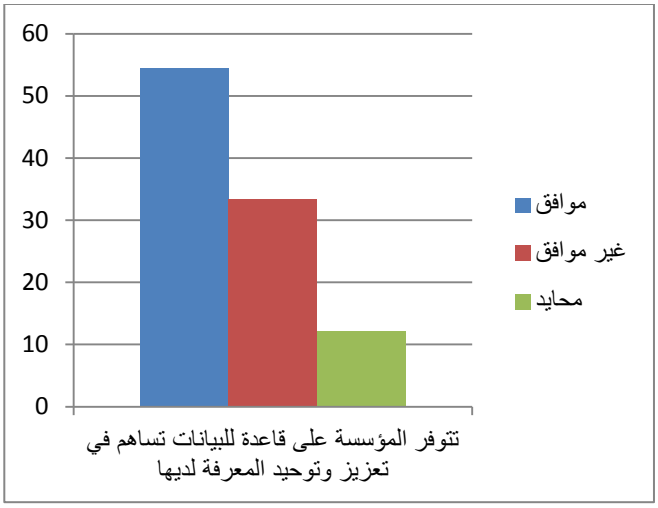

**الشكل رقم :25**

**الجدول رقم 13: تقوم المؤسسة وبصفة دائمة بتحسين تكنولوجياتها للمعلومات كبرامج الحاسوب.**

من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة يلاحظون أنه يجب على المؤسسة تحسين تكنولوجياتها للمعلومات كبرامج الحاسوب وهذا بصفة دائمة وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من خلال ما توفره هذه الأخيرة في مجال تطوير البرمجيات وإكتسابها الخبرة في هذا المجال، في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة بـ1, 6% كانوا محايدين في الإجابة،على اعتبار أن تكنولوجيا الإتصال لا تقتصر فقد على الحاسوب والبرمجيات بل تتطلب أكثر من ذلك وهي الاستثمار في هذه المعلومات وكيفية توظيفها بما يتماشى وطبيعة المؤسسة ،في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة 24,2% غير موافقين على ، وهذا ممكن راجع لعدم درايتهم مميزات تكنولوجيا الإتصال ودورها في إدارة المعرفة في المؤسسة.

وبالتالي على المؤسسة أن تركز على العامل البشري بدرجة أولى من حيث كيفية التعامل مع هذه التقنيات ومعرفة طريقة مسايرتها،وهذا من خلال إستخدام براءة الإختراع والتخلص من تبعية للخارج أي تصنيع هذه البرمجيات والإستثمار في هذه التكنولوجيا.

**14- تتوفر المؤسسة على قاعدة للبيانات تساهم في تعزيز وتوحيد المعرفة لديها**




| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 18 | %54.4 |
| غير موافق | 11 | %33.3 |
| محايد | 4 | %12.1 |
| المجموع | 33 | %100 |

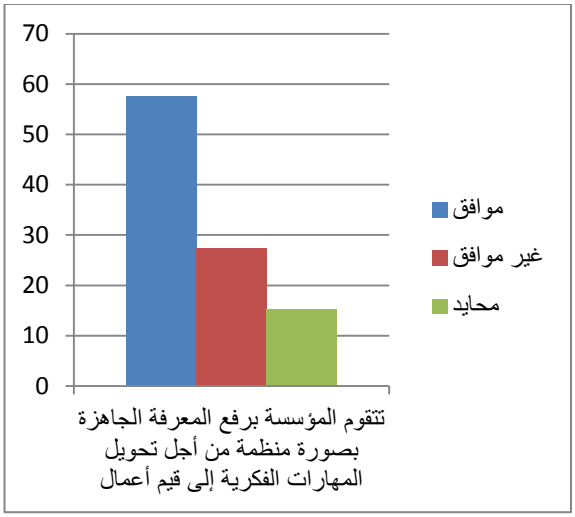
**الشكل رقم :26**

**الجدول 14: تتوفر المؤسسة على قاعدة للبيانات تساهم في تعزيز وتوحيد المعرفة لديها.**

من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة يؤكدون أن المؤسسة تتوفر على قاعدة للبيانات تساهم في تعزيز وتوحيد المعرفة لديها وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من خلال ما توفيره هذه الأخيرة في مجال تطوير البرمجيات وإكتسابها الخبرة في هذا المجال، في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة ب12,1% كانوا محايدين في الإجابة لعدة أسباب منها إعتماد المؤسسة على الخبراء الأجانب في ما يخص إستيراد هذه التكنولوجيا و كيفية تسييرها من طرف الخبراء الأجانب ، ،في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة 33,3% غير موافقين على الطرح، وهذا ممكن راجع لعدم درايتهم مميزات تكنولوجيا الإتصال ودورها في إدارة المعرفة في المؤسسة.

**15- تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 19 | %57.6 |
| غير موافق | 9 | %27.3 |
| محايد | 5 | %15.2 |
| المجموع | 33 | %100 |



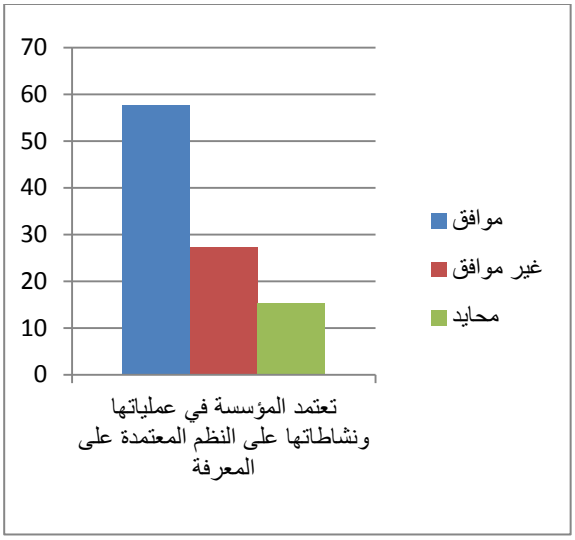

**الشكل رقم: 27**

**الجدول رقم 15: تقوم المؤسسة برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال.**

من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة يلاحظون أنه على المؤسسة أن تقوم برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من خلال ما توفيره هذه الأخيرة في مجال تطوير البرمجيات وإكتسابها الخبرة في هذا المجال، في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة ب15,2% كانوا محايدين في الإجابة، وبالتالي أن المعرفة الجاهزة لا تكون بالضرورة إلى تحويلها إلى قيم أعمال ،وهذا راجع لعدم قدرة المؤسسات العمومية، بالإعتماد على موظفيها في تسيير الفكر البشري، في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة 27,3% غير موافقين على الطرح، وهذا ممكن أن يرجع لعدم درايتهم مميزات تكنولوجيا الإتصال ودورها في إدارة المعرفة في المؤسسة.

وبالتالي فإن إستغلال وتوظيف الفكر البشري وتحويله إلى قيمة مضافة تساهم من خلالها في زيادة حجم أعمال المؤسسة وتخلصها من التبعية إلى الخارج.

**16- اعتماد المؤسسة في عملياتها ونشاطاتها على النظم المعتمدة على المعرفة.**



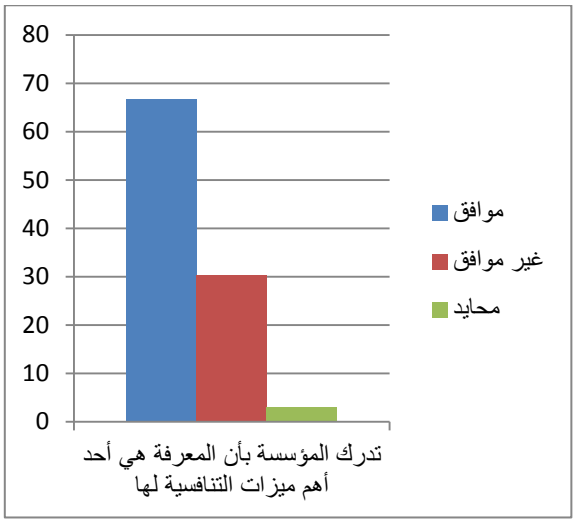

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 19 | %57.6 |
| غير موافق | 9 | %27.3 |
| محايد | 5 | %15.2 |
| المجموع | 33 | %100 |

**الشكل رقم :28**

**الجدول رقم 17: تعتمد المؤسسة في عملياتها ونشاطاتها على النظم المعتمدة على المعرفة.**

من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة يلاحظون أنه على المؤسسة أن تعتمد في عملياتها ونشاطاتها على النظم المعتمدة على المعرفة وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة في نشاطاتها الاقتصادية على إعتبار أن المؤسسة في إدارتها للمعرفة الجاهزة والناتجة عن الذكاء الجماعي بين الموظفين يدفع المؤسسة على الرقي في خدماتها وإنتاجها. في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة ب15,2% كانوا محايدين في الإجابة ويرجع هذا إلى طبيعة العمل وإستراتجية المؤسسة في مجال استخدامها لنظم المعرفة، في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة 27,3% غير موافقين على هذا الطرح وهذا نتيجة لمعرفة الكاملة لما تقدمه نظم إدارة المعرفة في مجال تطور المؤسسة، في حين نجد أن مجموعة من أفراد العينة كانوا محايدين في إجابتهم بإعتبار أن ما تقدمه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مجال توظيف الفكر البشري لا يعكس تماما صورة المؤسسة التي هي محل الدراسة.

**18- إدرك المؤسسة بأن المعرفة هي أحد أهم ميزات التنافسية لها.**




| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 22 | %66.7 |
| غير موافق | 10 | %30.3 |
| محايد | 1 | %3 |
| المجموع | 33 | %100 |

**الشكل رقم :29**

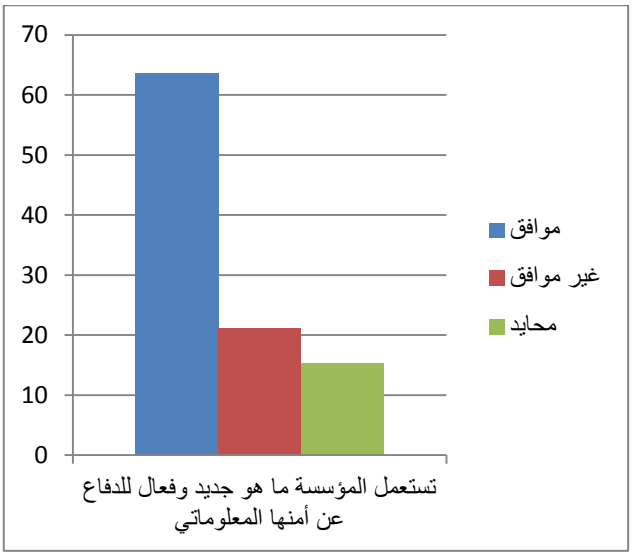
**الجدول رقم 18: تدرك المؤسسة بأن المعرفة هي أحد أهم ميزات التنافسية لها.**

من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة يلاحظون أنه على المؤسسة أن تدرك بأن المعرفة هي أحد أهم ميزات التنافسية لها .أي أن الميزة التنافسية تفرض على المؤسسة مواكبة التحولات والتطورات الحاصلة في الأسواق الخارجية، في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة بـ 30.3 % كانوا محايدين في الإجابة،لأسباب تتعلق بطريقة العمل والخطط المسطرة من قبل المؤسسة، في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة3% غير موافقين على تساؤل، وهذا ممكن راجع لعدم درايتهم بقيمة المعرفة والمعلومات في ضل تطورات التي توصلت إليها تكنولوجيا الإتصال في إدارة المعرفة في المؤسسة.

وبالتالي فإن عصر المعلومات أصبح أساس إقتصاد الجديد وعليه تعتمد التنافسية في المحيط الإقتصادي الحديث على المعرفة، وبالتالي يجب أن تراعى سياسة المؤسسة أهمية المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية.

**19- تستعمل المؤسسة ما هو جديد وفعال للدفاع عن أمنها المعلوماتي.**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 21 | %63.6 |
| غير موافق | 7 | %21.2 |
| محايد | 5 | %15.2 |
| المجموع | 33 | %100 |



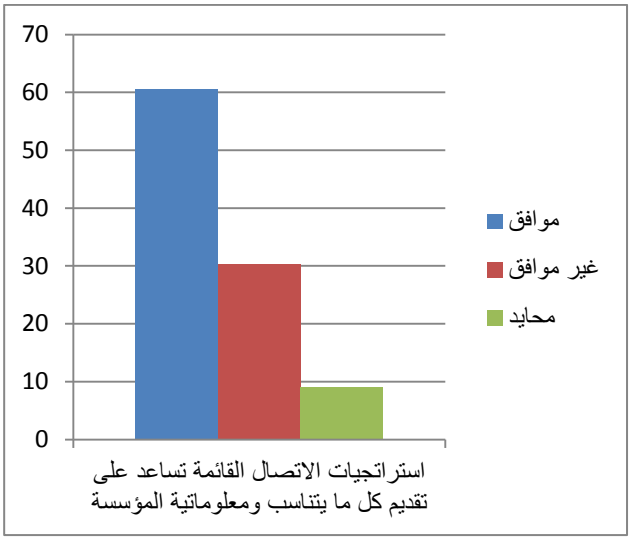

**الشكل رقم :30**

**الجدول 19:تستعمل المؤسسة ما هو جديد وفعال للدفاع عن أمنها المعلوماتي.**

من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة يلاحظون أنه على المؤسسة أن تستعمل ما هوى جديد وفعال للدفاع عن أمنها ألمعلوماتي وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من خلال ما توفيره هذه الأخيرة في مجال تطوير البرمجيات واكتسابها الخبرة في هذا المجال، في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة ب15,2% كانوا محايدين في الإجابة لعدة أسباب منها ما يتماشى مع سياسة المؤسسات الاقتصادية في الجزائر وخاصة المؤسسات العمومية، ،في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة21,2%غير موافقين على الطرح، وهذا ممكن راجع لعدم درايتهم مميزات تكنولوجيا الإتصال ودورها في إدارة المعرفة في المؤسسة.

وبالتالي فإن استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة يتطلب قوى فاعلة وخبراء مختصين في هدا المجال، لأن مخاطر تكنولوجيا عديدة مثل إختراق مواقع المؤسسة والجريمة الإلكترونية وبالتالي وجب المؤسسة في الحفاظ على أمنها الإلكتروني.

**20- استراتجيات الإتصال القائمة تساعد على تقديم كل ما يتناسب ومعلوماتية المؤسسة.**




| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 20 | %60.6 |
| غير موافق | 10 | %30.3 |
| محايد | 3 | %9.1 |
| المجموع | 33 | %100 |

**الشكل رقم :31**

**الجدول رقم 20: استراتجيات الإتصال القائمة تساعد على تقديم كل ما يتناسب ومعلوماتية المؤسسة**

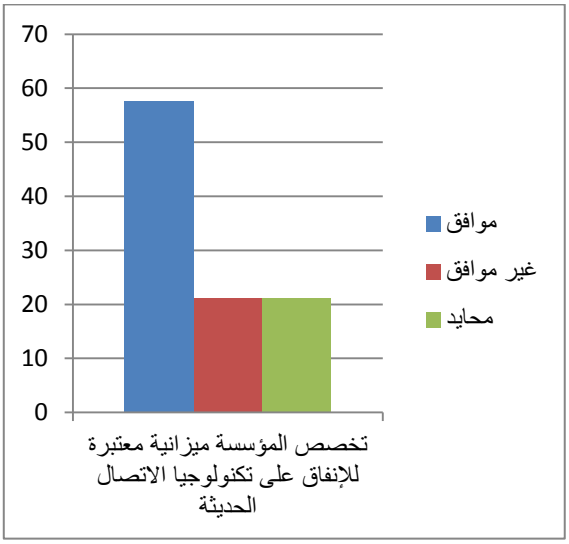
من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة يلاحظون أنه على المؤسسة أن استراتجيات الإتصال القائمة تساعد على تقديم كل ما يتناسب ومعلوماتية المؤسسة وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من خلال ما توفيره هذه الأخيرة في مجال تطوير البرمجيات واكتسابها الخبرة في هذا المجال، في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة ب9,1% كانوا محايدين في الإجابة، في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة30,3%غير موافقين على الطرح.

على الرغم من أن التكنولوجيات الإتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك استرتجيات أخرى تتميز بها التكنولوجيا الإتصالية الراهنة ومن أبرزها:

التفاعلية وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الفرد أن يأخذ فيها موقع الشخص ويقوم بأفعاله الإتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالإتصال لفظ" المشاركين "بدلا من المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة.

**21- تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا الإتصال الحديثة**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 19 | %57.6 |
| غير موافق | 7 | %21.2 |
| محايد | 7 | %21.2 |
| المجموع | 33 | %100 |




**الشكل رقم :32**

**الجدول رقم : 21تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا الإتصال الحديثة**

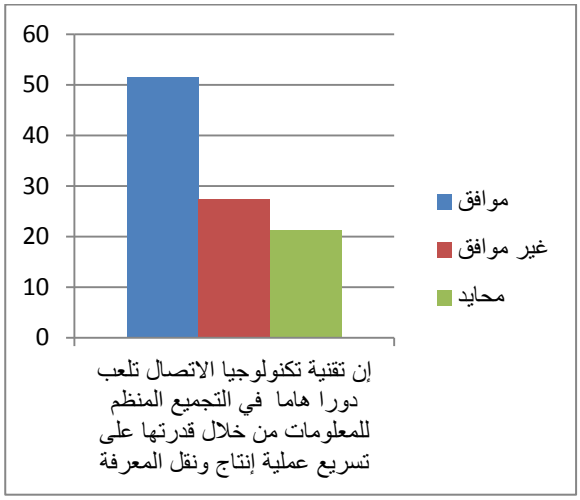
من خلال قرأتنا للجدول نلاحظ أن جل الموظفين الإداريين للمؤسسة يلاحظون أنه على المؤسسة أن تخصص ميزانية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهذا نتيجة لخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من خلال ما توفير، في مجال تطوير البرمجيات واكتسابها الخبرة في هذا المجال، في حين نلاحظ أن نسبة من الموظفين والمقدرة ب21,2%كانوا محايدين في الإجابة في حين أن مجموعة من الموظفين والمقدرين بنسبة21,2غير موافقين على الطرح وهو التكلفة الكبيرة التي تخصصها الدولة في ميزانيتها للإنفاق على تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهو عنصر سلبي من خلال إعتمادها على الخبرات الأجنبية .

وبالتالي على المؤسسة أن تراعي براءات الإختراع وتعزيز التكوين في المجالات التكنولوجية وتقليل من نفقات وعتمادها على خبرات المحلية.

**المحور الثالث**: العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإدارة المعرفة.

**22- تقنية تكنولوجيا الإتصال تلعب دورا هاما في التجميع المنظم للمعلومات من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة.**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 17 | %51.5 |
| غير موافق | 9 | %27.3 |
| محايد | 7 | %21.2 |
| المجموع | 33 | %100 |



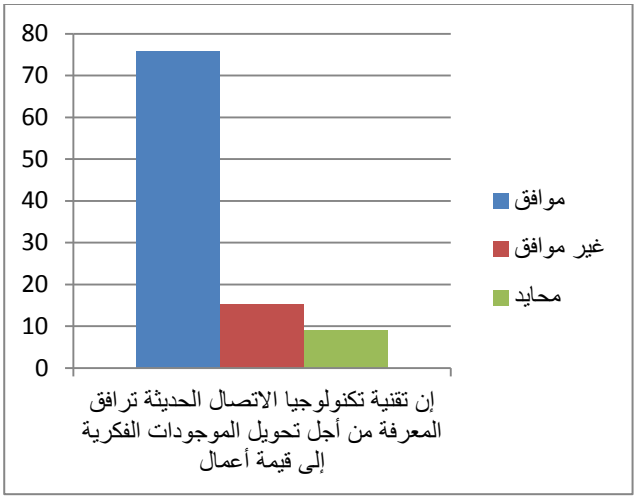

**الشكل رقم :33**

**الجدول رقم22 : إن تقنية تكنولوجيا الإتصال تلعب دورا هاما في التجميع المنظم للمعلومات من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة.**

من بيانات الجدول يتبين لنا أن نسبة 51.5% من الفئة المستجوبة يرون بأن تقنية تكنولوجيا الحديثة للاتصال المحدثة تلعب دورا فعالا في تجميع المنظم للمعلومات من خلال قدرتها على تسريع عملية الإنتاج ونقل المعرفة على المؤسسة من خلال مسايرة التقدم الحادث في مجال تكنولوجيا الإتصال، وباقي المبحوثين يرون عكس ذلك بنسبة 27.3 %. وكانت نسبة المحايدين في الإجابة على التساؤل بـ21.2% وهي نسبة متقاربة مع الرافضين على أنا تقنية تكنولوجيا الإتصال ليس لها دور في تجميع المنظم للمعلومات ونقل المعرفة، فمن خلال رأي الأغلبية نستنتج أن التكنولوجيا المستحدثة على مستوى المؤسسة ليست كافية لمسايرة التقدم الحادث في ميدان الإنتاج، من خلال ما تتيحه هذه التقنية .وهذا ما رمى إليه المستجوبين من خلال تعليقاتهم في هذا الشق.

23- **تقنية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ترافق المعرفة من أجل تحويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 25 | %75.8 |
| غير موافق | 5 | %15.2 |
| محايد | 3 | %9 |
| المجموع | 33 | %100 |

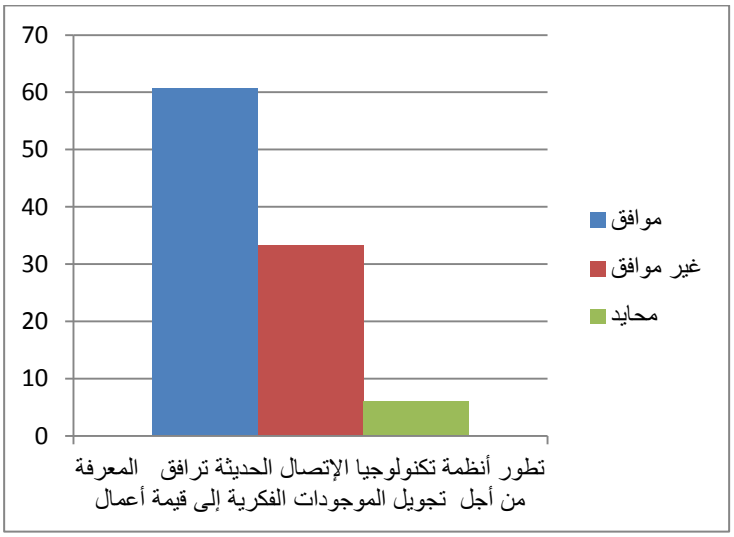



**الشكل رقم :34**

**الجدول رقم** 23: **إن تقنية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ترافق المعرفة من أجل تحويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال.**

من الجدول الذي بين أيدينا يظهر أن فئة كبيرة من المبحوثين 8 .75%يرون أن تقنية التكنولوجيا الحديثة للاتصال سهلت من المعالجة الموجودات الفكرية ومرفقتها للإدارة المعرفة وتحويلها إلى قيم أعمال وهذا باعتبار أن المؤسسة جل موظفيها ذو شهادات عليا وهذا ينعكس بالطبع على قيمة تكنولوجيا الإتصال وكيفية إستخدامها وتحويلها إلى قيم أعمال تتماشى وفق المؤسسة ،في حين نلاحظ أن فئة ترى عكس ذلك، بأن التقنية الجديدة للاتصال لا ترافق المعرفة من خلال تحويلها للموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال ويرجع هذا السبب ممكن إلى جهل بعض الموظفين بقيمة هذه الأخيرة في مجال تطور المؤسسة. في حين تليها الفئة التي كانت محايدة في الإجابة على التساؤل والتي قدرت نسبتهم بـ 9% وهو رأي الأقلية.

**24- تطور أنظمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة ترافق المعرفة من أجل تجويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال.**




| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 20 | %60.6 |
| غير موافق | 11 | %33.3 |
| محايد | 2 | %6.1 |
| المجموع | 33 | %100 |

**الشكل رقم: 35**

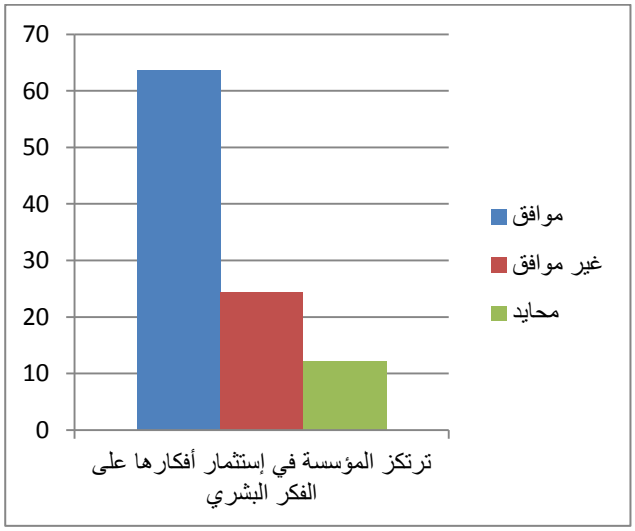
**الجدول رقم 24: تطور أنظمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة ترافق المعرفة من أجل تجويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال.**

من خلال قرأتنا لنتائج الإحصائية للجدول على أن تطور أنظمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي ترافق المعرفة من اجل تحويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال، حيث بلغت نسبة الموافقين عليها ال 60.6 %وكانت هده النسبة كبيرة جدا مقارنة بالدين يقولون عكس ذلك والتي قدرت بـ 33.3 %، وبالنسبة لمحايدين هذه الفكرة كانت نسبتهم ضئيلة جدا بلغت 6.1 % وهم هذا يمثلون الفئة التي لم تعر اهتماماتها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة عكس الفئتين الأولى والثانية من العينة الدين يعتبرون من بين مواكبي التكنولوجيات واهتمامهم بكل ما هو حديث قد ولدت هذه الاهتمامات أراء متضاربة تضم فكرتين (موافقين وغير موافقين).

وبالتالي على المؤسسة الاقتصادية يجب أن تراعي كافة التطورات التي تحيط بتكنولوجيا الإتصال وما ينجم عنها من إسهامات التي ترافق إدارة المعرفة .

**25- ترتكز المؤسسة في إستثمار أفكارها على الفكر البشري**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 21 | %63.6 |
| غير موافق | 8 | %24.2 |
| محايد | 4 | %12.2 |
| المجموع | 33 | %100 |



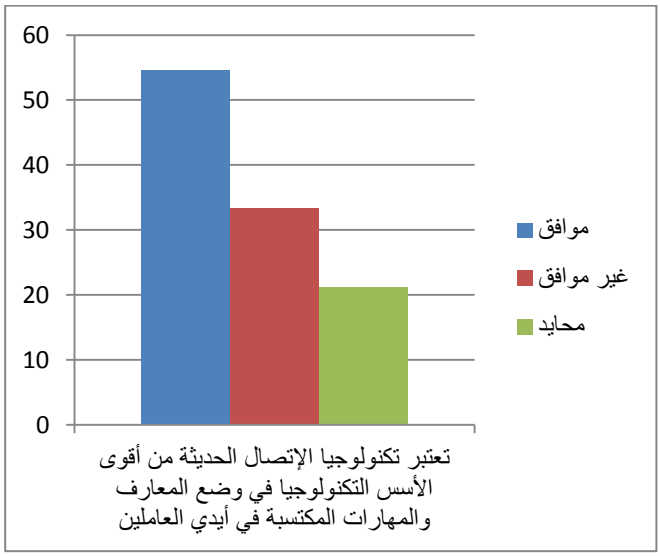

**الشكل رقم:36**

**الجدول رقم 25: ترتكز المؤسسة في إستثمار أفكارها على الفكر البشري**

من خلال ملاحظتنا للجدول و النتائج الإحصائية للمبحوثين نجد أن الأفراد العاملين موافقين على أن المؤسسة ترتكز في استثمار أفكارها على الفكر البشري حيث قدرت نسبة الموافقة بـ 63.6% ،حيث كان رأي الأغلبية و أما بالنسبة للمبحوثين الغير موافقين قدرت بـ 24.2 % غير موافقين حيث ترى أن إدارة المعرفة لا تساعدها في عملها، ويفضلون الطرق التقليدية ربما لعدم كفاءتهم في استعمال هذه التكنولوجيا والصعوبات التي يواجهونها في استعمالها أو الذين لا يحبون التغيير،في حين كانت نسبة الإنحياد بالإجابة وقدرت نسبتهم بـ 12.2%.

**26-تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أقوى الأسس التكنولوجيا في وضع المعارف والمهارات المكتسبة في أيدي العاملين.**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 18 | %54.5 |
| غير موافق | 11 | %33.3 |
| محايد | 4 | %12.2 |
| المجموع | 33 | %100 |



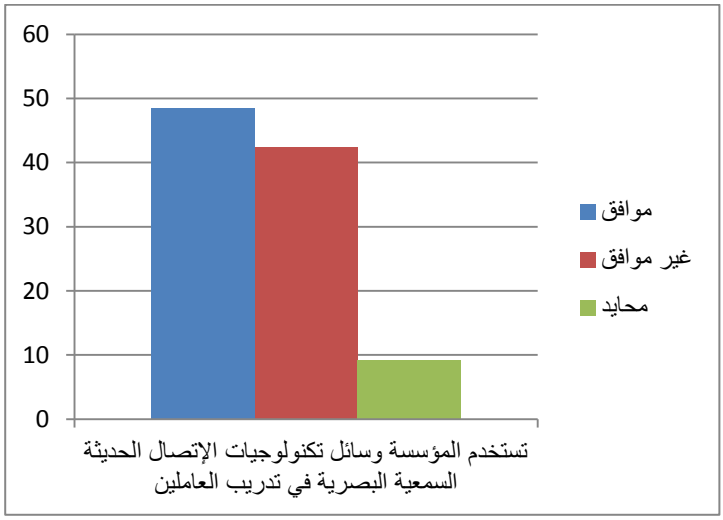

**الشكل رقم: 37**

الجدول رقم26: **تعتبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أقوى الأسس التكنولوجيا في وضع المعارف والمهارات المكتسبة في أيدي العاملين.**

من خلال قرأتنا للجدول ، نلاحظ أن نسبة **54.5%**من الفئة المبحوثة أجابوا بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أقوى الأسس التكنولوجية في وضع المعارف والمهارات المكتسبة في أيادي العاملين، في حين نجد أن نسبة من المبحوثين والتي قدرت نسبتهم بـ33.3% غير راضين وموافقين على هذا الطرح، ولذلك من الضروري على العاملين بالمؤسسة مواكبة تطور وسائل تكنولوجيا الإتصال وإستخدامها في إدارة المعرفة وتحقيق الرأس المال الفكري لديهم والعمل على تطوير المهارات المكتسبة الناتجة عن تحصيلهم الفكري.

**27- تستخدم المؤسسة وسائل تكنولوجيات الإتصال الحديثة السمعية البصرية في تدريب العاملين.**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 16 | %48.5 |
| غير موافق | 14 | %42.4 |
| محايد | 3 | %9.1 |
| المجموع | 33 | %100 |




**الشكل رقم: 38**

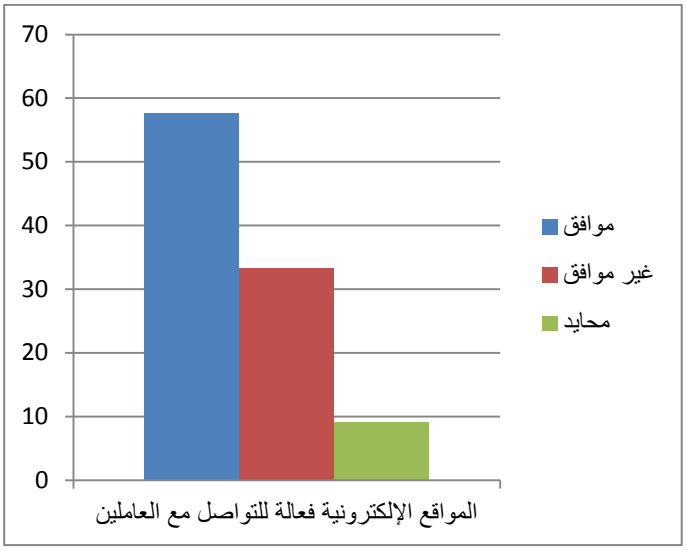
**الجدول رقم 27 : تستخدم المؤسسة وسائل تكنولوجيات الإتصال الحديثة السمعية البصرية في تدريب العاملين.**

يوضح الجدول نسب استخدام المؤسسة لوسائل تكنولوجيات الإتصال الحديثة السمعية البصرية في تدريب العاملين حيث قدرت نسبة الموافقين 48.5 % وهي أعلى نسبة و أن معظم أفراد العينة مع استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وهدا في نظرهم انها تسهل عملية الإتصال في المؤسسة وهدا عكس الدين كانوا غير موافقين على هده التكنولوجيات و قدروا بنسبة 42.4 % وترجع اسباب عدم الموافقة على هده التكنولوجيات الحديثة الى نظرتهم لها من الجهة السلبية. أما المحايدين بلغت نسبتهم 9.1 %بالمائة فهم يمثلون الأقلية

وعلى هذا الأساس يجب أن تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الإتصال الحديثة الوسائل الإتصالية السمعية البصرية وتدريب عمليها في كيفية التعامل مع هده الوسائل التكنولوجية الحديثة.

**28- المواقع الإلكترونية فعالة للتواصل مع العاملين**

| | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق | 19 | %57.6 |
| غير موافق | 11 | %33.3 |
| محايد | 3 | %9.1 |
| المجموع | 33 | %100 |




**الشكل رقم: 39**

**الجدول رقم 28:** المواقع الإلكترونية فعالة للتواصل مع العاملين

من خلال الجدول المبين أعلاه نرى 57.6% من العينة المبحوثة، أن الموقع الالكتروني يساهم في تعزيز الأداء مع العاملين وهو ما يعكس دراية أفراد العينة بوزن الموقع الالكتروني في تعزيز الأداء الذي توفره تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، يثمنون دور الموقع الالكتروني للمؤسسة في توسيع رقعة االتواصل، بحيث تعتبر كوسيلة لتوسيع رقعة الجماهير وإيصال صوت المؤسسة إلى جماهير واسعة عبر العالم، غير أن هناك 33.3% من أفراد العينة يرون أن الموقع الإلكتروني لا يساهم في تعزيز الأداء المؤسسة وفي مابينهم وهي فئة تشكل ثلثي أفراد العينة ، وتبين من خلال الشق الثالث للسؤال أن الذين كانوا محايدين والتي قدرت نسبتهم بـ9.1% وراجع هذا ممكن لعدم إعطاء أهمية لقيمة مواقع التواصل مع العامليين.

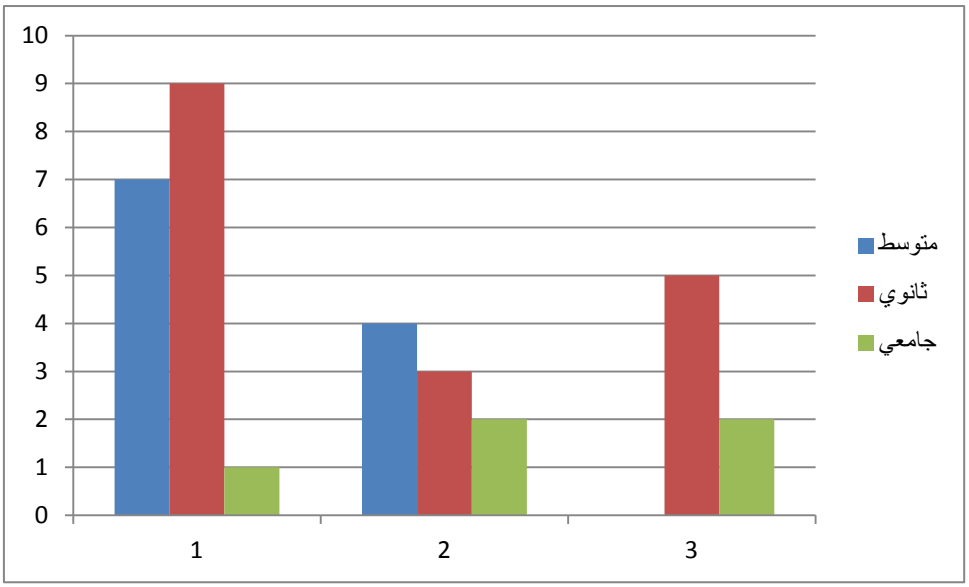
يعود سبب إهتمام المؤسسة بمواقع الإلكترونية للتواصل مع العاملين هو نتيجة لما توصلت إليه المؤسسة من تطورات عديدة في مجال تكنولوجيا الإتصال وكيفية استثمارها في الفكر البشري وتحويل هذه القيم إلى أعمال وتجسيدها في أرد الواقع.

## المبحث السادس: الجداول المركبة

**1- مساهمة الذكاء الجماعي على تمييز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون**

| السؤال | يساهم الذكاء الجماعي على تمييز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون | | | | | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| المستوى | موافق | | غير موافق | | محايد | | | |
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| متوسط | 1 | %3 | 0 | %0 | 0 | %0 | 1 | %3 |
| ثانوي | 7 | % 21 | 1 | %3 | 1 | %3 | 9 | %27 |
| جامعي | 14 | %42 | 2 | %6 | 7 | %21 | 23 | %69 |
| المجموع | 22 | %66 | 3 | %9 | 8 | %2 | 33 | %100 |

**الجدول رقم :01 يساهم الذكاء الجماعي على تمييز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون**




**الشكل رقم: 40**

من ملاحظة بيانات الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا : أن نسبة 66% من العينة أكدت ، على أن الذكاء الجماعي يساهم في تمييز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون حيث، يرون أنه استطاع أن يحقق ذلك عن طريق تسهيله لعملية إدارة المعرفة بين الموظفين، باعتبار أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في الوصول إلى ذكاء جماعي يتم من

خلاله تمييز السلعة في السوق بطريقة مختلفة عما يقدمه المنافسين، وذلك عن طريق تقديم المعلومات على الخط المباشر، الذي يتسم بالمشاركة في الوقت وكذا السرعة والسهولة في الاسترجاع في ما بينهم، حيث قضى هذا الأخير على عقبات الزمان والمكان، وهذا ما أدى بدوره إلى سرعة وصول إلى المعلومة المراد تحقيقها عن طريق الذكاء الجماعي ،في حين نلاحظ أن نسبة 9% من المبحوثين المعنيين بالاستجواب يرون أن الذكاء الجماعي ليس له مساهمة تبجيد السلعة والخدمة المقدمة من قبل المؤسسة عن ما يقدمه المنافسين وهذا راجع ممكن لعدم ثقة أفراد المؤسسة في تفكيرهم الجماعي ومن خلال تداولهم للمعلومات الناتجة عن تحصيلهم المعرفي، في حين كانت نسبة المحايدين في الإجابة على التساؤل بـ2% وهي نسبة ضئيلة وهذا راجع ممكن إلى جهلهم لقيمة الذكاء الجماعي في تمييز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسين في السوق.

وبالتالي فإن العلاقة التي تربط متغير السن بالتساؤل هي

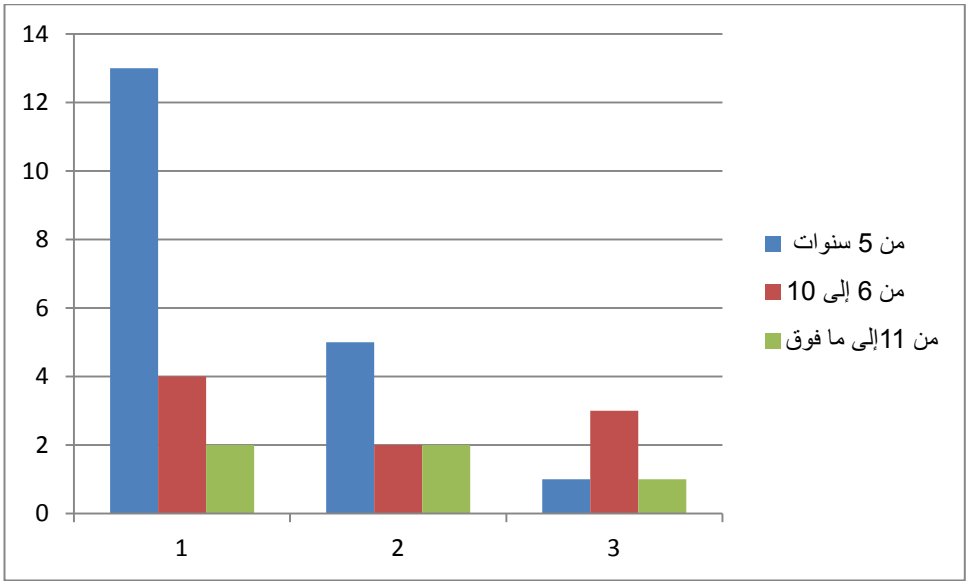
علاقة ترابطية ويرجع سبب هذه العلاقة إلى طريقة التفكير التي تتماشى مع عصر المعلومات ،ونلاحظ أن الفئة الشبانية هي الأكثر نتيجة لي التحولات التي توليها الدولة في مجال تشبيب مؤسساتها، من خلال استثمارها في ذوي الشهادات وكفاءات العليا. يتضح من الجدول03 أن ذوي المستوى الجامعي قد احتلوا المرتبة الأولى من ناحية استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما ذوي المستوى الثانوي قد احتلوا المرتبة الثالثة من ناحية إستخدامهم لذكاء الجماعي وهذا يرجع لعدم خبرتهم في هذا المجال، ويرجع السبب إلى المستوى التعليمي وعدم مسايرتهم وفهمهم لما تقدمه إدارة المعرفة من أداء في التفكير الجماعي وحسن استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، في حين نجد مستوى ذوي المتوسط قد احتلوا المرتبة الأخيرة من ناحية تعليقهم على التساؤل وهي النسبة المقدرة بـ3% من المبحثين.

إذا مساهم الذكاء الجماعي على تمييز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون هو راجع إلى قيمة إرتفاع المستوى التعليمي، وبالتالي يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم الذكاء الجماعي.عن طريق الإنتاج وعن طريق الرغبة الأصيلة لدى كل فرد في تحقيق نجاح.

2- تقوم المؤسسة برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال

| السؤال | تقوم المؤسسة برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية إلى قيمة أعمال | | | | | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الخبرة المهنية | موافق | | غير موافق | | محايد | | | |
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| أقل من 05 سنوات | 13 | %39 | 5 | %15 | 1 | %3 | 19 | %57 |
| من 06 إلى 10سنوات | 4 | % 12 | 2 | %6 | 3 | %9 | 9 | %27 |
| من 11 إلى مافوق | 2 | %6 | 2 | %6 | 1 | %3 | 5 | %15 |
| المجموع | 19 | %57 | 9 | %27 | 5 | %5 | 33 | %100 |

3- الجدول رقم :30 تقوم المؤسسة برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال




**الشكل رقم :41**

من ملاحظة بيانات الجدول الموضح أعلاه تبينا لنا : أن نسبة57 % هي الفئة الأكثر غالبية من خلال الخبرة المهنية وهي الفئة الأقل من 5 سنوات ويرجع سبب إرتفاع هذه النسبة هو السياسة التي انتهجتها الدولة الجزائرية في السنوات الأخيرة من خلال تشبيب مؤسساتها وفق متغيرات المستوى التعليمي، على إعتبار أن نجاح أي مؤسسة هو اعتمادها خبرة موظفيها والدرجات العلمية التي يقاسون بها، وبالتالي فإن المؤسسة تقوم برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويلها إلى مهارات فكرية وقيمة

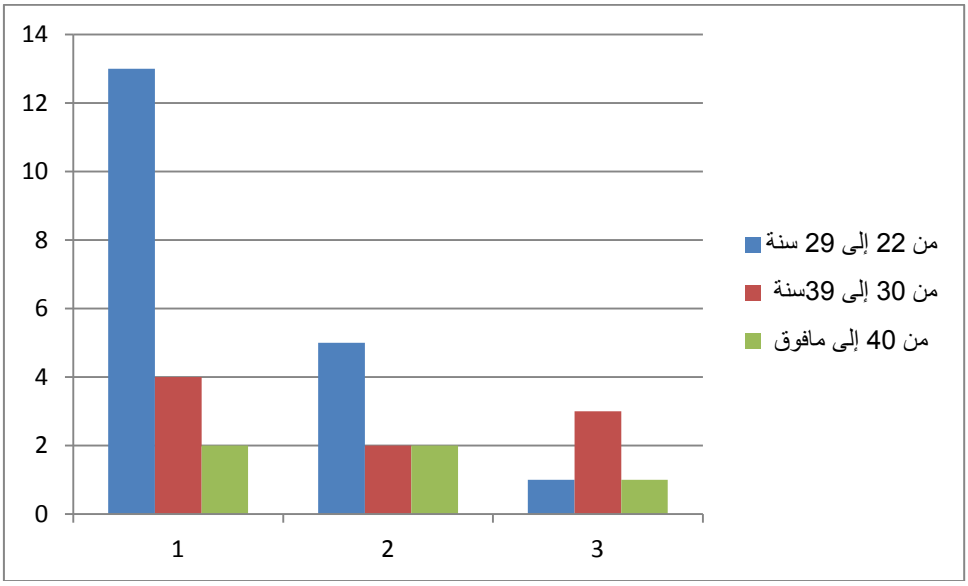
أعمال هو ناتج عن المستوى التعليمي وهذا ما تعكسه النسب المبينة في الجدول، وبالتالي فإن رفع المعرفة جاهزة بصورة منظمة هو نجاح أي مؤسسة من خلال اعتمادها على خبرات موظفيها وعلى هذا فإن إدارة المعرفة بين الموظفين، هي أساس المعرفة الجاهزة التي يتم من خلالها تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال تتناسب وفق ما تتماشى به المؤسسة، باعتبار أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في الوصول إلى إدارة المعرفة من خلال ما تقدمه من أعمال وزيادة في الإنتاج والحصة السوقية وتلبية رغبات الجمهور المستهدف،وذلك عن طريق تقديم المعلومات على الخط المباشر، الذي يتسم بالمشاركة في الوقت وكذا السرعة والسهولة في الاسترجاع في ما بينهم، حيث قضى هذا الأخير على عقباتالتي تواجه المؤسسة في شتى مجالات تطورها ،في حين نلاحظ أن نسبة 27% من المبحوثين المعنيين بالاستجواب يرون أن ما تقوم به المؤسسة من خلال رفع المعرفة جاهزة بصورة منظمة من أجل تحويلها إلى قيم أعمال تتماشى وفق المهارات الفكرية عن ما تقدمه المؤسسة وهذا راجع ممكن لعدم ثقة أفراد المؤسسة نتيجة لتراكم المعلومات وعدم توظيفها في مسارها الصحيح، باعتبار أن تكنولوجيا الإتصال في حدي ذاتها تعتمد أساسا على الاستثمار في الفكر الرأس المال البشري وتحويلها إلى نظام إدارة المعرفة وبالتالي يعود سبب عدم موافقتهم على تساؤل هو نتيجة لفهمهم مدى أهمية هذه التقنية في مجال المعرفة، في حين كانت نسبة المحايدين في الإجابة على التساؤل بـ .5% وهي نسبة ضئيلة وهذا راجع ممكن إلى جهلهم لقيمة المعرفة المجهزة بصورة منظمة وتحويلها إلى قيم أعمال.

وبالتالي فإن العلاقة التي تربط متغير الخبرة بالتساؤل هي علاقة ترابطية ويرجع سبب هذه العلاقة إلى طبيعة المؤسسة في حدي ذاتها من خلال اعتمادها على العمال الناشئين وكيفية دمجهم في ثقافة المؤسسة وفق متطلبات السوق والجمهور المستهدف ونجاح المؤسسة يرتبط بمدى اعتمادها على ذوي الخبرة في هذا المجال .

**3-المؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تقيس وتتابع بشكل دور قيمة رأس مالها المعرفي**

| السؤال | المؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تقيس وتتابع بشكل دور قيمة رأس مالها المعرفي | | | | | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| السن | موافق | | غير موافق | | محايد | | | |
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| من 22 إلى 29 سنة | 7 | %21 | 4 | %12 | 0 | %00 | 11 | %33 |
| من30 إلى 39 سنة | 9 | % 27 | 3 | %9 | 5 | %15 | 17 | %51 |
| من 40إلى ما فوق | 1 | %3.33 | 2 | %6 | 2 | %6 | 5 | % 15.33 |
| المجموع | 17 | %51.33 | 9 | %27 | 7 | %21 | 33 | %100 |

**الجدول رقم 31:المؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تقيس وتتابع بشكل دور قيمة رأس مالها المعرفي**




**الشكل رقم: 42**

من خلال اعتمادنا على معطيات الجدول نلاحظ أن الفئات العمرية لعينة الدراسة، هي الفئة الأكثر نسبة، وباستناد على الشكل نجد أن، متغير السن يلعب دورا أساسيا في مسايرة تقنية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،حيث ترجمت قرأت الجدول حسب النسب التالية:51% من الموظفين المعنيين موافقين على أن المؤسسة الاقتصادية تقيس وتتبع بشكل دوري زادها المعرفي عندا

العمال على اعتبار الفكر الرأس المال البشري يعتمد تقنيات الإتصالية الجديدة أو بما يعرف بتمنولوجيا الإتصال الحديثة ونلاحظ أن جل المؤسسات سبب نجاحها هو اعتمادها على هذه التقنية وتوظيفها في مجال إدارة معرفها، ويرجع سبب تجاوب الموظفين مع التساؤل هو نتيجة لما تحققه تكنولوجيا الإتصال من نجاحات في ميدان العمل واستثمارها في الفكر البشري، باعتبار أن متغيرات الجنس والمستوى الدراسي لها دلالة كبيرة في قياس نطام إدارة المعرفة، كون أن الموظف يلزمه دوما وقت للعمل ضمن فريق أو جماعة و يلزمه وقت أيضا للتدريب على وسائل الإتصال الحديثة وأن اكتساب الخبرة يساعده في التعامل مع جميع الحالات الإتصالية داخل المؤسسة . فمن خلال معطيات الجدول السابق واستندا على الذي بينا أيدنا وبحسب إجابات الموظفين يرونا أن المؤسسة تقيس وتتبع بشكل دوري من أجل تحقيق الإنتاج والوفرة في السوق فإدارة المعرفة في المؤسسة تعتمد على كل تقنيات الحديثة للاتصال .، في حين كانت نسبة عينة المبحوثين الغير موافقين على التساؤل والتي قدرت بنسبة 27% من عينة الدراسة راجع لأسباب أي رافضين أن المؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في قياسها مدى أهمية وتطور رأس المال الفكري ،رأي إدارة المعرفة على اعتبار أن المؤسسة لا تعطي اهتماما كبيرا في مجال استثمار تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة ،في حين نجد أن نسبة 21% من مبحوثي العينة كانوا محايدين في الإجابة على طرح التساؤل ،وهي نسبة متقاربة مع الرافضين على أن المؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تقيس وتتابع بشكل دور قيمة رأس مالها المعرفي.

**نتائج الدراسة:**

## 1- تحليل النتائج الجزئية الخاصة بالدراسة:

تناولت الدراسة موضوع "دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية " وقد حاولنا الوقوف عند آخر التطوّرات التي عرفها التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الإقتصادية الجزائرية في مجال تكنولوجيا الإتصال، لاسيما جانب إدارة المعرفة، وكذا معرفة واقع البنية التحتية لهذه لتكنولوجيا ، كما أردنا إبراز اثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء العاملين في المؤسسة ومدى التحكم فيها واستغلالها بالأسلوب الأمثل، ويمكن أن نخلص إلى أنّنا وصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

يتبين من خلال دراستنا أن أغلب موظفي المؤسسة الاقتصادية للكهرباء والطاقات المتجددة الذين يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة هم من فئة الإناث و تعرف وسائل الإعلام الجزائرية تحولات عميقة في بنيتها البشرية حيث أن معظم الإداريين ينتمون إلى الفئة العمرية من 22 إلى 39 ومنه فإن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من طرف الموظفين يرتفع لدى الفيات العمرية الشابة، أكثر منه عند الموظفين الأكبر سن وبالتالي فإن معظمهم ينتمون الى مستوى الجامعي.

**عرض النتائج الجزئية الخاصة بتساؤلات الدراسة:**

أن التطورات الكبيرة والمتسارعة التي شهدها العالم في مجال تكنولوجيات الإعلام والإتصال أدت إلى شيوع وسائل الإتصال الحديثة وانتشارها عبر كافة أقطار العالم ، كما أتاحت لها إمكانية الوصول إلى كل فئات المجتمع على اختلافها وننوعها.

أن تطور وسائل الإتصال قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الإتصال الراهنة في ميدان تكنولوجيا على الجمهور في العديد من الجوانب منها أن هذه التكنولوجيات الإتصالية الراهنة تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الإتصال وهي التفاعل بين هذه التقنيات الجديدة، وإمكانية تحكم في هذا المجال،وعلى ضوء هذا التغير تعطي للمؤسسة الاقتصادية " المؤسسة الوطنية للكهرباء والطاقات المتجددة سيطرة أكبر على تكنولوجيا الإتصال، مما يساعدها على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما و كيفا من خلال الانتقاء والاختيار الأحسن للمعرفة الجاهزة ، وهذا ما يجعل المؤسسة التي هي محل الدراسة إلى توظيف تكنولوجيتها الإتصالية على المدى الطويل .

عملت الجزائر منذ الاستقلال على تنمية مؤسساتها والعمل على تطويرها بما يتماشى مع التغيرات الدولية وكيفية الدخول في المنافسة الخارجية، على إعتبار أن الجزائر تحتل موقع إستراتيجي يفرض على مؤسساتها تطوير كافة برامجها التكنولوجية وخاصة الإتصالية. فالتغيرات التي عرفتها الجزائر في بداية التسعينيّات، جعلت منها سوق للمنافسة الخارجية حيث سخّرت هذه الخيرة منظومة قانونية سمحت بإنشاء المؤسسات ذات الطابع اقتصادي.

عملت تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تعزيز قدرات المؤسسة التي هي محل الدراسة لمواكبة التحولات التكنولوجية حيث بدأت هذه الأخيرة في عملية مواكبة فعالة وناجحة للتطورات التقنية الحاصلة في عالم الاقتصاد باستحداث أنظمة الاقتصادية إلى الإنتاج الرقمي الذي يعتمد على نظام إدارة المعرفة وذلك من خلال فتح المجال لتكنولوجيا الإتصال الدخول إلى مؤسساتها تكوين خبراء مختصين في هذا المجال ضف إلى ذلك تخصيص الدولة ميزانيات معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا الإتصال الحديثة

شهدت الأوساط الشبانية العاملة في المؤسسة تأثير بتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مردود إدارة المعرفة لما توفره من إيجابيات لسير الحسن للمؤسسة وكذا مواكبة التطورات الحاصلة في العالم الخارجي، ويمكن ذكر تأثيرات تكنولوجيا الإتصالية الحديثة على المؤسسة :

- توسيع نطاقها الاقتصادي عن طريق ماتوتيحه هذه الأخيرة في ميدان الإعلام والإتصال
- تحسين الجودة في الإنتاج وفق ما يتماشى مع متطلبات السوق وحسب طبيعة الجمهور المستهدف.
- خلق كفاءات مختصة في مجال تكنولوجيا الإتصال
- ظهور جيل جديد له القدرة على التحكم في هذه التقنيات كالتسويق الإلكتروني .
- تخلص الصحفي وخاصة المراسل من أحكام الزمان والمكان واختصار الجهد.
- تطوير أنظمة أنظمة التكنولوجية التي ترافق تطلعات المستقبلية للمؤسسة
- تكريس الإبداع في أداء ووضع المعارف والمهارات المكتسبة في أيادي العاملين.
- تحويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال .

**الإستنتاجات العامة :**

أبرزت إجابات العينة المستجوبة اضافة الى نتائج الدراسة المسحية الميدانية أن المؤسسة الاقتصادية للكهرباء والطاقات المتجددة أنها تمتلك وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة تمكنها من مسايرة التطورات الحاصلة في هذا المجال، حيث عملت على عصرنة أساليب وأجهزة الإتصال لديها .

أبرزت إجابات العينة المستجوبة ان التكنولوجيا الإتصالية الحديثة المستخدمة في المؤسسة الاقتصادية تساهم في بناء أسلوب المبني على التسيير الإستراتيجي يتناسب مع احتياجات الموظفين حيث ساهم في توفير الجهد و الوقت في العمل إضافة إلى تسهيل الإتصال داخل المؤسسة ، كما ساعدت على زيادة الإنتاج وتحسين ظروف عمل وكذا الاستثمار في الفكر البشري الذي يعتبر أساس إدارة المعرفة،

– ساهمت هذه التكنولوجيا في بناء قاعدة بيانات تساهم من خلالها في تعزيز وتوحيد المعرفة لديها ورفعها بصورة مجهزة ومنظمة وتحويل المهارات الفكرية إلى قيمة أعمال.

– تحقيق سرعة تداول المعلومات بين الموظفين حيث قضت الأنترانت على عنصر الزمان والمكان.

– القضاء على عوائق الإتصال من خلال تسهيل سيرورة العمل القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة .

أما فيما يخص النتائج المتعلقة إعتبار تكنولوجيا الإتصال الحديثة مصدر من مصادر المعرفة ، فقد أظهرت الإجابات مابلي: تقوم المؤسسة الاقتصادية وبصفة دائمة بتحسين تكنولوجياتها للمعلومات كالبرمجيات ومعالجة المعلومات، حيث يعتمدون عليها في انجاز أعمال المؤسسة كتغطية عجز الإدارة التقليدية وتطبيق نظم إدارة المعرفة في نشاطاتها وخدماتها المستقبلية.

تزيد تكنولوجيا الإتصال الحديثة في دقة الأعمال التي يقوم بها العاملين في المؤسسة من خلال إعتمادها على السير الحسن في تجهيز المعلومة والإستثمار فيها " إدارة المعرفة".

أما فيما يخص العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإدارة المعرفة هي علاقة تكاملية وهما وجهان لعملة واحدة ،فالمؤسسة تقيس بشكل دوري قيمة رأس مالها الفكري من خلال إعتمادها على تكنولوجيا الإتصال الحديثة. فهذه الأخيرة تلعب دورا فعالا وهاما في تجميع المنظم للمعلومات من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة. ضف إلى ذلك مساهمتها في التنسيق والتفكير الجماعي.

# خاتمة

**خاتمة:**

لقد افرزت ثورة التكنولوجيات الحديثة خاصة منها المعتمدة على أنظمة الإتصال إلي تطورات عميقة في كافة الميادين العلمية، الخدمية والصناعية، فالتطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية والإتصالات السلكية واللاسلكية سمحت بدخول قدرات وإمكانيات جديدة هائلة لدعم نشاطات وفعاليات عديدة في الصناعات الخدمية ونجاح التكنولوجيات المعاصرة في منظمات الأعمال الاقتصادية بصفة عامة مرهون بنوعية هذه التكنولوجيات، بطريقة إدخالها وبكيفية إدارتها واستعمالها .وتلعب بيئة العمل المباشرة، التي تعمل فيها هذه التكنولوجيات، كثقافة المنظمة وأساليب التسيير والتأطير والنظم الاجتماعية، دورا أساسيا في تحديد آثار التطور التكنولوجي وفعاليته في المنظمات. كما تعتبر تكنولوجيا االإتصال المحرك الرئيسي في صياغة إدارة المعرفة، حيث توفر التكنولوجيا الأدوات الجديدة التي أحدثت تحولا كبيرا في دور الأفراد وتنمية الكفاءات ليصبحوا أكثر فاعلية من دورهم التقليدي، باستخدام المهارات الحاسوبية ومواجهة المستجدات على مهنتهم بكفاءة واقتدار، مما ينعكس على نجاح أعمال المنظمات وتبادل المعرفة وإدارتها.

إن دور إدارة المعرفة يجب أن يرتبط وبشكل وثيق مع برنامج تطبيق التكنولوجيا ونظم المعلومات الحديثة ، من خلال تدريب الأفراد على تكنولوجيا الإعلام والإتصال من خلال نماذج تطبيقية ونظرية موضوعة بشكل جيد ، لغرض تطوير الكفاءات والرفع من مستواها بشكل يتماشى مع متطلبات عصر المعلومات والانترنت .

حيث تجمع كل النظريات والأبحاث الحديثة والمطبقة على واقع ميادين إدارة الأعمال على دور تكنولوجيا الإتصال في إدارة المعرفة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ويبقى هذا رهانا في غمرة التغيرات التي يعرفها الاقتصاد العالمي وذلك لانفراد هذا النوع من الإدارة بمجموعة أدوات وعمليات ذات نجاعة وفعالية توافق اتجاه التغيرات وتهتم بتطوير المعارف ،الكفاءات واتخاذ القرار، كما تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات.

# قائمة المصادر والمراجع

**الكتب:**

1-أحمد بن مرسلى، **مناهج البحث العلمى في علوم الاعلام والاتصال** ،،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2003.

2-أحمد سيد الكردي ،**المنظمة المتعلمة**،مدونة التنمية البشرية والتطوير الإداري،أفريل 2011.

4- بوطراف الجلالي، **التجديد ونقل التكنولوجيا**، العدد التاسع،جامعة مستغانم,جوان 2011.

5- تامر موسى يونس، **شبكات الحاسوب**، بيروت، دار الراتب الجامعية،1994 .

6- ثابتي الحبيب، بن عبو الجيلالي، **تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية**، مؤسسة الثقافة الجامعية، الجزائر، الإسكندرية، 2009.

7- دادي عدوان ناصر ،**تقنيات مراقبة التسير** ، دار المحمدية العامة الجزائر.1999.

8- روبرت سترن ونانسي سترن، **الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات**،ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي الرياض، دار المريخ للنشر،1990 .

9- سعد غالب ياسين، **نظم إدارة المعرفة ورأسمال الفكري العربي**، مركز إمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبوظبي 2007.

10- سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، **الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة**، مركز وايد سبرقيس، القاهرة . 1998.

12- شريف دريوش اللبان، **تكنولوجيا الإتصال، المخاطر والتأثيرات الإجتماعية**. الدار المصرية البنانية، 2000.

13- صالح مفتاح، **ملتقى دولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية**، مارس 2004.

14- صلاح الدين الكبيسي، خام خضير، **إدارة المعرفة**، المنظمة العربية للإدارة، القاهرة، 2004 .

15- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني**، دراسة ميدانية ، ذ.م.ن. المكتب الجامعي الحديث. 2005.

16- عبد الستار العلي وآخرون، **مدخل إلى إدارة المعرفة**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006 .

17- عبد الستار العلي، وأخرون، **مدخل إلى إدارة المعرفة**، دار المسيرة، عمان، 2005 .

18- عبد الفتاح المغربي، **نظم إدارة المعلومات الإدارية**، المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، جامعة المنصورة، 2002.

19- عبد المالك بن السبتي، **محاضرات في تكنولوجيا المعلومات** ، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزا ئر. 2003.2002.

20- عبد المالك ردمان الدناني، **الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنيت**،بيروت،دار الراتب الجامعية،2001 .

21- عقيل حسين عقيل، **فلسفة مناهج البحث العلمي**، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1999 .

22- علي السلمي، **إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعلومات**، دار غريب للطباعة والتوزيع ،2005.

23- علي السلمي، **إدارة المعرفة**، دار غريب، القاهرة،2004 .

24- عماد عبد الوهاب الصباغ، **الحاسوب في إدارة الأعمال**، دار الثقافة ، عمان، 1996.

25- ليلى مكاوي عماد حسن السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، الدار المصرية اللبنانية،القاهرة،1998.

26ا-لقنديلجي، عامر إبراهيم، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005 .

27

28-محمد العقاب، **مجتمع الإعلام والمعلومات: ماهيته وخصائصه** ، دار هومة للنشر والتوزيع . الجزائر. 2003.

29-محمد شطتح، **قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا** ، دار الهدى الجزائر . 2006 ، ص25.

30-محمد شوقي شادي، **الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات**، بيروت :دار النهضة ،1983.

31-محمد عبيدات وأخرون ،**منهجية البحث العلمي**، ، دار وائل للنشر ،عمان.1999.

32-محمد علم الدين ، **تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومستقبل صناعة الصحافة**، دار الرحاب، القاهرة ، 2005 .

33-محمد عودات أحمد الزيادات،**اتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة**،دار صفاء للنشر والتوزيع،الأردن،2008.

34-مطر، عبد اللطيف محمود، **إدارة المعرفة والمعلومات**، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007 .

35-موريس أنجرس ،**منهجية البحث العلمي في العلوم الأنسانية**، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وأخرون، دار القصبة، الجزائر،2004.

36-نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة :المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005 .

37-نوري منير، **تسيير الموارد البشرية** ،ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2010.

38-هدى حامد قشقوش، **جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن**، القاهرة :دار النهضة العربية، د.ت.ن.

39-ياسر الصاوي، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة،2007 .

**المذكرات والرسائل الجامعية**

1-بوركوة عبد المالك، **إدارة المعرفة كمدخل لي تدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية**،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،جامعة قسنطينة،2012،2011.

2-بوعزيز شيشون، **الأبحاث الاقتصادية والإدارية** ،دراسة تحليلية لأراء إطارات المديرية الجهوية للصندوق الوطني للسكن بولاية بسكرة ،العدد العاشر ديسمبر 2011.

3-حمادي عبله،**دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة**،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير،جامعة أكلي محند أوالحاج، البويرة،2013/2012.

4-طه حسين نوي، **دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر** ، جامعة الجزائر 3 "رسالة مقدمة ضمن لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ،2010 / 2011.

5-طراد خوجة سميرة ، **أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية،قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004 -2005.

**المراجع باللغة الأجنبية**

1- davide autissier, faouzi bensbaa, fabienne boudier, **l'atlas du management**, groupe Eyrolles, paris, 2009,

2 -Hackett, Brian, beyond Knowledge . **how ways to work and learn**, the conference, 2003.

3- jacques Aubert , Patrick Gilbert, Frédérique Pigeyre, **management des compétences**, paris 2002,

4-Anne Bedel, comment mettre en place un extranet dans une administration.

5- Holsapple.C.and.M.Singh.The Knowledge Value Chain Model. Activities for

6- Jean-Yves prax, le guide du knowledge management concept et pratiques dumanagement de laconnaissances, DUNOD , paris, 2000.

7 -marquardt ..building the learning organization u.s.a, davis –black publshing company, 2001.

**المواقع الإلكترونية:**

1-كمال السنوسي، **المقاربة بالكفاءة**، مقال منشور في شبكة الانترنت.

2- سهام بلقرعي، **التعليم الإلكتروني، رؤية مستقبلية جديدة** ، الجزائر نموذجا . www.Ulum2008.hl

3- www.wikipedia.org .

4-Competitiveness, Schema Prass. Arligton Tixas.2001.

5-http://ecoleouledouf05.ahlamontada.com/montada-f10/topic-t3746.htm.

6-www.admiroutes.asso.fr.

7-أبو فيصل، ما هي الإكسترانت. (2015/03/04)، www.alyasseer.Net

.8 -Anne Bedel : Comment mettre en place un extranet dans une administratio

9 -www.admiroutes.asso.fr.

# فهرس المحتويات

# فهرس الجداول :


| الرقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | توزيع المبحوثين حسب الجنس | 62 |
| 02 | توزيع المبحوثين حسب متغير السن | 63 |
| 03 | توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي | 64 |
| 04 | توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية | 65 |
| 05 | تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تخفيض تكاليف المنتجات والخدمات | 66 |
| 06 | تعتمد تكنولوجيا في الاستثمار على الفكر البشري | 67 |
| 07 | تعتمد تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الاستثمار على الفكر البشري من أجل توفير أسعار أقل من أسعار المنافسين | 68 |
| 08 | مساهمة الذكاء الجماعي على تميز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون | 69 |
| 09 | يعتمد نظام توزيع المعلومات المستخدم في الشركة على تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتطوير الخدمات والمنتجات | 70 |
| 10 | الحصول على المعرفة وتقاسمها وتوزيعها يساعد في زيادة الجودة والتقليل من العيوب | 71 |
| 11 | تساعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة داخل الشركة في تأمين فرصة الابداع | 72 |
| 12 | في حالة تجميع المنظم للمعلومات تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تحقيق مرونة للمعلومة لتلبية متطلبات السوق | 73 |
| 13 | تقوم المؤسسة وبصفة دائمة بتحسين تكنولوجياتها للمعلومات كبرامج الحاسوب | 74 |
| 14 | تتوفر المؤسسة على قاعدة للبيانات تساهم في تعزيز وتوحيد المعرفة لديها | 75 |
| 15 | تقوم المؤسسة برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال | 76 |
| 16 | تعتمد المؤسسة في عملياتها ونشاطاتها على النظم المعتمدة على المعرفة | 77 |
| 17 | تدرك المؤسسة بأن المعرفة هي أحد أهم ميزات التنافسية لها | 78 |
| 18 | تستعمل المؤسسة ما هو جديد وفعال للدفاع عن أمنها المعلوماتي | 79 |
| 19 | إستراتجيات الإتصال القائمة تساعد على تقديم كل ما يتناسب ومعلوماتية المؤسسة | 80 |
| 20 | تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا الإتصال الحديثة | 81 |
| 21 | إن تقنية تكنولوجيا الإتصال تلعب دورا هاما في التجميع المنظم للمعلومات من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة | 82 |
| 22 | تقنية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ترافق المعرفة من أجل تحويل الموجودات الفكرية إلى قيمة | 83 |
| 23 | تطور أنظمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة ترافق المعرفة من أجل تحويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال | 84 |

| | | |
|---|---|---|
| 24 | ترتكز المؤسسة في إستثمار أفكارها على الفكر البشري | 85 |
| 25 | تعتبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أقوى الأسس التكنولوجيا في وضع المعارف والمهارات المكتسبة في أيدي العاملين | 86 |
| 26 | تستخدم المؤسسة وسائل تكنولوجيات الإتصال الحديثة السمعية البصرية في تدريب العاملين. | 87 |
| 27 | المواقع الإلكترونية فعالة للتواصل مع العاملين | 88 |
| 28 | يساهم الذكاء الجماعي على تمييز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون | 89 |
| 29 | تقوم المؤسسة برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال | 91 |
| 30 | المؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تقيس وتتابع بشكل دور قيمة رأس مالها المعرفي | 93 |


## فهرس الأشكال


| الرقم | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | نموذج الشبكة | 22 |
| 02 | الشبكة المحلية النجمة | 23 |
| 03 | الشبكة المحلية الحلقية | 23 |
| 04 | الشبكة الواسعة | 24 |
| 05 | شبكة الإنترنت والإكسترانت في المؤسسة | 26 |
| 06 | علاقة المعرفة بالبيانات والمعلومات | 31 |
| 07 | مجالات إدارة المعرفة في المنظمة | 38 |
| 08 | نموذج ماركوردث | 39 |
| 09 | الجذور التكنولوجية لنظم إدارة المعرفة | 46 |
| 10 | تكنولوجيا الإتصال الحديثة في NTIC | 55 |
| 11 | تنظيم الوحدات الإقليمية SKTM | 61 |
| 12 | الهيكل التنظيمي لوحدة الإنتاج جنوب الشرقي –تقرت- | 61 |
| 13 | توزيع المبحثين حسب الجنس | 62 |
| 14 | توزيع المبحوثين حسب متغير السن | 63 |
| 15 | توزيع المتغيرين حسب المستوى التعليمي | 64 |
| 16 | توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية | 65 |
| 17 | تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تخفيض تكاليف المنتجات والخدمات | 66 |

| | | |
|---|---|---|
| 18 | تعتمد تكنولوجيا في الاستثمار على الفكر البشري | 67 |
| 19 | تعتمد تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الاستثمار على الفكر البشري من أجل توفير أسعار أقل من أسعار المنافسين | 68 |
| 20 | مساهمة الذكاء الجماعي على تميز السلعة والخدم المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون | 69 |
| 21 | يعتمد نظام توزيع المعلومات المستخدمة في الشركة على تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتطوير الخدمات والمنتجات | 70 |
| 22 | الحصول على المعرفة وتقاسمها وتوزيعها يساعد في زيادة الجودة والتقليل من العيوب. | 71 |
| 23 | تساعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة داخل الشركة في تأمين فرصة الابداع. | 72 |
| 24 | حالة تجميع المنظم للمعلومات تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تحقيق مرونة للمعلومة لتلبية متطلبات السوق. | 73 |
| 25 | تقوم المؤسسة وبصفة دائمة بتحسين تكنولوجياتها للمعلومات كبرامج الحاسوب | 74 |
| 26 | تتوفر المؤسسة على قاعدة للبيانات تساهم في تعزيز وتوحيد المعرفة لداتها | 75 |
| 27 | تقوم المؤسسة برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال | 76 |
| 28 | تعتمد المؤسسة في عملياتها ونشاطاتها على النظم المعتمدة على المعرفة | 77 |
| 29 | تدرك المؤسسة بأن المعرفة هي أحد أهم ميزات التنافسية لها | 78 |
| 30 | تستعمل المؤسسة ما هو جديد وفعال للدفاع عن أمنها المعلوماتي | 79 |
| 31 | استراتجيات الإتصال القائمة تساعد على تقديم كل ما يتناسب ومعلوماتية المؤسسة | 80 |
| 32 | خصص المؤسسة ميزانية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا الإتصال الحديثة | 81 |
| 33 | إن تقنية تكنولوجيا الإتصال تلعب دورا هما في التجميع المنظم لمعلومات من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة | 82 |
| 34 | تقنية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ترافق المعرفة من أجل تحويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال | 83 |
| 35 | تطور أنظمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة ترافق المعرفة من أجل تحويل الموجودات الفكرية إلى قيمة أعمال | 84 |
| 36 | ترتكز المؤسسة في إستثمار أفكارها على الفكر البشري | 85 |
| 37 | تعتبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أقوى الأسس التكنولوجيا في وضع المعارف والمهارات المكتسبة في أيدي العاملين | 86 |
| 38 | تستخدم المؤسسة وسائل تكنولوجيات الإتصال الحديثة السمعية البصرية في تدريب العاملين | 87 |
| 39 | المواقع الإلكترونية فعالة للتواصل مع العاملين | 88 |
| 40 | يساهم الذكاء الجماعي على تمييز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون. | 89 |
| 41 | تقوم المؤسسة برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية إلى قيم أعمال | 91 |

| | | |
|---|---|---|
| 42 | لمؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تقيس وتتابع بشكل دور قيمة رأس مالها المعرفي | 93 |


## فهرس المحتويات


| قائمة المحتويات | الصفحة |
|---|---|
| **الإهداء** | |
| **الشكر** | |
| **ملخص الدراسة** | |
| **مقدمة** | أ |
| **الإطار المنهجي للدراسة** | |
| تحديد الأشكالية | 03 |
| تساؤلات الدراسة | 05 |
| فرضيات الدراسة | 05 |
| تحديد المصطلحات | 05 |
| أسباب إختيار الموضوع | 07 |
| أهمية الدراسة | 08 |
| أهداف الدراسة | 08 |
| الإجرائات النمهجية لدراسة | 09 |
| مجالات الدراسة | 10 |
| عرض الدراسات السابقة | 11 |
| **الإطار النظري للدراسة** | |
| **الفصل الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإدارة المعرفة** | |
| **تمهيد** | 16 |
| **المبحث الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة** | |
| المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة | 16 |

| | |
|---|---|
| المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة | 17 |
| المطلب الثالث: أشكال تكولوجيا الإتصال الحديثة | 19 |
| المطلب الرابع:تاثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة | 28 |
| **المبحث الثاني :إدارة المعرفة** | |
| المبطلب الأول:نشأة ومفهوم إدارة المعرفة | 32 |
| المطلب الثاني: أهمية وأهداف إدارة المعرفة | 33 |
| المطلب الثالث:مناهج إدارة المعرفة | 35 |
| المطلب الرابع:نماذج إدارة المعرفة | 39 |
| **خلاصة الفصل:** | 42 |
| **الفصل الثالث:تكنولوجيات الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية** | |
| **تمهيد** | 44 |
| المبحث الأول:وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستعملة في إدارة المعرفة | |
| المطلب الأول:نظام إدارة المعرفة | 45 |
| المطلب الثاني:تكنولوجيا الإتصال المساندة لتوزيع وتوليد إ المعرفة | 47 |
| المطلب الثالث:مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة المعرفة | 49 |
| المطلب الرابع:علاقةتكنولوجياالإتصال الحديثةوالرأس المال المعرفي بإدارة المعرفة | 50 |
| المبحث الثاني:قياس فعالية تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة الإقتصادية | |
| المطلب الأول:تكنولوجية إدارة المعرفة وتطوير الكفاءة | 51 |
| المطلب الثاني:تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة الإقتصادية | 53 |
| المطلب الثالث:علاقة إدارة المعرفة بالمنظمة المتعلمة | 56 |
| المطلب الرابع:الجهود الجزائرية لإدماج تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشأة المؤسسة الإقتصادية | 56 |
| **خلاصة الفصل:** | 58 |
| **الإطار التطبيقي** | |
| **تمهيد** | 59 |
| المبحث الأول:التعريف بالمؤسسة الإقتصادية(شركة الكهرباء والطاقات المتجددة) | 60 |
| المبحث الثاني:تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة | 62 |
| المبحث الثالث:تحليل وتفسير المحور الأول من الإستبيان | 66 |

| | |
|---|---|
| المبحث الرابع:تحليل وتفسير المحور الثاني من الإستبيان | 74 |
| المبحث الخامس: تحليل وتفسير المحور الثالث من الإستبيان | 82 |
| المبحث السادس: تحليل وتفسير الجداول المركبة | 89 |
| نتاح الدراسة والإستنتاجات العامة | 95 |
| **خاتمة** | 99 |
| **قائمة المراجع** | 100 |
| **الملاحق** | |

# الملاحق

**جامعة قاصدي مرباح ورقلة**

**كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

**قسم العلوم الإعلام والاتصال**

**سيدي المحترم...**

أضع بين أيديكم استبيان الذي أعدى لإكمال متطلبات بحثنا بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وهو جزء من متطلبات الحصول على شهادة الماستر تحت تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تقثنا عالية باستجابتكم . راجين الإجابة عليها بتمعن وذلك من أجل الحصول على إجابات دقيقة علما ان إجاباتكم تعامل بشكل سري ولأغراض البحث العلمي فقط

شاكرين لكم مسبقا جهودكم وحسن تعاملكم .

**البيانات الشخصية**

**1- الجنس** ذكر ☐ أنثى ☐

**2- السن** من 22 إلى 29 ☐ من 30 إلى 39 ☐ من 40 إلى 49 ☐ أكثر ☐

**3- المستوى العلمي** متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

**تخصص أخر يذكر**.....

**4- الخبـرة المهنيـة :**

أقل من 05 سنوات ☐ من 5 . 10 سنوات ☐ 11 سنة فما فوق ☐

الموسم الجامعي 2014 /2015

- **المحور الأول:** مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ظل اعتمادها على الأسلوب الفكري في التسيير الاستراتيجي.

| الرقم | العبارة | موافق | غير موافق | محايد |
|---|---|---|---|---|
| 01 | تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تخفيض تكاليف المنتجات والخدمات. | | | |
| 02 | تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة السلع بما يتناسب مع رغبات المستهلكين | | | |
| 03 | تعتمد تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاستثمار على الفكر البشري من أجل توفير أسعار أقل من أسعار المنافسين | | | |
| 04 | يساهم الذكاء الجماعي على تميز السلعة والخدمة المقدمة في السوق والتي تختلف عما يقدمه المنافسون | | | |
| 05 | يعتمد نظام توزيع المعلومات المستخدم في الشركة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال تطوير وتنويع المنتجات والخدمات | | | |
| 06 | الحصول على المعرفة وتقاسمها وتوزيعها يساعد في زيادة الجودة والتقليل من العيوب | | | |
| 07 | تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة داخل الشركة في تأمين فرصة الإبداع والمبادرة | | | |
| 08 | في حالت التجميع المنظم للمعلومات تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحقيق مرونة للمعلومة لتلبية متطلبات السوق | | | |

**المحور الثاني**: تعتبر تكنولوجيا الاتصال مصدر من مصادر إدارة المعرف

| الرقم | العبارة | موافق | غير موافق | محايد |
|---|---|---|---|---|
| 01 | تقوم المؤسسة وبصفة دائمة بتحسين تكنولوجياتها للمعلومات (برامج الحاسوب) | | | |
| 02 | تتوفر المؤسسة على قاعدة للبيانات تساهم في تعزيز وتوحيد المعرفة لديها | | | |
| 03 | تقوم المؤسسة برفع المعرفة الجاهزة بصورة منظمة من أجل تحويل المهارات الفكرية الي قيمة أعمال | | | |
| 04 | تعتمد المؤسسة في عملياتها ونشاطاتها على النظم المعتمدة على المعرفة | | | |
| 05 | تدرك المؤسسة بأن المعرفة هي أحد أهم ميزات التنافسية لها | | | |
| 06 | تستعمل المؤسسة كل ما هو جديد وفعال للدفاع عن أمنها المعلوماتي | | | |
| 07 | استراتجيات الاتصال القائمة تساعد على تقديم كل ما يتناسب ومعلوماتية المؤسسة | | | |
| 08 | تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا الاتصال الحديثة | | | |

**المحور الثالث**: العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وإدارة المعرفة

| الرقم | العبارة | موافق | غير موافق | محايد |
|---|---|---|---|---|
| 01 | المؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تقيس وتتابع بشكل دوري قيمة رأس مالها المعرفي | | | |
| 02 | إن تقنية تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا هاما في التجميع المنظم للمعلومات من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة | | | |
| 03 | تطور أنظمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة ترافق وتعاظم المعرفة وذلك من اجل تحويل الموجودات الفكرية إلي قيمة أعمال | | | |
| 04 | تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي المنتج المعرفي وعليه ترتكز المؤسسة في إستثمار أفكارها علي الفكر البشري | | | |
| 05 | تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أقوى الأسس التكنولوجية في وضع المعارف والمهارات المكتسبة في أيدي العاملين | | | |
| 06 | تستخدم المؤسسة وسائل تكنولوجيات الاتصال الحديثة السمعية البصرية في تدريب العاملين | | | |
| 07 | تساهم تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في التعاون والتنسيق الجماعي | | | |
| 08 | المواقع الإلكترونية فعالة للتواصل مع العاملين | | | |