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

جامعة محمد خيضر –بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

Université Mohamed KHIDER –Biskra
Faculté des Sciences Économiques,
Commerciales et des Sciences De gestion
Département des Sciences Economiques

الموضـــــــــــوع

أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة.

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد المؤسسة

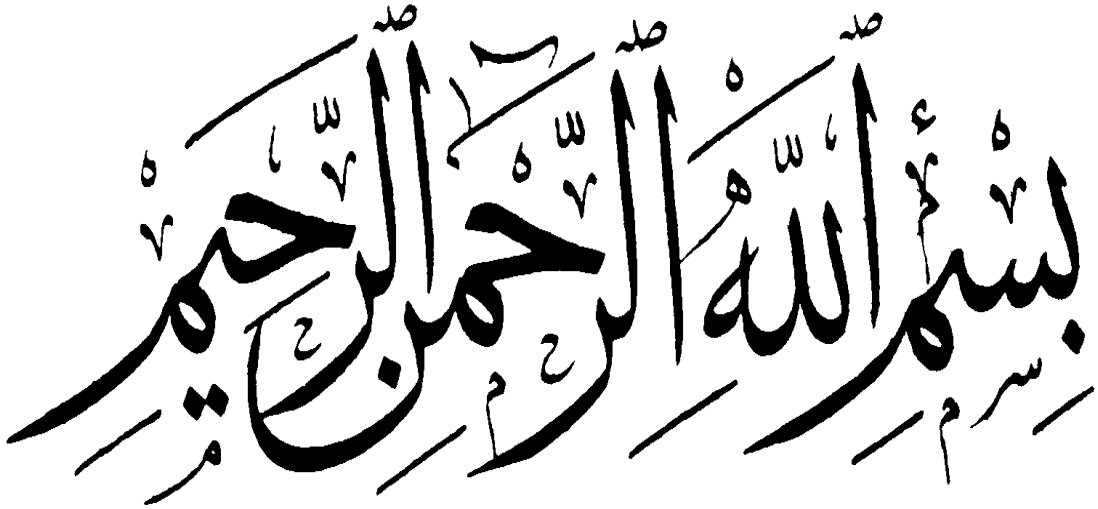
إعداد الطالب (ة):
–طاكليت الطاوس منال

الأستاذ المشرف:
– د/ مرغاد لخضر

لجنة المـناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
1	رشيد حمريط	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	مرغاد لخضر	أستاذ	مشرفا	جامعة بسكرة
3	عقبة نصيرة	أستاذ	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

ما خاب عبداً قصد مولاه، الصلاة والسلام على رسوله محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه ومن والاه.

اما بعد الحمد لله على فضله وإحسانه علي إذ وفقني لإنجاز هذا العمل.

أتوجه بالشكر والتقدير الخالص للدكتور "مرغاد لخضر"، الذي تكرم بالإشراف على هذه المذكرة والذي افادني بخبرته وعلمه وتجربته، الذي زادنا أثرا كبيراً حتى وصلنا لما عليه الان.

كما أتوجه بشكري للأساتذة الفضلاء الذين تكرمو بقبول مناقشة هذه المذكرة واعطوها من جهدهم ووقتهم لتقييمها وتحكيمها ليعم نفعها.

كما لا ننسى التوجه بالشكر لكل منظومة التعليم العالي وطقم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة لتعاونهم معي لإنجاح هذا البحث.

وإلى كل من ساعدني من قريب ومن بعيد على انجاز هذا العمل شكراً لكم.

اهداء

الحمد لله الذي ماخضنا درباً ولا تخطينا جهداً إلا بفضله واليه ينسب الفضل والكمال.

الحمد لله شكراً وامتناناً، الذي بفضله ها انا اليوم أحقق حلماً والذي أصبح واقعاً أفتخر به.

من قال إنه لها "نالها" لم يكن الحلم قريباً ولا الرحلة قصيرة، ولا الطريق محفوفا بالتسهيلات ولا ينبغي لها أن تكون ولكني فعلتها ونلتها.

إلى ملاكي الطاهر وقوتي بعد الله عز وجل والتي ارجو لقائها في الجنة "جدتي يمينة" رحمها الله وأحسن مثواها، اهديها هذا الانجاز وهذا العلم راجية من الله عز وجل ان يجعله نورا لقبرها.

إلى من لا يكتمل اسمي الا باسمه، الرجل الذي علمني أسس الحياة بشتى أنواعها، وسعى لتلبية حاجاتنا ورغباتنا، وحرص على طموحاتنا وتعليمنا "والدي العزيز محمد العربي".

إلى الداعمة الأولى في حياتي والتي امنت بقدراتي وإمكانية نجاحي، الشكر لمن جعل الجنة تحت اقدامها والتي سهلت الشدائد بدعائها " أمي الغالية الجيدة"

إلى سندي وظهري والتي كانت في كل خطوة وكل عثرة، التي مدت لي يدها في كل مرة بدون كلل وملل وفي وقت ضيقي تصلني بقوتي، التي كانت الاب والام بل كل الاهل " أختي حبيبتي أسماء".

إلى جنود الخفاء في ديار الغربة الذين تمنيت حضورها معي اليوم لمشاركتي فرحتي " أختي سارة وزوجها تمام"

إلى من قيل فيهم < سنشدك عضدك بأخيك> إخوتي "عبد الرؤوف ووسيم"

إلى رفيق الروح والدرب الذي قاسمني خطواتي هذه وهون تعب هذه الطريق، الذي شجعني بالمثابرة وعدم الفشل لإكمال المسار الذي لم يتبقى منه الا القليل "زوجي محمد لمين".

الى رفيقاتي في خطوات النجاح من بدايتها لنهايتها "صديقاتي العزيزات"

إلى كل عائلة الكريمة الجد والجدة الاعمام والاخوال والخالات والعمات وكل الاحفاد ولكل عائلة "طاكليت".

ملخص

تهدف اهمية الدراسة في تسليط الضوء على بعض المصطلحات الحديثة التي برزت في الآونة الاخيرة والتي إذا ادمجت مع بعضها البعض تكون أكثر فعالية، ومنها ادارة المعرفة وكيف يمكنها ان تنسجم مع تكنولوجيا المعلومات والعمل معها لمواكبة التغيرات التي تحدث في مختلف القطاعات.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً حيوياً في تحسين إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. من خلال أنظمة إدارة المعرفة، فهي تمكن الجامعات تنظيم وتخزين المعرفة بشكل منظم وسهل الوصول إليه. كما تساعد التقنيات الحديثة في تحليل البيانات الضخمة لاستخلاص رؤى قيمة تسهم في اتخاذ قرارات استراتيجية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام البرامج والتطبيقات التعليمية لتعزيز تفاعل الطلاب مع المواد الدراسية وتحفيزهم على التعلم الذاتي وكذلك بالنسبة للأساتذة فهي تسهل عليهم التواصل لنقل معلوماتهم وتبادل الخبرات والمعارف فيما بينهم.

وهنا تبرز اهمية دراستنا في ان تكنولوجيا المعلومات بكل ابعادها وتفاصيلها لها دور اساسي في ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. وهذا ما جعلنا نقوم بدراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة، حيث بينة الدراسة الاهمية الكبيرة لأثر تكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة بها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، المعلومات، المعرفة، ادارة المعرفة، عمليات ادارة المعرفة.

Summary

The importance of the study is to shed light on some modern terms that have emerged recently and how they can be integrated with each other to be more effective, including knowledge management and how it can align with information technology and work with it to keep up with the changes happening in various sectors. Information technology plays a vital role in improving knowledge management in higher education institutions. Through knowledge management systems, universities can organize and store knowledge in an organized and easily accessible manner. Additionally, modern technologies help analyze big data to extract valuable insights that contribute to making strategic decisions. In addition, educational programs and applications can be used to enhance students' interaction with the study materials and motivate them towards self-learning. For teachers, these tools facilitate communication to convey their information and exchange experiences and knowledge among themselves. This highlights the importance of our study, where information technology in all its dimensions and details plays a fundamental role in knowledge management in higher education institutions. This is why we conducted a case study at the Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences at Mohamed Khider University in Biskra, where the study highlighted the significant importance and impact of information technology on knowledge management there.

Key words: Information Technology, knowledge management, knowledge, knowledge management dimensions, informations.

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
البسملة	
شكـر وعرفـان	
ملخص	
Abstract	
فهرس المحتويات	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
الإطار المنهجي للدراسة	**أ–هـ**
الفصل لأول الإطار النظري	
تمهيد	07
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.	08
المطلب الأول: اساسيات المعلومات واهميتها.	08
المطلب الثاني: خصائص المعلومات وطرق الحصول عليها.	12
المطلب الثالث: اساسيات حول تكنولوجيا المعلومات.	14
المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات والعوامل التي أدت لاستخدامها.	18
المبحث الثاني: الأسس النظرية لإدارة المعرفة.	22
المطلب الأول: ماهية المعرفة.	22
المطلب الثاني: مدخل لإدارة المعرفة	24
المطلب الثالث: مبادئ إدارة المعرفة	25
المطلب الرابع: عمليات وابعاد إدارة المعرفة.	28
المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة في التعليم العالي.	31
المطلب الأول: اساسيات إدارة المعرفة في التعليم العالي.	31
المطلب الثاني: مجالات إدارة المعرفة في التعليم العالي.	32
المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة في تحقيق المنهج وعمليات التعليم في مؤسسات التعليم العالي.	33
خلاصة الفصل	36

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي	
المبحث الأول: الدراسة الميدانية.	39
المطلب الأول: تقديم عام بجامعة محمد خيضر بسكرة.	39
المطلب الثاني: تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة.	41
المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة.	43
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.	45
المطلب الأول: التعريف بمجتمع وعينة الدراسة.	45
المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب المستخدمة في الدراسة.	49
المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.	51
المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.	53
المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي.	53
المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان.	53
المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات.	59
خلاصة الفصل.	62
الخاتمة	64
قائمة المراجع	67
الملاحق	

قائمة الأشكال

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
	الفصل الاول	
01	نظام معالجة البيانات	10
02	تكنولوجيا المعلومات	16
03	مكونات تكنولوجيا المعلومات	20
04	هرم المعرفة	23
05	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في عملية تحويل المعرفة:	33
	الفصل الثاني	
06	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة.	41
07	توزيع العينة حسب الجنس	46
08	توزيع افراد العينة حسب العمر	47
09	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	47
10	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة.	48
11	توزيع افراد العينة حسب المنصب	48
12	توزيع العينة حسب الوضعية القانونية	49

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
	الفصل الأول	
01	تطور مفاهيم المعلومات	09
	الفصل الثاني	
02	وصف خصائص عينة الدراسة	45
03	درجات مقياس ليكارت الخماسي.	50
04	معامل الصدق والثبات	52
05	مقياس تحكيم اجابات الافراد	54
06	اختبار التوزيع الطبيعي	
07	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات.	57
08	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور إدارة المعرفة.	
09	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة	59
10	جدول يوضح علاقات الارتباط	60

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

أدت التغيرات الحالية والتيارات الفكرية المعاصرة الى ظهور اهتمامات جديدة وقوى تأثر على تطور مجال التعليم وكيفية تسيره ونشره للتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد وصل هذا التطور لمجال تكنولوجيا التعليم وظهور الكثير من المستحدثات التكنولوجيا التي أصبحت توظفها في العملية التعليمية ضرورة حتمية للاستفادة منها ورفع كفاءة العملية التعليمية والاستخدام الأمثل للمعارف.

وفي الوقت الحالي يطلق عليه عالم انفجار المعرفة والمعلومات، وصناعة المعرفة حتى انه قوة الأمم أصبحت تقاس بما لديها من عقول مبدعة، وقادرة على اختيار وانتقاء واكتشاف المعارف الجديدة وتحويلها الى نظريات وأساليب تكنولوجية حديثة التي تواجه بها حركة الحياة. ومع تزايد الاهتمام بمفهوم إدارة المعرفة الا انه لا يوجد تعريف محدد لها حيث انها توصف بتلك العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها واخيرا تحويلها لمعلومات هامة، والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل مشكلات التعلم. فهي عملية تقوم عليها المنظمات من خلالها إيجاد قيمة من عناصرها المبنية على تلك المعرفة من اجل التوصل الى أفضل ممارسات، وبذألك تكنولوجيا المعلومات الناتجة عن التطور التكنولوجي الهائل أداة تمكن إدارة المعرفة من تحقيق اهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

إشكالية البحث: إن النجاح في تطوير منظومة التعليم العالي مرتبط بتوفير مجموعة من المتطلبات، أهمها في هذا العصر توفر تكنولوجيا المعلومات فما هو دور تكنولوجيا المعلومات وادارة المعرفة في تحسين مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي ومن هنا نطرح التساؤل:

- ما تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في تحسين مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي.

الأسئلة الفرعية: من خلال الاشكالية يمكن ان نتطرق الى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات في ظل تطور المعلومات.
- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات من اساسيات المنظمة المعاصرة.
- ما أثر تطبيق مؤسسات التعليم العالي لتكنولوجيا المعلومات في تطوير خدماتها وتفعيلها.
- هل هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي لجامعة محمد خيضر بسكرة.

الفرضيات البحث: للإجابة عن هذه الأسئلة وكمنطلق لهذا البحث يمكننا تحديد الفرضيات التالية:

- تسعى مؤسسات التعليم العالي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات لإدارة المعرفة.
- لتكنولوجيا المعلومات دور هاما في أداء المنظمات من خلال قدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة.
- اثرت تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي في إدارة معارفها بشكل أمثل وفعال.
- يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في تطبيق إدارة المعرفة مؤسسات التعليم العالي.

أهمية البحث: تعد تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في تفعيل إدارة المعرفة وذلك من خلال نشر المعارف العلمية الناتجة عن مراكز البحث المختلفة، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات تعتبر مصدرا رئيسيا لدعم مختلف عمليات وانشطة المنظمات بالمعلومات التي تمكنها من جمع، وتخزين، وتبويب وتحليل المعلومات ونشرها للاستفادة منها وفق أسس علمية موضوعية. كما ان دراستنا تناولت موضوعا مهما يتعلق بإدارة المعرفة وهو بلا شك موضوع مثير للاهتمام في الوقت الحاضر والأكثر جذبا.

اهداف البحث:

- التعرف على نوع العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة.
- التعرف على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومدى توظيفها في إدارة المعرفة.
- التأكيد على أثر تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز إدارة المعرفة في مجال التعليم العالي.
- اثبات ان تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة من اهم الأنشطة لأي منظمة تريد الاستمرار والنجاح.
- إعطاء إضافة جديدة ومساهمة للقارئين لمعرفة ما اخذته تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة من مكانة عالية.

متغيرات الدراسة:

منهج البحث: من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا اعتمدنا في هذه الدراسة على

المنهج الوصفي التحليلي للوصول للجانب النظري للدراسة بالاعتماد على جميع المراجع المتاحة سواء كانت باللغة العربية أو اللغات الأجنبية التي تناولت موضوع البحث والمتمثلة في الكتب، الرسائل الجامعية، الملتقيات او مجلات، مواقع الإنترنت، بغية إثراء الموضوع وإضفاء مصداقية.

والمنهج الإحصائي التحليلي للوصول الى الجانب التطبيقي لدراستنا وذلك من خلال استعمال البرنامج الاحصائي **SPSS**.

الدراسات السابقة:

1-دراسة (سلوى محمد الشرفا2008)، بعنوان دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة .

وقد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة باستخدام استبانة تم توزيعها على جميع المدراء العامين ورؤساء الأقسام في المصارف المبحوثة، وعددهم(174) موظفا.

1-تطبق المصارف العاملة في قطاع غزة نظام تكنولوجيا إدارة المعرفة في جميع الوحدات والأقسام، وتحرص على ضرورة الاستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية والنهضة لتصل إلى مستوى التعايش والتواصل مع العالم المحيط ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة .

2-أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود وحدة تنظيمية أو قسم خاص لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات داخل أي مصرف في قطاع غزة إلا أنه يتم تطبيق نظم إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات داخل المصارف

3-توجد عالقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية -جودة المنتجات، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات، الإبداع و التطوير-عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

2-دراسة (بوخاري فاطنة2020) ، بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة المعرفة هدفت هذه الدراسة لكشف العلاقة الوثيقة بين إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و إبراز أهم الفروق الجوهرية بين إدارة المعرفة و إدارة المعلومات و معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تفعيل إدارة المعرفة و إظهار أثرها في تحقيق اقتصاد المعرفة وتوصلنا في الأخير أن تكنو لوجيا المعلومات و الاتصال لها دور فاعل في دعم و مساندة إدارة المعرفة إذ تقدم جملة الأنظمة لدعم عمليات إدارة المعرفة أهمها: أنظمة عمل المعرفة، أنظمة الذكاء الاصطناعي، أنظمة العمل الجماعي من خلال الشبكات الداخلية و الخارجية كالإنترانت و الاكسترانت .

3-دراسة (سماح ميهوب بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية دراسة حالة -نشاط البنك عن بعد -2014) مذكرة تخرج دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية.

وما يميز دراستنا عن باقي الدراسات، أن دراستنا اهتمت بدراسة أهم المفاهيم المرتبطة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة من جوانب مختلفة ووظائفها ومبادئها، حيث تم التركيز على اثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة من خلال عملياتها حيث تعتبر أهم عنصر لنبين كيفية التأثير على إدارة المعرفة، يكمن الاختلاف في دراستنا عن معظم الدراسات السابقة الى دور تكنولوجيا المعلومات وادارة المعرفة في عدة مجالات منها المنظومة المصرفية مؤسسات الاتصالات وغيرها من المؤسسات الاخرى اما بالنسبة البحث الذي اعمل عليها فهو يقوم بتسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات وادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي وهذا هو الاختلاف بين بحثي والدراسات السابقة.

هيكل البحث: بالرجوع إلى الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية الواردة تم تقسيم الدراسة إلى: مقدمة، فصلين وخاتمة.

- ✓ **المقدمة:** تناولت الطرح العام للموضوع.
- ✓ **الفصل الاول:** تناول الجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات وجميع المفاهيم الاساسية المتعلقة بالإدارة المعرفة، التطورات الحاصلة فيها، علاقتها بتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ **الفصل الثاني:** دراسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة للتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في ادارة المعرفة.

- ✓ **الخاتمة**: التطورات الحاصلة فيها، علاقتها بتكنولوجيا المعلومات.

الفصل الأول: الإطار النظري

تمهيد الفصل:

يشهد العالم اليوم تغيرات هامة في هيكل تكنولوجيا المعلومات والتي تعد الأداة الرئيسية والعامل المؤثر على البيئات التي تعمل بها المنظمات، نظرا للتغير السريع في قطاعات الإنتاج والخدمات في الآونة الأخيرة بشكل كبيرا خلال العقدين الأخيرين، وهذا لأنها تتيح مجالا كبيرا للابتكارات والتحسينات في العديد من القطاعات التي يمكن أن تستخدم فيها حيث تلعب دورا أساسيا في تطوير وتحسين أداء المنظمات المختلفة الإنتاجية أو الخدمية في نفس الوقت مما ساعد ذلك العديد من المنظمات المختلفة بالاستفادة منها و استثمار هذه التطورات في تحسين اداءها.

والتي ستتناولها في هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

- **المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات.**
- **المبحث الثاني: الأسس النظرية لإدارة المعرفة.**
- **المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة في التعليم العالي**

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

تعتبر المعلومات من أهم الموارد الاستراتيجية في أي منظمة حيث ان اغلبها تعتمد عليها في أداء أنشطتها الأساسية وبناء قرارتها بالاعتماد عليها، وهذا بالإضافة إلى كونها أداة هامة في التخطيط والبحث والتطوير خاصة وفي البيئة التي يسودها العديد من التقلبات والتغيرات وعدم الثبات.

وسنتطرق في هذا المبحث الى المطالب التالية:

المطلب الأول: ماهية المعلومات.

تسعى كل المؤسسات في الوقت الحالي الى بناء نظام فعال وملائم لبيئتها وملبي لاحتياجاتها، ومع وجود العديدة من التغيرات التي تطرآ في بيئة الاعمال كالعولمة وغيرها من التطورات الهائلة التي تحدث، وعليه تركز هذه المؤسسات على معلوماتها والتقنيات المتبعة للوصول اليها واستغلالها فيما يخدمها.

أولا: مدخل تعريفي للمعلومات:

كلمة "معلومات" أصلها في اللغة اللاتينية وهي كلمة information التي تعني شرح او توضيح شيء ما، وتستعمل الكلمة كمضمون لعمليات الاتصال بهدف توصيل الإشارات او الرسالة التي تترجم هذه المعلومة والاعلام عنها، كما تتصل الكلمة بكل ما له علاقة ب التفاعل بين الافراد والجماعات.

اما كلمة "المعلومات" في اللغة العربية فهي مشتقا من كلمة "عام" وترجع الى كلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.

يوجد العديد من التعريفات المختلفة للمعلومات ومن بينها ما يلي:

المعلومات هي الأفكار والحقائق عن الناس والأشياء أو عن بيانات معرفة تكتسب من خلال الاتصال أو البحث أو التكلّم أو الملاحظة، أي ان المعلومات هي البيانات التي تتم معالجتها لتحقيق هدف معين او لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات أي ان البيانات أصبح لديها قيمة بعد تحليلها وتفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صور رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل (عليوة، 2012، صفحة 59)

أو هي عبارة عن مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها وتم ترتيبها ووضعها بشكل مفهوم وذو معنى مفيد (الضحطي، 2012، صفحة 22)

ويمكن تعريفها أيضا على انها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفة مناسبة حيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها (آخرون، 2006، صفحة 116)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان المعلومات هي مجموعة من البيانات التي خضعت للمعالجة والتفسير والتي تمنح صفة المصداقية بهدف استخدامها في عمليات معينة التي جمعت من اجلها لتكتسب بعد ذلك صفة المعرفة.

فالمعلومات هي بيانات توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد لاستخدامها لاتخاذ القرار ويمكن تقديم المعلومات في اشكال متعددة وأبرزها الشكل الكتابي.

فأما بالنسبة للبيانات فهي عبارة معلومات عشوائية غير منتظمة يتم الحصول عليها من مصادر مختلفة فهي تعتبر كالإشارات أو الرموز المعنوية، الرياضية أو اللغوية المتفق عليها رسميا لتمثيل الأفراد، الأشياء، الحوادث أو المفاهيم وهي خالية من المعنى الظاهري ولا قيمة لشكلها المجرد فيتم وضعها في إطار لتحليلها وفرزها وتنقيحها وتدقيقها وأخذ منها ما هو مفيد لتترجم بعد ذلك الى معلومات.

يمكننا تحديد المسار التاريخي الذي مرت بها المعلومات في مراحل تطورها من خلال الجدول التالي:

الجدول (01): تطور مفاهيم المعلومات.

الزمن	المعلومات	نظام المعلومات السائد آنذاك	الغرض
الخمسينيات	-شيء لابد منه. -نتيجة من نتائج البيروقراطية. -عبارة عن حرب أوراق.	-الالة حاسبة الالكترونية.	-تقليل تكاليف التعامل مع حرب الأوراق.
الستينيات	- اهمية المعلومات في تطوير عمليات صنع القرار.	-ظهور نظام المعلومات الإدارية المصنع للإنتاج وتوفير القرار	-كتابة وصياغة التقارير.
السبعينيات واوائل الثمانيات	-أصبحت المعلومات أداة للرعاية وحل المشكلات وتحسين صنع القرار.	-ظهور نظم دعم القرار ونظم دعم الادارة العليا.	-المساعدة على زيادة سرعة صنع القرار الإداري.
التسعينيات الى يومنا هذا	-المعلومات مورد استراتيجي واداة لزيادة وتحقيق الفعالية الإدارية.	-ظهور نظم الإشارات ونظم الخبرة والذكاء الاصطناعي وتجهيز الكاتب اليا.	-المحافظة على بقاء وازدهار المنظمات.

المصدر: (الجامعي، 1998، صفحة 166)

من الجدول رقم (1-1) اعلاه يمكننا تفسير تطور المعلومات ومراحلها بالشكل التالي:

-تتسم المعلومات بالحركة والتغير المستمر ولذا مر تطور المعلومات بمراحل عديدة عبر الزمن من الخمسينات وصولا إلى يومنا هذا كانت المعلومات تمثل أمورا كثيرة، بداية من كونها ضرورية في استخدامها وصولا لكونها مورد استراتيجيا وأداة لزيادة وتحقيق الفعالية وأداة لرقابة وحل المشكلات تحسين صنع القرار.

-هذا ما جعا المعلومات تتابع تطور نظمها السائدة منذ الخمسينات إلى يومنا هذا من كونه مجرد آلة حاسبة الكترونية إلى أن ظهرت نظم دعم الإدارة العليا وإلى نظم الاستشارات ونظم الخبرة ونظم الذكاء الاصطناعي وتجهيزات المكاتب آليا.

-وكان الغرض المصاحب لكل هذه المراحل يتمثل في تقليل التكاليف، الكتابة وصياغة التقارير، المحافظة على البقاء وازدهار المنظمات.

*__المعلومات__: هي بيانات معالجة تحسن من معرفتنا ولها صفت المصداقية ويتم تقديمها وتطويرها للوصول الى اهداف معينة للقيام باتخاذ قرارات بخصوص اجراءات ما. وقد تمت التفصيل فيها بشكل واسع فب المطلب الاول.

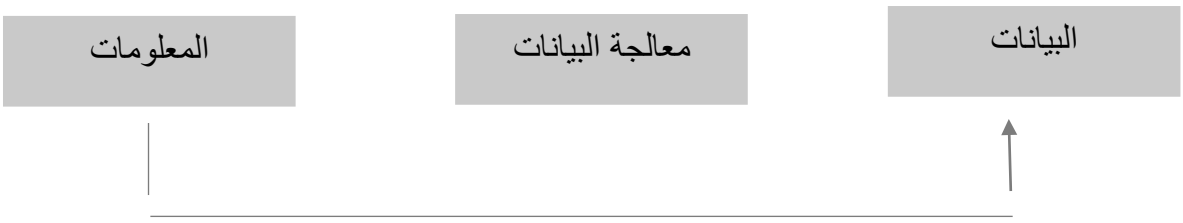
*__البيانات__: مصطلح عام يستخدم لوصف المادة الخام التي يتم تشغيلها ومعالجتها بواسطة نظام الحاسب (موسى، 2007، صفحة 16) ، وقد تكون البيانات على شكل ارقام عادية او نسب مئوية او اشارات او رموز يتم جمعها من مصادر عديدة رسمية او غير رسمية داخلية كانت او خارجية ، ولا يتم تقيدها بشكلها الاولي الا بعد تقييمها وتحليلها ومعالجتها وتفسيرها الى معلومات.

والبيانات بشكل عام مصدرها الانسان فهو الذي يقوم بتجميعها من خلال مشاهداته وملاحظاته وتجاربه في حياته ومحيطه الواقعية به سواء الاجتماعي، الطبيعي، .. الخ. الا انه بالنسبة للمؤسسات فإننا يمكن ان نقسم مصدرها الى اثنين مصادر داخلية ومصادر خارجية.

ان تحول البيانات الى معلومات يتطلب معالجتها ومن ثما استخدامها في اتخاذ القرار المناسب وهذا ما يسمى ب دورة حياة البيانات.

ويمكننا شرح نظام معالجة البيانات في الشكل التالية:

شكل (01): نظام معالجة البيانات.



المصدر: (صبار، 2007، صفحة 37)

يبين الشكل السابق أن تحويل البيانات إلى معلومات يتطلب معالجة تلك البيانات حيث تتضمن المعالجة مجموعة من الخطوات وهي كالتالي: (صبار، 2007، الصفحات 38-40)

-الحصول على البيانات وتسجيلها.

-الحصول على البيانات اما من المصادر كالقوانين أو أرقام المبيعات وإما من مصادر خارجية كأسعار المنافسين، فبعد الحصول على البيانات يتم تسجيلها سواء يدويا أو تخزينها.

1-مراجعة البيانات: يهدف هذه العملية إلى التأكيد من ان البيانات التي تم تسجيلها مطابقة للمستندات الأصلية التي تم الحصول عليها وتزداد اهمية هذه الخطوة إذا تم تشغيل البيانات بطريقة الكترونية واكتشاف أي اخطاء فيتم تصحيحها.

2-التصنيف: وهي وضع البيانات في شكل مجموعات متجانسة بالاعتماد على معيار معين ومن بين هذه المعايير التي يمكن استخدامها مثل: المعايير الديمغرافية كأن يصنف المستهلكون وفق الجنس (ذكر، اناث) او المعايير الجغرافية.

3-الفرز: ترتيب البيانات بطريقة معينة لتتماشى مع الكيفية التي تستخدم به تلك البيانات.

4-التلخيص: ويهدف عملية التلخيص إلى دمج مجموعة من البيانات لكي تتوافق واحتياجات مستخدميها، وعادة ما تستخدم البيانات في المستويات العليا في التنظيم.

5-العمليات الحسابية: يمكن أن تكون بسيطة أو معقدة، فالعمليات الحسابية البسيطة تتمثل في عمليات جمع، طرح، الضرب والقسمة (كحساب أجر العمال) اما العمليات المعقدة فتتمثل ما في بحوث العمليات، أساليب الاقتصاد القياسي أو معادلات رياضية معقدة.

6-لتخزين: وهي عملية الاحتفاظ بالبيانات ومعاينتها عند الحاجة إليها وهناك عدة طرق لتخزين البيانات حيث تؤثر الوسيلة المستخدمة في الحفاظ على طريقة الاسترجاع وكفاءته.

7-الاسترجاع: يقصد به البحث عن بيانات معينة والاحتفاظ بها لتتم العودة اليها عند الحاجة.

8-اعادة الانتاج: وهي تقديم البينات بشكل مفهوم للمستخدم ليتم ترجمتها لشكل تقارير مكتوبة او رسومات بيانية.

9-التوزيع والاتصال: الهدف منها هو ايصال البيانات لمستخدميها في الوقت وبالشكل المناسب.

***المعرفة:** عرفت المعرفة على انها "حصيلة استخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي يتم الحصول عليها عن طريق التعلم والممارسة، وهي التي تمكن من يملكها بتجاوب المستجدات التي تواجهه، وتجعله أكثر قدرة للوصول الى حلول أفضل للمشاركة التي تقع في مجال معرفته، وهي تزداد عند الإنسان مع مرور الوقت وتشكل جزء من شخصيته "

وقبل ما تكون لدينا المعرفة فإنها تمر بعدة مراحل ولكل مرحلة مستوى نضج يختلف عن مرحلة الأخرى، فهي في بادئ الأمر تكون بيانات ومن ثم تكون المعلومات.

***العلاقة بين المعلومات والبيانات والمعرفة:** العلاقة بينهم تتجسد في كون المعرفة ماهي الا تحول البيانات الى معلومات ومجزها بالخبرة والفهم البشري لحقيقة شيء ما عن طريق التعلم والممارسة، ومن الملاحظ ان زيادة المعرفة تزيد من امكانية الوصول للقرارات ونتائج سليمة وبالتالي العمل على زيادة المعرفة تعود الى تعزيز فهم المعلومات والخبرة مرة اخرى والتي تخدم ايضا الى الوصول الى اتخاذ القرارات والنتائج.

ولتميز بين البيانات والمعلومات والمعرفة: (فارة، 2006، صفحة 25)

– تمثل البيانات أدنى مستوى من الحقائق المعروفة. لذلك لا يوجد لها معنى فعلي وجوهري لكونها غير مترابطة ببعضها البعض ولا تعطي احكام، بل يتم اللجوء اليها في عملية تصنيف وتجميع وتحليل وتفسير.

–المعلومات هي الجمع بين البيانات المتحل عليها والبحث لإيجاد معنى لها لكي يصبح لها جوهر، وغرض وقصد محدد. ومن ثم يتم دمج هذه المعلومات مع خبرات المؤسسة وبيئتها ومحيطها وتهيئها الى المرحلة الموالية لها.

–المعرفة هي مزيج من الخبرات والقيم، والمعلومات خلاصة دمج المعلومات مع خبرات المؤسسة وبيئتها ومحيطها لتشكل قاعدة للتقييم.

ثانيا: اهمية المعلومات :

للمعلومات اهمية كبيرا خاصتا كونها ضرورية للتعلم والنمو والتطور، فهي تساعد على فهم العالم واتخاذ القرارات الصحيحة وفيما يلي تنطرق لبعض من اهمية المعلومات:

–تقوم المعلومات بدور المصدر لجميع الا نشطة المختلفة الفكرية، والعلمية والاقتصادية، والتكنولوجيا وغيرها.

–يكمن الحصول على المعلومات من تحليل المواقف، وايجاد الحلول المناسبة لكل المشاكل واتخاذ القرارات السليمة وتحسين نوعية القرارات المتخذة

–مرونة المعلومات والتي تسمح لها بظهورها في اشكال مختلفة (قوائم–اشكال بيانية–رسوم متحركة)

–وفرتها بشكل كبير والسعي للسيطرة عليها والتحكم فيها.

–قابلية الاندماج وسهولة نسخها بوسائل سهلة للغاية.

–المعلومات لا تتأثر بالاستهلاك على عكس الموارد المادية التي تنمو بازدياد استهلاكاتها .

–تشكل موردا مهما تعتمد عليه المؤسسات في الحالات الطارئة وغير مستقرة.

المطلب الثاني: خصائص المعلومات وطرق الحصول عليها.

ويعتبر توفر تقنية معلومات متطورة من اهم الوسائل التي تعتمدها الشركات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وذلك لتلائم الظروف البيئية المحيطة بها لتحقيق رغبة المؤسسة بالاستمرار والتطوير والنمو عن طريق الاستغلال الامثل لهذه المعلومات، لا شك لتميزها بالعيديد من الخصائص التي تحسن من أدائها فأصبحت اغلب وظائف الإدارة تعتمدها بشكل أساسي على أنظمة المعلومات في إنجاز أعمالها.

أولا: خصائص المعلومات:

هناك العديد من الخصائص التي تتميز بها المعلومات ونذكر منها: (الصيرفي، 2009، الصفحات 298–300)

1- الوضوح: أن تكون المعلومات خالية من الغموض واللبس والخلط غير المبرر مع الموضوعات الأخرى.

2- الدقة: ان تكون خالية من الأخطاء وان تكون المعلومات التي تقدم لمستفيد في صورتها الجيدة والصحيحة.

3- التكامل والشمولية: أن تكون المعلومات ممتدا وتأمين كل جوانب احتياجات الباحث والمستفيد وتغطية مختلف جوانب موضوعه، (موقف او ظاهرة ما او حدث الذي تمثله).

4- التوقيت المناسب: أن تتصف المعلومات بالحداثة وأن تصل في الوقت المناسب.

5- المرونة: أي قابلية المعلومات إلى التكيف للاستخدام من قبل أكثر من مستخدم وكذلك قابليتها للتطور والتحديث. وملائمة الاحتياجات المستفيد، ومنسجمة مع تطلعاته والواجبات المطلوب منه

6- سهولة المنال والإيجاز: المعلومات الجيدة هي تلك المعلومات التي تكون موجزة، إمكانية (طاهري)الوصول إليها متوفرة وغير معقدة، والا يحمل الباحث مشقات كبيرة غير مبررة في الوصول إليه وذلك من أجل نقل ما هو مطلوب بالسرعة والشكل المناسب.

ثانيا: طرق الحصول على المعلومات:

قبل ان نتطرق الى كيفية الحصول على المعلومات على التعرف على أنواع المعلومات المتوفرة:

***أنواع المعلومات:**

يمكن تصنيف المعلومات وفق المصادر الداخلية والخارجية او تصنيفها الى معلومات رسمية وغير رسمية:

1) تصنيف المعلومات وفق المصادر الداخلية والخارجية حيث نجد: (سلطان، 2005، صفحة 57)

- مصادر داخلية: هي المعلومات عن عمليات المنشأة مثل شكاوى الزبائن...الخ

-مصادر خارجية: وهي المعلومات التي يتم جمعها من البيئة المحيطة بالمنظمة ك المنظمات المختصة والهيئات الحكومية ... الخ

2) تصنيف المعلومات الى رسمية وغير رسمية: (الصيرفي، 2009، صفحة 289)

أي ان المعلومات الرسمية الأولية هي التي يتم جمعها لأول مرة من المنتج، اما المعلومات غير رئيسة فهي الثانوية فهي تلك التي قامت المنظمة أواي طرف اخر بجمعها وتجربتها مسبقا.

المعلومات الرسمية هي التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات الجديد داخل المنظمة وتعتبر المنتج الأول وتشمل: الاحتياجات الرقابية، المتطلبات الثانوية، التشريعات الحكومية، عمليات اتخاذ القرار، متطلبات الاتصال، المتطلبات التخطيطية.

المعلومات غير رسمية تأتي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة وتتمثل الآراء والأفكار والخبرات الشخصية وقد تتكامل هذه المعلومات مع المعلومات الرسمية او تستخدم كبديل للمعلومات الرسمية.

-تنظيم المعلومات: هناك معلومات منظمة تشير إلى معلومات مصنفة لوضوح صورة التقارير، حيث تعكس هذه الأخيرة كافة المعلومات التي تحتويها معلومات غير منظمة تقدم في شكل لا يفصح عما تحويه من معلومات. (البكري، 2001، صفحة 112)

***طرق الحصول على المعلومات**

هناك عدة طرق للحصول على المعلومات ويتم اختيار أنسبها وفق الاحتياجات المنظمة وفيما يلي أهم الطرق: (منيرة،، 2012-2013، الصفحات 26-27)

1- المقابلات الشخصية:

تعتبر من أهم الطرق للحصول على المعلومات وأكثر فاعلية، إذ تساعد على معرفة آراء الأفراد ويجب على المحلل بعد إجراء المقابلة أن يقوم بتلخيص نتائجها، ترتيبها وتنظيمها، مع التأكد أن جميع الأسئلة والاستفسارات قد غطيت. وتتم عملية المقابلات الشخصية عن طريق اعداد مجموعة من الأسئلة مبنيه على دراسة ما والتي يتم طرحها على افراد معينين بهذه الدراسة او العاملين في هذا المجال للحصول على الأجوبة منهم مباشرة، وبدورها لهم الحرية في الإجابة والادلاء بآرائهم.

2- الاستبيان:

عبارة مجموعة من الأسئلة توزع على الافراد حول موضوع معين ويحتوي على عدد معين من الأسئلة والأجوبة التي تنقسم الى مجموعتين مجمعة حول المعلومات الشخصية للفرد ومجموعة الثانية تتناول أسئلة مرتبطة بالدراسة على، أكون الإجابة عن هده الأسئلة محصورة بين نعم أو لا لا، أي ان المجيب ليس له المجال للتعبير عن رايه في هذا النوع.

3- الملاحظة:

تستخدم هذه الطريقة للتحقيق من صحة المعلومات التي تم جمعها، حيث يقوم المحلل من التأكد بنفسه من صحتها عن طريق مراقبة وملاحظة كل ما يجري حوله في المنظمة.

4- البحث وفحص السجلات:

هي طريقة خاصة لجمع المعلومات الرسمية وذلك من خلال متابعة اللوائح، التعليمات المكتوبة، الملفات والسجلات الداخلية، بالإضافة إلى الملفات الخارجية التي تحفظ خارج المنظمة مثل ملف المنظمة في مصلحة الضرائب.

5- التقديم وأخذ العينات:

يستخدم هذين الأسلوبين للتنبؤ ببعض المتغيرات المتعلقة بالنظام المفتوح، ويجب على المحلل أن يتأكد من أن هناك قدرا من التأكد عند استخدامه كما يجب أن يقارن توقعاته مع النتائج المعروفة.

المطلب الثالث: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات.

نتج عن دخول تكنولوجيا المعلومات في حياتنا اثرا عميقا فقد تركت بدورها اثرا واضحا في معظم جوانب حياتنا اليومية، فقد أصبح الاعتماد عليها ضروريا في مختلف المؤسسات مهما كان شكلها او طبيعة النشاط الذي تعمل فيه. ولفهم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات لابد التركيز على كيفية الوصول لهذه المعلومات وإيجاد طرق لاستخدامها بشكل أمثل، لذلك يعد الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات أحد أكبر التحديات التي يمكن للمؤسسات ان تواجهه.

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

قبل التطرق الى تكنولوجيا المعلومات يجب بنا تسليط الضوء على التكنولوجيا.

–تكنولوجيا: لغة: لفظ تكنولوجيا مصطلح يوناني الأصل (Technologie)وهي مشتقة من كلمتين "Teck Ne" وتعني "تقنية أو فن" وكلمة " Llogisأو Ligos«تعني علم دراسة، وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا الى الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ (Littre) في قاموسه الصادر سنة 1876،"ان اصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة للفنون والمهن العديدة". (حمدي، بوسعدية، و ياسين، 2011م/1432هـ، صفحة 2)

وتركيب المقطعين " Techno ; logie" ينتج عنه معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة والعلم التطبيقي" مذكرة الياس خوجة (خوجة، 2020/2019، صفحة 25)

اصطلاحا: وردت عدة تعريفات للتكنولوجيا، ندرج أهمها فيما يلي:

هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الانتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة، فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الانسانية. (حمدي، بوسعدية، و ياسين، 2011م/1432هـ، صفحة 2)

كما تعتبر هي الأسلوب المنهجي المنظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بهدف الوصول الى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية، والتكنولوجية الحديثة تتمثل في الكمبيوتر وما يتصل به من معدات اتصال وبرمجيات تمكن الكمبيوتر من التخاطب مع الأجهزة الأخرى.

عرفت بأنها مجموعة المعارف التي يمكن أن تستعمل في انشاء وانتاج سلع جديدة. (خوجة، 2020/2019، صفحة 25)

تعرف ايضا بأنها: الجهد المنظم الرامي الى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الانتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع. (بوقفة و زكيري، 2020/2019)

في حين عرفتها منظمة "المنظمة الدولية للملكية الفكرية" على أنها "المعرفة والخبرة المكتسبة ليست فقط للتطبيق العلمي لتقنية ما، بل أيضا للاستغلال الاداري والمالي والتجاري الصناعي لمشروع ما." (تتة، د بن داود، و شتوح، 2022).

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول ان التكنولوجيا هي التي يقصد بها التنظيم والاستخدام الفعال لمعرفة الانسان من خلال وسائل وتطبيقات عالية، والتي تكون مرتبطا بالمعرفة المنهجية للتقنية، فهي مجموع المعارف العلمية والتقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف التي تتطور وفق التقنيات والعلوم وتوجيه الاكتشافات لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل. كما تعرف التكنولوجيا على أنها عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي، تحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية. ونظرا الى ان تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات الشائعة في الوقت الحالي لذا سنتطرق لبعض التعريفات حولها:

تكنولوجيا المعلومات هي "استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وايصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت او صورة.

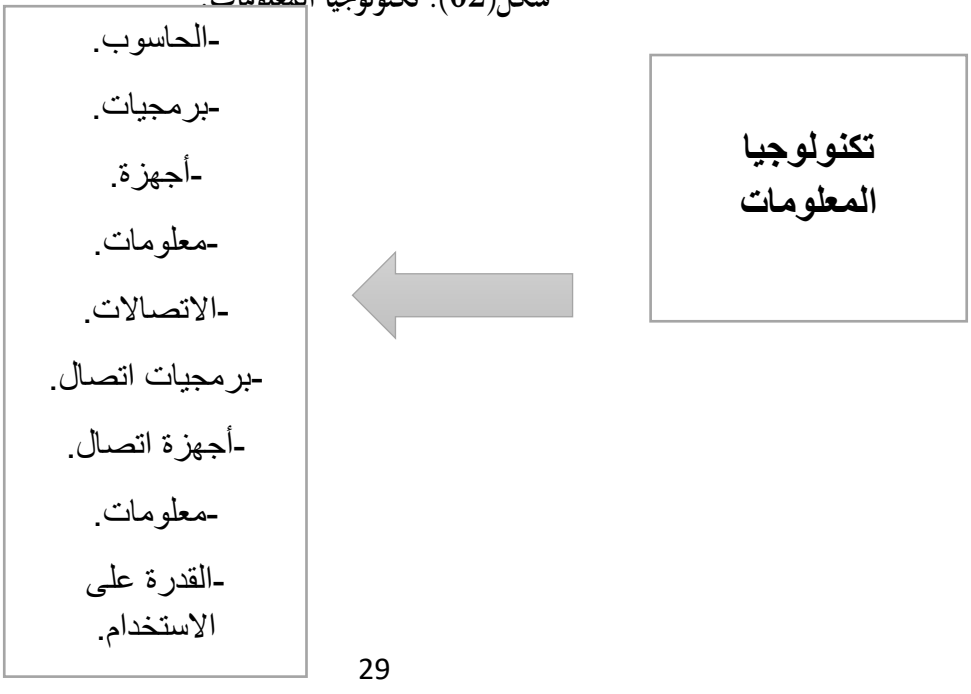
وهي "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة ".

كما يتم تعريفها على" أنها نطاق واسع من القدرات والمكونات أو العناصر المتنوعة المستخدمة في معالجة وخزن وتوزيع البيانات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة ". (ياسين، 2006، صفحة 307)

وتجدر الإشارة إلى التسميات التي مرت بها هذه التكنولوجيات، فقلد وصلفت في أول ظهور لها على انها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات TIC، ثم حذفت الكلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظرا الانتفاء صفة الحداثة عنها وحاليا ظهرت تسمية مختصرة والأكثر تداولا هي تكنولوجيا المعلومات TI .

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بعملية جمع البيانات ومعالجة المعلومات والتركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة المعلومات وإعادة استرجاعها ثم بثها وذلك عن طريق التكامل بين نظم الاتصالات الحديثة والوسائل الالكترونية المتطورة.

شكل(02): تكنولوجيا المعلومات.



المصدر: (مشهور، 2008، صفحة 3)

ثانيا: خصائص وفوائد تكنولوجيا المعلومات:

***خصائص تكنولوجيا المعلومات:**

تعطيهم القدرة على الولوج لمختلف الجوانب التي تستحقها وتوفر لها عناصر متنوعة الذي يمنحها طابع التميز عن غيرها ومن بين هذه الخصائص نذكر منها: (جابر، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، 2018-2019، صفحة 61)

-تقليص الوقت والمكان: فالتكنولوجيا المعلومات جعلت كل الأماكن الكترونيا ومتجاوزة لكل القيود التي كانت موجودة من قبل، فهي أصبحت تسمح للأشخاص على الحصول على ما يحتجونه من معلومات في ظروف قصيرة ووجزا ومهما كان مكانه الجغرافي.

-أتمته والذكاء الاصطناعي: يقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات
تكنولوجيا المعلومات فهي تسعى للتحسين الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها وتطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

-تكوين شبكات الاتصال وقابلية التواصل: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى والربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

-المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها فيمكننا تبادل الأدوار وتقمصها وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة فبماكنها استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم ولا يمكن ألي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

-الشيوع والعالمية (الانتشار): قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة لتنتشر عبر مختلف بقاع العالم لتسمح بتدفق الراس مال الكترونيا خاصتا مع سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

***فوائد ومميزات تكنولوجيا المعلومات:**

هناك عدة فوائد ومميزات لتكنولوجيا المعلومات ونذكر منها: (جابر، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، 2018-2019، الصفحات 62-63)

– تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين، وتكررا نفس العمليات بنفس الدقة والجودة مما يفيد في استخدامها وظائفها الروتينية بكفاءة عالية واقل التكاليف.

– تسمح بالتواجد في كل مكان؛ وتحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة عن طريق المساعدة في جدولة وبرمجة استخدامات الموارد الإدارية وإنتاج نماذج رياضية كنماذج البرمجة الخطية وأساليب بحوث العمليات الأخرى مختلفة وتوزيعها واستغلالها بكفاءات وسرعة.

– العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية، وبتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه.

–تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات، وتعطي التفاعل مع تحركات المتنافسين بمسايرة التطورات الحديثة التي تمس طرق الإنتاج والتوزيع.

– تعد الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع كما تمنح فرصة توسيع التجارة الإلكترونية وكذا العمل مع فرق خارجية.

– تساعد على الابتكار والتجديد وكذا التفاعل من تحركات المتنافسين، كما تساهم في تقديم عروض جديدة وملائمة مع رغبات العملاء، تمثل وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات والعوامل التي أدت لاستخدامها.

أولا: مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تقوم المنظمات باستخدام أدوات لتكنولوجيا المعلومات وهي مزيج من الافراد والتقنيات المترابطة ببعضها والتي تسهل من عملية مشاركة المعلومات بواسطة تطبيقات وأنظمة معلومات بغرض تحقيق الأهداف وهذه الأدوات تتمثل في الحاسوب ومكوناته والبرمجيات والأفراد والإجراءات وقواعد البيانات، ويمكن إيجاز فيما يلي:

–الأجهزة: وتمثل الكيان المادي الصلب الملموس (الحواسيب وملحقاته) والذي يقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمة، وتتكون من: التجهيزات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا منها الحواسيب الالكترونية، الأجزاء المادية، أجهزة الفاكس والتلكس، والتي تتعامل مباشرة مع البيانات وتتولى التحديث والتخزين والمعالجة والاسترجاع مثل: الوحدة المعالجة المركزية، وحدة المعالجة المنطقية الحسابية، وحدة السيطرة، وتقوم هذه الوحدات بتنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية، والتحكم في مكونات النظام.

كما تحتوي على التسجيلات Registersوهي مواقع التخزين ذات سرعة ودقة عالية لتخزين البيانات واستخدامها من قبل ALU، ووحدة التحكم Central Unit التي تقوم بنقل البينات من والى وحدات المعالجة المنطقية والحسابية والذاكرة الرئيسية وغيرها من الوحدات الأخرى. واللواحق والتي تشمل كل من وحدات الادخال والإخراج.

–البرمجيات: فهي الوسيلة المكملة للمعدات، وذلك من خلال مجموعة أوامر تنفذ في الوحدة المركزية للبيانات التي تدعم المؤسسة وتمكنها من الوصول لأهدافها، ويتم استخدام هذه البرمجيات من قبل اشخاص مؤهلين لتصميم الأنظمة وبرمجتها. (تيناوي، 2019/2018، صفحة 38).

وتكون هذه البرامج مسجلة أو برامج ماكينات أو الحزم البرمجية، فهي برامج حاسوبية، وتصنف لنوعين برمجيات التطبيق وبرمجيات التشغيل. (رانية، 2019/2018، صفحة 15).

– التطبيقات: وهي عدة التقنيات المضافة للحواسيب التي تساعد في جمع وتخزين المعلومات ومعالجتها ثم نشرها، تمثل الجانب العملي لتكنولوجيا المعلومات من خلال مساهمتها في حل مشكلات الادارة التي حققت فعالية في أداء الوظائف الادارية من حيث التخزين الهائل للمعلومات ومعالجتها، ادارة الملفات والاتصالات الالكترونية.

–الموارد البشرية: هي الداعمة الاساسية في تكنولوجيا المعلومات، اي هي مجموعة الأفراد المسؤولين عن التحكم في التكنولوجيا واستخدامها وتنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها، ومصممي البرامج، ومشغلي الأجهزة والمعدات وكل ما يتعلق بصيانة البرامج والأجهزة، تعتمد تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على الفكر البشري مما يكسبها أهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية، وبناء ما يسمى برأس المال الفكري القابل للتكيف إلى ما النهاية مع الظروف والتكنولوجيات المتغيرة باستمرار. (تيناوي، 2019/2018، صفحة 38،39).

وتعرف الموارد البشرية أنها الكوادر المؤهلة لتنفيذ النشاطات المختلفة لذلك فان العناصر البشرية يجب أن تكون ذات مستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه وتخضع لتدريب جيد لتحسين مستويات الأداء. (رانية، 2019/2018، صفحة 15)

وتصنف الموارد البشرية الى صنفين: (طاهري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المؤسسات الصحية، 2017-2018، صفحة 43)

الصنف الأول: المستخدمين النهائيين (المستفيدين النهائيين)، ويشكلون الغالبية وهم الذين يتعاملون مع البرامج التطبيقية كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون اللجوء الى التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجيتها، أي المستفيد هو من يستلم كل مخرجات النظام ويعتمد على هذه المخرجات في تنفيذ وتطبيق الوظائف الموكلة اليه.

الصنف الثاني: هم المختصون في مجال الحاسوب والذين يقومون بتصميم الحواسيب ووضع البرامج المختلفة سواء التطبيقية منها او برامج النظام.

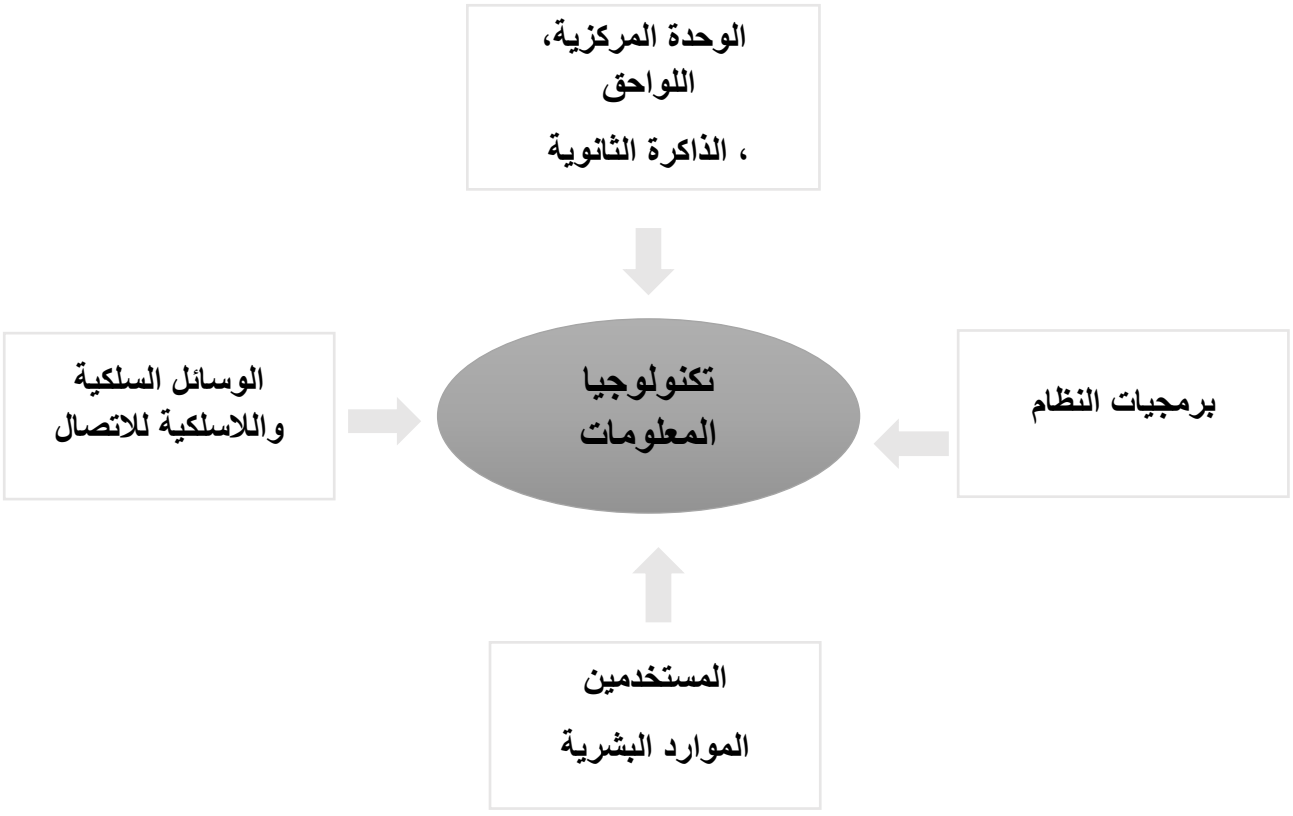
–الاتصالات: هي العملية التي تهتم بنقل وتبادل الأفكار بين أطراف عملية الاتصال عبر رسائل رمزية باستخدام الشبكات (الأنترانت، الاكسترانت، الأنترنت) مما يؤدي الى تحقيق الهدف المسطرة.

ان نظم الاتصالات الحديثة في المنظمة يسهل تدفق البيانات في قنواتها المختلفة على النحو الذي يسمح بوصولها الى أماكن معالجتها من حيث الكم، الوقت، النوع والدقة المناسبة، كما يهدف الى تسهيل تدفق المعلومات من الأماكن التي تتوافر فيها

الى مراكز صنع القرار التي تحتاجها، لتحقيق التماسك والترابط على المستويين الداخلي (بين مختلف الوحدات التنظيمية) والخارجي (بين المنظمة وبيئتها الخارجية). (تيناوي، 2019/2018، صفحة 39).

يكننا تلخيص مكونات تكنولوجيا المعلومات في الشكل الاتي:

شكل (03): مكونات تكنولوجيا المعلومات.



المصدر: (فني، 2007، صفحة 38)

ثانيا: العوامل التي أدت لاستخدام تكنولوجيا المعلومات:

أصبحت اغلب المؤسسات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في استعمالاتها لبلوغ أهدافها والاستفادة منها في للقيام بأعمالها، وتنقسم استخداماتها في المؤسسة الى نوعين: (نوه، 2022-2023، الصفحات 18-19)

الاستعمال الداخلي:

- تعمل تكنولوجيا المعلومات كمصدر للمعلومات الخاصة بالمؤسسة فتعرض فيها المؤسسة نشاطاتها، هياكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمات التي توفرها... الخ.
- توفير دليل للعاملين والذي يكون يحتوي على معلوماتهم الشخصية والوظيفية، الترقيات والعقوبات.
- الربط بني أجزاء المؤسسة بعضها ببعض، حتى وان كانت ليست في نفس المبنى ومتباعدة جغرافيا، اذ يمكن من خلالها معرفة ما يجري في الاماكن الاخرى.
- استخدام البطاقة الإلكترونية او بصمة اليد لتسجيل الحضور اليومي للعاملين، والاعتماد عليها في معالجة البيانات والاستفادة منها بفعالية وسرعة.
- تسهيل للموظفين الوصول الى وثائقهم سواء لمعالجتها او لفحصها.
- تسهل للعاملين على معرفة وظائفهم وتبين لهم مهامهم ومسؤوليتهم.
- الوصول للمعلومات الحديثة مما يجعل المؤسسة على دراية بالتغيرات المتواجدة والتحديثات.
- الانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة وخارجها، مما يوفر التكلفة البريدية والوقت المستهلك.

الاستعمال الخارجي:

- بث الإعلانات والخدمات، والمناصب المتاحة في المؤسسة لاستقطاب أكبر عدد من العاملين.
- الاتصال السريع مع الاشخاص خارج المؤسسة باستعمال البريد الكرتوني أو أي وسائل اتصال أخر.
- الحصول على معلومات أو الخدمات اليت تريد المؤسسة الحصول عليها خاصة المواد التي يكثر طلبها.
- تبادل الخبرات من قبل أساتذة محترفين في جمال عمل المؤسسة حلل بعض المشاكل دون الحاجة لدفع مبالغ باهظة على الاستشارة.
- الوصول المعلومات من اجل اختيار واختبار الموظفين الذين تريدهم المؤسسة.
- متابعة التطورات الحاصلة في قطاع المؤسسات وهذا بالاتصال الدائم بالعالم الخارجي وعلى التطورات الحاصلة من خلال مواقع المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع.

المبحث الثاني: الأسس النظرية لإدارة المعرفة.

اصبحت المعرفة هي الأصل الجديد وأحدث عوامل الإنتاج الذي يعتمد عليها كمورد أساسي لإنشاء الثروة الاقتصادية ومصدر أساسي للميزة التنافسية في المؤسسات، فالاقتصاد التقليدي قام على افتراضات أن عوامل الإنتاج هي التي تنشئ الثروة. أما في هذا الحديث فهو مبني على المعرفة كعامل إنتاج الأكثر قيمة وهي النوع الجديد من رأس المال المبني على الأفكار والخبرات الممارسات الأفضل، لان رأس المال الفكري الأكثر أهمية من رأس المال المادي. وهي البداية الرسمية للاهتمام الواسع بإدارة المعرفة والشركات القائمة على المعرفة التي تحقق ميزتها وقدرتها على توليد المعرفة الجديدة وتحويلها إلى تكنولوجيات ومنتجات جديدة.

المطلب الأول: ماهية المعرفة:

ولدت المعرفة مع الانسان وأصبح يطورها حسب احتياجاته ومتطلباته وينقلها من جيل لأخر لكونها ضرورية لاستمراره والنجاح في انشاء منظماته.

أولا: مفهوم المعرفة: المعرفةKnowledge كلمة مشتقة من "عرف" ومعرفة الشيء تعني ادراكه بحاسة من الحواس.

اصطلاحا: تم تعريفها بأنها معلومات مرتبة قابلة للاستخدام لمواجهة مشكلة ما، أو هي معلومات مفهومة، محللة ومطبقة.

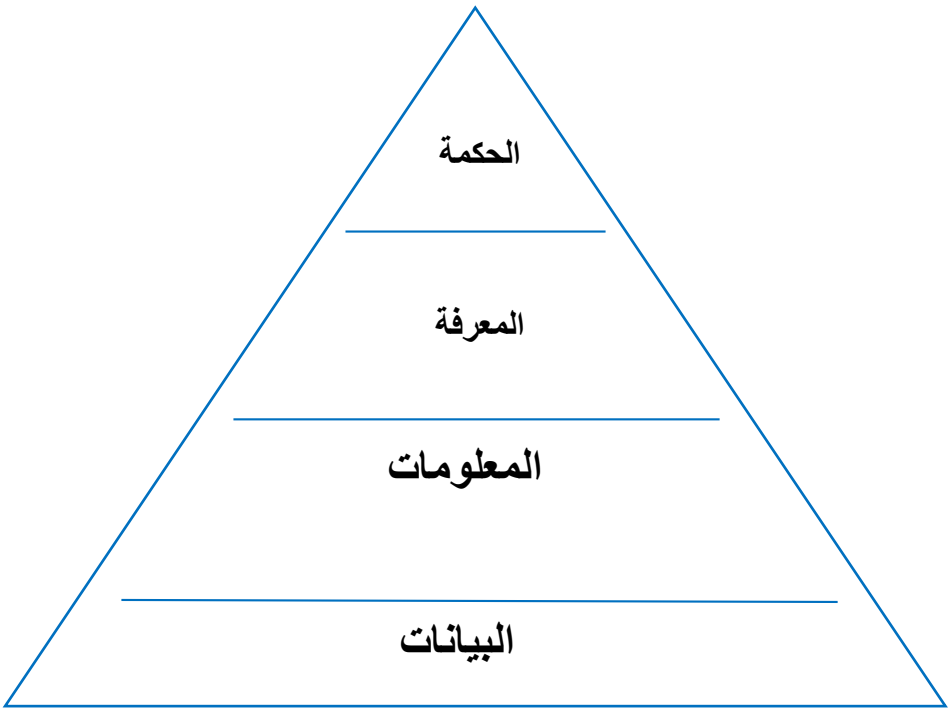
-عرفها Wig: بأنها جسم من المفاهيم والتعليمات والأفكار المجردة التي نحملها معنا على أسس دائمة أو شبه دائمة، ونستخدمها لتفسير العالم المحيط بنا وادارته، ولذلك فإن المعرفة تتطور فتمتد الى مفاهيم اوسع واشمل. (حجازي، 2014، صفحة 46).

-ويشير Henderson and Harris الى ان المعرفة تشكل أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات Singals ثم تتدرج الى بيانات Data، ثم لمعلومات Information لتصبح معرفة Knowledge ثم الى حكمة Wisdom وهي الأساس للابتكار، والمعرفة السليمة والفعالة هي أساس الحكمة والابداع والابتكار. (زدوري، 2015-2016، صفحة 2).

وعرفت المعرفة على انها "نتيجة لاستخدام البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من التعلم والممارسة، والتي تجعل المتحصل عليها على الاطلاع بالمستجدات التي تواجهه والتفاعل معها، وتجعله أكثر قدرة للوصول الى حلول أفضل للمشاركة التي تقع في مجال معرفته ".

والمعرفة هي الاستخدام الكامل والمكثف للمعلومات والبيانات التي ترتبط بقدرات الإنسان الأصلة والمكتسبة والتي توفر له الإدراك والتصور والفهم المعلومات التي يتم التوصل اليها عن طريق البيانات. (خلف، 2007، صفحة 09).

شكل(4): هرم المعرفة.



من اعداد: الطالبة

ثانيا: خصائص وأهمية المعرفة:

خصائص المعرفة:

للمعرفة العديد من الخصائص التي جعلت منها مصدرا لثروة والتي سنتطرق لها في النقاط التالية:

توليد المعرفة: هناك بعض المؤسسات التي تملك قدرات ذهنية مؤهلات بشرية عالية تمكنها من توليد معرفة جديدة، وهذا ما يقوم به الادمغة الذكية في المؤسسات التي تتكل عليهم في عملية استمرارية الابداع والابتكار لتوليد المعرفة.

موت المعرفة: مثلما يمكننا توليد معرفة جديدة فهي قابلة للموت ايضا، فليس كل المعارف يتم استغلالها وتطويرها بل هي القليل من المعارف التي يتم تسجيلها سواء من خلال تجاربنا او غيرها من المصادر المتحصل عليها، لذلك يوجد العديد من المعارف التي تموت مع الشخص او بمجرد ظهور معرفة جديدة.

امتلاك المعرفة: كل شخص يمتلك معرفة ولكنها محصورة على قدرته في تطويرها وطريقة استغلالها والحصول على براءة اختراعها، فالمعرفة ليست محصورة بشخص ما او جهة معينة.

تخزين واستهلاك المعرفة: الاحتفاظ بالمعرفة لكي يستطيع الفرد العودة لها عند الحاجة واستغلالها فقد كانت من قبل تخزن في الورق اما الان فقد اصبحت تستخدم الوسائل الالكترونية الحديثة في ذلك، اما بالنسبة لطريقة استهلاكها فالمعرفة لا تستهلك بل تستغل وتتطور مع الاستخدامات.

مشاركة المعرفة: تشارك المعرفة حسب الخبرات العلمية وسهولة نشرها ووصولها لمختلف بقاع العالم.

أهمية المعرفة:

تتمثل أهميتها فيما يلي:

- التركيز على جانب الابداع والتحفيز على الابتكار للأفراد والجماعة لضمان الاستمرارية والتجديد.
- المعرفة هي قوة وثروة للمؤسسات في ان واحد باعتبارها تتمتع بالمصداقية ومنهاج واضح للحصول عليها.
- استعمال المعرفة لتوليد افكار وابتكارات جديدة مختلفة على التي تكون شائعة في الوسط وبأقل التكاليف.
- أسهمت المعرفة في مرونة المؤسسات من خلال دفعها لاعتماد الأشكال للتنسيق والتصميم والهيكلة تكون أكثر مرونة.
- يمكن الاستفادة من المعرفة كسلعة نهائية او المتاجرة بها عن طريق تسويقها واستعمالها كمصدر ربح من خلال بيعها والمتاجرة بها في تصنيع منتج جديد او تعديله.
- تستهم في ارشاد مديري المؤسسات لطرق تسيير وتنظيم ادارتهم واعمالهم.
- التطور المستمر والزيادة الدائمة في استخدام مضامين المعرفة والاستفادة منها ومن معطياتها لتطبيقها في مختلف مجالات الاعمال.
- تخلق ميزة تنافسية وتلعب دورا مهما في الحفاض على الريادة والاستمرارية.

المطلب الثاني: مدخل لإدارة المعرفة:

تعد ادارة المعرفة من المفاهيم الحديثة التي شوهدت حديث وجذبت اهتماما كبيرا في جميع المجالات عامتا وقطاع الاعمال خاصتا والذين سعوا الى جذبها وتبنيها اذ تسعى العديد من المؤسسات لتحويل اعمالها ونشاطاتها لما يلائم المعرفة المتاحة لديهم، او قدراتهم على العمل لتوليد المعرفة واستثمارها.

اولا: مفهوم ادارة المعرفة:

يوجد العديد من التعاريف لإدارة المعرفة نذكر منها:

إدارة المعرفة: " هي الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل مؤسسة ما من أجل النقاط وجمع وتصنيف

وتنظيم وخزن كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين افرادها واقسامها ووحداتها بما يرفع مستوى الكفاءات اتخاذ القرارات والاداء التنظيمي.

إن إدارة المعرفة ما هي إلا عملية تساعد الشركات في تعريف واختيار وتنظيم وبث ونقل المعلومات المهمة والخبرات والتي هي من ذاكرة الشركة والتي عادة ما تكون موجودة في الشركة بطريقة غير منتظمة ومهيكلة (نصيرة، 2015-2016، صفحة 37).

كما عرفها GREY بالاستفادة الكاملة من المعلومات والبيانات بطريقة صحيحة، وإمكانية الأشخاص من مهارات وكفاءات وأفكار بديهية عالية، واختصار المال والقوة مع الاستغلال الجيد للتعليم المتاح والمرونة في التغيرات والمنافسة.

هي عملية إدارية لها مدخلات ومخرجات وتعمل في إطار بيئة خارجية معينة تؤثر عليها وعلى تفاعلاتها، وتنقسم إلى خطوات متعددة متتالية ومتشابكة (مثل خلق وجمع وتخزين وتوزيع المعرفة واستخدامها)، والهدف منها هو مشاركة المعرفة في أكفأ صورة، للحصول على أكبر قيمة للمؤسسة (الزامل، 2003، الصفحات 14-15).

استنادا على التعاريف السابقة نقول ان ادارة المعرفة هي مجموعة العمليات والنشاطات التي تقوم بها المؤسسة للحصول على المعلومات او توليدها لكي يتم استغلالها واستخدامها ثم نشرها بطريقة التي تزيد من مستوى العاملين، وللاستفادة منها في عملية حل مشاكل العمل والعلم والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات المناسبة للمؤسسة بما يوافق مستواها وذكائها.

ثانيا: اهمية ادارة المعرفة:

لإدارة المعرفة دورا اساسيا في المنظمات حاليا خاصتا في ظل الاقتصاد السائد والمرتكز على المعلومات والمعرفة وكيفية استغلالها وبالتالي أصبح ضروريا وجوها في كل الادارات، وتبرز هذه الاهمية في:

- تساعد في نشر المعلومات والمعرفة بين جميع افراد وترفع من مستوى الاداء والفعالية في تحقيق الاهداف المسطرة.
- تنسق بين الانشطة المختلفة للمنظمة.
- تساهم في استثمار الراس المال الفكري الموجود في المنظمة ودعمه للاستمرارية والعطاء الاكثر فعالية.
- زيادة المشاركة بين العاملين لسهولة تنقل كافة المعلومات المتعلقة بالمنظمة ومعرفة اهدافها وسياساتها.
- توفير فرص للزيادة من الميزة التنافسية والنمو الدائم في المنظمات.
- تضاعف حجم المعلومات المولدة في أي مجال والحصول على كمية معلومات مؤهلة.
- ربط المعارف والمعلومات المكتسبة بما يطور ويدعم تنمية المنظمة.
- ادخال تقنيات ووسائل اتصال حديثة والتشجيع على التعاون.

- تساعد على مساعدة العاملين في اعادة ترتيب افكارهم وخبراتهم المتراكمة والاستفادة من الموجودات الملموسة والغير ملموسة.
- التطور المستمر في التقنيات ما ينتج عليه تغير مستمر في المفاهيم والتطور في الاساليب وامكانيات العمل واستعمال الوسائل الحديثة كالتجارة الالكترونية والمعرفة الالكترونية.

المطلب الثالث: مبادئ ادارة المعرفة:

تقوم ادارة المعرفة على مبادئ اساسية عندما تقوم أي منظمة بتبنيها وتعتبر هي الركائز الداعمة لتسيير أفضل وفعال، وقد اجمع المختصون والباحثون العاملين في مجال ادارة المعرفة على انها تقوم على عشرة مبادئ ولمتمثلا في: (غزالي، 2015-2016، الصفحات 254-259)

المبدأ الاول: ادارة المعرفة المكلفة: تتميز ادارة المعرفة بكونها مكلفة وتحتاج الى موارد مالية لإدارة انشطتها التي تقوم بها، كون المنظمة مكلفة بتلبية احتياجات عملائها والرد على استفساراتهم واتخاذ قرارات مبنية على هذه الاخيرة.

فالمعرفة تمثل أصل من اصول المنظمة لإدارة فعالة ومثلى وانعدامها يكون أكثر تكلفة مقارنة بما تنفقه هذه المنظمة لإدارة هذه الاصول والانشطة المرتبطة بها، ومن بين هذه الأنشطة ما يلي:

-الحصول على المعرفة واعداد الوثائق المتعلقة بها ونقلها للحاسوب الالي.

-تحرير المعرفة وجمعها ثم تهذيبها مما يعطيها قيمة مضافة للمعرفة.

-تطوير الاسهامات الحديثة ففي مجال المعرفة وكذلك الوسائل.

-تطوير البنية التحتية لوسائل تكنولوجيا المعلومات.

-تعليم العاملين وتدريبهم على كيفية استخدام المعرفة وخلقها ونشرها لمشاركتها.

المبدأ الثاني: تفاعل الافراد مع تكنولوجيا لإدارة معرفة فعالة:

يقوم هذا المبدأ على علاقة تكاملية بين التكنولوجيا المستخدمة وكيفية استخدامها لتسهيل الكثير من العمليات المتعلقة بالمعرفة، وبين الافراد والكوادر المؤهلة التي لا تصل لها التكنولوجيا.

فالتكامل المتواجد بين الافراد المؤهلين وبين التكنولوجيا المتوفرة في المنظمة يكون بيئة مناسبة لإدارة المعرفة والتوافق بين امكانية استخدام هذين العنصرين بشكل صحيح من اجل خدمة اغراض المنظمة والرفع من مستوى الاداء فيها.

المبدأ الثالث: ادارة المعرفة رسمية:

تتحكم به القواعد الرسمية السياسات والإجراءات العملية اتخاذ القرارات وعلاقات العمل ضمن إطار المنظمة، حيث تعد ادارة المعرفة التزام سياسي عالي كونها قوة، فلا بد ان يكون هناك توافق بين القادة واراء المديرين حول تبني مداخل ادارة المعرفة، وتحديد سياسات المعرفة اللازمة لإدارة فعالة للمعرفة.

وقد يوجد بعض الاختلافات التي قد تطرأ بين المديرين فيما يتعلق بالسياسات المتبعة، فهناك من يعمل على اخفاء سياساته مبررا ذلك بانه مسير فقط، في حين يوجد العديد من المديرين الجيدون الذين يسعون الى ايجاد معرف جديدة وابتكار العديد من السياسات ويجعلون من أنفسهم في خدمة وتقييم المعرفة ومن خلال سياساتهم يتم خلق قادة جدد وأراء جديدة ومؤثرة في مسار ادارة المعرفة والاستفادة منها بصورة أكبر.

المبدأ الرابع: المركزية في ادارة المعرفة:

يقوم على تركيز صلاحيات اتخاذ القرارات والرقابة بجد الهيئة التنظيمية العليا للمنظمة أن إيجاد المعرفة يحتاج إلى المركزية العالية كما يعتمد هذا المبدأ على قدرة القادة في ادارة المعرفة بالصورة المثلى والتي تحقق الفعالية والاستحواذ على مجموعة العاملين الذين تتوفر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية والمهام الملقاة على عاتقهم، فإدارة المعرفة تحتاج دائما الى مجموعة معينة ضمن الهيكل الاداري للمؤسسة لتتحمل المسؤولية، فقادة المنظمة تقع على عاتقهم عدة مسؤوليات اتجاه المعرفة المتوفرة لديهم وتتمثل هذه المسؤوليات في:

-نشر الوعي حول المعرفة المرادة والتي يتم البحث عنها والتي تحتاج اليها.

-توليد معرفة جديدة من مختلف المصادر خاصة الداخلية والسعي الى البحث والتطوير المستمر.

- اتاحة المعرفة في متناول من يحتاجها سواء من داخل المنظمة او من خارجها مع وضع شروط.

-ان يتم تمثيل المعرفة في شكل تقارير، مما يسهل عملية وضعها في متناول من يحتاجها.

-وضع ضوابط لجعل المعرفة سليمة وموثوق بيها.

-تطوير ثقافة المنظمة ووضع الحوافز وتطوير القيادة التي تزيد من تقدير واستخدام ومشاركة المعرفة.

المبدأ الخامس: الابداع المنطقي لإدارة المعرفة:

هو القدرة على خلق الفرصة المنتجات الخدمات الأفكار والإجراءات المعقدة عن طريق ما يبتكره الأفراد ووضع خريطة للمعرفة ينظمها ويحقق أفضل وصول لهذه المعرفة، حيث ان المنظمة عندما تقوم بتطبيق ادارة معرفة فأنها تلجا الى دوما الى وضع نماذج سواء نموذج هرمي او هيكلي للمعرفة وهذا ما يجعل المنظمة في حال أفضل لتبادل المعرفة المتوفرة في السوق ووضع خرائط لهذه المعرفة بالقدر الذي يجعل لديها رؤية لرغبات المستهلكين واحتياجات العاملين.

المبدأ السادس: التعاون والمشاركة في استخدام المعرفة:

المستوى الذي يستطيع فيه الأفراد لضمان فريق العمل مساعدة أحدهم الآخر في مجال عملهم أن إشاعة ثقافة التعاون تؤثر على عملية خلق المعرفة من خلال زيادة مستوى تبادلها بين الأفراد والأقسام والوحدات، غالبا ما تكون مشاركة المعرفة متمثلة في افعال غير طبيعية ولا يمكن شخص التكفل بهذا الدور كونه ميزة متوفرة عند الجميع فليس كل شخصه يمكنه استخدام المعرفة بالصورة والطريقة الصحيحة ولا حتى مشاركتها بالصيغة الصحيحة مع الغير.

ومنه فان عملية تحويل المعارف المتاحة الى نظام او عملية استخلاص هذه المعارف من الاخرين ليس فقط عملية مهددة لكنها تحتاج جهد كبير ودوافع كبيرة لأدائها وتنفيذ هذا العمل.

المبدأ السابع: تحسين عملية العمل المعرفي:

هي كل العمليات المتعلقة بتحسين العمل المعرفي والذي يختلف بدوره من مؤسسة لأخرا وذلك حسب تبعيتها، وتشمل في ذلك تصميم المنتج، البحث في احوال السوق، تنمية العمليات الحيوية، فلذا كان من الضروري ان تتم تلك العمليات الحيوية الخاصة بالعمل والتجارة فانه من الضروري تحسين وتطوير العمليات الخاصة بالعمل المعرفي.

المبدأ الثامن: الوصول للمعرفة يعد نقطة بداية:

ادارة الفكرة ضروري جدا مفاده انه لو كان مدخل المعرفة كافيا ف سوف ينال اهتمام على نطاق غير محدود، فإدارة الفكرة الجيدة والناجحة ازيد من اهتمام اندماج العاملين والتفاعل معها.

الاندماج الايجابي والفعال مع المعرفة يتحقق من خلال طريقة تلخيصها وتقديم التقارير عنها للأخرين والاستيعاب الضمني للمعرفة.

المبدأ التاسع: ادارة المعرفة مستمر ليس لها نهاية:

تعتبر ادارة المعرفة ليس لها نهاية كونها قابلة للتجديد بشكل مستمر والمتغير فيها هو تصنيفاتها فقط، فهي تتأقلم على حسب تصنيفاتها المطلوبة كمدخل ادارة تكنولوجيا جديدة، القضايا التعليمية، واهتمام العميل عادة ما تتغير. لذا نجد المديرون والمهنيون لديهم تجديد على مستوى حاجاتهم المعرفية.

المبدأ العاشر: الخبرة الواسعة مع ادارة المعرفة:

ويعني ذلك إن خبرة الأفراد العاملين في المنظمة تكون واسعة أفقيا ومتنوعة وعميقة ومركزة وتخصصية، هناك عدد كبير من المنظمات التي تحاول المحافظة على تعامليها لديها وذلك لكونهم يتكون بسرعة أكبر الى وظائف جديدة ومنظمات اخرى.

المطلب الرابع: عمليات وابعاد ادارة المعرفة:

اولا: ابعاد ادارة المعرفة:

هناك ثلاثة ابعاد اساسية لإدارة المعرفة وهي:

البعد التكنولوجي: ويتمثل في محركات البحث ومنتجات البرمجية وقواعد البيانات، وكيفية ادارة الراس المال الفكري والتكنولوجيا الحديثة، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات ادارة المعرفة بطريقة حديثة وتكنولوجيات جديدة، وذلك لان المنظمة تسعى دائما للتميز من خلال امتلاكها البعد التكنولوجي للمعرفة.

البعد التنظيمي واللوجيستي للمعرفة: يعود هذا البعد الى كيفية الحصول المعرفة وطرق التحكم بها وادارتها وتخزينها ونشرها، لتعزيز مضاعفاتها واعادة استخدامها. أي بتجديد الطرق والاجراءات والوسائل المساعدة لإدارة المعرفة من اجل كسب قيمة مجدية.

البعد الاجتماعي: وهذا يركز بدوره على تقاسم ومشاركة المعرفة بين الافراد وبناء جماعات من صناع المعرفة لتأسيس مجتمع اساسه مبتكرين لصناعة المعرفة، التقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية لبناء شبكة فاعلة من العلاقات بين الافراد وثقافات تنظيمية داعمة.

ثانيا: عمليات ادارة المعرفة:

يرتبط نجاح إدارة المعرفة بنجاح عمليتاها في المؤسسة، حتى وإن اختلفت التفاصيل فهي تسعى إلى الحصول على المعرفة، وتخزينها وتسجيل الوصول إليها عند الحاجة، ونقلها وتشاركها بين أفراد المؤسسة، وتطبيقها والاستفادة منها، في سبيل ابتكار معارف جديدة.

وتتمثل عمليات ادارة المعرفة فيما يلي:

توليد المعرفة: والتي تعني أنشاء معرفة جديدة حيث تسعى المؤسسة للحصول على المعرفة بعدة اساليب ومن مصادر مختلفة (ابتكار، شراء، اكتشاف، اكتساب، استحواذ....) على شرط ان تكون هذه المعرفة غير مكتسبة من قبل المعلومات والافكار والمكتسبات الكامنة في أذهان الأفراد المبدعين فتصبح بدرها مرتبطة ب وجود الافراد المؤلهين للحصول على المعرفة ثم تحويلها من كونها معرفة ضمنية الى صريحة يمكن تطبيقها في ارض الواقع.

ولتوليد معرفة جديدة من الضروري توفري بيئة مناسبة وكافية لذلك، وتخضع عملية توليد المعرفة مجموعة من العوامل يجب على المؤسسة توفريها لنجاح هذه العملية والمتمثلة في:

-الهدف والنية: من الضروري ان تحدد المؤسسة رؤيتها المستقبلة لبلوغ اهدفها والعمل على تحقيقها، ثم تقوم ب تبيان اهدفها للأفراد فالأهداف المعلنة بوضوح يؤدي الى الرفع من مستوى أداء الأفراد

-التنوع المطلوب: والذي بدوره يجعل المؤسسة قادرة على التأقلم مع التنوعات المحتمل وقوعها والذي يجعل الحصول على المعلومات بمرونة وسرعة.

-الاستقلالية: حرية الافراد في العمل باستقلالية في المؤسسة على قدر المستطاع، بحيث تكون لديهم الحرية في استغلال أوقاتهم وتحمل مسؤوليتهم، وهذا ما يدفع الافراد الى اكتشاف ذاتهم وافكارهم وتحفيزهم على التجديد والتميز الدائم.

-التكرار او الوفرة: يسرع التكرار من عملية توليد المعرفة والذي يجعل من المعارف متداخلة في انشطة ومسؤولية المؤسسة، فمن جهة يعبر تبادل المعلومات المكررة محفز لتبادل المعرفة الضمنية حيث يمنح للأفراد فكرة على طريقة تفكير الاخرين وكيف يصلون الى ما يردونه، ومن جهة اخري يساعد الافراد في فهم دورهم في المؤسسة.

-الفوضى الابتكارية: تقوم بها الادارة العليا لتوليد الضغط لدى الافراد ودفهم للزيادة والاستمرارية ونعرفهم بالمخاط او التهديدات المحيطة ببيئتها فتزيد من طموح تحقيق الأهداف والشعور بالأزمة وتعد ضرورية في عملية توليد المعرفة لتحفيز التعاون بين المؤسسة وبيئتها.

تخزين المعرفة: في بعض الاحيان لا تستطيع المؤسسات استحضار المعرفة في الوقت المناسب فتقوم بتخزين المعلومات المكتسبة ثم استرجاعها عن الحاجة لها، فأصبحت تقوم بتوثيق معارفها وتخزينها البحث في تطوير وتسريع استرجاعها، فيجب على المؤسسة ترتيبها وهيكلتها مما يسهل الوصول إليها وتوزيعها داخل المؤسسة والتأكد من كونها غير مكررة وتحقق الكفاءات المطلوبة.

القدرة على تخزين المعرفة بفعالية سيسمح للمؤسسة ب:

-تسهيل عملية البحث عن المعرفة.

-تعميم المعرفة واتاحتها للأفراد.

-توجيه الافراد بطريقة مباشرة.

تشارك المعرفة: بعد نجاح المؤسسة في عملية توليد المعرفة وتخزينها نصل الى العنصر الاساسي وهو نشر المعرفة وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأفراد لتنمو المعرفة وتتعاظم لدى كل منهم.

تطبيق المعرفة: تهدف المؤسسة من خلال ادارة المعرفة على توليد وتخزين وتشارك المعرفة الى تحقيق المعرفة التنظيمية واكتسابها، ثم تطبيقها لهذه المعارف والذي لديه اهمية كبيرة ويعتبر المرحلة الاخيرة ودلالة على نجاح او فشل العمليات السابقة التي مرت بها المؤسسة والذي ينعكس بطريقة مباشرة على قرارات المؤسسة واداء الافراد فيها، فتطبيق المعرفة يعني استعمالها او اعادة استعمالها والاستفادة منها واستخدامها.

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة في التعليم العالي.

تلعب ادارة المعرفة دورا مهما في تطوير مؤسساتها وخاصة في مؤسسات التعليم العالي ويرجع ذلك لما تحمله من رصيد علمي وفكري والذي اصبحت أكثر قدرة في تحقيق التميز ومع اندماجها بتكنولوجيا المعلومات، فقد اصبحت تعتمد اعمال ادارة المعرفة على تكنولوجيا المعلومات، والتي بدونها لا يمكن لأي ادارة القيام بوظائفها في الوقت الحالي كتوليد وخلق المعرفة وغيرها.

المطلب الاول: اساسيات ادارة المعرفة في التعليم العالي.

اولا: مفهوم ادارة المعرفة في التعليم العالي:

يعرف التعليم العالي على أنه التكوين التدريجي ويشتمل على حجم من المعلومات تتدرج في دروس علمية مختلفة يستوعبها الطالب، وتهدف مجموع هذه المعلومات إلى اعطائه القدرة للسيطرة الجزئية على قطاع علمي أو تقني محدد وينقسم هذا التعليم عند الضرورة إلى برامج وطرق تعليمية (السلمي، 2002، صفحة 214).

تلقى مفهوم ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي تركيز كبيرا من قبل الباحثين لكون هذه المؤسسة تسعى الى التميز العلمي والاعتماد الأكاديمي، حيث عرف على انه:

وسيلة تمكن الأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، والذي بدوره ينتج عنه سلوكيات او تصرفات تؤدي الى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية والتي تساعدها على اكتساب المعرفة وتوليدها وتنظيمها، ونشرها واتاحتها لجميع المستفيدين منها.

كما عرفة على انها جميع الأنشطة والممارسات الإنسانية والتقنية الهادفة إلى الربط بين الأفراد من مختلف المستويات التنظيمية والإدارات والأقسام بالمؤسسة التعليمية، في شكل فرق أو جماعات عمل ينشأ بينها عالقات وثقة متبادلة، مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتباد ل، لما يمتلكه هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية (معلومات، معارف، مهارات، خبرات، قدرات) مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي، ومن ثم تحسين وتطوير الأداء الفردي والتنظيمي. (سعود، 2009، صفحة 13).

وتعرف على انها الجهود الاستراتيجية لمؤسسة التعليم الجامعي التي تسعى من خلالها لتحقيق الميزة التنافسية عن طريق تجميع واستثمار الأصول الفكرية الخاصة بها، وتحسين الممارسات المختلفة للأفراد العاملين. والاستغلال الأمثل للمعلومات الموجودة في قواعد البيانات الخاصة بها مما يؤدي إلى جودة الأداء وتزايد إنتاجية الجامعة ككل.

من خلال التعاريف السابقة نتوصل الى ان ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي هي عبارة عن مجموعة الأنشطة والعمليات الادارية والممارسات التي تساهم في اكتساب المعرفة وتوليدها وتخزينها لتحقيق التفاعل والربط المرجو بين الاعضاء والمؤسسة ومحيطها والذي ينتج عنه تباد ل للمعلومات والمعارف والخبرات والقدرات فيحسن من الأداء الفردي والجماعي ككل ويساهم في تحقيق الميزة التنافسية في التعليم العالي.

ثانيا: اهمية ادارة المعرفة في التعليم العالي:

تبرز اهميتها فيما يلي:

-تبسيط وتسهيل العلاقة بني العمل والتعليم.

-تساهم في اكشاف مهارات جديدة وتساعد على تنمية مهارات الطلبة.

-تربط بين الخبرة العلمية والتعليم والتعلم من خلال بناء القدرة على التعلم الذاتي لدى المتعلم وتكوينه.

- تساعد على تأسيس برامج التعليم العالي والتعاوني من خلال المزج بين الدراسة وسوق العمل تحقيقا لمبدأ الشراكة بين مؤسسات التعليم العالي وقطاعات الإنتاج.

-المساعدة في الاصلاح الاداري للوصول الى ادارة فعالة.

-تزيد من الانفتاح الفكري والمعرفي على المجتمعات الاخرى.

-تشجيع العمل التعاوني والعمل الجماعي بين عناصر العملية التعليمية.

المطلب الثاني: مجالات ادارة المعرفة في التعليم العالي.

في ظل التطورات الطارئة في مجال الادارة والتطورات التعلمية والتكنولوجيا أصبح من الضروري على مؤسسات التعليم العالي تطبيق إدارة المعرفة في كافة أركانها وفي ثقافتها وذلك من أجل التأقلم مع المتغيرات الحاصلة في محيطها، فأنسب المجالات تطبيقا لها: البحث العلمي، تطوير المناهج والبرامج التعليمية، الخدمات والأنشطة الطالبية، وغيرها من، الخدمات الإدارية الاخرى.

وأبرز مجالات ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

-التعليم والتدريس: وهو من اول واهم وظائف الجامعة لدوره الكبير في ابراز الكوادر المؤهلة، يهدف إلى نشر المعرفة فالمهمة الرئيسية له في مجتمع المعرفة تجعل الطلبة يستخدمون الطرق الفعالة لمواكبة ومواجهة النمو السريع والمتزايد والتركيز على التعليم على أكثر من التدريب، لان التدريب مرتبط بفترة زمنية معينة اما التعليم فهو نشاط غير متناهي لا يرتبط بالوقت ولا بالزمن. فالتعليم لا يحصر على التعليم المهني فقط بل يسعى الى تنمية القدرات والمهارات.

-البحث العلمي: البحث هو العملية الرئيسة في التعليم العالي كونه يرتبط مباشرة بها في تعمل دائما على البحث ثم التعليم، وإذا قمنا بربطه بإدارة المعرفة فسنطبق عليه عملية توليد المعرفة، لأنه يهتم بإنتاج معارف جديدة قد تساهم في حل المشكلات وتحسين جودة خدمات المنظمات التعليمية، لان فعالية وظائفها تعتمد على مدى تطوره وتحقيق التنمية بمختلف أبعادها ومتغيراتها، الأمر الذي جعله يحتال مكانة هامة في مجتمع المعرفة وتصدر الأدوار والأهداف التي تسعى الجامعة لتحقيقها.

-خدمة المجتمع: المعرفة الإنسانية تتناقص وتتغير في مجتمع المعرفة فكل ما يكتسبه الطالب اليوم قد يزول غدا ويصبح دون جدوى فيما بعد، لذا تعمل الجامعة على تطبيق المعرفة وتوظيفها لخدمة المجتمع وتطويره باستمرار من خلال تخليها عن دورها التقليدي المتمثل في انتاج المعرفة، والعمل خارج سوارها من خلال التفاعل مع محيطها عبر نشر المعرفة وتوزيعها وتطبيقها لتعكس مفهوم الجامعة كتنظيم مفتوح.

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة في تحقيق المنهج وعمليات التعليم في مؤسسات التعليم العالي:

تساعد تكنولوجيا المعلومات بكل انواعها وتطوراتها في تمكين المنظمات والافراد من بناء وتوليد المعرفة، ويعني بها كل عمليات ادارة المعرفة من خلق وتحويل وتخزين المعلومات.

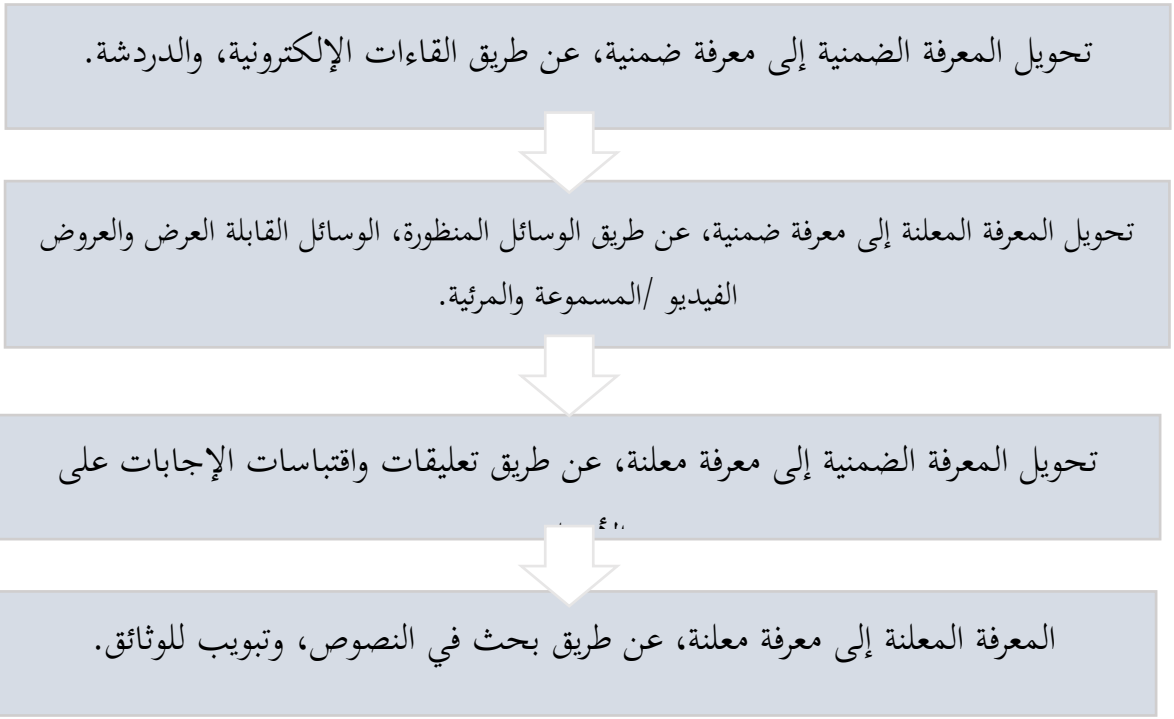
فالمعرفة جديدة ذات قيمة للمؤسسة فيبرز دور تكنولوجيا المعلومات في خلق وتخزين المعرفة في مدى قدرة المنظمة على اكتساب وتكوين رصيد معرفي جديد نتيجة تفاعل المعرفة المعلفة للأفراد من الكامنة والتي تعود على المنظمة في تعاملاتها وقراراتها وسياساتها. كما نعني بتحويل المعرفة كيفية استعمال او استغلال هذه المعرفة او اعادة استغلالها مع المتغيرات الطارئة.

ان تدخل تكنولوجيا المعلومات في عملية التعليمة سيؤدي تلقائيا إلى إعادة تشكيل المناهج التعليمية وفق التكنولوجيا الجديدة، وخلق او تحويل معارف ذات قابلية الى مع يتناسب مع هذه الاخرى، مع استخدام البرامج الوسائل والتقديمات في هذا الغرض دون غض النظر عن استخدام الحقائب التعليمي.

دور تكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة في تحويل وخلق المعرفة:

من اهم العمليات التي تساهم في تحويل وخلق المعرفة التي سنمثلها في المخطط التالي لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في عملية تحويل المعرفة:

شكل (05): تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في عملية تحويل المعرفة.



المصدر: (قنديلجي، 2007، صفحة 110)

دور تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في تخزين المعرفة:

إن عملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة المنتظمة والتي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قاعدة البيانات الالكترونية، تعتمد عملية تخزين المعرفة بشكل كبر على تكنولوجيا المعلومات، هذه الأخيرة تعتبر من أهم المتطلبات التي يجب على المؤسسة توفيرها لنجاح إدارة المعرفة، "المؤسسة بحاجة إلى تكامل كبري بني الذاكرة التنظيمية للمؤسسة وتكنولوجيا المعلومات مع الاخذ بعين الاعتبار قدرات الافراد. فبمجرد حصول المؤسسة على المعرفة جيب عليها تخزينها في مستودع على شكل ذاكرة للمعرفة لتوزيعها وتسجيل الوصول إليها واسترجاعها، حيث يمكننا القول إن الذاكرة التنظيمية تعتمد على بعدين أساسيين يتمثلان في الجمع والاسترجاع. ولابد من التأكيد على أهمية توافر المعرفة في وقتها الصحيح، وحجمها الصحيح وبالطريقة الصحيحة وبتقارير موجزة ومكتوبة بلغة العمل، الأمر الذي يقلل الجهاد للبحث عنها، حيث أن المعرفة تكون قابلة للتلف والتقادم.

دور تكنولوجيا المعلومات في توزيع المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

وهي مصطلحات تعبر عن تبادل المعرفة بين مصدر المعرفة ومستلمها حيث يمككن استخدامها بفعالية، فالمعرفة تتسم بصفة التزايد عند الاستخدام والمشاركة وتبادل الافكار والمهارات بين الاشخاص لذا سعت المنظمات الى تشجيع المشاركة.

ويلعب دور تكنولوجيا المعلومات من الأمور المهمة في نقل المعرفة والتشارك فيها ولتأمين ذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار الجوانب التالية:

-استجابة تكنولوجيا المعلومات وتناسبها مع احتياجات المستخدم الآتية والمستقبلية.

-وجود هيكلة للمحويات والمضامين يسهل الوصول إليها.

-تكامل تكنولوجيا المعرفة مع التكنولوجيا المتوفرة.

-القدرة والقابلية على التوسع والتطور باستخدام الشبكات الالكترونية الملائمة.

-التناغم والانسجام بين التكنولوجيا المستخدمة وقدرات المستخدمين، يهدف الاستثمار الأمثل للوسائل التكنولوجية المتاحة

من تقنيات تكنولوجيا المعلومات التي تساهم في توزيع المعرفة:

الانترنت: نظام اتصال عالمي يسمح للأفراد بتبادل المعلومات ومختلف المعارف عبر كل العالم عن طريق الاجهزة المتطورة كالحواسيب، الهاتف النقال وغيرها من الأجهزة المماثلة لها، وتعمل وفق انظمة محددة وبروتكول موحد.

الأنترنات: لها نفس عمل الانترنت لكنها شبكة محلية عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترانت وتكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط، فهي شبكة خاصة بالمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة ولا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة من هذه الخدمات.

-الاكسترانات: تعرف على انها ناتج لتزاوج الانترنت مع الارنترنات فهي شبكة خاصة تستخدم للتواصل بين العملاء والموردين والشركاء، فهي شبكة إنترانات مفتوحة على محيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها عالقة بطبيعة نشاطها فهي تسعى إلى تسهيل التواصل، تحسين كفاءة العمل وتعزيز التعاون خاصة مع الشركاء والموردين.

دور تكنولوجيا المعلومات في استخدام المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

يبرز الهدف الاساسي من إدارة المعرفة هو استخدام المعرفة المتاحة للمنظمة وهذا الاستخدام هو أبرز عملياتها حيث أن الإدارة الناجحة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة لديها في الوقت المناسب، وتكنولوجيا المعلومات تجعل المؤسسة أقرب من المعرفة واسترجاعيتها أسهل، إضافة إلى أنها تقلل من نسبة الخطأ وتساهم في التخفيض من نسبة التكرار السليب في أداء الأفراد لمهامهم، كما تعمل على خلق فرص التعاون والتنسيق الجماعي بواسطة التكنولوجيا المتعلقة بذلك.

ومن بين انظمة التكنولوجيا التي تساعد في تسهيل استخدام المعرفة ما يلي:

-انظمة الذكاء الصناعي: من اهم العلوم الحديثة والذي نتج بسبب التقاء الثورة التكنولوجية في مجال علم الحواسيب مع علم المنطق والرياضات، والذي يهدف الى فهم طبيعة عمل الذكاء الانساني مع برامج الحواسيب والقدرة على محاكاة التفكير البشري المتسم بالذكاء.

-النظم الخبيرة: يقوم على تجميع الخبرات والمعارف المتراكمة المستخلصة من التفكير وإدراك وسلوك للمساعدة في اتخاذ القرارات، ومعالجة المشكلات.

يعود الاستعمال الامثل لتكنولوجيا المعلومات في ادارة المعرفة داعم لمستوى المناهج والبرامج التعليمية وتوفير أفضل الممارسات والتجارب ليتم تحويلها الى مخرجات ومن ثم فحصها وتقييمها، حيث تقوم بتجمع التعاريف المقدمة للبحث العلمي على اختلاف صياغاتها وتنوع المنطلقات الفكرية أصحابها، باعتباره الجانب المقصود هو المعرفة القائم على مجموعة من الضوابط العلمية والخطوات المنهجية الواجب إتباعها لدراسة موضوع ما، فالبحث العلمي بذلك هو عرض مفصل أو دراسة معمقة تمثل كشفا لحقيقة جديدة أو التأكيد على حقيقة قديمة مبحوثة مخزنة ، و إضافة شيء جديد لها، أوحل لمشكلة كان قد تعهد شخص بتقصيها وكشفها وحلها نتيجة لما توفره ادارة المعرفة من أساليب وممارسات.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى دراسة إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات حيث تناولنا جميع المفاهيم المرتبطة بهم، فتوصلنا الى ان إدارة المعرفة هي أحد المفاهيم الحديثة الإدارية حيث نالت في السنوات الأخيرة الماضية اهتماما كبير من قبل المؤسسات وقطاع الاعمال الذين سعوا الى تبني هذا المفهوم الحديث.

لقد لحظنا فيما سبق كيفية تطور إدارة المعرفة من كونها مدخل فكري جديد لدراسة وفهم اعمال المؤسسة الى ان أصبحت ممارسة عملية الأكثر ملائمة مع التغيرات الطارئة في عالم الاعمال، زما زاد من تسارع انتشارها وسعى المؤسسات الى تبنيها بطريقة رسمية في تسيير اعمالها هو ارتباطها بتكنولوجيا الحديثة والتي تعاملت مع شتئ أنواع المعرفة من حيث جمعها ونقلها وتطويرها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة. فقامت العديد من المؤسسات بالتحويل بنيتها التحتية من كونها مؤسسات ذات اعمال بسيطة الى اعمال الكترونية، وذلك باستخدام الشبكات المثالية والتي تتأقلم مع بيئتها الخارجية ونظام معلوماتها الداخلية. كونها لم تعد بنيتها التحتية القديمة تلبي المتطلبات زغير فعالة لوحدها بل أصبحت بحاجة الى ان ترتكز على تكنولوجيا المعلومات وميزاتها الواسعة التي تساهم في نجاح الموظفين ووضع برامج للعمل وتسهيل تدفق المعلومات وبرامج لتسيير ودمج كذلك برامج العمل الجماعي.

فارتباط تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة يجعل المؤسسة أقرب من العرفة ويسهل عليها التحصيل عليها بالشكل الصحيح وتوجيهها للأفراد المناسبين.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

تمهيد الفصل:

بعد ان تطرقنا في الفصل الاول الإطار النظري لدراستنا الى أبرز المفاهيم والتعاريف المحيطة بجانب تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة والعلاقة التي تربطها بمؤسسات التعليم العالي. فنرى انه أصبح من الضروري ان تعمل على تعميم هذه التكنولوجيا للعمل بها في كل مستوياتها الادارية.

وعلى ضوء ما سبق سنتطرق في هذا الفصل الى ادارة المعرفة التعليم العالي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة، والدور الذي تلعب هذه في دعم ادارة المعرفة التعليم العالي. وللوصول الى الاهداف المطلوبة قسمن القسم التطبيقي الى ما يلي:

المبحث الاول: الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة.

تتمحور دراستنا في أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في قطاع التعليم العالي، ستكون دارستنا في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ل جامعة محمد خيضر بسكرة ولكن يجدر بنا أولا ان نعطي نبذة عن الجامعة محل الدراسة من خلال التعرف على نشأتها ومراحل تطورها بالإضافة الى تفصيل هيكلها التنظيمي واهم استخدامات التكنولوجيا الحديثة بغية الوصول لإدارة معرفة فعالة في التعليم العالي.

المطلب الأول: تقديم جامعة محمد خيضر بسكرة.

تعد الجامعة مؤسسة عمومية ذات شخصية معنوية واستقلال مالي، وكغيرها من جامعات الوطن تتولى جامعة بسكرة مهام تكوين الطلبة والإطارات والمساهمة في نشر الإنتاج العلمي، تحصيل العلم والمعارف وكذا المشاركة في التكوين المتواصل، كما تقوم الجامعة بمهام البحث العلمي والتطوير التكنولوجي من خلال تثمين نتائج البحث العلمي والتقني وتبادل المعارف وإثرائها عن طريق المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية والمحلية والدولية.

وقد مرة جامعة محمد خيضر بسكرة بثلاث مراحل في انجازها:)بسكرة(2024 ,

المرحلة الأول: المعاهد الوطنية:

تم إنشاء جامعة محمد خيضر من خلال المعاهد الوطنية الثالثة التالي:

-المعهد الوطني للري وفق المرسوم رقم **254-84** المؤرخ في **18 اوت 1984**.

-المعهد الوطني للهندسة المعمارية وفق المرسوم رقم **253-84** المؤرخ في **05 اوت 1984**.

-المعهد الوطني للكهرباء التقنية وفق المرسوم رقم **169-86** المؤرخ في **18 اوت 1986**.

حيث كانت المعاهد الوطنية تتمتع بالاستقلالية الإدارية والمالية والبيداغوجية، أين تتكفل بكل هذا هيئة مركزية بالتنسيق فيما بينها ودامت هذه المرحلة الى غاية 1992 أين تم إنشاء المركز الجامعي ب بسكرة.

المرحلة الثانية: المركز الجامعي:

في هذه المرحلة تحولت المعاهد الثالثة المذكورة سابقا الى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم **952-92** المؤرخ في **07 جويلية 1992** حيث تم افتتاح فروع وتخصصات جديدة منها: معهد العلوم الدقيقة، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الهندسة المدنية، معهد الأدب، وعهد العلوم الاجتماعية ومعهد إلكترونيك واستمرت هذه المرحلة الى غاية **1998** حيث تم إعلان المركز الجامعي محمد خيضر بسكرة كجامعة.

المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة:

بعد الإعلان عن جامعة محمد خيضر كجامعة بموجب المرسوم رقم **219-98** المؤرخ في **07 جويلية 1998** والتي تضم 07 معاهد والمتمثلة في:

-معهد العلوم الدقيقة.

-معهد الري.

-معهد العلوم الاقتصادية.

-معهد الاعلام الالي.

-معهد العلوم الاجتماعية.

-معهد الهندسة المعمارية.

-معهد الكهرباء التقنية.

ثم تم تحويلها الى كليات بموجب المرسوم رقم 90-90 المؤرخ في 17 فيفري 2009 والذي جاء متتما للمرسوم الذي قبله بعد اضافة تعديلات عليه فأصبحت تضم الجامعة 6 كليات:

-كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.

-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

-كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

-كلية الادب واللغات.

-كلية العلوم التكنولوجية.

-كلية الحقوق والعلوم السياسية.

كما تم تعديل هذا المرسوم التنفيذي المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 219-98 بحيث أصبحت تضم مديرية الجامعة زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية أربع نيابات مديرية تكلف على التوالي بالميادين الآتية :

-نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات.

-نيابة مديرية الجامعة للعالقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

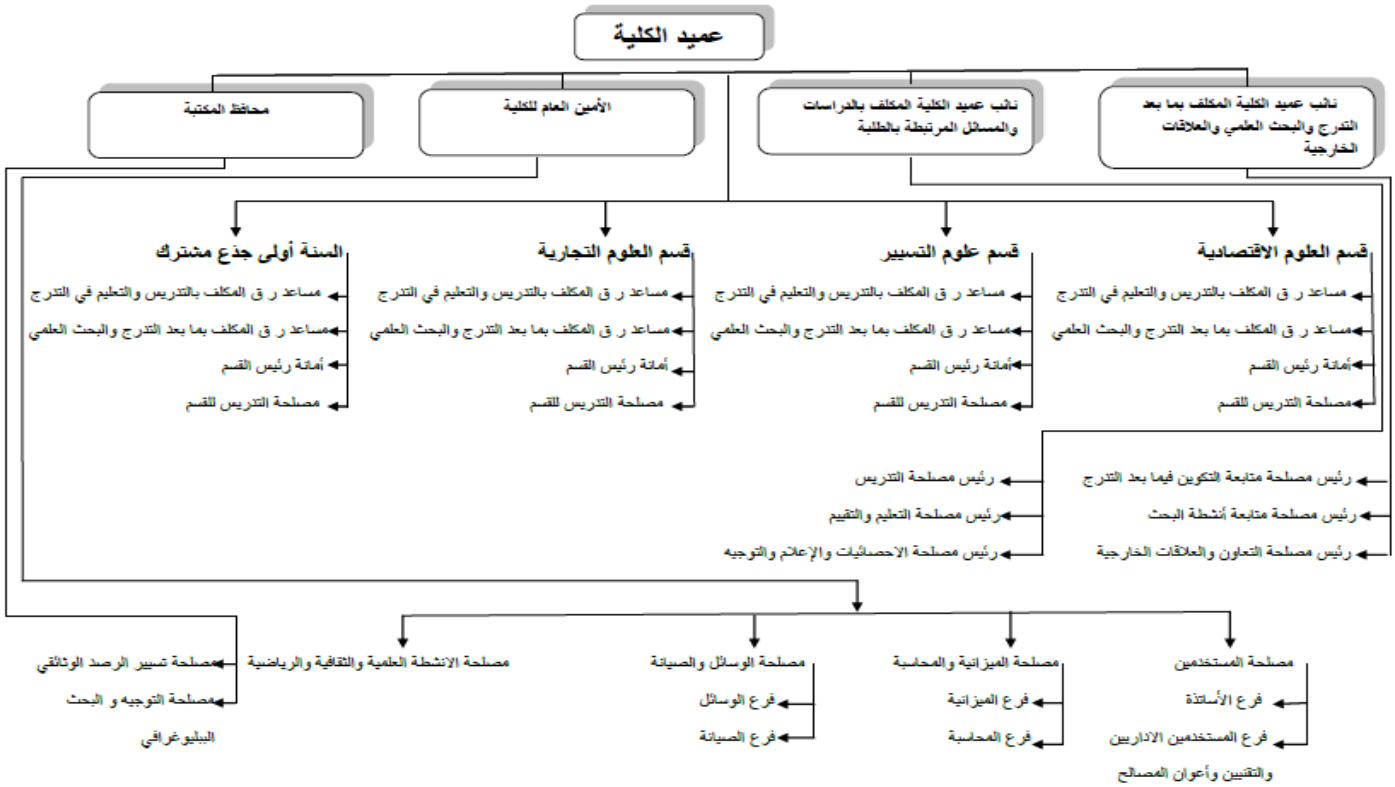
-نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.

-نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

المطلب الثاني: تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة.

الهيكل التنظيمي للكلية:

شكل (06): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة.



الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المصدر: (بسكرة، 2024)

التعريف بالكلية:

تم افتتاح كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خلال السنة الجامعية 1991-1992 والتي كانت معهدا مستقلا ووحيد ثم تم تحويلها الى كلية مستقلة بموجب المرسوم 90-90 المؤرخ في 17 فيفري 2006 لتصبح كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

تضم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على ثلاثة اقسام قسم العلوم الاقتصادية وقسم العلوم المالية وقسم التجارية.

تقديم اقسام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:

قسم العلوم الاقتصادية:

تم فتح قسم العلوم الاقتصادية خلال السنة الجامعية 1991-1992 فقد كان من قبل معهدا مستقلا ووحيد في العلوم الانسانية ككل، وبصدور المرسوم 397-98 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998، ثم أصبح القسم تابعا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، خلال السنة الجامعية 2004-2005 أصبح القسم تابعا لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بعد فصلها عن كلية الحقوق

والعلوم السياسية، بعدها أصبح قسما تابعا لكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بعد اعادة هيكلة الجامعة وتسمية الكليات بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-90 المؤرخ في 17 فيفري 2009 وقد اصبحت الكلية تضم بالإضافة الى قسم العلوم الاقتصادية قسمي علوم التسيير والعلوم التجارية.

التكوين في القسم:

يمنح القسم شهادة الليسانس LMDفي التخصصات التالية:

-اقتصاد نقدي بنكي.

كما يمنح القسم شهادة ماستر في التخصصات التالية:

-اقتصاد دولي.

-اقتصاد نقدي بنكي.

-اقتصاد وتسيير المؤسسات.

الطاقم الإداري للقسم:

يتكون الطاقم الإداري للقسم من رئيس القسم، نائب رؤيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج، نائب الرئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي، مسؤول فريق شعبة العلوم الاقتصادية، مسؤول فريق تخصص الماستر اقتصاد نقدي وبنكي، مسؤول تخصص اقتصاد الطاقة مهني، مسؤول تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، مسؤول فريق تخصص الليسانس اقتصاد نقدي وبنكي، مسؤولة تخصص اقتصاد رقمي-مهني، رئيس اللجنة العلمية، رئيس مصلحة التدريس.

قسم العلوم التجارية:

انشا قسم العلوم التجارية بمقتضى قرار 342 المؤرخ في 19 ديسمبر 2009، المتضمن انشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لدى جامعة محمد خيضر بسكرة.

التكوين في القسم:

يمنح القسم شهادة ليسانس LMD في التخصصات التالية:

-التسويق.

-التجارة الدولية.

كما يمنح القسم شهادة ماستر في التخصصات التالية:

-تسويق مصرفي.

-مالية وتجارة دولية.

الطقم الإداري للقسم:

يتكون قسم العلوم التجارية من رئيس القسم ومساعده المكلف بالتدريس والتعليم التدرج، مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي، ومسؤول الشعبة، مسؤول كل تخصص في الليسانس، ومسؤولين في تخصصات الماستر.

قسم علوم التسيير:

يعتبر اول الفروع الأساسية بجامعة محمد خيضر بسكرة، حيث كان هو الأول في التخصصات التي فتحت بمعهد العلوم الاقتصادية سنة 1993. ثم تحول الى قسم علوم التسيير مع بداية الموسم الجامعي 98-97 من تخصص تابع الى فرع قائم بذاته.

وتزامنا مع قرار الكليات بالمرسوم 397/98 تأسس مع بداية الموسم الجامعي 99-98 قسم علو التسيير تابعا لكلية العلوم الحقوق والعلوم الاقتصادية ثم لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير طبقا للمرسوم 297-03 ابتداء من سمة 2003 مع قسمي العلوم الاقتصادية والاعلام الالي للتسيير.

التكوين في القسم:

يمنح القسم شهادة الليسانس في التخصصات التالية:

-إدارة الاعمال.

-تسيير الموارد الشرية.

كما يمنح شهادة الماستر في التخصصات التالية:

- تسيير الموارد البشرية.

-الإدارة الاستراتيجية.

- المقاولاتية.

الطقم الإداري:

تشمل الطقم الإداري كل من رئيس القسم، مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي، رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج، رئيس اللجنة العلمية، مسؤول فريق شعبة علوم التسيير، ومسؤولين في كل من تخصصات الليسانس والماستر.

قسم العلوم المالية والمحاسبية:

يعتبر قسم العلوم المالية والمحاسبية قسم حديث النشأة، حيث انشا بموجب القرار رقم 237 المؤرخ في 03 مارس 2021 والمتمم للقرار 342 المؤرخ في 13 ديسمبر 2009 والمتضمن انشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم للتسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة.

التكوين في القسم:

يمنح القسم شهادة الليسانس في التخصصات التالية:

-مالية المؤسسة.

-محاسبة وجباية.

كما يمنح القسم شهادة الماستر في التخصصات التالية:

-محاسبة.

-محاسبة وتدقيق.

الطقم الإداري:

يتكون من رئيس قسم العلوم المالية والمحاسبية، مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي، مسؤولين تخصصات الماستر وليسانس، رئيس مصلحة التدريس ومسؤول الشعبة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:

سنقوم في هذا المبحث بتسليط الضوء على مصادر جمع بيانات الدراسة، عينة البحث، وكذلك على أساليب التحليل الاحصائي، وإلى مدى ثبات وصدق الاستبانة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة.

المطلب الأول: التعريف بمجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة كل من الأفراد العاملين الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة والذين يتجاوز عدده 250 بين الطقم الإداري والأساتذة، وقد أخذت عينة تقدر بـ 45 عامل، وتم توزيع الاستبانات عليهم وتم إسترجاع 33 إستبانة والتي كانت كلها مستوفاة الشروط المطلوبة للتحليل الإحصائي.

وصف احصائي لأفراد عينة الدراسة:

سنتطرق فيما يلي الى دراسة خصائص عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية للاستبانة:

الجدول(02): وصف خصائص عينة الدراسة.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	18	%54,5
	انثى	15	%45,5
	المجموع	**33**	**%100**
	من 20-30 سنة	2	%6,1
العمر	من 31-40	12	%36,4
	من41-50	13	%39,4
	أكبر من 50	6	%18,2
	المجموع	**33**	**%100**
المستوى التعليمي	جامعي	23	%69,7
	دراسات عليا	10	%30,3
	المجموع	33	%100
الخبرة في العمل	أقل من 5 سنوات	0	%0
	بين 5 -10	4	%12,1

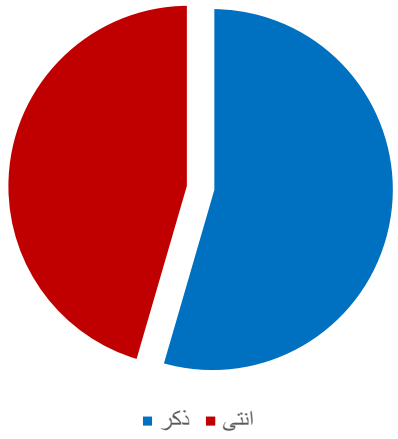
	بين 10-15	11	%33,3
	بين 15-20	8	%24,2
	أكثر من20سنة	10	%30,3
	المجموع	33	%100
منصبه في العمل	عميد	0	%0
	نائب عميد	0	%0
	رئيس قسم	4	%12,1
	نائب رئيس قسم	2	%6,1
	دكتور(ة)/أستاذ(ة)	18	%54,5
	اداري	9	%27,3
	المجموع	**33**	**%100**
الوضعية القانونية	دائم	33	%100
	مؤقت	0	%0
	المجموع	**33**	**%100**

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

من خلال الجدول السابق نلاحظ:

1-متغير الجنس: من خلال الإحصائيات المتحصل عليها في الجدول الموضح أعلاه، نلاحظ أن ما نسبته 45.5% من مفردات عينة الدراسة هم الإناث أما الذكور فتمثل بنسبة 54.5 %، ومن خلال النسبة المبينة أعلاه سابقة نلاحظ أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الاناث والشكل الموالي يوضح توزيع مفردات العينة حسب الجنس:

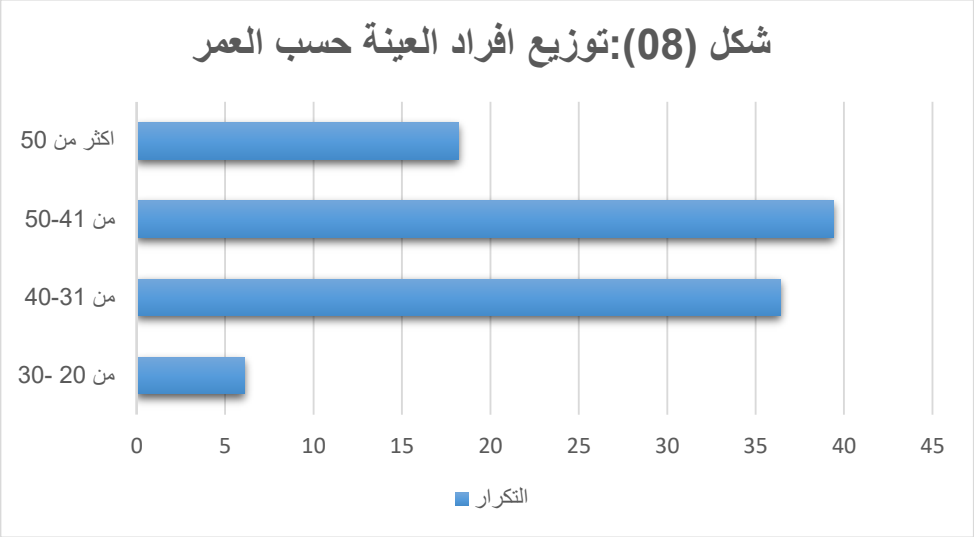
شكل (07):توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

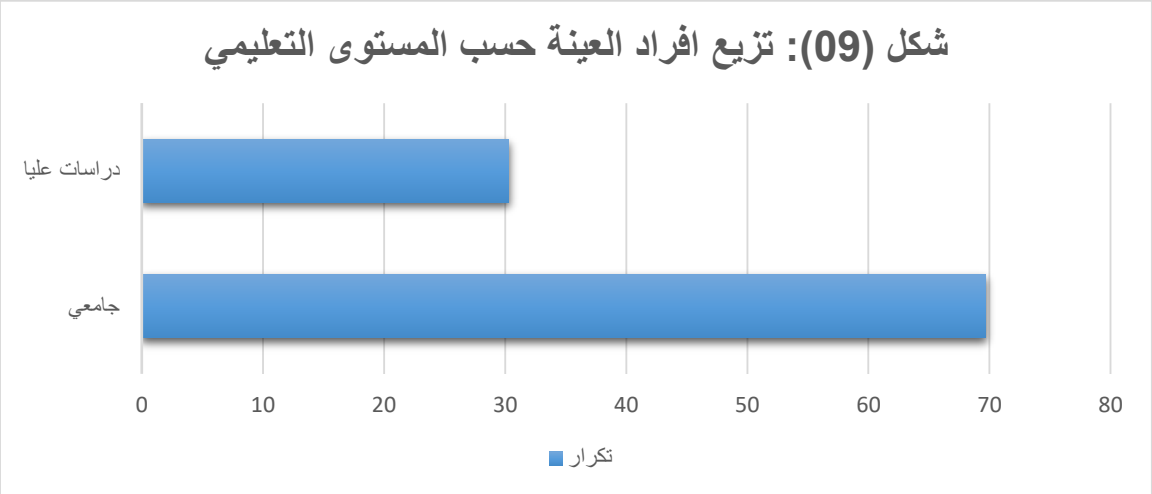
2-متغير العمر: من خلال إحصائيات المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 41 سنة إلى أقل من 50 سنة بنسبة 39,4 %، بينما مثلت ما نسبته

36,4% تتراوح أعمارهم من 31 سنة إلى أقل من 40 سنة، اما فئة 50 سنة وما أكثر فقد مثلت نسبة 18,2%، أما فئة من 20سنة الى 30 سنة فمثلت نسبة طفيفة قدرها 6,1%، والشكل الموالي توضيح لذلك:



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

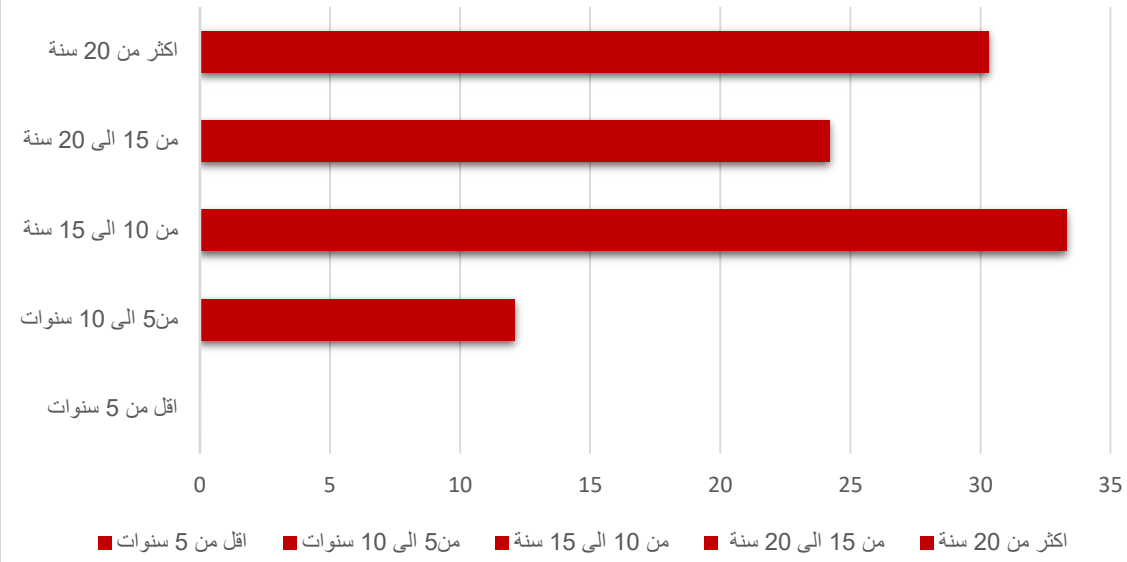
3-متغير المستوى التعليمي: نلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن ما نسبته 69,7 %من عينة الدراسة ذوي مستوى تعليم جامعي أي أن 23 فرد من أفراد عينة الدراسة هم بمستوى جامعي، والدراسات العليا فقد جاءتا بما نسبته 30.3%، هذا ما يوضح أن مختلف أفراد عينة الدراسة هم ذات المستوى العلمي الجامعي من ماستر، ليسانس، دكتوراه والشكل الموالي يوضح ذلك:



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

4-متغير الخبرة في العمل: نستنتج من خلال نتائج الجدول أعلاه أن 33,3% من مفردات عينة الدراسة ذات خبرة مهنية من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة عمل، ومنهم 330, % ذات خبرة مهنية من 20 سنة عمل فأكثر، بينما ما نسبته 24,2 % ذات 15 سنة الى اقل من 20 سنة عمل، وفي الأخير 12,1% ذات 5 سنوات الى 10 سنوات خبرة مهنية، اما بالنسبة للفئة اقل من 5 سنوات فهي معدومة من النسبة والشكل الموالي تمثيل لذلك:

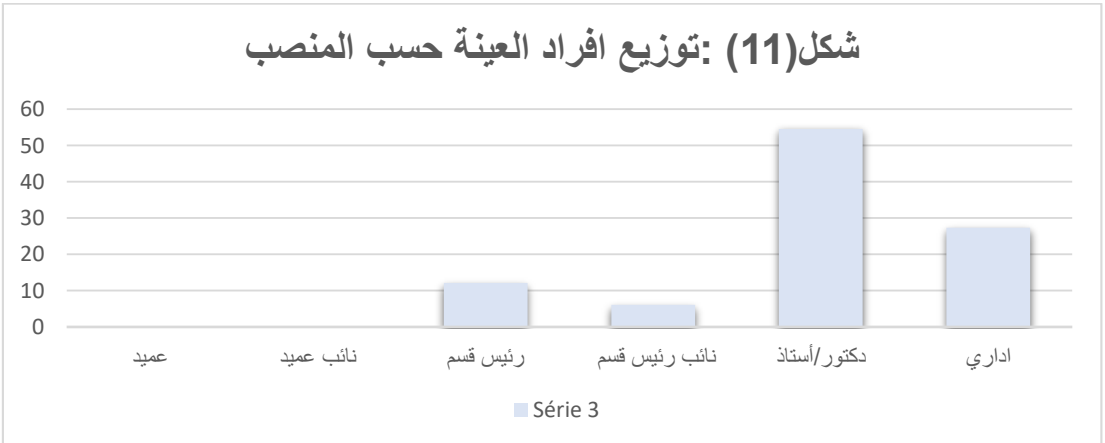
شكل(10):توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

5-متغير المنصب في العمل: يتضح لنا من خلال إحصائيات الجدول أعلاه حول البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة أن 54,5 %منهم دكاترة وأساتذة الكلية، ومنهم 27,3% اداريين، أما الـ 12,1% فهم رؤساء الاقسام، و6,1% يمثلون نواب رؤساء الأقسام، والنسبة المعدومة تمثل العميد، وكل هذا يوضح لنا اختلاف المناصب بين أفراد عينة الدراسة والشكل الموالي يوضح ذلك:

شكل(11) :توزيع افراد العينة حسب المنصب



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

6-متغير الوضعية القانونية: نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن 100% من مفردات عينة الدراسة ذو صفة دائمة في الكلية، بينما المؤقين في الكلية فهم بنسبة معدومة، والشكل الموالي توضيح لذلك:

شكل(12): توزيع العينة حسب الوضعية القانونية

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب المستخدمة في الدراسة:

الفرع الأول: بناء أداة الدراسة

بناء على ما تطرقنا اليه في الإطار النظري والدراسات السابقة، تم بناء إستبيان خصيصا لقياس إتجاهات مفردات العينة، وفق المحاور الرئيسية للدراسة (أنظر الملحق رقم 01)، تم تقسيم هذا الإستبيان إلى جزئيين، يتعلق أحد أجزائه (القسم الأول) بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وتشمل كل من الجنس والعمر المستوى الدراسي وسنوات الخبرة' المنصب في العمل والوضعية القانونية، وقد خصص القسم الثاني لمحاور الإستبانة، يتعلق المحور الأول بمتغير تكنولوجيا المعلومات حيث يتكون من 15 عبارة مقسمة على 4 أبعاد وذلك لقياس مستوى تكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة وهي :

- ✓ **البعد الأول**: يقيس هذا البعد إتجاهات أفراد العينة نحو متطلبات الأجهزة والمعدات في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة، ويشتمل على أربع عبارات من 1 إلى 4.
- ✓ **البعد الثاني**: يقيس هذا البعد إتجاهات أفراد العينة نحو متطلبات مهارات الموارد البشرية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة، ويشتمل على ثلاث عبارات من 5 إلى 7.
- ✓ **البعد الثالث**: يقيس هذا البعد إتجاهات أفراد العينة نحو المتطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة، ويشتمل على أربع عبارات من 8 إلى 11.

- ✓ **البعد الرابع**: يقيس هذا البعد إتجاهات أفراد العينة نحو المتطلبات قواعد البيانات وإجراءاتها في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة، ويشتمل على أربع عبارات من 12إلى 15.

أما المحور الثاني والأخير من الإستبيان يتعلق بإدارة المعرفة والذي تسعى الكلية الى تحقيقه وتحسينه ورفعه ويتكون بدوره من 15عبارة مقسمة على 4 ابعاد من اجل قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة وهي:

- ✓ **البعد الأول**: يقيس هذا البعد إتجاهات أفراد العينة نحو عمليات إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة، ويشمل ثلاث عبارات من 16الى 18.
- ✓ **البعد الثاني**: يقيس هذا البعد إتجاهات أفراد العينة نحو متطلبات توليد وتخزين المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة، ويشمل أربع عبارات من 19الى 22.
- ✓ **البعد الثالث**: يقيس هذا البعد إتجاهات أفراد العينة نحو متطلبات تطبيق المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة، ويشمل أربع عبارات من 23 الى 26.
- ✓ **البعد الرابع**: يقيس هذا البعد إتجاهات أفراد العينة نحو متطلبات توزيع المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة، أربع عبارات من 27 الى 30

وقد تم اختيار مقياس ليكارت الخماسي لاعتباره أكثر المقاييس المستخدمة في قياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، وتمت ترجمة درجاته كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول(03): درجات مقياس ليكارت الخماسي.

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

يتم معالجة البيانات بإستخدام برنامج التحليل الاحصائي **SPSS**، وذلك عن طريق التفريغ وتحليل الاستبانة فيه وقد تم إستخدام في هذه الدراسة الأساليب التالية:

-مقاييس الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه، بالإعتماد على النسب المئوية والتكرارات والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالإعتماد على المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية.

-الوسط الحسابي: يمثل القيمة التي لو أعطيت لكل مفردة من مفردات المجموعة فإن مجموع القيم الجديدة يساوي مجموع القيم الأصلية، اي أن الوسط الحسابي يساوي مجموع نقاط الفقرات مقسوما على عددها.

-معامل الإرتباط لبيرسون: وذلك لمعرفة طبيعة علاقات الإرتباط بين أبعاد النموذج وإختبار صحة الفرضيات.

-معامل الإرتباط ألفا كرو نباخ :ALPHA DE CRONBACH وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

-معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة البحث.

-الانحراف المعياري.

المطلب الثالث: صدق وثبات الدراسة:

الفرع الأول: صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الأداة وقدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي اعدت لقياسها، ولتحقق من صدق استبانة هذه الدراسة نعتمد على ما يلي:

-صدق المحتوى أو الصدق الظاهري: للتحقق من صدق محتوى أداة البحث والتأكد من أنها تخدم الأهداف الخاصة بالبحث، تم عرضها على لجنة من المحكمين الأكاديميين المختصين في هذا المجال الذين يعملون بجامعة بسكرة، بحيث طلب منهم النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات، وتنوع محتواها وشموليتها، وتصحيح الأخطاء اللغوية، بالإضافة الى أي ملاحظات يروها مناسبة فيما يتعلق بالتعديلات، وهذا ما يعتبر بالصدق الظاهري، وصدق محتوى الأداة وبذلك تم اعتبار هذه الأداة صالحة للدراسة وتفي بالغرض الذي هدفت له.

-صدق المحك: تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات " ألفا كرو نباخ"، إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0,908) وهو معامل مرتفع جدا ومناسب لأغراض وهدف الدراسة، كما أنه يتبين لنا أن جميع معاملات الصدق لمحاور البحث هي مرتفعة وصادقة لما وضعت من أجله.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة:

يهدف اختبار ثبات الدراسة الى قياس مدى صدق الإجابات في فقرات الاستبيان، فيعتبر حصلنا على نفس نتائج القياس في كل مرة لو تم إعادة نفس الإختبار مرة أخرى، لذلك معامل ألفا كرو نباخALPHA DE CRONBACH لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة ومنه إستنتاج صدق المحك والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول(04): معامل الصدق والثبات.

محاور الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات	صدق المحك
القسم الأول: تكنولوجيا المعلومات	15	0,864	0,929
القسم الثاني: إدارة المعرفة	15	0,653	0,808
الصدق والثبات العام للاستبيان	**33**	**0,908**	**0,952**

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

من خلال إحصائيات الجدول السابق، يتضح لنا أن معامل الثبات العام مرتفع جدا حيث بلغ 0.908، كما أن معاملات الثبات لمحاور الدراسة مرتفعة جميعها حيث تجاوزت الـ 60 % بإعتباره الحد الأدنى المقبول في معظم الدراسات، وهذا يدل على أن جميع محاور الإستبانة درجة عالية من الثبات، لذلك يمكن القول إنه يمكن الإعتماد على هذه الأداة في الدراسة الميدانية وهو ما يؤكده أيضا صدق المحك الذي تجاوز معامله العام نسبة 91%.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

بعدما قمنا بتحديد نوع الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة وتأكدنا من صدق وثباتها، سنتطرق في هذا الجزء الى تحليل هذه المحاور والعمل ب اهم النتائج التي تحصلنا عليها، والتي سنتطرق اليها في هذا المبحث.

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي:

من أجل معرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، ولتحقق من ذلك تم حساب قيمة معامل الإلتواء ومعامل التفلطح للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع ومن المعلوم أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي إذا كان معامل الإلتواء يقع في المجال (1.1-) وقيمة معامل التفلطح تقع في المجال (2.2-) وتظهر قيم معامل الإلتواء والتفلطح في الجدول التالي:

جدول (06): اختبار التوزيع الطبيعي.

المتغير		معامل الالتواء	معامل التفلطح	
	القيم الاحصائية	الخطأ المعياري	القيم الاحصائية	الخطأ المعياري
متطلبات الأجهزة والمعدات	0,491	0,409	-0,126	0,798
متطلبات مهارات الموارد البشرية	0,270	0,409	-0,091	0,798
متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	0,920	0,409	0,409	0,798
متطلبات قواعد البيانات وإجراءاتها	0,687	0,409	1,572	0,798
متطلبات عمليات إدارة المعرفة	0,329	0,409	-1.000	0,798
متطلبات توليد وتخزين المعرفة	0,180	0,409	-1,173	0,798
متطلبات تطبيق المعرفة	0,303	0,409	-0,692	0,798
متطلبات توزيع المعرفة	1,049	0,409	1,769	0,798
تكنولوجيا المعلومات	**1,026**	0,409	**1,293**	0,798
إدارة المعرفة	**0,549**	0,409	-0,221	0,798

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الإلتواء بالنسبة لجميع متغيرات الدراسة وأبعادها تقع في المجال(3.3-)، وقيمة معامل التفلطح تقع في المجال (7. -7) مما يشير إلى أن متغيرات الدراسة تتوزع توزيعا طبيعيا. والشكل الموالي يوضح ذلك.

المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان:

لتحديد قيمة المتوسط الحسابي لأي فئة نقوم ب إيجاد طول المدى (5-1=4) قسمة المدى على عدد الفئات (4/5=0.8)، ثم يضاف إلى الحد الأدنى للمقياس مع تخفيض 0.01 من الحد الأعلى من أجل التخلص من مشكلة التعرف على أي فئة

تنتمي القيمة المتساوية للحد الأعلى، فتصبح الفئة الأولى (1.79-1) وبنفس الطريقة على بقية الفئات، ليصبح لدينا المقياس التالي:

جدول(05) مقياس تحكيم اجابات الافراد.

فئات المتوسط الحسابي	الاِتجاه العام	مستوى الموافقة
(1.79-1)	غير موافق بشدة	منخفض بشدة
(2.59-1.8)	غير موافق	منخفض
(3.39-2.60)	محايد	متوسط
(4.19-3.4)	موافق	مرتفع
(5.0-4.20)	موافق بشدة	مرتفع بشدة

الفرع الاول: تحليل فقرات تكنولوجيا المعلومات:

ما تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي.

للإجابة على هذا السؤال سنقوم بتحليل كل الفقرات المتعلقة بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، وكل الابعاد الخاصة بها:

جدول(07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات.

الرقم	ابعاد تكنولوجيا المعلومات وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه العام	مستوى الموافقة
	الأجهزة والمعدات	**1,878**	**0,253**	**4**	**غير موافق بشدة**	**منخفض بشدة**
01	توظف الكلية تكنولوجيا المعلومات لتطوير الكلية.	2,12	0,960	1	غير موافق بشدة	منخفض بشدة
02	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تدفق المعلومات وعدم تبطيئها في الكلية.	1,79	0,781	2	غير موافق بشدة	منخفض بشدة
03	تساعد تكنولوجيا المعلومات من تمكين العاملين.	1,58	0,751	3	غير موافق بشدة	منخفض بشدة
04	تقلل تكنولوجيا المعلومات من التكاليف وتحسن من الأداء.	1,64	0,699	4	غير موافق بشدة	منخفض بشدة
مهارات الموارد البشرية		**2,681**	**0,982**	**1**	**غير موافق**	**منخفض بشدة**

05	توظف الكلية افراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات.	2,82	1,103	1	محايد	متوسط
06	توفر الكلية دورات تكوينية وبرامج توجيهية لزيادة الوعي بين العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات.	2.82	1,014	3	محايد	متوسط
07	استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم المعلومات والخدمات.	2,55	1,063	2	غير موافق	منخفض
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات		**1,803**	**0,7800**	**2**	**غير موافق**	**منخفض**
08	لدى الكلية شبكة الانترنت وانترنال داخلية.	2,18	1,158	1	غير موافق	منخفض
09	توفر الكلية مختصين في نظام المعلومات والمعلوماتية.	2,76	0,911	2	محايد	متوسط
10	تستخدم الكلية تكنولوجيا المعلومات في عملية تبادل المعارف والمعلومات.	2.39	0,827	3	غير موافق	منخفض
11	تملك الكلية موقع خاص في شبكة انترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.	1,42	0,614	4	غير موافق بشدة	منخفض بشدة
قواعد البيانات وإجراءاتها		**2,606**	**0,747**	**3**	**محايد**	**متوسط**
12	تحدث الكلية قاعدة البيانات بشكل مستمر.	2,58	0,830	4	غير موافق	منخفض
13	تحدث أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة.	2,58	0,936	2	غير موافق	منخفض
14	احتواء قاعدة البيانات على معلومات دقيقة ومتنوعة التي تساهم في كفاءة العمل.	2,73	0,876	3	محايد	متوسط
15	تستخدم الكلية برمجيات بسيطة لتسهيل استخدامها من قبل العاملين.	2,48	1,034	1	غير موافق	منخفض
تكنولوجيا المعلومات		**2,303**	**0,780**	**2**	**غير موافق**	**منخفض**

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

من خلال إحصائيات الجدول السابق نلاحظ أن:

متطلبات الاجهزة والمعدات: من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أنه جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (1,878) بانحراف معياري (0,253)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن بعد متطلبات الاجهزة والمعدات يقع ضمن الفئة (1.1,79) وهو يشير إلى مستوى موافقة منخفض بشدة أي 'غير موافق 'بشدة حسب مقياس ليكارت، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2,12.1,64) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (0,699.0,960), ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى عدم توافر مختلف المعدات اللازمة لتكنولوجيا المعلومات من حواسيب وملحقات وغيرها، ناهيك عن توفر التطبيقات والأنظمة الخاصة التابعة لها .

متطلبات مهارات الموارد البشرية: جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة لدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,681) بانحراف معياري (0,982)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن بعد متطلبات تقنية يقع ضمن الفئة المحايدة (1,8.2,59)، وهو يشير إلى مستوى موافقة متوسط ، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2,82.2,55) وتراوح انحرافاتها المعيارية ما بين (1,103.1,1,063)، ويمكن تفسير هذه النتيجة ويفسر ذلك اعدم إعتماد الجامعة على مبرمجين في مجالات الحاسوب والاتصال، كما يلاحظ غياب الفني المشرف على تشغيل وصيانة الأجهزة الإلكترونية المختلفة الخاصة تكنولوجيا المعلومات.

متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة لدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (1,803) بانحراف معياري (0,780)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يقع في درجة غير موافق بشدة ضمن الفئة (1,79. 1)، وهو يشير إلى مستوى موافقة منخفض بشدة، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2,73.1,42) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1,158.0,911) ويفسر ذلك عدم وجود بنية تحتية للاعتماد عليها. غياب التكاليف المخصصة لصيانة الأجهزة الحاسوبية والتطوير المستمر.

متطلبات قواعد البيانات وإجراءاتها: جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة لدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,606) بانحراف معياري (0,747)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يقع في درجة المحايد ضمن الفئة (1,79. 1)، وهو يشير إلى مستوى متوسط، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2,73.2,48) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (0,830.1,1034) ويفسر ذلك نادرا ما توفر إدارة الكلية آليات لتطوير نظم المعلومات وقواعد البيانات الخاصة بها.

وبناء على ما تقدم نستنتج أن مستوى تكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة بسكرة جاء منخفض وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات ككل بمختلف عباراتها (2,303) بانحراف معياري (0,780) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المتغير يقع ضمن الفئة (1,79. 1) ويشير إلى مستوى غير موافق.

الفرع الثاني:

ما تأثير إدارة المعرفة في تحسين مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي.

للإجابة على هذا السؤال سنقوم بتحليل فيما يلي فقرات محور المتغير التابع ادارة المعرفة.

جدول(08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور إدارة المعرفة.

الرقم	ابعاد إدارة المعرفة وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه العام	مستوى الموافقة
	عمليات إدارة المعرفة	**3,287**	**1,068**	**2**	**محايد**	**متوسط**
16	تستخدم الكلية الانترنت في اكتشافاتها وتشخيص المعارف.	3,15	1,093	3	محايد	متوسط
17	تعتمد الكلية على المقارنة المرجعية في اتخاذ قراراتها وعملياتها الداخلية والخارجية.	3,48	1,004	1	موافق	مرتفع
18	استقطاب الخبرات من المصادر الداخلية والخارجية.	3,42	1,226	2	موافق	مرتفع
	توليد وتخزين المعرفة	**2,287**	**1,089**	**1**	**غير موافق**	**منخفض**
19	تعطي الكلية أولوية لذوي الخبرة من اجل توجيه الافراد والتفاعل معهم.	3,30	1,311	1	محايد	متوسط
20	فتح المجال امام الافراد المتميزين من اجل تشجيعهم على الابداع وتوليد معارف جديدة والحث على العمل الجماعي.	3,12	1,244	4	محايد	متوسط
21	تقوم الكلية بترميز وتخزين المعلومات بتقنيات جديدة وحديثة لتسهيل استخدامها للاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار.	3,24	1,119	3	محايد	متوسط
22	تخزين الحلول والمواقف السابقة في قواعد بيانات للرجوع اليها باستخدام تقنيات وأنظمة معلوماتية حديثة.	3,272	1,068	2	محايد	متوسط
	تطبيق المعرفة	**3,030**	**1,007**	**3**	**محايد**	**متوسط**
23	تعتمد الكلية في نشاطاتها وعملياتها على نظام المعرفة (الذكاء الاصطناعي، نظام الخبرة).	3,52	1,228	2	موافق	مرتفع

24	توفر الكلية اقصى متطلبات المعرفة المادية والبشرية (الحواسيب، الأجهزة...).	2,61	1,273	1	محايد	متوسط
25	نشر ثقافة الكلية يدعو الى تطبيق الفعال للمعرفة.	2,27	0,761	4	غير موافق	منخفض
26	استخدام أسلوب التدريب والسعي الى تطبيق العرفة المتحصل عليها في الميدان.	2,55	0,971	3	غير موافق	منخفض
	توزيع المعرفة	**2,393**	**0,817**	**4**	**غير موافق**	**منخفض**
27	توفير الكلية شبكة تساعد الافراد للوصول لبياناتهم والمعلومات اللازمة في العمل.	2,42	0,969	4	غير موافق	منخفض
28	توزيع المعرفة من خلال عقد اجتماعات وندوات وورشات عمل داخلية.	3,12	1,053	2	محايد	متوسط
29	تنظم الكلية دورات تدريبية ولقاءات بين الموظفين لبادل المعرف والافكار	3,24	1,226	1	محايد	متوسط
30	توزيع المعرفة من خلال شبكات الحاسوب والمطبوعات.	2,36	0,994	3	غير موافق	منخفض
	إدارة المعرفة	**2,757**	**0,884**	**1**	**محايد**	**متوسط**

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS V.27.

من خلال إحصائيات الجدول السابق نلاحظ أن:

متطلبات عمليات إدارة المعرفة: من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أنه جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,287) بانحراف معياري (1,068)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن بعد متطلبات عمليات إدارة المعرفة يقع ضمن الفئة (3,39.2,60)، وهو يشير إلى مستوى موافقة متوسط أي محايد حسب مقياس ليكارت، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3,48.3,15) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1,226.1,004)، ويفسر ذلك أن جامعة بسكرة غير مهتما باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات للتنسيق بين مختلف الأقسام والإدارات، كما تعمل بجد على وضع إجراءات إدارية تتناسب مع مبادئ إدارة المعرفة.

متطلبات توليد وتخزين المعرفة: جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة لدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,287) بانحراف معياري (1,089)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن بعد متطلبات تقنية يقع ضمن الفئة (1,8.2,59)، وهو يشير إلى مستوى موافقة منخفض "موافق"، حيث تراوحت المتوسطات ما بين

(3,30.3,12) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1,06.1.311)، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى اعطا الكلية الأولوية لذوي الخبرة للاستفادة من أفكارهم ومعافهم سواء القبلية او المكتسبة حديثا وعدم اتاحت مختلف المؤهلات اللازمة للإدارة المعرفة.

متطلبات تطبيق المعرفة: لقد جاء هذا البعد بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,030) بانحراف معياري (1,007)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يقع ضمن الفئة (3,39.2,60)، وهو يشير إلى مستوى موافقة متوسط، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3,52.2,27) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1,228.0,761) ويفسر ذلك الكلية لا تعتمد في نشاطاتها وعملياتها على نظام المعرفة لتطبيقها لتسهيل انتشارها.

متطلبات توزيع المعرفة: جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة لدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,393.) بانحراف معياري (0,817)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يقع في درجة الموافق ضمن الفئة (1,8.2,59)، وهو يشير إلى مستوى موافقة منخفض، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2,36.3,24) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1,226.0,969) ويفسر ذلك عدم توفر الشروط اللازمة لتويع المعارف وتداولها بين الافراد لاستغلالها والعمل بها او الاستناد عليها وتطويرها.

وبناء على ما تقدم نستنتج أن مستوى إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن محور الأداء الوظيفي بمختلف عباراته (2,757) بانحراف معياري (0,884) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المتغير يقع ضمن الفئة (3,39.2,60) وبذلك يكون يشير إلى محايد.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات:

بعد قيامنا بِإختبار التوزيع الطبيعي وتحليلنا لمحاور الإستبيان، سوف نتطرق الآن إلى إِختبار الفرضيات وذلك عن طريق حساب الانحدار والتباين للإِنحدار لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية.

الفرع الأول: إِختبار الفرضية الرئيسية

- **اثرت تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي في إدارة معارفها بشكل أمثل وفعال.. عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05).**

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analyses of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لِإختبار هذه الفرضية والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (09): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة

الإنحدار	**3.3359**	1	**3.359**	**6.462**	**0.016**
الخطأ	**16.111**	**31**	**0.520**		
المجموع الكلي	**19.470**	**32**			

*ذات دلالة إحصائية عند المستوى(α=0.05) **المصدر**: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 27

- معامل الارتباط R=0.415
- معامل التحديد R^2=.1720
- معامل التحديد المعدل R^2_a =0.146

من خلال النتائج الواردة في الجدول (08) يتبين لنا ثبات صلاحية النموذج لِاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة(F) المحسوبة (6.462) بقيمة احتمالية (0.016) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (α=0.05)، مما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات في ادارة معارفها عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05). كما يتضح لنا من خلال الجدول أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو تكنولوجيا المعلومات يفسر ما مقداره 40.8 **%** من التباين في المتغير التابع الذي يعبر عنه إدارة المعرفة وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبيا، وبناءً على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اِختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة وذلك كما هو مبين في الجدول(9)

جدول(10): يوضح علاقات الارتباط.

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب T	F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
متطلبات مهارات الموارد البشرية	0.228	0.153	0.271	1.489	0.220	2.217	0.231	0.053
متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	0.279	0.106	0.445	2.628	0.014	6.905	0.445	0.198
متطلبات قواعد البيانات وإجراءاتها	0.200	0.125	0.290	1.605	0.120	2.575	0.290	0.084
متطلبات الأجهزة والمعدات	0.451	0.108	0.621	4.191	0.000	17.563	0.621	0.385
تكنولوجيا المعلومات /إدارة المعرفة	**0.379**	**0.160**	**0.408**	**2.368**	**0.025**	**5.608**	**0.408**	**0.167**

*ذات دلالة إحصائية عند المستوى(α=0.05) **المصدر**: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 27

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق، يتبين لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة في جامعة بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمة **F** المحسوبة (5.608) عند مستوى دلالة (0.025) وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05 وأيضا بلغت قيمة **T** المحسوبة (2.368) عند مستوى دلالة (0.025) وهو أقل من

مستوى الدلالة 0.05 وبلغ معامل الارتباط (0.408) وبالرجوع إلى معامل التحديد التي بلغت (0.167). وهذا يبين أن ما نسبته 40.8 **%** من التغيرات في إدارة المعرفة ناتجة عن التغير في تكنولوجيا المعلومات وبالتالي نرفض الفرضية الرئيسية ونقبل بديلتها التي تنص على: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05)**.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

1. **الفرضية الفرعية الأولى:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق، يتبين لنا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات مهارات الموارد البشرية إدارة المعرفة في جامعة محمد خيضر بسكرة ، حيث بلغت قيمة **F** المحسوبة (1.572) عند مستوى دلالة (0.148) وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وأيضا بلغت قيمة **T** المحسوبة (2.368) عند مستوى دلالة (0.148) وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبلغ معامل الارتباط (0.408) وبالرجوع إلى معامل التحديد التي بلغت (0.271). وهذا يبين أن ما نسبته 27.1 **%** من التغيرات في الأداء الوظيفي ناتجة عن التغير في المتطلبات الإدارية وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الجزئية الأولى بصيغتها العدمية ونرفض بديلتها التي تنص على: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات مهارات الموارد البشرية على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05)**.

1. **الفرضية الفرعية الثانية:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق، يتبين لنا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة ، حيث بلغت قيمة **F** المحسوبة (2.217) عند مستوى دلالة (0.220) وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وأيضا بلغت قيمة **T** المحسوبة (1.489) عند مستوى دلالة (0.220) وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبلغ معامل الارتباط (0.231) وبالرجوع إلى معامل التحديد التي بلغت (0.053). وهذا يبين أن ما نسبته 22**%** من التغيرات في إدارة المعرفة ناتجة عن التغير في متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الجزئية الثانية بصيغتها العدمية ونرفض بديلتها التي تنص على: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05)**.

3. **الفرضية الفرعية الثالثة:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق، يتبين لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير ا متطلبات قواعد البيانات وإجراءاتها على إدارة المعرفة ، حيث بلغت قيمة **F** المحسوبة (6.905) عند مستوى دلالة (0.014) وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05 وأيضا بلغت قيمة **T** المحسوبة (2.628) عند مستوى دلالة (0.014) وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبلغ معامل الارتباط (0.445) وبالرجوع إلى معامل التحديد التي بلغت (0.198). وهذا يبين أن ما نسبته 44.5 **%** من التغيرات في إدارة المعرفة ناتجة عن متطلبات قواعد البيانات وإجراءاتها على إدارة المعرفة وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الجزئية الثالثة بصيغتها العدمية ونقبل بديلتها التي تنص على: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات قواعد البيانات وإجراءاتها على إدارة المعرفة على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05)**.

4. الفرضية الفرعية الرابعة:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق، يتبين لنا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات الأجهزة والمعدات على إدارة المعرفة ، حيث بلغت قيمة **F** المحسوبة (2.575) عند مستوى دلالة (0.120) وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وأيضا بلغت قيمة **T** المحسوبة (1.605) عند مستوى دلالة (0.120) وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبلغ معامل الارتباط (0.290) وبالرجوع إلى معامل التحديد التي بلغت (0.084). وهذا يبين أن ما نسبته 29 **%** من التغيرات في إدارة المعرفة ناتجة عن التغير في متطلبات الأجهزة والمعدات وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الجزئية الرابعة بصيغتها العدمية ونرفض بديلتها التي تنص على: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات الأجهزة والمعدات على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05)**.

خلاصة الفصل:

تعرفنا من خلال هذا الفصل على نشأة وتطور جامعة محمد خيضر بسكرة، ولقد إعتمدنا على الإستبانة في جمع معلومات البحث الميداني التي تم توزيعها على العمال بالمنظمة، والتي تحتوي على محورين رئيسيين هما تكنولوجيا المعلومات و إدارة المعرفة ، وقد كان هدفنا من خلالها الإجابة على إشكالية بحثنا هذا، وبعد إسترجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها بإستخدام أساليب إحصائية عديدة، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها: مدى إدراك موظفي المؤسسة محل الدراسة لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات جاء بمستوى جيد، حيث توصلنا كذلك إلى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات كمجموعة على إدارة المعرفة

وعند بحث أثر كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة وعلى نحو مستقل للمؤسسة وجدنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المتطلبات المهارات البشرية ومتطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لباقي المتطلبات وذلك عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05).

الخاتمة

خاتمة

في الختام، يمكن القول تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في تعزيز إدارة المعرفة داخل المؤسسات الحديثة، حيث تسهم في جمع وتخزين ونشر وتحليل المعرفة بشكل فعال، حيث توفر أنظمة التخزين السحابية وقواعد البيانات المتقدمة وسائل لحفظ البيانات والوصول إليها بسهولة، بينما تتيح أدوات التحليل المتقدمة استخراج الرؤى القيمة من البيانات الضخمة.

بالإضافة إلى ذلك، تسهم تقنيات الاتصالات في نشر المعرفة داخل المؤسسات، مما يعزز من التعاون والابتكار. توفر تكنولوجيا المعلومات أيضاً حماية متقدمة للمعرفة المخزنة عبر التشفير وإدارة الوصول، مما يضمن أمان البيانات الحساسة. في النهاية، تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تحويل المعرفة إلى أداة استراتيجية تدعم الكفاءة والتنافسية في عالم الأعمال.

إذن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا محوريًا في إدارة المعرفة داخل المؤسسات، إذ تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحويل المعرفة إلى أداة استراتيجية تعزز من الكفاءة التنظيمية وتدعم الابتكار والتطوير المستمر من خلال تحسين جمع وتخزين وتوزيع وتحليل وحماية المعرفة، إذن تمثل تكنولوجيا المعلومات القوة الدافعة وراء الفعالية التشغيلية والتنافسية في عالم الأعمال الحديث.

النتائج النظرية:

من خلال الفصل النظري الذي تطرقنا اليه توصلنا الى النتائج التالية:

1) الناتج الكبير الذي يعود على مؤسسات التعليم العالي عند ادارة المعرفة مع ادوات تكنولوجيا المعلومات المختلفة.
2) تأثر تكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة في تحسين تخزين المعرفة وكيفية استرجاعها للاستفادة منها بكفاءة علية داخل المؤسسات.
3) تعزز تكنولوجيا المعلومات التعاون بين اعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين، مما يؤدي الى تعزيز مشاركة المعلومات والخبرات.
4) استخدام التقنيات الحديثة مثل: انظمة ادارة التعليم، قواعد البيانات عبر الانترنت التي تسهل من عملية الوصول الى المواد التعليمية، مما يساهم في تعزيز فعالية ممارسة ادارة المعرفة في التعليم العالي.

النتائج التطبيقية:

ومن خلال الفصل التطبيقي الذي قمنا من خلاله باختبار صحة الفرضيات وقد كانت النتائج كالتالي:

حيث من خلال اختبار الفرضية ومن خلال النتائج الإحصائية نستنتج ان

1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات مهارات الموارد البشرية على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05). ومنه فان مهارات الموارد البشرية تمارس تأثير على إدارة المعرفة وهذا ما يوضحه معامل الارتباط (0.408)

2) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05). تؤثر متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة موضحة بمعامل الارتباط (0.231).

3) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات قواعد البيانات وإجراءاتها على إدارة المعرفة على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05).

4) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير متطلبات الأجهزة والمعدات على إدارة المعرفة عند مستوى الدلالة (ألفا=0.05).

من خلال نتائج الفرضيات توصلنا الى ان ابعاد تكنولوجيا المعلومات ككل تؤثر في إدارة المعرفة وذلك من خلال علاقات الارتباط التي تباينت نسبتها من 22 % الى 40%.

أفاق الدراسة:

تبين لنا من خلال هذه الدراسة أن موضوع تكنولوجيا المعلومات ل موضوع متشعب جدا ويصعب حصره، لدى يبقى باب دراسة هذا الموضوع مفتوح لمن أراد البحث فيه أكثر، وإمكانية تناوله من جوانب أخرى، نذكر منها:

-أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية

-دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير البنية التحتية التكنولوجية

-دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل عملية الإبداع داخل المنظمة

- أثر التطور التكنولوجي في زيادة فعالية أنظمة المعلومات.

قائمة المراجع

ابراهيم سلطان. (2005). نظم المعلومات الادارية، مدخل النظم، لإسكندرية، مصر، بدون طبعة، دار الجامعية للنشر والتوزيع،

ابراهيم سلطان، سونيا محمد البكري. (2001). نظم المعلومات الادارية، الاسكندرية، مص: دون طبعة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

أبو خضير إيمان سعود. (2009). تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. الرياض.

أحمد مشهور. (2008). تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية. الاردن: كلية تكنولوجيا المعلومات، جامعة اليرموك.

بن العمري رانية. (2019/2018). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية–دراسة ميدانية على مستوى عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية وكالات ميلة–. ميلة، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف.

خالد تتة، ابراهيم د بن داود، وأنفال هبة الله شتوح. (سبتمبر, 2022). مفهوم التكنولوجيا ودور الشركات التجارية في نقلها. صفحة 10.

خالفي مونية ، عليليش نصيرة. (2015–2016). أثر تكنولوجيا المعلومات على ادارة المعرفة. المدية، الجزائر.

خضر مصباح الضحطي. (2012). ادارة التكنولوجيا المعلومات. عمان الأردن: الطبعة الأولى، دار الحامة للنشر والتوزيع.

الدكتورة أسماء زدوري. (2015–2016). ادارة المعرفة. قالمة، قسم علوم التسيير، الجزائر.

ريم الزامل. (2003). أدارة المعرفة لمجتمع عربي قادر على المنافسة. المملكة العربية السعودية.

زيد جابر. (2018–2019). دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية. اطروحة دكتورة علوم في علوم التسيير في أطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي وادارة المنظمات. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر: قسم علوم التسيير.

زيد جابر. (2018–2019). دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية. الجزائر، بسكرة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة.

سعد غالب ياسين. (2006). أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات. الاردن: الطبعة الأولى، دار المناجم، عمان،

سليماني منيرة، (2012–2013). دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية. باتنة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

سناء عبد الكريم الخاسق. (بلا تاريخ). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة. الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات. بسكرة، الجزائر.

سيد عليوة. (2012). ادارة وتحليل وتفسير المعلومات. مصر: مكتبة جزيرة الورد للنشر والتوزيع. المنصورة.

الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي. (1998). نظم المعلومات المدارية. عمان، الأردن: دار الزهرة،

طيبة طاهري. (2017-2018). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المؤسسات الصحية. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر.

عادل غزالي. (2015-2016). دور ادارة المعرفة في الرفع من اداء التنظيم الصناعي الجزائري. سطيف.

عامر ابراهيم قنديلجي. (2007). معجم مدخل الى إدارة المعرفة. عمان: دار الميسرة.

عامر ابراهيم قيدليجي وآخرون. (2006). المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان، الاردن: لطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عبد الله فرغلي علي موسى. (2007). تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي الالكتروني. القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.

علي السلمي. (2002). إدارة التميز-نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة. دار غريب للنشر والتوزيع.

عمار محمد زهير تيناوي. (2019/2018). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات .(MTN&Syriatel)ماجستير التأهل والتخصص في ادارة الأعمال، الجمهورية العربية السورية: الجامعة الافتراضية السورية.

عيسى بوقفة، وهشام زكيري. (2020/2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية-برنامج الاستقبال والتوجيه كنموذج بالمؤسسات الصحية بورقلة-. ورقلة، قسم العلوم التجارية، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.

فضيلة فني. (2007). دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسيير المعارفls لمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

فليح حسن خلف. (2007). اقتصاد المعرفة. الاردن: جدار للكتاب العالمي.

محمد الصيرفي. (2009). ادارة تكنولوجيا المعلومات. الاسكندرية مصر: دار الفكر الجامعي.

محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، وقرناني ياسين. (2011م/1432هـ). تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة -الاستخدام والتأثير-. الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع.

محمد عبد العظيم صبار. (2007). نظم المعلومات الإدارية. الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي.

الموقع الرسمي لجامعة محمد خيضر بسكرة. (2024). تم الاسترداد منhttps://www.univ.biska.dz

هيثم علي حجازي. (2014). المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات. الاردن: الرضوان للنشر والتوزيع.

وليد مرتضى نوه. (2022-2023). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الاداري. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير. بسكرة، قسم علوم التسيير، الجزائر.

الياس خوجة. (2020/2019). دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية (مذكرة ماستر). المسيلة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، الجزائر: جامعة محمد بوضياف.

يوسف احمد ابو فارة. (2006). واقع استخدام ادارة المعرفة في المصارف العاملة في فلسطين. الاردن: مؤتمر جامعة العلوم التطبيقية.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

استبانة البحث

بعد التحية والسلام،

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الاقتصادية تحت عنوان **أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر –بسكرة-**

ارجو من سيادتكم التكرم والاجابة على الأسئلة المطروحة في الاستبانة الموالية، كما أنى احيطكم علما ان كافة البيانات التي سيتم الادلاء بها سوف تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي.

وفي الخير تقبلوا مني فائق الشكر والتقدير لمساهمتكم في انجاز هذا العمل.

الطالبة:

-طاكليت الطاوس منال

الأستاذ المشرف:

-د/ مرغاد لخضر

السنة الجامعية:2023-2024

المحور الأول: المعلومات الشخصية.

نرجو منكم وضع علامة (X) في المربع المناسب لاختياراتكم

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2-العمر:

من 20-30 سنة ☐ من 31-40 ☐ من41-50 ☐

أكبر من 50 ☐

3-المستوى التعليمي:

جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4-الخبرة في العمل:

أقل من 5 سنوات ☐ بين 5 -10 ☐ بين 10-15 ☐

بين 15-20 ☐ أكثر من20سنة ☐

5-منصبه في العمل:

عميد كلية ☐ نائب العميد ☐ رئيس قسم ☐

نائب رئيس قسم ☐ دكتور/ة (أستاذ/ة) ☐ اداري ☐

6-الوضعية القانونية:

دائم ☐ مؤقت ☐

المحور الثاني: محاور الاستبانة.

نرجو من سيادتكم تحديد درجة موافقتكم بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	القسم الاول: تكنولوجيا المعلومات.					
	أولا: الأجهزة والمعدات.					
1	توظف الكلية تكنولوجيا المعلومات لتطوير الكلية.					
2	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تدفق المعلومات وعدم تبطيئها في الكلية.					
3	تساعد تكنولوجيا المعلومات من تمكين العاملين.					
4	تقلل تكنولوجيا المعلومات من التكاليف وتحسن من الأداء.					
	ثانيا: مهارات الموارد البشرية.					
1	توظف الكلية افراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات.					
2	توفر الكلية دورات تكوينية وبرامج توجيهية لزيادة الوعي بين العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات.					
3	استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم المعلومات والخدمات.					
	ثالثا: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.					
1	لدى الكلية شبكة الانترنت وانترنال داخلية.					
2	توفر الكلية مختصين في نظام المعلومات والمعلوماتية.					
3	تستخدم الكلية تكنولوجيا المعلومات في عملية تبادل المعارف والمعلومات.					

4	تملك الكلية موقع خاص في شبكة انترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.						
رابعا:	**قواعد البيانات وإجراءاتها.**						
1	تحدث الكلية قاعدة البيانات بشكل مستمر.						
2	تحدث أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة.						
3	احتواء قاعدة البيانات على معلومات دقيقة ومتنوعة التي تساهم في كفاءة العمل.						
4	تستخدم الكلية برمجيات بسيطة لتسهيل استخدامها من قبل العاملين.						
	القسم الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة						
أولا:	**عمليات إدارة المعرفة.**						
1	تشخيص المعرفة والاكتشاف عبر الانترنت.						
2	المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية.						
3	الخبرات والمصادر الداخلية والخارجية.						
ثانيا:	**توليد وتخزين المعرفة.**						
1	تعطي الكلية أولوية لذوي الخبرة من اجل توجيه الافراد والتفاعل معهم.						
2	فتح المجال امام الافراد المتميزين من اجل تشجيعهم على الابداع وتوليد معارف جديدة والحث على العمل الجماعي.						
3	تقوم الكلية بترميز وتخزين المعلومات بتقنيات جديدة وحديثة لتسهيل استخدامها للاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار.						
4	تخزين الحلول والمواقف السابقة في قواعد بيانات للرجوع اليها باستخدام تقنيات وأنظمة معلوماتية حديثة.						
ثالثا:	**تطبيق المعرفة.**						
1	تعتمد الكلية في نشاطاتها وعملياتها على نظام المعرفة (الذكاء الاصطناعي، نظام الخبرة).						

2	توفر الكلية اقصى متطلبات المعرفة المادية والبشرية (الحواسيب، الأجهزة...).					
3	نشر ثقافة الكلية يدعو الى تطبيق الفعال للمعرفة.					
4	استخدام أسلوب التدريب والسعي الى تطبيق العرفة المتحصل عليها في الميدان.					
رابعا:	**توزيع المعرفة.**					
1	توفير الكلية شبكة تساعد الافراد للوصول لبياناتهم والمعلومات اللازمة في العمل.					
2	توزيع المعرفة من خلال عقد اجتماعات وندوات وورشات عمل داخلية.					
3	تنظم الكلية دورات تدريبية ولقاءات بين الموظفين لبادل المعرف والافكار					
4	توزيع المعرفة من خلال شبكات الحاسوب والمطبوعات.					

قائمة محكمي الاستبانة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة والجامعة
1	د/ عبة فريد	رئيس قسم العلوم الاقتصادية. جامعة محمد خيضر بسكرة.
2	د/ غضبان حسام الدين	رئيس قسم علوم التسيير. جامعة محمد خيضر بسكرة.
3	د/بن التركي وليد	أستاذ محاضر قسم (أ) كلية العلوم الاقتصادية. جامعة محمد خيضر بسكرة.

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

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
عمادة الكلية

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

الرقم : 00376/ ك.ع.إ.ت.ع ت /2024

إلى السيد: عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة محمد خيضر بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1- طاكليت الطاوس منال
2- /
3- /

المسجلون بـ: قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد المؤسسة
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:
"" أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2024-03-25

تأشيرة المؤسسة المستقبلة
الأمين العام للكلية
راضية معلاتي العراقي

ع/ عميد الكلية
نائب العميد المكلف بالدراسات والمهام
المرتبطة بالطلبة
محمدي رشيد

Scanné avec CamScanner