

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



## الموضوع

### أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة المعرفة

دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير  
تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذة

د /دريدي أحلام

من إعداد الطالب

ضييفلي أسماء

#### أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
قريشي محمد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
دريدي أحلام	أستاذ محاضر أ	مشرفا
جبيرات سناء	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



## الموضوع

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة

دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير  
تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذة

د / دريدي أحلام

من إعداد الطالب

ضيفلي أسماء

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
قريشي محمد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
دريدي أحلام	أستاذ محاضر أ	مشرفا
جبيرات سناء	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا

السنة الجامعية 2023/2022

# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى قرة عيني إلى من وهبه الله الهيبة و الوقار و كلل العرق بينه و شقت الأيام  
يديه و عمل بكد في سبيل تعليمي إلى من رافقني بالصعود إلى القمة و تعلمت منه الصبر و الكفاح حتى  
وصلت إلى ما أنا عليه اليوم و أرفع رأسي افتخارا واعتزازا به ملجئي وملاذي الوحيد بعد الله ومن أسعد  
بكل غرور حاملة اسمه

أبي الغالي

إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها... إلى بسمة الحياة وسر الوجود... من منحني  
العزيمة والإرادة لمواصلة الدرب وكان لها الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي أُمِّي الغالية  
إلى فيض الحب ووافر العطاء بلا انتظار إلى من كان سندا لي في مخاض هذا العمل وميلاده زوجي حبيبي  
يعرب

إلى أخواتي العزيزات إحسان وسندس حفظكم الله لي

إلى صديقات العمر اللاتي لا يكرهن العمر إلا مرة واحدة

إلى كل عزيز على قلبي من قريب أو بعيد وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع ولو بابتسامة  
صادقة

أسأل الله أن ينفعنا بما تعلمنا ويسدد خطانا على طريق الخير والحق والصلاح.

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و الذي أنار لي درب المعرفة، وأعانني على إنجاز هذه  
المذكرة التي هي حاصل لسنوات من العلم  
أتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلى الأساتذة المشرفة دريدي أحلام التي سهلت لي درب  
النجاح و مهدت لي الطريق لإتمام هذه المذكرة  
دون أن ننسى الأساتذة الأفاضل في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
خاصة قسم علوم التسيير  
وكل من ساهم في هذا العمل ولو بنصيحة

### الملخص باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها (الأجهزة المادية، البرامج، قاعدة البيانات الاتصالات والشبكات الأفراد) على إدارة المعرفة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا استبانة لجمع البيانات حيث وزعت على عينة عشوائية بلغت 74 موظف إداري وأساتذة إداريين بجامعة محمد خيضر بسكرة، وقد تم التحليل الاحصائي اعتمادا على البرنامج الاحصائي SPSS.

وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما نسبته (42,5%) من إدارة المعرفة، بعلاقة ارتباطية بلغت (55,4%)، ووجود أثر لكل من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (البرامج، قاعدة البيانات، الأفراد) على إدارة المعرفة، وعدم وجود أثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة المادية، الاتصالات والشبكات) على إدارة المعرفة.

وقد خلصت الدراسة الى عدة اقتراحات أهمها:

تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي.

### الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأجهزة المادية، البرامج، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات، الأفراد إدارة المعرفة، جامعة محمد خيضر بسكرة.

**Summary:**

This study aims to identify the impact of information and communication technology in its dimensions (hardware, software, database, communication, networks, individuals) on knowledge management. Statistical analysis was done using the SPSS statistical program.

The study reached a set of results, the most important of which are:

Information and communication technology explains (42.5%) of knowledge management, with a correlation of (55.4%), and there is an effect for each of the dimensions of information and communication technology (programs, database, individuals) on knowledge management, and there is no effect For the dimensions of information and communication technology (physical devices, communications and networks) on knowledge management.

The study concluded several suggestions, the most important of which are:

Activating and expanding the uses of networks and making full use of them

**key words:**

Information and communication technology, hardware, software, database, communications and networks, people, knowledge management. University of Mohamed Kheidar Biskra.

# فهرس المحتويات



فهرس المحتويات:

صفحة الواجهة

ورقة بيضاء

نسخة من صفحة الواجهة

الإهداء

شكر وتقدير

II	الملخص باللغة العربية:
III	الملخص باللغة الانجليزية:
IV	فهرس المحتويات:
VII	قائمة الجداول:
IX	قائمة الأشكال:
X	قائمة الملاحق:
ب	المقدمة

الفصل الأول: الاطار النظري لإدارة المعرفة

2	تمهيد:
2	المبحث الأول: ماهية المعرفة
2	المطلب الأول: مفهوم المعرفة
3	المطلب الثاني: خصائص المعرفة
3	المطلب الثالث: أهمية المعرفة
4	المطلب الرابع: تصنيفات المعرفة
5	المبحث الثاني: المفاهيم الاساسية لإدارة المعرفة
5	المطلب الأول: نشأة ومفهوم إدارة المعرفة
5	الفرع الأول: نشأة إدارة المعرفة
5	الفرع الثاني: مفهوم إدارة المعرفة
6	المطلب الثاني: أهمية وأهداف إدارة المعرفة
6	الفرع الأول: أهمية إدارة المعرفة

7	الفرع الثاني: أهداف إدارة المعرفة.....
8	المطلب الثالث: عمليات إدارة المعرفة .....
9	المطلب الرابع: نماذج إدارة المعرفة .....
11	المبحث الثالث: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة .....
11	المطلب الأول: الموارد البشرية .....
12	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
12	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي .....
13	المطلب الرابع: الثقافة التنظيمية .....
16	خلاصة الفصل .....
الفصل الثاني: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	
18	تمهيد: .....
18	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
18	المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
19	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
19	المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
20	المطلب الرابع: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
21	المبحث الثاني: أساسيات في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .....
21	المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
22	المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
23	المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة .....
24	المطلب الرابع: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....
25	المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة .....
25	المطلب الأول: العلاقة بين الأجهزة المادية وإدارة المعرفة .....
25	المطلب الثاني: العلاقة بين البرامج وإدارة المعرفة .....
26	المطلب الثالث: العلاقة بين قاعدة البيانات وإدارة المعرفة .....
26	المطلب الرابع: العلاقة بين الاتصالات والشبكات وإدارة المعرفة .....
27	المطلب الخامس: العلاقة بين الأفراد وإدارة المعرفة .....
29	خلاصة الفصل: .....

الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وإدارة المعرفة بجامعة محمد خيضر

بسكرة

31.....	المبحث الأول: التعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة
31.....	المطلب الأول: نشأة وتطور جامعة محمد خيضر بسكرة
32.....	المطلب الثاني: مهام جامعة محمد خيضر بسكرة
32.....	المطلب الثالث: أهداف جامعة محمد خيضر بسكرة
33.....	المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر
34.....	المطلب الخامس: تصنيف الموظفين الإداريين بالجامعة محل الدراسة
36.....	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج
36.....	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
45.....	المطلب الثاني: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
50.....	المطلب الثالث: نتائج التحليل الإحصائي
54.....	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
62.....	خلاصة الفصل:
64.....	الخاتمة:
68.....	قائمة المراجع:

الملاحق

## قائمة الجداول

### قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	تأثير عمليات الموارد البشرية في إدارة المعرفة	الجدول (1)
34	تصنيف الموظفين الإداريين بالجامعة محل الدراسة	الجدول (2)
37	توزيع عينة الدراسة	الجدول (3)
38	تفصيل استبيان الدراسة.	الجدول (4)
39	درجات مقياس "ليكرت"	الجدول (5)
40	الصدق الداخلي لعبارات بعد الأجهزة المادية	الجدول (6)
40	الصدق الداخلي لعبارات بعد البرامج	الجدول (7)
41	الصدق الداخلي لعبارات بعد قاعدة البيانات	الجدول (8)
41	الصدق الداخلي لعبارات بعد الاتصالات والشبكات	الجدول (9)
42	الصدق الداخلي لعبارات بعد الأفراد	الجدول (10)
42	الصدق الداخلي لعبارات إدارة المعرفة	الجدول (11)
44	تفصيل الاستبيان المصحح	الجدول (12)
44	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لمتغيرات الاستبيان	الجدول (13)
45	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	الجدول (14)
45	وصف خصائص الجنس لعينة الدراسة	الجدول (15)
46	وصف خصائص الفئة العمرية لعينة الدراسة	الجدول (16)
47	وصف خصائص المؤهل العلمي لعينة الدراسة	الجدول (17)
48	وصف خصائص الصفة الوظيفية لعينة الدراسة	الجدول (18)
49	وصف خصائص سنوات الخبرة لعينة الدراسة	الجدول (19)
50	سلم التقييم "فئات ودرجات الموافقة"	الجدول (20)
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الجدول (21)
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد إدارة المعرفة	الجدول (22)
55	اختبار الانحدار المتعدد لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المعرفة	الجدول (23)
56	معاملات الانحدار المتعدد لأثر عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة	الجدول (24)
57	اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير الجنس	الجدول (25)

## قائمة الجداول

58	اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير العمر	الجدول (26)
59	اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي	الجدول (27)
60	اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير الصفة الوظيفية	الجدول (28)
61	اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة	الجدول (29)

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
د	نموذج الدراسة	الشكل (1)
هـ	مستويات التموضع الإيستمولوجي للبحث	الشكل (2)
8	العمليات الجوهرية الإدارة المعرفة	الشكل (3)
9	نموذج إدارة المعرفة عند Jennex & Olfman	الشكل (4)
10	نموذج إدارة المعرفة حسب DUFFY	الشكل (5)
11	نموذج إدارة المعرفة عند Marquardt	الشكل (6)
38	نموذج الدراسة الميدانية	الشكل (7)
46	وصف خصائص الجنس لعينة الدراسة	الشكل (8)
47	وصف خصائص الفئة العمرية لعينة الدراسة	الشكل (9)
48	وصف خصائص المؤهل العلمي لعينة الدراسة	الشكل (10)
49	وصف خصائص الصفة الوظيفية لعينة الدراسة	الشكل (11)
50	وصف خصائص سنوات الخبرة لعينة الدراسة	الشكل (12)

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
الملحق (1)	استبانة البحث
الملحق (2)	مخرجات SPSS
الملحق (3)	الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة
الملحق (4)	قائمة الأساتذة المحكمين لاستبانة الدراسة
الملحق (5)	تصريح شرقي

# مقدمة



## المقدمة

شهدت السنوات الأخيرة تطورات سريعة كان من أبرزها التطورات الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث كانت مشكلة الباحثين والساعين إلى المعرفة، تتلخص في صعوبة التوصل إلى المعلومة المطلوبة، إما بسبب قلتها أو بسبب صعوبة الوصول إليها، ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) وسرعة انتشارها، أصبحت المشكلة تتمحور حول الاختيار الصحيح للمعلومة المطلوبة، وسط كم هائل من المراجع والوثائق المتوفرة وبخاصة في شبكات المعلومات. كما تعد المعرفة موردا استراتيجي ومكونا هاما من الأصول الغير المادية، ويتطلب اكتسابها الارتكاز على الخبرة والتبادل والمعلومة، ومن هنا كانت الثورة الإدارية الجديدة تحت اسم إدارة المعرفة (Knowledge Management)، ففي الواقع إن المنظمة تعيش على المعرفة، وتنمو وتتطور باستخدام الجديد منها، وقد تنهار قدرتها التنافسية حين تتقادم أرصدها المعرفية وتتوقف عملية التجديد المعرفي بها، لذا أصبح من الضروري اعتماد المعرفة كعنصر إنتاج جديد، والتي يمكن ضمائها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتكاملها مع منظومة المعلومات والمعرفة.

## طرح الإشكالية والأسئلة البحثية:

تركز الدراسة الحالية على معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة من خلال التطرق إلى أبعاده، بحيث موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم يلق رواجاً في البحوث العلمية والأكاديمية، وعلى ضوء ما تم تقديمه يمكن صياغة إشكالية الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

## ❖ هل يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة ؟

ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي يمكن تجزئته إلى تساؤلات فرعية كما يلي:

✓ هل يوجد أثر للأجهزة المادية على إدارة المعرفة ؟

✓ هل يوجد أثر للبرامج على إدارة المعرفة ؟

✓ هل يوجد أثر للاتصالات والشبكات على إدارة المعرفة ؟

✓ هل يوجد أثر لقاعدة البيانات على إدارة المعرفة ؟

✓ هل يوجد أثر للأفراد على إدارة المعرفة؟

## الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

❖ دراسة (غسان العمري)، 13008 بعنوان "الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية". هدف الباحث من خلال الدراسة الميدانية توضيح مساهمة تكنولوجيا المعلومات ممثلة في الأبعاد المادية بالدرجة الأولى (تجهيزات، برمجيات، شبكات) ومدى مساندة أنظمة المعلومات للإدارة العليا، واعتمد الباحث

على متغيرين مستقلين هما تكنولوجيا المعلومات وعمليات إدارة المعرفة، أما المتغير التابع فتمثل في تحقيق قيمة إضافية لعمليات البنوك. وتوصل الباحث لجملة من النتائج:

- ✦ استخدام هذه البنوك لتكنولوجيا متطورة توفر الدعم للإدارة العليا.
- ✦ تعمل البنوك على الاستفادة من البيانات الحديثة وتتعامل معها بسرية تامة.
- ✦ اكتساب المعرفة وتوليدها في البنوك يتم من المصادر الخارجية أكثر من الداخلية.
- ✦ تعتمد البنوك في تخزين المعرفة على نظم المعلومات وما توفره من إمكانيات وقواعد بيانات.
- ✦ وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في زيادة القيمة العالية لأعمال البنوك.

✦ لا توجد فروق ذات دلالة معنوية للخصائص الشخصية لعينة البحث على الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في زيادة قيمة أعمال البنوك.

❖ دراسة (بليقيوم صباح، 3031) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية"، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الاستراتيجية. وكانت دراسة الحالة بالمؤسسة الجزائرية للاتصالات - موبيليس - لخدمات الهاتف النقال. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فكان عبارة عن دراسة تقييمية لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي بالمؤسسة محل الدراسة.

وقد تضمنت الدراسة عدد من التوصيات التي تؤكد على ضرورة الاستفادة أكثر من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال توعية الأفراد (المورد البشري) بالأهمية.

#### ثانياً: الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة

❖ حسين علي " الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة - دراسة حالة شركة جازي للاتصالات، مذكرة ماجستير جامعة الجزائر 3 2013-2014 حيث كانت الإشكالية على النحو التالي "ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في عمليات إدارة المعرفة داخل المنظمة؟" وتوصل من خلال الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي طريقة جيدة لتنفيذ استراتيجيات وإجراءات وسياسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة من خلال دعم موجه ومباشر معتمدا على تقنيات الويب وأن الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة دراسة المصري (2015)، وهدفت إلى التعرف على دور القيادة الاستراتيجية في تفعيل عمليات إدارة المعرفة بوزارة الداخلية والأمن الوطني الشق المدني بقطاع غزة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف فاعتمدت على (رئيس شعبة حتى وكيل وزارة، ويقدر عددهم (177) موظفا المسح الشامل لمجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الاشرافية والبالغ عددهم (177) صمم الباحث أداة لدراسة عبارة عن استبانة مكونة من (65) فقرة توزعت على خمسة محاور، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي . ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: الدرجة الكلية لاستبانة حول واقع ممارسات القيادة الاستراتيجية بوزن

نسبي (45.68%) بينما بلغت الدرجة الكلية حول واقع عمليات إدارة المعرفة بوزن نسبي (15.67%) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور القيادة الاستراتيجية وتفعيل عمليات إدارة المعرفة ويوجد ضعف لدى الوزارة في توفير وسائل تكنولوجية متطورة لتجميع وتوثيق التجارب والخبرات للمساعدة في اكتساب المعرفة وقد خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات منها:

تعزيز ممارسات القيادة الاستراتيجية بوزارة الداخلية والأمن الوطني الشق المدني ومكافأة الموظفين ذوي التقديرات العالية في تقويم الأداء السنوي والعمل على تهيئة قادة مستقبلين والعمل على تطوير عمليات إدارة المعرفة.

❖ دراسة عبد الغفور (2015) بعنوان «متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في جامعات قطاع غزة»، وهدفت إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن تلعبه متطلبات إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية لخلق ميزة تنافسية لها في قطاع غزة من وجهة نظر الطلبة المتوقع تخرجهم. كما سعت الدراسة للتعرف على العلاقة الارتباطية بين دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة... متغير إدارة المعرفة وعناصر مختارة للميزة التنافسية المتغير التابع)، بالإضافة للتعرف على دلالة فروق بعض المتغيرات الديموغرافية على تلك العالقة، وتم تصميم الفرضيات في ضوء ذلك. وقد اعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أسلوب العينة العشوائية الطبقية التي بلغت (285) مفردة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها أن الجامعات تعمل على توفير متطلبات إدارة المعرفة في مجموعة من الأبعاد كانت على الترتيب القوى البشرية بنسبة 90.7%، الثقافة التنظيمية 7.7%، التكنولوجيا 7.7%، والقيادة التنظيمية 86.9%، ووجود علاقة قوية بين متطلبات إدارة المعرفة والميزة التنافسية. وكان من أهم التوصيات حث إدارة الجامعات على تسهيل التواصل مع الطلبة لتبادل الأفكار للوصول للمعرفة، وأن تتقبل النقد البناء للارتقاء بالجامعة وضرورة تقييم الجامعات للظروف المالية للطلبة الآن ذلك سيكسبها ميزة تنافسية سيما وأن ظروف الطلبة صعبة بشكل عام، وأكدت الدراسة في توصياتها ضرورة تأهيل قدرات العاملين وتطويرها، من خلال التنوع في أنظمة التعليم عن طريق دورات تدريبية تراعي انسجام المسافات مع خلق ثقافة الجودة.

#### ثالثاً: الدراسات المتعلقة بالمتغيرين معا

❖ زلماط مريم دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة - دراسة حالة سونطراك - مذكرة ماجستير ، جامعة تلمسان، سنة 2009-2010 حيث كانت الإشكالية المدروسة على النحو التالي كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية؟" والنتيجة المتوصل إليها تمثلت في وجوب معرفة العاملين كيفية إنجاز أعمالهم باعتمادهم على المعدات والوسائل التكنولوجية ووجوب توفير المؤسسة الجزائرية البنية التحتية اللازمة مع حصرها على توفير التدريب والتكوين للموارد البشرية.

❖ دراسات غضبان ليلي وعمر الشريف 2017: حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر المعرفة على الافراد العاملين في المؤسسة من خلال التعريف اولا بإدارة المعرفة واهميتها وفوائدها وتطبيقها ووظائفها اهم العمليات التي تقوم بها، ثم التطرق الى الافراد العاملين في المؤسسة على اعتبار انهم يشكلون المورد الاساسي بها، وكنقطة ثالثة ابراز تأثير الإدارة الفعالة للمعرفة على الافراد العاملين من خلال الرفع من مستوى تعميم وزيادة التكيف مع المتغيرات الحاصلة في بيئة المؤسسات وتحقيق الرضا من خلال خطوات فعالة لإدارة المعرفة وفي الاخير قدمت الدراسة مجموعه من التوصيات أهمها:

○ تدريب العاملين في المؤسسة باستمرار وتطوير معارفهم وقدراتهم لضمان تحسينها والحفاظ عليها وتطويرها بهدف الحصول على عاملين أكفاء.

○ على المؤسسة تشجيع السلوك الايجابي ودعم التعلم المستمر والعمل كوسيط لمشاركه المعرفة وتشجيعها بين العاملين.

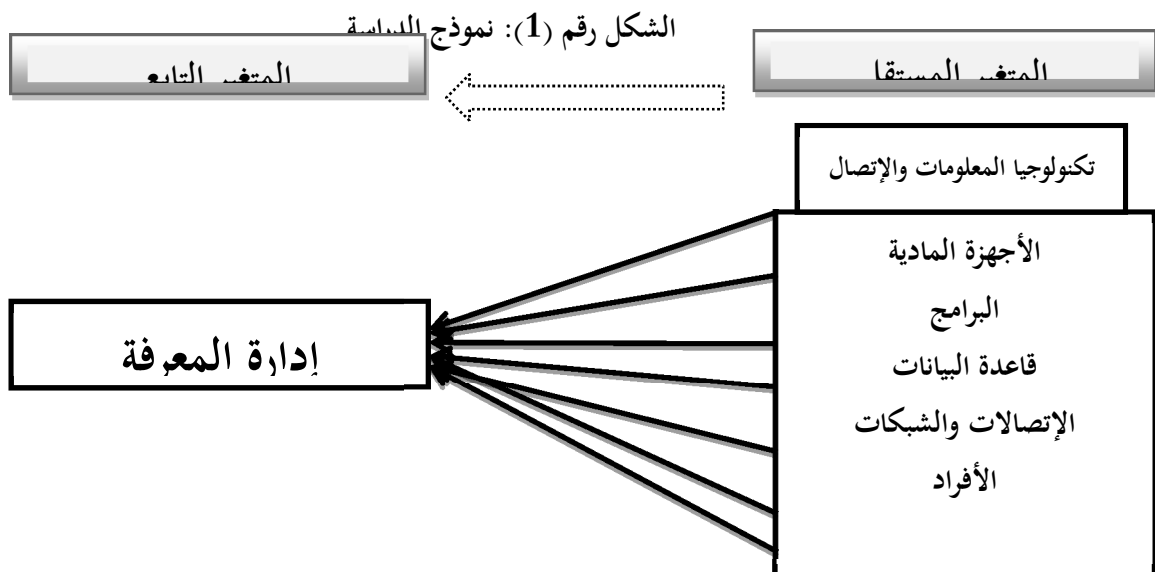
○ المؤسسة معنيه بخلق بيئة تسمح بالتعلم ومعنيه بإدارة المعرفة التي تميل لخلق راس المال البشري.

❖ دراسة بعنوان التطور التكنولوجي، ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال: لقد تناولت العديد من الدراسات موضوع إدارة المعرفة بمفهومه وأبعاده وعملياته واستراتيجياته، دون على سير تفعيلها بالمؤسسة وأهم النتائج التي يمكن أن نحققها، وعمل الرغم من أن هناك اعتراف بأن عدد من العوامل أو المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على إدارة المعرفة في المنظمة أن الباحث ركز على متغير واحد فقط ألا وهو التطور التكنولوجي، وتحديد الجزء المرتبط بالموضوع وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وعلى ضوء ما ذكره صاغ الباحث إشكالية 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 الدراسة 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 الاداريين للمديرية العامة لاتصالات الجزائر. قد توصلت هذه الدراسة من خلال البحث الميداني التي قامت به على مستوى المديرية العامة لاتصالات الجزائر أن المنظمة محل الدراسة تعتمد على معظم مبادئ التي جاءت بها هذه إدارة المعرفة وتطبق بشكل نسبي عمليات إدارة المعرفة، وكذلك تعتبر المؤسسة المعروفة من أهم الموارد الاستراتيجية التي لحقق هلا صفة التميز عن باقي، المنافسين، كما لوحظ غياب أسلوب البحث والتطوير كأداة لإنشاء واكتساب المعرفة بالمؤسسة، كما أن هناك اهتمام كبير للمؤسسة بالجديد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

نموذج وفرضيات الدراسة

❖ نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة

## فرضيات الدراسة

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

### الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة .

### الفرضيات الفرعية:

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة المادية على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها البرامج على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة .

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها قاعدة البيانات على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة .

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاتصالات و الشبكات على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأفراد على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة.

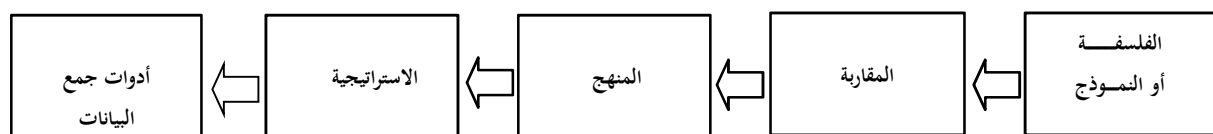
### الفرضية الرئيسية الثانية :

عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين تعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الصفة الوظيفية، سنوات الخبرة، وذلك لتحديد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة.

### التموضع الاستمولوجي:

○ يتضمن التموضع الاستمولوجي للبحث مستويات عديدة يمكن توضيحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (2): مستويات التموضع الاستمولوجي للبحث



المصدر: (قريشي، شنائي، ومغزي لعراقي، 2022، ص ص. 565-592).

○ في هذه الدراسة تم الاعتماد على الفلسفة الوضعية (Positivism) أو النموذج الوضعي (Le Paradigme

Positiviste) الواقعي أو الوصفي والذي يهدف إلى إيجاع معارف تصف وتشرح الواقع بكل حيادية.

○ فالبحث العلمي وفق هذا النموذج يقتضي العمل على المتغيرات أو الحقائق الملاحظة والمكونة للظاهرة المدروسة، بحيث تتمثل مخرجات ذلك البحث العلمي في نتائج قابلة للتعميم على باقي الظواهر المماثلة للظاهرة المدروسة. كما يمكن اعتبار تلك النتائج القابلة للتعميم حقائق علمية ذات علاقة بالظاهرة المدروسة، وقد تتطور لتصبح نظريات علمية. كما تقوم هذه الفلسفة أو النموذج على الملاحظة التي تمكن الباحث من معرفة المكونات الحقيقية للظاهرة المدروسة، بالإضافة إلى القيام بالتجارب لمعرفة علاقات التأثير والتأثر بين مختلف متغيرات الظاهرة محل الدراسة. واعتمدنا أيضا في هذه الدراسة على المقاربة الإستنتاجية أو الإستنباطية، حيث إستخدم الباحثون هذه المقاربة ليتحققوا من صدق معرفة جديدة بقياسها على معرفة سابقة، وذلك من خلال إفتراض صحة المعرفة السابقة. واشتقاقا من هذه المقاربة وُجِدت المقاربة الإفتراضية - الإستنتاجية، والتي تُهدف إلى تقديم وصف لمختلف الظواهر سواء إرتبطت بالأفراد، الأوضاع، أو الحوادث التي تقع، وذلك بغية إيجاد تعميم مبرهن.

○ وما يجب الإشارة إليه هو أن المقاربة الإفتراضية - الإستنتاجية (The Hypothético – Dédutive Method) تقوم على الخطوات السبع التالية:

- الملاحظة (Observation).

- تجميع البيانات الأولية عن الظاهرة المراد دراستها.

- إعداد الإطار أو الجانب النظري.

- وضع الفرضيات (Hypothesizing).

- تجميع المزيد من البيانات العلمية حول الظاهرة.

- تحليل البيانات (Data analysis).

○ الاستنباط (Déduction)؛ والذي يعني الوصول إلى نتائج وترجمتها إلى حقائق خاصة بالظاهرة محل الدراسة.

○ وفقا لهذه المقاربة قمنا بتحديد إشكالية الدراسة الحالية وهذا من خلال تصفح العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيري " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة، ومن ثم تحديد جانب نظري مهم يشرح متغيرات الدراسة بشكل مفصل، ووضع الفرضيات المناسبة التي تحدد علاقة الارتباط والأثر بين المتغيرين السابقين واختبارها بالأدوات الإحصائية المناسبة، والوصول في الأخير إلى نتائج تجيب عن الإشكالية الرئيسية وتساؤلاتها الفرعية.

○ اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي (Descriptive) الذي من خلاله يتم دراسة الظاهرة ووصفها وصفا دقيقا وهذا بعد جمع البيانات الأولية اللازمة ثم تحليلها وتفسيرها، وتحديد طبيعة العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة. أما الأسلوب الاستراتيجي المعتمد للقيام بالدراسة الميدانية وتحقيق الأهداف المطلوبة اعتمدنا على أسلوب دراسة الحالة بغية الوصول إلى نتائج دقيقة ومفصلة حول الظاهرة المدروسة والأداة المستخدمة في تفسيرها، وتحديد علاقات الارتباط والأثر بينهما. أما جمع البيانات من مجتمع وعينة الدراسة فقد اعتمدنا على الاستبانة والتي من خلالها يتم تحديد الخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين ووصف متغيري الدراسة (قريشي وآخرون، 2022، ص 565-592). وسيتم لاحقا شرح هذه الأداة بالتفصيل.

منهجية الدراسة:

من أجل دراسة الموضوع وتحليل أبعاده واختبار الفرضيات اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي بغية استيعاب مفهوم كل من إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث المنهج التحليلي من خلال تحليل الموضوع والمعطيات والحصول على نتائج دقيقة بطريقة موضوعية.

المنهج الوصفي من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال سرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة به وكذلك التعريف بالمؤسسة والهيكل التنظيمي لها.

أما بالنسبة للجانب التطبيقي اعتمدنا منهج دراسة حالة لإسقاط الدراسة النظرية على الجانب الميداني من خلال استغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة والتي تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث ومحاولة التأكد من صحة الفرضيات أو عدمها.

### تصميم البحث:

#### 1. أهداف الدراسة:

- ◆ إن الهدف الأول الذي نسعى إلى الوصول إليه هو التحقق من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها أثر على إدارة المعرفة.
- ◆ التحقق من أن الاجهزة المادية لها أثر على إدارة المعرفة.
- ◆ التحقق من أن البرامج تؤثر على إدارة المعرفة.
- ◆ التحقق من أن قاعدة البيانات تساهم في تعزيز إدارة المعرفة.
- ◆ التحقق من أن الاتصالات والشبكات لها علاقة بإدارة المعرفة.
- ◆ إثراء الرصيد العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الجامعة وإزالة الغموض عنها.
- ◆ اقتراح توصيات على ضوء النتائج التي نتوصل إليها لتحسين أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرقي بإدارة المعرفة وتعزيزها.

#### 2. نوع الدراسة: علاقة سببية لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة بجامعة محمد خبضر بسكرة.

#### 3. مدى تدخل الباحث: حاولت الباحثة الإلمام بجميع وكافة الوقائع والأحداث التي تخص ظاهرة الدراسة دون المساس والتغيير فيها أو محاكاتها.

#### 4. التخطيط للدراسة: غير مخطط (ميدانية)

#### 5. وحدة التحليل (مجتمع الدراسة): يتكون مجتمع الدراسة من موظفين إداريين و أساتذة إداريين بجامعة محمد خبضر بسكرة.

#### 6. المدى الزمني: تمت الدراسة بشكل مقطعي خلال السنة الجامعية 2022-2023 وتم جمع البيانات خلال السداسي الثاني من السنة.

#### 7. أهمية الدراسة:

- ◆ تحديد علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإدارة المعرفة.
- ◆ حداثة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها أحد أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة.

- ◆ أهمية إدارة المعرفة في يومنا الحالي ومن غير الممكن بناء اقتصاد قوي دون المعرفة وبالتالي فإن موضوع مثل هذا يعد من أبرز المواضيع المعاصرة والجوهرية في الفكر والحياة الإدارية.
- ◆ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثرها في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها إضافة إلى دور الشبكات المستخدمة كالحاسوب الذي يربط جميع فروع المؤسسة مع بعضها البعض.
- ◆ كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحل الأنسب والمناسب لتحقيق التنمية.

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

#### خطة مختصرة للدراسة

من أجل معالجة موضوعنا هذا المتمثل في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة، قمنا بتقسيم الموضوع إلى ثلاث فصول بحيث يشتمل الفصل الأول على مفاهيم عامة حول إدارة المعرفة، بحيث اشتمل على ثلاث مباحث ، المبحث الأول: ماهية المعرفة، خصائصها، أهميتها وتصنيفها.

وفي مبحث اخر مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة، ، والمبحث الثالث تناول متطلبات تطبيق إدارة المعرفة.

والفصل الثاني يشمل أساسيات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واشتمل على ثلاث مباحث. المبحث الأول حول ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

والمبحث الثاني مكونات، تطبيقات، استخدامات وانعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أما المبحث الثالث يشمل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة.

أما الفصل الثالث يتمثل في الدراسة الميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة حيث تم تقديم والتعريف بالمؤسسة محل الدراسة، ثم عرضنا منهجية الدراسة من خلال تحديد منهج الدراسة وحدود الدراسة ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة والبيانات الشخصية والوظيفية، وأداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والمعلومات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات والتوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة وصدقها وثباتها، ثم قمنا بتحليل نتائج الدراسة واعتبار فرضياتها، وأخيرا قمنا بمناقشة وتفسير النتائج، وفي خاتمة هذا البحث تطرقنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات بناء على هذه النتائج.



# الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

### تمهيد:

تعد إدارة المعرفة في عالمنا المعاصر، من أهم الأفكار الحديثة، وذات الأثر الفعال على نجاح الأعمال والمؤسسات، انطلاقاً من مفهوم رأس المال الفكري، فالمعرفة هي الأصل وهي أهم عناصر الإنتاج وقد أصبحت تشكل أولوية خاصة في الاقتصاد الجديد (اقتصاد المعرفة)، وأصبحت المعرفة تشكل ميزة تنافسية للشركات والمنظمات التي تمتلكها، وقد أصبح من يمتلك المعرفة في الوقت المناسب وبال جودة المناسبة يمتلك القدرة على العمل واغتنام الفرص واستغلال الوقت.

والمعرفة لا تأتي من فراغ، فهي نتيجة تفاعل حيوي بين جميع مكونات المنظومة المعرفية (الخبرات البشرية وإلا مكانات المادية والتكنولوجيا والبحث والتطوير والدراسات)، وهي تتولد في واقع حي معاش، وتتشكل وتعيد إخراج ذاتها في منظومات جديدة، وهي لا تزال إيداعاً إنسانياً راقياً ومناحاً للجميع، وخاصة لمن يرغب بالوصول إليها بالجهد والمثابرة حيث أنها مصدر قوة ونفوذ لمن يمارسها ويمتلكها على من يجهلها.

### المبحث الأول: ماهية المعرفة

إن الشعار الذي أصبحت ترفعه الأمم والمؤسسات والأفراد في المحافل الدولية والمحلية في هذا العصر هو أن "تطبيق المعرفة قوة"، فالمعرفة بمختلف أصنافها أصبح وجودها دالاً على القدرة على الإنجاز والنجاح، وغياها دالاً على العجز والضعف والفشل وتنبع أهمية المعرفة من انعكاسها على العمل والتحسينات المضافة إليه، وهذا ما قد يحدث تلقائياً وقد لا يحدث فنكون أمام فجوة بين المعرفة والعمل تسعى المؤسسة جاهدة لسدها، وكثير من المعرفة توجد في المؤسسة على شكل ضمني في عقول الأفراد هذا يمثل أيضاً تحدي للمؤسسة لأنها تسعى لمشاركة هذه المعرفة.

### المطلب الأول: مفهوم المعرفة

يعد مفهوم المعرفة واسع المعاني ومتنوع الأبعاد وقد ثار حولها الكثير من النقاش والجدل من قبل العلماء والباحثين في المجالات المتخصصة للعلوم الإنسانية والتطبيقية المختلف، ومن أجل التعمق في مختلف جوانب المعرفة سنعرض بعض تعريفات علماء الإدارة مع التنويه لاختلاف الباحثين في الزاوية التي ينظرون منها إلى المعرفة.

أ. يعرف قاموس (Oxford) المعرفة بأنها "الفهم من خلال الممارسة والخبرة والملاحظة أو من خلال الدراسة".

(حيدر شاکر نوري، 2011، صفحة 130)

ب. يعرف قاموس (ارندوم هاوس) المعرفة على أنها " الاطلاع على الوقائع أو الحقائق أو المبادئ، سواء من الدراسة أم

التقصي".

(اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، 2004، صفحة 4)

ج. يعرف (Kavlsveiby) المعرفة بأنها "التبصر والفهم التي تنعكس على المقدرة العلمية التي تعتبر المصدر الأساسي للعمل

ببراعة وعند نقل المعرفة إلى الآخرين وتطبيقها بشكل متكرر يؤدي ذلك إلى تراكم الخبرات وعند استخدامها بشكل ملائم يزيد

الكفاءة".

(ابراهيم الخلوک الملکوي، 2007، صفحة 31)

## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

من خلال هذه التعريفات يمكننا التأكيد على أن المعرفة هي الفهم والإدراك، فهي عملية تتضمن التصور والاستنتاج والاستنباط والاستقراء، والملاحظ أن التعريفين الأول والثاني عرفوا المعرفة بصفة عامة وأن كان التعبير بالاطلاع في تعريف قاموس "ارتدوم هاوس" غير دقيق نسبياً، لأنه قد يوجد إطلاع بدون فهم، أما التعريف الثالث مركز على مساهمة المعرفة وانعكاسها على المقدرة العلمية في أداء العمل بشكل أفضل، وركز أيضاً على تشارك المعرفة مع الآخرين، وهذا يوضح اهتمام علماء الإدارة بفائدة المعرفة والتي لا تحصل دون انعكاسها على العمل ومشاركتها مع الآخرين.

### المطلب الثاني: خصائص المعرفة

المعرفة مورد حيوي من موارد المنظمة وتتميز بالعديد من الخصائص والسمات التي تؤثر على طريقة وأسلوب إدارتها مما يؤثر على فرص النجاح، ومن خصائص المعرفة كالاتي:

(محمد الفاتح و محمود بشير المغربي، صفحة 15)

1. المعرفة هي فعل إنساني وتطبيق.
2. تتطلب المعرفة تفاعلاً انسياً مع الواقع ووعياً وإدراكاً للواقع من حيث متغيراته وعناصر تشكله والقوى المحفزة للتطور والتغيير.
3. للمعرفة مضمون اجتماعي إنساني أي أنها تحتاج مجتمع يتشارك بالمعرفة من أجل التقدم والرفي.
4. توفر مستوى عالي من التعليم ونمو متزايد في قوة العمل التي تمتلك المعرفة تستطيع الفاعل معها.
5. القدرة على الإنتاج باستخدام الذكاء الصناعي وتحويل مؤسسات المجتمع إلى هيئات ومنظمات دائمة مع الاحتفاظ بأشكال المعرفة المختلفة في بنوك المعرفة وإمكان إعادة صياغتها وتشكيلها أو تحويلها إلى خطط تنظيمية.
6. وجود مراكز للبحوث قادرة على إنتاج المعرفة والاستفادة من الخبرات في توفير مناخ ثقافي يغذي هذه التغييرات.

### المطلب الثالث: أهمية المعرفة

ويمكننا أن نجمل أهمية المعرفة بالنقاط التالية:

(صلاح الدين الكبيسي، 2005، صفحة 13)

- أسهمت المعرفة في مدونة المنظمات من خلال دفعها لاعتماد أشكال للتنسيق والتصميم والهيكلية تكون أكثر مرونة.
- إتاحة المعرفة المجال للمنظمة للتركيز على الأقسام الأكثر ابداعاً وحفزت الإبداع والابتكار والتواصل لأفرادها وجماعتها.
- أسهمت المعرفة في تحويل المنظمات إلى مجتمعات معرفية تحدث التغيير الجذري في المنظمة، لتتكيف مع التغييرات المتسارعة في بيئة الأعمال ولتواجه التعقيد المتزايد فيها.
- يمكن للمنظمات أن تستفيد من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية يبيعها والمتاجرة بها أو استخدامها لتعديل منتج معين أو لإيجاد منتجات.
- ترشد المعرفة الإدارية مديري المنظمات إلى كيفية إدارة منظماتهم.
- تعد المعرفة البشرية المصدر الأساسي للقيمة.

## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

- المعرفة أصبحت الأساس لخلق الميزة التنافسية وادامتها.

### المطلب الرابع: تصنيفات المعرفة

صنف معظم الباحثين المعرفة وفق المدخل الثنائي (معرفة صريحة - معرفة ضمنية)، كما يصنفها آخرون وفق المستوى التنظيمي إلى:

(حسن العلواني، 2004، صفحة 198)

معرفة عملية تجيب عن سؤال كيف نعرف؟ ومعرفة نظرية تجيب عن سؤال لماذا نعرف؟ ومعرفة استراتيجية تجيب عن سؤال ماذا نعرف؟ إضافة إلى عدة تصنيفات أخرى مثل: المعرفة الفنية، المعرفة الخاصة والعامة... يتم استعراض أهمها في العناصر التالية:

أ. المدخل الثنائي (معرفة صريحة - معرفة ضمنية):

1. المعرفة الصريحة: هي المعرفة الرسمية القياسية المرمزة، النظامية، الصلبة، المعبر عنها كميًا وقابلة للنقل والتعليم. وتسمى أيضا المعرفة المتسربة لإمكانية تسربها خارج الشركة ونجدها في أشكال الملكية الفكرية المحمية قانونيا كبراءات الاختراع، حقوق النشر، الأسرار التجارية... كما نجد في منتجات الشركة وخدماتها، أدلة وإجراءات العمل، خطط ومعايير تقييم أعمالها... .
2. المعرفة الضمنية: هي المعرفة الغير الرسمية، الذاتية والمعبر عنها بالطرق النوعية والحدسية غير قابلة للنقل والتعليم، وتسمى المعرفة الملتصقة وهذه المعرفة هي التي تعطي خصوصية للشركة وهي الأساس في قدرتها على إنشاء المعرفة 43 وتمثل في المهارات التي هي في حقيقة الأمر تتواجد داخل عقل وقلب كل فرد من أفراد المؤسسة والتي من غير السهل نقلها أو تحويلها للآخرين، وقد تكون هذه المعرفة فنية أو إدراكية، أي معرفة شخصية إلى حد بعيد من الصعب الحصول على كل الخبرات والمعرفة الموجودة داخل الفرد بغرض تحويل هذه المعرفة إلى معرفة صريحة.

(ياسر الصاوي، 2007، صفحة 27)

ب. مدخل المعرفة الفنية: هي التوازن الجيد بين المعرفة والتصرف، أي مجموع المعارف التي تستخدم عندما نكون بصدد التصرف... سواء كان ذلك لأجل الإنتاج، التصميم، التصليح، الاتصال، البيع، التخطيط، الإدارة والتوجيه... كل هذه المهام والأنشطة تتطلب معرفة فنية.

وهي تتضمن "جزء شخصيا" يمكن أن يختلف من شخص لآخر، و"جزء بديهيًا" لا يحتاج الفرد للتصريح عنه، لأنه مشترك بين الجميع، و معرفة قارة "بالإضافة إلى مفاهيم ناتجة عن التجربة والخبرة التي هي في طور الاكتساب.

والمعرفة هنا قد يكون لها مصدران:

- مصدر معرفي، يشمل كل ما يمكن تعلمه عن طريق العروض، القراءة والتصور: أي المعرفة المبنية على المعلومات وبالتالي على البيانات .

- مصدر تجريبي (خبراتي) ، ويشمل ما ينتج عن التجارب المعاشة من قبل الفرد.

## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

ج. مدخل المعرفة الخاصة والمعرفة العامة: قد تكون المعرفة خاصة محتكرة من قبل صاحبها، أو متروكة هكذا للاستفادة العامة، وعلى هذا الأساس تقسم المعرفة إلى نوعين:

- معرفة خاصة: وغالبا ما تكون ضمنية، ويقصد بها ما هو محتكر ومخزن لدى الفرد أو المنظمة، وقد تظهر في شكل إدراك معرفي أو فني ذاتي، وتمتاز بعدم سهولة انتقالها أو تحويلها للآخرين، كما أنها لا تكون مجانية في انتقالها.

- معرفة عامة: ويقصد بها ما هو موجود أو مدون ومسجل في الكتب والنشریات والأرشيف وما شابه ذلك، وهذا النوع يمتاز بسهولة انتقاله أو تحويله للآخرين، بصفة مجانية على العموم.

(طه حسين النوي، 2011، الصفحات 19-22)

### المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي تلقى اهتماما متزايدا من قبل المهتمين بإدارة الأعمال، إذ تسعى العديد من الشركات إلى تحويل أعمالها إلى أعمال ونشاطات قائمة على المعرفة، فتحصل على توجيه استثمارها اتجاه توليد المعرفة والاهتمام بالنشاطات والأفراد والوسائل الأخرى التي تعمل على خلق المعرفة لتتحول إلى الشركات تمتلك رأس مال فكري، ونتجه صوب أفراد المعرفة الذين يعتبرون الأكثر أهمية ومساهمة في تحقيق المزايا التنافسية التي تسعى إليها الشركات.

#### المطلب الأول: نشأة ومفهوم إدارة المعرفة

##### الفرع الأول: نشأة إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في الوقت نفسه، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بميكلة أماكن العمل هي جديدة نسبيا، ومن المؤكد أن الكثير مكتب عن هذه العلاقة، ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية.

ومنذ مطلع السبعينات من القرن المنصرم في عام 1980 م، وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي أشار إدوارد فراينبوم إلى عبارته الشهيرة (المعرفة قوة) ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه (هندسة المعرفة) مع والدته استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة.

وفي عام 1997م ظهر قول جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو (إدارة المعرفة) وقد تبع هذا التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع، ومن بينها كمثال (تغيير عنوان مجلة تغيير وإعادة هندسة إدارة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة).

(الدريدي أحمد اساعيل مدني، ديسمبر 2017، صفحة 152)

##### الفرع الثاني: مفهوم إدارة المعرفة

يمكن القول أن هناك بعض الغموض حول مفهوم إدارة المعرفة نظرا لتعدد وجهات النظر التي تناولت ذلك، الأمر الذي أدى إلى تعدد التعاريف لإدارة المعرفة مما أثار نوع من البلبلة غير المقصودة حول ذلك منها زاد من التنوع والتعدد في التعاريف المقدمة التي زادت الموضوع ثراءً، وسنذكر هنا بعضا من التعاريف الواردة حول إدارة المعرفة وعلى النحو التالي:

## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

1- إدارة المعرفة هي العمليات والنشاطات التي تساعد المنظمة على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها، تنظيمها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة وتوظيفها في أنشطتها الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات واجراءات العمل والتخطيط الاستراتيجي.

(ابراهيم الخلوف الملكاوي، 2007، صفحة 60)

2- كما تعرف إدارة المعرفة على أنها منظومة متكاملة ومترابطة من المهارات والخبرات والقيم مع التقنيات والشبكات للتعامل مع البيانات والمعلومات والنظريات وصولاً إلى قيم إضافية وسلوكيات ابداعية لإدامة التميز والحقوق ولبلوغ الأهداف.

(مراد زايد و علي حسين، جوان 2016، صفحة 239)

3- كذلك تعرف إدارة المعرفة بأنها عملية تساعد الشركات في تعريف واختيار وتنظيم وبث ونقل المعلومات المهمة والخبرات والتي هي من ذاكرة الشركة والتي عادة تكون موجودة في الشركة بطريقة غير منظمة ومهيكله.

(حضر مصباح إسماعيل طيطي ، 2010، صفحة 28)

بالاستناد إلى التعاريف السالفة الذكر فإنه يمكننا القول بأن إدارة المعرفة هي كل العمليات المرتبطة بالمعرفة، من جمع ومشاركة ونشر وإعادة استخدام ثم دمجها مع باقي الأنشطة الإدارية المختلفة للمؤسسة من أجل صنع القرارات و تطبيقها لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، وإدارة المعرفة تبقي عملية جد منظمة.

### **المطلب الثاني: أهمية وأهداف إدارة المعرفة**

#### الفرع الأول: أهمية إدارة المعرفة

تتبع أهمية إدارة المعرفة من تأثيراتها الإيجابية العميقة على المنظمات وعلى مستويات مختلفة: الناس والعمليات والمنتجات والأداء التنظيمي الكلي ويمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في ما يلي:

(عامر عبد الوراق و عبد المحسن الناصر، صفحة 62)

- 1) تعد إدارة المعرفة فرص كبيرة للمؤسسات لتخفيض التكاليف و رفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- 2) تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمات المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- 3) تعزز قدرة المؤسسة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- 4) تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقديمها.
- 5) تعد إدارة المعرفة أداة المؤسسات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
- 6) تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.

## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

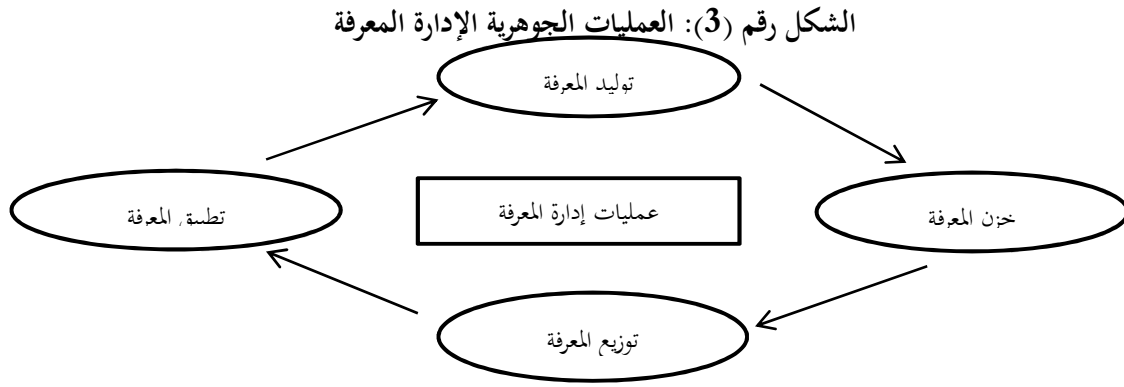
7) توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلح وخدمات جديدة.

الفرع الثاني: أهداف إدارة المعرفة

تختلف وتتعدد أهداف إدارة المعرفة باختلاف وتنوع الجهات التي توجد بها، والمجالات التي تعمل فيها، وهناك مجموعة من الأهداف العامة التي تشترك فيها إدارة المعرفة في مختلف أنواع على النحو التالي:

(محمد الفاتح و محمود بشير المغربي، صفحة 20)

- 1- تحديد وجمع وتوفيرها بالشكل المناسب والسريعة المناسبة، لتستخدم في الوقت المناسب.
- 2- بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة إليها.
- 3- تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع العاملين في المنظمة.
- 4- نقل المعرفة الضمنية، من عقول ملاكها وتحويلها إلى معرفة ظاهرة.
- 5- تحويل المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة يمكن توظيفها واستثمارها في عمليات أنشطة المنظمة المختلفة.
- 6- تحسين عمليات صنع القرار من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج.
- 7- الإسهام في حل المشكلات التي تواجه المنظمة والتي قد تؤدي إلى نقص كفاءتها هدر وقتها وأموالها.
- 8- تطوير عمليات الابتكار بالمنظمة وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة باستمرار.
- 9- تشجيع العمل بروح الفريق، وتحقيق التفاعل الإيجابي بين مجموعة العمل وذلك من خلال الممارسات المختلفة التي تتبناها المقامة التبادل المعرفة ومشاركتها.
- 10- تهيئة بيئة تنظيمية مشجعة وداعمة لثقافة التعلم والتطوير الذاتي والمستمر.
- 11- نشر وتبادل التجارب والخبرات وأفضل الممارسات الداخلية والخارجية وتبسيط إجراءات العمل وحقق التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات الغير ضرورية.
- 12- الإسهام في تسريع عمليات التطوير بالمنظمة لتلبية متطلبات التكليف مع التغير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة.



(صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، 2005، صفحة 62)

قبل التطرق للعمليات السابقة تشير إلى عملية تشخيص المعرفة.

1- بتشخيص المعرفة: هي عملية مهمة في أي برنامج الإعارة المعرفة كما أن نجاح البرنامج يتوقف على دقة التشخيص ويقصد به حيابة المعارف والكفاءات التي تحتاجها المؤسسة وخاصة المعرفة الضمنية الموجودة بالمؤسسة لأجل تبادل المعارف وتقاسمها.

2- توليد المعرفة: إن توليد المعرفة عند الكثير من المنظمات هو الابتكار وتوليد الأفكار الجديدة. كما أن المعرفة والابتكار حتى عملية مزدوجة ذات اتجاهين فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار يضيف مصدرا معرفة جديدة، إن من أهم النماذج في عملية توليد المعرفة هي نماذج (SECI) في منظمة (Nonake)، ويكون من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة، وتحويلها من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي.

3- تخزين المعرفة: (الاحتفاظ بها) حي تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ، الوصول والاسترجاع، ويشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، والمنظمات كواجهه خطر كبير نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة وإنه مع الزمن تتراكم المعرفة التنظيمية، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في توسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة.

4- توزيع المعرفة: تشمل كلا من تقاسم تشير ونقل وتشارك المعرفة تشير (Coates) إلى أن عملية نقل المعرفة هو اتصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة. إذا كان من السهل توزيع المعرفة الصريحة من خلال مازال يتطوع إلى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة.

5- تطبيق المعرفة: هو إدماج المعرفة المتاحة في تصميم الأعمال وخطط الأداء وتحديد مهام العاملين بحيث توضع المعرفة في الاستخدام الفعلي وتصنيفها في المناسب ويتم تنميتها وتحديثها باستمرار، كم ان التصنيف يؤدي إلى عملية التعلم، أي يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة، ليست المنظمات التي تمتلك أفضل معرفة من تضمن الميزة التنافسية، بل تلك التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه.



## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

(حسني عبد الرحمن الشيمي)

### المطلب الرابع: نماذج إدارة المعرفة

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

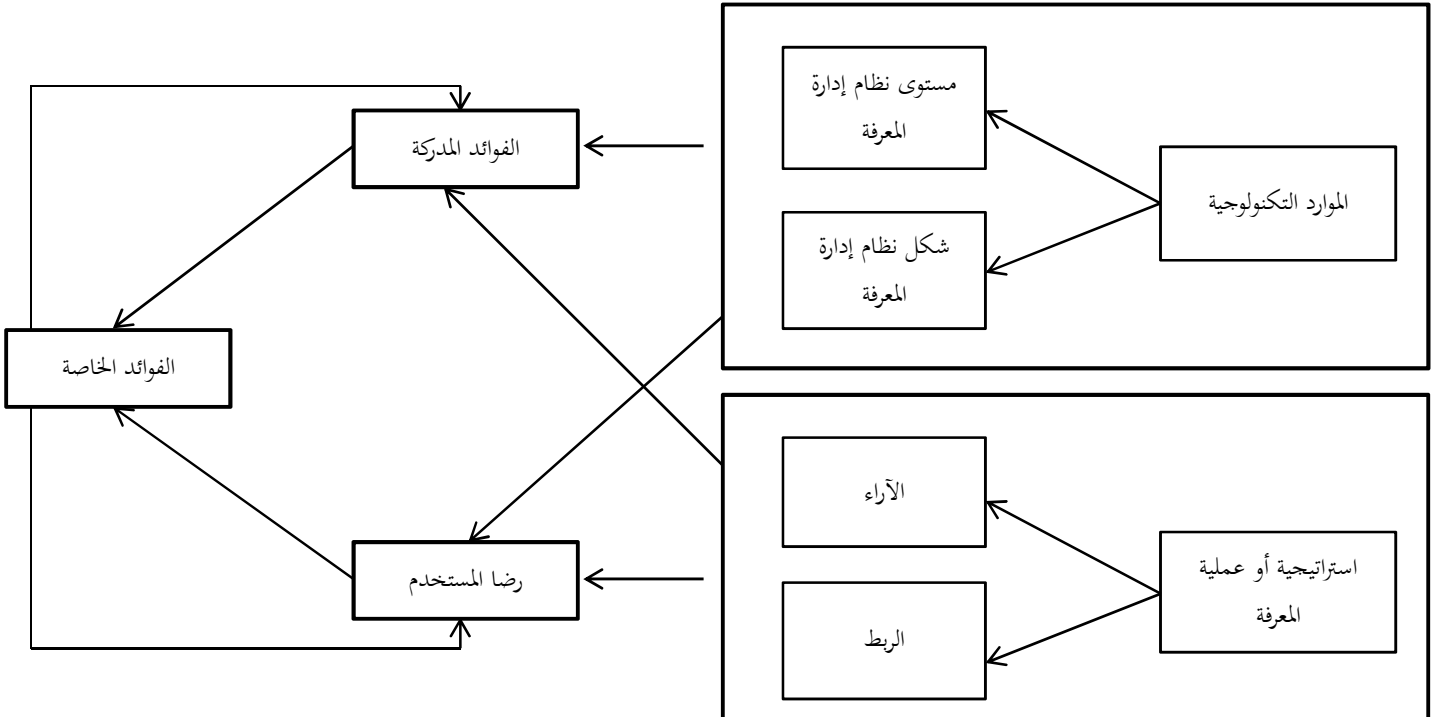
#### نموذج Jennex & Olfman

أ- هو نموذج يستند على استخدام التأثيرات الناجحة في نظم إدارة المعرفة وتتضمن أبعاد النموذج ما يلي:

(نضال محمد الزطمة، 2011، صفحة 39)

- ✓ جودة النظام: كيف يؤدي نظام إدارة المعرفة وظائف ابتكار وتخزين واسترجاع وتحويل وتطبيق المعرفة؛
- ✓ جودة المعرفة: ضمان أن المعرفة المكتسبة متاحة لكل المستخدمين؛
- ✓ رضا المستخدم: توضح المستوى الذي عنده يحقق نظام إدارة المعرفة مستويات عالية من الرضا لمستخدمه؛
- ✓ العوائد الممكنة: قياس الفوائد والآثار التي يحدتها نظام إدارة المعرفة لكل من المستخدم وإدارة المؤسسة ككل؛
- ✓ الأثر الرجعي: يؤدي استخدام الفرد لنظام إدارة المعرفة إلى تحسين جودة أدائه في موقع العمل والذي ينعكس بدوره على أداء المؤسسة كك

#### الشكل رقم (4): نموذج إدارة المعرفة عند Jennex & Olfman



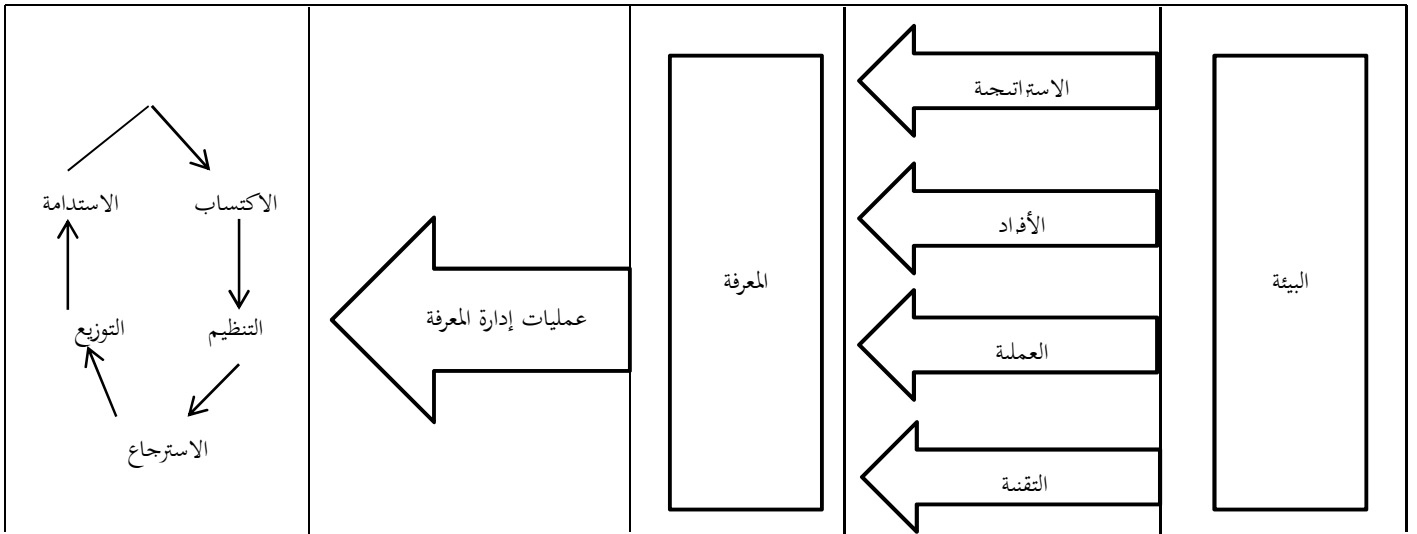
(نضال محمد الزطمة، 2011، صفحة 39)

اقترح DUFFY نموذجاً لإدارة المعرفة والمعبر عنه بالشكل رقم (3) منطلقاً من أن المنظمة التي تحصل على المعلومات والطاقة والنشاط من البيئة الخارجية ومن خلال اشتراك الاستراتيجية والأفراد والعمليات والتقنية تتحول المعلومات والطاقة إلى معرفة وعمليات وهيكل، التي تنتج السلع والخدمات، وتسهم في زيادة ثروة المنظمة، وتعد إدارة المعرفة عملية تتضمن الحصول على المعرفة الضمنية والظاهرة كلاهما، ودعم وإسناد الأعمال وتوليد العوائد والتأكيد على العنصر البشري كونه الجانب الجوهري فيها، والحصول على الدروس المستنبطة من خلال تكرار استعمال المعرفة، وبموجب هذا النموذج فإن العمليات اكتساب المعرفة عملية تكون كالتالي:

(عبله حمادي، 2013، صفحة 32)

- ✓ اكتساب المعرفة؛
- ✓ عملية التنظيم تشمل (التصنيف، التويب، الرسم)؛
- ✓ عملية التوزيع تشمل (المشاركة والنقل)؛
- ✓ عملية الاستدامة تشمل (التنقيح، النمو والتغذية).

الشكل رقم (5): نموذج إدارة المعرفة حسب DUFFY



(عبله حمادي، 2013، صفحة 32)

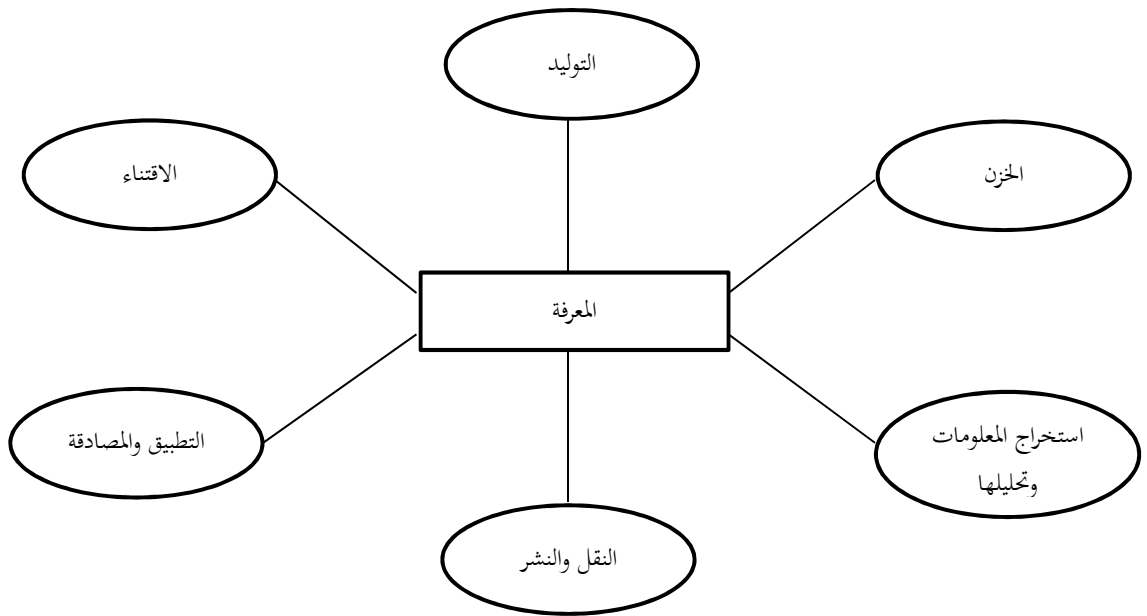
ج- نموذج Marquardt

أقترح Marquardt مدخلاً لإدارة المعرفة في المنظمات ويتألف من ست مراحل تغطي عملية نقل المعرفة إلى المستخدم من خلال الخطوات التالية:

(زكية بنت ممدوح قاري عبد الله طاشكندي، 2008، صفحة 77)

- ✓ الاكتساب؛
- ✓
- ✓ التوليد؛
- ✓ الخزن؛
- ✓ استخراج المعلومات وتحليلها؛
- ✓ النقل والنشر؛
- ✓ التطبيق والمصادقة.

الشكل رقم (6): نموذج إدارة المعرفة عند Marquardt



(رؤية بنت ممدوح قاري عبد الله طاشكندي، 2008، صفحة 77)

### المبحث الثالث: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة

تمثل متطلبات إدارة المعرفة الركيزة الأساسية التي تقوم عليها عمليات إدارة المعرفة في المنظمة، وبدون هذه الدعامات تكون جهود ومبادرات إدارة المعرفة فاقدة للفعالية، وهي تتمثل في أربع مقومات الموارد البشرية تكنولوجيا المعلومات والاتصال الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية.

#### المطلب الأول: الموارد البشرية

العنصر البشري هو محور عمل إدارة المعرفة فالقوى البشرية هي التي تتلقى المعرفة بالتعلم وهي التي تعيد إنتاجها وتطبيقها ولهذا تركز المؤسسات على الكفاءات البشرية أو ما يسمى رأس المال البشري لأنها القادرة على تفعيل المعرفة وإنتاجها، ويعني رأس المال البشري المهارات والمعرفة والقدرات التي تمتلكها القوى العاملة في المؤسسة أو في المجتمع بحيث تجعلهم أكثر إبداعاً وإنتاجية.

(Gray s Becker& al, 2011, p. 49)

## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

والجدول التالي يوضح تأثير عمليات الموارد البشرية في إدارة المعرفة:

الجدول رقم (1): تأثير عمليات الموارد البشرية في إدارة المعرفة

عمليات إدارة المعرفة	نمط التأثير	عملية الموارد البشرية
خلق المعرفة وتنظيمها	مباشر	توظيف العاملين وتعيينهم في الشواغر استناداً إلى تطابق سيرتهم الشخصية مع مواصفات الوظيفة.
تنظيم المعرفة وتقاسمها	مباشر	تصميم بنية المؤسسة.
خلق المعرفة وتنظيمها	مباشر	تدريب العاملين.
خلق المعرفة وتقاسمها	غير مباشر	تقييم أداء العاملين.
خلق المعرفة وتقاسمها واستخدامها	غير مباشر	تعويض العاملين ومكافأتهم عن طريق الأجور وبرامج الاعتراف والترقيات.
تنظيم المعرفة	مباشر	تطوير مهنية العاملين عن طريق الترقية الوظيفية، وبرامج الإرشاد والبرامج الإدارية.
تقاسم المعرفة	غير مباشر	
خلق المعرفة وتقاسمها واستخدامها	غير مباشر	إدارة معنويات العاملين (حفزهم) لقاءات اجتماعية، استقصاءات عن الرضا، تطوير ثقافي
تقاسم المعرفة	غير مباشر	التطابق مع لوائح العمل والسلامة وكذلك دراسة ظروف العمل (الهندسة البشرية)، ونسق ترتيب المكاتب وغير ذلك

(اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، 2004 ، صفحة 39)

### المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها التكنولوجيا التي تدمج الحاسوب بالاتصالات السريعة العالية التي تربط البيانات التي تم تحميلها والصوت والفيديو بين المستخدمين للإفادة منها في اتخاذ القرارات، وتساهم تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال في تسهيل عمليات إدارة المعرفة.

(خلود عاصم محمد ابراهيم، 2013، صفحة 233)

وستتطرق على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتفصيل في الفصل الثاني.

### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي

يعرف الهيكل التنظيمي بأنه "الشكل العام للمؤسسة الذي يحدد اسمها وشكلها واختصاصها ومجال عملها وتقسيمها الإداري وتخصصات العاملين بها وطبيعة العلاقات الوظيفية بين العاملين وبين الرؤساء والمرؤوسين، وبين الإدارات المختلفة، وارتباطها الإداري بالمنظمات الأعلى والمنظمات الموازية، ويعتبر الهيكل التنظيمي بمثابة البناء والإطار الذي يحدد الإدارات والأجزاء الداخلية اللازمة لتحقيق الأهداف، وأيضاً خطوط السلطة ومواقع اتخاذ القرار ومواقع تنفيذ القرارات الإدارية.

(أحمد محمد عثمان آدم، صفحة 39)

وتبرز أهمية الهيكل التنظيمي في إدارة المعرفة لما له من تأثير في سلوكيات الأفراد، فالعلاقة بين الإدارة والأفراد قائمة على الثقة والتعاون، كما أن هناك العديد من أبعاد الهيكل التنظيمي التي تؤثر في إدارة المعرفة منها:

## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

- ✓ هرمية الهيكل في المنظمة والتي تؤثر على الأفراد العاملين في المنظمة والعلاقات فيما بينهم؛
- ✓ من الممكن أن تساند الهياكل التنظيمية عملية تفعيل إدارة المعرفة من خلال التنظيم غير الرسمي؛
- ✓ يعتبر تسطيح الهياكل التنظيمية من وسائل تفعيل إدارة المعرفة من خلال الهياكل الخاصة والقواعد التنظيمية، وفرق العمل التي تساند بصورة مباشرة إدارة المعرفة.

إن تهيئة المناخ المناسب لتطبيق إدارة المعرفة يتطلب بالضرورة التحول إلى الممارسات الإدارية المعتادة الأكثر توافقاً مع معطيات عصر المعرفة مثل:

- ✓ التحول من الهيكل التنظيمي هرمي الشكل المتعدد المستويات إلى الهياكل التنظيمية الأكثر تفلطحاً والأبعد عن الشكل الهرمي.
- ✓ التحول من النظم المركزية التي تعتمد على احتكار المعرفة وتركيزها في مستوى تنظيمي واحد إلى النظم اللامركزية، التي تستند إلى تدفق معرفي يغطي المنظمة ككل ويشارك الجميع في إنشائها.
- ✓ التحول من أنماط التنظيم القائمة على العمل الفردي المنعزل إلى نمط العمل الجماعي.

(محمد سمير عبد الوهاب، 2005-11-28/30، صفحة 120)

وبصفة عامة ومما لا شك فيه أن الهياكل التنظيمية الأكثر ملائمة لإدارة المعرفة هي: الهياكل التي تتسم بالمرونة والتكيف مع البيئة وسهولة الاتصالات وقدرتها على الاستجابة السريعة للمتغيرات.

### المطلب الرابع: الثقافة التنظيمية

تعد ثقافة المنظمة احد أهم الركائز التي تقوم عليها إدارة المعرفة وينبني عليها أداء مؤسسي متميز فهي تؤثر بشكل مباشر على تقاسم وتشارك المعرفة وتساهم في تعلم الأفراد والمؤسسة ككل.

وبصفة عامة يوجد أربعة طرق تؤثر من خلالها الثقافة في سلوكيات إيجاد ومشاركة واستخدام المعرفة في المنظمات وهي:

( علي عبد الهادي مسلم، 2009-11-4/1، الصفحات 17-19)

1/ إن ثقافة المنظمة هي التي تصنع الافتراضات الأساسية بشأن ماهية المعرفة التي تعتبر مهمة ومفيدة وذات علاقة بما تقدمه المنظمة:

فمثلاً الثقافة السائدة في وكالة إعلانات غالباً ما تشجع على الإبداع وتعتبر المعرفة المرتبطة بالإبداع الإنساني أكثر أهمية من غيرها، في حين أن منظمة لتوزيع قطع غيار السيارات قد تنمو فيها ثقافة تقدر بشكل أكبر المعرفة المقننة المرتبطة بإدارة سلاسل الإمداد.

وتوجد العديد من التصرفات التي يمكن للمديرين القيام بها لكي يتعرفوا على كيف تضع الثقافة السائدة في منظماتهم افتراضات بشأن إيجاد ومشاركة واستخدام المعرفة وهي:

## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

- أ. أن يتعرف المدير على كيف تضع ثقافة المنظمة الأولويات التي تدعم أو تتجاهل عمليات إيجاد ومشاركة المعرفة المرتبطة بنشاط أو عملية معينة. فمثلاً أيهما أهم: أن يذهب الموظف إلى برنامج تدريبي أم يمارس عمله اليومي المعتاد؟.
- ب. أن يحدد السلوكيات التي تعبر عن مجموعة معينة من أنشطة بناء المعرفة التي تعتبر حرجة للمنظمة. فمثلاً ما الذي كان من الممكن أن يفعله مدير المبيعات بشكل مختلف إذا كانت مشاركة المعرفة من الأعراف الأساسية السائدة في ثقافة المنظمة؟.
- ج. أن يوضح الأعراف والممارسات السائدة حالياً التي يمكن أن تكون معوقاً للسلوكيات الجديدة المطلوبة؟ وأن يحدد ما إذا كان من الممكن تغيير هذه الأعراف والممارسات لتدعيم السلوكيات المطلوبة وكيف؟.

### 2/ إن ثقافة المنظمة تتوسط العلاقة بين المعرفة الفردية والمعرفة التنظيمية:

فالثقافة تحتوي على الأعراف والقواعد بشأن الكيفية التي يجب أن تتوزع بها المعرفة بين المنظمة والأفراد فالثقافة هي التي تحدد أي المعرفة تنتمي إلى المنظمة وأياً تبقى تحت سيطرة الفرد أو الوحدات التنظيمية فعندما يطلب من الأفراد أن يضعوا ما يعرفونه في نظام مؤسسي، فهم يتجهون للشعور بأنهم يفقدون ملكيتهم لمعرفة كانوا يتحكمون فيها بمفردهم من قبل وعادة ما تدعم الأعراف التنظيمية هذه الملكية الفردية، وتشجع الأفراد على رفض مشاركة ما لديهم من معرفة مع الآخرين حتى لو كانت للمنظمة استراتيجية أعمال يتطلب نجاحها أن يشارك الأفراد ما يعرفونه مع الآخرين، ولذلك يجب أن تتوافر في المنظمة ثقافة تشجع على مشاركة المعرفة واستخدامها على مستوى الفرد.

وتوجد العديد من التصرفات التي يمكن للمديرين القيام بها في هذا الشأن:

- أ. أن يأخذ المدير في الاعتبار كيف تسهم استراتيجية إدارة المعرفة في تغيير اتجاهات الأفراد نحو ملكية المعرفة.
- ب. أن يحدد المدير إلى أي مدى تقوم الثقافة الحالية بتدعيم أو تجاهل عملية إعادة توزيع المعرفة.
- ج. أن يحدد المدير السلوكيات الجديدة التي يمكن أن تعزز مفهوم التحول من تقدير المعرفة الفردية إلى تقدير المعرفة الجماعية.
- د. أن يحدد المدير بشكل واضح الممارسات المطلوبة لتدعيم التوجه إلى مزيد من الاستخدام الجماعي للمعلومات.

### 3/ إن ثقافة المنظمة تخلق سياقاً للتفاعلات الاجتماعية:

فغالباً ما تضع الثقافة التنظيمية القواعد بشأن ما هو مقبول وما هو مرفوض من السلوكيات داخل المنظمة، كما أنها تحدد أنماط التفاعلات الاجتماعية التي يمكن أن يكون لها تأثير واضح في عمليات خلق ومشاركة واستخدام المعرفة، فمثلاً عندما لا يتوقع قسمان مثل قسم البحوث والتطوير وقسم الإنتاج، التعاون والمشاركة المستمرة للمعرفة فيما بينهما ولا يصبح ذلك جزءاً من ممارستهم اليومية، فإنه لا يوجد سياقاً للتفاعلات الاجتماعية يدعم عمليات مشاركة المعرفة في المنظمة.

ويمكن للإدارة إيجاد مثل هذا السياق من خلال التصرفات التالية:

- تحديد الأعراف والممارسات التي تعتبر معوقة لمناقشة الموضوعات الحساسة مثل نتائج تقييم الأداء والمكافآت والحوافز وغيرها.
- تقديم دليل واضح يبين أن الإدارة العليا متاحة ويمكن مناقشتها والتحاور معها في أي موضوع.

## الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة

- تحديد الأعراف والممارسات التي يمكن أن تشجع التفاعلات المستمرة بين الأفراد.
- تقديم حلول جماعية للمشكلات.
- الحصول على المعرفة والخبرة المتاحة لدى الوحدات الأخرى بدلاً من إعادة اختراع العجلة.
- التعلم من الأخطاء السابقة.

4/ إن الثقافة تشكل عمليات إيجاد والحصول على معرفة جديدة:

إن الفائدة النهائية من المعرفة تتحقق عندما تؤثر هذه المعرفة في عملية صنع القرار، ويتم ترجمتها إلى تصرفات فعلية والمعرفة الجديدة إما أن يتم الحصول عليها من مصادر خارجية أو أن يتم تمثيلها داخلياً من خلال الحصول على المعلومات وتفسيرها في ضوء السياق السائد في المنظمة، والحصول على المعرفة من البيئة الخارجية يعتبر نقطة البداية وليست نقطة النهاية في تقدم الابتكارات، ولذلك يجب أن تكون هناك ثقافة مشجعة على استغلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من البيئة الخارجية وليس فقط الشعور بالرضا بمجرد الحصول عليها.

ويمكن للإدارة إيجاد مثل هذه الثقافة من خلال التصرفات التالية:

- المناقشة المكثفة لكل ما هو استراتيجي ومهم للمنظمة وفتح قنوات حوار بين الوحدات والمستويات التنظيمية المختلفة والسماح بالصدام البناء بين الوحدات التنظيمية.
- تشجيع مستويات عالية من المشاركة في عمليات مناقشة المعرفة الجديدة وكيفية مشاركتها وتوظيفها عبر الوحدات التنظيمية المختلفة، مع تيسير عملية مساهمة جميع الأفراد في الوحدات عبر والمستويات التنظيمية المختلفة.
- التوصل إلى طرق لتحدي الافتراضات الحالية والمعتقدات السائدة التي تسببت في النجاح السابق للمنظمة، ففي عصر المعلومات والمعرفة يجب أن تعيد المنظمات التفكير في الطريقة التي تؤدي بها عملها من وقت لآخر، ويجب أن تواجه القيادة هذا التحدي الصعب فما تسبب في نجاح المنظمة في الماضي قد يكون أحد عوامل فشلها في المستقبل، ولذلك يجب تحدي الافتراضات والمفاهيم والمعتقدات الأساسية السائدة في المنظمة حتى يمكن الخروج إلى آفاق جديدة من الابتكار والإبداع.

### خلاصة الفصل

إن المنظمات أصبحت ترتبط وبشكل وثيق بوفرة المعلومات وطريقة التعامل معها وإدارتها بشكل مناسب، حيث يتيح ذلك للمسؤولين إدراك الفرص واستغلالها لضمان نجاح المنظمة في إدارة مختلف مواردها وضمان بقائها في السوق.

ونجد أن إدارة المعرفة في المنظمة مكانة هامة حيث لا يمكن الاستغناء عنها فهي التي تساعد على اتخاذ القرار الإداري السليم والمكان المناسب. حيث أن المعرفة التي تلتقطها المؤسسة من بيئتها الداخلية والخارجية أصبحت تشكل رأس مال وهي الأداة الأولى والمحرك الأساسي لعملية الإنتاج التي تؤثر على أداءها. ويحدث ذلك عندما يتم استخدام المعرفة في إنتاج منتجات جديدة تزيد من الأرباح والعائدات المالية للمنظمة، في حين نجد الابتكار الذي تعتمد عليه المنظمات المعاصرة في عملية البحث العلمي وطرق التفكير.



# الفصل الثاني: الاطار النظري لتكنولوجيا

المعلومات والاتصال

### تمهيد:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين تقدماً هائلاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومزال ينمو حتى يومنا هذا، ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس وافرز هذا العصر العديد من آليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العالم قرية كونية صغيرة، ولعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في الانترنت دوراً كبيراً في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجيا من الشمال إلى الجنوب مروراً بالشرق والغرب في نفس اللحظة، وكل ذلك القي بثقله على كافة الأنظمة الاقتصادية والسياسية والتربوية والثقافية والإعلامية والاجتماعية والإعلانية لكل المجتمعات.

### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رغم حداثة نسبها وارتباطه الكبير بالحواسيب إلا أننا نستطيع أن نوضح بأن هذا المصطلح ليس وليد الساعة بل لكونه ارتباط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث. وهكذا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مترابطة فيما بينها.

### المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

مرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمراحل تاريخية عدة نوجزها بخمس مراحل أساسية هي:

(هناء عبداوي، 2016، الصفحات 76-77)

**1/ مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:** وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسماة والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

**2/ ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:** والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطويرها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعاً.

**3/ ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:** وتتميز بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف المذياع التلفزيون، الأقراص، الأشرطة الصوتية واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية. هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

**4/ ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة. مميزات وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة نقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

**5/ ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:** تتمثل في التزاوج والترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمته شبكة الأنترنت.

### المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة لاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وعليه سنتطرق إلى مجموعة من التعاريف التي تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

**التعريف الأول:** هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تضم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب البرامج ومعدات الحفظ الاسترجاع والنقل الإلكتروني السلبي واللاسلكي عبر سائل الاتصال بكل أنواعها سواء مكتوبا أو مسموعا أو مرثيا... وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي الشبكات المغلقة والمفتوحة.

(بختي إبراهيم و شعوي محمود فوزي، صفحة 275)

**التعريف الثاني:** كما تظهر كلمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة، والصورة الساكنة والمتحركة، وبين الاتصالات السلوكية واللاسلكية أرضية أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب فيه، وفي الوقت المناسب، وبالسرعة اللازمة.

(Abdslam Bendiabdellah & Djilali Benabou, Mars 2004, p. 51)

**التعريف الثالث:** وتعرف بأنها "مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني سواء كانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب.

(الزعيبي حسن علي، 2005، صفحة 29)

بشكل أدق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتحليلها إلى عناصرها المتمثلة في الحواسيب بمختلف أنواعها، الأدوات، البرمجيات، الشبكات الآلية ابتداء من الرجل الآلي ثم مختلف الآلات الأوتوماتيكية، إضافة إلى ما يعرف برقائق السيليكون (les puces).

### المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:

(قرون نورهان، بوضياف جهاد، وآخرون، ديسمبر 2020، الصفحات 45-46)

**التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

**اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

**اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

**قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

**قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من مكان إلى مكان عن طرق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال.... الخ.

**قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط لأخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

**الجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير كبيرة، وهذا ما يعني إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة.

**الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار.

**العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونياً، خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يجرها رأس المال المعلوماتي، فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

### المطلب الرابع: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقيت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اهتماماً كبيراً منذ بروزها في عالم الأعمال، باعتبارها من أهم ركائز نجاح المؤسسة وهذا الاهتمام راجع إلى أهميتها الكبيرة التي تحققها والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:

(سلمى عمارة، ديسمبر 2018، صفحة 303)

- ◆ المساهمة في تخفيض التكاليف والجهد والوقت فالكل أصبح يميل إلى تقليل الحركة وتعويضها بالاتصال عبر الوسائل المختلفة، فالمؤسسة اليوم تتجه إلى استبدال حركة عمالها وما ينتج عنها من مصاريف التنقل والإقامة، وكذا الوقت المستغرق في السفر، بإنشائها مختلف شبكات الاتصال التي تكفل لها ذلك بكلفة منخفضة ووقت أقل.
- ◆ تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- ◆ تساعد على توفير قوة عمل فعالية داخل المؤسسة.
- ◆ تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- ◆ تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.
- ◆ تعمل على تطوير منتجات المؤسسة باستخدام وسائل حديثة، والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي احتياجات ورغبات الزبائن والبحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية.

كما تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ميادين أخرى، من أهمها:

(هناء عبداوي، 2016، الصفحات 78-79)

- ◆ المساهمة في التنمية الاقتصادية، حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً. من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة. وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدتها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع. وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة بأي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً.
- ◆ زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلمًا ورخاء لجميع سكانه. وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

- ◆ تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم. وهي تساعد على التسوية بين القوة

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

### المبحث الثاني: أساسيات في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

بعد التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المبحث السابق سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التعرف على مكونات و تطبيقات و استخدامات وانعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

#### المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتأثر كفاءة وفاعلية تكنولوجيا المعلومات بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة والقدرة على إدارتها وتشغيلها، وتتضمن بشكل عام خمسة مكونات أساسية هي:

(قرون نورهان، بوضيف جهاد، و وآخرون، ديسمبر 2020، صفحة 48/46)

#### 1- الأجهزة المادية: وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجهزة الملموسة في النظام) والمستخدم في إدخال ومعالجة وإخراج

البيانات والمعلومات وتتكون من:

أ. وحدات الإدخال: وهي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم، وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل: لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت الفأرة، قارئ الحروف الضوئي، عصام التحكم اليدوي.. إلخ.

ب. وحدة المعالجة المركزية: وتمثل هذه الوحدة الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة والتي تتكون من وحدة الحساب والمنطق، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية.

ج. وحدة الإخراج: تؤدي مهمة إيصال الحاسوب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة، وأهم هذه الوسائط الشائعة: الشاشة المرئية، الطابعة، الأشكال البيانية، الوسائط الممغنطة، المصغرات الفيديوية... إلخ.

د. وحدة الذاكرة الثانوية (المساعدة): وتستخدم لأغراض تخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم إضافة الذاكرة الثانوية ومن أهم الوسائط الشائعة: الأشرطة المغناطيسية والأقراص المغناطيسية .

#### 2- البرامج: هي عبارة عن جميع المجموعات والتعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات، والتي يمكن تصنيفها إلى:

✓ نظام البرمجيات: مثل برامج التشغيل، والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب.

✓ تطبيقات البرمجيات: وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي (بواسطة المستخدم النهائي) مثل برامج التخزين، برامج الرواتب برنامج معالجة الكلمات.

#### 3- الاتصالات والشبكات: يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور

العديد من الشركات العملاقة التي هذا المجال المهم، ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل الاتصالات متعددة والبنية التحتية وتعرف على أنها التركيبة

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة وتشمل الاتصالات الأجهزة والمعدات مثل خطوط الهاتف المايكروويف، الكابلات الأقمار الاصطناعية للاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية.

**4- قاعدة البيانات:** تشير إلى الأشياء، الحوادث النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح للتوصيل إلى معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن ان تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

البيانات العددية الهجائية: والتي تتكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية.  
البيانات النصية: والتي تستعمل في الاتصالات الكتابية.  
البيانات البيانية: الصور والأشكال البيانية وما شابهها.  
البيانات الصوتية: كصوت الإنسان.

**5- الأفراد:** وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليهم أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى:

- المتخصصون: من محلي ومصممي النظم المبرمجين، مختصو تشغيل الأجهزة وصيانتها، والمتخصصون في تقنيات الاتصالات، وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.
- الإداريون: يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من المحاسبين رجال البيع مهندسين كتبة الحسابات، مدراء، مستهلكين).

(هنا عبدوي، 2016، صفحة 82)

### المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يوجد عدة تطبيقات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ولكن من خلال هذا العنصر سنقوم بحصر البعض منها:

1. الإنترنت (Internet): هي كلمة مركبة من اختزال العبارة الإنجليزية (Interconnections Networks)، وهي شبكة عملاقة تضم العشرات من الشبكات والحواسيب المرتبطة وفقا لبروتوكول (TCP/IP)، تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات.

(حمزة بعلي و الطيب داودي، صفحة 7/6)

أهمها:

✓ خدمة البريد الإلكتروني (Email): من أقدم التطبيقات في شبكة الإنترنت، يسمح للمستخدمين على أن يكونوا على اتصال وثيق مع المنظمات في مجال التجارة والأعمال والاتصال المباشر والدائم بالعملاء في جميع أنحاء العالم وبعيدا عن المؤسسة.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

✓ خدمة بروتوكول نقل الملفات (File Transfer Protocol): يسمح بالاتصال المؤقت بين حاسوبين، ويمكن من جلب الملفات وتحويلها من جانب إلى آخر، هذه الملفات عبارة عن تقارير أو بحوث أو برامج، وبالتالي فهذه الخدمة تعتبر وسيلة للتبادل السريع، وعموما يستعان بهذه الخدمة في تحديث مواقع الانترنت.

✓ خدمة الشبكة العالمية للمعلومات (World Wide Web): يرجع لها الفضل في انتشار الانترنت خصوصا من الناحية التجارية، فخدمة (W3) وسيلة من وسائل الترويج والإعلان على المستوى المحلي والعالمي، فهي تتميز بقدرة هائلة في التصفح والإبحار وتتمتع بواجهة بيانية متعددة الوسائط مما يجعلها أكثر شعبية.

(إبراهيم بخي، 2002، صفحة 22)

2. الإنترنت (Intranet): هي شبكة معلوماتية محلية خاصة بالمؤسسة، وتعمل ببروتوكولات وقواعد التي تبني عليها الانترنت خصوصا (TCP/IP)، لتمكين الأفراد داخل المؤسسة الاتصال فيما بينهم والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأكثر كفاءة، وأقل تكلفة.

الإنترنت = شبكة محلية (LAN) + بروتوكولات

3. الإكسترنات (Extranet): هي شبكة معلوماتية لها في معظم الأحيان طابع تجاري تسمح للمؤسسات بالاتصال فيما بينها، وهي تطور لشبكة الإنترنت، وتعد نتاج لتزواج الإنترنت والإنترنت فهي مفتوحة على المحيط الخارجي والمؤسسات المتعاونة، بحيث تحدد المؤسسة هوية الجهات التي يسمح لهم الوصول لبيانات المؤسسة.

### المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

وتستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:  
أ- الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتي:

(مبارك معيزة و موسى بن البار، 14/15 أبريل 2009، صفحة 660)

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج... الخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقيات العقوبات... الخ.
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في أكثر من مبنى لمعرفة ما يجري في كل جزء.
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
- تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- الحصول عن معلومات المنتجات المنافسة وميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ب- الاستخدام الخارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية:

(ابراهيم بختي ، 2006/2005، صفحة 48)

- نشر الإعلانات والاشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
- السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية.
- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يفيدها في وضع خططها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين ميزات المنتج أو المواد الأولية، السعر... الخ.
- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات المنافسة.

### المطلب الرابع: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة انعكاسات منها إيجابية وأخرى سلبية:

- 1- الانعكاسات الإيجابية: أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا رئيسيا في مجتمع المعلومات لما توفره من منافع المتمثلة فيما يلي:
  - ✦ الارتباطية والوصول العالمي أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل التكاليف الممكنة.
  - ✦ تكاليف اتصال منخفضة، بحيث يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين لديها بسهولة وتكلفة منخفضة خصوصا في حالات فتح أسواق جديدة أو العمل في تكاليف التعامل منخفضة، ترى العديد من المنظمات الفوري المباشر لمصادر مناطق نائية.
  - ✦ تكاليف التعامل منخفضة، ترى العديد من المنظمات أن التعاملات الالكترونية ليست فقط أسرع وأكثر كفاءة من التعاملات على الورق، وإنما أقل تكلفة.
  - ✦ التفاعلية والمرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية.
  - ✦ توزيع متسارع للمعرفة أي أنها تساهم في الوصول الفوري المباشر لمصادر المعلومات في مجالات حيوية كأعمال، العلوم، القانون، والحكومة.



(زلماط مريم، 2010، صفحة 35/34)

2- الانعكاسات السلبية: إن معظم الدول النامية تفقد القدرة على أن تحدد التكنولوجيا الرقمية المناسبة، والأسوأ من ذلك أن ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية فيما بين الدول النامية نفسها، مع العلم أن التخطيط لتبني ونشر التقنيات الرقمية لم تعد مسألة محلية مثل دورة الأورجواي للاتفاقية العامة للتعريف والتجارة (الجات) حول المفاوضات التجارية، تؤثر بشدة على الخطط القومية الخاصة بالتقنيات وإجمالاً فإن التطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تستهدف تلبية احتياجات المستهلكين أكثر مما توجه إلى المستخدم القادر فعلياً على دفع تكلفتها وكما أكد التقرير السنوي لليونسكو عام 2001 على لسان "مانسيل" و "وين" اللذان لخصا التجربة الحالية بقولهما: "هناك دلائل قوية على إنه إذا لم تعكس التطبيقات التكنولوجية احتياجات المستخدم أو تتضمنها عملية التنمية فإنها ببساطة لن تأتي بالفوائد المتوقعة بل يحتمل أن تثير مشكلات جديدة تكلف مواجهتها الكثير. وإذا لم تجمع الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة، وخبرة والتزام المستخدمين، ومقومات البنية التحتية، فإن تطبيقات تقنيات الإعلام والاتصال سوف تفشل في أن تثمر أية فوائد.

(عوطف عبد الرحمن، 2006، صفحة 64)

### المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة

ترتبط تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوراتها المختلفة بالمعرفة وإدارة المعرفة، فعملية الحصول على المعرفة استقطاباً وترميزها، كذلك المشاركة بها وتوزيعها، إنشائها وتكوينها، تخزين وتوليدها إذا لابد لها من تأمين المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لأنها تعمل على دعم نظام إدارة المعرفة باتجاهات عدة.

#### المطلب الأول: العلاقة بين الأجهزة المادية وإدارة المعرفة

مع زيادة استخدام أجهزة الحاسوب في النصف الثاني من القرن العشرين، تم مواءمة تكنولوجيات مثل القواعد المعرفية والنظم الخبيرة ومستودعات المعلومات ونظم دعم القرار الجماعي والإنترانت وبرامج العمل التعاوني المدعومة بالحاسوب بحيث تعزز جهود تطوير إدارة المعرفة. كما أن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والإنترنت والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات إذن فنظام المعلومات المبني على الحاسوب ما هو إلا نظام معلومات يعتمد على معدات وبرمجيات الحاسوب في معالجة وحفظ واسترجاع وبث المعلومات هذه الأخيرة متمثلة في عمليات إدارة المعرفة.

(خضر مصباح اسماعيل الطيبي، صفحة 2221)

#### المطلب الثاني: العلاقة بين البرامج وإدارة المعرفة

تؤدي التكنولوجيا دوراً مهماً في إدارة المعرفة، سواء في توليد المعرفة اكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها، وبالتنسيق مع المصادر الأخرى للمعرفة، فمثلاً تؤدي التكنولوجيا دوراً كبيراً بالتنسيق مع الموارد البشرية، لاسيما البرامج التكنولوجية في مجال الحاسوب التي تبرز في ثلاثة تطبيقات مهمة وهي:

- ✦ معالجة الوثائق
- ✦ أنظمة دعم القرار
- ✦ الأنظمة الخبيرة.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ففي معالجة الوثائق، فإن التطبيقات التكنولوجية تساعد في إنجاز الوظائف الكتابية، وفي نمط عمليات الإدخال وإعداد الوثائق وزيادة سرعة ودقة ومعالجة هذه الوثائق، وسهولة تداولها، أما بالنسبة لأنظمة دعم القرار فتعمل على:

- ✦ دعم عملية الإبداعات
- ✦ تقليص مدة عملية الإبداع للإبداعات
- ✦ تقديم الاختيارات السريعة والتقارير والوثائق الجديدة.

أما بالنسبة لأنظمة الخبرة فالتكنولوجيا توفر ثلاثة عناصر مهمة وهي:

- ✦ قاعدة معرفية تحتوي على معرفة حول موضوع معين
- ✦ القدرة على اتخاذ القرار
- ✦ القدرة على التمييز بين أنواع المعرفة، وسهولة الوصول إليها.

(davide autissie & faouzi bensbaa, 2009, p. 366)

### المطلب الثالث: العلاقة بين قاعدة البيانات وإدارة المعرفة

تكنولوجيا اكتشاف المعرفة باستطاعتها أن تكون فعالة جدا للمنظمات التي ترغب في الحصول على ميزة تنافسية، وإن ما يسمى اكتشاف المعرفة في قواعد البيانات، أصبح يطلق عليه مسمى آخر هو منجم البيانات وهو مرتبط بمصطلح جديد هو مستودع البيانات.

مستودع البيانات: مجموعة ضخمة من أرشيف البيانات والتي جاءت من مصادر متنوعة وغير متشابهة تم استخراجها ثم تحويلها، تجميعها وتنقيتها ثم حفظها لكي تساعد في اكتشاف المعرفة ومن أجل التحليلات الزمنية واتخاذ القرارات وتقديمها بصورة مناسبة.

بالإضافة إلى:

- خرائط المعرفة التي تبين مكان تواجد المعرفة وكيفية الوصول إليها، وإرشاد أفراد المؤسسة إلى مصادر المعرفة داخلها.
- المكتبات الالكترونية: هي قواعد بيانات لأنواع خاصة من المعلومات لمستخدمين خاصين وتعطي طريقة أخرى لحزن المعرفة وتمييزها بسهولة داخل المؤسسة.

(إبراهيم عجم حسن، 2007، صفحة 95)

### المطلب الرابع: العلاقة بين الاتصالات والشبكات وإدارة المعرفة

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

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

- توفير الوقت: يخفض استخدام الإنترنت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر المؤسسة، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة الاتصالات وعدم تكرارها.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تطبيقات العمل الجماعي: (group-wear) وبرمجيات الفريق (Team-ware).
- الإكسترنات: تعد الإكسترنات نتاج لتزاوج كلا من الإنترنت والإنترنت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي، مع الأطراف خاصة من خارج المؤسسة بأداء أنشطتهم مع المؤسسة بشكل إلكتروني.

(محمد صالح الحناوي وآخرون، 2004، صفحة 303)

وتبرز تطبيقاتها في:

- نظم التشارك في قواعد البيانات بين مراكز الأبحاث التابعة لحكومة أو لإدارة معينة.
- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.
- الاتصال بمختلف المتعاملين مع المؤسسة وتخطيط العمل وتسيير المخزونات.

يعد (Group-ware) من الأنظمة المستخدمة في المشاركة الجماعية وهو عملية بشرية وتنظيمية للعمل في فريق وبالوسائل والتكنولوجيا الضرورية، وفائدته العظمى تتمثل في حل مشكل البعد الجغرافي والعمل التزامني ويستعمل عدة وسائل هي:

(Jean Yves Prax, 2003, p. 132/133)

(البريد الإلكتروني، الاجتماعات الإلكترونية مجموعات التحوار (Forum) أو مجموعة الأخبار) (group news)

### المطلب الخامس: العلاقة بين الأفراد وإدارة المعرفة

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 وتكنولوجيات مختلفة، من أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي كان لها تأثير كبير في تطوير المورد البشري وذلك من خلال استعماله في تسيير المعارف بالطرق الحديثة والمتطورة، وأيضا في مجال التكوين وذلك باستعمال وسائل عصرية كالإعلام الآلي والإنترنت وغيرها، فكل من التكوين والتحفيز والتدريب يلعب دورا فعالا في تطوير الأفراد، إذ أصبح يعتبر أهم أداة لتحسين مستوى الأداء.

وقد أثبتت أعمال دافنبور وبريزاك " davenport et prusak " أن المنظمة تكون أكثر ذكاء عندما تكون قادرة على جعل الأفراد داخل جماعات الممارسة بعد الانتهاء من توليد المعلومات والمعارف التي تسهل وتساعد في حل المشاكل، ولذلك إن التفاعل بين أفراد الشبكة (مجتمع الممارسة) يلعب دور أساسي في خلق المعرفة والأفكار من التعلم. أما وينر (wegner) فيرى أن "مجتمع الممارسة" هو مجموعة من الأفراد التي تتقاسم المشاكل والمهوم أو المواهب في مواضيع معينة، والتي تتعمق في معارفها وخبراتها وتتكامل بطريقة مستمرة وممتدة". وهناك ثلاثة أبعاد أساسية التي تكون في مجتمع الممارسة وهي مصدر تناسق المجموعات الفردية: المؤسسة المشتركة دليل متقاسم، والالتزام المتبادل. ويمكن أن نقول بأن مجتمع الممارسة هو مجموعة من الأشخاص والتي:

- تتقاسم الاهتمامات حول الموضوع: في مجال المعرفة.
- تفاعل وإنشاء علاقات: مجتمع الأشخاص
- تقاسم وتطوير المعارف: الممارسة المتقاسمة.
- مجتمعات الممارسة لها بنية اجتماعية تستند على الحلول الجماعية للمشاكل (التعاون على العمل).
- تقاسم المعارف.
- التعلم.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

---

مجتمعات الممارسة هي مجموعة غير رسمية يمكن أن تكون ذات تنظيم ذاتي وتظهر بطريقة عفوية بالمبادرة الفردية، ويمكن أن تكون ممولة ودولية تخلق من طرف مؤسسات (راعية) لأهداف واضحة.

(Imed boughzala, 2004, 2007, p. 175)

يمكن أن نستخلص مما سبق أن العنصر البشري من أهم الوسائل الرئيسية في إدارة المعرفة، باعتباره المورد الأساسي للمعرفة من خلال العمليات العقلية، وما تحتويه من معارف وخبرات ونشاطات تحليلية تركيبية وتنويه، كما أن الإنسان هو الذي يستفيد من المعرفة.

### خلاصة الفصل:

إن التطور السريع والمذهل الذي عرفته وتعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان له دور بارز في التحول الاقتصادي والنمو الاجتماعي، وفي عصرنا الحاضر ازدادت أهمية التكنولوجيا العالية، لما تحدثه من تحول سريع نحو عنصر آخر أكثر أهمية وهو العنصر البشري، لتصبح معه وسيلة تساعد على إدارة معرفته.

إن المعرفة هي الأصل غير الملم الأكثر أهمية، حيث أن أغلب هذه المنظمات تمتلك المعرفة إلا أنها لا تحسن استعمالها، والمعرفة بدون فعل الإدارة ليست ذات نفع، لأن المعرفة تحتاج إلى الكشف عنها وتشخيصها وتخزينها وإلى توزيعها وإيصالها، ومن ثم استعمالها وتمثيلها بصورة منطقية، لإظهار التكنولوجيا دلالاتها وغاياتها، وهنا يأتي دور التطور التكنولوجي في إدارة المعرفة وتعتبر تكنولوجيا المعلومات بما تحتويه من حواسيب وبرمجيات متقدمة وقواعد للبيانات والمعرفة، من أهم الوسائل التي تساهم بصفة فعالة في تحسين وتطوير أداء نظم المعلومات ونظم المعرفة بالمنظمة.

الفصل التطبيقي: العلاقة والأثر بين مختلف  
أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة  
المعرفة بجامعة محمد خيضر بسكرة

المبحث الأول: التعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة

تقع جامعة محمد خيضر بسكرة على بعد حوالي (02) كلم من وسط مدينة بسكرة على الطريق المؤدي إلى مدينة سيدي عقبة، يحدها شمالا طريق شتمه، وجنوبا الإقامة الجامعية للبنات، وشرقا الطريق المقابل للمركب الرياضي، وغربا طريق سيدي عقبة ومن خلال هذا المبحث سنتعرف أكثر على هذه الجامعة.

المطلب الأول: نشأة وتطور جامعة محمد خيضر بسكرة

لقد مرت جامعة محمد خيضر بمراحل عديدة لتصبح بالصورة التي هي عليها اليوم، وهذه المراحل هي:

المرحلة الأولى: مرحلة المعاهد (1984-1992):

تم إنشاء جامعة محمد خيضر من خلال المعاهد الوطنية التالية:

المعهد الوطني للهندسة المعمارية (المرسوم رقم 253-84 المؤرخ في 1984/08/05)

المعهد الوطني للري (المرسوم رقم 254-84 المؤرخ في: 1986/08/18)

المعهد الوطني للكهرباء التقنية (المرسوم رقم 169-86 المؤرخ في: 1986/08/18)

المرحلة الثانية: مرحلة المركز الجامعي (1984-1992)

كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية، بيداغوجية ومالية، وتكفل هيئة مركزية بالتنسيق بينها، ثم تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم رقم: 295-92 المؤرخ في: 1992/07/07، ومنذ عام 1992 تم فتح فروع أخرى تتمثل في: (معهد العلوم الدقيقة، معهد الهندسة المدنية، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الإلكترونيك، معهد الإعلام الألي، معهد الأدب العربي، معهد علم الاجتماع، معهد الإنجليزية).

المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة (من 1998 إلى يومنا هذا):

وعلى إثر صدور المرسوم رقم 219-98 المؤرخ في: 1998/07/07 تحول المركز الجامعي إلى جامعة تظم 07 معاهد (معهد العلوم الدقيقة، معهد الري، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الإعلام الألي، معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية، معهد الهندسة المعمارية، المعهد الوطني للكهرباء التقنية). وبإصلاح التعليم العالي، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 98/397 المؤرخ في: 1998/12/02 المتعلق بتنظيم وتسيير الجامعة المتم للمرسوم رقم 544-83 المؤرخ في: 1998/12/02 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة، تحولت هذه المعاهد إلى 03 كليات وهي:

— كلية العلوم وعلوم الهندسة.

— كلية الآداب والعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

— كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية.

وبصدور المرسوم التنفيذي رقم: 04-255 المؤرخ في 2004/08/29 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم: 98-219 المؤرخ

في: 1998/07/07 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة، أصبحت الجامعة تضم 05 كليات وهي:

— كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.

— كلية العلوم والتكنولوجيا.

— كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية.

— كلية الحقوق والعلوم السياسية.

– كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

#### الوضعية الحالية:

جاء المرسوم التنفيذي رقم: 90-09 المؤرخ في 17 فيفري 2009 الذي يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 219-98 المؤرخ في 07 جويلية 1998 أصبحت الجامعة تتكون من 06 كليات هي:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.
- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

#### المطلب الثاني: مهام جامعة محمد خيضر بسكرة

في إطار مهام المرفق العمومي للتعليم العالي فإن جامعة محمد خيضر-بسكرة- تتولى:

#### 1. في مجال التعليم العالي

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وسبيل البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المشاركة في التكوين المتواصل.

#### 2. في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.
- تثمين نتائج البحث العلمي ونشر الاعلام والتقني.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

#### المطلب الثالث: أهداف جامعة محمد خيضر بسكرة

تعتمد جامعة محمد خيضر بسكرة على الكفاءة البيداغوجية والعلمية لأساتذتها ودعم موظفيها وعمالها لتكوين فئة طلابية بإمكانها التوفيق والنجاح في الاندماج الاجتماعي والمهني في المجتمع المحلي، وتتواصل ديناميكية الجامعة باستمرار استجابة للأهداف التالية:

- ضمان تكوين بيداغوجية نوعي.
- تنوع في التخصصات التكوينية استجابة لمتطلبات التنمية الوطنية والمحلية.
- إعطاء دفع جديد وحركية نوعية للبحث العلمي للمساهمة في تنمية كل القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.



المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر

من خلال الهيكل التنظيمي الموضح في الشكل أعلاه نلاحظ أن الجامعة تسري بهيكل تنظيمي متكون من:

1- مديرية الجامعة:

وتخضع هذه الاخيرة لسلطة مدير الجامعة المسؤول الأول عن السير العام للجامعة، وتضم ما يلي:

أ- نيابات مديرية الجامعة

والذي يحدد عددها وصلاحياتها وفقا لمرسوم انشاء الجامعة، توضع نيابات مديرية الجامعة تحت مسؤولية نواب مديرية الجامعة المعنيين بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي ولكل مهامه الخاصة وتمثل هذه النيابات في:

✓ نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.

✓ نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات: تشمل هذه النيابة 4 مصالح هي: مصلحة التعليم والترقيات والتقييم-مصلحة الشهادات والمعادلات-مصلحة التكوين لما بعد التدرج والتأهيل الجامعي مصلحة التكوين المتواصل.

✓ نيابة مديرية الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون: تشمل نيابة مديرية الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون على مصلحتين هما:

مصلحة متابعة أنشطة البحث وتأمين نتائجه ومصلحة التعاون والتبادل ما بين الجامعات والشراكة.

✓ نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه: تشمل هذه النيابة على كل من مصلحة الإحصاء والاستشراف، مصلحة التوجيه والإعلام ومصلحة متابعة برامج بناء وتجهيز الجامعة.

ب. الأمانة العامة

إن الأمانة العامة هي ثاني أهم جهاز مشكل لمديرية الجامعة وتوضع هذه الأخيرة تحت مسؤولية أمين عام يكلف بسير الهياكل الموضوعية تحت سلطته والمصالح الإدارية والتقنية المشتركة التي تعمل على تنفيذ العديد من المهام، وتشمل الأمانة العامة التي يلحق بما مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي على الهياكل الآتية:

- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين:

- حيث تشمل هذه المديرية على مصلحة الأساتذة، مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين وأعاون المصالح، بالإضافة إلى مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.

- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة:

- وتتكون هذه المديرية بدورها من مصلحة الميزانية والمحاسبة، مصلحة تمويل أنشطة البحث، ومصلحة مراقبة التسيير والصفقات.

- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة:

- هذه المديرية هي الأخرى تتكون كذلك من ثلاثة مصالح مصلحة الوسائل والجرد، مصلحة النظافة والصيانة، والمصلحة الثالثة هي مصلحة الارشيف.

- المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية:

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

– تتكون المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية من مصلحتين هما مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية، مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية.

### ت- المصالح المشتركة للجامعة

- تتكون المصالح المشتركة للجامعة من عدة مراكز وهي:
- مركز التعليم المكثف للغات.
- مركز الطبع والسمعي البصري.
- مركز الانظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد.
- البهو التكنولوجي.

### ث – المكتبة المركزية للجامعة

تتكون من مصلحة الاقتناء، مصلحة المعالجة ومصلحة البحث البيبلوغرافي بالإضافة إلى مصلحة التوجيه.

### الكليات والأقسام

توجد في الجامعة 6 كليات تتمثل في كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، وكلية العلوم والتكنولوجيا، وكلية الآداب واللغات، وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وكلية الحقوق والعلوم السياسية، وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بحيث تشكل كل كلية من مجموعة من الأقسام حيث يمثل القسم شعبة أو مادة أو تخصصا في مادة ويضم كل قسم لجنة علمية يديرها رئيس القسم بمساعدة مساعد القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.

### المطلب الخامس: تصنيف الموظفين الإداريين بالجامعة محل الدراسة

الجدول رقم (2): تصنيف الموظفين الإداريين بالجامعة محل الدراسة

العدد	السلك أو الرتبة
المستخدمون الإداريون والتقنيون وأعوان المصالح	
مستخدمي التأطير	
01	طبيب عام رئيسي في المصلحة العمومية
03	متصرف مستشار
05	طبيب عام في الصحة العمومية
01	رئيس محافظي المكتبات الجامعية
20	متصرف رئيس
01	محافظ المكتبات الجامعية
10	مهندس رئيسي للمخابر الجامعية
09	مهندس رئيسي في الاعلام
02	مهندس رئيسي في السكن والعمران
03	وثائقي أمين محفوظات رئيسي

الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

34	مهندس دولة في الاعلام الالي
47	مهندس دولة للمخابر الجامعية
01	مهندس دولة في الاحصاء
01	مهندس دولة في السكن والعمران
03	مهندس معماري
30	متصرف محلل
52	متصرف
23	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول
18	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني
11	ملحق للمخابر الجامعية
11	منشط جامعي من المستوى الاول
01	مساعد مهندس من المستوى 2 في الاعلام الي
20	مساعد متصرف
17	مساعد مهندس مستوى 1 في الاعلام الالي
01	مساعد مهندس مستوى 1 في الاحصاء
01	ممرض متخصص للصحة العمومية
<b>362</b>	<b>المجموع الفرعي 1</b>
<b>مستخدمي التطبيق</b>	
60	ملحق رئيسي للإدارة
01	تقني سامي ف الفلاحة
38	تقني سامي في الإعلام
13	تقني سامي للمخابر الجامعية
01	تقني سامي للسكن والعمران
09	مساعد بالمكتبات الجامعية
17	محاسب إداري رئيسي
62	ملحق إدارة
<b>201</b>	<b>المجموع الفرعي 2</b>
<b>مستخدمي التحكم</b>	
01	تقني في السكن والعمران
23	تقني في الإعلام الآلي
02	تقني للمخابر الجامعية
69	عون إدارة رئيسي

الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

05	محاسب اداري
02	كاتب مديرية
02	مساعد تمرير للصححة العمومية
30	عون ادارة
04	معاون تقني في الاعلام الألي
07	عون تقني للمكتبات الجامعية
01	حارس جامعة رئيسي
<b>146</b>	<b>المجموع الفرعي 3</b>
<b>مستخدمي التنفيذ</b>	
09	كاتب
04	حارس جامعي
36	عون حفظ البيانات
<b>العمال المهنيون وسائقي السيارات</b>	
17	عامل مهني خارج الصنف
07	عامل مهني من الصنف الأول
08	عامل مهني من الصنف الثاني
02	سائق سيارات من الصنف الأول
02	سائق سيارات من الصنف الثاني
<b>85</b>	<b>المجموع الفرعي الرابع</b>
<b>758</b>	<b>المجموع العام</b>

### المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

إن نقطة الانطلاق في إجراء الدراسات الميدانية هو تحديد مجتمع الدراسة، وما هي الأسباب التي تقف وراء هذا الاختيار، وتحديد كيفية استخراج عينة الدراسة، لأنها تلعب دورا كبيرا في توجيه الباحث نحو تحقيق أهداف الدراسة الميدانية وفق الأسس والمعايير المتعارف عليها في مجال البحوث العلمية.

#### المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

تتمثل الخطوة الأولى في إجراء الدراسة الميدانية بتحديد المجتمع الإحصائي واستخراج العينة الممثلة له، ونولي هذه العملية عناية بالغة الأهمية في ترشيد الخطوات اللاحقة للبحث الميداني.

#### 1. منهج و حدود الدراسة:

بناء على طبيعة موضوع الدراسة والنتائج التي نسعى للوصول إليها من خلالها، فقد استخدمنا خلال دراستنا ثلاثة مناهج: المنهج الوصفي، المنهج التحليلي والمنهج الإحصائي، والتي سنحاول من خلالها وصف وتقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة.

#### حدود الدراسة

تحتوي حدود الدراسة كلا من الحدود الموضوعية، والحدود البشرية، والحدود المكانية، والحدود الزمانية، ويمكن توضيحها في التالي: **الحدود الموضوعية:** اقتصر البحث على دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة لدى الموظفين الإداريين و الأساتذة الإداريين بالجامعة.

**الحدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية في الموظفين الإداريين والأساتذة الإداريين بجميع الكليات بجامعة محمد خيضر بسكرة.

**الحدود المكانية:** أنجزت الدراسة الميدانية على مستوى جميع الكليات بجامعة بسكرة.

**الحدود الزمانية:** أنجزت الدراسة الميدانية خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2022/2023.

#### 2. المجتمع الإحصائي:

يعرف المجتمع الإحصائي على أنه "مجموعة المفردات الممكنة التي تربطها خصائص وسمات محددة، سواء كانت جغرافية أو سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو غيرها"، وعليه يمكن اعتبار المجتمع المدروس مجتمع إحصائي يمثل جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وعلى هذا الأساس قمنا باختيار المجتمع الإحصائي الذي يمثل الدراسة الميدانية التي قمنا بها.

وبما أن الهدف من هذه الدراسة هو قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة، تم العمل على أساس تطبيق استبيان الدراسة في جامعة محمد خيضر بسكرة، وعليه فقد ارتأينا اختيار تطبيق الدراسة على عينة من عمال المؤسسة.

#### 3. عينة الدراسة:

تعتبر العينة جزء من المجتمع، حيث يتم اختيارها بطريقة مناسبة بهدف تمثيل مجتمع الدراسة الأصلي، وقبل اللجوء إلى اعتماد عينة الدراسة، سعينا من خلال بحثنا إلى القيام بمسح شامل لمجتمع الدراسة، إلا أننا واجهنا صعوبات كبيرة في سبيل تحقيق ذلك، تمثلت في عزوف الكثير عن قبول الإجابة على عبارات الاستبيان، مما اضطررنا إلى التوجه نحو المعاينة، بحيث تتمثل فوائدها وفق

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

هذا الأسلوب في العديد من الجوانب منها زيادة درجة الثقة في النتائج المنتظر الحصول عليها بنسبة التمثيل العالية للمجتمع الأصلي، والاستفادة من فرصة دراسة جامعة محمد خيضر.

وعليه قمنا باختيار عينة عشوائية كجزء من مجتمع الدراسة تحمل نفس خصائصه وصفاته، بلغ حجمها 80 عامل، في حين استبعدت 06 استبيانات لعدم قابليتها للتحليل الإحصائي، وبذلك تكون حجم العينة 74 مفردة، وهو ما يمثل نسبة 92.5 % من حجم المجتمع، وفي ما يلي جدول يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة:

الجدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة

البيان	العدد	النسبة المئوية %
الاستبيانات الموزعة	80	100 %
الاستبيانات الملغاة	06	07.5 %
الاستبيانات المعتمدة في الدراسة	74	92.5 %

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول (01) يتضح أن العينة ما هي إلا عينة تمثيلية لمجتمع الدراسة، حيث بلغ العدد الإجمالي للاستمارات الموزعة 80 استبانة، في حين قدرت نسبة الاستمارات الملغاة 07.5 % من الإجمالي، ليصبح العدد الإجمالي للاستمارات المستعملة والتي تم تحليلها واعتمادها في الدراسة الميدانية هو 74 استمارة وهو ما يمثل 92.5 % من عدد الاستمارات الموزعة، بعد إلغاء 06 استمارات نظرا لعدم الإجابة عن كافة أسئلة الاستبانة.

### 4. متغيرات الدراسة:

تتلخص متغيرات الدراسة في متغيرين أساسيين أحدهما تابع والآخر مستقل والممثلين فيما يلي:

◀ المتغير المستقل: يتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويرمز له في الدراسة الإحصائية ب: X، والذي تم تقسيمه إلى خمسة متغيرات (05 أبعاد) كما يلي:

• الأجهزة المادية: ويرمز له في الدراسة الإحصائية ب:  $X_1$ .

• البرامج: ويرمز له في الدراسة الإحصائية ب:  $X_2$ .

• قاعدة البيانات: ويرمز له في الدراسة الإحصائية ب:  $X_3$ .

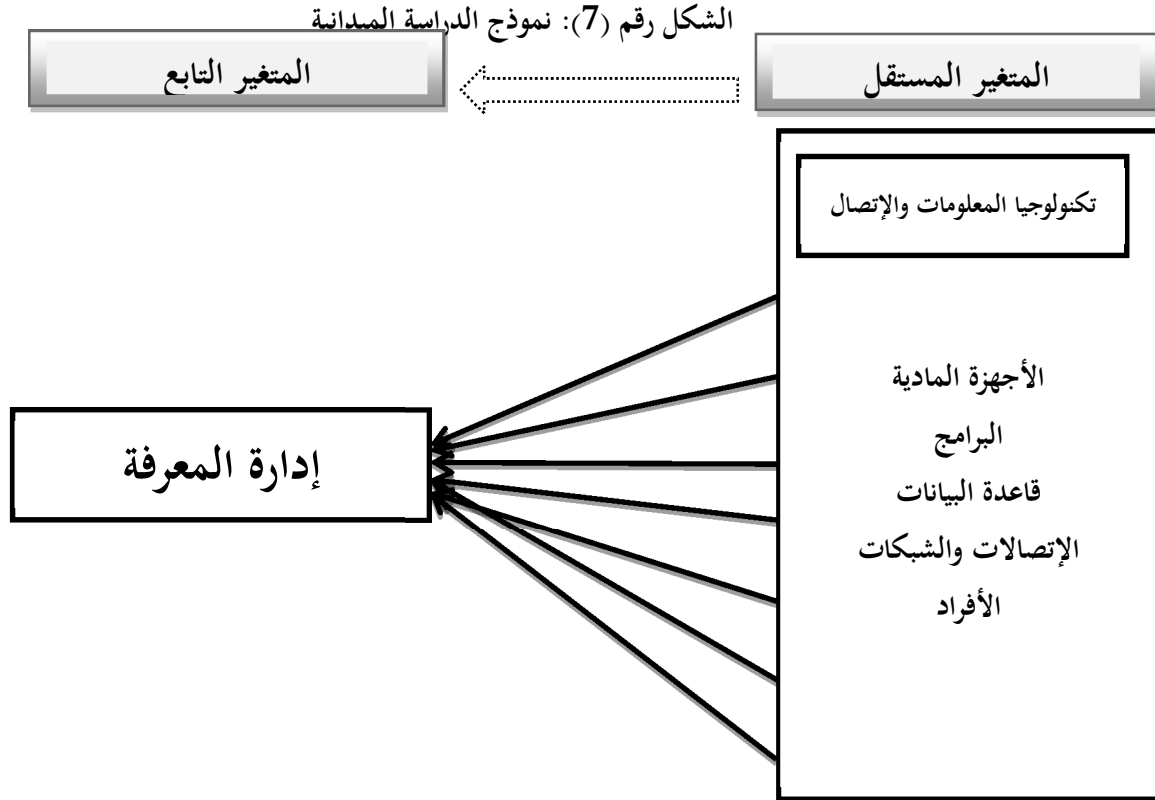
• الاتصالات والشبكات: ويرمز له في الدراسة الإحصائية ب:  $X_4$ .

• الأفراد: ويرمز له في الدراسة الإحصائية ب:  $X_5$ .

◀ المتغير التابع: ويتمثل في إدارة المعرفة لعينة الدراسة ويرمز له في الدراسة الإحصائية ب: Y.

### 5. نموذج الدراسة:

نموذج الدراسة يمثل كل من المتغيرين التابع والمستقل، والشكل الموالي توضيح لذلك:



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة

#### 6. أدوات جمع البيانات:

أ. الاستمارة: باعتبار الاستمارة من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات تم الاستعانة بها لجمع أكبر عدد ممكن من المعلومات التي تخص أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة، وتعبير عن آرائهم حول موضوع الدراسة، حيث تعد الاستمارة الوسيلة الفعالة إلى الوصول إلى بعض المعلومات التي لا توفرها المقابلة أو الملاحظة، فهي تعتبر من أكثر الأدوات الإحصائية شيوعا لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل ذلك تم تصميم قائمة الاستقصاء تتكون من جزئين، يحتوي المحور الأول على البيانات الشخصية خاصة بخصائص أفراد العينة الممثلة في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الصفة الوظيفية، سنوات الخبرة، بينما يحتوي المحور الثاني على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقد تضمن خمسة أبعاد (الأجهزة المادية، البرامج، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات، الأفراد)، أما المحور الثالث خاص بإدارة المعرفة والموضحة في الجدول الموالي:

#### الجدول رقم (4): تفصيل استبيان الدراسة

الأجزاء	المحاور	المتغير	المتغير الفرعي	العبارات
الجزء الأول	-	البيانات الشخصية	خصائص أفراد العينة	(05-01)
الجزء الثاني	المحور الأول		الأجهزة المادية	(05-01)
			البرامج	(11-06)

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

(18-12)	قاعدة البيانات	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المحور الثاني
(24-19)	الاتصالات والشبكات		
(28-25)	- الأفراد		
(23-01)	--	إدارة المعرفة	

المصدر: من إعداد الطالبة

وقد تم استخدام مقياس " ليكرت " لقياس إجابات الباحثين لعبارات الاستبيان حسب الجدول الموالي:

### الجدول رقم (5): درجات مقياس "ليكرت"

الاستجابة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
الدرجة	5	4	3	2	1

( Uma Sekaran, 2004, p. 197)

تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال الإصدار السادس والعشرون لبرنامج التحليل الإحصائي

"Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)"، كما تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ✦ معامل الارتباط بيرسون للتعرف على الصدق الداخلي وقوة الارتباط بين العبارات (الاتساق الداخلي).
- ✦ معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان، وثبات أداة الدراسة.
- ✦ اختبار كل من كولموجروف-سمرنوف، واختبار شيبيرو-ويلك لاختبار توزيع عينة الدراسة.
- ✦ التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وتحديد نسب إجابات أفراد العينة، وتحليل أجوبة وآراء المستجوبين.
- ✦ المتوسط الحسابي وذلك من أجل الحصول على متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة اتجاه عبارات الاستبانة، وبالتالي تحديد الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة اتجاه المحاور المشكلة لأداة الدراسة.
- ✦ الانحراف المعياري حيث تم استخدامه لمعرفة مدى التشتت في قيم إجابات أفراد مجتمع الدراسة عن وسطها الحسابي.
- ✦ الانحدار الخطي المتعدد من أجل اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز إدارة المعرفة.
- ✦ اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة إزاء تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما إذا كان هناك امتلاك تصور واضح حول تعزيز إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الصفة الوظيفية، سنوات الخبرة.

### 7. ثبات وصدق أداة الدراسة:

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستبانة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.



## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

أولاً: صدق الاستبيان.

لقد تم التأكد من صدق فقرات الاستمارة من خلال الطرق التالية:

**1. التحكيم:** قبل أن تصاغ استمارة الدراسة في شكلها النهائي تم مراجعتها وتحكيمها من طرف مجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية للجامعة في مجال اختصاصنا لإبداء ملاحظاتهم، وقد أخذنا بعين الاعتبار كافة الملاحظات والتوصيات، وعلى أساس ذلك قمنا بحذف بعض فقرات الاستمارة وإعادة صياغة البعض الآخر، وإضافة بعض التعديلات الضرورية، لتخرج الاستمارة في نسختها النهائية الحالية.

**2. صدق الاتساق الداخلي:** يتم حساب الاتساق الداخلي لمعرفة مدى اتساق عبارات الاستمارة وصدقها، ومعرفة مدى انسجام عبارات الاستمارة وملائمتها لتفسير وقياس ما أعدت لقياسه، ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون، حيث يكون الارتباط موجود إذا كان مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية (0,05) بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

لقد تم حساب صدق الاتساق لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة والبالغة عددها 74 عينة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع له، وهي موضحة في الجداول أدناه كما يلي:

### • مدى ارتباط فقرات المحور الأول:

الجدول رقم (6): الصدق الداخلي لعبارات بعد الأجهزة المادية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	توفر الجامعة الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال.	0.432	0.000
02	الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات لاتخاذ القرارات.	0.682	0.000
03	تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة وسرعة المعالجة.	0.683	0.000
04	تتميز الخوادم والحواسيب بسعة تخزين عالية.	0.695	0.000
05	تعمل الجامعة على تحسين كفاءة أجهزة الحاسوب بالصيانة الدورية لها.	0.607	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00

من خلال الجدول (6) يتضح أن قيم معامل الارتباط "Pearson" لكل عبارة من عبارات الأجهزة المادية للاستبيان مع محورها موجبة ودالة إحصائيا وذلك ما يثبتته قيمة مستوى الدلالة "Sig" والتي أقل من 0.05 مما يدل على أن فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (7): الصدق الداخلي لعبارات بعد البرامج

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	البرامج المستخدمة لها القدرة على حماية المعلومات.	0.535	0.000
02	البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف الجامعة المسطرة.	0.675	0.000
03	توفر للجامعة الاعتمادات المالية اللازمة لاقتناء البرامج الضرورية.	0.764	0.000

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

0.000	0.672	تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث المستمر.	04
0.000	0.670	تساهم البرامج المستخدمة في إنجاز الأعمال بسرعة.	05
0.000	0.748	تعتمد الجامعة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها.	06

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00

من خلال الجدول (7) يتضح أن قيم معامل الارتباط "Pearson" لكل عبارة من عبارات عنصر البرامج للاستبيان مع محورها موجبة ودالة إحصائيا وذلك ما يثبت قيمة مستوى الدلالة "Sig" والتي أقل من 0.05 مما يدل على أن فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

### الجدول رقم (8): الصدق الداخلي لعبارات بعد قاعدة البيانات

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تتوفر لدى الجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومحدثة.	0.647	0.000
02	قواعد البيانات في الجامعة تحدث بشكل دوري ومستمر.	0.876	0.000
03	تستخدم قاعدة البيانات بالجامعة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة.	0.851	0.000
04	تتميز قاعدة البيانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب.	0.817	0.000
05	تتسم قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها والتلاعب بها.	0.872	0.000
06	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مصالح وفروع الجامعة المختلفة.	0.660	0.000
07	تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات.	0.660	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00

من خلال الجدول (8) يتضح أن قيم معامل الارتباط "Pearson" لكل عبارة من عبارات عنصر قاعدة البيانات للاستبيان مع محورها موجبة ودالة إحصائيا وذلك ما يثبت قيمة مستوى الدلالة "Sig" والتي أقل من 0.05 مما يدل على أن فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

### الجدول رقم (9): الصدق الداخلي لعبارات بعد الاتصالات والشبكات

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	توفر الجامعة وسائل الاتصال الحديثة ( الانترنت الفاكس).	0.655	0.000
02	يستخدم الانترنت بصورة واضحة في إطار الاتصال الفعال.	0.321	0.005
03	تساهم الشبكة الداخلية في ربط جميع المصالح والأقسام والكليات.	0.572	0.000
04	تناسب الشبكة الداخلية المتوفرة مع احتياجات العمل اليومية.	0.556	0.000
05	تعتبر شبكة الاتصال الداخلية (الانترنت) الوسيلة الأساسية للاتصال وتبادل المعلومات في الجامعة.	0.599	0.000

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

0.000	0.615	تتم الإدارة العليا بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في الجامعة.	06
-------	-------	---	----

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

من خلال الجدول (9) يتضح أن قيم معامل الارتباط "Pearson" لكل عبارة من عبارات عنصر الاتصالات والشبكات للاستبيان مع محورها موجبة ودالة إحصائيا وذلك ما يثبتته قيمة مستوى الدلالة "Sig" والتي أقل من 0.05 مما يدل على أن فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

### الجدول رقم (10): الصدق الداخلي لعبارات بعد الأفراد

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تتوفر في الجامعة الكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال.	0.385	0.000
02	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يزيد من مهارة الأفراد في الجامعة.	0.430	0.000
03	يتم تدريب الأفراد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة مما يتلاءم مع احتياجات الجامعة.	0.477	0.000
04	يتعامل الأفراد في الجامعة مع المكونات المادية بمهارة نتيجة التكوين المستمر عليها.	0.312	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

من خلال الجدول (10) يتضح أن قيم معامل الارتباط "Pearson" لكل عبارة من عبارات عنصر الأفراد للاستبيان مع محورها موجبة ودالة إحصائيا وذلك ما يثبتته قيمة مستوى الدلالة "Sig" والتي أقل من 0.05 مما يدل على أن فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

### • مدى ارتباط فقرات المحور الثاني:

### الجدول رقم (11): الصدق الداخلي لعبارات إدارة المعرفة

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تسعى الجامعة للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.	0.228	0.041
02	يتم رصد المعرفة المتخصصة من الجامعات الأخرى ومراكز البحث.	0.475	0.000
03	تقوم الجامعة بإدارة برامج التدريب والتعلم لموظفيها.	0.577	0.000
04	تنظيم الجامعة دورات وملتقيات لتطوير المعارف.	0.543	0.000
05	تعقد دورات تدريبية من طرف الأفراد ذوي الخبرة والكفاءة.	0.137	0.245
06	تشجع الجامعة على تشكيل وحدات متخصصة وفرق التعلم.	0.391	0.001
07	تساعد البيئة التعليمية السائدة في الجامعة الطلاب على اكتساب المعرفة.	0.375	0.001
08	تستخدم الجامعة أسلوب البحث العلمي لتوليد المعرفة المتعلقة بأهدافها العامة.	0.370	0.001
09	يتم توظيف المعارف المتحصل عليها في الجامعة لإيجاد معارف	0.154	0.190

الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

		جديدة.	
0.280	0.127	تستخدم الجامعة المعارف المتاحة لدى الموظفين لتعزيز أدائها.	10
0.002	0.218	تساعد البيئة التعليمية السائدة في الجامعة الطلاب على اكتساب المعرفة.	11
0.853	0.022	تقدم الجامعة مختلف التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين وتدعم البحث العلمي.	12
0.006	0.319	يتفاعل العمال في الجامعة لإيجاد حلول للمشاكل وتوليد أفكار جديدة.	13
0.950	-0.007	تشجع الجامعة المشاركة في المؤتمرات العلمية بما يساهم في اكتساب معارف وخبرات جديدة.	14
0.842	0.024	تعمل الجامعة على تخزين المعرفة عبر المستندات الإلكترونية.	15
0.786	0.032	تساعد إدارة المعرفة في تحسين إدارة المعلومات من خلال تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب.	16
0.206	0.149	اعتماد فريق لنشر المعرفة وانتقالها بسهولة بين العاملين أي تحويلها من فردية إلى جماعية.	17
0.000	0.405	توفر إدارة الجامعة قواعد بيانات علمية ذات قيمة للاستفادة منها في نشر المعرفة في الجامعة.	18
0.002	0.218	توفر إدارة الجامعة بنية تقنية تحتية متطورة لتسهيل تدفق المعرفة في الجامعة.	19
0.007	0.200	تستعمل الجامعة الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	20
0.224	0.143	هناك قنوات اتصال فاعلة تساعد على انتقال المعرفة في الجامعة.	21
0.126	0.180	تشجع الجامعة على إصدار مجلات ومختلف المطبوعات.	22
0.032	0.249	تحرص إدارة الجامعة على تحديث المناهج في الجامعة بشكل مستمر لتدعيم فكرة تطبيق إدارة المعرفة.	23

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام مخرجات SPSS 26.00.

من خلال الجدول (11) يتضح أن قيم معامل الارتباط "Pearson" لكل عبارة من عبارات المحور الثاني للاستبيان مع محورها موجبة ودالة إحصائيا ماعدا العبارات رقم 05، 09، 10، 12، 14، 15، 16، 17، 21، 22، بحيث يتم حذفهم لأنها عبارات غير دالة إحصائيا وذلك ما يثبتته قيمة مستوى الدلالة "Sig" والتي هي أكبر من 0.05 والمتمثلة في 0.190، 0.280، 0.853، 0.950، 0.842، 0.786، 0.206، 0.126، 0.224، على الترتيب، أما باقي العبارات فهي تدل على صدق اتساقها مع محورها وبالتالي يتم اعتمادها لصلاحياتها من أجل التحليل.

وعليه أصبح تصميم الاستبيان النهائي كما يلي:

الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

الجدول رقم (12): تفصيل الاستبيان المصحح

الأجزاء	المحاور	المتغير	المتغير الفرعي	العبارات
الجزء الأول	-	البيانات الشخصية	خصائص أفراد العينة	(05-01)
الجزء الثاني	المحور الأول	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الأجهزة المادية	(05-01)
			البرامج	(11-06)
			قاعدة البيانات	(18-12)
			الاتصالات والشبكات	(24-19)
	- الأفراد	(28-25)		
المحور الثاني	إدارة المعرفة	--		(13-01)

المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا: ثبات أداة الدراسة.

للتحقق من ثبات أداة الدراسة تمت الاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان، والجدول التالي يوضح قيمته:

الجدول رقم (13): قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لمتغيرات الاستبيان

الأجزاء	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
1 الأجهزة المادية	0.824	05
2 البرامج	0.785	06
3 قاعدة البيانات	0.815	07
4 الاتصالات والشبكات	0.822	06
5 الأفراد	0.849	04
6 المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)	0.768	28
7 المحور الثاني (إدارة المعرفة)	0.860	13
الأداة ككل	<b>0.843</b>	<b>41</b>

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات SPSS 26.00.

يتضح من خلال الجدول (13) أن معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور يتراوح بين 0.768 كحد أدنى و0.860 كحد أعلى، في حين أن ثبات الأداة ككل هو "0,843" "84.3 %"، ولكون هذه القيمة أعلى من القيمة التي تقبل عندها درجة الاعتمادية والبالغة 0.70 أي 70 %، تعتبر هذه النسبة جيدة لأغراض البحث العلمي، وهذا يدل على تمتع الاستبيان بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

8. اختبار التوزيع الطبيعي:

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

للتحقق من موضوعية نتائج الدراسة سوف نعتمد على كل من اختبار كولمجروف-سمرنوف Kolmogorov-Smirnov واختبار شبيرو-ويلك Shapiro-wilk لمعرفة هل البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، حيث أنهما يعتبران اختبارين ضروريين في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويقوم هذا الاختبار على فرضيتن هما:

- ✓ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): تتبع بيانات العينة المسحوبة من مجتمع الدراسة التوزيع الطبيعي.
- ✓ الفرضية البديلة ( $H_1$ ): لا تتبع بيانات العينة المسحوبة من مجتمع الدراسة التوزيع الطبيعي.

إذا كان مستوى الدلالة الحقيقي أكبر من مستوى الدلالة الاسمي المقدر بـ 05 % فإننا نقبل الفرضية الصفرية وعليه البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، أما إذا كان مستوى الدلالة الحقيقي أقل من مستوى الدلالة الاسمي 05 % فنقبل الفرضية البديلة، وعليه البيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً.

### الجدول رقم (14): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

البيان	اختبار كولمجروف-سمرنوف Kolmogorov-Smirnov		اختبار شبيرو-ويلك Shapiro-Wilk	
	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة الحقيقي	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة الحقيقي
المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)	0.116	0.200	0.970	0.073
المحور الثاني (إدارة المعرفة)	0.091	0.200	0.973	0.108

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات SPSS 26.00.

من خلال الجدول (14) يتضح أن مستوى الدلالة لمحاو الاستمارة كانت أكبر من 0,05 في كلا الاختبارين وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونرفض الفرضية البديلة ( $H_1$ )، ومنه يمكن استنتاج أن عبارات محاور الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً وبالتالي فهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة مما يمكننا من استخدام الاختبارات المعملية.

### المطلب الثاني: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

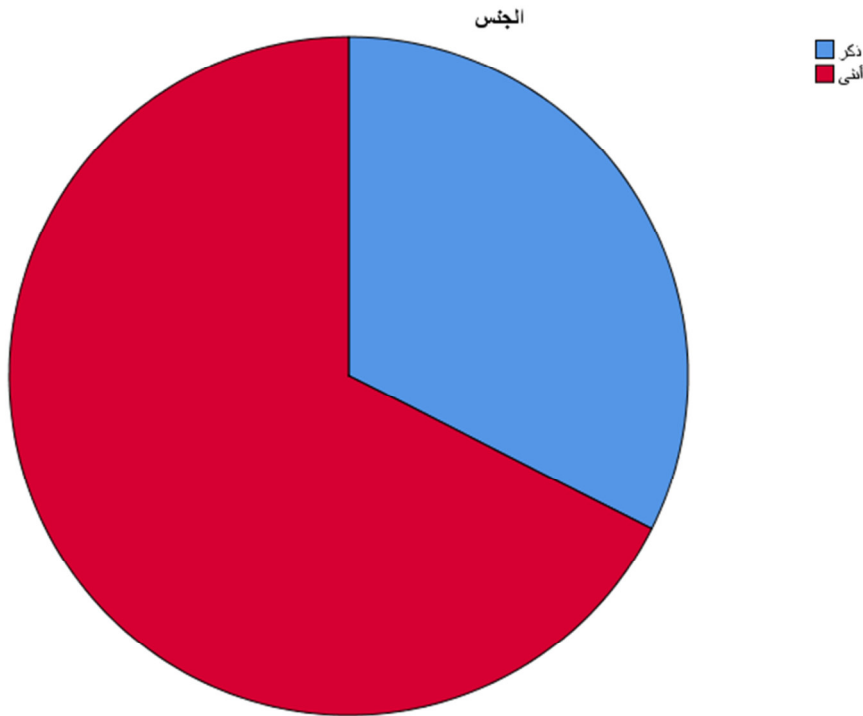
تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسب المئوية لأسئلة المحور الأول من الاستبيان والمتعلقة بالبيانات الأولية الموضوعية (المتغيرات الشخصية والوظيفية).

### الجدول رقم (15): وصف خصائص الجنس لعينة الدراسة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	24	32.4
أنثى	50	67.6
المجموع	74	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

الشكل رقم (8): وصف خصائص الجنس لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

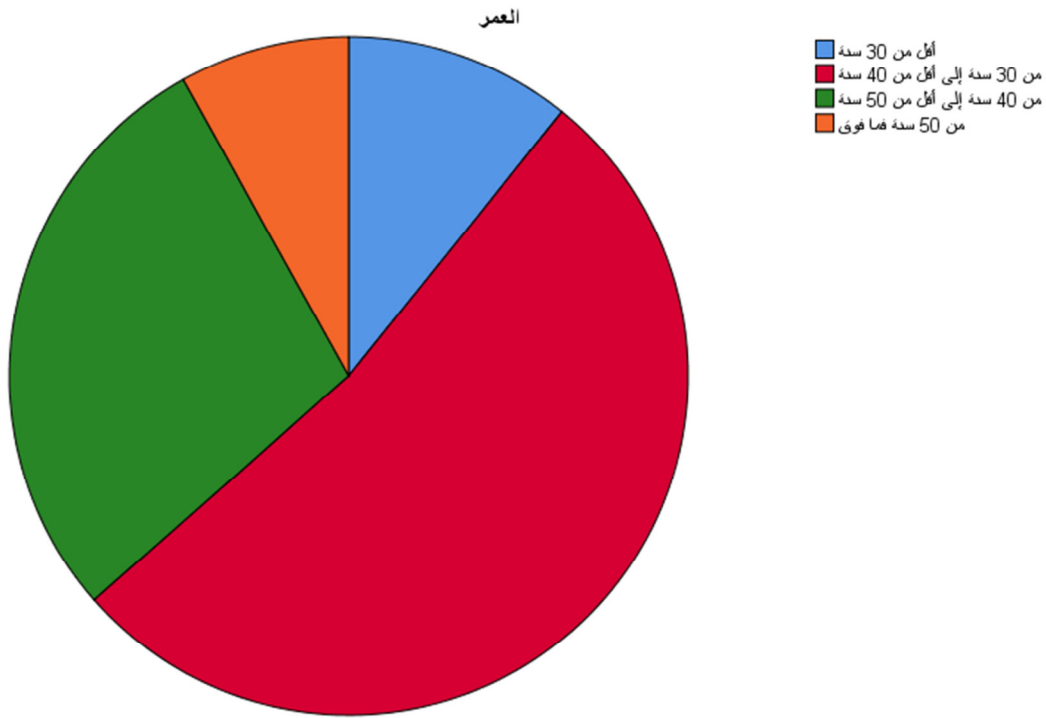
من خلال الجدول (15) يتضح أن نسبة الذكور في عينة الدراسة بلغت 32.4 % من إجمالي العينة وبتعداد 24 مفردة، وهي نسبة أقل من نسبة الإناث التي بلغت 67.6 % وبتعداد 50 مفردة، وهذا يتضح أن أغلب أفراد العينة هم إناث من العدد الإجمالي.

الجدول رقم (16): وصف خصائص الفئة العمرية لعينة الدراسة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	08	10.8
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	39	52.7
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	21	28.4
من 50 سنة فما فوق	06	8.1
<b>المجموع</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

الشكل رقم (9): وصف خصائص الفئة العمرية لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

من خلال الجدول (16) يتضح أن أعمار عينة الدراسة تتوزع من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة حيث أخذت أعلى نسبة سجلت بـ 52.7% وبتعداد 39 مفردة، بعدها فئة من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة بنسبة 28.4% بتعداد 21 مفردة يمثلون فئة الكهول، و تليها فئة الأقل من 30 سنة بنسبة 10.8% بتعداد 08 مفردات الذين يمثلون فئة الشباب، وفي الأخير فئة من 50 سنة فما فوق بنسبة 8.1% والتي تمثل أقل نسبة بتعداد 06 مفردات، مما يؤكد على أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعزيز إدارة المعرفة تستهدف الفئات الشابة المؤهلة.

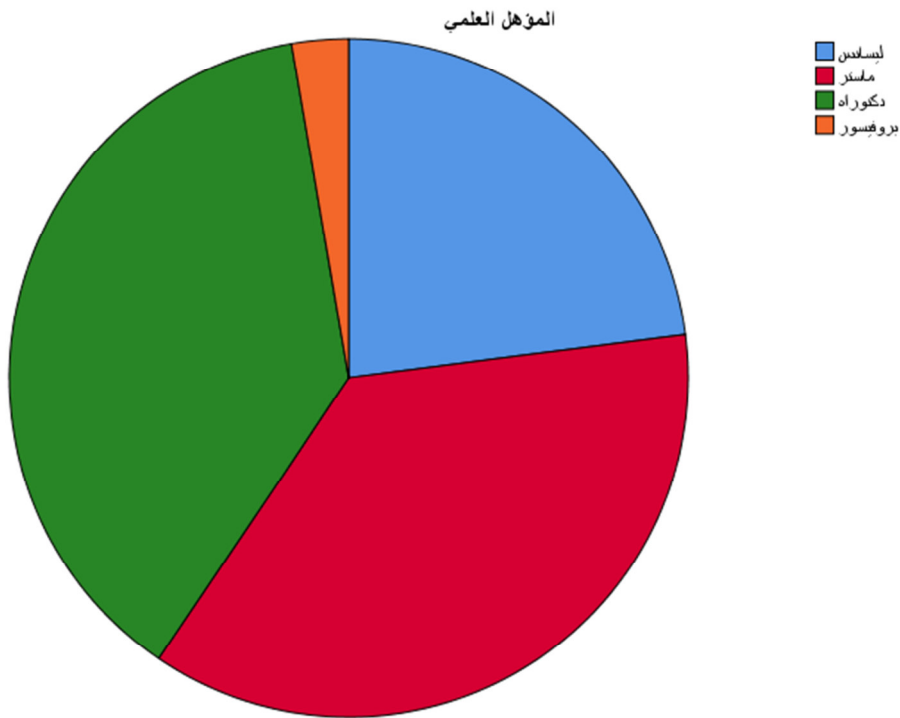
الجدول رقم (17): وصف خصائص المؤهل العلمي لعينة الدراسة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
ليسانس	17	23.0
ماستر	27	36.5
دكتوراه	28	37.8
بروفيسور	02	2.7
<b>المجموع</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.



الشكل رقم (10): وصف خصائص المؤهل العلمي لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

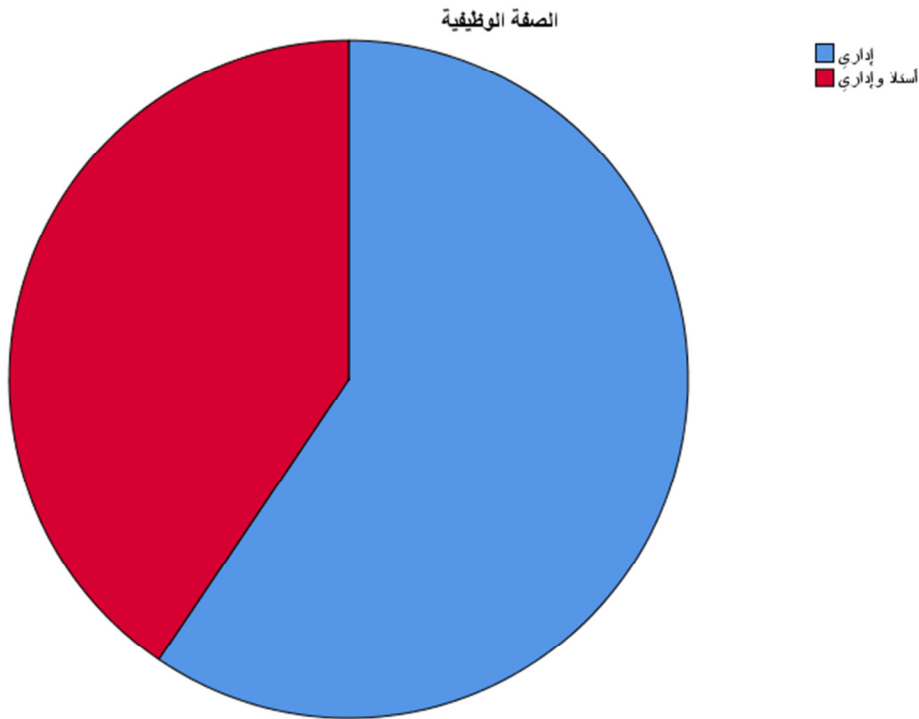
من خلال الجدول (17) يتضح أن أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي عالي نوعا ما. حيث أن الدرجة العلمية لعينة الدراسة كانت دكتوراه بنسبة 37.8% بتعداد 28 مفردة، وتليه درجة ماستر بنسبة 36.5% بتعداد 23 مفردة، ومن ثم درجة الليسانس بنسبة 23.0% بتعداد 17 مفردة، وأخيرا درجة البروفيسور بتعداد مفردتين وبنسبة 2.7% وهي أقل نسبة مقارنة مع المستويات الأخرى.

الجدول رقم (18): وصف خصائص الصفة الوظيفية لعينة الدراسة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
اداري	44	59.5
أستاذ واداري	30	40.5
<b>المجموع</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

الشكل رقم (11): وصف خصائص الصفة الوظيفية لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

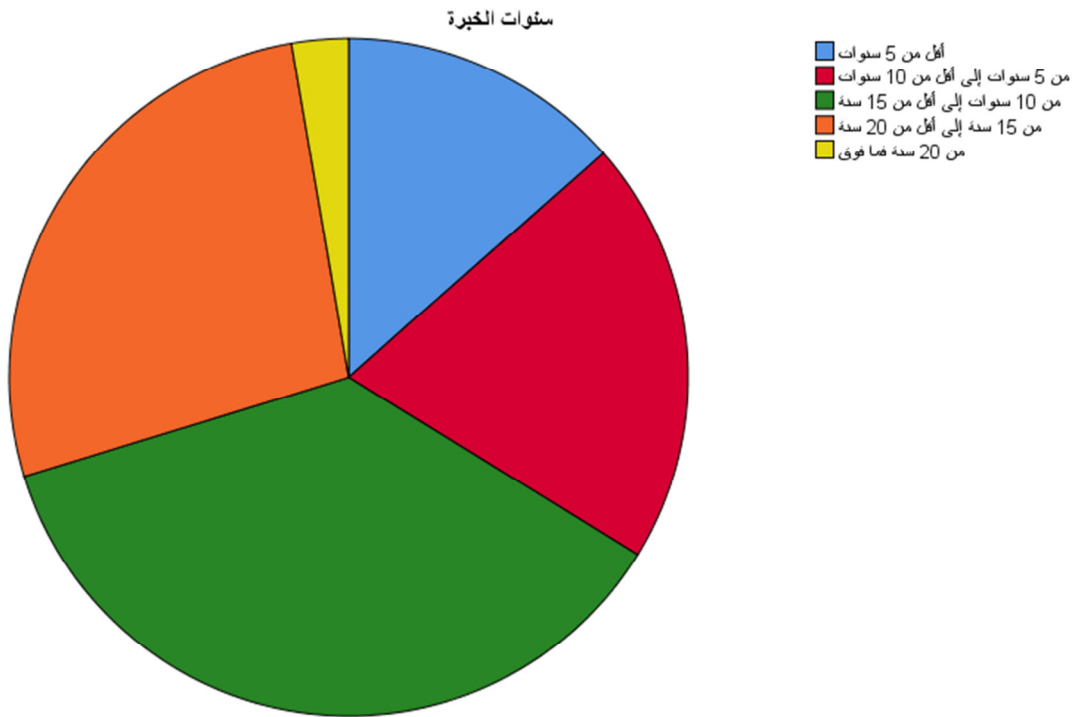
من خلال الجدول (18) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة في فئة الإداريين تتصدر بالمرتبة الأولى حسب عينة الدراسة بنسبة 59.5% وبتعداد 44 مفردة، أما فئة أستاذ وإداري كانت بنسبة 40.5% وبتعداد 30 مفردة، ومنه يتضح أن أكبر عدد من مستحوي العينة كانوا عمال إداريين.

الجدول رقم (19): وصف خصائص سنوات الخبرة لعينة الدراسة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 05 سنوات	10	13.5
من 05 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	15	20.3
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	27	36.5
من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	20	27.0
من 20 سنة فما فوق	02	2.7
المجموع	74	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

الشكل رقم (12): وصف خصائص سنوات الخبرة لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

من خلال الجدول (19) نلاحظ أن أغلب أفراد عينة من لديهم خبرة في العمل من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة بنسبة 36.5% بتعداد 27 مفردة وهو ما يعطي انطباع جيد فيما يخص الخبرة المكتسبة، وتبين أيضا نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة في العمل من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة بنسبة 27.0% بتعداد 20 مفردة، ثم تليها درجة من 05 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 20.3% وبتعداد 10 مفردات، ثم فئة الأقل من 05 سنوات بتعداد 10 مفردات وبنسبة 13.5%، وفي الأخير وبتعداد مفردتين تأتي فئة من 20 سنة فما فوق بنسبة 2.7% وهي أقل نسبة، وهذا ما يفسر نسب العمر والخبرة في الجداول السابقة.

#### المطلب الثالث: نتائج التحليل الإحصائي

عند عملية التحليل للبيانات المجمعة يتم تقييم المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد عبر سلم التقييم والذي قسم بدوره إلى 05 مجالات لتحديد درجة الموافقة، وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (20): سلم التقييم "فئات ودرجات الموافقة"

درجات مقياس ليكرت	الفئات
غير موافق بشدة	] 1,80 – 01]
غير موافق	]2,60 – 1,80]
محايد	]3,40 – 2,60]
موافق	]4,20 – 3,40]

الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

موافق بشدة

[05 - 4,20]

(عز عبد الفتاح، 2008، صفحة 541)

1-المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال):

وقد تم اعتماد 28 عبارة خاصة بـ"تكنولوجيا المعلومات والاتصال" لدى الفئة المدروسة، وقد كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

القرار (درجة الموافقة)	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
محايد	/	3.38	0.578	الأجهزة المادية
محايد	4	3.38	0.917	01 توفر الجامعة الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال.
محايد	5	3.19	0.975	02 الحواسيب والحواد الموفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات لاتخاذ القرارات.
موافق	2	3.45	0.924	03 تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة وسرعة المعالجة.
موافق	3	3.41	0.905	04 تتميز الحوادم والحواسيب بسعة تخزين عالية.
موافق	1	3.49	0.940	05 تعمل الجامعة على تحسين كفاءة أجهزة الحاسوب بالصيانة الدورية لها.
موافق	/	3.41	0.645	البرامج
موافق	1	3.66	0.926	06 البرامج المستخدمة لها القدرة على حماية المعلومات.
موافق	2	3.66	0.896	07 البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف الجامعة المسطرة.
محايد	5	3.24	1.018	08 توفر للجامعة الاعتمادات المالية اللازمة لاقتناء البرامج الضرورية.
محايد	6	3.01	0.972	09 تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث المستمر.
محايد	4	3.36	0.900	10 تساهم البرامج المستخدمة في انجاز الأعمال بسرعة.
موافق	3	3.53	0.982	11 تعتمد الجامعة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها.
محايد	/	3.35	0.791	قاعدة البيانات
موافق	3	3.53	0.940	12 تتوفر لدى الجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومحدثة.
موافق	1	3.55	1.087	13 قواعد البيانات في الجامعة تحدث بشكل دوري ومستمر.
موافق	2	3.54	1.062	14 تستخدم قاعدة البيانات بالجامعة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة.
محايد	5	3.31	1.072	15 تتميز قاعدة البيانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب.
موافق	4	3.45	1.100	16 تتسم قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها والتلاعب بها.
محايد	6	3.15	0.871	17 تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مصالح وفروع الجامعة المختلفة.

الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

18	تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات.	1.004	2.92	7	محايد
<b>الاتصالات والشبكات</b>					
19	توفر الجامعة وسائل الاتصال الحديثة ( الانترنت الفاكس).	1.077	3.18	6	محايد
20	يستخدم الانترنت بصورة واضحة في إطار الاتصال الفعال.	0.791	3.24	5	محايد
21	تساهم الشبكة الداخلية في ربط جميع المصالح والأقسام والكيلات.	0.721	4.03	1	موافق
22	تناسب الشبكة الداخلية المتوفرة مع احتياجات العمل اليومية.	0.662	3.97	2	موافق
23	تعتبر شبكة الاتصال الداخلية (الانترنت) الوسيلة الأساسية للاتصال وتبادل المعلومات في الجامعة.	0.822	3.85	3	موافق
24	تهتم الإدارة العليا بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في الجامعة.	0.849	3.73	4	موافق
<b>الأفراد</b>					
25	تتوفر في الجامعة الكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال.	0.443	4.09	3	موافق
26	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يزيد من مهارة الأفراد في الجامعة.	0.604	4.27	1	موافق بشدة
27	يتم تدريب الأفراد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة مما يتلاءم مع احتياجات الجامعة.	0.571	4.05	4	موافق
28	يتعامل الأفراد في الجامعة مع المكونات المادية بمهارة نتيجة التكوين المستمر عليها.	0.447	4.27	2	موافق بشدة
<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام</b>					
		<b>0.456</b>	<b>3.55</b>	/	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ ما يلي:

كانت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لعبارة محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدر ب (4.27) للعبارة رقم (26) و(28)، والتي مفادها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يزيد من مهارة الأفراد في الجامعة، يتعامل الأفراد في الجامعة مع المكونات المادية بمهارة نتيجة التكوين المستمر عليها، بانحراف معياري قدر ب 0.604، 0.477 على الترتيب ودرجة الموافقة على هذه العبارة كانت قوية، وهذا ما يدل على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يزيد من مهارة الأفراد في الجامعة و مهارة التعامل مع المكونات المادية من قبل الأفراد في الجامعة وذلك نتيجة التكوين المستمر وهذا حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي الأقل قدر ب (2.92) كان للعبارة رقم (18)، والتي مفادها تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات، بانحراف معياري قدر ب 1.004 ودرجة الموافقة كانت متوسطة، وهذا ما يدل على قواعد البيانات لا تحفظ كم هائل من البيانات، وهذا حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

ويوضح الجدول أيضا أن الموافقة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كانت في مجملها بمتوسط حسابي 3.55 وهي تنتمي للمجال الرابع من فئة المتوسطات الحسابية على مقياس ليكرت [3,40 – 4,20] أي بدرجة قوية، وكان انحراف المتوسطات 0.456 وهي أقل من 0.5 أي أن القيم تبعد عن وسطها الحسابي من الجهتين (3.55 + 0.456) و (3.55 – 0.456) ومنه أغلب اتجاهات المستجوبين تتمركز حول الجوابين محايد وموافق بدرجة متوسطة قوية، مما يبرز صغر التشتت الموجود بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا راجع إلى الاهتمام الواضح بها من قبل أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة.

### 2- المتغير التابع (إدارة المعرفة):

حيث سنقف هنا على آراء أفراد عينة الدراسة ودرجة موافقتهم على عبارات هذا المحور، فقد تم اعتماد 13 عبارة خاصة بـ "إدارة المعرفة" لدى الفئة المدروسة، وقد كانت النتائج كما يلي:

### الجدول رقم (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد إدارة المعرفة

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	القرار (درجة الموافقة)
01	0.550	4.16	5	موافق
02	0.580	4.22	3	موافق بشدة
03	0.556	4.34	1	موافق بشدة
04	0.658	4.24	2	موافق بشدة
05	0.755	3.76	11	موافق
06	0.585	3.99	7	موافق
07	0.580	4.22	4	موافق بشدة
08	0.943	3.61	12	موافق
09	0.841	3.24	13	محايد
10	0.740	4.00	6	موافق
11	0.781	3.78	10	موافق
12	0.816	3.86	9	موافق
13	0.799	3.86	8	موافق
<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام</b>				
	0.273	<b>3.94</b>	/	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

من خلال الجدول (22) نلاحظ ما يلي:

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

كانت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لعبارات محور إدارة المعرفة تقدر ب (4.34) للعبارة رقم (03)، والتي مفادها تقوم الجامعة بإدارة برامج التدريب والتعلم لموظفيها، بانحراف معياري قدر ب 0.556، ودرجة الموافقة على هذه العبارة كانت قوية جدا، وهذا ما يدل على أن برامج التدريب والتعلم التي تقوم بها الجامعة مفيدة لموظفيها وهذا حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي الأقل قدر ب (3.24) كان للعبارة رقم (09)، والتي مفادها يتفاعل العمال في الجامعة لإيجاد حلول المشاكل وتوليد أفكار جديدة، بانحراف معياري قدر ب 0.841 ودرجة الموافقة كانت متوسطة، وهذا ما يدل على أن عمال الجامعة لا يتفاعلون في إيجاد حلول المشاكل وتوليد أفكار جديدة، وهذا حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ويوضح الجدول أيضا أن الموافقة على إدارة المعرفة كانت في مجملها بمتوسط حسابي 3.94 وهي تنتمي للمجال الرابع من فئة المتوسطات الحسابية على مقياس ليكرت [3,40 – 4,20] أي بدرجة قوية، وكان انحراف المتوسطات 0.456 وهي أقل من 0.5 أي أن القيم تبعد عن وسطها الحسابي من الجهتين (3.94 + 0.273) و (3.94 - 0.273) ومنه أغلب اتجاهات المستجوبين تتمركز حول الجوابين موافق وموافق بشدة بدرجة قوية، مما يبرز صغر التشتت الموجود بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة المعرفة، وهذا راجع إلى الاهتمام الواضح بها من قبل أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة.

**المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة.**

### 1. الفرضية الرئيسية الأولى:

للتأكد من صحة وثبوت الفرضية الأولى التي مفادها: "وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة"، كانت الفرضيات الفرعية كالتالي:

**H<sub>0</sub>**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة .

**H<sub>1</sub>**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة .

من أجل تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة في جامعة محمد خيضر -بسكرة-، قمنا ببناء نموذج للدراسة يوضح العلاقة بين إدارة المعرفة كمتغير تابع، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها كمتغير مستقل، ويمكننا من خلاله اختبار الفرضيات الفرعية وتفسير النتائج.

قبل البدء في تطبيق الانحدار المتعدد، قمنا بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل التأكد من توفر الشروط الرياضية للطريقة المستخدمة في تقدير معالم نموذج الانحدار، من أجل ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار والحكم على صلاحية النموذج.

حيث يعتبر تحليل الانحدار الخطي المتعدد عبارة عن إيجاد معادلة رياضية تعبر عن العلاقة بين المتغير التابع  $Y$  والعديد من المتغيرات المستقلة  $X$ ، وتكون علاقة النموذج كما يلي:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon_i$$

حيث أن:

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

**Y**: المتغير التابع الذي يتأثر بالمتغير المستقل (إدارة المعرفة).

**a**: تعني الثابت وهي معلمة تقاطعيه للانحدار وهو قيمة المتغير التابع عندما تكون قيمة المتغير المستقل صفر.

**$\beta_i$** : معلمة الميل الحدي للخط المستقيم الذي يوضح مقدار قيمة التغير في المتغير التابع في حالة التغير بوحدة واحدة للمتغيرات المستقلة على الترتيب (الأجهزة المادية، البرامج، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات، الأفراد).

**$X_i$** : المتغيرات المستقلة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) الذي يؤثر على المتغير التابع حيث أن

( $i= 1 ; 2 ; 3 ; 4 ; 5$ ) وهي تمثل السبع متغيرات المستقلة:

**$X_1$**  = الأجهزة المادية

**$X_2$**  = البرامج

**$X_3$**  = قاعدة البيانات

**$X_4$**  = الاتصالات والشبكات

**$X_5$**  = الأفراد

**$\epsilon_i$** : الخطأ العشوائي، والذي يمثل الفرق بين القيمة الفعلية للمتغير التابع والمقدرة في المعادلة.

ومن أجل التحقق من صحة الفرضية من عدمها، لابد من اختبار معامل الانحدار المتعدد، لقياس أثر المتغيرات المستقلة لعنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المتغير التابع إدارة المعرفة، والموضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (23): اختبار الانحدار المتعدد لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المعرفة

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	درجات الحرية ddl	قيمة فيشر (F)	قيمة Sig مستوى الدلالة
0.554	0.425	01	4.258	0.043
		72		
		73		

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات SPSS 26.00.

في الجدول رقم (23) تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المتغير المستقل المتمثل في عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبط بعلاقة متوسطة قريبة من الجيد مع المتغير التابع المتمثل في إدارة المعرفة بنسبة 55.4 % بمعامل ارتباط ( $R=0.554$ )، وقد فسر المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) المتغير التابع (إدارة المعرفة) بنحو 42.5% حيث يبلغ معامل التحديد

( $R^2 = 0.425$ )، أي أن قيمة  $R^2$  من التغيرات التي تحصل في إدارة المعرفة يكون نتيجة التغير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد أكدت ذلك مستوى دلالة المقدره بـ 0.043.



الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

الجدول رقم (24): معاملات الانحدار المتعدد لأثر عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار $\beta$	قيم ستودنت T	قيمة Sig مستوى الدلالة
A الحد الثابت	3.037	7.563	0.000
الأجهزة المادية	-0.066	-0.990	0.326
البرامج	0.103	2.131	0.037
قاعدة البيانات	0.167	1.681	0.007
الاتصالات والشبكات	-0.040	-0.454	0.651
الأفراد	0.225	2.491	0.015

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام مخرجات SPSS 26.00.

الجدول رقم (24) يوضح مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع حيث بلغت قيمة معاملات الانحدار  $\beta$  : 0.103 ; 0.225 ; -0.040 ; 0.167 ; -0.066 ؛ للعناصر الخمسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الترتيب، كما أشارت قيم Sig إلى عناصر ليس لها تأثير وعناصر أخرى لها تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 كما يلي على الترتيب:

0.015 ; 0.651 ; 0.007 ; 0.037 ; 0.326 = Sig لذلك الزيادة في كل عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال التالية: البرامج، قاعدة البيانات، الأفراد بدرجة واحدة يؤدي إلى تعزيز إدارة المعرفة بمقدار (10.3% ، 16.7% ، 22.5%) على الترتيب، كما أشارت قيم T و Sig إلى معنوية هذه التأثيرات.

وعلى ضوء ما سبق تأتي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة كالتالي:

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة المادية على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها البرامج على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها قاعدة البيانات على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاتصالات و الشبكات على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأفراد على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة .

وعليه نستنتج معادلة الانحدار المتعدد التالية:

$$\text{تعزيز إدارة المعرفة} = 3.037 - 0.066 \text{ الأجهزة المادية} + 0.103 \text{ البرامج} + 0.167 \text{ قاعدة البيانات} - 0.095 \text{ الاتصالات والشبكات} + 0.225 \text{ الأفراد} + \text{الخطأ المعياري.}$$

1. الفرضية الرئيسية الثانية:

للتأكد من صحة وثبوت الفرضية الثانية التي مفادها: "عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين تعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الصفة الوظيفية، سنوات الخبرة، وذلك لتحديد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة"، وكانت الفرضيات الفرعية كالتالي:

**H<sub>0</sub>**: عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين تعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الصفة الوظيفية، سنوات الخبرة، وذلك لتحديد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة.

**H<sub>1</sub>**: وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين تعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الصفة الوظيفية، سنوات الخبرة، وذلك لتحديد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة.

لإثبات صحة الفرضية من عدمها نقوم باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"

أ. متغير الجنس:

**H<sub>0</sub>**: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

**H<sub>1</sub>**: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لدراسة وجود فروقات بين إجابات مفردات العينة تعزى لمتغير الجنس:

الجدول رقم (25): اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير الجنس

متغيرات الدراسة	الأجهزة المادية	البرامج	قاعدة البيانات	الاتصالات والشبكات	الأفراد	المحور الثاني
قيمة F	2.646	2.937	3.812	6.884	7.644	0.680
قيمة Sig	0.108	0.091	0.055	0.011	0.007	0.412

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

يتضح من خلال الجدول رقم (25) أن:

قيمة F المحسوبة لعنصر الأجهزة المادية، البرامج، قاعدة البيانات، والمحور الثاني (إدارة المعرفة) قدرت ب: 2.646، 2.937، 3.812، 0.680 على التوالي عند مستوى دلالة قدر ب: 0.108، 0.091، 0.055، 0.412 على التوالي أي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة إزاء عناصر الأجهزة المادية، البرامج، قاعدة البيانات، والمحور الثاني (إدارة المعرفة) تعزى إلى متغير الجنس.

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

كما نلاحظ أن قيمة F المحسوبة لكل من عنصر الاتصالات والشبكات و عنصر الأفراد قدرت ب: 6.884، 7.644 على التوالي عند مستوى الدلالة قدرت ب: 0.011، 0.007 على التوالي، أي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة إزاء عنصري الاتصالات والشبكات، الأفراد تعزى إلى متغير الجنس.

وعليه يمكن القول على أنه : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.

ب. متغير العمر:

$H_0$ : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير العمر.

$H_1$ : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير العمر.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لدراسة وجود فروقات بين إجابات مفردات العينة تعزى لمتغير العمر:

الجدول رقم (26): اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير العمر

متغيرات الدراسة	الأجهزة المادية	البرامج	قاعدة البيانات	الاتصالات والشبكات	الأفراد	المحور الثاني
قيمة F	1.853	2.627	1.519	2.638	0.326	1.286
قيمة Sig	0.146	0.057	0.217	0.056	0.807	0.286

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

يتضح من خلال الجدول رقم (25) أن:

أن قيمة F المحسوبة لعنصر الأجهزة المادية، البرامج، قاعدة البيانات، الإصال والشبكات، الأفراد، والمحور الثاني (إدارة المعرفة) قدرت ب: 1.853، 2.627، 1.519، 2.638، 0.326، 1.286 على التوالي عند مستوى دلالة قدر ب: 0.146، 0.057، 0.217، 0.056، 0.807، 0.286 على التوالي أي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة إزاء عناصر الدراسة تعزى إلى متغير العمر.

وعليه يمكن القول على أنه : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير العمر، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية.

ج. متغير المؤهل العلمي:

$H_0$ : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

**H<sub>1</sub>**: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لدراسة وجود فروقات بين إجابات مفردات العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (27): اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي

متغيرات الدراسة	الأجهزة المادية	البرامج	قاعدة البيانات	الاتصالات والشبكات	الأفراد	المحور الثاني	
قيمة F	1.406	4.717	2.728	4.008	1.086	4.573	الجنس
قيمة Sig	0.248	0.005	0.051	0.011	0.361	0.006	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن:

قيمة F المحسوبة لعنصر الأجهزة المادية، قاعدة البيانات، الأفراد قدرت بـ:

1.406، 2.728، 1.086 على التوالي عند مستوى دلالة قدر بـ: 0.248، 0.051، 0.361 على التوالي أي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة إزاء عناصر الأجهزة المادية، قاعدة البيانات، والأفراد تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

كما نلاحظ أن قيمة F المحسوبة لكل من عنصر البرامج، الاتصالات والشبكات والمحور الثاني (إدارة المعرفة) قدرت بـ: 4.717، 0.011، 0.006 على التوالي عند مستوى الدلالة قدرت بـ:

0.005، 0.011، 0.006 على التوالي، أي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة إزاء عنصر البرامج، الاتصالات والشبكات، والمحور الثاني (إدارة المعرفة) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

وعليه يمكن القول على أنه : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.

د. متغير الصفة الوظيفية:

**H<sub>0</sub>**: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير الصفة الوظيفية.

**H<sub>1</sub>**: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير الصفة الوظيفية.

## الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لدراسة وجود فروقات بين إجابات مفردات العينة تعزى لمتغير الصفة الوظيفية:

الجدول رقم (28): اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير الصفة الوظيفية

متغيرات الدراسة	الأجهزة المادية	البرامج	قاعدة البيانات	الاتصالات والشبكات	الأفراد	المحور الثاني
قيمة F	3.089	6.507	3.394	11.578	2.308	1.218
قيمة Sig	0.083	0.013	0.070	0.001	0.133	0.273

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

يتضح من خلال الجدول رقم (28) أن:

قيمة F المحسوبة لعنصر الأجهزة المادية، قاعدة البيانات، الأفراد، المحور الثاني (إدارة المعرفة) قدرت ب: 3.089، 3.394، 2.308، 1.218 على التوالي عند مستوى دلالة قدر ب:

0.083، 0.070، 0.133، 0.273 على التوالي أي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة إزاء عناصر الأجهزة المادية، قاعدة البيانات، الأفراد، والمحور الثاني (إدارة المعرفة) تعزى إلى متغير الصفة الوظيفية.

كما نلاحظ أن قيمة F المحسوبة لكل من عنصر البرامج، الاتصالات والشبكات، قدرت ب:

6.507، 11.578 على التوالي عند مستوى الدلالة قدرت ب: 0.013، 0.001 على التوالي، أي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة إزاء عنصر البرامج، الاتصالات والشبكات تعزى إلى متغير الصفة الوظيفية.

وعليه يمكن القول على أنه : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير الصفة الوظيفية، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.

هـ. متغير سنوات الخبرة:

**H<sub>0</sub>**: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

**H<sub>1</sub>**: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لدراسة وجود فروقات بين إجابات مفردات العينة تعزى لمتغير سنوات الخبرة:

الفصل الثالث: العلاقة والأثر بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة بجامعة

محمد خيضر بسكرة

الجدول رقم (29): اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيرات الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

متغيرات الدراسة	الأجهزة المادية	البرامج	قاعدة البيانات	الاتصالات والشبكات	الأفراد	المحور الثاني	سنوات الخبرة	
							قيمة F	قيمة Sig
	1.226	1.564	1.046	3.301	2.198	2.043		
	0.308	0.194	0.390	0.016	0.078	0.098		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26.00.

يتضح من خلال الجدول رقم (29) أن:

قيمة F المحسوبة لعنصر الأجهزة المادية، البرامج، قاعدة البيانات، الأفراد، المحور الثاني (إدارة المعرفة) قدرت ب: 1.226، 1.564، 1.046، 2.198، 2.043 على التوالي عند مستوى دلالة قدر ب:

0.308، 0.194، 0.390، 0.078، 0.098 على التوالي أي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة إزاء عناصر الأجهزة المادية، البرامج، قاعدة البيانات، الأفراد، والمحور الثاني (إدارة المعرفة) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

كما نلاحظ أن قيمة F المحسوبة لعنصر الاتصالات والشبكات، قدرت ب: 3.301 عند مستوى الدلالة قدرت ب: 0.016 أي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة إزاء عنصر الاتصالات والشبكات تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

وعليه يمكن القول على أنه : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.

### خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بجامعة بسكرة، للوقوف على أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة المعرفة، اعتمدنا على الإستبانة في جمع المعلومات البث الميداني التي تم توزيعها على العاملين الإداريين بالجامعة، والتي تحتوي على محورين رئيسيين هما " تكنولوجيا المعلومات و الاتصال " و "إدارة المعرفة"، وهدفها هو الإجابة على اشكالية بحثنا، وبعد إسترجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها بإستخدام، أساليب إحصائية عديدة، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها:

وجود أثر لكل من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (البرامج، قاعدة البيانات، الأفراد) على إدارة المعرفة، وعدم وجود أثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة المادية، الاتصالات والشبكات) على إدارة المعرفة.

الخطمة



## الخاتمة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحرك الرئيسي في صياغة إدارة المعرفة حيث توفر التكنولوجيا الأدوات الجديدة التي أحدثت تحولاً كبيراً في دور الأفراد وتنمية الكفاءات ليصبح أكثر فاعلية من دورهم التقليدي، باستخدام المهارات الحاسوبية ومواجهة المستجدات على مهنتهم بكفاءة واقتدار، مما ينعكس على نجاح أعمال المنظمات وتبادل المعرفة وادارتها . ومن خلال تعمقنا أكثر في دراستنا توصلنا إلى مجموعة من النتائج مقسمة إلى نتائج نظرية، ونتائج تطبيقية، إضافة إلى كل من الاقتراحات و التوصيات وآفاق الدراسة كما يلي:

### ❖ النتائج المتعلقة بالدراسة النظرية:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المؤسسات التي تحقق نجاحاً ملحوظاً في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيات.
- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في زيادة كفاءة وفعالية العمليات الإدارية بالمؤسسة، حيث أصبحت هذه الأخيرة تتم بشكل إلكتروني فعال مما يساهم في تخفيض معدل إنجاز الأعمال، وتخفيض معدلات العيوب والتلف.
- يؤدي استخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى الرفع مستوى الأداء بالمؤسسة.
- المعرفة حقل قديم متجدد، وبرز الاهتمام بها منذ آلاف السنين، واليوم، تنظر المنظمة الحديثة إلى المعرفة على أنها تعد أساساً فاعلاً لعمليات الإبداع والابتكار، وأساساً للحكمة الإدارية.
- إن توجه المنظمة الحديثة نحو تطبيق مدخل إدارة المعرفة يوفر لها إمكانات جديدة وقدرات تنافسية متميزة، ويوفر لها قدرات واسعة من تكنولوجيا المعلومات ومن إدارة المعلومات، ويوفر لها نظاماً دقيقاً وفعالاً لتخطيط وتنفيذ ورقابة العمليات الوظيفية المختلفة ويدعم فلسفة الإدارة العليا واتجاهاتها، ويؤثر في سلوك الأفراد بالمنظمة وفي إمكاناتهم وقد ارتهم واتجاهاتهم.
- إن طبيعة اختيار المنظمة الحديثة لمدخلاتها المعرفية وطبيعة ونوعية المدخلات التي جرى التركيز عليها هي عوامل مهمة في بناء نموذج متكامل لإدارة المعرفة.

### ❖ النتائج المتعلقة بالدراسة التطبيقية:

- من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى جامعة محمد خيضر بسكرة توصلنا إلى النتائج التالية:
- مستوى توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة محمد خيضر بسكرة جاء متوسط وهذا حسب مقياس البحث.
- مستوى توفر إدارة المعرفة في جامعة بسكرة جاء مرتفعاً وهذا حسب مقياس البحث.
- الجامعة محل الدراسة تعتمد على معظم المبادئ التي جاءت بها إدارة المعرفة، وتطبق عمليات إدارة المعرفة.
- هناك اهتمام في الجامعة بالجديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة المادية في على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة..
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها البرامج على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها قاعدة البيانات على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاتصالات و الشبكات على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأفراد على إدارة المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0,05$ ) في المؤسسة محل الدراسة .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير العمر، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير الصفة الوظيفية، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ ) لإجابات مفردات عينة الدراسة عن عبارات عناصر الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.

#### ❖ الاقتراحات والتوصيات:

- توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشاغل أكبر للتلاؤم ومتطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا.
- تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني سواء الخدماتي منها أو التعليمي، وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.
- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلي حاجات المؤسسة الداخلية.
- تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي، خاصة في توعية العملاء بالخدمات المعقدة والجديدة لتسهيلها لكل الفئات.
- العمل على تفعيل أمن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات لرفق مستوى الثقة من قبل كل الأطراف.
- استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال وجوب توفير الأجهزة المادية اللازمة وذلك من أجل تلبية احتياجات الجامعة.
- وجوب الحفاظ على المدخلات المعرفية، وطبيعة ونوعية المدخلات فهي عوامل مهمة في بناء نموذج متكامل لإدارة المعرفة.

#### ❖ آفاق البحث:

في ضوء أهداف بحثنا الحالي والنتائج التي أسفر عنها واستكمالها، يمكن اقتراح البحوث المستقبلية التالية:

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التميز التنظيمي.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الصناعية
- دور القيادة الإدارية في تفعيل إدارة المعرفة بالمنظمة.
- ثقافة المؤسسة ودورها في تفعيل إدارة معرفة.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع:

قائمة المراجع باللغة العربية:

• الكتب:

1. ابراهيم الخلوف الملكاوي. (2007). إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
2. أحمد محمد عثمان آدم. (بلا تاريخ). دور إدارة المعرفة والأصول الفكرية في تحقيق المنفعة الاقتصادية للمكتبات الجامعية. مجموعة العرب للنشر والتوزيع.
3. حسن العلواني. (2004). التنظيم الإداري: النظريات والمفاهيم الأساسية. القاهرة.
4. حسني عبد الرحمن الشيمي. (بلا تاريخ). إدارة المعرفة - الرأس معرفية بديلا - دار الفجر للنشر والتوزيع.
5. خضر مصباح إسماعيل طيطي . (2010). إدارة المعرفة، التحديات والتقنيات والحلول. عمان، الأردن: دار الجمامد للنشر والتوزيع، الطبعة 1،.
6. الزعبي حسن علي. (2005). نظم المعلومات الاستراتيجية - مدخل استراتيجي. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
7. صلاح الدين الكبيسي. (2005). إدارة المعرفة. القاهرة: المنظمات العربية للتنمية الإدارية.
8. صلاح الدين الكبيسي. (2005). إدارة المعرفة، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة، مصر.
9. عامر عبد الوراق، و عبد المحسن الناصر. (بلا تاريخ). ادارة المعرفة في إطار تنظم ذكاء الأعمال. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
10. عز عبد الفتاح. (2008). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام ال SPSS. السعودية: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
11. عوطف عبد الرحمن. (2006). الإعلام والعمولة البديلة. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
12. محمد الفاتح، و محمود بشير المغربي. (بلا تاريخ). إدارة المعرفة. السودان: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية
13. ياسر الصاوي. (2007). إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. الكويت: دار السحاب للنشر والتوزيع.

• المجالات:

14. إدارة المعرفة، مجلة رؤى اقتصادية. الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، العدد 10.
15. بختي إبراهيم، و شعوبي محمود فوزي. (بلا تاريخ). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة. 2010/2009: مجلة الباحث، العدد 07.
16. حيدر شاكر نوري. (2011). تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المسيرة. تأليف دراسة كلية الإدارة والاقتصاد (صفحة 130). العراق: مجلة ديالى، العدد 48.
17. خلود عاصم محمد ابراهيم. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية. تأليف كلية بغداد للعلوم الاقتصادية (صفحة 233). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية
18. الدرديري أحمد اساعيل مدني. (ديسمبر 2017). دور إدارة المعرفة في تنمية الإبداع التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، العدد 24.

19. سلمى عمارة . (ديسمبر 2018). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة. جامعة سوق أهراس، الجزائر: مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 10.
20. قرون نورهان، بوضياف جهاد، و وآخرون. (ديسمبر 2020). تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح. جامعة بني سويف اتحاد الجامعات العربية، مج 8، ع 15.
21. محمد صالح الحناوي وآخرون. (2004). الأعمال في عصر التكنولوجيا. مصر: الدار الجامعية للنشر.
22. مراد زايد، و علي حسين. (جوان 2016). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل .

### • المقالات:

22. حمزة بعلي، و الطيب داودي. (بلا تاريخ). تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة. دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة، مقال علمي.

### • الأطروحات :

23. إبراهيم بختي. (2002). دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.
24. إبراهيم عجم حسن. (2007). تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي: دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية الأهلية والحكومية. العراق: أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
25. بلقيدوم صباح. (بلا تاريخ). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. قسنطينة، الجزائر: رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل
26. زكية بنت ممدوح قاري عبد الله طاشكندي. (2008). ، إدارة المعرفة أهميتها، عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ومحافظه جدة. تأليف متطلب تكميلي للحصول على مآكرة الماجستير، قسم إدارة تربية وتخطيط (صفحة 77). كلية التربية جامعة أم القرى السعودية.
27. زلماط مريم. (2010). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة بسونطراك فرع STH. تأليف رسالة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية (الصفحات 34-35). كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة ابو بكر بلقايد.
28. طه حسين النوي. (2011). التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة. تأليف رسالة دكتوراه (صفحة 22/19).
29. عبلة حمادي. (2013). دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة، دراسة حالة مؤسسة SIDET ENAD بسور الغزلان. تأليف مآكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، (صفحة 32). البويرة: قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج.
30. نضال محمد الزطمة. (2011). إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية والمتوسطة العاملة في قطاع غزة. تأليف مآكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة الجامعة الإسلامية (صفحة 39). غزة.

31. هناء عبداوي. (2016). مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس. تأليف رسالة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، (الصفحات 76-77). بسكرة: قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير

### • المؤتمرات و الملتقيات والمحاضرات:

32. ابراهيم بختي . (2006/2005). محاضرات تكنولوجيا انظمة المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.
33. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا . (2004). منهجية إدارة المعرفة. تأليف سفارية تجريدية في قطاعات مركزية في دول الأعضاء (صفحة 4). نيويورك: الأمم المتحدة.
33. علي عبد الهادي مسلم. (2009-11-4/1). إدارة المعرفة مفهومها وعملياتها وتحدياتها وآثارها على النواتج التنظيمية. تأليف المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي (الصفحات 17-19). الرياض: معهد الإدارة العامة.
34. مبارك معيزة، و موسى بن البار. (14/15 أبريل 2009). تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية. جامعة المسيلة، الجزائر: ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية.
35. محمد سمير عبد الوهاب. (2005-11-28/30). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية. تأليف دراسة حالة مدينة القاهرة، الندوة الدولية لمدينة المعرفة (صفحة 120). المدينة المنورة.

### قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- Uma Sekaran .(2004). Rese rch methods for business skill building approach .inc new York: 4th dition johan wiley and son.
- Abdslam Bendiabdellah و Djilali Benabou) .Mars 2004 .(Impact des NTIC sur les structures et comportements de les enterprises modern, Revue economie et management . université de .Telemcen, N3.
- davide autissie و faouzi bensbaa .(2009) .fabienne boudier, l'atlas du management .paris : groupe .Eyrolles.
- Gray s Becker &al .(2011) .The Oxford Handbook of Human Capital, Oxford Handbooks Online.(صفحة 49)
- Imed boughzala .(2007 ,2004) .Jean-Louis ermine management des connaissances en entreprise .paris :GED et Lavoisier.
- Jean Yves Prax .(2003) .Le Manuel du Knowledge Management .Paris, France: Dunod.

الملاحق



جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
سنة ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية



## استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .....

في إطار تحضير مذكرة الماجستير في مجال إدارة الموارد البشرية، تم إعداد هذا الاستبيان والذي يتعلق بدراسة يقوم بها الطالب حول موضوع " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز إدارة المعرفة " دراسة حالة بجامعة محمد خيضر بسكرة " فالهدف من هذه الدراسة هو بيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة في هذه الجامعة.

وفي سبيل تحقيق ذلك، نرجو الإجابة وبكل موضوعية على فقرات الاستبيان وذلك بوضع إشارة (x) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منها، علما أن المعلومات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

الأستاذة المشرفة:

د/ أحلام دريدي

إعداد الطالبة:

أسماء ضيفلي

السنة الجامعية 2023/2022

## أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية للأستاذة والإداريين بـ " جامعة محمد خيضر بسكرة " نعرض تحليل النتائج فيما بعد لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على التساؤلات التالية وذلك بوضع علامة ( × ) في المربع المناسب لاختيارك.

### 1. الجنس:

- ذكر
- أنثى

### 2. العمر:

- أقل من 30 سنة
- من 30 إلى أقل من 40 سنة
- من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
- من 50 سنة فما فوق

### 3. المؤهل العلمي:

- شهادة التكوين المهني
- ليسانس
- ماستر
- دكتوراه
- بروفيسور

### 4. الصفة الوظيفية:

- إداري
- أستاذ وإداري

### 5. سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى أقل من 10 سنوات
- من 10 إلى أقل من 15 سنة
- من 15 إلى أقل من 20 سنة
- من 20 سنة فما أكثر

ثانيا: أسئلة الدراسة

يتضمن هذا الجانب جملة من الأسئلة ذات العلاقة بموضوع الدراسة " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز إدارة المعرفة "

الرجاء وضع إشارة ( X ) أمام العبارة التي تعبر عن رأيك بشفافية ونزاهة حول الفقرات التالية:

المحول الأول: العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارة				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البعد الأول: الأجهزة المادية								
01	توفر الجامعة الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال.								
02	الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات لاتخاذ القرارات.								
03	تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة وسرعة المعالجة.								
04	تتميز الخوادم والحواسيب بسعة تخزين عالية.								
05	تعمل الجامعة على تحسين كفاءة أجهزة الحاسوب بالصيانة الدورية لها.								
<b>البعد الثاني: البرامج</b>									
06	البرامج المستخدمة لها القدرة على حماية المعلومات.								
07	البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف الجامعة المسطرة.								
08	توفر للجامعة الاعتمادات المالية اللازمة لاقتناء البرامج الضرورية.								
09	تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث المستمر.								
10	تساهم البرامج المستخدمة في إنجاز الأعمال بسرعة.								
11	تعتمد الجامعة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها.								
<b>البعد الثالث: قاعدة البيانات</b>									
12	تتوفر لدى الجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومحدثة.								
13	قواعد البيانات في الجامعة تحدد بشكل دوري ومستمر.								

					تستخدم قاعدة البيانات بالجامعة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة.	14
					تميز قاعدة البيانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب.	15
					تتسم قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها والتلاعب بها.	16
					تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مصالح وفروع الجامعة المختلفة.	17
					تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات.	18
<b>البعد الرابع: الاتصالات والشبكات</b>						
					توفر الجامعة وسائل الاتصال الحديثة ( الانترنت الفاكس).	19
					يستخدم الانترنت بصورة واضحة في إطار الاتصال الفعال.	20
					تساهم الشبكة الداخلية في ربط جميع المصالح والأقسام والكليات.	21
					تناسب الشبكة الداخلية المتوفرة مع احتياجات العمل اليومية.	22
					تعتبر شبكة الاتصال الداخلية (الانترنت) الوسيلة الأساسية للاتصال وتبادل المعلومات في الجامعة.	23
					تتم الإدارة العليا بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في الجامعة.	24
<b>البعد الخامس: الأفراد</b>						
					تتوفر في الجامعة الكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال.	25
					استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يزيد من مهارة الأفراد في الجامعة.	26
					يتم تدريب الأفراد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة مما يتلاءم مع احتياجات الجامعة.	27
					يتعامل الأفراد في الجامعة مع المكونات المادية بمهارة نتيجة التكوين المستمر عليها.	28

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بإدارة المعرفة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					تسعى الجامعة للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.	01
					يتم رصد المعرفة المتخصصة من الجامعات الأخرى ومراكز البحث.	02
					تقوم الجامعة بإدارة برامج التدريب والتعلم لموظفيها.	03
					تنظيم الجامعة دورات وملتقيات لتطوير المعارف.	04
					تشجع الجامعة على تشكيل وحدات متخصصة وفرق التعلم.	05
					تساعد البيئة التعليمية السائدة في الجامعة الطلاب على اكتساب المعرفة.	06
					تستخدم الجامعة أسلوب البحث العلمي لتوليد المعرفة المتعلقة بأهدافها العامة.	07
					تساعد البيئة التعليمية السائدة في الجامعة الطلاب على اكتساب المعرفة.	08
					يتفاعل العمال في الجامعة لإيجاد حلول المشاكل وتوليد أفكار جديدة.	09
					توفر إدارة الجامعة قواعد بيانات علمية ذات قيمة للاستفادة منها في نشر المعرفة في الجامعة.	10
					توفر إدارة الجامعة بنية تقنية تحتية متطورة لتسهيل تدفق المعرفة في الجامعة.	11
					تستعمل الجامعة الوسائط الالكترونية لتبادل المعارف.	12
					تحرص إدارة الجامعة على تحديث المناهج في الجامعة بشكل مستمر لتدعيم فكرة تطبيق إدارة المعرفة.	13

شكرا على تعاونكم معن

## الملحق رقم (2): التحاليل الإحصائية لمخرجات برنامج الـ"SPSS".

```
COMPUTE الأجهزة.المادية=(y1 + y2 + y3 + y4 + y5) / 5.
EXECUTE.
COMPUTE البرامج=(y6 + y7 + y8 + y9 + y10 + y11) / 6.
EXECUTE.
COMPUTE البيانات.قاعدة=(y12 + y13 + y14 + y15 + y16 +
y17 + y18) / 7.
EXECUTE.
COMPUTE الشبكات.و.الإتصالات=(y19 + y20 + y21 + y22 +
y23 + y24) / 6.
EXECUTE.
COMPUTE الأفراد=(y25 + y26 + y27 + y28) / 4.
EXECUTE.
COMPUTE الأول.المحور=(y1 + y2 + y3 + y4 + y5 + y6 + y7
+ y8 + y9 + y10 + y11 + y12 + y13 + y14 +
y15 + y16 + y17 + y18 + y19 + y20 + y21 + y22 +
y23 + y24 + y25 + y26 + y27 + y28) / 28.
EXECUTE.
COMPUTE الثاني.المحور=(z1 + z2 + z3 + z4 + z5 + z6 +
z7 + z8 + z9 + z10 + z11 + z12 + z13 + z14 +
z15 + z16 + z17 + z18 + z19 + z20 + z21 + z22 +
z23) / 23.
EXECUTE.
EXECUTE.
COMPUTE الثاني.المحور=(z1 + z2 + z3 + z4 + z5 + z6 +
z7 + z8 + z9 + z10 + z11 + z12 + z13) / 23.
EXECUTE.
```







	الجامعة في تتوفر على القدرة الكفاءات استخدام	المعلومات تكنولوجيا الأعمال لإنجاز	على الأفراد تدريب يتم المعلومات تكنولوجيا مما الحديثة والاتصالات احتياجات مع يتلاءم الجامعة.	في الأفراد يتعامل المكونات مع الجامعة نتيجة بمهارة المادية عليها المستمر التكوين الأفراد
على القدرة الكفاءات الجامعة في تتوفر استخدام	1	,364**	,250*	,146 ,638**
		,001	,032	,215 ,000
	74	74	74	74 74
الأعمال لإنجاز المعلومات تكنولوجيا	,364**	1	,156	,335** ,736**
	,001		,185	,004 ,000
	74	74	74	74 74
المعلومات تكنولوجيا على الأفراد تدريب يتم مع يتلاءم مما الحديثة والاتصالات الجامعة احتياجات	,250*	,156	1	,210 ,638**
	,032	,185		,072 ,000
	74	74	74	74 74
المكونات مع الجامعة في الأفراد يتعامل عليها المستمر التكوين نتيجة بمهارة المادية	,146	,335**	,210	1 ,611**
	,215	,004	,072	,000 ,000
	74	74	74	74 74
الأفراد	,638**	,736**	,638**	,611** 1
	,000	,000	,000	,000 ,000
	74	74	74	74 74

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

		المحور الثاني
تسعى الجامعة للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.	Corrélation de Pearson	0,228
	Sig. (bilatérale)	0,041
	N	74
يتم رصد المعرفة المتخصصة من الجامعات الأخرى ومراكز البحث.	Corrélation de Pearson	,475**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	74
تقوم الجامعة بإدارة برامج التدريب والتعلم لموظفيها.	Corrélation de Pearson	,577**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	74
تنظيم الجامعة دورات وملتقيات لتطوير المعارف.	Corrélation de Pearson	,543**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	74
تعد دورات تدريبية من طرف الأفراد ذوي الخبرة والكفاءة.	Corrélation de Pearson	0,137
	Sig. (bilatérale)	0,245
	N	74
تشجع الجامعة على تشكيل وحدات متخصصة وفرق التعلم.	Corrélation de Pearson	,391**
	Sig. (bilatérale)	0,001
	N	74
تساعد البيئة التعليمية السائدة في الجامعة الطلاب على اكتساب المعرفة.	Corrélation de Pearson	,375**
	Sig. (bilatérale)	0,001
	N	74
تستخدم الجامعة أسلوب البحث العلمي لتوليد المعرفة المتعلقة بأهدافها العامة.	Corrélation de Pearson	,370**
	Sig. (bilatérale)	0,001
	N	74
يتم توظيف المعارف المتحصل عليها في الجامعة لإيجاد معارف جديدة.	Corrélation de Pearson	0,154
	Sig. (bilatérale)	0,190
	N	74
تستخدم الجامعة المعارف المتاحة لدى الموظفين لتعزيز أدائها.	Corrélation de Pearson	0,127
	Sig. (bilatérale)	0,280
	N	74
تساعد البيئة التعليمية السائدة في الجامعة الطلاب على اكتساب المعرفة.	Corrélation de Pearson	0,218
	Sig. (bilatérale)	0,002
	N	74

تقدم الجامعة مختلف التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين وتدعم البحث العلمي.	Corrélation de Pearson	0,022
	Sig. (bilatérale)	0,853
	N	74
يتفاعل العمال في الجامعة لإيجاد حلول المشاكل وتوليد أفكار جديدة.	Corrélation de Pearson	,319**
	Sig. (bilatérale)	0,006
	N	74
تشجع الجامعة المشاركة في المؤتمرات العلمية بما يساهم في اكتساب معارف وخبرات جديدة.	Corrélation de Pearson	-0,007
	Sig. (bilatérale)	0,950
	N	74
تعمل الجامعة على تخزين المعرفة عبر المستندات الإلكترونية.	Corrélation de Pearson	0,024
	Sig. (bilatérale)	0,842
	N	74
تساعد إدارة المعرفة في تحسين إدارة المعلومات من خلال تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب.	Corrélation de Pearson	0,032
	Sig. (bilatérale)	0,786
	N	74
اعتماد فريق لنشر المعرفة وانتقالها بسهولة بين العاملين أي تحويلها من فردية إلى جماعية.	Corrélation de Pearson	0,149
	Sig. (bilatérale)	0,206
	N	74
توفر إدارة الجامعة قواعد بيانات علمية ذات قيمة للاستفادة منها في نشر المعرفة في الجامعة.	Corrélation de Pearson	,405**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	74
توفر إدارة الجامعة بنية تقنية تحتية متطورة لتسهيل تدفق المعرفة في الجامعة.	Corrélation de Pearson	0,218
	Sig. (bilatérale)	0,002
	N	74
تستعمل الجامعة الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	Corrélation de Pearson	0,200
	Sig. (bilatérale)	0,007
	N	74
هناك قنوات اتصال فاعلة تساعد على انتقال المعرفة في الجامعة.	Corrélation de Pearson	0,143
	Sig. (bilatérale)	0,224
	N	74
تشجع الجامعة على إصدار مجلات ومختلف المطبوعات.	Corrélation de Pearson	0,180
	Sig. (bilatérale)	0,126
	N	74

تحرص إدارة الجامعة على تحديث المناهج في الجامعة بشكل مستمر لتدعيم فكرة تطبيق إدارة المعرفة.	Corrélation de Pearson	,249*
	Sig. (bilatérale)	0,032
	N	74
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	74

### التوزيع الطبيعي

Explorer:

#### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الأول المحور	,116	74	,200	,970	74	,073
الثاني المحور	,091	74	,200*	,973	74	,108

\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

### معامل الثبات "ألفا كرونباخ"

Echelle : ALL VARIABLES.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,843	7

#### Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
المادية. الأجهزة	22,10	5,262	,586	,824
البرامج	22,07	4,535	,801	,785
البيانات. قاعدة	22,13	4,243	,701	,815
الشبكات. و. الإتصالات	21,81	5,640	,596	,822
الأفراد	21,31	6,385	,376	,849
الأول المحور	21,93	4,934	,990	,768
الثاني المحور	21,54	6,735	,240	,860

### التكرارات والنسب المئوية

Table de fréquences:

### الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	24	32,4	32,4	32,4
	أنثى	50	67,6	67,6	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

### العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	8	10,8	10,8	10,8
	سنة 40 من أقل إلى سنة 30 من	39	52,7	52,7	63,5
	سنة 50 من أقل إلى سنة 40 من	21	28,4	28,4	91,9
	فوق فما سنة 50 من	6	8,1	8,1	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

### العلمي المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	17	23,0	23,0	23,0
	ماستر	27	36,5	36,5	59,5
	دكتوراه	28	37,8	37,8	97,3
	بروفيسور	2	2,7	2,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

### الوظيفية الصفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إداري	44	59,5	59,5	59,5
	وإداري أستاذ	30	40,5	40,5	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

### الخبرة سنوات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	10	13,5	13,5	13,5
	سنوات 10 من أقل إلى سنوات 5 من	15	20,3	20,3	33,8
	سنة 15 من أقل إلى سنوات 10 من	27	36,5	36,5	70,3
	سنة 20 من أقل إلى سنة 15 من	20	27,0	27,0	97,3
	فوق فما سنة 20 من	2	2,7	2,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

## Descriptives:

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
اللازمة الحاسوبية الأجهزة الجامعة توفر الأعمال لأداء.	74	2	5	3,38	,917
قدرة ذات المتوفرة والخوادم الحواسيب لاتخاذ المعلومات معالجة على عالية القرارات.	74	1	5	3,19	,975
بالحدائثة المستخدمة الحواسيب تمتاز بالمعالجة وسرعة.	74	1	5	3,45	,924
تخزين بسعة والحواسيب الخوادم تتميز عالية.	74	1	5	3,41	,905
أجهزة كفاءة تحسين على الجامعة تعمل لها الدورية بالصيانة الحاسوب.	74	1	5	3,49	,940
المادية.الأجهزة	74	2	5	3,38	,578
N valide (liste)	74				

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
حماية على القدرة لها المستخدمة البرامج المعلومات.	74	1	5	3,66	,926
في وتساعد تتناسب المتوفرة البرامج المسطرة الجامعة أهداف تحقيق.	74	1	5	3,66	,896
اللازمة المالية الاعتمادات للجامعة توفر الضرورية البرامج لاقتناء.	74	1	5	3,24	1,018
للتطوير المستخدمة البرامج تخضع المستمر والتحديث.	74	1	5	3,01	,972
انجاز في المستخدمة البرامج تساهم بسرعة الأعمال.	74	1	5	3,36	,900
أفرادها خبرات على الجامعة تعتمد برامجها لتطوير الداخلية.	74	1	5	3,53	,982
البرامج	74	1	5	3,41	,645
N valide (liste)	74				

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
متكاملة بيانات قاعدة الجامعة لدى تتوفر ومحدثة.	74	1	5	3,53	,940
بشكل تحدث الجامعة في البيانات قواعد ومستمر دوري.	74	1	5	3,55	1,087
لتزويد بالجامعة البيانات قاعدة تستخدم الهامة بالمعلومات الإدارة.	74	1	5	3,54	1,062

وسهولة بالتنظيم البيانات قاعدة تتميز المناسب الوقت في المعلومات استرجاع	74	1	5	3,31	1,072
أي من بالحماية البيانات قواعد تتسم بها والتلاعب لاختراقها عملية	74	1	5	3,45	1,100
المعلومات تبادل في البيانات قواعد تساهم المختلفة الجامعة وفروع مصالح بين	74	1	5	3,15	,871
هائل كم حفظ في البيانات قواعد تساهم البيانات من	74	1	5	2,92	1,004
البيانات قاعدة	74	1	5	3,35	,791
N valide (liste)	74				

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
( الحديثة الاتصال وسائل الجامعة توفر الفاكس الانترنت)	74	1	5	3,18	1,077
في واضحة بصورة الانترنت يستخدم الفعال الاتصال إطار	74	2	5	3,24	,791
جميع ربط في الداخلية الشبكة تساهم والكليات والأقسام المصالح	74	1	5	4,03	,721
مع المتوفرة الداخلية الشبكة تتناسب اليومية العمل احتياجات	74	1	5	3,97	,662
(الانترنت) الداخلية الاتصال شبكة تعتبر وتبادل للاتصال الأساسية الوسيلة الجامعة في المعلومات	74	1	5	3,85	,822
الأنظمة بتطوير العليا الإدارة تهتم الجامعة في المختلفة الاتصالات وشبكات	74	1	5	3,73	,849
الشبكات.و.الإتصالات	74	3	5	3,67	,459
N valide (liste)	74				

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
على القدرة الكفاءات الجامعة في تتوفر استخدام	74	3	5	4,09	,443
الأعمال لإنجاز المعلومات تكنولوجيا	74	1	5	4,27	,604
تكنولوجيا على الأفراد تدريب يتم مما الحديثة والاتصالات المعلومات الجامعة احتياجات مع يتلاءم	74	2	5	4,05	,571
المكونات مع الجامعة في الأفراد يتعامل المستمر التكوين نتيجة بمهارة المادية عليها	74	4	5	4,27	,447
الأفراد	74	4	5	4,17	,341
N valide (liste)	74				

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المادية. الأجهزة	74	2	5	3,38	,578
البرامج	74	1	5	3,41	,645
البيانات بقاعدة	74	1	5	3,35	,791
الشبكات. و. الإتصالات	74	3	5	3,67	,459
الأفراد	74	4	5	4,17	,341
الأول. المحور	74	2	5	3,55	,456
N valide (liste)	74				

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
من المعرفة على للحصول الجامعة تسعى خارجية مصادر.	74	3	5	4,16	,550
من المتخصصة المعرفة رصد يتم البحث ومراكز الأخرى الجامعات.	74	2	5	4,22	,580
التدريب برامج بإدارة الجامعة تقوم لموظفيها والتعلم.	74	3	5	4,34	,556
لتطوير وملتقيات دورات الجامعة تنظيم المعارف.	74	2	5	4,24	,658
وحدات تشكيل على الجامعة تشجع التعلم وفرق متخصصة.	74	2	5	3,76	,755
الجامعة في السائدة التعليمية البيئة تساعد المعرفة اكتساب على الطلاب.	74	2	5	3,99	,585
العلمي البحث أسلوب الجامعة تستخدم العامة بأهدافها المتعلقة المعرفة لتوليد.	74	2	5	4,22	,580
الجامعة في السائدة التعليمية البيئة تساعد المعرفة اكتساب على الطلاب.	74	2	5	3,61	,934
حلول لإيجاد الجامعة في العمال يتفاعل جديدة أفكار وتوليد المشاكل.	74	2	5	3,24	,841
علمية بيانات قواعد الجامعة إدارة توفر المعرفة نشر في منها للاستفادة قيمة ذات الجامعة في.	74	2	5	4,00	,740
تحتية تقنية بنية الجامعة إدارة توفر في المعرفة تدفق لتسهيل متطورة الجامعة.	74	2	5	3,78	,781
الالكترونية الوسائط الجامعة تستعمل المعارف لتبادل.	74	2	5	3,86	,816
تحديث على الجامعة إدارة تحرص لتدعيم مستمر بشكل الجامعة في المناهج المعرفة إدارة تطبيق فكرة.	74	2	5	3,86	,799
الثاني. المحور	74	3	5	3,94	,273
N valide (liste)	74				

### الإنحدار الخطي المتعدد



## Régression:

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,554	,425	,213	,265

a. Prédicteurs : (Constante), البيانات قاعدة, المادية. الأجهزة, الأفراد, البرامج, الشبكات. و. الإتصالات

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,304	1	,304	4,258	,043 <sup>b</sup>
	de Student	5,134	72	,071		
	Total	5,438	73			

a. Variable dépendante : الثاني. المحور

b. Prédicteurs : (Constante), الأول. المحور

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	3,443	,245		14,033	,000
	الأول. المحور	,141	,068	,236	2,063	,043

a. Variable dépendante : الثاني. المحور

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	3,037	,402		7,563	,000
	المادية. الأجهزة	-,066	,067	-,141	-,990	,326
	البرامج	,103	,078	,253	2,131	,037
	البيانات. قاعدة	,167	,054	,059	,373	,710
	الشبكات. و. الإتصالات	-,040	,087	-,067	-,454	,651
	الأفراد	,225	,101	,253	2,491	,015

a. Variable dépendante : الثاني. المحور

### إختبار الفرضيات

## Unidirectionnel:

الجنس:

### ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المادية.الأجهزة	Intergruppes	,865	1	,865	2,646	,108
	Intragruppes	23,548	72	,327		
	Total	24,414	73			
البرامج	Intergruppes	1,189	1	1,189	2,937	,091
	Intragruppes	29,156	72	,405		
	Total	30,346	73			
البيانات بقاعدة	Intergruppes	2,295	1	2,295	3,812	,055
	Intragruppes	43,344	72	,602		
	Total	45,638	73			
الشبكات و. الإتصالات	Intergruppes	1,343	1	1,343	6,884	,011
	Intragruppes	14,046	72	,195		
	Total	15,389	73			
الأفراد	Intergruppes	,815	1	,815	7,644	,007
	Intragruppes	7,676	72	,107		
	Total	8,491	73			
الثاني. المحور	Intergruppes	,051	1	,051	,680	,412
	Intragruppes	5,387	72	,075		
	Total	5,438	73			

العمر:

### ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المادية.الأجهزة	Intergruppes	1,796	3	,599	1,853	,146
	Intragruppes	22,618	70	,323		
	Total	24,414	73			
البرامج	Intergruppes	3,071	3	1,024	2,627	,057
	Intragruppes	27,275	70	,390		
	Total	30,346	73			
البيانات بقاعدة	Intergruppes	2,790	3	,930	1,519	,217
	Intragruppes	42,848	70	,612		
	Total	45,638	73			
الشبكات و. الإتصالات	Intergruppes	1,563	3	,521	2,638	,056
	Intragruppes	13,826	70	,198		
	Total	15,389	73			
الأفراد	Intergruppes	,117	3	,039	,326	,807
	Intragruppes	8,374	70	,120		
	Total	8,491	73			
الثاني. المحور	Intergruppes	,284	3	,095	1,286	,286

Intragroupes	5,154	70	,074		
Total	5,438	73			

المؤهل العلمي:

### ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المادية.الأجهزة	Intergruppes	1,387	3	,462	1,406	,248
	Intragroupes	23,026	70	,329		
	Total	24,414	73			
البرامج	Intergruppes	5,103	3	1,701	4,717	,005
	Intragroupes	25,242	70	,361		
	Total	30,346	73			
البيانات.قاعدة	Intergruppes	4,778	3	1,593	2,728	,051
	Intragroupes	40,861	70	,584		
	Total	45,638	73			
الشبكات.و.الإتصالات	Intergruppes	2,256	3	,752	4,008	,011
	Intragroupes	13,133	70	,188		
	Total	15,389	73			
الأفراد	Intergruppes	,378	3	,126	1,086	,361
	Intragroupes	8,113	70	,116		
	Total	8,491	73			
الثاني.المحور	Intergruppes	,891	3	,297	4,573	,006
	Intragroupes	4,547	70	,065		
	Total	5,438	73			

الصفة الوظيفية:

### ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المادية.الأجهزة	Intergruppes	1,004	1	1,004	3,089	,083
	Intragroupes	23,409	72	,325		
	Total	24,414	73			
البرامج	Intergruppes	2,515	1	2,515	6,507	,013
	Intragroupes	27,831	72	,387		
	Total	30,346	73			
البيانات.قاعدة	Intergruppes	2,055	1	2,055	3,394	,070
	Intragroupes	43,584	72	,605		
	Total	45,638	73			
الشبكات.و.الإتصالات	Intergruppes	2,132	1	2,132	11,578	,001
	Intragroupes	13,257	72	,184		
	Total	15,389	73			

الأفراد	Intergruppes	,264	1	,264	2,308	,133
	Intragruppes	8,227	72	,114		
	Total	8,491	73			
الثاني. المحور	Intergruppes	,090	1	,090	1,218	,273
	Intragruppes	5,348	72	,074		
	Total	5,438	73			

سنوات الخبرة:

### ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المادية. الأجهزة	Intergruppes	1,620	4	,405	1,226	,308
	Intragruppes	22,794	69	,330		
	Total	24,414	73			
البرامج	Intergruppes	2,522	4	,630	1,564	,194
	Intragruppes	27,824	69	,403		
	Total	30,346	73			
البيانات قاعدة	Intergruppes	2,610	4	,653	1,046	,390
	Intragruppes	43,028	69	,624		
	Total	45,638	73			
الشبكات. و. الإتصالات	Intergruppes	2,472	4	,618	3,301	,016
	Intragruppes	12,917	69	,187		
	Total	15,389	73			
الأفراد	Intergruppes	,959	4	,240	2,198	,078
	Intragruppes	7,531	69	,109		
	Total	8,491	73			
الثاني. المحور	Intergruppes	,576	4	,144	2,043	,098
	Intragruppes	4,862	69	,070		
	Total	5,438	73			

الملحق رقم (3): قائمة الأساتذة المحكمين لاستبانة الدراسة

الجامعة	الرتبة	أسماء المحكمين	الرقم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر - بسكرة-	أستاذ محاضر أ	أحلام دريدي	01
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر - بسكرة-	أستاذ التعليم العالي	أحلام خان	02
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر - بسكرة-	أستاذ التعليم العالي	محمد قريشي	03



الملحق رقم (5): تصريح شرفي

## الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

### تصريح شرفي

(خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث)

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة): .....أسماء...ضيفلي.....الصفة:

.....طالب.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

.....119980291007840009..والصادرة بتاريخ:

.....2023.03.28.....

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: .....علوم التسيير

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج في الماستر عنونها:

### أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة

دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة

أصح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: .....2023.06.08.....

