

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال و علم المكتبات
فرع علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
تخصص: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المجتمع

الموضوع:

إسهامات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة المعرفة بالمؤسسة
الجزائرية (المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر و الإشهار وكالة قسنطينة نموذجاً)

إشراف الأستاذ:

بركان إلياس

إعداد الطالبة:

مساعدة هاجر

السنة الجامعية: 2016/2015

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

إهداء

إلى كل من قدم لي يد العون من
قريب أو من بعيد جزاكم الله خير الجزاء

هاجر

شكر و تقدير

إن الشكر والعرفان أولاً وأخيراً لله الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم .
فالحمد لله الذي أعطاني القوة والمقدرة ما مكّنني من الوصول إلى هذا
المستوى لإتمام هذا العمل المتواضع.

وإنني لأرجوه سبحانه أن يجعل فيه الصورة المقبولة والإفادة المأمولة
وبعده سبحانه لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر للأستاذ المشرف
بركان إلياس الذي أفادني من خبرته وتفضل علي بالنصائح
والتوجيهات التي ساهمت في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات، أسأل الله
تعالى أن يزيده في علمه وفضله.

الشكر كل الشكر لزوجي لعواطي محمد أمين الذي كان لي نعم الرفيق
ونعم السند، ولم يدخر جهداً في مساعدتي على إنجاز هذا العمل.
كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة
المناقشة على قبولهم مناقشة وإثراء هذا العمل.

يعد الحديث عن موضوع إدارة المعرفة بمثابة الحديث عن الواقع الحقيقي لمتطلبات هذا العصر من أساسيات و ركائز هامة أولها الإنسان ثم التكنولوجيا كإحدى المرتكزات التي تبرز القوة والثروة الحقيقية التي تملكها المؤسسة و ذلك بفضل الاستخدام الأفضل لمنهج المعرفة وتطبيق كافة معالمها. وعليه فهذه الدراسة تهدف إلى تعميق الفهم حول حقيقة المعرفة وإدارتها، مع الوقوف على وضعية المؤسسة الجزائرية إزاء موضوع إدارة المعرفة.

لتحقيق الأهداف المرجوة تم وضع خطة عمل تتضمن أربعة فصول أساسية يمكن اعتبارها بمثابة خطوات أصبح ضروريا على كل منظمة الاسترشاد بها لإرساء معالم إدارة المعرفة وفقا لهذا فهي تحتاج إلى: معرفة حول المعلومات ووسائل الإتصال المساندة لفهم وتطبيق أسس المعرفة وذلك من خلال التطرق إلى مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وكذا أهم خصائصها بما في ذلك وسائل الإتصال الحديثة التي لها إسهامات فعالة في دفع مجال المعرفة (الفصل الأول).

أيضا التطرق إلى مفاهيم ذات الصلة بالمعرفة بما فيها مفهوم المعرفة مفهوم إدارة المعرفة أنواع المعرفة بأبعادها المتنوعة المميزة ، وما تضيفه في محيط المنظمة من حيث أهميتها لها وخصائصها، -يستمر الاهتمام بالمعرفة وتوسيع أدوارها في المؤسسة ومحور ممارساتها فيما يطلق عليه إدارة المعرفة التي تحتاج فهما عميقا لمبادئها وأهدافها وعناصرها مع التطبيق الحكيم لعملياتها و وظائفها وكذا قياس نتائجها(الفصل الثاني).

إن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال إدارة المعرفة يعتمد على الدور والإسهام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة وذلك بتوضيح مفهوم نظام إدارة المعرفة أنواع نظم إدارة المعرفة تقوية نظم قواعدها دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال المساندة لإدارة المعرفة (الفصل الثالث)

إن الاقتراب من الواقع ومعاينة وضعية المؤسسة الجزائرية عن كثب يعد السبيل الوحيد لأن نعرف مكاننا من هذه الممارسات وما يلزمنا لبلوغ ما يجب بلوغه، آخذين المؤسسة الوطنية للنشر والإشهار فرع قسنطينة نموذجا للدراسة (الفصل الرابع).

Resumé

Désormais parlé au sujet de la gestion de la connaissance est considéré comme l'un des piliers fondamentaux dans cette époque où l'homme et la technologie sont les points forts et la vraie richesse que la société possède et cela grâce à la meilleure utilisation et l'application de connaissance.

Pour cela, cette étude a pour but d'approfondir l'appréhension autour de la connaissance et sa gestion, et voir l'état de la société algérienne vis-à-vis du sujet de la gestion de connaissance.

Pour atteindre les objectifs souhaités, on a mis un plan de travail qui contient quatre grands chapitres qu'on peut considérer comme des étapes essentielles que chaque organisation doit emprunter pour établir les paramètres de la gestion de connaissance en conformité avec cette situation pour cela ils doivent :

Avoir une connaissance autour de l'information et les moyens de communication pour appliquer et comprendre les fondements de la connaissance en abordant les concepts de la technologie de l'information et de la communication ainsi que ses principales caractéristiques y compris les moyens de communication moderne qui contribuent efficacement à faire progresser le domaine de la connaissance (chapitre I).

Parlé aussi des connotations liée a la connaissance y compris le concept de la connaissance ainsi que la gestion et toutes sortes de connaissance (chapitre II).

La capacité de la société d'atteindre ses objectifs à l'aide de la gestion de la connaissance se base sur le rôle et la contribution de la technologie de l'information et cela avec la clarification du sens, les types et les bases de la gestion de connaissance (chapitre III).

S'approché de la réalité et constaté l'état de la société algérienne de près est considéré comme l'unique voie pour connaître notre position et ce qu'on devait faire pour atteindre nos objectifs prenons la société nationale de communication d'édition et de publicité comme exemple pour notre étude (chapitre IV).

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-III	أهمية نظم قواعد المعرفة في أداء مهمات النظم الأخرى	44
2-III	دورة أنماط المعرفة	52
3-III	أمثلة مشاعة للتكنولوجيات المستخدمة في تحويل المعرفة	53
1-IV	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار ANEP	60
2-IV	الهيكل التنظيمي لفرع ANEP قسنطينة	62
3-IV	جنس العينة	67
4-IV	سن العينة	67
5-IV	المستوى التعليمي	68
6-IV	المنصب المشغول	68
7-IV	سنوات الخبرة	69
8-IV	مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	70
9-IV	إرتباط إدارات و أقسام المؤسسة بشبكة إتصال داخلي Intranet	71
10-IV	إرتباط إدارات وأقسام المؤسسة بشبكة إتصال خارجي Extranet	71
11-IV	توفر المؤسسة على مكتبة إلكترونية	72
12-IV	إنجاز المؤسسة لبعض العمليات الأساسية على شبكة الأنترنت	73
13-IV	تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الفنيين و الخبراء	74
14-IV	تحسين تكنولوجيا المعلومات لعمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة	75
15-IV	مخلفات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمؤسسة	77
16-IV	إستخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة	78
17-IV	إستفادة إدارة المعرفة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات في بيئة المنظمة الداخلية و الخارجية	79
18-IV	دور بيئة التنظيم في تسهيل أو إعاقة إستخدام تكنولوجيا المعلومات	80
19-IV	تأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي	81
20-IV	أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات التي تقدم الدعم و الإسناد إلى عمليات إدارة المعرفة	82
21-IV	تجهيز عمال المعرفة بالمخططات، التحليلات لمساعدتهم على توليد أفكار جديدة	84
22-IV	تساعد أنظمة الذكاء الإصطناعي في إستنباط المعرفة والحصول عليها من الخبراء البشريين	84

85	تأسيس قواعد معرفة لخزن المعرفة والخبرات التي تمتلكها المنظمة يجري تصنيفها وصيانتها بشكل كامل	23-IV
85	تساعد في إمكانية دخول العاملين والعمل في نفس الوقت على نفس الوثائق ومن مواقع مختلفة	24-IV
86	تقويم أنظمة المكتب وتوزيع المكتب وأدوات الإتصالات بتوزيع صيغ المعلومات	25-IV
87	التكنولوجيات المتدخلة في كل عملية من عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة	26-IV
88	تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة	27-IV

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
20	مجموع تعاريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	1-I
66	توزيع مفردات العينة حسب : الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب المشغول، الأقدمية في العمل	1-IV
69	مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	6-IV
70	إرتباط إدارات و أقسام المؤسسة بشبكة إتصال داخلي Intranet	7-IV
71	إرتباط إدارات وأقسام المؤسسة بشبكة إتصال خارجي Extranet	8-IV
72	توفر المؤسسة على مكتبة إلكترونية	9-IV
73	إنجاز المؤسسة لبعض العمليات الأساسية على شبكة الأنترنت كالتجارة الإلكترونية من خلال موقع دائم على شبكة الأنترنت	10-IV
74	تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الفنيين و الخبراء	11-IV
75	تحسين تكنولوجيا المعلومات لعمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة	12-IV
76	مخلفات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمؤسسة	13-IV
77	إستخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة	14-IV
78	إستفادة إدارة المعرفة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات في بيئة المنظمة الداخلية و الخارجية	15-IV
79	دور بيئة التنظيم في تسهيل أو إعاقة إستخدام تكنولوجيا المعلومات	16-IV
80	تأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي	17-IV
81	أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات التي تقدم الدعم و الإسناد إلى عمليات إدارة المعرفة	18-IV
83	عمليات إدارة المعرفة و أنظمة التكنولوجيا المساندة لعملياتها بالمؤسسة	19-IV
86	التكنولوجيات المتدخلة في كل عملية من عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة	20-IV
87	تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة	21-IV

إهداء

شكر وتقدير

ملخص الدراسة

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

مقدمة..... أ - ب - ج

4..... - طرح الإشكالية

6..... - أهمية الدراسة

6..... - أهداف الدراسة

6..... - الدراسات السابقة

8..... - تحديد المفاهيم الاصطلاحية و الاجرائية للدراسة

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

12..... I-1-1 أساسيات تكنولوجيا المعلومات

12..... I-1-1-1 تعريف التكنولوجيا

13..... I-1-2 مفهوم المعلومات

17..... I-1-3 خصائص المعلومات

18..... I-2 أساسيات تكنولوجيا الاتصال

18..... I-2-1 وسائل الاتصال الحديثة

19..... I-2-2 تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفصل الثاني: مدخل إلى إدارة المعرفة

27..... I-1 مفهوم إدارة المعرفة

27..... II-1-1 مفهوم المعرفة

28..... II-1-2 ماهية إدارة المعرفة

29..... II-1-3 أنواع المعرفة

30..... II-1-4 خصائص المعرفة

31..... II-1-5 أبعاد و وظائف إدارة المعرفة

33..... II-2 عمليات إدارة المعرفة

33..... II-2-1 عمليات قياس إدارة المعرفة

35.....	II-2-2- أهمية إدارة المعرفة.....
36.....	II-2-3- أهداف إدارة المعرفة.....
37.....	II-2-4- مقومات تطبيق إدارة المعرفة
37	II-2-5- معوقات إدارة المعرفة.
الفصل الثالث: إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة	
42	III-1- نظام إدارة المعرفة
42.....	III-1-1- مفهوم نظام إدارة المعرفة
42.....	III-1-2- أنواع نظم إدارة المعرفة
43.....	III-1-3- تقوية نظم قواعد المعرفة
44.....	III-1-4- تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة لإدارة المعرفة
47.....	III-2- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة.....
47.....	III-2-1- تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة.....
47.....	III-2-2- فاعلية تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة.....
49.....	III-2-3- أهمية شبكات الحاسوب.....
50.....	III-3- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحويل عمليات إدارة المعرفة.....
50.....	III-3-1- إدارة المعرفة والاستراتيجيات التكنولوجية.....
50.....	III-3-2- دور تكنولوجيا المعلومات في نقل المعرفة.....
51.....	III-3-3- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحويل أنواع المعرفة.....
الفصل الرابع: اسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية	
57.....	IV-1- التعريف بالمؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار ANEP
57.....	IV-1-1- الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والاشهار.....
61.....	IV-1-2- أهداف المؤسسة الوطنية وعملها
61	IV-2- الإطار المكاني والزمني للدراسة.....
61.....	IV-1-2- الإطار المكاني
63.....	IV-2-2- الإطار الزمني.....
63.....	IV-3- الإطار المنهجي للدراسة.....

1-3-IV	دراسة إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الوطنية
63	للإتصال والنشر والإشهار فرع ANEP قسنطينة.....
65	4-IV- تحليل وتفسير النتائج.....
65	1-4-IV- تفريغ نتائج الدراسة.....
88	2-4-IV- تحليل و تفسير نتائج الدراسة.....
92	الخاتمة.....
94	قائمة المصادر والمراجع.....
	الإستمارة
	قائمة الملاحق

- المقدمة

تدور حركة التطور البشري العالمية اليوم بكل أبعادها ومحاورها الاقتصادية والعلمية والثقافية والاجتماعية في إطار تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بتطور الاتصالات وعلوم الإدارة العلمية الحديثة وهو محور شامل غير طبيعة العلاقات الاقتصادية والبشرية والثقافية والعلمية وجعلها تدور في ديناميكية وتغير متسارع وطرح تحديات كبيرة لكل المجتمعات الإنتقال ونجاح إلى معطيات القرن الواحد والعشرين.

إن التحول الذي أحدثته ثورة تكنولوجيا المعلومات من تغير جذري في ظل انتشار استخدام الحاسوب وما يرافقه من زيادة يومية في أعداد مستخدمي المعلومات التي تعد مورداً اقتصادياً في عالم يعيش في عصر يطلق عليه تسمية بلا حدود كل هذا كان له انعكاسه الواضح على جميع قطاعات المجتمع ومؤسساته المختلفة، وخاصة قطاع التعليم العالي وما يرتبط بكليات التربية التي أخذت على عاتقها مهمة إعداد المعلم وتأهيله وتدريبه للوصول به إلى مستويات أكاديمية متقدمه إضافة إلى أدوارها الأخرى في البحث العلمي وخدمة المجتمع. من هنا فإن الحاجة الملحة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات في إدارة كليات التربية أصبحت مطلباً أكاديمياً وعلمياً وثقافياً على حدٍ سواء، إضافة إلى كونها عملية إنسانية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتغير قيم ومفاهيم وعادات، سوف تؤدي بالضرورة إلى زيادة مهارة العمل الإداري وكفاءته وفاعليته ككل .

تنبع أهمية المعلومات وقيمتها من أنها تشكل مورداً أساسياً في النشاط الإنساني أيا كانت طبيعة هذا النشاط و أيا كان مجاله. فالمعلومات ينوع لا ينضب ومعين لا يتناقص ينهل منه الإنسان ويوظفه ويستثمره في مختلف الأنشطة والفعاليات التي يقوم بها. وبما أن العمل الإداري بأشكاله وأتماطها المتعددة يعد أحد الأنشطة البشرية الحيوية التي تمارس في حياة التنظيمات المجتمعية المختلفة؛ فمن هنا يأتي دور المعلومات كمدخل أساسي في العمل الإداري التنظيمي الذي يسعى إلى تحقيق التميز والجودة الشاملة.

لقد دخلت تكنولوجيا المعلومات والتعامل معها جميع مناحي الحياة، وأصبحت معرفة التعامل معها والاستفادة منها ضرورة لا غنى عنها، ومما ساعد على ذلك وجود برامج الكمبيوتر الجاهزة، ووضعها في خدمة الإدارة بغض النظر عن مجالاتها، كما ازدهرت تكنولوجيا المعلومات في خدمة إدارة الأعمال ومجالاتها المختلفة، بحيث صارت ضرورة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في عمل المدير، وخاصة في مجال صنع القرارات، فضلاً عن خدمة الإنترنت (Internet) والبريد الإلكتروني (E-mail) التي سهلت أمور الاتصال، والحصول على كثير من المعلومات المهمة للإداريين في وقت الحاجة بسهولة ويسر.

لقد أدى اتساع نطاق التكنولوجيا والحاسوب إلى ارتفاع قدرة تقنيات المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة في التنظيمات، وعلى مختلف الأصعدة والمستويات، وهذا يرجع أيضاً إلى تعدد قواعد البيانات وتنوع مصادرها، في

الوقت الذي تتطلب مبادرة إدارة المعرفة بنية تحتية تكنولوجية مخططة بشكل جيد ومدعومة بمصادر كافية، وتتضمن جاهزية البنية التحتية إلى جانب المورد البشري الأجهزة والمهارة التقنية وهنا تبرز الحاجة إلى تطوير سلوكيات إدارية تمكن صانعي القرارات من التعامل مع التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات بكفاءة، وبما يحقق إدارة معرفة فاعلة، إذ إن نجاح القيادة الإدارية يرتبط بمقدرتها وتفوقها في تخزين المعلومات والتكنولوجيا وتوظيفهما من أجل بناء "مجتمع المعلومات"، حيث تعامل العقول والتكنولوجيا معاً، وبذلك يتم تحويل سياسات التنظيم وأهدافه ومهامه إلى واقع ملموس في ظل مناخ تكنولوجي معلوماتي تام.

وتجدر الإشارة هنا إلى أهمية دراسة واقع أداء المؤسسات وإمكاناتها في ضوء التحول إلى بيئة إلكترونية قادرة على بناء قاعدة بيانات يسهل الوصول إليها أو تداولها، بدءاً من السياسات والأساليب الإدارية التي تمارس داخلها كالتخطيط، والتنظيم، والاتصال، واتخاذ القرارات الإدارية، وانتهاءً بمرحلة التنفيذ لتأخذ الشكل أو الصيغة الهيكلية الشبكية الإلكترونية، والتي تتناغم فيها وتتكامل معها جهود جميع الأطراف في المؤسسة دون استثناء، كما يشكل إشراك العاملين في المعرفة عاملاً مهماً، والذي يؤدي بهم إلى مواصلة التعلم بما يحقق استمرارية الإنماء المهني لديهم في ظل بيئة قادرة على مواجهة المنافسة والتحديات، لما يجري حولها من تغيرات وتطورات وتبدلات مستمرة ومفتوحة، فضلاً عن كونها بيئة تعمل على تشجيع التعلم التعاوني وتبادل الخبرة من خلال المعلومات والنصوص الإلكترونية الحيوية.

إن الإسراع في دخول نظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة إلى المؤسسات، لا يتم إلا من خلال إعطاء هذه المهمة أولوية تقع على رأس قائمة أجندة القادة والمخططين، وصناع القرار فيها، للمبادرة السريعة في وضع التشريعات والقوانين وإعادة هندسة الهيكل التنظيمي والإداري، إضافة إلى ما يتطلبه من تنمية المعرفة في عمليات التخطيط وزيادتها، والإدارة وتنفيذ المشروعات وما يرتبط بها من تدريب وتعليم وإصدار لوائح وقوانين تحمي هذا التحول، علماً أن أنشطة نظم تكنولوجيا المعلومات تدور عادة حول ثلاثة محاور رئيسة هي: الحصول على بيانات من مصادرها المختلفة، والاستثمار في الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة، والاستثمار في نظم الاتصال والتكنولوجيا. وبما أن المعرفة هي القدرة على الفعل، بمعنى آخر يركز على الخبرة و المهارة (Know-How) ، أي الجوانب التطبيقية لها، فإن معنى إدارة المعرفة هنا ستكون مرادفاً لرأس المال الفكري الذي يعني التركيز على الموجودات الفكرية غير الملموسة، والتي تشمل مهارات الأفراد العاملين والمعلومات وحقوق الملكية والابتكار.¹

¹ صالحه عبد الله عيسان الدكتور وحيهه ثابت العاني، دراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس، <http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=5574> ، 2 ماي 2016.

وعليه وما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً محورياً في برامج إدارة المعرفة من خلال تسريع عملية إنتاج ونقل أدوات إدارة المعرفة في جمع وتنظيم معرفة الجماعات وجعل هذه المعرفة متوفرة عن طريق المشاركة كما وفرت الكثير من الإمكانيات لإدارة المعرفة داخل المؤسسات.

تحتاج منظمات اليوم إلى الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية، وذلك نظراً للتغيرات السريعة والغير متوقعة الاقتصادية منها والاجتماعية والتكنولوجية والتنافسية.

ومن أجل أن تتمكن المنظمة من تحقيق النجاح والبقاء في هذه البيئة يتوجب عليها اتخاذ خطوات مبتكرة إضافة إلى إجراءاتها التقليدية والاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل نشاطاتها وعملياتها.

من هنا كان المنطلق لدراستنا هذه وذلك بغية التعرف على مدى إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة بالمؤسسة الجزائرية.

- طرح الإشكالية:

إن تكنولوجيا المعلومات أداة قادرة على إدارة وتخزين ونقل المعرفة الهيكلية، فيمكنها دعمنا في جهودنا لتخزين المعرفة في العقل البشري أو في مستندات تتوفر لجميع موظفي المنظمة. وفي عملية إدارة المعرفة؛ كل من امتصاص وخلق وتنسيق وتخزين ونقل ونشر المعرفة على المساعدة المقدمة من خلال تكنولوجيا المعلومات. وقد أشار كل من خاندويل وجوتشالك إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المعرفة يؤثر بشكل واضح على نتائج التعاون المعرفي داخل المنظمة. وأوضح شبيجلر أن الطرق المحددة مثل استخراج البيانات يمكن أن تكون مفيدة للمنظمة في الحصول على معلومات ذات قيمة من قواعد البيانات وخصوصاً عند تطبيقها على مجال مثل التسويق أو إدارة علاقة العملاء والتجارة الإلكترونية، بالإضافة لذلك أوضح شير ولي أنه يمكن لإدارة المعرفة القابلة للنمو داخلياً وخارجياً بشكل فعال من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات علاوة على القدرة على زيادة القدرات الديناميكية للشركة.

ومن ثم تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في تحديد نجاح أو فشل تطبيق نظام إدارة المعرفة. وعلى الرغم من أن ترميز وترجمة مفاهيم المعرفة لا تعتبر جديدة بشكل كامل بالنسبة للعالم والمنظمات، فعلى النقيض تم إجراء تدريب على ترميز مناهج التطوير والسياسات التنظيمية والروتينات والإجراءات والتقارير وكتيبات الإرشاد وغيرها لسنوات، ويمكن فقط من خلال التقدم في تكنولوجيا المعلومات إعطاء قوة دافعة للإسراع من تطور إدارة المعرفة. ولذلك كان نمو إدارة المعلومات مرتبط بشكل وثيق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبناءً عليه وُجد أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً مهماً في تطبيق نظام إدارة المعلومات.

بالنسبة للعديد لا يبدو هناك أي اختلاف بين "إدارة المعرفة" و "تقنية المعلومات" ويبدو ذلك منطقياً حين يخص الموضوع غير المعلوماتيين، فبالنسبة لمسوقي تكنولوجيا المعلومات، تعتبر الماسحة الضوئية (scanner) هي تكنولوجيا رئيسية لإدارة المعرفة لأنها ضرورية لتقاسم المعرفة، لذلك فمعظم الذي يشار إليه كإدارة معرفة ما هو في حقيقته إلا إدارة معلومات. وفي هذا المجال، يشير دانهام غراي أن التعامل مع الأشياء (البيانات أو المعلومات) هو إدارة معلومات، والعمل مع البشر هو إدارة معرفة، وكما أشرنا سابقاً فإن إدارة المعلومات تتعلق بالوثائق ورسومات التصميم المسند بالحاسوب، والجداول الإلكترونية، و رموز البرامج، و هي تعني ضمان توفير المداخل، والأمنية، والانتقال، والحزن و هي تتعامل حصرياً مع التمثيل الواضح والجلي.

في حين أن إدارة المعرفة، من الناحية الأخرى، تميز القيمة في الأصالة، والابتكار، وسرعة الخاطر، والقدرة على التكيف، والذكاء، والتعلم. وهي تسعى إلى تفعيل إمكانيات المنظمة في هذه الجوانب. وتهتم إدارة المعرفة بالتفكير النقدي، والابتكار، والعلاقات والأنماط، والمهارات، والتعاون والمشاركة. وهي تدعم وتسند التعلم الفردي وتعلم

المجموعات. وتقوي التعاضد بين أفراد المجموعات وتشجع مشاركتهم في الخبرات والنجاحات وحتى الفشل. وقد تستخدم إدارة المعرفة تكنولوجيا لزيادة الإتصال، و تشجيع المحادثة، و المشاركة في المحتوى، و التفاوض حول المعاني.

لكي نتفهم واقع إدارة المعرفة، لابد لنا من أن ننظر بشكل أكثر واقعيةً إلى الماضي والحاضر. في الماضي كانت هناك الكثير من المجتمعات التي تمارس إدارة المعرفة بصورة أو بأخرى من دون أن تطل على ممارساتها هذه التسمية، أما اليوم فإن العديد من المجتمعات اتخذت خطوات رسمية في هذا الجانب واستحدثت برامج إدارة المعرفة لكن لا زالت هذه المجتمعات قاصرة عن إدماج "إدارة المعرفة" بشكل كامل في فعاليتها و قراراتها المجتمعية.

وخلف ذلك كله، الفرص الابتكارية ستخلق من خلال تكنولوجيا المعلومات الدائمة التطور و الحلول البرمجية وستتيح تطبيقات الذكاء الاصطناعي للحاسوب أن يعمل كشريك لعمال المعرفة، وكيف أفعالهم مع سلوكيات المستفيدين من خلال التنبؤ بالمعلومات التي قد يحتاجون إليها.¹

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات المحرك الرئيسي في صياغة كل من الجودة الشاملة وإدارة المعرفة . حيث توفر التكنولوجيا الأدوات الجديدة التي أحدثت تحولا كبيرا في نجاح أعمال المنظمات وتبادل المعرفة وإدارتها .

انطلاقا من خلفيات هذه الدراسة نطرح إشكالية البحث من خلال التساؤل الرئيس للدراسة:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار (ANEP) قسنطينة ؟

و تتفرع عن هذا السؤال الرئيس، التساؤلات الفرعية التالية:

- ما متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار؟
- فيما تتمثل نظم إدارة المعرفة التي تركز على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات بالمؤسسة الوطنية للإتصال و النشر و الإشهار.
- كيف تساهم تكنولوجيات المعلومات ونظم المعرفة في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة الوطنية للإتصال و النشر و الإشهار.

¹ عبدالله عبدالرحمن باطويل، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، http://abataweel.blogspot.com/2012/03/blog-post_25.html، ماي 2016.

– أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذا البحث من أهمية متغيراته في المنظمات والمجتمعات المعاصرة والكيفية التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توسيع إمكانيات إدارة المعرفة التي لم تكن ممكنة مسبقا وإتاحة الفرصة الحقيقية لإدارة المعرفة للمساهمة في وضع استراتيجية أعمال المنظمة.

وكون الموضوع جديد ولم يسبق التطرق اليه من طرف الدفعات السابقة ونظرا لملاحظتنا لوجود علاقة قوية تربط بين استخدام التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال وبين عمليات إدارة المعرفة، لذلك ستسهم دراستنا في معرفة مكانة و دور هذه التكنولوجيات و مدى الإهتمام بها في المؤسسات الجزائرية.

– أهداف الدراسة:

إن الأهداف التي نرغب الوصول إليها من خلال هذا البحث فهذه الدراسة تتناول البحث عن موضوع إدارة المعرفة وهو موضوع محل اهتمام والإثارة في الوقت الحالي:

- ✓ معرفة المتطلبات و المستلزمات الأساسية التي يقوم تقوم عليها إدارة معرفة قوامها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ صياغة إطار معرفي لتكامل العلاقة بين تكنولوجية المعلومات والاتصالات مع عمليات ادارة المعرفة من خلال مجموعة من التطبيقات.
- ✓ معرفة مدى إهتمام المؤسسات الجزائرية بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال ضمن البنية التقنية لإدارة المعرفة.
- ✓ التعرف على نظم إدارة المعرفة التي تركز على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و كيفية إسهامها في تعزيز عمليات إدارة المعرفة والاتصال.

– الدراسات السابقة :

1- دراسة مريم زلماط (2010) بعنوان: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية دراسة حالة بسوناطراك فرع STH، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، بحيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، حيث اعتمدت في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم، ولهذا فقد تم اختيار مؤسسة سوناطراك فرع STH شركة تسيير واستغلال طرفيات موانئ محروقات مجتمعا للبحث محاولة منها إبراز وتحليل الواقع الحالي لإدارة المعرفة ووسائلها التكنولوجية في انتقال المعارف

ومعالجتها بسرعة ومدى تطبيق عملياتها، حيث لمست التقارب والتشابه بين الدراستين من حيث المضمون وطريقة معالجة المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة والوصول إلى النتائج المتعلقة بمدى تطبيق أسس وقواعد إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية.

2- دراسة نعيمة حسن جبر رزوقي (2004) دراسة بعنوان : **رؤية مستقبلية لدور اختصاصيي المعلومات في إدارة المعرفة** الرياض، تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالمعرفة المطلوب إدارتها وأنواعها، كما تبين عمليات إدارة المعرفة ومراحل تنفيذها من أجل استشراف الدور المفروض تأديته من قبل المعلومات والمهارات المطلوب اكتسابها للعمل ضمن فريق إدارة المعرفة، و ركزت هذه الدراسة على فئة معينة من أفراد عصر المعرفة، فئة اختصت بجمع المعرفة وتنظيمها وإتاحتها وبثها، وهي فئة المختصين بالمعلومات، كما ركزت على دورهم الجديد و الرؤيا المستقبلية لهم في عصر إدارة المعرفة، وقد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه حيث كان هناك إرتباط بين موضوع بحثنا وموضوع هذه الدراسة من ناحية المنهج المتبع أما الهدف الذي خلصت إليه هذه الدراسة بأن العنصر البشري هو الأساس في عصر إدارة المعرفة، بينما أصبحت التكنولوجيا هي الأداة المساعدة لديمومة التنافس فهو يختلف نوعا ما عن التصور الفعلي لإسهامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إدارة المعرفة بالمؤسسات الجزائرية والسبب في ذلك كون هذه الدراسة أجريت بمدينة الرياض السعودية .

3- دراسة في فضيلة (2008) بعنوان: **دور تكنولوجيايات الإعلام والإتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة** دراسة حالة -مؤسسة فتح لصناعة الإسفنج -بريكة، حيث إعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة معالجتها لموضوع البحث وكيفية تماشي الكم المعرفي بجانبيه النظري والتطبيقي من خلال أدوات جمع البيانات أهمها تصميم إستمارة إستبيان تغطي معظم جوانب الموضوع، بالإضافة إلى مقابلة مع أحد المسؤولين بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية من هنا إتضح علاقة هذه الدراسة بموضوع بحثنا من خلال وجود تشابه من حيث معالجة موضوع المعرفة ببحثياته في المؤسسات الجزائرية وكذا إهتمامها الواسع بضرورة البحث في مجال المعرفة ومن خلال تسليطها الضوء على مكانة إدارة المعرفة وإبراز أهم العوامل و المتطلبات لإقحامها ضمن إستراتيجية المؤسسة الصغيرة والمتوسطة.

– تحديد المفاهيم الاصطلاحية و الاجرائية للدراسة :

أ- تعريف إدارة المعرفة:

يعرف نوهاكا Nohaka إدارة المعرفة على أنها العملية المنهجية المنظمة للاستخدام الخلاق للمعرفة وتكوينها، ويركز " تريبان Turban على مفهوم المعرفة من خلال عملياتها هي عمليات تراكم وابتكار المعرفة بكفاءة وأداة قاعدة معرفة المنظمة لخزن المعرفة ، والإفادة من مشاركة المعرفة لتطبيقها بفاعلية.¹

وبنفس الاتجاه يرى لودون Laudon بأنها مجموعة من العمليات تطور في المنظمة لابتكار، تجميع، خزن، صيانة، وتطبيق معرفة المنظمة.

من خلال رؤيتنا لبعض التعاريف التي قدمها بعض الباحثين حول ادارة المعرفة يمكننا القول بأن هذه الأخيرة عبارة عن سيورة جماعية تبحث عن المعلومات و البيانات الضرورية التي تخص التغيرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية التي تساعد في تطبيق أدوات المعرفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

ب- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته.²

تعرف تكنولوجيا المعلومات أيضا بأنها تعد نتاجا مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الإتصال.

¹ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة الملتقى الدولي حول إقتصاد المعرفة، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير جامعة بسكرة نوفمبر 2005، صص 243.244

² محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004، صص 166.

من ذلك نجد ان مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب مجال دراستنا يعبر عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الإتصالات، البيانات والأفراد التي تستخدمها المنظمة في استقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية البصرية ، النصية).¹

¹ محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، أبحاث المؤتمر الثاني لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات 13-15 ديسمبر 1994، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، ص15.

الفصل الأول

الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

I-1 - أساسيات تكنولوجيا المعلومات

I-1-1-1 - تعريف التكنولوجيا

I-1-1-2 - مفهوم المعلومات

I-1-1-3 - خصائص المعلومات

I-2 - أساسيات تكنولوجيا الاتصال

I-2-1 - وسائل الاتصال الحديثة

I-2-2 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال

I-1- أساسيات تكنولوجيا المعلومات

I-1-1- تعريف التكنولوجيا

تعد من أكثر الألفاظ شيوعاً وإستخداماً في عصرنا حتى من قبل المواطن العادي كما أصبحت كلمة تكنولوجيا متداولة بكثرة في الكتابات الإقتصادية والفنية والقانونية خلال العقود القليلة الماضية إلى جانب الاهتمام بدراسة جوانبها الاجتماعية والنفسية والسياسية والاتصالية المختلفة.

وهناك تعريفات مختلفة للتكنولوجيا منها:

- مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.
- مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتج ومنتجات معينة.
- الوسائل التي صنعها أو وجدها الإنسان طبقاً لطرق عملية وإعتماداً على معارفه و خبراته ومهاراته وصخرها لخدمته.¹

كما تعرف كلمة التكنولوجيا Technology بأنها مشتقة من الكلمة اليونانية Techno وتعني مهارة أما Logy فهي مؤخوذة من Logos والتي تعني علماً أو دراسة.

كما يقصد بها المعرفة المنهجية التقنية فهي مجموع المعارف العلمية والتقنية التي يجب التحكم فيها من أجل تشكل الأهداف.

وتعرف على أنها عملية أو مجموع من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي بتحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من أجل تطوير الإنتاج.²

¹ علم الدين محمود تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص 15.

² زيد جابر، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية نقل المعرفة، دراسة حالة اتصالات الجزائر بسكرة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة بسكرة 2011/2012، ص 44-45.

I-1-2- مفهوم المعلومات

المعلومات ينبوع لا ينضب، تتزايد ولا تتناقص ترتبط بالمكان والزمان وتتفاعل مع أي تطور مهما كان شأنه، إن فيض المعلومات الذي يواجه الأمم والشعوب أصبح النبض والعصب لجهود التنمية والتحديث حيث يغطي كل مجالات الحياة المعاصرة من علمية واقتصادية واجتماعية وتعليمية وثقافية ودينية... الخ وأضحى للمعلومة دورا هاما وحيويا في نتاج البشر وتديير الأمور وأصبح يقاس بمدى التقدم لأي مهمة أو دولة أو منظمة.¹

ولكي نفهم مصطلح المعلومات Information لابد من أن نفرق في البداية بينه وبين عدة مفاهيم ومصطلحات أخرى تختلط به كالحقائق Facts والبيانات Data ثم المعرفة Knowledge والعلم Science التي يمكن ترتيب العلاقة المنطقية على النحو التالي:

الحقائق ← البيانات ← المعلومات ← المعرفة ← العلم

فالحقيقة هي شئ تبين صدقه عن طريق الملاحظة بقدر ماتسمح به القدرة الإنسانية، وكل مجموعة مختارة من الحقائق Facts تشكل ما يعرف بالبيانات أو المعطيات Data.

والبيانات أو المعطيات Data هي جمع كلمة بيان Datum وتعني حقيقة معينة وهي مشتقة من كلمة بين المشتقة من البيان أي ما بين الشئ من الدلالة وغيرها.

فالمعلومات Information وفقا لتعريفات المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات لأحمد محمد الشامى و الدكتور سيد حسب الله هي:

- البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لإستعمال محدد، لأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد معالجتها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل.

- المقومات الجوهرية في أي نظام حكم.

- المفهوم المتصل بالبيانات نتيجة لتجميعها وتناولها.

- بيانات مجهزة ومتميزة خاصة إذا تم إستيفؤها من مجموعة من الوثائق أو الأشكال.

ويعرف مكنز مصطلحات العلوم والمكتبات، للدكتور محمد فتحي عبد الهادي المعلومات بأنها:

1- الحقائق الموصلة.

2- رسالة تستخدم لتمثيل حقيقة أو مفهوم باستخدام وحدة وسط بيانات ومعناه.

3- عملية توصيل حقائق أو مفاهيم من أجل زيادة المعرفة.²

¹ محمد محمد الهادي ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989، ص19.

² علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ، العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص ص 23-24.

والمعلومات هي أساس المعرفة أيضا فالمعرفة Knowledge هي أساسا مجموعة المعاني والمعتقدات والأحكام والمفاهيم والتصورات الفكرية التي تتكون لدى الإنسان نتيجة لمحاولات متكررة لفهم الظواهر والأشياء المحيطة به فهي تمثل حصيلة أو رصيد خبرة ومعلومات ودراسة طويلة يملكها شخص ما في وقت معين.¹

وتعرف المعلومات كذلك بأنها بيانات محددة ترتبط مفاهيمها بالإنسان أو الحاسوب أو مختلف وسائل التوثيق والمعلومات ويمكن أن تكون أرقاما ورموزا أو كلمات...، وهي حقائق أو بيانات يمكن أن تكون كميات أو أرقاما. وهناك قاعدة تقول بأن البيانات هي المادة الخام التي تشتق من المعلومات لأن البيانات هي مجموعة من الحقائق والمشاهدات و الأرقام والقياسات أو الرموز لوصف فكرة أو موضوع أو حدث أو حقيقة من الحقائق. فالبيانات هي المواد الخام التي تحول الى مواد مصنعة للحصول على معلومات وتقارير ومؤشرات تفيد من الناحية العملية.²

أما العلم فهو مجموعة المعارف المتكاملة والمبادئ والكليات العامة المتعلقة بحقيقة ظاهرة معينة، ويقوم العلم على أساس الملاحظة والتجربة ولا يستند إلى الميولات الفردية أو الآراء الشخصية. فالعلم يمهّد السبيل إلى العمل، كما يساعد الإنسان على تأمين حاجاته بصورة أفضل وعلى إتقاء المخاطر التي تهدده.³

I-1-2-1- المعلومات في المفهوم الحديث

أكد علماء المعلومات في مؤتمهم الذي عقد في جامعة "تامبير" في فنلندا أن المجالات التالية هي التي تقع في قلب علم المعلومات:

- الإنفورماتيكا: التحرك نحو علم الحاسب Informatics.
- التنقيب عن المعلومات Information seeking.
- استرجاع المعلومات Information retrieval.
- إدارة المعلومات Information management.
- تصميم نظم استرجاع المعلومات System design.

¹ علم الدين محمود، مرجع سابق، ص 24.

² هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق 1998، ص ص 22-23.

³ علم الدين محمود، نفس المرجع، ص 17.

وظهر ذلك جلياً في تعبيرهم الآتي: يهتم علم المكتبات والمعلومات بالاتصال بواسطة المعلومات المسجلة بين مولد المعلومات وهو المنتج وبين المستفيد الإنساني، ويهدف هذا العلم إلى وضع المفاهيم المتصلة ببيئات المعلومات واحتياجات الأفراد والجماعات من هذه المعلومات وكيفية البحث، فضلاً عن تنظيم مصادر المعلومات لتيسير الوصول إلى المعلومات.¹

I-1-2-2- مجتمعات المعلومات

بداية ما يسميه البعض مجتمعات المعلومات Information society ظهر نتيجة تعدد التسهيلات الجديدة والشبكات المتخصصة خلال عقد الخمسينيات دخل الحاسب الإلكتروني مراكز البحوث والجامعات. وخلال عقد السبعينيات استمر التقدم في مجال الحاسب الإلكتروني ووسائل الإتصال وتكنولوجيا المواد شبه الموصلة للحرارة Semi conductor وقد أسفر ذلك على ظهور خدمات عديدة لنقل المعلومات مثل البريد الإلكتروني.

ومجتمعات المعلومات لم يولد على يد تكنولوجيا الإتصال وحدها، ولا على تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وحدها، ولكنه ولد بالمزاوجة بين هذه التكنولوجيا وتلك.²

كما يرى المفكر الأمريكي " ألفن توفلر " أنّ ملامح مجتمعات المعلومات بدت عام 1956 عندما تجاوز عدد العاملين في الإعلام كل العاملين في القطاعات الأخرى في الولايات المتحدة الأمريكية ، ويعتقد بعض الباحثين أنّ مجتمعات الإعلام و المعلومات يمثل المرحلة الرابعة من مراحل تطوّر البشرية ، إذ يوضّح الباحث " جاك لوزورن " أنّ البشرية مرّت بثلاث مراحل و هي تمّر حاليًا بالمرحلة:

- المرحلة الأولى تتمثل في الصيد و جني الثمار.
- المرحلة الثانية الزراعة.
- المرحلة الثالثة الصناعة.
- المرحلة الرابعة هي المجتمع المعلوماتي، وبدأت في التشكل مع انتشار تكنولوجيايات الإعلام و المعلومات.

يتميّز مجتمعات الإعلام و المعلومات بجملة من الخصائص منها انفجار المعرفة ، فالمعلومات تتزايد بمعدلات كبيرة نتيجة التطورات الحديثة.³

¹ أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق - المجلد - 28 العدد الأول، 2012، ص 483.

² حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة 2، القاهرة مصر 1997، ص 32

³ بن عبد ربه أمانة، الجزائر في مجتمعات المعلومات سنة 2003 حصيلة وفاق، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2005/2006، ص 26.

كذلك استخدام المعلومات بين الجمهور العام، فالناس يستخدمون المعلومات بشكل مكثف في انشطتهم كمستهلكين، وهم يستخدمون المعلومات ايضا كمواطنين لممارسة حقوقهم ومسئولياتهم هذا فضلا عن انشاء نظم المعلومات التي توسع من اتاحة التعليم و الثقافة لكافة افراد المجتمع وهكذا أصبحت المعلومات عنصرا لا غنى عنه في الحياة اليومية لأي فرد.

إن المعلومات تتزايد بمعدلات كبيرة نتيجة التطورات الحديثة التي يشهدها العالم وبزوغ التخصصات الجديدة و تداخل المعارف البشرية و نمو القوى المنتجة و المستهلكة و المستفيدة من المعلومات.

كما أن رصيد المعلومات لا يتناقص بل إن المعلومات تتراكم معا مكونة ظاهرة إنفجارها التي توضح معالم الحقبة المعاصرة.¹

I-1-2-3- أهمية المعلومات

تشكل المعلومات دورا حيويا في حياة الأفراد والمجتمعات، فهي عنصر لا غنى عنه في أي نشاط نمارسه فهي المادة الخام للبحوث العلمية والمحك الرئيسي لإتخاذ القرارات الصحيحة.

ويتجلى صراع الإنسان من أجل حاضره و مستقبله في حاجتنا الدائمة لإتخاذ القرارات السليمة، وتتوقف صحة القرارات على مدى توافر المعلومات المتصلة بالمشكلة المطروحة ومن هنا يكمن الدافع الأساسي وراء حرص الإنسان على تجميع المعلومات المرتبطة بالإنجازات السابقة وأهمية تنظيمها.²

وقد اتخذت المعلومة في عصر المعلومات أهمية مطلقة وذلك من خلال العوامل التالية:

- الفيض الهائل في البيانات والمعلومات في الإدارة والعلوم والإقتصاد من الأرض والفضاء الخارجي والتكنولوجيا والصناعة.
- تنوع وتشابك مناحي الحياة وتعقد علاقتها ووعي البشر الحضاري، وضرورة تجسيد هذه المفاهيم والعلاقات بتوثيق بشري ديناميكي.
- التطور في مستوى الحياة والحضارة يخلق فرص الإهتمام والزمن الفائض للبحث والدراسة العلمية والفنية والتقنية وغيرها.

هذه العوامل الحضارية لأهمية المعلومات وتكنولوجيا ادارتها هيأت لهذا العصر نجاحه وضرورته.³

¹ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989، ص 22.

² حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة 2، القاهرة، مصر 1997، ص 27-29.

³ هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق 1998 ص 12.

I-1-3- خصائص المعلومات

- المعلومة مهمة جدا وحتى تؤدي وظيفتها بشكل كامل لا بد أن تتوفر فيها بعض الخصائص وهي كالتالي:
- أ- الملائمة: بمعنى أن تكون المعلومة مناسبة والغرض الذي تستخدم لأجله، فيمكن القول أن على المعلومة ملائمة من خلال القرار الذي تم اتخاذه جراء استخدامها ان كان قرارا صائبا ام لا، وهل ستمكن من الوصول الى هذا القرار في حالة عدم استخدام هذه المعلومة او استخدام معلومة أخرى.
- ب- التوقيت السليم: كلما تم الحصول على المعلومة في وقت الحاجة اليها كلما كان متخذ القرار صائبا .
- ج- السهولة و الوضوح: ويقصد بأن تكون المعلومات مفهومة لمستخدمها، فلا يجب أن تحتوي على رمز أو مصطلحات غامضة أو غير مفهومة، فكلما كانت مفهومة وبسيطة لمتخذ القرار كلما تم استغلال هاته المعلومة بشكل كامل وصحيح.
- د- الصحة والدقة: بمعنى أن تكون المعلومة حقيقية موجودة فعلا عن الشيء الذي تشير إليه، فالمعلومة الخاطئة تؤدي إلى إتخاذ قرارات خاطئة وبعيدة تماما عن الواقع المراد معالجته.
- هـ- الشمول: يجب أن تكون المعلومات المتوفرة والمقدمة شاملة وتغطي مختلف جوانب المشكل المراد معالجته من خلال القرار المناسب، كما يجب أن تكون المعلومة معالجة في شكلها التام والجاهز للاستخدام.
- ي- القبول : يجب أن تكون المعلومة المقدمة لمستخدمها مقبولة وبلغة سهلة وأشكال وجداول ورسومات بيانية واضحة من حيث الشكل، ومن حيث المضمون يجب أن تكون منطقية وواقعية من جانب التفاصيل التي تناولها وبالقدر الذي يسمح لمستخدمها التركيز بطريقة جيدة.
- من خلال التعرض لخصائص المعلومة يمكننا القول أن المعلومة لوحدها لا تكفي لاتخاذ القرار المناسب إذ لم تتوفر فيها الشروط اللازمة لكي تكون فعالة بدرجة أكثر.¹

¹ محمد الفيومي، أحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، الإسكندرية، بدون سنة نشر، ص ص 14-15

I-2- أساسيات تكنولوجيا الإتصال

I-2-1- وسائل الإتصال الحديثة

تنتقل البيانات والمعلومات في شبكات الحاسب عبر قنوات اتصال، ويمكن أن تقسم إلى أربعة مجموعات رئيسية:

I-2-1-1- الخطوط الهاتفية

لقد ظهرت بعض التطورات الحديثة في الإرسال الهاتفي، ونذكر أهمها :

أ- الناسوخ (الفاكسيميل FAX – Facsimile): وهو نظام أو جهاز لنقل صورة أو نسخة طبق الأصل للمعلومات المصورة عبر خطوط الهاتف، ويتألف هذا الجهاز من كاميرا تتصفح نص الوثيقة قابلة للانتقال عبر خطوط الهاتف.

ب- الوصل المباشر Online: باستخدام أجهزة الكمبيوتر مع خطوط التليفونات المرتبطة بأجهزة الوصل Modem حيث أن الكمبيوتر يأخذ رقما هاتفيا خاصا به، وبذلك يمكن الاتصال به، وعند استقبال أي إشارة صوتية أو مرئية على الشاشة النهائية الطرفية يتأكد من بدأ الاتصال المباشر مع الكمبيوتر ويصبح في حالة استقبال وإرسال المعلومات.¹

I-2-1-2- خطوط الكابلات

هي وسائط حديثة تلي نقل الكميات الضخمة من البيانات المقروءة آليا، وتصنف الكابلات إلى:

أ- الكابلات المحورية Coaxial cables : والذي يستخدم للنقل التلفزيوني، وتصل سرعة نقل المعلومات والبيانات فيها إلى مئة ميغابايت في الثانية.

ب- كابلات الألياف الضوئية Fiber-optic cable: الألياف الضوئية هي خيوط زجاجية، مصنوعة من الزجاج النقي جدا والمكون من السيليكون النقي القادر على نقل الضوء، وسمك الليفة الواحدة في حدود سمك شعرة الإنسان، وتسمح بعبور الضوء من خلالها عن طريق تحويل النبضات الكهربائية إلى ضوء، وهكذا فإن الألياف البصرية تقوم بنقل البيانات على شكل ضوء، يمثل أشعة الليزر، والألياف الضوئية هي عبارة عن وسيلة فعالة في الاتصالات الحديثة بحيث أن لديها سعة نطاق لنقل البيانات كبيرة جدا، مما يمكننا من إجراء عشرات الملايين من المكالمات وعمليات نقل المعلومات في نفس الثانية.²

¹ سمير طاجين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية، دراسة حالة وكالة موبيليس فرع ولاية بسكرة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسير، قسم العلوم التجارية، جامعة بسكرة، 2012-2013 ص ص 67-68.

² عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوارث، الأردن، 2002، ص 229.

3-1-2-I- الموجات القصيرة المايكروويف (Micro wave communication)

تستخدم موجات المايكروويف ترددات عالية جدا، حيث أن حجم الهوائي الذي تحتاج إليه لتوفير اتصال فعال يكون صغير نسبيا، و يتم بناء نظم اتصال المايكروويف عن طريق وضع عدد من محطات التقوية على طول المسافة المرغوب في تغطيتها.

4-1-2-I- الأقمار الصناعية

القمر الصناعي عبارة عن محطة صغيرة في جسم متحرك وعائم في الفضاء، يعمل بواسطة الموجات الدقيقة، وتقوم محطة القمر الصناعي باستقبال وإعادة إرسال تلك الموجات الدقيقة التي تحمل معلومات من و إلى الأرض عبر المحطات الأرضية الموزعة في مناطق المشتركين، إذن تعتبر وسيلة فضائية متقدمة على وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية الأخرى، فهي الوسيلة الوحيدة القادرة على تناقل المعلومات وتوفير الربط على مستوى عالمي و بشكل كفاء¹.

2-2-I- تكنولوجيا المعلومات والاتصال1-2-2-I- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويمكن تصنيف هذه التعاريف في أربعة مجموعات موضحة كما يلي:

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 229.

الجدول (I-1) مجموع تعاريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

مفهوم تكنولوجيا المعلومات	البيان
<p>- ويعرفها البعض على أنها مزيج من الصناعات المترابطة وهي صناعة المكونات المادية للحاسب الآلي، وصناعة البرامج الجاهزة وصناعة الخدمات مثل خدمات الشبكات وصيانة الأجهزة المادية.</p> <p>- تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كذلك على أنها تقنيات المعلومات المستخدمة في جميع المجالات بدءاً من التجهيزات والبرمجيات وصولاً إلى التقنيات المستخدمة في مجال الاتصالات.</p>	<p>المجموعة الأولى :</p> <p>المفاهيم التي تركز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.</p>
<p>- يرى البعض أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتمثل في معالجة، تخزين، إرسال، عرض، إدارة، تنظيم واسترجاع المعلومات.</p>	<p>المجموعة الثانية :</p> <p>المفاهيم التي تركز على الأنشطة التي تقوم بها التكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون الإشارة إلى الأجهزة التي تستخدمها.</p>
<p>- تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مكونات الحاسب الآلي والبرامج الجاهزة التي تستخدم في جمع ونقل ومعالجة وتوزيع البيانات في المنظمة.</p> <p>- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي التكنولوجيا المبنية على الإلكترونيات والتي يمكن أن تستخدم في جمع وتخزين ومعالجة ووضع هذه المعلومات في حزم متكاملة ومن ثم الوصول إلى المعرفة.</p>	<p>المجموعة الثالثة :</p> <p>المفاهيم التي تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأنشطة التي تقوم بها.</p>
<p>- تتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جميع أنظمة المعلومات بالمنظمة المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك جميع المستخدمين منها.</p>	<p>المجموعة الرابعة :</p> <p>المفاهيم التي تركز على الأجهزة والأنشطة والعنصر البشري في آن واحد.</p>

المصدر :عبدالله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، طبعة 1 ، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة، مصر، 2008 ، ص ص 25-27.

ومن خلال التصفح في هذه المفاهيم نستنتج ما يلي:

- 1- أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تركز وبشكل محوري على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسب الآلي.
 - 2- إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل جملة من المراحل، تبدأ أولاً بالحصول على البيانات الضرورية من مصادرها المختلفة ثم معالجتها وبعد ذلك إرسال النتائج المترتبة على عمليات المعالجة إلى الجهات المعنية للاستفادة منها.
 - 3- حتى تستطيع أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تحقق الاستفادة العظمى من عملياتها، يجب توفير مخرجاتها للمستفيدين في الوقت والشكل المناسبين.
 - 4- تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من مجالات التطوير، كظهور البرمجيات المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، قواعد البيانات أتمتة المكاتب، الانترنت، البريد الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات عن بعد.
- وتأسيساً على ما سبق فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تقتصر على استخدام الآلات التكنولوجية الحديثة فحسب، بل تمتد إلى الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والتقنيات اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.¹

I-2-2-2- التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لو نظرنا من زاوية تاريخية، فمن المؤكد أننا لا نستطيع الخوض في تاريخ تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوفير نظرة شمولية فمنذ القدم لم تأت من فراغ، وإنما نتيجة تطور مهارات الاتصال عند الإنسان منذ الخليقة، ولهذا فهناك تاريخ اتصالي للإنسانية. وقد قسم علماء الاتصال تاريخ الإنسان الاتصالي - المعلوماتي إلى أربعة عصور انتهى كل واحد منها بثورة افتتحت العصر الذي يليه.

- ثورة الإتصال الأولى: والتي جاءت نتيجة أو على أعقاب عصر الاتصال الشفوي الذي انتهى بثورة الأبجدية، أو ثورة الاتصال الأولى، التي أوجدها أجدادنا الكنعانيون حين طوروا الحروف التي نستعملها حالياً في البلاد العربية والأوروبية، وكان ذلك حوالي 1500 ق.م.

¹ بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، 2012-2013 ص 133-134.

- ثورة الإتصال الثانية: وهي ما يطلق عليها بعصر الكتابة الذي انتهى بظهور هذه الثورة والذي تمثلت بتطوير المطبعة في ألمانيا على يد جوتنبرج 1453 (م).
- ثورة الإتصال الثالثة: ظهرت هي الأخرى على أعقاب عصر الاتصال الجماهيري الذي بزغ بتطوير الكهرباء(وبالتحديد مع ظهور التلغراف عام 1835) الذي قاد إلى هذه الثورة التي تسمى بثورة الاتصال الإلكتروني في عصرنا الحالي .
- ثورة الإتصال الرابعة: وهي الثورة الرقمية التي حدثت منذ سنوات قليلة (والتي يشير إليها البعض بالاعلام الجديد) ومكنت من ربط أجهزة وأدوات الاتصال ببعضها.¹

I-2-2-3- إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن التكنولوجيا والتقدم العملي اليوم هما عصب تطور البشرية ورفيها وتوسع إمكانياتها وطاقاتها ولقد إنعكست مختلف النتاجات التقنية العالمية السريعة على المجتمع ككل.

إن العامل الأساسي وراء عمق هذا التأثير هو هذا التطور المذهل في طبيعة الإتصالات والمواصلات حتى أصبح العالم أجمع يطلق عليه مصطلح القرية الصغيرة بمفهوم يدعى العالمية أو العولمة Globalization يعني زوال الحواجز والحدود الثقافية بين الشعوب.²

ففي ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي وبحسب تعريف كل من "Laudon Jane" و "Keneth Lauthon" لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات وهي:

- العتاد المعلوماتي: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة.
- البرمجيات.
- تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

¹ الموسى عصام سليمان، العرب وثورة الاتصال المعاصرة، الاعلام العربي على مفترق طريق، أبحاث المؤتمر الدولي للإعلام الجدي، تكنولوجيا جديدة العالم الجديد، جامعة البحرين 2009 ص 69.

² هاني شحادة الخوري، مرجع سابق ص ص 13-14.

- تكنولوجيا الإتصال: تتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الإتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديو.
- الشبكات: تربط بين الحواسيب وتبادل المعطيات أو الموارد.
- من خلال هذا نجد أن هذه التكنولوجيا تتمثل في جميع الإستعمالات من حواسيب، شبكات إتصال وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل عادة في أجهزة الإتصال من هاتف، فاكس وإنترنت، وهي تستخدم بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة و بالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تحاول الرفع من فعالية إستخدام المعلومات داخل المؤسسة و ذلك عن طريق:
- تحويل، تخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات (نصوص، صور، صوت...) في شكل معطيات رقمية موحدة.
- بث هذه المعلومات بسرعة في كل أنحاء العالم بإستخدام شبكة الإنترنت.
- ترجمة المعلومات المستقبلية وتحويلها إلى الشكل المرغوب فيه (نصوص، صور، صوت...).
- السماح للمؤسسات بإتصال بطريقة سريعة ومستمرة عن طريق الشبكات.
- تغيير طرق الإتصال داخل المؤسسات عن طريق إدخال البريد الإلكتروني وتكنولوجيا الإنترنت¹.

¹ شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر)، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة 2007/2008، ص ص 12- 13.

خاتمة الفصل

فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على واقع المؤسسات، كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد، وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا من التطبيقات.

إن سعي المؤسسات للحصول على معلومات ذات قيمة ومصداقية في الوقت المناسب والإستفادة من قيمتها وتوظيفها في مجال المعرفة وذلك من خلال الإستغلال الأمثل لمختلف التطبيقات المختلفة لهذه التكنولوجيا.

حيث أن التطورات الحاصلة زادت من أهمية الإتصال وكمثال على ذلك الإنتقال إلى إستخدام الأعمار الصناعية والتي بدورها أدخلت تحسينات كبرى على أنظمة وسرعة الإتصال داخل وخارج المؤسسة بغرض الإستفادة من البحوث العلمية والمعارف والخبرات والتجارب المتوصل إليها.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: مدخل إلى إدارة المعرفة

I-1 - مفهوم إدارة المعرفة

II-1-1-1 - مفهوم المعرفة

II-1-2-1 - ماهية إدارة المعرفة

II-1-3-1 - أنواع المعرفة

II-1-4-1 - خصائص المعرفة

II-1-5-1 - أبعاد و وظائف إدارة المعرفة

II-2 - عمليات إدارة المعرفة

II-2-1-1 - عمليات قياس إدارة المعرفة

II-2-2-1 - أهمية إدارة المعرفة

II-2-3-1 - أهداف إدارة المعرفة

II-2-4-1 - مقومات تطبيق إدارة المعرفة

II-2-5-1 - معوقات إدارة المعرفة

II-1- مفهوم إدارة المعرفة

II-1-1- مفهوم المعرفة

يقصد بالمعرفة في اللغة العربية بالعلم، فمثلا قوله تعالى: ما عرفوا من الحق "أي علموا".¹

الأصل في كلمة معرفة اشتقاقها من الفعل عرف ومعرفة الشيء إدراكه بحاسة من الحواس (وهذا حسب القاموس المحيط) وقد عرفها قاموس ويبستر على أنها: الفهم الواضح والمؤكد لأحد الأشياء الفهم، التعليم كل ما يدركه أو يستوعبه العقل خبرة علمية، مهارات، اعتياد اختصاص وإدراك معلومات منظمة تطبق على حل مشكلة.²

أما "Rastogi" فيعرفها بأنها عملية تنظيمية متكاملة من أجل توجيه نشاطات المنظمة للحصول على المعرفة وخزنها ومشاركتها وتطويرها واستخدامها من قبل الأفراد والجماعات من أجل تحقيق أهداف المنظمة. أما "Draft" فعدها كتراكم لدى الأفراد أو المنظمة وذلك عن طريق إضافة ما تكسبه من معلومات إلى الخبرات والفكر المسبق والخلفية الثقافية التي تمتلكها مسبقاً.³

وقد أصبح للمعلومات في عالم اليوم دورا فعالا ومؤثرا على قدرة المؤسسة على المنافسة والتقدم والرقى في ظل العولمة التي يشهدها العالم ولقد اختلفت نظرة المجتمع لمفهوم المعرفة قديما وحديثا وفقا للآتي:

أ- مفهوم المعرفة قديما: تعد المعرفة مصطلحا قديما، حيث درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ مئات السنين، وتعد نظرية المعرفة "Epistemology-ابستمولوجي" هي الأساس في تحديد مدلول المعرفة قديما وفق لعناصر محددة تتحكم في هذا المدلول كما يأتي:⁴

- المعلومة (المعرفة) Knowledge.
- المفاهيم المتفرعة من المعلومة Related concepts.
- مصادر المعلومة Source.
- خصائص المعلومة Criteria.
- أنواع المعلومة المتاحة معرفتها Sorts.

¹ سورة المائدة، الآية رقم (83).

² ناصر جاسر الأغا، أحمد أبو الخير، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السادس عشر، العدد الأول، غزة، فلسطين، يناير، ص 34.

³ محمد جبار الشمري، حامد كريم الحدراوي، عمليات إدارة المعرفة واثرا في مؤشرات الإقتصاد المعرفي، دراسة تحليلية لآراء عينة من المؤسسات الرقمية، جامعة الكوفة، ص 180.

⁴ الصاوي ياسر، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 14.

- درجة مصداقي المعلومة Certainty.
- العلاقة بين موضوع المعلومة (المعرفة) والشخص المتعلم أو الذي يقوم بالحصول على المعلومة.
- ب- مفهوم المعرفة حديثاً: ثورة المعلوماتية والإنترنت تجعلنا نفكر جدياً في تطبيق المعرفة واستغلال تكنولوجيا المعلومات كما أن العالم شهد تحولاً غير مسبوق في مجال المعرفة والمعلومات إضافة إلى وسائل وأساليب حفظها ونقلها.
- فالمعرفة مصطلح يستخدم لوصف فهم أي منا للحقيقة حيث أن هذه الحقيقة نسبية وتعود أساساً إلى مدى قدرة الفرد على إدراكها وفقاً لمبادئه وأفكاره.

II-1-2- ماهية إدارة المعرفة

تعيش المنظمات والمؤسسات المختلفة الباحثة عن التميز هاجساً يتمثل في التجديد والإبتكار لتبقى صامدة أمام التغييرات المختلفة، وهنا يأتي دور المستفيد من إدارة المعرفة التي يوظفها في تعزيز الإبتكار والإبداع باعتبارهما عنصراً فاعلاً للتفوق على المنافسين.

وهناك من تناول إدارة المعرفة من زاوية المنظمات والمجتمعات وأشار إليها بأنها تلك الجهود التي تبذل من أجل إتمام عدد من الوظائف وهي تحصيل المعرفة واكتسابها، وتوزيع المعرفة وإيصالها، وتفسير المعرفة، وتوظيف واستثمار المعرفة.¹

ويشير وينغ Wenig الى أن إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الأنشطة التي تركز على كسب المعرفة التنظيمية من خبراتها الخاصة ومن خبرات الآخرين، وتتضمن التطبيق الحكيم للمعرفة من أجل تحقيق رسالة المنظمة، وهذه الأنشطة يجري تنفيذها من خلال التكامل بين التكنولوجيا والهيكلة التنظيمية والاستراتيجيات المنظمة المدعومة بالمعرفة الحالية وإنتاج معرفة جديدة. والعنصر الحرج في إدارة المعرفة هو تحقيق الدعم للمنظم المعرفية (فيما يتعلق بالتنظيم والعنصر البشري والحوسبة وغيرها).²

يعرف مارشال Marshal إدارة المعرفة بأنها محاولة التعرف على القدرات المنغرس في عقول الأفراد والإرتقاء بها لتكون نوعاً من الأصول التنظيمية والتي يمكن الوصول إليها والاستفادة منها من جانب مجموعة من الأفراد التي

¹ خالد عتيق سعيد عبدالله، جاسم محمد جرجيس، إدارة المعرفة: مفهومها وأهميتها وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر مديريها، مؤتمر قطر 2014، ص 03.

² أبوفاة يوسف، حمد خليل عليان، دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية، كلية العلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، أبوديس، فلسطين، ص 06.

تعتمد المنظمة على قراراتهم اعتماداً أساسياً ومن ثم فهي أيضاً الالتزام من جانب المنظمة بإيجاد وحلق معرفة جديدة ذات علاقة بمهام تلك المنظمة ونشرها داخلها وتجسيدها في شكل سلع وخدمات ونظم محددة.¹

II-1-3- أنواع المعرفة

اتفق الكثير على تقسيم المعرفة إلى فرعين أساسيين هما:

أ- المعرفة الضمنية: وهذا النوع من المعرفة هو المعرفة الذاتية "Subjective" : والتي ترتبط بالقناعات والأفكار والنظرات والأحاسيس والفطرة أنها المعرفة حول علاقات الأشياء ببعضها والفهم السببي للأشياء والأحداث أنه ما يميز أي إنسان عن غيره وهو بالضبط ما يعطي لكل إنسان إحساسه وفهمه الخاص للعالم من حوله.²

والمعرفة الضمنية عند نوناكا Nonaka و تاكوشي Takeuchi هي معرفة الكيف وهي تتصف بالمعنوية وصعوبة التعبير عنها علاوة على أنها معرفة شخصية جداً يصعب تشكيلها بناءً على ذلك يصبح نقلها إلى الآخرين وإشراكهم فيها أمراً صعباً، يتألف البعد المعرفي للمعرفة الضمنية من : معتقدات، الإدراك المثاليات، القيم، العواطف، والنماذج الذهنية.

وتتألف المعرفة الضمنية عند ويغ Wiig من:

- الحقائق والبيانات الثابتة والأنماط الذهنية.
- الأشكال والصور والمفاهيم.
- الأحكام والتوقعات والفرضيات العاملة والمعتقدات.
- استراتيجيات التفكير.

ب- المعرفة الصريحة: وتتعلق المعرفة الصريحة بالمعلومات الموجودة والمخزنة في أرشيف المنظمة ومنها الكتيبات المتعلقة بالسياسات، الإجراءات، المستندات، معايير العمليات والتشغيل وفي الغالب يمكن للأفراد داخل المؤسسة الوصول إليها وإستخدامها كما يمكن تقاسمها مع جميع الموظفين من خلال الندوات واللقاءات والكتب و المناقشات العامة وتبويبها ووضعها في إطار المؤسسة.³

¹ ممدوح عبد العزيز رفاعي، إدارة المعرفة مفاهيم، مبادئ، تطبيقات، دار الكتب والوثائق القومية، الطبعة 3، 2006، ص 12.

² زكية بنت ممدوح قاري عبد الله طاشكندي، إدارة المعرفة أهميتها و مدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات و المشرفات الإداريات بإدارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة و محافظة جدة، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم إدارة تربوية وتخطيط، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، 2005-2006، ص ص 64-65.

³ الصاوي ياسر، مرجع سابق، ص ص 27-28.

فهي المعرفة الرسمية القياسية المرزومة، النظامية، الصلبة، المعبر عنها كمياً وقابلة للنقل والتعليم. وتسمى أيضاً المعرفة المتسربة لإمكانية تسربها خارج الشركة ونجدها في أشكال الملكية الفكرية المحمية قانونياً كبراءات الاختراع، حقوق النشر، الأسرار التجارية وغيرها كما نجد في منتجات الشركة وخدماتها، أدلة وإجراءات العمل، خطط ومعايير تقييم أعمالها.¹

لكن بعض المختصين قاموا بتقسيمها إلى أكثر من ذلك، ولكن إذا نظرنا إلى حقيقة هذا التقسيم فسوف نجده ينصب إما تحت المعرفة الضمنية، أو تحت المعرفة الصريحة من هذه الأنواع:

● أولاً المعرفة الثقافية:

تتضمن المعرفة الثقافية في المنظمات المعتقدات التي تعد قاعدة حقيقية للتجارب والملاحظات الخاصة بالمنظمة، وتشارك هذه المعتقدات التي تؤدي إلى بيان نوع المنظمة ونوع المعرفة التي تحتاجها، وبيان المعرفة المفيدة وذات قيمة للمنظمة لتقوم متابعتها. وتشكل المعرفة الثقافية أهداف المنظمة وهويتها. ويقوم الموظفون باستعمالها لفهم بيئتهم ومحيطهم، وفهم شكل نشاطهم وهدفه وهي تبقى مع المنظمات حتى بعد ترك الموظفين لها.

● ثانياً المعرفة الاجتماعية:

يتم التشارك بها بشكل غير رسمي من قبل الأفراد وضمن المجموعات والجماعات والشبكات، ويمكن أن تكون إما صريحة أو ضمنية، وكمعرفة ضمنية هي مدعمة من خلال التفاعل، وهو مستوى عالي الأداء متعلق بمسؤولية التعاون ومعايير المشاركة القيمة.

● ثالثاً معرفة المستفيدين:

وهي تعني معرفة المستفيدين والمعرفة حول المستفيدين، وهذه المعرفة مفيدة للمنظمات والمستفيدين في الوقت ذاته.²

II-1-4- خصائص المعرفة

تتميز المعرفة بالعديد من الخصائص والسمات التي تؤثر بشكل مباشر على طريقة وأسلوب إدارتها والتعامل معها وقد ذكر كليج Kluge مجموعة من الخصائص منها:

¹ زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حال بسوناطراك فرع STH، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، 2010/2009 ص 48.

² أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق-المجلد - 28، العدد الأول 2012، ص 491-492.

- الذاتية: المعرفة هي نتاج تفاعل الإنسان والمعلومات وبذلك فإنها تتأثر بعمق بخلفية الشخص الذي يتعاطى معها وكذلك بالسياق الذي يتم فيه تناول هذه المعلومات ومن هنا فإن قراءة أو فهم المعرفة يمكن توليد وابتكار معرفة جديدة لدى قراءتها من قبل شخص آخر وهكذا بل أكثر من ذلك أن المعرفة المتولدة من قراءة الشخص نفسه للمكونات المعلوماتية نفسها ربما تختلف من سياق لآخر تختلف فيه المؤثرات الفكرية والنفسية وغيرها.
- القابلية للانتقال: إن هذه الخاصية في المعرفة ظاهرة للعيان، فالشخص في عمله على سبيل المثال قد يجرب أسلوباً معيناً في تنفيذ مهمة ما فإذا نجح في ذلك فإنه يفكر تلقائياً في إمكانية نقل هذه المعرفة إلى مهمة أخرى، والمنظمات تقوم بالشيء نفسه إذ تحاول تعميم تجاربها الناجحة ونقل المعرفة البناءة بين مواقعها أو فروعها أو أقسامها.
- الطبيعة المضمرة: ليس من السهل ملاحظة أو متابعة المعرفة كعملية ولا كنتيجة أو ثمرة لهذه العملية إذ عندما تتم عملية المعرفة وتنتهي فإن الناتج المعرفي يختزن في العقل وقد لا يخرج صاحبه مطلقاً أو يخرج جزءاً منه أو يخرج بشكل معين بعد فترة من الزمن.
- التعزيز الذاتي: تتميز المعرفة عن غيرها من الثروات بأن المشاركة فيها لا تنقصها فالشخص الذي يمتلك المعرفة ويشترك بها غيره ستبقى معرفته لديه في حين أنه يضيف إلى معرفة غيره هذا في الحد الأدنى، والمتوقع أكثر من ذلك أن المشاركة المعرفية بينهما ستضيف قيمة جديدة لمعرفة كلٍ منهما.
- الزوالية: إن قيمة المعرفة وأهميتها ليست ثابتة مع الزمن بل هي عرضة للتغير لا بل والزوال مع مرور الوقت لاسيما في مجال الأعمال التي تعمل وتنافس في بيئة مفتوحة والسباق بين المتنافسين في مجال امتلاك التقنيات الجديدة واختراع تقنيات إضافية يمكن أن تنهي قيمة ما تمتلكه منظمة أعمال ما وتحقق من خلاله ميزة تنافسية عالية وربحية كبيرة.
- اللحظية: هذه الخاصية للمعرفة لا تعني أبداً العشوائية كما أنها لا تعني أيضاً عدم إمكانية إدارة المعرفة بسبب هذه الخاصية إذ المطلوب هو تهيئة المناخ المناسب لتوليد المعرفة ومن المؤكد عندئذ إن شيئاً ما سيتولد دون أن نُجزم بالضبط بتوقيته أو مدى فائدته.
- التجديد والاستمرارية (التراكمية): فالمعرفة تتراكم وتتفاعل مع معطيات معرفية جديدة لتتولد بالإبداع والابتكار معرفة جديدة وهذه بدورها تتفاعل مع المعطيات والأحداث وهذا ما يعطيها خاصية الاستمرارية والتجدد.¹

¹ نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء (دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة، 2011، ص ص 20-21.

II-1-5- أبعاد ووظائف إدارة المعرفة

II-1-5-1- أبعاد إدارة المعرفة

تتمثل أبعاد إدارة المعرفة في ثلاثة أبعاد أساسية حسب ما ذكرها دويك Duek هي:

- البعد التكنولوجي: ومن أمثله محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري، التي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، لذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.
- البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة: يعبر هذا البعد عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، ويتعلق هذا البعد بتحديد طرق وإجراءات العمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فعالة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.
- البعد الاجتماعي: يركز هذا البعد على تقاسم المعرفة بين الأفراد وبناء جماعات من صناعات المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناعات المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة لذلك.

II-1-5-2- وظائف إدارة المعرفة

تقوم إدارة المعرفة بدور مهم في نجاح المنظمة الحديثة، فنستطيع القول أن الوظيفة الأساسية لإدارة المعرفة هي العمل على توفير المتطلبات اللازمة التي من شأنها أن تسهم بالمعرفة، ومن ثم عليها توفير كافة السبل التي تؤدي إلى المعرفة، وقد لخصت وظائف إدارة المعرفة بما يلي:

- الاهتمام بالعنصر البشري (أفراد المعرفة) من حيث استقطابهم ورعايتهم.
 - وضع نظام خاص للحوافز لأفراد المعرفة.
 - الاهتمام بالثقافة التنظيمية التي تشجع على توليد وتقاسم المعرفة واستخدامها.
 - توفير السبل الإبداعية اللازمة لأفراد المعرفة.
 - الاهتمام بالجوانب القانونية والأخلاقية للمعرفة بجميع عملياتها حتى تكون قانونية وأخلاقية.
 - توفير البنية التحتية اللازمة للمعرفة من حواسيب وبرمجيات ووسائل الاتصال اللازمة.
- ويرى الباحث أن من أهم وظائف إدارة المعرفة حسب وجهة نظره توفير الأصول المعرفية ذات القيمة التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها وتطلعاتها، وتطويرها وتجديدها بشكل مستمر.¹

¹ عبدالعزيز بن محمد بن عبدالعزيز آل عثمان، واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013، ص 33-34.

II-2- عملیات إدارة المعرفة

II-2-1- عملیات قياس إدارة المعرفة

تتألف إدارة المعرفة من مجموعة من العمليات التي تهدف إلى كسب المعرفة أو استخدامها في تحقيق مردود اقتصادي ملموس، وتمكن المنظمات من تعظيم المنفعة المترتبة على استخدام برامج وأساليب الإدارة المعرفية ويرتبط بكل عملية الأدوات المناسبة لها.

من أكثر عمليات إدارة المعرفة إشارة عند الباحثين هي (تشخيص المعرفة، اكتسابها، توليدها، تخزينها وأخيرا تطبيقها) وسنحاول شرح كل عملية:

أولا تشخيص المعرفة : الخطوة الأولى لإدارة المعرفة هي تعريف المعرفة داخل المنظمة عن الزبائن، السوق أو المنتج ثم بعد ذلك يتم البحث عن مكان وجودها عند العاملين، أو في النظم أو في الإجراءات، ولابتكار المعرفة لآبد من الفهم والمقارنة بين الموجودات، كما يجب وضع الإطار العام للقيمة المضافة لإدارة المعرفة أي يتم توضيح القيمة ذات العلاقة من حيث تعريفها، تقييمها، تنقيتها، اختيار المصادر المعرفة، اكتسابها وتنظيمها لتمكين العاملين من استخدامها ونقلها.

ثانيا اكتساب المعرفة : وقد تتم من مصادر مختلفة، حيث صنفها العديد من الكتب إلى مصادر داخلية مثل مستودعات المعرفة، أو من خلال المشاركة في الخبرات والممارسات، حضور المؤتمرات، الندوات والنقاش، الحوار والاتصال بين جماعات العمل والمدير، الزبائن والعاملين، أو من البيانات المالية والاقتصادية التي يتم من خلالها نقل المعرفة وتحويلها من ضمنية إلى واضحة أو إلى مصادر خارجية حيث تتولى إدارة المعرفة إحضارها الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها ويساعدها ذلك في التطورات التكنولوجية وما تقدمه من تسهيلات.

ثالثا توليد المعرفة : تتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد يساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة.¹

رابعا تخزين واسترجاع المعرفة : قد تبذل المنظمة جهدًا كبيرًا في اكتساب المعرفة، إلا أنها قد تكون عرضة لأن تفقدتها سواء بالنسيان أو تعثر سبل الوصول إليها. ومن هنا فإن تخزين المعرفة واسترجاعها عند الحاجة يشكل عنصرًا هامًا.

خامسا تطبيق المعرفة : يعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها. ومن الملاحظ أن الدراسات والأبحاث الخاصة بإدارة المعرفة لم تعط اهتمامًا كبيرًا لهذه المرحلة

¹ زلماط مريم، مرجع سابق، ص 58.

من عملية إدارة المعرفة، استناداً إلى أنه من المفترض أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للمعرفة والاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين.

وأضاف البعض العمليات التالية لإدارة المعرفة:

أ- عملية تنظيم المعرفة: يقصد بعملية تنظيم المعرفة تلك العمليات التي تهدف إلى تصنيف المعرفة، وفهرسة أو تبويب المعرفة ورسم المعرفة.

ب- تقاسم وتشارك المعرفة: يشير تقاسم وتشارك المعرفة إلى تلك العملية التي يجري من خلالها تقاسم وتشارك المعرفة الصريحة من خلال تشارك في الوثائق والبيانات، ويتم ذلك من خلال التفاعل بين الموظفين عبر اللقاءات والبريد الإلكتروني وغير ذلك، أما المعرفة الضمنية فيتم تبادلها من خلال التدريب والتفاعل الاجتماعي المباشر.¹

كما لخصها الصاوي بدورة إدارة المعرفة:

أ- إنشاء المعرفة: حيث تبدأ الدورة بين أعضاء المؤسسة فتتحول بذلك من معرفة ضمنية إلى معرفة صريحة، كذلك تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية يستوجب إعطائها صفة الذاتية.

ب- تطوير المعرفة: ويعني للكثير من المؤسسات الابتكار وإنشاء الأفكار الجديدة فهو لا يرجع إلى مجرد الإلهام وحسن الحظ، وإنما يرجع أساساً إلى العمل المنظم والمستمر.

ج- استخدام المعرفة: بحيث ينبغي على المديرين بذل جهود متنامية لنشر ثقافة مؤسسة تدعو إلى تطبيق فعال للمعرفة وذلك من خلال وجود مكافآت إجتماعية و مالية بخصوص أنماط سلوكية تشجع على استخدام المعرفة.

د- إنشاء المعرفة: حيث تبدأ الدورة بين أعضاء المؤسسة فتتحول بذلك من معرفة ضمنية إلى معرفة صريحة، كذلك تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية يستوجب إعطائها صفة الذاتية.

هـ- تطوير المعرفة: ويعني للكثير من المؤسسات الابتكار وإنشاء الأفكار الجديدة فهو لا يرجع إلى مجرد الإلهام وحسن الحظ، وإنما يرجع أساساً إلى العمل المنظم والمستمر.

و- استخدام المعرفة: بحيث ينبغي على المديرين بذل جهود متنامية انشر ثقافة مؤسسة تدعو إلى تطبيق فعال للمعرفة وذلك من خلال وجود مكافآت إجتماعية و مالية بخصوص أنماط سلوكية تشجع على استخدام المعرفة.²

¹ ناصر جاسر الأغا، أحمد أبو الخير، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السادس عشر، العدد الأول، غزة، فلسطين، يناير، ص 38.

² الصاوي ياسر، مرجع سابق، ص 32-37

II-2-2- أهمية إدارة المعرفة

وعن أهمية إدارة المعرفة فإنها تضمن في حال تطبيقها تحقيق الأغراض التالية:

- التغيير في الاستراتيجيات و التوجهات ربما يؤدي إلى فقدان المعرفة في بعض المناطق ولذلك لا بد من إدارة لهذه المعرفة بشكل جيد.
- معظم الأعمال تستند إلى قواعد بيانات ومعلومات ولا بد من إدارة لها.
- إن المنافسة بين المنظمات أصبحت تعتمد على المعرفة التي تتمتع بها كل منظمة.¹
- إلى جانب ما ذكره الساعد وحريم سابقا يمكن إضافة مايلي:
- التحول الجيد في بيئة الأعمال الذي يفرض على المنشآت التميز بقدرات جديدة تتلخص في بعد النظر و التفوق في الأداء و الإبداع و القدرة على التكيف.
- التطور المطرد في التقنية و ما ينتج عنه من تغير في المفاهيم و تأثير التكلفة.
- ربط كل تلك المعارف والمعلومات والخبرات بما يمكن من تطوير وتنمية المنشأة ككيان تفاعلي.
- تضاعف حجم المعلومات التي تتولد في أي مجال.
- خلق قواعد معطيات حركية تستخلص فائدة حقيقية من المعلومات والمعارف في المؤسسة.
- تطوير مراكز الكفاءات.
- الحصول على كميات هائلة من المعلومات في ظرف أجزاء من الثانية.
- استخدام مراكز عمل ضرورية لخلق و الحفاظ على إدارة المعرفة(الخبراء، الوسطاء، الوثائقين).
- إدخال التقنيات الجديدة للمعلومات و الاتصالات لتشجيع التعاون (الانترنت).²
- تساهم في الابتكار والتدفق الغزير والمستمر للبيانات والمعلومات بفعل ثورة الاتصال وحرية وسرعة انتقال المعلومات وتكاملها وتكاثرها واستثمارها.
- زيادة سيادة المعرفة كقاعدة لفاعلية المنظمة، إذ أن بقاء المنظمات الآن مرهون بقدرتها على التعامل مع المعلومات والمعرفة.³

¹ الساعد رشاد، حريم حسين، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، ص 12.

² بدريني هدى، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسينية بن بوعلوي الشلف، 13-14 ديسمبر 2011، ص 05.

³ محمد جبار الشمري، حامد كريم الحدراوي، مرجع سابق، ص 182.

II-2-3- أهداف إدارة المعرفة

إن عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات والجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة، ومن هذه الأهداف:

- تزويد المنظمة بالدعم المعرفي الكافي لبناء بنية تحتية قوية تحقق للمنظمة أهدافها.
 - القدرة على توفير المعرفة الكافية والضرورية لتحقيق عملية توجيه وقيادة فاعلة.
 - قدرة على تزويد المنظمة بالمعرفة اللازمة للتطوير والتحسين.
 - تهدف إلى تحويل العمليات المعرفية لتساهم بصورة فاعلة في تحسين وتطوير وتقديم المنتجات والخدمات المتطورة.
 - القدرة على تحقيق قدرة الأصول المعرفية ورأس المال الفكري على تحقيق القدرات الإدارية والتنظيمية.
 - التحكم في العمليات والعلاقات المعرفية.¹
- زيادة إلى هذه الأهداف تساعد إدارة المعرفة في تحقيق:
- الكفاءة الإنتاجية حيث أنها تمكن أعضاء المؤسسة من التعامل مع العديد من القضايا خاصة الجديدة منها إذ تزودهم بالقدرة اللازمة على اتخاذ القرارات بكفاءة و فاعلية عالية وتشكل لدى الموظفين رؤية مستقبلية.
 - تحسين خدمة العملاء عن طريق الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
 - تحسين صورة المؤسسة و تطوير علاقاتها.
 - تسهيل في عملية تقاسم المعرفة.
 - المساهم في تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطلوبة أو غير الضرورية.
 - زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكبر.
 - تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
 - إدارة المعرفة تجعل القيادة العليا و صانعي القرار قادرين على استغلال موارد المؤسسة المتاحة بالكيفية وبالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب مع استخدام مستخدما الحكمة و الذكاء في التطبيق من دون عناء وجهد كبيرين.²

¹ أسعد حمدي محمد ماهر، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالمي في العراق (دراسة تحليلية من منظور ريادي)، المؤتمر السعودي الدولي للجمعيات ومراكز ريادة الأعمال ، سبتمبر 2014، ص 223.

² نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 37.

- تحسين وضع المؤسسة في مجابهة المصاعب و المحافظة على بقائها.
- تمكن إدارة المعرفة وتساهم في رفع أداء الموظفين.
- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة أثناء الممارسة اليومية.

II-2-4- مقومات تطبيق إدارة المعرفة

يجب أن تتوفر المقومات الأساسية لكي تكون المنظمة قادرة على تطبيق أنظمة وبرامج إدارة المعرفة وهي:

- توفير البنية التحتية اللازمة والمتمثلة بالتقنية : وتمثل في الحاسوب أو البرمجيات الخاصة بذلك، كونها تؤدي دورا هاما في أنظمة إدارة المعرفة من خلال قدرتها على جمع وتخزين وتنظيم المعرفة وعمليات إنتاجها وتوزيعها.
- توفير الموارد البشرية اللازمة : حيث تعد من أهم مقومات إدارة المعرفة وعليها يتوقف نجاحها وتحقيق أهدافها ، وهم يعرفون بأفراد المعرفة الذين يقع على عاتقهم القيام بالنشاطات اللازمة لإدارة المعرفة.
- الهيكل التنظيمي: يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل لذلك لا بد أن يتصف بالمرونة، ويتعلق أيضاً بتحديد وتحديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة.
- العامل الثقافي: حيث يعتبر مهما في إدارة المعرفة عن طريق خلق ثقافة ايجابية داعمة للمعرفة بإنتاجها وتقاسمها، وتأسيس المجتمع على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية، فليست التقنية هي التي تلعب الدور الحاسم في إدارة المعرفة وإنما تلعب الثقافة الفردية والمؤسسية دورا مهما وفاعلا في ذلك.
- الالتزام الاستراتيجي المستدام : بمعنى التزام الإدارة العليا بدعم الجهود الهادفة تجاه المعرفة بشكل عام، ولا بد أن تكون هذه الجهود متغلغلة في جميع أركان المنظمة، و من الأفضل هنا إنشاء وحدة تنظيمية خاصة لإدارة المعرفة ويتولاها (مدير المعرفة) مهمتها تسهيل الاتصال بين العاملين في جميع المستويات التنظيمية لضمان تبادل المعلومات والمعارف.¹

¹ عبدالعزيز بن محمد بن عبدالعزيز آل عثمان ، مرجع سابق ، ص ص 45-46.

II-2-5- معوقات إدارة المعرفة

- أشار كوكس Coakes إلى أن منظمات متعددة أجرت دراسات حول معوقات إدارة المعرفة، وتوصلت هذه الدراسات إلى أن هناك مجموعة من المعوقات الرئيسية التي تعرقل تنفيذ إدارة المعرفة بشكل فاعل وهي:
- سيطرة الثقافة التي تكبح التشارك في المعرفة.
 - عدم دعم القيادة العليا لإدارة المعرفة.
 - الإدراك غير الكافي لمفهوم إدارة المعرفة ومحتواها.
 - الإدراك غير الكافي لدور إدارة المعرفة وفوائدها.
 - الإفتقار إلى التكامل بين نشاطات المنظمة المرتبطة بإدارة المعرفة وبين تعزيز التعلم المنظمي.
 - الإفتقار إلى التدريب المرتبط بإدارة المعرفة.
 - الإفتقار إلى الوقت الكافي لتعلم كيفية استخدام وتنفيذ نظام إدارة المعرفة.
 - الإفتقار إلى فهم مبادرة إدارة المعرفة بشكل صحيح بسبب الإتصال غير الفعال وغير الكفاء.
- ويرى تياروف Thierauf أن معوقات إدارة المعرفة هي:
- قد يعمل منفذو نظام ادارة المعرفة في عزلة عن الإدارة العليا للمنظمة.
 - قد يجري ترويج نظام إدارة المعرفة بصورة غير واقعية وبقدرات وإمكانيات غير واقعية، وهذا قد ينعكس في صورة فشل وإحباطات متكررة وعمليات تصفية أو حذف لبعض خطوط المنتجات أو بعض المنتجات.¹
- كما يضيف سفايبي Sveiby و ليويد Liloyd مشكلات أخرى منها:
- في كثير من الأحيان تخفق إدارة المعرفة و تضع جهودها أدرج الرياح و تفشل بسبب عدم تخصيص الموارد البشرية و المادية الكافية لنجاحها. إن تطبيق مضامين إدارة المعرفة يتطلب فهم كافي و إدراك شامل للأمد الطويل قبل الإنطلاق في التطبيق و عدم مراعاة هذا الأمر ينعكس سلبا على المنظمة و حالتها التنافسية.
 - كما أضاف دهمش بعض العوائق من بينها:
 - تردد في مشاركة المعرفة واستخدامها بسبب الشعور الغالب للموارد البشرية أن صاحب المعرفة هو الأقوى وهو صاحب السلطة بحيث يشعرون أنهم الأطراف الوحيدة في المؤسسة و من المستحيل الإستغناء عليهم أو إبعادهم كيف لا وهم أصحاب المعلومة و الفكرة الضامنة لتطور مؤسساتهم و هو ما ينعكس سلبا على تطور المؤسسة.
 - عدم نضوج التقنية وعدم إكتمالها قد يشكل عقبات عديدة من حيث دمج و تكامل الآليات المستخدمة مع نظم المعلومات الإدارية وخاصة تلك النظم القديمة الموروثة.²

¹ ابوفارة يوسف، حمد خليل عليان، مرجع سابق، ص 10.

² حسن مظفر، إقتصاد المعلومات و إدارة المعرفة، مجلة أحوال المعرفة، الرياض، العدد 33، 2004، ص 26.

خاتمة الفصل:

تعد "إدارة المعرفة" مصطلحاً للتعبير عن شيء ما له علاقة بالإدارة النظامية للمعرفة سعياً لتحقيق الفوائد للأعمال في كل المجتمعات. فالمعرفة هي مورد حيوي ومهم للعديد من المؤسسات والتي أصبحت اليوم الدافع الحقيقي لترقية مختلف نشاطات المنظمة سواء على الصعيد الداخلي الذي يخص الإدارة والموظفين أو على الصعيد الخارجي الذي يشمل المعاملات الإدارية التي تستند في مجملها إلى العمليات المختلفة التي تحققها إدارة المعرفة وما يدعم ذلك من سبل الوصول إلى المعرفة الحقيقية وتوظيفها بأنجع الطرق والوسائل خصوصاً اعتماد التكنولوجيا الحديثة والتي أحدثت ففرة نوعية في دعم المناهج المعرفية.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة

III-1 - نظام إدارة المعرفة

III-1-1 - مفهوم نظام إدارة المعرفة

III-1-2 - أنواع نظم إدارة المعرفة

III-1-3 - تقوية نظم قواعد المعرفة

III-1-4 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة لإدارة المعرفة

III-2 - دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة

III-2-1 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة

III-2-2 - فاعلية تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة

III-2-3 - أهمية شبكات الحاسوب

III-3 - دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحويل عمليات إدارة المعرفة

III-3-1 - إدارة المعرفة والاستراتيجيات التكنولوجية

III-3-2 - دور تكنولوجيا المعلومات في نقل المعرفة

III-3-3 - دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحويل أنواع المعرفة

III-1- نظام إدارة المعرفة

III-1-1- مفهوم نظام إدارة المعرفة

صممت تكنولوجيا المعلومات أنظمة لمساعدة المديرين والمهنيين في أعمالهم، و من هذه الأنظمة نظم المعلومات الإدارية، و نظم دعم القرار، ونظم الإدارة التنفيذية، التي ساهمت في تزويد كل من الأفراد و المنظمة في إمكانية تحسين الأعمال بدرجات متفاوتة، دفع ذلك المنظمة إلى مزيد من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

لكن مع التطور المتلاحق ظهر خط آخر من النظم لدعم نشاط المديرين و المهنيين يقوم على تكوين وجمع وتنظيم و توزيع و تطبيق المعرفة التنظيمية من خلال التركيز على المعرفة وليس على البيانات أو المعلومات وقد سميت بنظم إدارة المعرفة.

ويمكن تعريف نظم إدارة المعرفة حسب المومني بأنها تلك النظم التي تعمل على إستكشاف القيمة من المعرفة، أي تحويل المعرفة الصريحة إلى انساق رقمية وتخزينها أما قنديلجي فعرّفها بأنها النظم التي تتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية، ومعالجة البيانات، والمحطات الإدارية، و تصوير الوثائق والمفكرات اليومية الالكترونية والتي تخدم مستوى العمل المعرفي و كذلك مستوى نظم المكتب.¹

III-1-2- أنواع نظم إدارة المعرفة

هي مجموعة من النظم التي تقدم الدعم المناسب لعمليات إدارة المعرفة، وتتوفر حاليا أربعة مجاميع من النظم لممارسة عمليات إدارة المعرفة، إذ أن تلك العمليات الأربعة بحاجة إلى مجموعة من الأنظمة التي تدعمها، وتستخدم تلك الأنظمة مجموعة من الآليات والتكنولوجيا لتوفير الدعم المناسب للعمليات الأربع، وتشمل أنظمة إدارة المعرفة مايلي:

- نظم إكتشاف المعرفة الجديدة والتي تدعم عمليات تطوير معارف ضمنية أو معلنة جديدة من خلال البيانات أو المعلومات المتوفرة، أو من خلال توليفة المعرفة المسبقة، وتسهم الآليات والتكنولوجيات المختلفة في عملية دعم أنظمة إكتشاف المعرفة من خلال عمليات التركيب والتنشئة الإجتماعية.
- نظم مسك المعرفة وخاصة المعرفة المتوفرة لدى العاملين المتخصصين والخبراء، إذ أن هذه النظم تساعد وتدعم عمليات إسترجاع المعرفة، بنوعيتها المعلنة والضمنية، والمستقرة لدى الأفراد، والكيانات المنظمة،

¹ سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية - غزة، 2008، ص 39.

وأيضاً تلك المعارف المتوفرة خارج حدود المنظمة، والمتاحة لدى الزبائن، والمنافسين، وأصحاب الأعمال الأخرى، حيث

تعمل تلك النظم باستخدام الآليات والتكنولوجيات المختلفة على مسك هذه المعارف وتوفيرها للعاملين في المنظمة.

- نظم المشاركة بالمعرفة تدعم هذه النظم عمليات المشاركة بالمعرفة المعلنة والضمنية بين الأفراد العاملين في المنظمة والذين يعملون معاً، وذلك من خلال عمليات التنشئة والتبادل التي تتم بين الأفراد في أجواء تتسم بالراحة وتوافر الثقة والبعد عن التعامل الرسمي، وتساعد الآليات والتكنولوجيات في عمليات المشاركة بالمعرفة.

- نظم استخدام المعرفة وتساعد هذه النظم في تطبيق واستخدام المعرفة التي تم اكتشافها، ومن ثم مسكها والمشاركة بها، والمقصود بنظم تطبيق أو استخدام المعرفة تلك النظم التي يتم استخدامها في عمليات تطبيق المعرفة والتي تدعمها عمليات التوجيه أو الروتين التي تؤدي إلى تحقيق الاستفادة القصوى من تلك المعارف وتسخيرها لخدمة المنظمة والمساهمة في تحقيق أهدافها المختلفة.¹

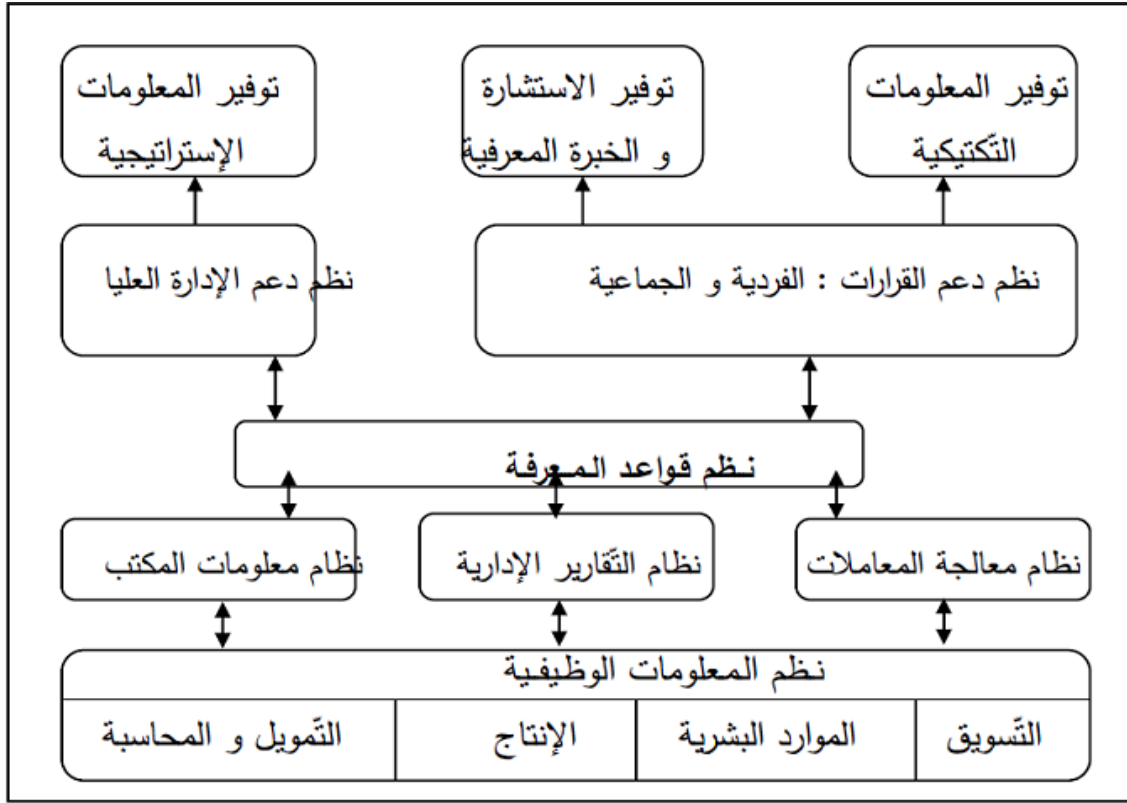
III-1-3- تقوية نظم قواعد المعرفة

إنّ نظم قواعد المعرفة تعتبر اليوم من أهم مكونات صناعة تكنولوجيا المعلومات، وهي تقدّم دعماً كبيراً في مجال اتخاذ القرار، و في ميادين تطبيقية أخرى لنظم المعلومات والمعرفة داخل المنظمة، وبالتالي فإنّ الباحثين اليوم في ميدان نظم المعلومات لا يصنّفون هذه النظم ضمن نظم المعلومات الإدارية، بل يعتبرونها بمثابة النظم القاعدية لها، ويصطلحون عليها اسم " نظم قواعد المعرفة"، لأنّها تقوم بأكثر من تجميع وتصنيف وتحليل البيانات وعرضها، بل و تقوم بإضافة شيء جديد هو عملية الاستخلاص وتقديم الخبرة، والإتيان بأعمال هي عادة من اختصاص الإنسان، مثل تقديم النصيحة والقيام ببعض الأعمال الحركية (الروبوت وغيرها)، وبالتالي فهي تعتبر البديل الأرقى لقواعد البيانات.

¹ ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، إدارة المعرفة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ص 140.

ويمكن تلخيص دورها وخدماتها التي تقدمها لمختلف نظم المعلومات الأخرى الموجودة في المؤسسة، في الشكل التالي¹:

الشكل (III-1): أهمية نظم قواعد المعرفة في أداء مهمات النظم الأخرى



المصدر: بتصريف من سليم الحسنية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 1998

III-1-4- تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة لإدارة المعرفة

تطورت إدارة المعرفة كتخصص إداري مستقل بسبب مجموعة من العوامل، إلا أن نمو التخصص جاء أيضا بسبب تطور علمي في مجالات أخرى وفرت وسائل مساعدة لذلك منها:

- الذكاء الاصطناعي: يحتل الذكاء الاصطناعي (المكائن والحواسيب الذكية) دورا مهما في تطوير المجاميع الأربعة السالفة الذكر.

¹ نوي طه حسين، دور التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال (حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2010-2011، ص 115.

- إدارة الخبرة : وهو موضوع يهتم بكيفية تنامي خبرة أي فرد و تتحول إلى خبرة عامة ثم إلى معرفة عامة يمكن المسك بها.

- تطور مهارات العاملين وقدرتهم على المشاركة في تصميم أنظمة إدارة المعرفة، وأهمية هذه المشاركة، وهو مجال إختلاف كبير عما هو سائد في تصميم أنظمة المعلومات : فتصميم أنظمة المعلومات يتم إعتياديا من قبل خبراء ومختصين وينحصر دور المستخدمين بتعلم كيفية إستخدامها، وغالبا فإن أنظمة إدارة المعرفة تعد بمشاركة المستخدمين، وتتطلب منهم خصائص وإستعدادات معينة، تشمل القوة والدور الفاعل أو التقوية (التمكين).

- العامل الإنساني ودوره في إدارة المعرفة : خاصة ما يتعلق بالبناء والثقافة التنظيمية، وعوامل إنسانية أخرى كالدايفية والقوة والصراع، فالإدارة السليمة للمعرفة تعتمد جزئيا على التكنولوجيا وبنسبة أكبر بكثير على هذا العامل الإنساني و الذي يعتبر مستلزما مهما من مستلزمات إدارة المعرفة.¹

III-1-4-1- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتأثر كفاءة وفاعلية نظام المعلومات بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة والقدرة على أدارتها وتشغيلها وتتضمن بشكل عام من خمسة مكونات أساسية هي:

أ - المكونات المادية (الأجهزة)

وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدم في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من :

- وحدات الإدخال : هي 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 وغيرها.
- 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.
- وحدة الإخراج : تؤدي مهمة إيصال الحاسب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية الى الجهات المستفيدة بصيغة يمكن منها وأهم هذه الوسائل الشائعة : الشاشة المرئية، الطابعة، الأشكال البيانية، الوسائل الممغنطة، المصغرات الفيلمية والمخرجات الصوتية.

¹ ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، إدارة المعرفة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ص87.

- وحدة الذاكرة الثانوية المساعدة : وتستخدم لأغراض تخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم إضافة الذاكرة الثانوية ومن لهم الوسائط الشائعة هي الأشرطة المغناطيسي والأقراص المغناطيسية.¹

ب- البرمجيات

- هي عبارة عن جميع المجموعات التعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات والتي يمكن تصنيفها الى:
- نظام البرمجيات: مثل برامج نظام التشغيل، والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب.
- تطبيقات البرمجيات: وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج التخزين، برنامج الرواتب وبرنامج معالجة الكلمات.²

ج- الاتصالات

يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل اتصالات متعددة والبنية التحتية للاتصالات ويعرفها السالمي والدباغ هي التركيبة 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، القمر الاصطناعية للاتصالات، أجهزة التحكم بالاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية.³

د- البيانات

تشير إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح لتوصيل على معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها و يمكن أن 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.

¹ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، بغداد، العراق، ص 240

² O'Brien, J.A, **Introduction to Information Systems**, McGraw-Hill, Irwin, 2003, P 10.

³ السالمي وآخرون، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل، الأردن، 2001، ص 35.

- البيانات الصوتية كصوت الإنسان.¹

و- الأفراد :

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

- المتخصصون : من محللين ومصممي النظم ، المبرمجين،مخصصو 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 محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء ومستهلكين.²

III-2- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة

III-2-1- تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة

إن التطور الهائل في العصر الحديث الذي يتمثل في عصر انفجار المعلومات وبروز المعرفة تعجز العقول البشرية عن اللحاق به وأن التطورات الهائلة والمتراكمة في الأنشطة والبرمجيات، وبنوك المعلومات وشبكات الأعمال وتعتبر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي حقا ثورة في المعلومات، حيث استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة أن توجد ما يطلق عليه حاليا اقتصاد المعلومات، لقد انتهى عصر الاقتصاد والذي يعتمد على الصناعة لأن المعرفة وليست الصناعة هي مفتاح النمو الاقتصادي في العصر الحديث.³

III-2-2- فاعلية تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة

مؤشرات الفاعلية : إن الفاعلية تعبر عن درجة إنجاز ما تم تخطيطه من أهداف، ويصعب فهمها واستيعابها بعيدا عن الأهداف التي تمثل الحالة المرغوب فيها والتي تسعى الإدارة الى تحقيقها مستقبلا. وقد قسم سكوت كما ورد عند ابو فارة مؤشرات الفاعلية إلى ثلاثة أنواع:

¹ Turban,E and others, **InformationTechnology Management** , John Willy & Sons, P 724.

² سناء عبد الكريم، مرجع سابق، ص 242 .

³ الساعد رشاد، حريم حسين، مرجع سابق، ص 13.

- مؤشرات المخرجات حيث يكون التركيز على خصائص المخرج النهائي.
 - مؤشرات العمليات والتي تركز على جودة وكمية الأنشطة التي تؤدي من أجل إنجاز المخرجات.
 - مؤشرات هيكلية حيث يتم تقييم قدرة وحدة الأعمال الإستراتيجية على إنجاز الأداء الفعال.¹
- و منه يمكن توظيف أهم السبل التكنولوجية والخبرات الانسانية التي تساهم في رفع مستوى تطبيق ادارة المعرفة في المنظمات وذلك من خلال :

أولاً- توفر تكنولوجيا إدارة المعرفة المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب :

يقول ماهوترا بأن هذه الفكرة يمكن تطبيقها مع نظم المعلومات المتقدمة التي تعكس المفهوم القديم الذي ينص على أن الأعمال سوف تتغير إجمالاً بشكل متزايد في سوق مستقرة ذاتياً، كما يمكن للتنفيذيين من التنبؤ بالتغيير على أساس تفحص الماضي. الافتراض الأساس لهذا المفهوم هو أنه يمكن التنبؤ (كيف وماذا) بما يحتاج إليه العمل، كما يمكن لنظام المعلومات أن ييسر ذلك وينجزه بكفاءة طالما أن المتغيرات معروفة ومحددة مسبقاً، ولكن مع النموذج الحالي لإدارة الأعمال التي تتصف بالتغيير الجذري غير التراكمي (المتقطع) لا يمكن للمؤسسات معه من التخطيط طويل الأمد، بل عليها أن تنتقل لتكون مرنة أكثر في توقعاتها للمفاجآت. وبهذا فإن بناء نظام يمكنه التنبؤ بمن هو الشخص المناسب في الوقت المناسب صعب المنال. حتى ولو أمكنه ذلك فإن النظام وحده سيقرب ما المعلومات المناسبة وليس الشخص المناسب.

ثانياً - يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تخزن الذكاء والخبرة الإنسانية :

تخزن التكنولوجيا مثل قواعد البيانات والبرمجيات التطبيقية للمجموع الجزئيئات العشرية والبيكسلات للبيانات ولكنها لا يمكن أن تخزن المعنى الحسي لأجزاء البيانات المودعة في عقول الأفراد. الأكثر من ذلك، فإن المعلومات هي تحسس للسياق ومعناه من قبل المستفيد، وعليه يمكن لنفس التجميع من البيانات أن يثير ردوداً مختلفة من أفراد مختلفين. وقد يذهب عدد من الأفراد ويأتي غيرهم وقد تخزن المؤسسة بعضاً من خبراتهم في قاعدة بياناتها ولكنها لا تستطيع مسح أدمغتهم لتخزين ما فيها مباشرة كما لا يمكنها ترميز الخبرة الكامنة ما لم يصرح بها وبذلك لا يستطيع اللاحق أن يسترجع خبرة السابق مهما كانت التكنولوجيا على درجة من التطور.²

ثالثاً- يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تعيد توزيع الذكاء الإنساني مرة أخرى :

مرة أخرى تفترض هذه الخرافة بأنه يمكن للمؤسسات أن تتنبأ بالمعلومات المناسبة وتوزيعها على الأفراد المناسبين لبثها إلى الآخرين، حيث تخزنها في قواعد بيانات وتوفر لها سبل الوصول المناسبة التي تضمن عملية التوزيع. إلا أن هذا الافتراض في الواقع قد يكون حلاً للمعلومات الصريحة بينما لا يمكنه حل مشكلات

¹ ابوفارة يوسف، حمد خليل عليان، مرجع سلق، ص 11 .

² نعيمة حسن جبر رزوقي، رؤية مستقبلية لدور اختصاصيي المعلومات في إدارة المعرفة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد 9، العدد 2، سبتمبر 2004، فيفري 2005، ص ص 109-110.

المعلومات الضمنية. وحتى بالنسبة إلى المعرفة الصريحة المخزنة، فإن حقيقة كون المعلومات مخزنة في قواعد بيانات لا يضمن بحد ذاته كون الأفراد سوف يرونها أو يستخدمونها. ويؤكد مالهوترا بأن معظم تكنولوجيا إدارة المعرفة تركز على الفاعلية وتوليد رؤية موجهة بالإجماع، وطالما أن المعلومات المتوفرة في القاعدة منطقية ثابتة وبدون سياق، عليه فإن نظم المعلومات لا تحسب حساباً لتحديد تلك المعرفة المخزنة أو توليد معرفة جديدة، بل الإنسان هو القادر بمساعدة التكنولوجيا على تفسير الخبرة التي في عقله وإعادة استخدامها لتوليد خبرة جديدة.

ويؤكد هذا الرأي كل من نوناكا وتاكوشي Nonaka و Takeuchi في كتابهما الشهير عن "الشركة الخالقة للمعرفة" إذ يريان بأن الأفراد فقط الذين يمكنهم أن يأخذوا الدور الأساس في تكوين المعرفة. إن الحواسيب مجرد أدوات يمكن لإمكانياتها العظيمة من معالجة المعلومات وإن مخرجات المعالجة ليست ناقلاً ثرياً للتفسيرات البشرية المتعلقة بالعمل المحتمل، بل تقطن المعرفة في السياق الشخصي للمستفيد اعتماداً على تلك المعلومات المخرجة.¹

III-2-3- أهمية شبكات الحاسوب

يعتبر جهاز الحاسوب المحرك الأساسي في حل العمليات المعرفية التي تتطلب الدقة والتركيز حيث أنتجت متطلبات هذا العصر الحاجة الماسة له ومن الأسباب الرئيسة التي أدت إلى ظهور شبكات الحاسوب هي:

أولاً : أسعار الأجهزة الطرفية التي كانت عالية جداً عند ظهور الحواسيب الأولى.

ثانياً : الحاجة إلى أداة تسمح بتبادل المعلومات بين عدة حواسيب.

و فيما يلي تلخيص لايجابيات العمل المدعوم بشبكات مقارنة مع العمل بدونها:

- حماية و أمان أفضل للبيانات: وتمثل في إمكانية التحكم في خروج ودخول المعلومات من وإلى الشبكة، فعندما تريد الدخول إلى معلومات مخزنة في جهاز ما على الشبكة يطلب منك تعريف نفسك للتحقق من أنه يسمح لك دخول الشبكة و في حالة عدم وجود هذا التحقق تمنع من دخولها.
- سرعة الإنتاج ومضاعفته: وتمثل في إمكانية العمل في مشاريع مشتركة بسرعة كبيرة تزيد من حجم وسرعة الإنتاج و يعتبر توفيراً في الوقت و المجهود و يسهل تداول البيانات.
- سهولة الاتصال: توفر الشبكة اتصالات سهلة و سريعة بين المستخدمين لها بواسطة الرسائل الالكترونية مما يعني تسهيل و تسريع عملية تبادل المعلومات بين أقسام الشبكة وبالتالي تسهيل وتسريع عملية اتخاذ القرارات ونشر المعلومات في جميع أنحاء الشبكة عند الحاجة.

¹ نعيمة حسن جبر رزوقي، المرجع السابق، ص110.

- المشاركة في الموارد: يستطيع مستخدمو الشبكة أن يتشاركوا في استخدام الموارد كالتابعات ، المودم، أجهزة التخزين، الماسح و غيرها من الأجهزة الطرفية ، فليس من الضروري أن يكون لكل جهاز طابعة، كما تساعد الشبكة على توفير تكاليف الأجهزة الطرفية، وتوفير المكان والوقت والجهد المخصص لتبادل المعلومات.¹

III-3- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحويل عمليات إدارة المعرفة

III-3-1- إدارة المعرفة والاستراتيجيات التكنولوجية

اعتاد الأفراد والمهتمين في مختلف مجالات المعرفة أن يتابعوا تقارير النشاطات والمؤتمرات والوثائق عن طريق الأشكال الورقية المختلفة إلا أنه في العقود القليلة الماضية بدأت الأساليب الإلكترونية والفيديوية والتسجيلية الأخرى، خاصة المتفاعلة منها من الوسائل الأكثر فاعلية وسرعة في الحصول على المعلومات والمعارف، وتسجيلها وبثها وإيصالها إلى المستخدمين وقد ساعدت وسائل الاتصال، خاصة وسائل الاتصال بعيدة المدى وثورة الإنترنت والشبكة العنكبوتية التي واكبتها، في إيصال وتوزيع المعارف.

III-3-2- دور تكنولوجيا المعلومات في نقل المعرفة

يعتبر دور تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها وقدراتها، من الأمور المهمة والمفتاحية في تناقل المعرفة والمشاركة فيها، لكن هنالك عدد من الاعتبارات التي ينبغي الانتباه إليها عند اللجوء الى تكنولوجيا المعلومات في نقل المعرفة يمكن أن نحدددها بالآتي:

- تجاوب تكنولوجيا المعلومات وتناسبها مع احتياجات المستخدم: ينبغي أن تكون هنالك جهود مستمرة وحثيثة للتأكد من أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تتناسب وتتجاوب مع شتى الاحتياجات الآنية والمستقبلية للمستخدمين .

- بنية المحتويات والمضامين : تتميز بسهولة الوصول إليها، فالنظم الكبيرة وإجراءات الفهرسة والتصنيف تكون ضرورية ومهمة بغرض تأمين الوصول السريع والسهل للمواد والمعلومات والمعارف المحفوظة في الوثائق.

- متطلبات ومعايير نوعية المضامين والمحتويات : ينبغي أن يكون هنالك معايير ومواصفات في إضافة وإدخال مضامين ومحتويات جديدة إلى النظام، مما يؤمن السرعة والسهولة في استرجاع المواد المطلوبة.

- تكامل تكنولوجيا المعرفة مع النظم المتوفرة : حيث إنه من الضروري التوجه نحو تكامل تكنولوجيا المعرفة، ذات الصلة، مع خيارات التكنولوجيا المتوفرة والموجودة أصلاً.

¹ سلوى محمد الشرفاء، المرجع السابق، ص60.

- القدرة والقابلية على التوسع والتطور: فالحلول التي يمكن أن تنجح مع مجاميع صغيرة، مثل مواقع الشبكة العنكبوتية الخاصة بلغة النص المترابط أو قد لا تكون بالضرورة ملائمة للمنظمات الكبيرة، التي تعمل بشكل HTML المتشعب والواسع وعلى مستوى عالمي أي التأكد من الخيارات المتاحة.
- توافقية الأجهزة والبرمجيات : أي التأكد من ان الخيارات المتاحة في الاتصالات من جهة والمتوفرة متوافقة ومنسجمة مع سعة النطاق وكذلك القدرات الحاسوبية المتوفرة للمستخدمين، من الجهة الأخرى وكذلك التناغم بين التكنولوجيا وقدرات المستخدمين.¹

III-3-3- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحويل أنواع المعرفة

- وتتم خلال أربعة عمليات: تحويل المعرفة الضمنية إلى المعرفة ضمنية، وتحويل المعرفة الضمنية إلى معلنة، تحويل المعرفة المعلنة إلى معلنة وتحويل المعرفة المعلنة إلى ضمنية ونوضحها فيما يلي:
- أ- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية : الطريقة النموذجية الأكثر فاعلية في بناء المعرفة الضمنية والتشارك بها مع الآخرين هي اللقاءات وجها لوجه والتشارك بالخبرة وتكون في الغالب لقاءات غير رسمية، وهناك حد أدنى من الوسائل التكنولوجية المستخدمة فيها منها البرمجيات الجماعية، ومن تجارب المشاركة بالمعرفة والخبرة الغنية هي التطبيقات الخاصة باللقاءات المترامنة في الزمن الحقيقي وعلى الخط المباشر وتعتبر واحدة من خدمات البرمجيات الجماعية، وتشتمل على مؤتمرات فيديو ونصوص والدردشة.
- ب- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة: هي التي تتوجه نحو تحويل المعرفة عملية التجسيد والإظهار الضمنية إلى معرفة معلنة، تشتمل على المعلومات المتعلقة بالنماذج الفكرية يمكن التشارك بها، ويمكن فيما بعد طرحها، إثارتها والحصول على مردودات من خلال الحوار، وتستطيع أن تدعمها نظم المشاركة والتعاون والبرمجيات الجماعية.²
- ج- تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة معلنة: وهذا المجال تسهم فيه التكنولوجيا المعاصرة بشكل واسع وواضح، على اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والمعرفة تتعامل مع المعلومات والمعارف المنشورة والمتداولة، فهي الأقرب إلى المعرفة المعلنة. فحالمًا يتم فهم واستيعاب واقتناص المعرفة الضمنية غير المعلنة فإنها تتحول عادة الى معرفة معلنة، لتسهم في التقارير، والبريد الإلكتروني، والعروض وصفحات الويب، لتكون متاحة إلى بقية الأفراد والمنظمات. وقد ساعدت التكنولوجيا في تحسين دوافع المشاركة وتقليل المعوقات في إنتاج الوثائق الإلكترونية القابلة للمشاركة بالمعرفة.

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، أسس إدارة المعرفة وإستراتيجياتها التكنولوجية، قسم الاعلام وعلم المعلومات، جامعة قطر، ص7

² زلماط مرهم، مرجع سابق، ص117

وبالرغم من أن الطريقة الأكثر شيوعاً في المشاركة بالمعرفة، وتحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة معلنة، هي كتابة الوثائق، إلا أن التكنولوجيا المعاصرة جعلت من الممكن استخدام طرق أخرى من المشاركة والتحويل، مثل التسجيلات الصوتية الرقمية والتسجيلات الفيديوية، والتي أصبحت سهلة الاستخدام.

د- تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة ضمنية: ينبغي أن تساعد التكنولوجيا المستخدمين والباحثين في إيجاد وتشكيل معرفة ضمنية جديدة.

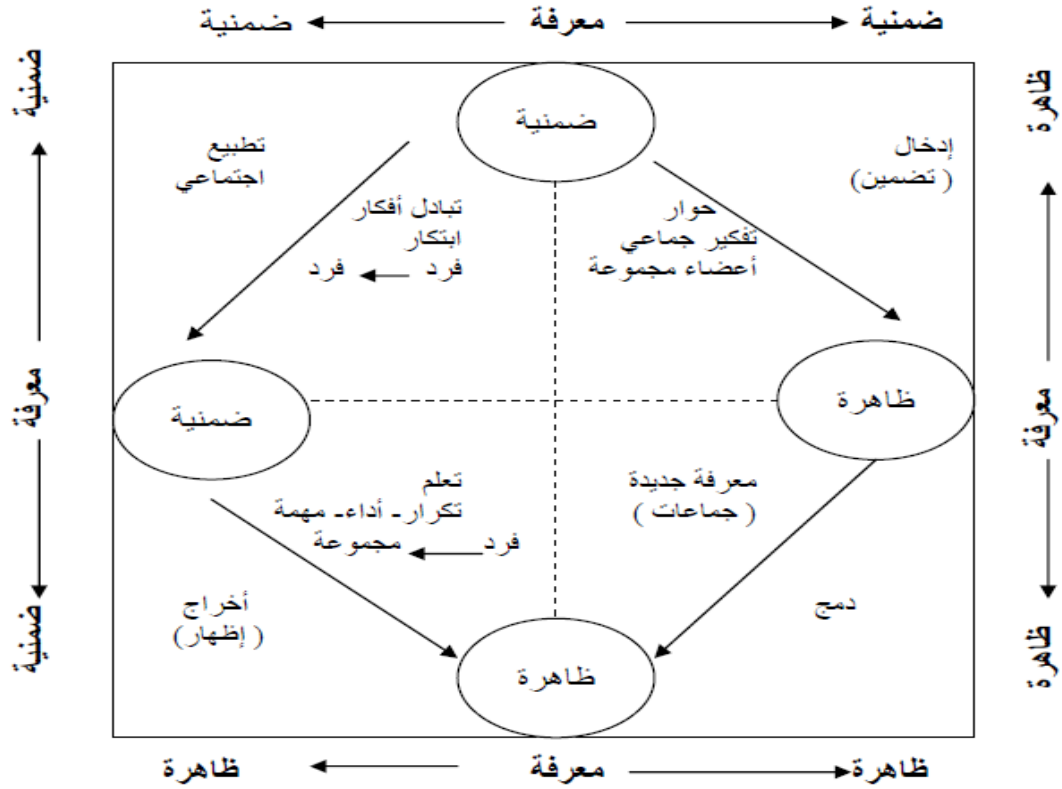
فنظام إدارة المعرفة ينبغي ان يكون، بالاضافة إلى استرجاع المعلومات، أن يسهل التفهم والاستخدام المثمر للمعلومات وهذا ما يقودنا عادة إلى المعرفة. طريقة معالجة المعرفة الضمنية يمكن أن تدعم الفهم مثال ذلك وضع وثيقة في سياقها الموضوعي، مما يساعد الباحث والمستخدم على فهم امكانات التطبيق، أو القيمة الاحتمالية لمعلوماتها، وإن اكتشاف العلاقة بين الوثائق والمفاهيم التي تحملها هذه الوثائق يساعد الباحثين في التعلم عن طريق اكتشاف فضاء المعلومات.

هنالك عدة مجموعة من التكنولوجيات بالإمكان استخدامها في تأمين المعرفة الضمنية من خلال التعلم، وخاصة عن طريق المواقع الإلكترونية الخاصة بمى يسمى التعليم على الخط المباشر أو التعلم عن بعد.¹

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، المرجع السابق، ص9

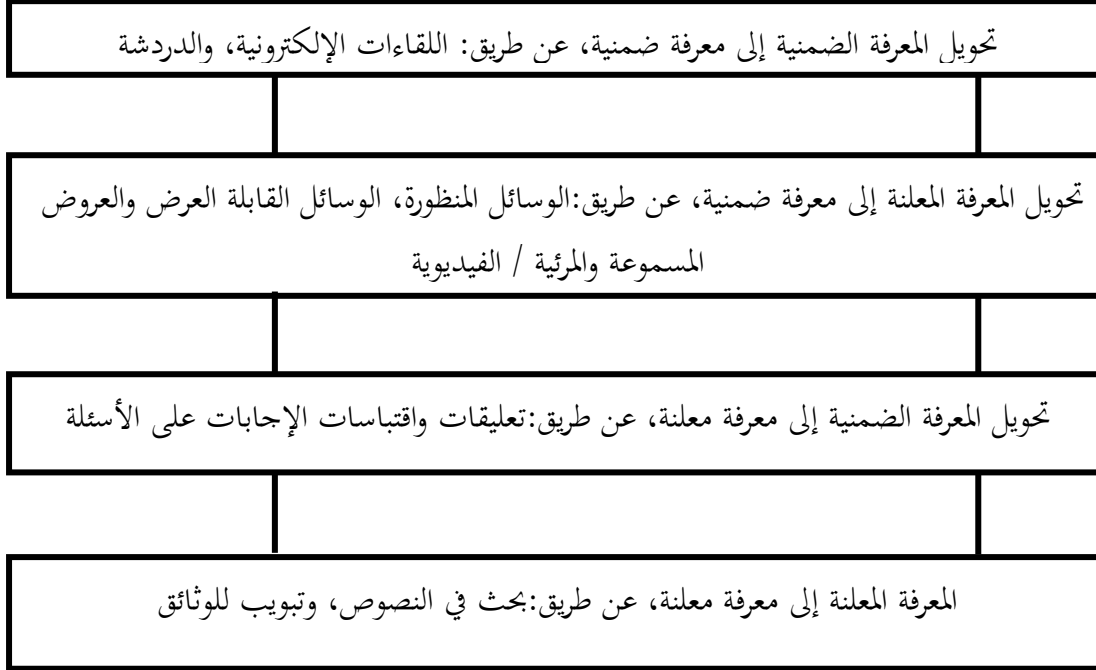
المخطط التالي يلخص دورة أنماط إدارة المعرفة.

الشكل (III-2): دورة أنماط المعرفة



المصدر: زكيه بنت ممدوح قاري عبد الله طاشكندي، مرجع سابق، ص 111.

يعكس المخطط التالي أمثلة مشاعة للتكنولوجيات المستخدمة في كل من هذه العمليات المذكورة الشكل (III-3): أمثلة مشاعة للتكنولوجيات المستخدمة في تحويل المعرفة



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، المرجع السابق، ص10

خاتمة الفصل

انطلاقاً من أهمية إدارة المعرفة في بناء المنظمات والمؤسسات وتأثيرها الفعال في مختلف مجالات الحياة حيث أن أبعادها المختلفة تشمل الأفراد و المجتمعات وذلك من خلال مختلف العمليات والمخرجات التي من شأنها الرفع من قدرات الأشخاص بالإضافة إلى الأداء العام للمنظمة، فإن نجاح إدارة المعرفة يكمن في تبسيط وتسهيل الأساليب التي تساعد على التشارك المعرفي والوصول إلى الموجود المعرفي للمؤسسة يلعب دوراً أساسياً في ترقية الوصول إلى الأهداف المرجوة.

الفصل الرابع

الفصل الرابع: اسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية

IV-1- التعميم بالمؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار ANEP

IV-1-1- الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار

IV-1-2- أهداف المؤسسة الوطنية وعملها

IV-2- الإطار المكاني والزمني للدراسة

IV-2-1- الإطار المكاني

IV-2-2- الإطار الزمني

IV-3- الإطار المنهجي للدراسة

IV-3-1- دراسة إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة

الوطنية للاتصال والنشر والإشهار فرع ANEP قسنطينة

IV-4- تحليل وتفسير النتائج

IV-4-1- تفرغ نتائج الدراسة

IV-4-2- تحليل و تفسير نتائج الدراسة

IV-1-1- التعريف بالمؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار ANEP

عقب إصدار أمر رقم 67-279 في ديسمبر 1967 تم إنشاء المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر و الإشهار، المنحدرة من "هافاس الجزائر " وبذلك تكون قد ورثت تقليدا عريقا واكتسبت تجربة كبيرة في واحدة من الحرف الأولى للإتصال، الإشهار، واللتصق الإعلاني.

- المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر و الإشهار، هي اليوم مؤسسة ذات أسهم برأسمال: 519500000 دج تواقا لتوسيع مجال تدخلها باستمرار .

- المؤسسة أيضا تتوفر على بنية تحتية و أجهزة جد عصرية إذ تعمل أيضا على ترسيخ مهارتها لتجعل الإتصال أداة في خدمة النوعية .

- زيادة على وحدتها (وحدة الإعلانات ووحدة الطباعة)، شرعت المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار خلال السنوات الأخيرة في إنشاء فروع لها لدعم أنشطتها القديمة ولخلق أخرى جديدة :

● فرع الإتصال والإشهار الخارجي.

● فرع التوزيع السريع .

● فرع المعهد المتخصص لسير الآراء، صنع الصورة والتسويق.

- بحيث تتكفل المؤسسة بإنجاز وتسيير الميزانيات الإشهارية لصالح أكبر المعلنين وكذا المناسبات الكبرى ككأس إفريقيا للأمم سنة 1990، الألعاب العربية، الصالون الدولي للكتاب .

- تعتبر المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر، أكبر مساهم في (الجزائرية للورق) التي تعد المتعامل العمومي الوحيد المتخصص في تزويد السوق الجزائري بورق الجرائد¹.

IV-1-1- الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والاشهار:

أولا: مديرية النشر: يعد النشر الذي تطور كثيرا منذ الثمانينات، بفضل تخصصه في مجالات الخبر الإقتصادي والرياضة، نشاطا في تطور مستمر.

تقوم المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار بنشر سلسلة الكتب التي لاقت رواجا كبيرا وأمثلة ذلك :

- الدليل الإقتصادي و الإجتماعي.

- دليل الترجس.

- دليل المؤسسات الجزائرية.

- الرزنامة الرياضية.

¹ موقع المؤسسة الوطنية للاتصال والنشر و الاشهار ، <http://www.anep.dz> ، أبريل 2016 .

- المجلة الرياضية، وغيرها.

المؤسسة الوطنية للإتصال النشر والإشهار، هي اليوم من بين الناشرين الأوائل الحاضرين في السوق الجزائري، بحيث بلغ عدد منشوراتها خلال أربعة سنوات أكثر من 250 عنوانا باللغتين العربية والفرنسية. كما تغطي منشورات المؤسسة أيضا مجالات متنوعة كالأدب، الفلسفة، التاريخ، الإقتصاد.

هذه الإنجازات سمحت للمؤسسة الوطنية للإتصال النشر والإشهار بالمشاركة في معارض دولية للكتاب، بإنتاج رفيع النوعية، من ناحية أخرى وبصفتها متعاملا عموميا، تلعب المؤسسة الوطنية للإتصال النشر والإشهار دورا فعالا في معارض دولية للكتاب، بإنتاج رفيع النوعية، فهي تعمل على ترقية الكتاب وجعله في متناول الجميع.¹

ثانيا: مديرية الإعلانات: تضم وحدة الإعلان الإشهاري للمؤسسة الوطنية للإتصال النشر والإشهار، في قائمتها مجموعة من المبدعين و المختصين باستطاعتهم إنجاز مشروع متعلق بالإتصال والإشهار وذلك خدمة للمعلنين. فلكونها مسيرة لأكثر من (60) عنوانا في الصحافة الوطنية، ترتبط وحدة الإعلانات الإشهارية مع أهم أجهزة الصحافة الدولية وتتدخل على نطاق واسع لضمان الخدمات لزبائنها.

فيما يخص تجهيزات مديرية الاعلان فهي تحتوي على أجهزة دقيقة تتجاوب مع المعايير الحديثة المطلوبة في المهنة، فهي تسمح بانجاز مهامها في ظروف حسنة من حيث النوعية والآجال لجميع الخدمات المقدمة لوحدة الإعلانات الإشهارية للمؤسسة الوطنية للنشر و الإشهار، كما تعتبر وحدة الإعلانات الإشهارية المسيرة و الناشر الوحيد للنشرة الرسمية لصفقات المتعامل العمومي باللغتين العربية و الفرنسية BOMOP، إذ تعتبر هذه النشرة أداة ضرورية لتطبيق قانون الصفقات العمومية، كما تقوم بسحب النشرة الرسمية لصفقات المتعامل العمومي ب5000 نسخة وتتوفر على عنوان إلكتروني عبر الأنترنت وتمتتع باستشارة واسعة في الداخل والخارج، وتضم أيضا خمسة وكالات جهوية موزعة بطريقة مدروسة عبر التراب الوطني بهدف تقريب المؤسسة الوطنية للنشر والإشهار، بأكبر عدد ممكن من المعلنين لتضمن لهم خدمات سريعة وفعالة.

ثالثا: وحدة الطباعة: الطبع هو حرفة المؤسسة الوطنية للإتصال النشر والإشهار، إذ خطت به خطوات عملاقة محتفظة بذلك بمكانتها كرائدة في ميدان الطباعة، فقد استطاعت وحدة الطباعة أن تواكب التطور الإبداعي متحكمة بذلك في التقنيات والتكنولوجيات الحديثة، وتستثمر لإقتناء أجهزة عصرية ودقيقة مثل:

- التصوير الضوئي.

- سلسلة تجليد كاملة وغيرها.

تسابق وحدة الطباعة و تتأقلم مع كل متطلبات زبائنها بالإصغاء إليهم آخذة بعين الإعتبار رغبتهم وإقتراحاتهم وتشرف أيضا على أعمال الإنجاز والطبع.

¹ موقع المؤسسة الوطنية للاتصال و النشر و الاشهر ، <http://www.anep.dz> ، أبريل 2016 .

- منتوجات إخبارية (مفكرات، رزنامات).
- ملصقات ذات الحجم الكبير، المتوسط والصغير.
- فهارس، كتيبات، مجلات ومطويات.
- أعمال النشر، كالدليل، الكتب والكتيبات.

تضمن وحدة الطباعة لزيائنها:

- منتوجات ذات نوعية رفيعة.
- احترام آجال الإنجاز.

رابعا: فرع التوزيع السريع: شهد شهر جانفي 2000م تأسيس فرع جديد للمؤسسة الوطنية للاتصال النشر والإشهار، يتمثل في فرع "التوزيع" ورأسمال قدره: 110.000.000 دج، زيادة على وحدتها في الجزائر العاصمة وهران وقسنطينة وقد فتحت وحدتان في الجنوب: غرداية وبنشار ومكاتب الربط بالجلفة، بسكرة، ورقلة، تمنراست، إيزي ومشرية.¹

- يؤمن فرع التوزيع السريع :

- البريد ما بين البنوك على المستوى الوطني.
- توزيع الكتب.
- توزيع الجرائد.
- توزيع بطاقات موبيليس.

- فرع التوزيع السريع مجهز ب:

- فريق عمل متخصص ونشط.
- حظيرة هامة للسيارات.

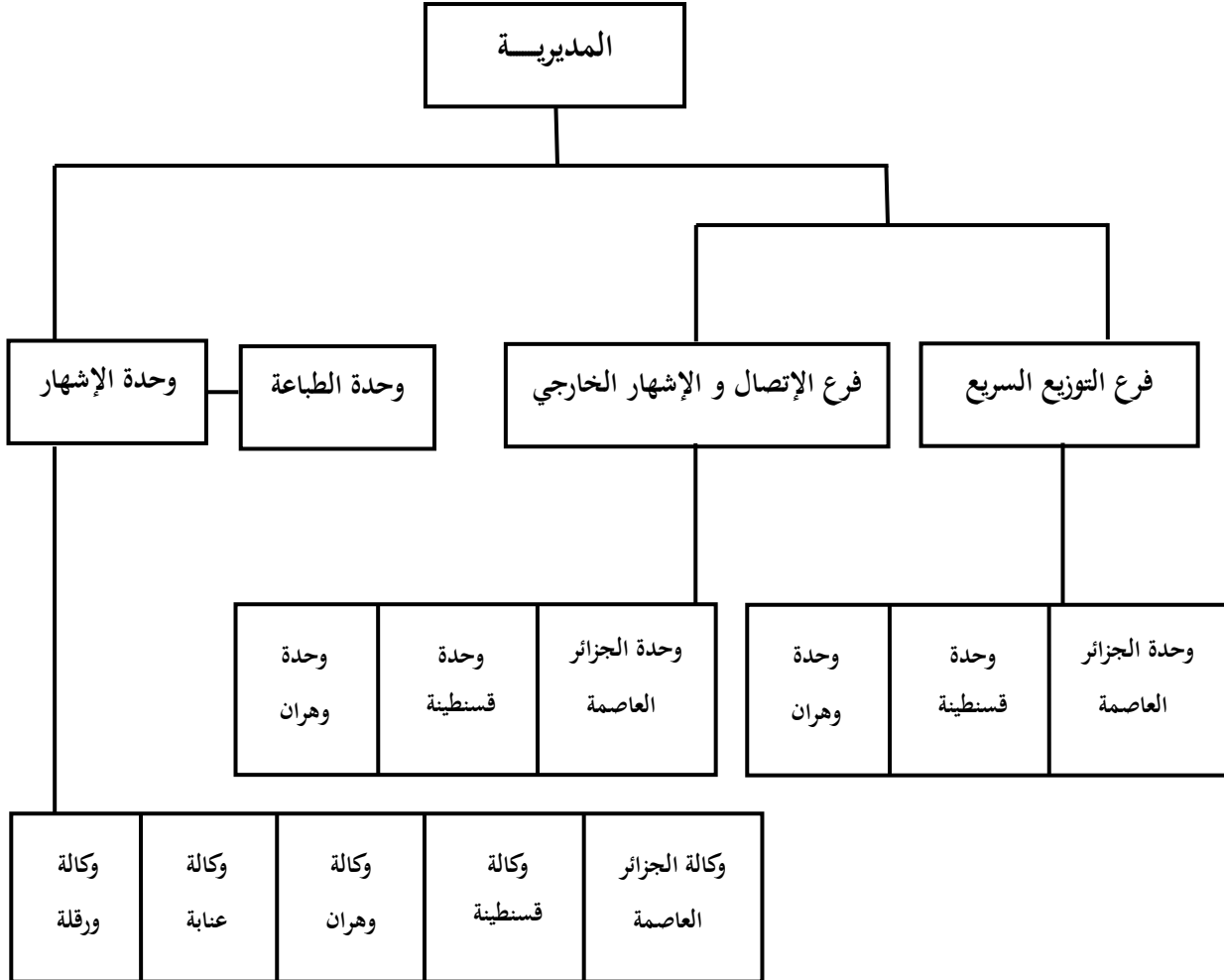
- يضمن فرع التوزيع السريع لزيائنه:

- السرية و الأمان.
- السرعة.
- النجاعة.

¹ موقع المؤسسة الوطنية للاتصال و النشر و الاشهر ، <http://www.anep.dz> ، أبريل 2016 .

❖ الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للإتصال و النشر و الإشهار:

الشكل (1-IV): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للإتصال و النشر و الإشهار ANEP¹



¹ بالرجوع إلى مدير وكالة قسنطينة.

IV-1-2- أهداف المؤسسة الوطنية وعملها:

أ- أهداف المؤسسة: تتمثل أهداف الوكالة وعملها في:

- دراسة وتطوير الإشهار بكل الوسائل وجميع الطرق البصرية و السمعية (كالإعلانات والأفلام والخرائط والنشرات وغيرها).
- نشر المجالات و المؤلفات والأفلام الناطقة ذات الطابع الإشهاري أو التمويل.
- نشر كل ماهو مرتبط أو ذو علاقة بالإشهار أو تستعمل لذلك الغرض.
- نشر الإشهار بجميع الوسائل و الدعامات المتاحة.

ب- عمل المؤسسة:

- التعامل مع الهيئات الصحفية والمنظمات الصناعية والتجارية بهدف الإشهار لمنتجات وخدمات هذه الأخيرة في الأماكن المتاحة لدى الهيئات الصحفية.
- صنع وامتلاك واستئجار اللوحات والأمكنة الخارجية الصالحة للإشهار الخارجي.
- إستغلال كل الطرق والنماذج التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بهدفها.
- إبرام العقود والإتفاقيات مع مؤسسات أخرى من أجل التنظيم المتبادل والمشارك للنشر والإشهار¹.

IV-2- الإطار المكاني والزمني للدراسة

IV-2-1- الإطار المكاني:

❖ المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار فرع ANEP قسنطينة

يعتبر فرع المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار بولاية قسنطينة وكالة تسيير الاعلانات الإشهارية الكائن مقرها بمدينة علي منجلي-قسنطينة- قطب جهوي فعال وحيوي.

حيث أنه ومنذ إنشاء الفرع على مستوى الولاية أصبح بمثابة المنتفس والعصب المحرك لمجال الإعلانات الإشهارية من خلال التعامل مع مختلف المؤسسات المعلنة وتشمل أيضا الخواص بإختلاف أصناف الإعلانات سواء كانت (إعلانات عن المناقصات، إعلانات عن المزايدات، إعلانات عدم جدوى وغيرها).

¹ الموسوعة الحرة، www.wikipedia

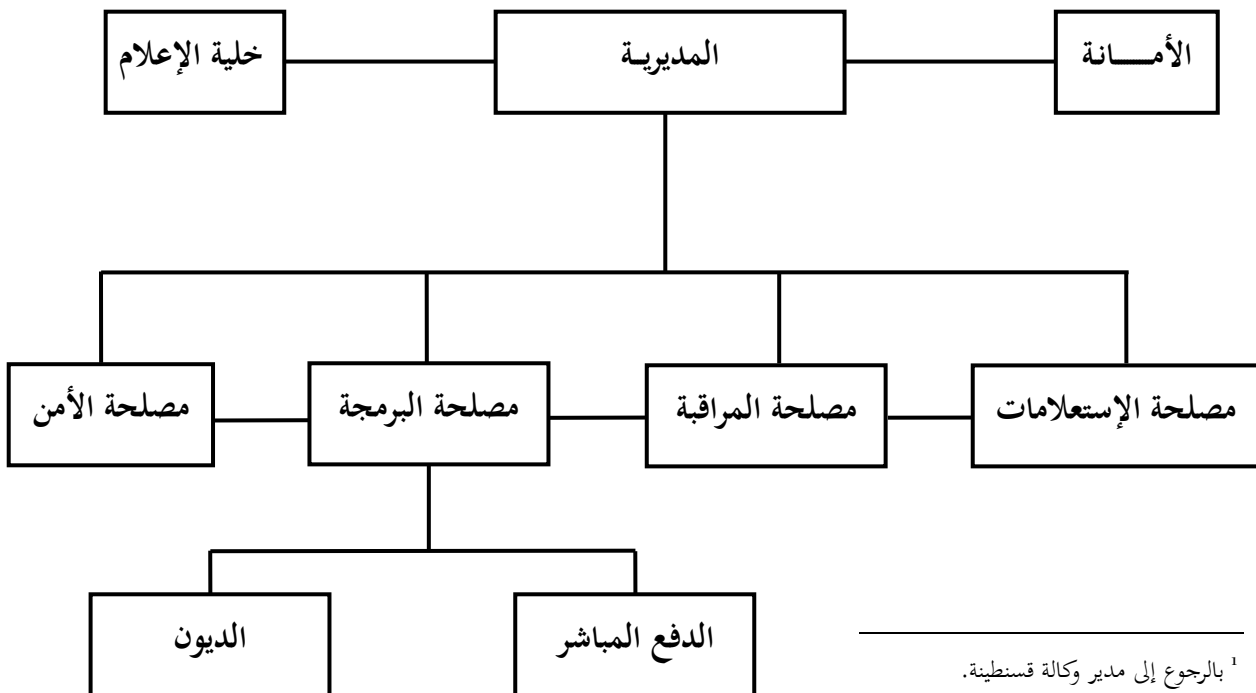
تتم عملية إدراج الإعلانات في الصحف الصادرة محليا حيث يتم الإنتقاء بإعطاء أولوية للصحف الأكثر راجحا نظرا لعامل الأقدمية والإقبال المكثف للمعلنين عليها إلا أن عملية توزيع المساحات في الصحف يكون بشكل متساوي ومقتن.

يحتوي الفرع على مجموعة مصالح متكاملة وظيفيا فيما بينها، تسعى لتحقيق أهدافها و تقديم أفضل الخدمات لمتعاملها وتمثل هذه المصالح في:

- مصلحة المديرية العامة للوكالة
- مصلحة الإستقبال
- مصلحة الإستعلامات
- مصلحة المراقبة
- مصلحة البرمجة
- مصلحة الدفع المباشر
- مصلحة المكلف بالإعلام الآلي
- مصلحة التسيير الإلكتروني للبيانات
- مصلحة المسؤول عن ديون الشركة

❖ الهيكل التنظيمي لفرع ANEP قسنطينة

الشكل (IV-2): الهيكل التنظيمي لفرع ANEP قسنطينة¹



¹ بالرجوع إلى مدير وكالة قسنطينة.

IV-2-2- الإطار الزمني:

تمتد الحدود الزمنية لأي دراسة بداية من تحديد عنوان الدراسة و ضبط الإشكالية، والتساؤلات الفرعية وكذا رسم الخطوط العريضة لها، من تحديد المفاهيم وضبط الخطة، وصولاً إلى الدراسة الميدانية، حيث شملت معاينة مكان الدراسة وتحديد مجتمعها وعينتها، وصولاً إلى إعداد الإستمارة، وتحكيمها، ومن ثم توزيعها وإنتظار فترة إسترجاعها، ثم تفرغها، ثم تحليل نتائجها.

وقد امتدت دراستنا الميدانية خلال شهر ماي 2016 تضمنت توزيع إستمارة الإستبيان خلال المدة الزمنية المحصورة بين 17 ماي 2016 وإلى غاية 24 من نفس الشهر قمنا خلالها بتوزيع الإستمارات والقيام بالمقابلات الشفوية التي إندرجت ضمن إطار البحث بهدف تدعيم المحتوى المعرفي للدراسة .

IV-3- الإطار المنهجي للدراسة

IV-3-1- دراسة إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار فرع ANEP قسنطينة

IV-3-1-1- تحديد عينة البحث

ينبغي في أية دراسة إحصائية ضرورة توفر المعلومات التي يمكن الحصول من مصادر العينات المدروسة، ومن أجل ذلك قمنا بدراسة تطبيقية في المؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار حتى نتمكن من معرفة إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة بالمؤسسة الجزائرية ودفننا إلى تحضير استمارة البحث مع ضرورة مراعاة كيفية طرح الأسئلة التي ينبغي أن تكون سهلة، واضحة وفي متناول الجميع كما قمنا بحصر شامل لعينة البحث من فئة العمال الإداريين وتتكون من 20 موظف.

IV-3-1-2- أداة جمع البيانات

بعد دراسة منهجية لأدوات البحث والتعمق في إيجابياتها وسلبياتها حتى تكتمل الدراسة التطبيقية علمياً وعملياً، وعلى ضوء إشكالية البحث اتضح لنا أن أسلوب الاستبيان هو أنسب أدوات البحث وأكثر ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة لذلك قمنا بإجراء بعض المقابلات مع مدير الوكالة وعدد من الموظفين من ذوي الإختصاص والخبرة.

أ- إستمارة الإستبيان :

الإستبيان هو إحدى الوسائل شائعة الاستعمال للحصول على المعلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين كما يعرف أيضا على أنه وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد. وعليه فإن الإستبيان يأتي في صيغة أسئلة متتالية تكون بإجابات محددة أو تترك مفتوحة بغية تدعيم الإجابات بتفاصيل أوفى تفيد الباحث أكثر، فالإستمارة تؤدي الإجابة عليها إلى المعلومات والبيانات التي يرغب الباحث الحصول عليها، والتي تتعلق مباشرة بموضوع بحثه.

ولقد لقد تم الاعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية في الدراسة الميدانية لكونه الوسيلة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات التي تسمح بتكوين نظرة شاملة على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى إسهامها في إدارة المعرفة بالمؤسسة.

ب- تصميم إستمارة الإستبيان:

تتكون هذه الإستمارة من عدة أسئلة عامة وفرعية، إذ قمنا في بداية التصميم بإدراج وكتابة تقديم الإستبيان، والذي يحتوي على عدة جوانب، ثم تقسيم الإستمارة إلى ثلاثة محاور أساسية، وذلك تماشيا مع مشكلة البحث، ويكون هناك ربط بين ما هو نظري وما هو تطبيقي ويندرج تحت كل محور مجموعة من الأسئلة وتنوعت الأسئلة بحسب كل هدف، وتمثلت في:

المحور الأول: بيانات عامة للمبحوثين.

المحور الثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

المحور الثالث: إسهام تكنولوجيا المعلومات ونظم المعرفة في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة.

والملاحظ في هذه الإستمارة أن الأسئلة جاءت محددة ومفتوحة، وذلك لتمكين الشخص المستجوب من الإجابة بالأسلوب الذي يختاره بهدف الحصول على المعلومة بكل صدق ومسؤولية، بحيث أنه من خلال المباشرة في عملية الاستجواب قد يتطرق الشخص المستجوب لبعض المعلومات المهمة المتعلقة بالبحث والتي تخدم الدراسة بشكل عام وذلك لإمامها بمحتوى الموضوع ككل.

ج- المقابلة:

يعرفها موريس أنجرس: المقابلة أداة بحث مباشرة تستخدم في مساءلة الأشخاص المبحوثين فرديا أو جماعيا قصد الحصول على معلومات كيفية ذات علاقة باستكشاف العلل العميقة لدى الأفراد.

وتتميز المقابلة بعدة خصائص أهمها التفاعل الاجتماعي بين أطراف المقابلة والهدف منها توفير معلومات وبيانات بقصد البحث العلمي، كما أننا اعتمدنا في بحثنا على المقابلة الغير مقننة باعتبارها أداة داعمة في تحليل إجابات المبحوثين على الاستمارة كونها مرتبطة بالسياق العام الذي طرحت فيه الأسئلة كما أردنا الحصول على أكبر عدد ممكن من الإجابات تماشياً مع موضوع الدراسة، وقد تمت المقابلة مع مجموعة من الموظفين في مقدمتهم المدير العام للمؤسسة.

في الفترة التي قمت بالدراسة الميدانية بالمؤسسة تمكنت من مشاركة أفراد المديرية ميدان العمل والوقوف على أهم الحثيات والتفاصيل داخل المؤسسة وكذلك طريقة التواصل مع باقي المؤسسات والفروع الأخرى هذا ما ساعدني في الحصول على المعلومات والبيانات.

IV-4- تحليل وتفسير النتائج

IV-4-1- تفرغ نتائج الدراسة

أولاً: البيانات العامة لمفردات العينة

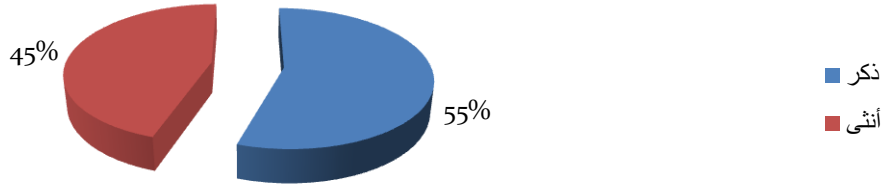
1- توزيع مفردات العينة حسب: الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب المشغول، الأقدمية في العمل

الجدول (1-IV) : توزيع مفردات العينة حسب : الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب المشغول، الأقدمية في العمل

المجموع	النسبة %	المجموع	التكرار	العبرة	
% 100	% 55	20	11	ذكر	الجنس
	% 45		09	أنثى	
% 100	% 10	20	02	29-20 سنة	السن
	% 35		07	39-30 سنة	
	% 30		06	49-40 سنة	
	% 25		05	50 سنة فأكثر	
% 100	% 50	20	10	ليسانس	المستوى التعليمي
	% 20		04	مهندس	
	% 00		00	ماجستير	
	% 00		00	دكتوراه	
	% 30		06	أخرى	
% 100	% 05	20	01	رئيس مصلحة	المنصب المشغول
	% 15		03	رئيس فرع	
	% 80		16	مسير	
% 100	% 50	20	10	أقل من 6 سنوات	الأقدمية في العمل
	% 15		03	6-10 سنوات	
	% 20		04	11-15 سنة	
	% 15		03	16 سنة فأكثر	

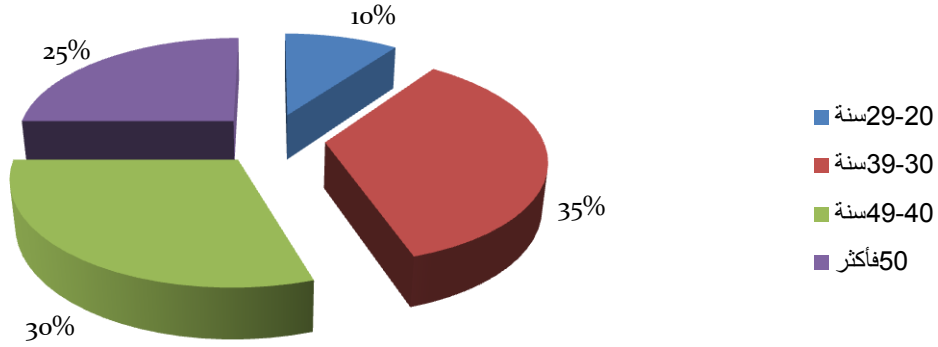
ملاحظة: هذا الجدول يحوي جميع أسئلة المحور الأول

الشكل (3-IV) : جنس العينة



من خلال تحليل نتائج الشكل (3-IV) يتضح لنا أن نسبة الأغلبية يمثلها الجنس الذكوري بنسبة 55 % في حين مثل الجنس النسوي نسبة 45 % حيث يرجع ذلك إلى كون المؤسسة حافظت على سيطرة العنصر الذكوري في الوظيفة نوعا ما.

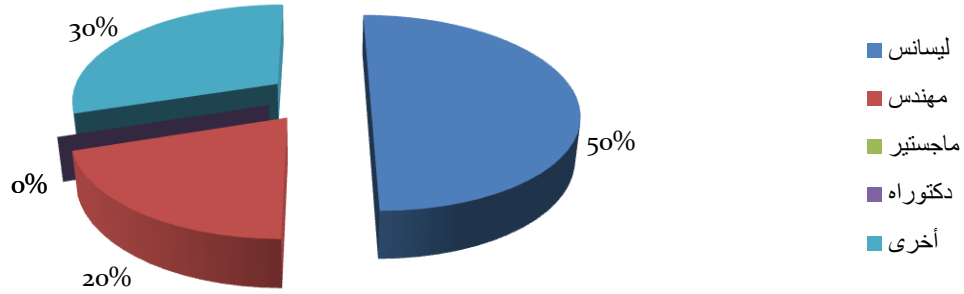
الشكل (4-IV) : سن العينة



من خلال الشكل (4-IV) تبين أن مفردات العينة تمثل فيه نسبة 35 % بالنسبة للفئة التي يتراوح عمرها من 30 إلى 39 سنة في حين أن نسبة 30 % منهم تتراوح أعمارهم بين 40 و 49 سنة أما بالنسبة لـ 25 % فمثلت الفئة التي تجاوز عمرها 50 سنة فأكثر وأخيرا نسبة 10 % فقد خصت الفئة العمرية التي يتراوح سنها بين 30 و 39 سنة.

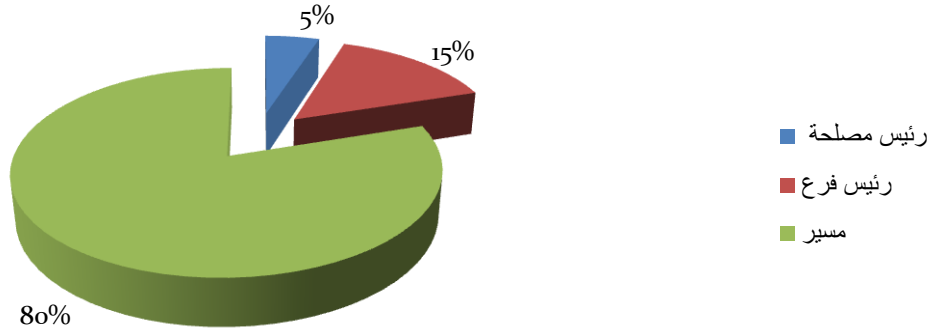
وعليه يمكن القول أن موظفي المؤسسة معظمهم من العناصر الشابة ذات خبرة مهنية معتبرة تتنوع بين قدماء الموظفين والعناصر حديثة التوظيف في المؤسسة.

الشكل (5-IV) : المستوى التعليمي



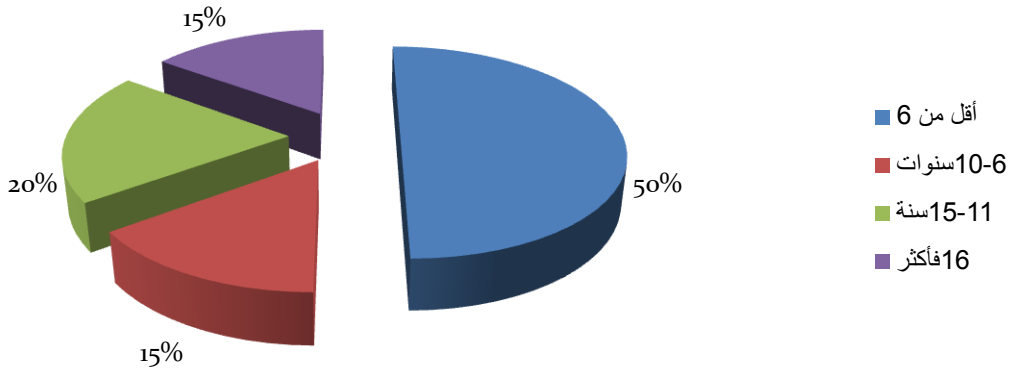
من خلال البيانات الموجودة في الجدول نجد أن 50% من الموظفين تحمل شهادة ليسانس، في حين تمثل نسبة 30% من أصحاب الشهادات الأخرى باختلاف المستويات الدراسية للموظفين، بالإضافة إلى الدورات التكوينية، في حين تحمل الفئة المتبقية نسبة 20% والتي خصت أصحاب شهادة المهندسين. ما يمكن إستخلاصه من خلال هذه التحليلات هو أن موظفي المؤسسة ذوو مستوى لا بأس به.

الشكل (6-IV) : المنصب المشغول



فيما يخص المناصب المشغولة، فقد أوضح الشكل أعلاه أن أغلب أفراد العينة يشغلون منصب مسير بنسبة 80% أما نسبة 15% مثلت فئة الموظفين ورؤساء الفروع لتبقى نسبة 5% من المناصب يشغلها رؤساء المصالح.

الشكل (7-IV) : سنوات الخبرة



يوضح الجدول ورسوم الشكل (7-IV) سنوات الخبرة لعينة الدراسة بأن المسؤولين في أغلبهم تقل سنوات أقدميتهم عن 6 سنوات وذلك بنسبة تقدر بـ 50% وتشكل نسبة 20% ممن يملكون أقدمية ما بين 11 و15 سنة لتليها 15% للفتتين المتبقيتين والتي تتراوح سنوات الخبرة لديهم ما بين 6 و10 سنوات والفئة التي تمثل 16 سنة فأكثر.

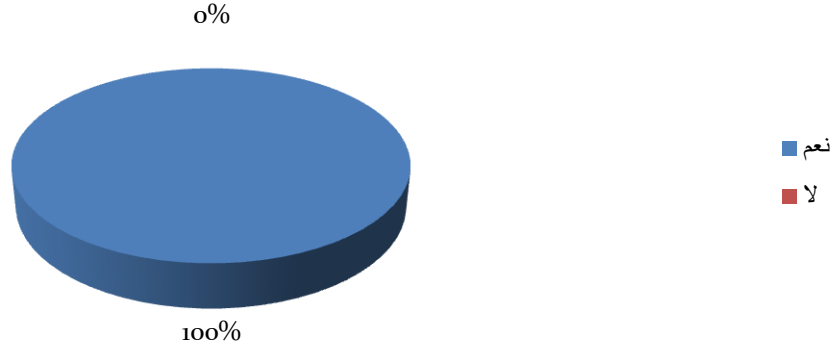
ثانيا: متطلبات تكنولوجيا المعلومات والإنصال في المؤسسة

6- مكونات تكنولوجيا المعلومات والإنصال

الجدول (6-IV) : مكونات تكنولوجيا المعلومات والإنصال

المجموع	النسبة %	المجموع	التكرار	المكون	
% 100	% 100	20	20	نعم	المكونات المادية
	% 00		00	لا	الأجهزة
% 100	% 100	20	20	نعم	الإنصالات
	% 00		00	لا	
% 100	% 100	20	20	نعم	البيانات
	% 00		00	لا	
% 100	% 100	20	10	نعم	الأفراد
	% 00		00	لا	

الشكل (8-IV) : مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



يتضح لنا من خلال الجدول بأن المؤسسة تستخدم في مختلف نشاطاتها المكونات المادية كالأجهزة والحواسيب وغيرها كما هو الحال بالنسبة للإتصالات والبيانات والأفراد فهي تحتوي على جل هاته المكونات باختلاف أصنافها والتي مثلت بنسبة 100 %.

حيث وخلال المقابلة التي أجريت مع المكلف بالإعلام الآلي والأجهزة الخاصة بالمؤسسة أين أوضح عن المقتنيات والتجهيزات التي تزود بها المؤسسة في إطار مواكبة العصرية والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.¹

7- إرتباط إدارات و أقسام المؤسسة بشبكة إتصال داخلي Intranet

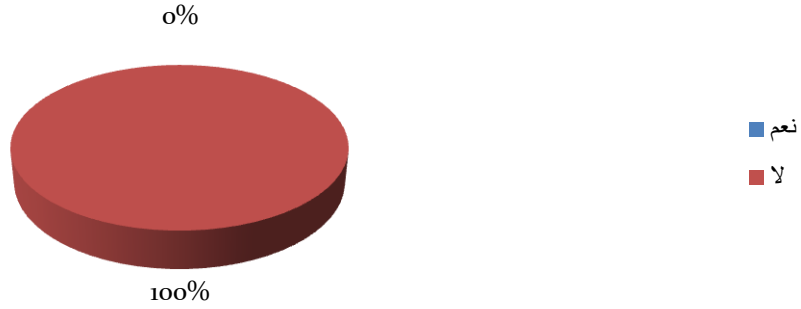
الجدول (7-IV) : إرتباط إدارات و أقسام المؤسسة بشبكة إتصال داخلي Intranet

النسبة %	التكرار	العبرة
00 %	00	نعم
100 %	20	لا
100 %	20	المجموع

¹ مقابلة مع المكلف بالإعلام الآلي والأجهزة الخاصة بالمؤسسة.

الشكل (9-IV) : إرتباط إدارات و أقسام المؤسسة بشبكة إتصال داخلي

Intranet



من خلال التحليلات التي لخصها الجدول (7-IV) الذي يمثل أرتباط المؤسسة بشبكة داخلية نلاحظ بأن نسبة 100 % من الإجابات كانت منافية لوجود شبكة الأتترانت Intranet في المؤسسة.

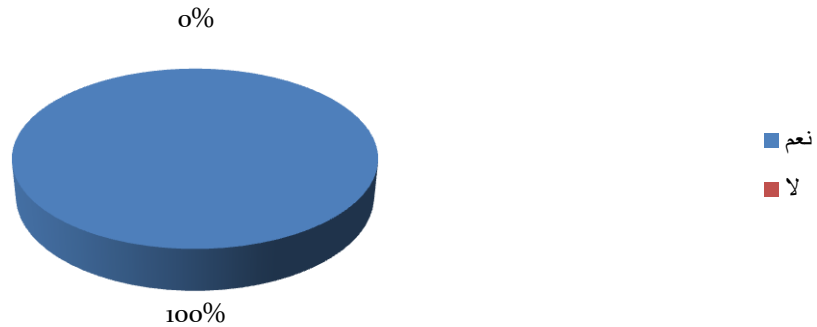
8- إرتباط إدارات و أقسام المؤسسة بشبكة إتصال خارجي Extranet

الجدول (8-IV) : إرتباط إدارات و أقسام المؤسسة بشبكة إتصال خارجي Extranet

النسبة %	التكرار	العبرة
100 %	20	نعم
00 %	00	لا
100 %	20	المجموع

الشكل (10-IV) : إرتباط إدارات و أقسام المؤسسة بشبكة إتصال خارجي

Extranet



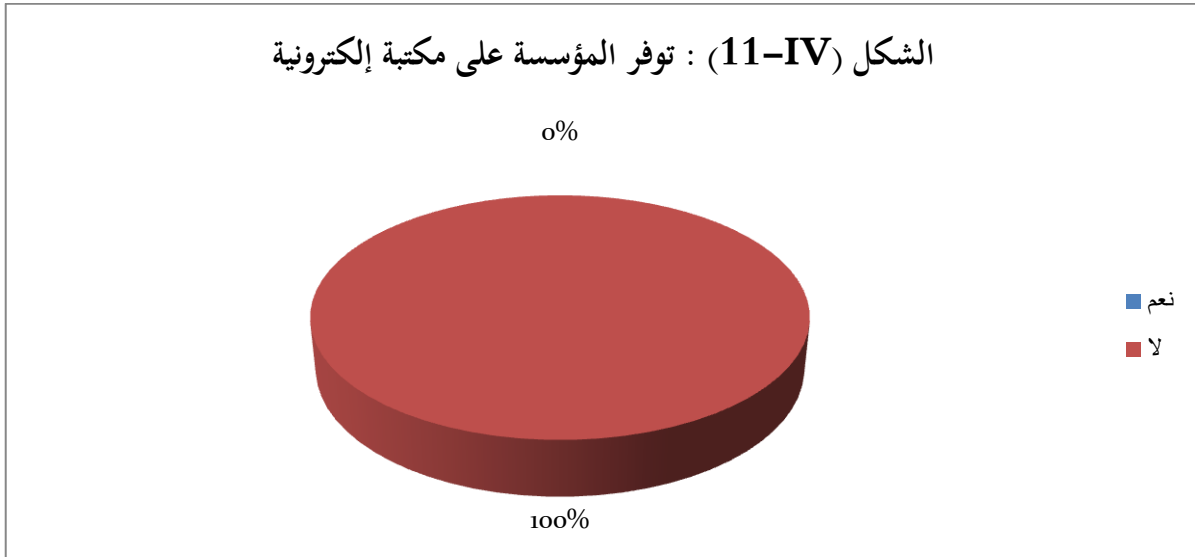
من خلال تحليل نتائج الجدول لاحظنا بأن المؤسسة ترتبط بشبكة خارجية إكسترنات فيما يخص عملية التواصل داخل المؤسسة، لذا كان إجماع كلي على توفر المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار على مثل هذه الشبكة هذا ما أكده المسؤول الأول عن الأجهزة في ثاني سؤال موجه له.

9- توفر المؤسسة على مكتبة إلكترونية

الجدول (9-IV) : توفر المؤسسة على مكتبة إلكترونية

النسبة %	التكرار	العبارة
00 %	00	نعم
100 %	20	لا
100 %	20	المجموع

الشكل (11-IV) : توفر المؤسسة على مكتبة إلكترونية



نستكشف من خلال الجدول والرسم البياني أن المؤسسة لا تحتوي على مكتبة إلكترونية كونها تابعة للمؤسسة الأم بالجزائر العاصمة، وهذا ما أوضحته نسب المبحوثين.

إلا أن المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار تحتوي من خلال موقعها الإلكتروني الذي يسمح بتزويد القارئ بمجديد المنشورات الأدبية والعلمية والتعريف بعدديد الكتب المطبوعة تحت رعايتها.

فمن خلال سؤالنا للسيد المدير العام حول توفر المؤسسة على مكتبة إلكترونية كانت إجابته كالتالي: ليس بعد لكن المؤسسة تحتفظ ببعض المعلومات على دعائم تخزين إلكترونية لديه، إلا أن السعي نحو تحقيق مثل هذه التطورات هي ضمن تطلعات المؤسسة لاسيما والتغيرات الطارئة المواقبة لعصر التكنولوجيا.¹

10- إنجاز المؤسسة لبعض العمليات الأساسية على شبكة الأنترنت كالتجارة الإلكترونية من خلال موقع دائم على شبكة الأنترنت

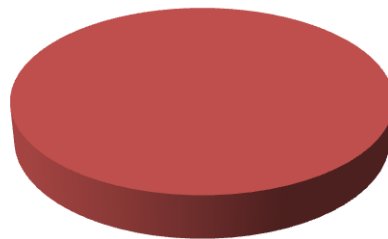
الجدول (10-IV) : إنجاز المؤسسة لبعض العمليات الأساسية على شبكة الأنترنت كالتجارة الإلكترونية من خلال موقع دائم على شبكة الأنترنت

النسبة %	التكرار	العبرة
00 %	00	نعم
100 %	20	لا
100 %	20	المجموع

الشكل (12-IV) : إنجاز المؤسسة لبعض العمليات الأساسية على شبكة

الأنترنت

0%



100%

1
2

¹ مقابلة مع السيد المدير العام للمؤسسة.

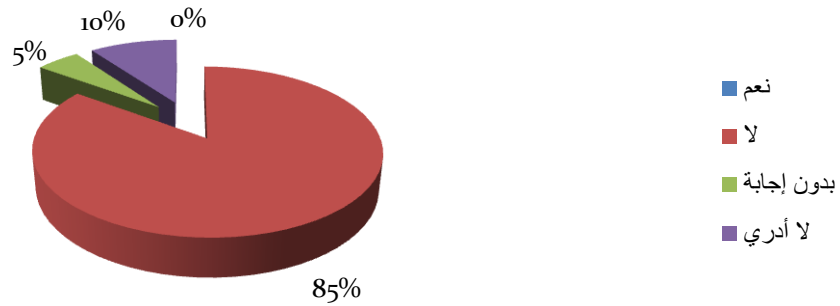
تبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن المؤسسة لازالت في طور الإرتقاء والتطور المستمر نحو إنجاز بعض العمليات على شبكة الأنترنت كالتجارة الإلكترونية هذا ما أشرنا له في تحليلنا سابقا والذي يفسر بأن المؤسسة لم تتوصل بعد للقيام بهذا نشاط عبر شبكة الأنترنت، إلا من خلال التواصل الدائم مع زبائنهم فقد أصبح البريد الإلكتروني أولى وسائل التواصل من حيث الوسائل المعتمدة.

11- تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الفنيين و الخبراء

الجدول (11-IV) : تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الفنيين و الخبراء

النسبة %	التكرار	العبارة
00 %	00	نعم
85 %	17	لا
05 %	01	بدون إجابة
10 %	02	لا أدري
100 %	20	المجموع

الشكل (13-IV) : تدوين الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الفنيين والخبراء



نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 85 % من الأشخاص المستجوبين يقرون بعدم وجود تدوين للآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الفنيين والخبراء في حين كانت نسبة 10 % من المبحوثين ليست لديهم أي دراية بمثل هذه العمليات داخل المؤسسة.

ثالثا: إسهام تكنولوجيا المعلومات و نظم المعرفة في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة

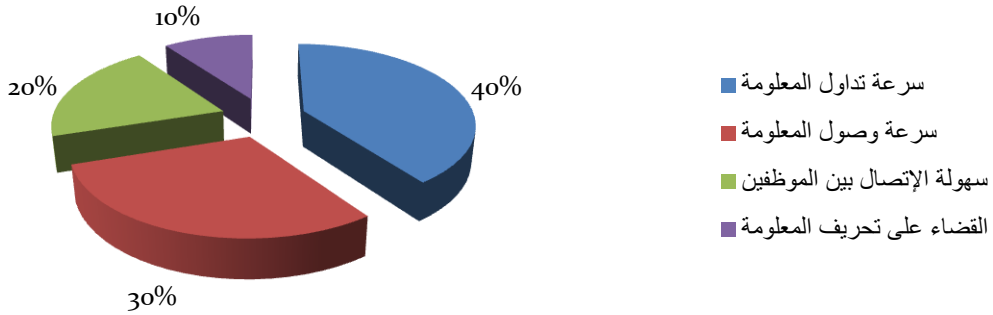
12- تحسين تكنولوجيا المعلومات لعمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة

الجدول (12-IV) : تحسين تكنولوجيا المعلومات لعمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة

النسبة %	التكرار	العبارة
40 %	08	سرعة تداول المعلومة
30 %	06	سرعة وصول المعلومة
20 %	04	سهولة الإتصال بين الموظفين
10 %	02	القضاء على تحريف المعلومة
100 %	20	المجموع

الشكل (14-IV) : تحسين تكنولوجيا المعلومات لعمليات إدارة المعرفة

بالمؤسسة



تبين نتائج الجدول أن سرعة تداول المعلومات تحصلت على نسبة 40 % من مجموع الإجابات تليها سرعة وصول المعلومة بنسبة 30 % أما سهولة الإتصال بين الموظفين بـ 20 % وتأتي النسبة الأخيرة 10 % وهي القضاء على تحريف المعلومة.

هذا ما يفسر بأن تكنولوجيا المعلومات سهلت وبشكل كبير في تحسين عمليات إدارة المعرفة كونها عملت على إحداث قفزة نوعية في مجال العمل، وهذا ما أكدده لنا السيد المدير العام من خلال الإجابة على سؤالنا الثاني من عدد الأسئلة والمتمثل في : الميزة التي أضفتها هاته التكنولوجيات في مجال العمل بالمؤسسة وبالضبط في إنجاز مختلف العمليات التي حسنت في تطوير سبل المعرفة حيث كانت الإجابة كالتالي :

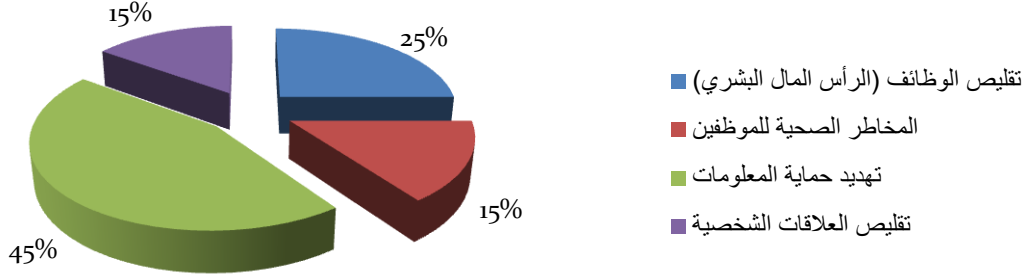
- نعم بالطبع حدث تحسن في الأداء من خلال التطور الملحوظ وذلك بفضل الميزة التي وفرتها هاته التكنولوجيات من توفير للوقت والجهد وكذا تسهيل الأعمال الإدارية التي كانت في السابق تأخذ أوقاتا كبيرة عكس ما نحن عليه الآن تماما، حيث يظهر ذلك من خلال مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسة في تعاملاتها اليومية مع زبائننا وكذلك المؤسسة الأم بالجزائر العاصمة حيث الآنية وسرعة الأداء من قبل موظفي المؤسسة .

13- مخلفات استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمؤسسة

الجدول (IV-13) : مخلفات استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمؤسسة

النسبة %	التكرار	العبارة
25 %	05	تقليص الوظائف (الرأس المال البشري)
15 %	03	المخاطر الصحية للموظفين
45 %	09	تهديد حماية المعلومات
15 %	03	تقليص العلاقات الشخصية
100 %	20	المجموع

الشكل (IV-15) : مخلفات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
بالمؤسسة



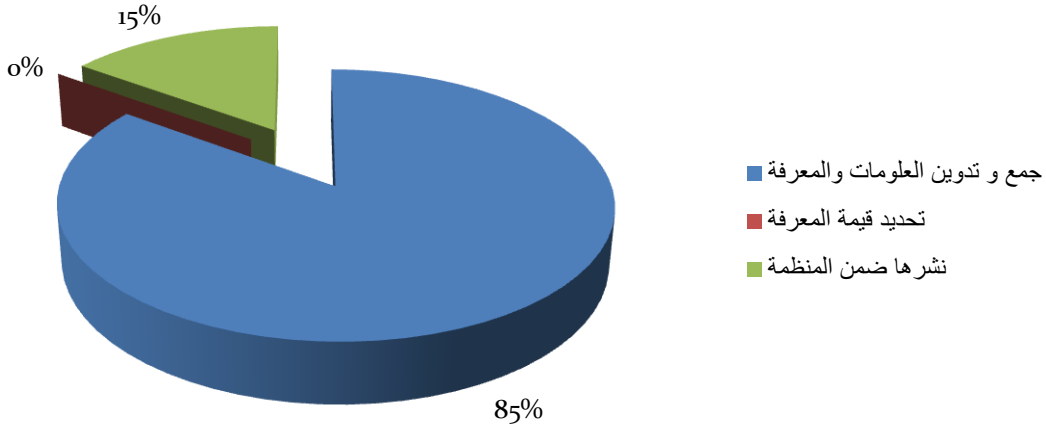
من خلال البيانات التي يوضحها الجدول أعلاه نلاحظ أن تهديد حماية المعلومات بنسبة 45 % هي أبرز مخلفات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة كون هذه الأخيرة شكلت عائقا في السير الحسن للعمل سواء داخل المؤسسة أو بالنسبة لمعاملتها من خلال التأخر في إنجاز المهام عن آجالها هذا ما أكده عدد من الموظفين خلال إستجوابنا لهم، أما نسبة 25 % من الإجابات إتجهت إلى التركيز على تقليص الوظائف لتليها نسبة 15 % مثلت جانب تقليص العلاقات الشخصية.

14- استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة

الجدول (IV-14) : استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة

النسبة	التكرار	العبارة
85 %	17	جمع و تدوين المعلومات والمعرفة
00 %	00	تحديد قيمة المعرفة
15 %	03	نشرها ضمن المنظمة
100 %	20	المجموع

الشكل (IV-16) : استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة



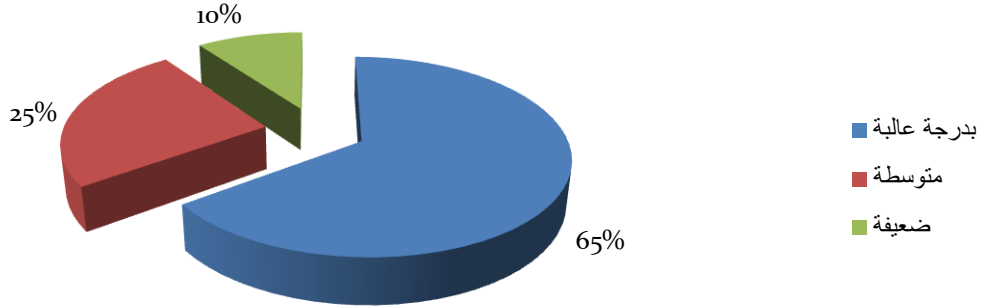
تبين نتائج الجدول أن استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة تجسدها جمع وتدين المعلومات والمعرفة وذلك بنسبة 85% من مجموع النسب الأخرى لتليها مباشرة عملية نشر المعرفة ضمن المنظمة بنسبة 15% وهي نسبة ضعيفة مقارنة بسابقتها إذ يلاحظ أن المعلومات الواردة للمؤسسة توظف بشكل فوري من أجل الاستفادة منها في حال الحاجة إليها.

15- إستفادة إدارة المعرفة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية

الجدول (IV-15) : إستفادة إدارة المعرفة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية

النسبة %	التكرار	العبرة
65%	13	بدرجة عالية
25%	05	متوسطة
10%	02	ضعيفة
100%	20	المجموع

الشكل (IV-17) : إستفادة إدارة المعرفة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات في بيئة المنظمة الداخلية و الخارجية



نلاحظ من خلال البيانات التي يوضحها الجدول أن المؤسسة إستفادت من أنظمة تكنولوجيا المعلومات في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية بدرجة عالية حيث قدرت بنسبة 65 % وذلك يظهر جليا من خلال التطور الحاصل في عمل المؤسسة.

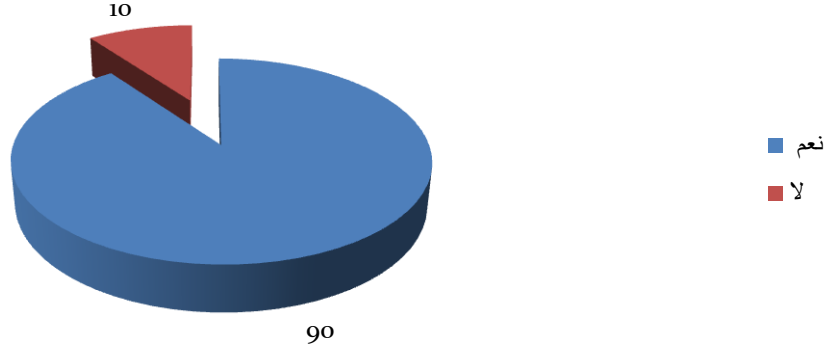
في حين نجد نسبة 25 % من الإجابات توافق نسبة الإستفادة المتوسطة من هذه الأنظمة لتبقى نسبة 10 % تمثلت ضعف الإستفادة من إستحداث هذه الأنظمة.

16- دور بيئة التنظيم في تسهيل أو إعاقة إستخدام تكنولوجيا المعلومات

الجدول (IV-16) : دور بيئة التنظيم في تسهيل أو إعاقة إستخدام تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرار	العبارة
90 %	18	نعم
10 %	2	لا
100 %	20	المجموع

الشكل (IV-18) : دور بيئة التنظيم في تسهيل أو إعاقة إستخدام تكنولوجيا المعلومات



من خلال الجدول نلاحظ أن بيئة التنظيم لها دور فعال في تسهيل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال ما عبر عنه بنسبة 90 % من مجموع النسب اتفقت على ذلك في حين نجد نسبة 10 % فقط من الإجابات كانت بعبارة لا أو النفي حيث يرجع ذلك لإختلاف مناصب العمل داخل المؤسسة بالنسبة للموظفين الذين يحسنون التعامل مع هذه التكنولوجيا.

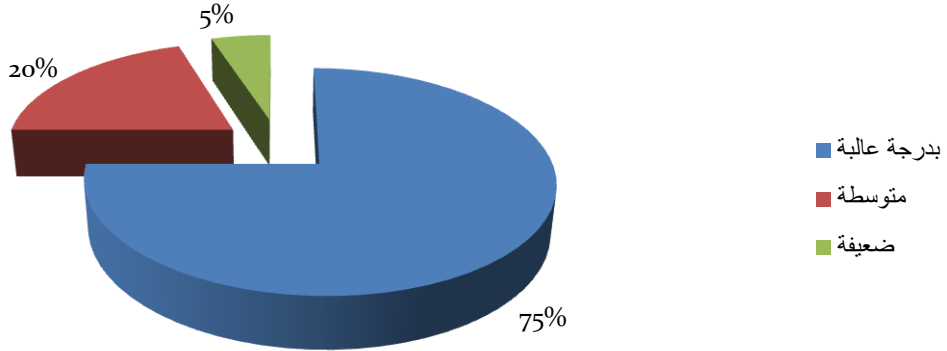
17- تأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي

الجدول (IV-17) : تأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي

النسبة %	التكرار	العبارة
75 %	15	بدرجة عالية
20 %	04	متوسطة
05 %	01	ضعيفة
100 %	20	المجموع

الشكل (IV-19) : تأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء

الوظيفي



يظهر لنا من الجدول أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي بدرجة عالية يكون بنسبة 75% أي أن هاته الوسائل أثرت بالإيجاب على أداء الموظفين بالمؤسسة، في حين تكون متوسطة بنسبة 20% وذلك من خلال درجة الوعي والخبرة والتي تختلف من موظف لآخر، أما نسبة 5% مثلتها درجة الاستفادة الضعيفة من هذه التكنولوجيا وهذا يتوقف على نوعية الخدمة المقدمة.

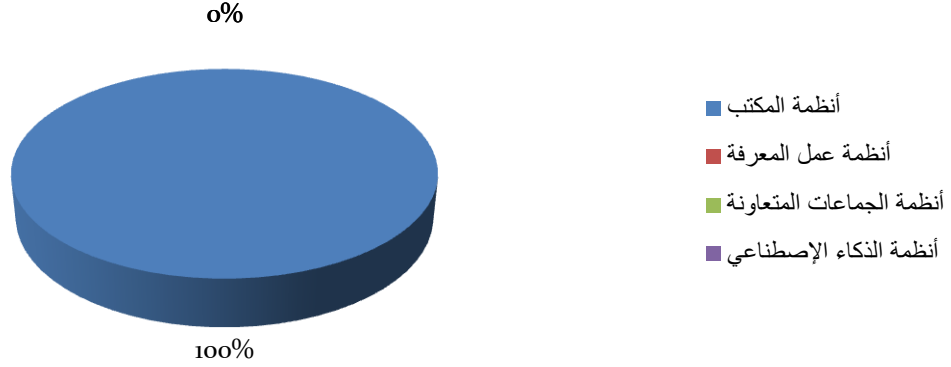
18- أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدم الدعم و الإسناد إلى عمليات إدارة المعرفة

الجدول (IV-18) : أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدم الدعم و الإسناد إلى عمليات

إدارة المعرفة

النسبة %	التكرار	العبارة
100 %	20	أنظمة المكتب
00 %	00	أنظمة عمل المعرفة
00 %	00	أنظمة الجماعات المتعاونة
00 %	00	أنظمة الذكاء الإصطناعي
100 %	20	المجموع

الشكل (IV-20) : أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات التي تقدم الدعم والإسناد إلى عمليات إدارة المعرفة



حسب الجدول أعلاه يظهر لنا جليا بأن أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تقدم الدعم والإسناد الى عمليات ادارة المعرفة تتلخص بشكل واضح في أنظمة المكتب حيث مثلت نسبة 100 % من الإجابات وهذا طبعا بالرجوع إلى مسؤول الإعلام الآلي بحيث كانت الأسئلة كالتالي : ماهي الأنظمة المعتمدة التي تقدم الدعم والإسناد إلى عمليات إدارة المعرفة وكانت الإجابة كالتالي :

- تعتمد المؤسسة في عملها على ثلاثة أنظمة تدرج ضمن المفهوم الواسع لأنظمة المكتب والمتمثلة في نظام التسيير الإلكتروني للبيانات Windows 2007/ Windows 2008 / ServerGed

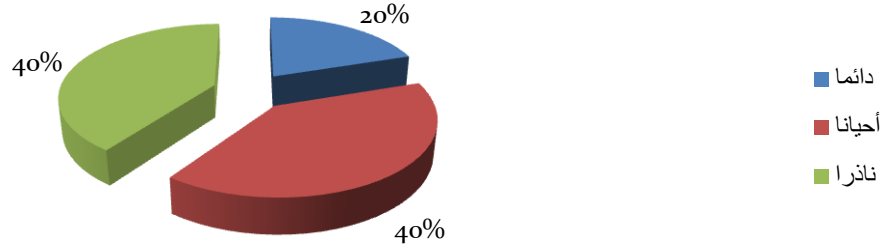
19- عمليات إدارة المعرفة و أنظمة التكنولوجيا المساندة لعملياتها بالمؤسسة

الجدول (19-IV) : عمليات إدارة المعرفة و أنظمة التكنولوجيا المساندة لعملياتها بالمؤسسة

المجموع	النسبة %	المجموع	التكرار	العبرة	
% 100	% 20	20	04	دائما	تجهيز عمال المعرفة بالمخططات، التحليلات وغيرها لمساعدتهم على توليد أفكار جديدة
	% 40		08	أحيانا	
	% 40		08	ناذرا	
% 100	%20	20	04	دائما	تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في إستنباط المعرفة والحصول عليها من الخبراء البشريين وإيجاد النماذج والعلاقات من البيانات التي يقوم نظام دعم القرار بتحليل قواعد بيانات يمكن استخدامها في اكتشاف المعرفة
	% 20		04	أحيانا	
	% 60		12	ناذرا	
% 100	% 20	20	04	دائما	تأسيس قواعد معرفة لحزن المعرفة والخبرات التي تمتلكها المنظمة يجري تصنيفها وصيانتها بشكل كامل
	% 50		10	أحيانا	
	% 30		06	ناذرا	
% 100	% 25	20	05	دائما	تساعد في إمكانية دخول العاملين والعمل في نفس الوقت على نفس الوثائق ومن مواقع مختلفة
	% 65		13	أحيانا	
	% 10		02	ناذرا	
% 100	% 20	20	04	دائما	تقوم أنظمة المكتب وتوزيع المكتب وأدوات الإتصالات بتوزيع صيغ المعلومات من خلال عمال المعرفة وربط المكاتب عبر وحدات العمل الاخرى داخل وخارج المنظمة
	% 75		15	أحيانا	
	% 05		01	ناذرا	

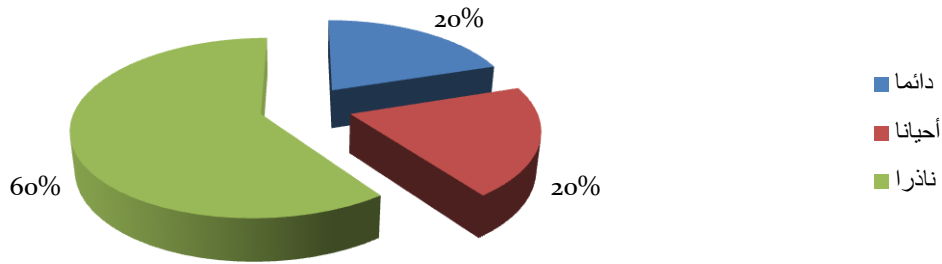
يظهر من خلال نتائج الجدول والأشكال البيانية والمرتبة كالاتي :

الشكل (21-IV) : تجهيز عمال المعرفة بالمخططات، التحليلات لمساعدتهم على توليد أفكار جديدة



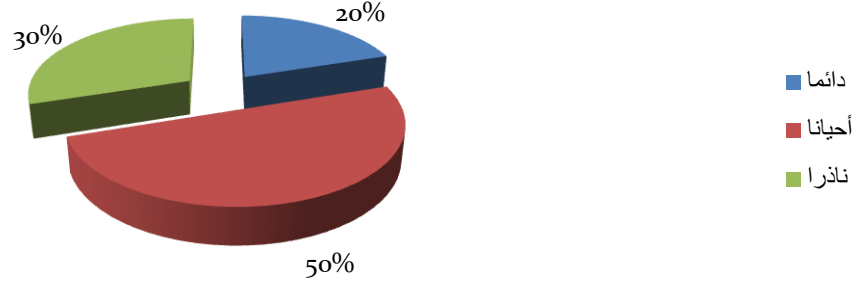
نلاحظ من خلال الشكل (21-IV) بأن تجهيز عمال المعرفة بالمخططات، التحليلات، أدوات التوثيق يكون أحيانا أو نادرا وذلك بنسبة 40% من نسبة الإجابات نستنتج من خلالها أن هذا التجهيز لا يكون بصفة دائمة وذلك بحسب النسب المحصل عليها من الإجابات والتي قدرت بنسبة 20%.

الشكل (22-IV) : تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في إستنباط المعرفة والحصول عليها من الخبراء البشريين



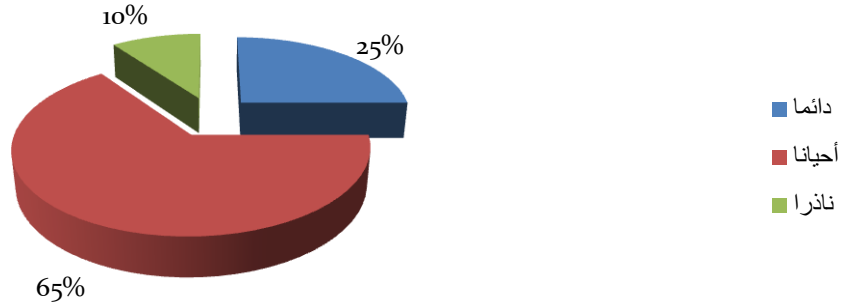
يبين الشكل (22-IV) على أن أنظمة الذكاء الاصطناعي تساعد في إستنباط المعرفة والحصول عليها من الخبراء يكون نادرا وذلك بنسبة 60% من مجموع الإجابات، أما نسبة 20% فقد مثلت كل من عبارة دائما و أحيانا والتي تفسر غياب أو ندرة العمل بهذه الأنظمة في المؤسسة.

الشكل (IV-23) : تأسيس قواعد معرفة لخزن المعرفة والخبرات التي تمتلكها المنظمة يجري تصنيفها وصيانتها بشكل كامل



نكتشف من الشكل (IV-23) أن نسبة 50 % تتماشى مع تأسيس قواعد معرفة لخزن المعرفة والخبرات وذلك يكون أحيانا فقط لتتبعها نسبة 30 % والتي عبرت عن نذرة التعامل بمكذا قواعد أما نسبة 20 % فكانت بعبارة دائما.

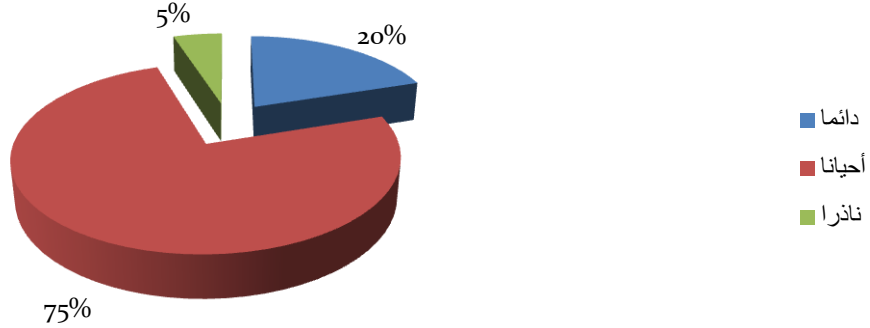
الشكل (IV-24) : تساعد في إمكانية دخول العاملين والعمل في نفس الوقت على نفس الوثائق ومن مواقع مختلفة



يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه والشكل (IV-24) الموافق أن الأنظمة تساعد العاملين على تأدية العمل وبنفس الوثائق في نفس الوقت يكون أحيانا فقط وذلك بنسبة 65 % نظرا لطبيعة عمل المؤسسة لتبقى نسبة 25 % من الإجابات على أن هذه المساعدة تكون بصفة دائمة، أما نسبة 10 % فقد كانت بعبارة ناذرا وهذا ما لمسناه من إجابات الباحثين خلال إستفسارنا عن طبيعة العمل بالمؤسسة.

الشكل (IV-25) : تقويم أنظمة المكتب وتوزيع المكتب وأدوات الإتصالات

بتوزيع صيغ المعلومات



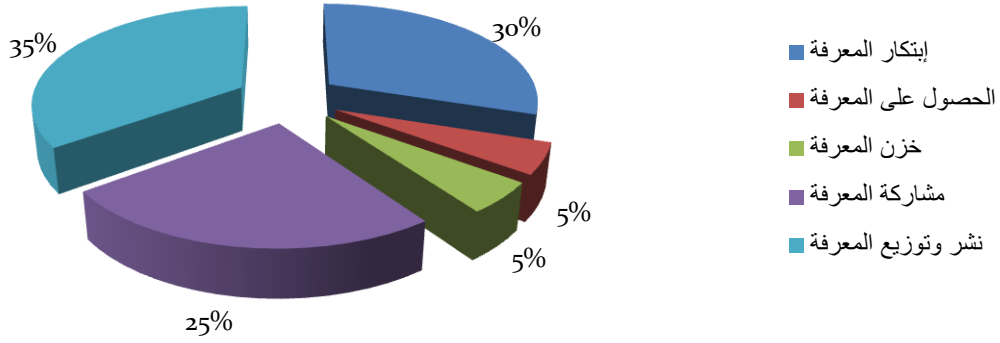
من خلال الشكل (IV-25) يتضح لنا أن نسبة تقويم أنظمة المكتب و أدوات الإتصال تكون أحيانا بنسبة 75 % أما التقويم بصفة دائمة فكان بنسبة 20 % لتأتي نسبة 5 % من الإجابات فقط على أن دور هذه الأنظمة يكون بصفة نادرة.

20- التكنولوجيا المتدخلة في كل عملية من عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة

الجدول (IV-20) : التكنولوجيا المتدخلة في كل عملية من عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة

النسبة %	التكرار	مجاله	التكنولوجيا أو النظام المستخدم	العملية
30 %	06	تزويد العمال بالمعلومات اللازمة لإنجاز العمل	التصميم والعمل بمساعدة الحاسوب	إبتكار المعرفة
05 %	01	الحصول على المعرفة من الخبراء	النظم الخبيرة	الحصول على المعرفة
05 %	01	تخزين المعارف والخبرات	أنظمة قاعدة المعرفة.	خزن المعرفة
25 %	05	ضمان الأنية في أداء العمل	الأترنت	مشاركة المعرفة
35 %	07	تقويم أنظمة المكتب وأدوات الإتصالات	أنظمة المكتب	نشر وتوزيع المعرفة
100 %	20			المجموع

الشكل (IV-26): التكنولوجيات المتدخلة في كل عملية من عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة

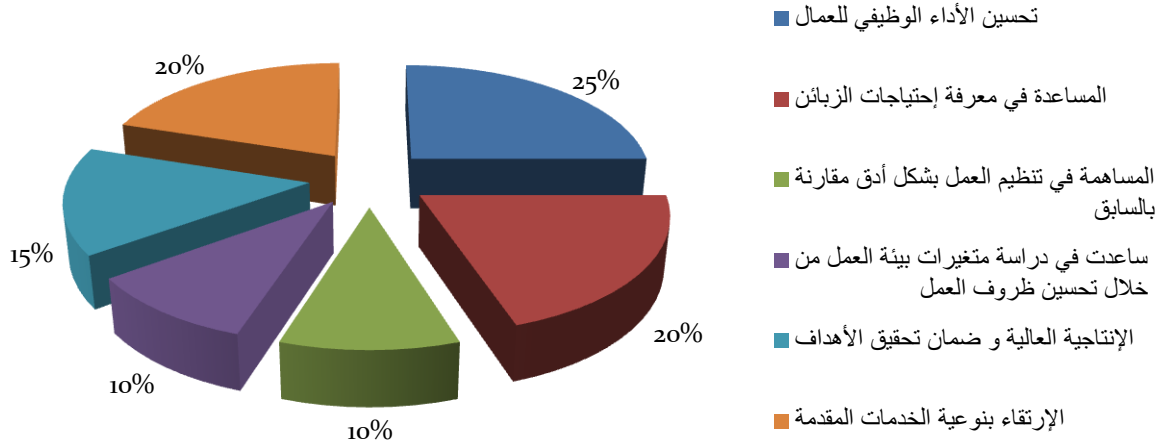


يتبين لنا من الجدول أعلاه أن عملية نشر وتوزيع المعرفة بنسبة 35 % هي الأكثر إستحواذاً على ترتيب عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة تليها نسبة 30 % والتي خصت عملية إبتكار المعرفة التي تعتمد في عملياتها على التصميم والعمل بواسطة الحاسوب ثم تأتي كل من عملية الحصول على المعرفة وخزن المعرفة بنسبة 5 % لكل منهما.

21-تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة
الجدول (IV-21) : تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة

النسبة %	التكرار	العبرة
25 %	05	تحسين الأداء الوظيفي للعمال
20 %	04	المساعدة في معرفة إحتياجات الزبائن
10 %	02	المساهمة في تنظيم العمل بشكل أدق مقارنة بالسابق
10 %	02	ساعدت في دراسة متغيرات بيئة العمل من خلال تحسين ظروف العمل
15 %	03	الإنتاجية العالية وضمان تحقيق الأهداف
20 %	04	الإرتقاء بنوعية الخدمات المقدمة
100 %	20	المجموع

الشكل (IV-27) : تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة



من خلال نتائج الجدول المتحصل عليها يتبين لنا أن نسبة 25 % من إجابات المبحوثين أجمعت على تحسين الأداء الوظيفي للعمال وهذا في إطار تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مساندة عمليات إدارة المعرفة لتأتي 20 % وقد مثلت عبارة المساعدة في معرفة إحتياجات الزبائن ثم الإنتاجية العالية و ضمان تحقيق الأهداف بنسبة 15 % ثم المساهمة في تنظيم العمل بشكل أدق مقارنة مع السابق بنسبة 10 % كذلك المساعدة في دراسة متغيرات بيئة العمل من خلال تحسين ظروف العمل بنسبة 10%.

IV-4-2- تحليل و تفسير نتائج الدراسة

IV-4-2-1- النتائج الجزئية

أولاً: النتائج التي تجيب عن التساؤل الأول الخاص بمتطلبات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار:

➤ تتمثل المكونات التكنولوجية التي تتوفر عليها المؤسسة في مختلف المعدات المادية والبشرية بإختلاف أنواعها بحيث تشمل المكونات المادية على سبيل المثال أجهزة الحاسوب ولواحقه التي تعد الركيزة الأساسية في عمل المؤسسة، وهي متوفرة لدى أغلبية الموظفين إذ مكنت من الرفع بمستوى الأداء المهني الجاد والفعال وهذا ما أكدته الإجابات المختلفة للفئة المبحوثة ، حيث تستخدم المؤسسة أنظمة تشغيل داعمة لعمل الموظفين وكمثال على ذلك نظام التسيير الإلكتروني للبيانات الذي يعتمد عليه كقاعدة أساسية لحزن المعلومات إلكترونياً خاصة وأن عمليات إستلام الطلبات من الزبائن يكون في أغلب

- الأوقات ورقي متمثل في سندات طلب إعلانات، كما أنها ترد أيضا عبر الهاتف أو الفاكس حيث تسجل كل هذه المعطيات إلكترونيا لتتم باقي العمليات الأخرى بالتسلسل .
- كما أن وسائل نقل الإتصالات الحديثة المتطورة تساهم بشكل كبير في تقديم تسهيلات للتقنيات التي تساند من خلال الأجهزة والبرمجيات ضف إلى ذلك البيانات التي يتم تسجيلها وتخزينها في قاعدة البيانات التي تسهل الحصول عليها واسترجاعها.
 - الأفراد الذين يقومون بتشغيل تكنولوجيا المعلومات مؤهلون لإدارة وتشغيل نظم المعلومات.
 - تقوم المؤسسة من خلال عملها وفق شبكة extranet وكذلك إستعمال شبكة الإنترنت خاصة (Resaux Wi-Fi).

ثانيا: النتائج التي تجيب عن التساؤل الثاني الخاص بإسهام تكنولوجيا المعلومات ونظم المعرفة في مساندة عمليات إدارة المعرفة إذ نلمس من خلال المعلومات المقدمة من السيد المدير العام وكذا بعض مسؤولي المصالح بالمؤسسة :

- بأن تكنولوجيا المعلومات عنصر فعال في تحسين عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة، حيث تقوم المؤسسة الوطنية للنشر والإشهار بإستخدام نظم معرفة متمثلة جلها في أنظمة المكتب التي تعمل على تفعيل العمل هذا ما عبرت عنه نسبة (30% إلى 40%) من حيث سرعة وصول وتداول المعلومات وكذا سهولة الإتصال بين الموظفين التي تسمح بإضفاء فاعلية وإنتاج أكبر، حيث يعمل الموظفون على تحرير أعمالهم في مجال الإعلانات التي تدرج يوميا في صفحات الجرائد ، هذا ما تأكد لنا من خلال عملية المتابعة لسير العمل بالمؤسسة وبشكل مستمر ودائم بنفس المعايير والقواعد .
- إن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمؤسسة له بعض المخلفات الطفيفة على العنصر البشري خاصة جانب تقليص الوظائف وكذلك من ناحية تهديد حماية المعلومات وتعرضها للتحريف.
- تستفيد إدارة المعرفة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص فهي تتحسس وتستجيب لبيئة المنظمة الداخلية والخارجية من خلال أعمالها بدرجة عالية.
- تساهم بيئة التنظيم في تسهيل عمليات إستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل من حيث النظم والقوانين والتعليمات بدرجة عالية مما أحدث قفزة نوعية في مجال تطوير الخدمات المقدمة.
- أثرت وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي للعمال بالشكل الإيجابي وبدرجة عالية حيث يشيد الموظفون بالدور الأساسي الذي تلعبه في السير الحسن للأعمال وتحقيق أرباحية في العمل عن سابق عهده.
- يظهر تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة من خلال وجود تحسن في الأداء ومدى مساهمتها في تنظيم العمل ودراسة متغيرات بيئة العمل وكذا الإنتاجية

العالية وتحقيق الأهداف، حيث توضحه العلاقة الرئيسية التي تترجمها التغيرات التي طرأت على العمل الإعلاني بالمؤسسة الوطنية للنشر والإشهار .

IV-4-2-2- النتائج العامة:

بعد تحليلنا للنتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا، والتي تهدف إلى التعرف على مدى إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة، وباستخدام أدوات الدراسة السالفة الذكر، وبناءً على ما توصلنا إليه من نتائج جزئية خاصة بكل محور نأتي الآن لنستطرد عرضنا لأهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال النتائج التالية:

- يمثل مفهوم إدارة المعرفة منطلق حقيقي لتسيير أعمال المنظمة إذ تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإرتقاء بمفهوم إدارة المعرفة وزيادة فاعليته في تحقيق التطور وهذا عن طريق توفر الآليات والمكونات الأساسية من وسائل مادية (الآلات، البرامج، التطبيقات) وبشرية تتمثل في الأفراد، هذا ما يفسر استخدام المؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تعمل المؤسسة على إنجاز مختلف أعمالها مع العملاء باستخدام شبكة الأنترنت والوسائل التقنية الأخرى البسيطة (الهاتف، الفاكس)، وأثناء تأدية الأعمال يتم التأكد من صحة المعلومات ومن ثم فرزها وتصنيفها وذلك بالإعتماد على أنظمة خاصة وهي (أنظمة التسيير الإلكتروني للبيانات) والهدف من هذه العمليات إبراز الطبيعة الخدمائية للمؤسسة.
- إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثرت بالشكل الإيجابي على سير العمل بالمؤسسة حيث بسهولة وسرعة والتي تمثلت أيضا في التبادل الجيد لها في طبيعة الاتصال داخل المؤسسة، وحتى في تعاملاتها وذلك من خلال توفير الوقت والجهد، إضافة إلى إضفاء السمعة الجيدة للمؤسسة.
- تقوم المؤسسة بالرصد المستمر للمعرفة ويظهر ذلك جليا من خلال الدور الذي تلعبه بيئة التنظيم في تسهيل استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث النظم والتعليمات والقوانين.
- تساعد التكنولوجيا أو الأنظمة المستخدمة في إدارة المعرفة من خلال تدخل هذه التكنولوجيا في كل عملية من عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة حيث أسهمت في تحسين أداء الموظفين وإحداث نوعية في العمل وبعثه نحو التطور الدائم هذا ما فسرتة النتائج المحصل عليها والتي أشاد من خلالها المستجوبون عن الدور الفعال الذي تلعبه هاته التكنولوجيات في الدفع بمستوى أداء المؤسسة.
- تقوم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار من خلال عدة مراحل حيث تنطلق من مرحلة ابتكار المعرفة حيث تستخدم المؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار أحيانا نظام

عمل المعرفة والمتمثل في نظام التسيير الإلكتروني للبيانات والذي يسمح بدعم عمل الموظفين وكذلك العمل على تحديد المعرفة بشكل دائم ومستمر.

ففي مرحلة الحصول على المعرفة تعمل المؤسسة على الإستعانة بأنظمة الذكاء الاصطناعي بصفة نادرة حيث يساهم هذا النظام في إستنباط المعرفة والحصول عليها من الخبراء من داخل المؤسسة ذاتها، لكن بصفة نادرة حيث عبر عن نسبة الإعتماد على هذا النظام بـ 5% من الإجابات الموظفين.

بالنسبة لمرحلة تخزين المعرفة يقوم عمال المؤسسة بخزن المعرفة والخبرات التي تمتلكها هذه الأخيرة أحيانا فقط حيث يعمل النظام المعتمد على قاعدة معرفة تجسد من خلال ربط أجهزة المؤسسة بواسطة شبكة خاصة
Reseau Wifi

أما مرحلة المشاركة بالمعرفة تعتمد المؤسسة أحيانا على بعض التقنيات وأدوات التعاون عبر شبكة الأنترنت بحيث تعمل على تحصيل إمكانية عمل الموظفين على نفس الوثائق وفي نفس الوقت.

وأخيرا وخلال مرحلة نشر وتوزيع المعرفة تستخدم المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار أحيانا كذلك أنظمة المكتب والذي يسمح بإعداد الوثائق والمعلومات التي يعمل عليها موظفي المؤسسة من أجل تحقيق دقة في العمل وتنظيم أكثر لسير العمليات المعرفية داخل المؤسسة وحتى من خلال تعاملاتها مع الزبائن.

الخاتمة

ان تدفق المعرفة في شرايين منظمات الأعمال، بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بوصفها وسيلة رئيسية من وسائل المعرفة الحديثة، وعن طريق بناء قاعدة معلومات متينة، وقاعدة خبرات فردية وجماعية تفاعلية مستمرة، يسهم بفعالية لا مثيل لها في اتخاذ القرار الصحيح، وفي حل المشكلات التي تواجه منظمات الأعمال المختلفة، كما يساعد في دراسات الجدوى الاقتصادية والتوفير الاقتصادي، وفي إعادة هندسة العمليات، وإعادة تنظيم الهياكل، إلى جانب النهوض بمستوى الأداء والبقاء في ميدان المنافسة لفترات طويلة ممتدة.

ومن أجل الوصول إلى توظيف كامل للشبكة الإلكترونية في المؤسسات، لا بد من حوسبة نظمها الإدارية وأتمتها من خلال السعي إلى إدخال واسع النطاق للحواسيب، وما يتبعها من أنظمة وبرمجيات، لتحول الأعمال والتقارير الورقية إلى بيانات ومعلومات حيوية تسري في عروق شبكة المنظمة التعليمية، من أجل الارتقاء بأداء جهازها الوظيفي والإداري وزيادة وتحسين فعاليته وكفاءته .

أما نظم المعلومات ومنظوماتها، فقد تم التطرق إلى أهميتها في التطبيقات الإدارية، باعتبارها قاعدة تحتوي على كافة الأدوات المادية والوسائل والوسائط والأجهزة التي تعمل في مجال البيانات والمعلومات، التي تيسر العمليات الإدارية بأنواعها كافة، وعلى مختلف الأصعدة والمستويات، كونها تضم مجموعة من الحزم المتكاملة التي تعمل على إثراء وتوثيق وإنتاج المعلومات والمعرفة كنظم توليد المعلومات المعرفية، نظم إنتاج المعلومات فائقة الذكاء، نظم تداول المعرفة، نظم التعليم والتعلم الذكية، و أنظمة التفاعل الفعال مع المستخدم.

وعليه ومن خلال نتائج الدراسة المحصل عليها تمكنا من معرفة الأهداف المحققة والتي تماشت بشكل واضح في إبراز دور ومدى إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية وقد تبين ذلك من خلال التوصل إلى معرفة المتطلبات و المستلزمات الأساسية التي تقوم عليها إدارة معرفة قوامها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

كما توصلنا إلى معرفة مدى إهتمام المؤسسات الجزائرية بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال ضمن البنية التقنية لإدارة المعرفة ، وكذلك التعرف على نظم إدارة المعرفة التي تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و كيفية إسهامها في تعزيز عمليات إدارة المعرفة والاتصال حيث برزت من خلال نتائج الدراسة الرؤى الحقيقية لتطبيق الأسس الصحيحة والفعالة لإدارة المعرفة.

أولا المراجع باللغة العربية:

أ-الكتب:

- 1- القرآن الكريم، سورة المائدة.
- 2- السالمي وآخرون، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر ، الأردن، 2001.
- 3- الصاوي ياسر، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر، 2007.
- 4- حسن عماد مكاوي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية ، الطبعة 2، القاهرة مصر 1997.
- 5- سليم الحسنية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 1998.
- 6- عامر إبراهيم قندليجي، إيمان فاضل السامرائي ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها،الوراق،الأردن،2002.
- 7- عبدالله فرغلي علي موسى،تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، طبعة 1 ، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة، مصر، 2008 .
- 8- علم الدين محمود تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، 1990.
- 9- محمد محمد الهادي ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989.
- 10- محمد منير حجاب،المعجم الإعلامي ،دار الفجر ،القاهرة، 2004.
- 11- ممدوح عبد العزيز رفاعي، إدارة المعرفة مفاهيم، مبادئ، تطبيقات، دار الكتب والوثائق القومية، الطبعة 3.
- 12- ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، إدارة المعرفة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011 .
- 13- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة :المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 14- هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق 1998.

ب- الرسائل والمذكرات:

- 1- بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، 2012/ 2013.
- 2- بن عبد ربه امنة، الجزائر في مجتمع المعلومات سنة 2003 حصيلة وفاق، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2005/2006.
- 3- زكية بنت ممدوح قاري عبد الله طاشكندي، إدارة المعرفة أهميتها و مدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات و المشرفات الإداريات بإدارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة و محافظة جدة، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم إدارة تربوية وتخطيط، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، 2005-2006.
- 4- زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حال بسوناطراك فرع STH، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، 2009/2010.
- 5- زيد جابر، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية نقل المعرفة، دراسة حالة اتصالات الجزائر بسكرة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة بسكرة 2011/2012.
- 6- سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة، 2008.
- 7- سمير طاجين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية، دراسة حالة وكالة موبيليس فرع ولاية بسكرة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة بسكرة، 2012-2013.

- 8- شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر)، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة 2008/2007.
- 9- عبدالعزيز بن محمد بن عبدالعزيز آل عثمان، واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية (المعوقات وسبل التطوير)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2013 .
- 10- نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء (دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة.
- 11- نوي طه حسين، دور التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال (حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3.

ج- الملتقيات والمؤتمرات:

- 1- أسعد حمدي محمد ماهر، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق (دراسة تحليلية من منظور ريادي)، المؤتمر السعودي الدولي لجمعيات ومراكز ريادة الأعمال ، سبتمبر 2014.
- 2- الموسى عصام سليمان، العرب وثورة الاتصال المعاصرة، الاعلام العربي على مفترق طريق، أبحاث المؤتمر الدولي للإعلام الجدي، تكنولوجيا جديدة العالم الجديد، جامعة البحرين 2009 .
- 3- بدروني هدى، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 13-14 ديسمبر 2011.
- 4- خالد عتيق سعيد عبدالله، جاسم محمد جرجيس، إدارة المعرفة: مفهومها وأهميتها وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر مديريها، مؤتمر قطر 2014.
- 5- سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات ادارة المعرفة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، بغداد، العراق.

6- محمد محمد المهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، أبحاث المؤتمر الثاني لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات 13-15 ديسمبر 1994، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر.

د- المجالات:

- 1- أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق - المجلد - 28 العدد الأول، 2012 .
- 2- حسن مظفر، إقتصاد المعلومات و إدارة المعرفة، مجلة أحوال المعرفة، الرياض، العدد 33، 2004.
- 3- ناصر جاسر الأغا، أحمد أبو الخير، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السادس عشر، العدد الأول، غزة، فلسطين، يناير.
- 4- نعيمة حسن جبر رزوقي، رؤية مستقبلية لدور اختصاصيي المعلومات في إدارة المعرفة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد 9، العدد 2، سبتمبر 2004، فيفري 2005.

ه- المحاضرات و الدراسات:

- 1- أبوفارة يوسف، حمد خليل عليان، دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية، كلية العلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، أبوديس، فلسطين.
- 2- الساعد رشاد، حريم حسين، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.
- 3- عامر إبراهيم قنديلجي، أسس إدارة المعرفة وإستراتيجياتها التكنولوجية، قسم الاعلام وعلم المعلومات، جامعة قطر.
- 4- محمد الفيومي، أحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، الإسكندرية، بدون سنة نشر.
- 5- محمد جبار الشمري، حامد كريم الحدراوي، عمليات إدارة المعرفة واثرها في مؤشرات الإقتصاد المعرفي، دراسة تحليلية لآراء عينة من المؤسسات الرقمية، جامعة الكوفة.

و- المواقع الإلكترونية:

- 1- الموسوعة الحرة، <https://fr.wikipedia.org/>
- 2- المؤسسة الوطنية للاتصال و النشر و الاشهرلر ، [http://www .anep.dz](http://www.anep.dz) ، أفريل 2016 .
- 3- عبدالله عبدالرحمن باطويل ، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات،
- http://abataweel.blogspot.com/2012/03/blog-post_25.html ، ماي 2016
- 4- صالحه عبد الله عيسان الدكتور و جبهة ثابت العاني ، دراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس،
- <http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=5574> ، ماي 2016 .

ثانيا المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- O'Brien,J.A, **Introduction to Information Systems**,McGrow-Hill,Irwin, 2003.
- 2- Turban,E and others, **InformationTechnology Management** , John Willy & Sons.

جامعة 08 ماي 1945 قـالمة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علوم الإعلام و الإتصال و علم المكتبات

☆☆☆

إستمارة إستبيان

☆☆☆

في إطار التحضير لمذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تكنولوجيا المعلومات
الإتصال و المجتمع و الموسومة بـ: إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة
المعرفة بالمؤسسة الجزائرية (المؤسسة الوطنية للإتصال والنشر والإشهار وكالة قسنطينة
نموذجا)

نطلب من سيادتكم التكرم بالإجابة عن هذه الأسئلة، ولكم منا فائق الاحترام والتقدير.

الطالبة: مساعد هاجر

المحور الأول: بيانات عامة

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: 29-20 39-30
49-40 50 فأكثر
- 3- المستوى التعليمي :
ليسانس ماجستير
مهندس دكتوراه
- أخرى أذكرها
- 4- المنصب المشغول:
رئيس مصلحة رئيس فرع مسير
- 5- الأقدمية في الوظيفة:
أقل من 6 سنوات 6-10 سنوات
11-15 سنة 16 سنة فأكثر

المحور الثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة .

6- هل تتوفر مؤسستكم على المكونات التالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

لا	نعم	شرحه	المكون
		الحاسوب و لواحقه من برمجيات و تطبيقات	المكونات المادية The Hardware (الأجهزة)
		وسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة ، شبكات الاتصالات والمحطات، 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 الأجهزة والمعدات مثل خطوط الهاتف، المايكروويف ، الكابلات، القمر الاصطناعية للاتصالات، أجهزة التحكم بالاتصالات، أجهزة ربط الشبكات ، الانترنت	الاتصالات.
		الأشياء ، الحوادث ، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها ، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح لتوصيل غلى معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها البيانات العددية المحائية، النصية، البيانية، و البيانات الصوتية.	البيانات : Data
		الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام مؤهلون لإدارة وتشغيل نظم المعلومات	الأفراد

7- هل ترتبط الإدارات و الأقسام في مؤسستكم بشبكة إتصال داخلي (Intranet) لتعزيز الإتصال بين المصالح والأقسام؟.

نعم لا

8- هل ترتبط الإدارات و الأقسام في مؤسستكم بشبكة إتصال خارجي (Extranet) لتعزيز تواصلها مع فروعها المختلفة

نعم لا

9- هل تتوفر مؤسستكم على مكتبة إلكترونية تحتوي على قواعد المعرفة و المعلومات و النظم الخبيرة ؟

نعم لا

10- هل تنجز مؤسستكم بعض عملياتها الاساسية كالتجارة الإلكترونية من خلال موقع دائم على شبكة الانترنت ؟

نعم لا

11- هل تقوم مؤسستكم بتدوين الآراء و الخبرات و التجارب التي يقوم بها الفنيين و الخبراء و حفظها في قواعد المعرفة كأنظمة خبيرة (ترميز المعرفة و توثيقها) ؟

نعم لا

المحور الثالث إسهام تكنولوجيا المعلومات و نظم المعرفة في مساندة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة

12- هل ترى أنّ تكنولوجيا المعلومات حسنت من عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة بفعل

<input type="checkbox"/>	سهولة الإتصال بين الموظفين	<input type="checkbox"/>	سرعة تداول المعلومة
<input type="checkbox"/>	القضاء على تحريف المعلومة	<input type="checkbox"/>	سرعة وصول المعلومة

أخرى أذكرها.....

13- هل ترى ان إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة يؤدي الى ؟

- تقلص الوظائف (الراس المال البشري) تهديد حماية المعلومات
- المخاطر الصحية للموظفين تقليل العلاقات الشخصية

أخرى أذكرها.....

14- هل تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا المعلومات في ادارة المعرفة ل:

- جمع وتدوين المعلومات والمعرفة
- تحديد قيمة المعرفة
- نشرها ضمن المنظمة وتمكينها لتصبح معرفة لعمليات الاعمال

15- تستفيد إدارة المعرفة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص من الانظمة التي تتحسس وتستجيب

لبئة المنظمة الداخلية والخارجية ؟

- بدرجة عالية متوسطة ضعيفة

16 - حسب رأيكم هل ترى انّ لبئة التنظيم دورا كبيرا في تسهيل او اعاقا استخدامات تكنولوجيا المعلومات

في العمل من حيث النظم والقوانين والتعليمات ومستوى التكنولوجيا والاتصالات الرسمية وغير الرسمية ؟

- نعم لا

في كلتا الحالتين كيف؟

.....

17- من خلال إستحداث وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة في عملكم، هل أثر ذلك على الاداء

الوظيفي و مردودية مؤسستكم ؟

- بدرجة عالية متوسطة ضعيفة

18 - تتمثل أنظمة تكنولوجيا المعلومات الاتصالات التي تقدم الدعم والإسناد إلى عمليات إدارة المعرفة

بمؤسستكم في:

- أنظمة المكتب Office System
- أنظمة عمل المعرفة Knowledge work system
- أنظمة الجماعات المتعاونة Group Collaboration system
- أنظمة الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligent System

19 - عمليات إدارة المعرفة و أنظمة التكنولوجيا المساندة لعملياتها بمؤسستكم

نادرا	احيانا	دائما	دور الأنظمة في مؤسستكم
			تجهيز عمال المعرفة بالمخططات، التحليلات، الاتصالات، ادوات التوثيق الإدارية وكذلك السبيل للموارد الداخلية والخارجية للبيانات لمساعدتهم لتوليد افكار جديدة.
			تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي في استنباط المعرفة والحصول عليها من الخبراء البشريين، وإيجاد النماذج والعلاقات من الكمية الهائلة من البيانات، ويقوم نظام دعم القرار بتحليل قواعد بيانات كبيرة يمكن استخدامها لاكتشاف المعرفة.
			تأسيس قواعد معرفة منظمية للمعرفة لحزن المعرفة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي يجري تصنيفها وصيانتها بشكل كامل.
			تساعد في امكانية دخول العاملين، والعمل في الوقت ذاته على نفس الوثائق من مواقع مختلفة واجراء التنسيق اللازم لانشطتها.
			تقوم أنظمة المكتب وادوات الاتصالات بتوزيع الوثائق والصيغ الاخرى من المعلومات من خلال عمال المعرفة والمعلومات وربط المكاتب عبر وحدات العمل الاخرى داخل وخارج المنظمة.

20- حسب رأيكم ما هي التكنولوجيات التي تتدخل في كل عملية من العمليات التالية لإدارة المعرفة في مؤسستكم؟

العملية	التكنولوجيا أو النظام المستخدم	مجاله (أ)
ابتكار المعرفة		
الحصول على المعرفة		
خزن المعرفة		
مشاركة المعرفة		
نشر وتوزيع المعرفة		

21 - كيف تقيمون إستخدام تكنولوجيات المعلومات و الإتصال في مساندة عمليات إدارة المعرفة في مؤسستكم؟

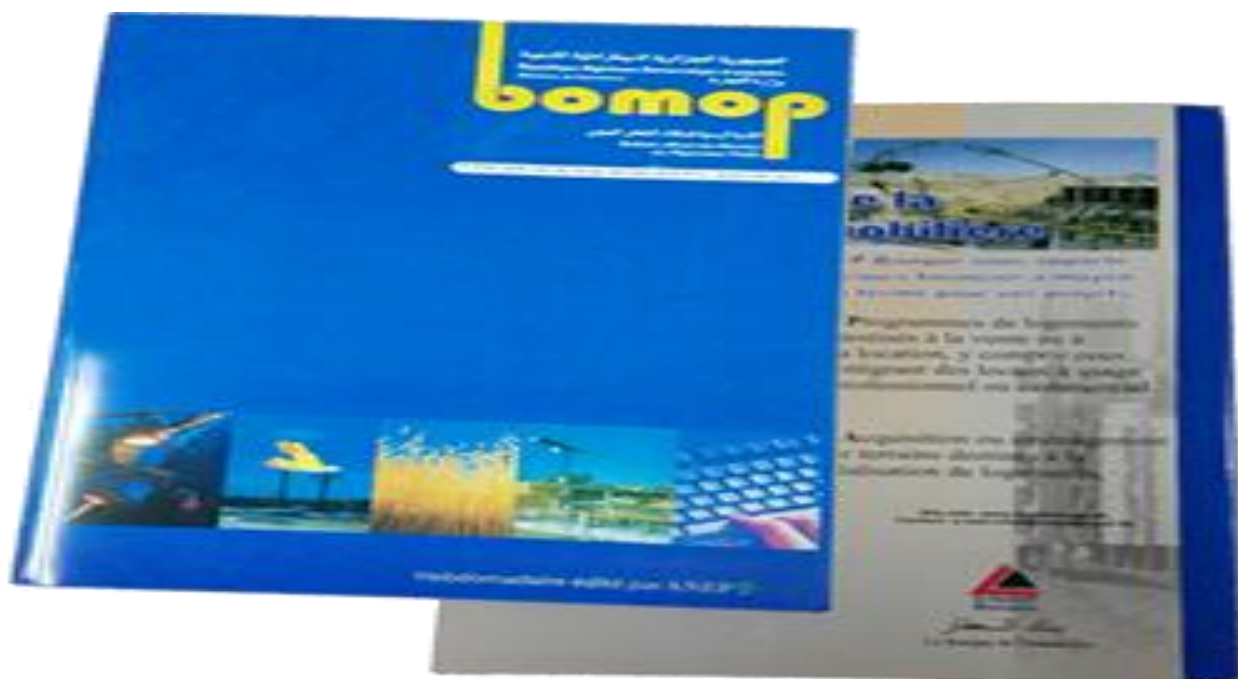
.....

شكرا

الملاحق:



الجريدة الرسمية للمتعامل الإقتصادي



إعلان عن توظيف

تسعى المؤسسة التونسية للإستشارة برج بوعزيز من فتح توظيف ، للتتعلق بقرابة التالية :

المهنة	عدد التوظيف	المكان
مهندسون في مجال الآلات، خبراء في الفيزياء وما يتعلقها	06 على أساس شهادة	تونس
الهندسة الكهربائية في الصناعات الأخرى : - خبراء نظم التحكم في الآلات، خبراء التصميم ، خبراء ضبط الجودة ، خبراء قنينات إلكترونية ، خبراء ميكانيكا وعلاقة برنولي ، خبراء تصنيع يد الآلات الخبير في تطوير البرمجيات ، خبراء الصيانة ، خبراء الفحص بـ ما يتعلق على الصناعات ، خبراء تصنيع، خبراء صيانة الآلات وما يتعلقها	01 على أساس شهادة	تونس
الخبير في مجال الآلات	01 على أساس شهادة	تونس

الشروط

- طلبة على الشهادة
- 30 سنة كحد أقصى
- مسجلة من جهة التوظيف الوطنية
- مسجلة من الميزانير و الشهادة المطلوبة ورقة بالتدريج القطاع المهني بالموافقة الرسمية للوزارة
- شهادة من بلدته أو غيرها موثقة من طرف السفارة التي له صلاحية التصديق (شهادة بغير مسمى من جهة التوظيف برفقة بطاقة إلتحاق في المصالح التونسية الجاهزة) - جهودات البحث الخاصة بجهود الأقسام الاقتصادية لشبكات التوظيف، على أساس الشهادات ، حتى تساعد على إتمام المهام الموكلة من طرف جهة التوظيف الوطنية و حتى تصديق (بطاقة بروتوكول من طرف المصالح)

توجه بطلب التوظيف الى إدارة المؤسسة العمومية الإستشارية برج بوعزيز سنابلو بوردو بجدة في صفاقس
من 15:00 صباحا من تاريخ الإعلان

المؤسسة الوطنية للنشر و الإشهار

ANEP / SPA

توظيف قانوني ذو خبرة

الشروط

• فهم عميق لغتي التعبير باللغتين العربية و الفرنسية

أن يكون متحصلاً على شهادة البكالوريا في العلوم الأدبية و القانونية إضافة الى شهادة التخرج للماجستير للصحافة

المزايا

• إطار عمل ملائم
• أجر محترم

أن يكون له من 05 إلى 10 سنوات خبرة في منصب مماثل مع معرفة بالنسبة و إمكانية العمل الميداني في دول الأعمال (الإقليمية و الخارجية، المزارعين)

• الرتبة في الميزان المهني

أن يبلغ من العمر بين 25 و 50 سنة

المؤهلات المطلوبة

• برحق الإلتحاق بالعمارة التي الأ شارع خليفة

بوعالملة الجزائر العاصمة

من التوظيف

12 جويلية 2015 العدد 5308



Unité Régie Presse
1, Avenue Pasteur Alger
Tél. : 73.71.28 / 73.76.78
Télex : 58150

Alger, le _____

M _____

N° / Réf. : _____ /

BORDEREAU D'ENVOI

Désignation	Nombre	Observations

Accusé de Réception, le _____
Signature et Cachet

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERINNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

سند الطلب	
رقم : 19	تاريخ : 2016/03/27

التعريف بالمصلحة المتعاقدة	
التسمية	بلدية عين عبيد
رمز المميز (الأمر بالصرف)	رئيس المجلس الشعبي البلدي
العنوان	عين عبيد
الهاتف والفاكس	031.81.66.00

التعريف بالمتعامل الاقتصادي	
الإسم واللقب :	الموسسة الوطنية للإتصال والإشهار
أو إسم الشركة (تحديد الشكل القانوني) :	
يتصرف لحساب	
العنوان	وكالة علي منجلي - قسنطينة -
الهاتف والفاكس	
رقم السجل التجاري : 02001022499	رقم التعريف الجبائي 0996.160.196.107.17
رقم الإعتدال : 06495/25/06L	رقم التعريف الإحصائي 0989.1623.00014.41.005
كشف الحسابات البنكية (أو البريدية)	00500170401782603257

حيز مخصص لمصلحة
المراقبة المالية

..... :
..... هي

(هذا الحيز مخصص لمصلحة
الرقابة المالية لوضع خاتم
التأشير مراقبة ومتابعة)

خصوصيات الطلب													
موضوع الطلب (بالتفصيل) : اعلان عن تصحيح المنح المؤقت للصفحة الخاص بمشروع: SUIVI ET AMENAGEMENT DE LA VOIE URBAINE DU CARREFOUR A LA MOSQUEE DREIBINA (AMENAGEMENT TROTTOIRS) OPERATION NK 5.793.1.263.025.10.01	<table border="1"> <tr> <td>نققات التسيير</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>اشغال</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>لوازم التجهيز</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>لوازم</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>نققات اخرى</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>خدمات</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	نققات التسيير	<input type="checkbox"/>	اشغال	<input checked="" type="checkbox"/>	لوازم التجهيز	<input checked="" type="checkbox"/>	لوازم	<input type="checkbox"/>	نققات اخرى	<input type="checkbox"/>	خدمات	<input type="checkbox"/>
نققات التسيير	<input type="checkbox"/>	اشغال	<input checked="" type="checkbox"/>										
لوازم التجهيز	<input checked="" type="checkbox"/>	لوازم	<input type="checkbox"/>										
نققات اخرى	<input type="checkbox"/>	خدمات	<input type="checkbox"/>										

رقم	البيانات	وحدة القياس	الكمية	سعر الوحدة	المبلغ
	اعلان عن تصحيح المنح المؤقت للصفحة الخاص بمشروع: SUIVI ET AMENAGEMENT DE LA VOIE URBAINE DU CARREFOUR A LA MOSQUEE DREIBINA (AMENAGEMENT TROTTOIRS) OPERATION NK 5.793.1.263.025.10.01 BOMOP بالجراند النصر والاصول ليوم واحد 1/4 صفحة		1		

المبلغ بدون رسوم
مبلغ الرسم على القيمة (%) المضافة
المبلغ باحتساب كل الرسوم

يوقف سند هذا الطلب على المبلغ الإجمالي (بالحروف) :

يلتزم المتعامل الاقتصادي بتنفيذ هذا الطلب ، حسب الشروط المحددة
مصدر التمويل :

تقدر مدة التسليم أو التنفيذ بـ (.....) أشهر ، وهذا ابتداء من تاريخ إمضاء هذا السند

عين عبيد : 2016/03/27

المصلحة المتعاقدة

المجلس الشعبي البلدي
عين عبيد

ANEP
27 MARS 2016
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



Entreprises Nationale de Communication, d'Édition et de Publicité
Unité Régie presse Agence de Constantine
Tel (031) 74.71.14 – 74.71.16 – 82.48.18
Site web www.anep.dz

Avis de passage

Date :

Nom du client :

Adresse :

Etat du compte

Total dû :

Commentaire ou accord pour remboursement d'une partie de la
créance

.....

.....

.....

.....

Visa du client.

Abonnement BOMOP

Bon de Commande n°...../le...../...../2015

A renvoyer à l'adresse suivante :

ANEP / BOMOP

Maison de la Presse Tahar Djaout ☒ : 1, Rue Bachir Attar Place du 1 Mai ALGER

☎ + 213 21 66 58 71 / ☎+ 213 21 66 66 87 / ✉: bomop@anep.com.dz

BDL : Agence Emir Abdelkader Alger/ Rib : 005 00170 40178 26032 57 au Nom de ANEP

Pour les Entreprises non Résidentes en Algérie : Iban : 005 00170 40178 26032 57

Adresse BIG-SWIFT : BDLODZAL au Nom de ANEP

CCP: N° 3908.80 clé 87 pour les administrations et entreprises résidentes en algérie avec attestation

Nom prénom ou raison sociale

Références d'abonnement (code abonné)

(Indiquez si vous êtes nouveau abonné)

Adresse complète : Rue

N° Commune ou ville

Daira Wilaya

Pays

Tél Fax

Mail

A remplir soigneusement en caractère majuscules, en utilisant une case par lettre

1- Je déclare mon intention de me réabonner ou m'abonner au Bomop au titre de l'année
(.20...../

a) Nombre d'exemplaires : (.....). **15.000,00 da TTC prix unitaire 12 Mois**

b) Internet : **12.000,00 da TTC 12 Mois**

c) Support papier + internet **27.000,00 da TTC 12 Mois**

Les entreprises non résidentes en Algérie : 250 euros (Internet) 12 Mois

" " : **350 euros (support papier) 12 Mois**

2- Je joint à la présente déclaration, le chèque ou virement portant le montant de mon abonnement
Année .20...../.

3- Je procéderai au règlement du montant de mon abonnement de l'année dès la réception
de la facture (**pour les administrations et établissements publics à caractère administratif**)

Barrer la mention inutile

A Le
Cachet et signature

A.N.E.P.

AGENCE REGIE PUBLICITAIRE
13, RUE BENMELIK ABDERRAHMANE
CONSTANTINE.

REF. N°

ARPC/2012

ETAT DES VENTES AU COMPTANT DU [] AU []

N°FACTURE	NOM DU CLIENT	M.H.T.	T.V.A.	D'TIMBRE	MENTIC

