

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Chérif Messadia
Souk Ahras
Mohamed Chérif Messadia University
Souk-Ahras



جامعة محمد الشريف مساعديت
سوق أهراس

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم التسيير

السنة الجامعية: 2022/2021

مذكرة

ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

دور فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة
– دراسة حالة مديرية الحماية المدنية سوق أهراس –

الشعبة

علوم التسيير

التخصص

إدارة أعمال

من إعداد

رمضان عمر

و

بوخاري سلمى

لجنة المناقشة

جامعة محمد الشريف مساعديت

الرتبة العلمية : أستاذ التعليم العالي

الرئيس: بوعشة فوزية

جامعة محمد الشريف مساعديت

الرتبة العلمية : أستاذ محاضر – أ –

المشرف: رزايقي ريمة

جامعة محمد الشريف مساعديت

الرتبة العلمية : أستاذ محاضر – أ –

الممتحن : طلحي فاطمة الزهراء

السنة الجامعية: 2022/2021





شكر وتقدير

الحمد لله الحي القيوم من قبل ومن بعد، له المنة وله الفضل أن مكنا في إنجاز هذا البحث، وأمدنا بالصحة والعافية والقوة في تحمل مشقة التعلم والصبر على متطلبات البحث.

أما بعد:

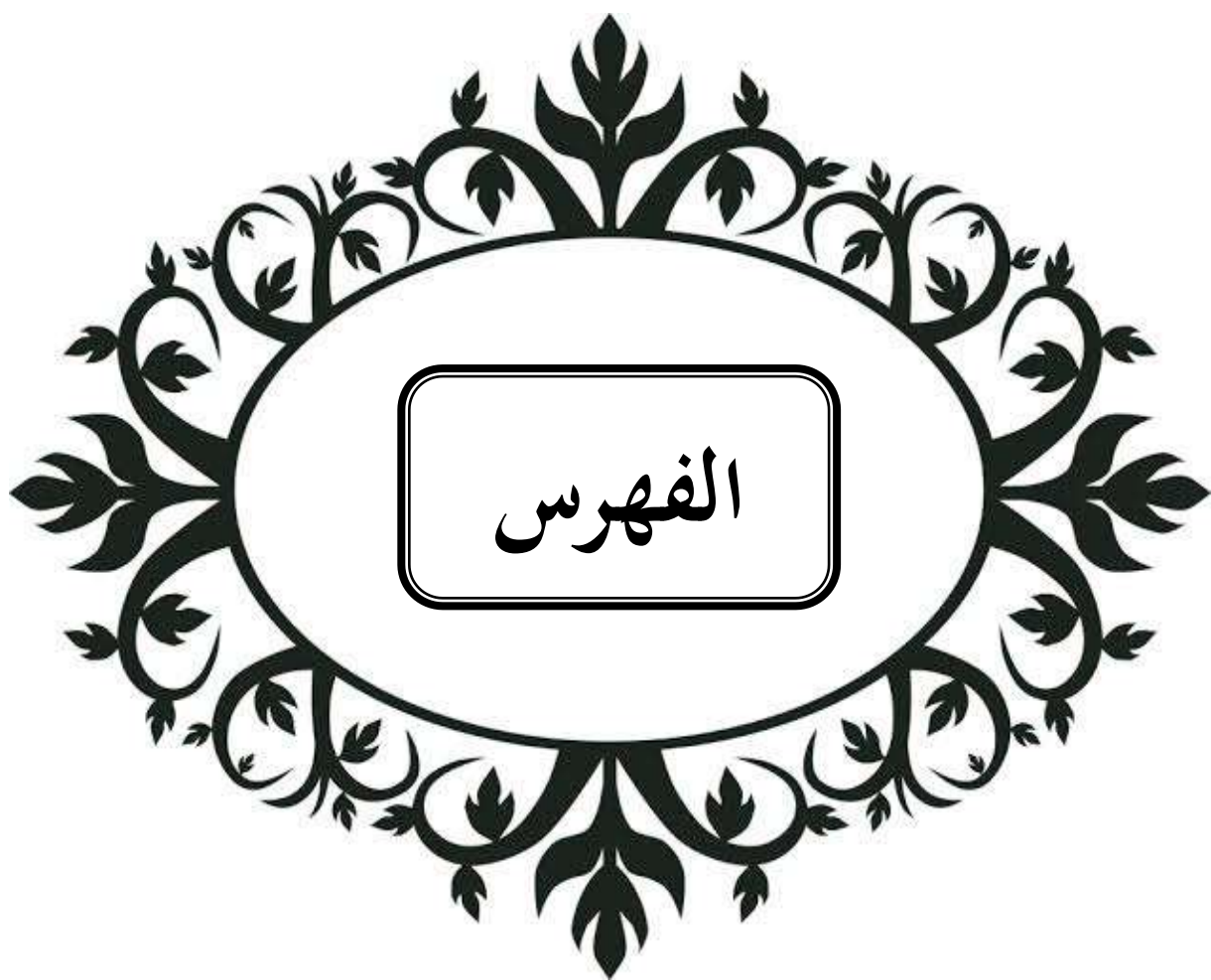
لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة "رزاقي ريمة" التي أفاضت على بحثنا مما أنعم الله عليه من العلم والمعرفة، ولم تبخل علينا بجهداها، كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الذين لم يبخلوا بوقتهم وجهدهم في تقييم مذكرتنا، وعلى تفضلهم بمناقشتها. كما أشكر وأقدر كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس على ما قدمته من تسهيلات إدارية وأكاديمية لتعيننا على طلب العلم والتفوق، كما أتقدم بالشكر إلى "..." و".." اللذان رافقانا خلال دراستنا الميدانية.

وإلى جميع من أعاننا بجهدده ووقته في إنجاز وإتمام مذكرتنا.



إهداء

نهدي هذا العمل المتواضع وثمره مجهوداتنا إلى:
الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما في الدنيا والآخرة
إلى كل من فاض علينا بعلمه
إلى أحببتنا في هذه الدنيا
إلى إخوتنا وأخواتنا
إلى أساتذتنا الأفاضل
إلى كل من
يشاركوننا هموم الدنيا ويقاسموننا حلو الدنيا ومرها
إلى من اسعدنا بلقائهم
إلى صديقنا الغالي رمضاني عادل
وإلى كل من قام بمساعدتنا أثناء مسيرتنا التعليمية، حتى
وإن كانت هذه المساعدة قليلة
*رمضان عمر
*بوخاري سلمى



فهرس المحتويات

/	شكر وتقدير
/	إهداء
III-I	فهرس المحتويات
V-IV	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
VI	فهرس الملاحق
10-2	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة	
12	تمهيد
13	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطورها.....
13	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
14	الفرع الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
15	المطلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهدافها.....
15	الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
16	الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
18	الفرع الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
18	المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
20	المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
25	المبحث الثاني: مدخل في إدارة المعرفة
25	المطلب الأول: نشأة وتطور إدارة المعرفة ومفهومها.....
25	الفرع الأول: نشأة وتطور إدارة المعرفة.....
26	الفرع الثاني: مفهوم إدارة المعرفة.....
28	المطلب الثاني: أهمية ومبادئ إدارة المعرفة.....

28	الفرع الأول: أهمية إدارة المعرفة.....
28	الفرع الثاني: مبادئ إدارة المعرفة.....
30	المطلب الثالث: عناصر وعمليات إدارة المعرفة.....
30	الفرع الأول: عناصر إدارة المعرفة.....
30	الفرع الثاني: عمليات إدارة المعرفة.....
34	المطلب الرابع: نماذج إدارة المعرفة.....
34	الفرع الأول: نموذج ليونارد بارتون لإدارة المعرفة.....
35	الفرع الثاني: نموذج موثل لإدارة المعرفة.....
36	الفرع الثالث: نموذج دافيد سكايرم لإدارة المعرفة.....
37	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة
37	المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتشاف وخلق المعرفة.....
39	المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخزين المعرفة.....
39	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توزيع المعرفة.....
40	المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق المعرفة.....
42	الخلاصة
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس	
44	المقدمة
45	المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس
45	المطلب الأول: نشأة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس.....
45	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس.....
47	المطلب الثالث: مهام مصالح الحماية المدنية لولاية سوق أهراس.....
51	المطلب الرابع: تعداد مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس.....
52	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
52	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة، مجالاتها وأدوات جمع البيانات.....
52	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة.....

52	الفرع الثاني: مجالات الدراسة الميدانية.....
53	الفرع الثالث: أدوات جمع البيانات.....
53	المطلب الثاني: نموذج الدراسة، متغيراتها، أدوات قياسها.....
53	الفرع الأول: متغيرات الدراسة.....
54	الفرع الثاني: أدوات الدراسة.....
56	المطلب الثالث: أداة القياس.....
56	الفرع الأول: الاستبيان.....
57	الفرع الثاني: اختيار مقياس الاستبيان.....
57	الفرع الثالث: الاختبارات المتعلقة بأداة الاستبيان.....
58	الفرع الرابع: إجراءات توزيع الاستبيان وجمعها.....
58	المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية.....
60	المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات، اختبار الفرضيات، النتائج العامة للدراسة والاقتراحات
60	المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.....
60	الفرع الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية المتعلقة بالجزء الأول.....
62	الفرع الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية المتعلقة بالمحور الأول للجزء الثاني.....
67	الفرع الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية المتعلقة بالمحور الثاني للجزء الثاني.....
71	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية.....
71	الفرع الأول: نتائج اختبار نموذج الانحدار.....
76	الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.....
80	الخلاصة
82	الخاتمة.....

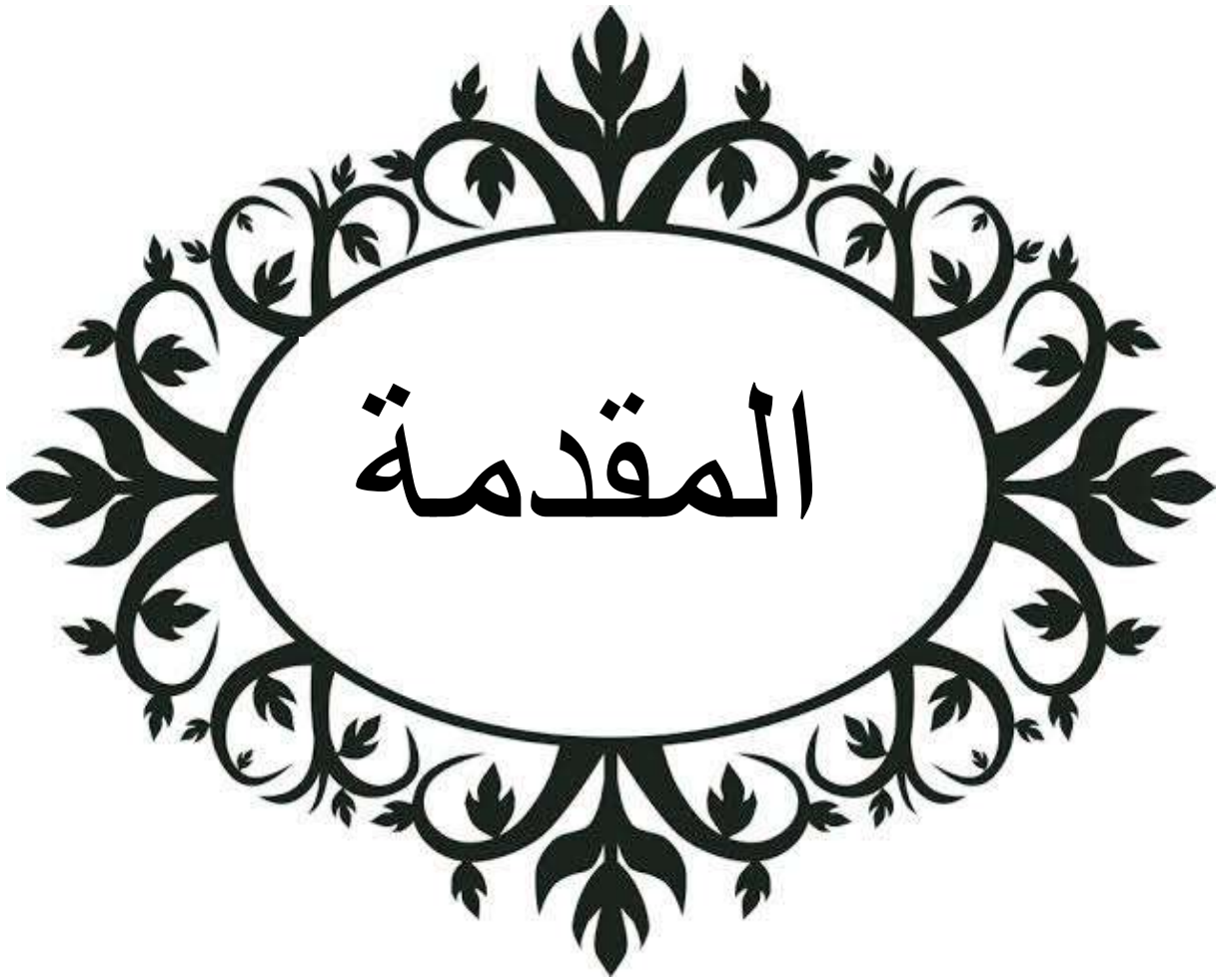
فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
51	توزيع الموظفين والعاملين بمديرية الحماية المدنية - سوق أهراس -	01
56	مقياس ليكرت الخماسي	02
57	قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة	03
58	تقسيم جدول ليكرت الخماسي	04
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	05
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	06
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	07
61	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	08
62	يوضح مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس	09
63	مدى استخدام شبكات الاتصالات والأنترنت في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس	10
64	مدى استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس	11
65	مدى استخدام قواعد البيانات في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس	12
66	مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من خلال تشخيص المعرفة	13
67	مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من خلال بعد توليد المعرفة.	14
68	مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من خلال بعد تخزين المعرفة.	15
69	مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من	16

	خلال بعد توزيع المعرفة	
70	مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من خلال بعد تطبيق المعرفة	17
71	نتائج علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (ادارة المعرفة).	18
72	اختبار (F-Test) المعنوية الكلية	19
73	اختبار القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار	20
73	اختبار كولومجروف - سمرنوف	21
74	نموذج الانحدار	22
75	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تشخيص المعرفة	23
76	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توليد المعرفة	24
75	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخزين المعرفة	25
77	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توزيع المعرفة	26
78	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق المعرفة	27
78	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم ادارة المعرفة على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس	28

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
09	نمذج الدراسة	01
18	خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
19	الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	02
25	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
31	أنماط المعرفة	04
32	عملية توليد المعرفة	05
35	نمذج ليونارد بارتون لإدارة المعرفة	06
36	نمذج موئل لإدارة المعرفة	07
46	الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية - سوق أهراس	08
74	تجانس توزيع البواقي	09



مقدمة:

لقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا الراهن إلى التركيز على المعرفة بهدف الوصول إلى المعرفة القيمة وسط هذا الكم الهائل من المعرفة بأنواعها المختلفة التي تتراكم يوميا. كما وأن ظهور واتساع تطبيقات الشبكة الدولية (internet) خلال العقد الأخير، أدت إلى ظهور العديد من المفاهيم العلمية مثل إدارة المعرفة وإقتصاد المعرفة ومجتمعات المعرفة وغيرها.

وبذلك تجاوز العالم اليوم عصر المعلومات، منطلقا إلى عصر جديد، يمثل فيه الإستثمار في الموجودات الفكرية والمعرفية أهم المرتكزات التي يقوم عليها، إنه عصر المعرفة، الذي من أهم متطلباته، ألا تكتفي المنظمات والدول بتوفير المعلومات فقط بل يجب استعمال القدرات والمهارات التفكيرية مع هذه المعلومات.

إن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يطور قدرة المؤسسة في الحصول على المعلومات الأكثر حداثة ونوعية ويساعدها في معالجة هذه المعلومات، وتخزينها ونشرها التي تساعدنا في وضع الإستراتيجيات وتنفيذها بأكثر فعالية. وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أهم التغيرات التي شهدتها المؤسسات حيث تمكنها من مضاعفة مواردها التي تتكون أساسا من المعلومات وتحسين نوعيتها، تنظيم هياكلها لتسهيل الإتصالات الداخلية والخارجية وتحسين خدماتها.

حيث تؤدي أدوات تكنولوجيا المعلومات والإتصال دورا أساسيا في إدارة المعرفة بما لها من قدرة على تسريع إيقاع التجديد، في دورة العمل والإنتاج، كما تعد أداة للتفاعل الجماعي الخاص بالمعرفة، وكذا زيادة تبادل المعرفة. فقد بدأ المديرون والدارسون والباحثون في تعريف المفاهيم والنظريات والتكنولوجيات التي تعتبر الأساس في بناء نظم إدارة المعرفة وهياكلها التنظيمية بهدف استخدام حلول هذه الإدارة وعمليات تطوير هذه الحلول وتأسيسها. كما أن التطور التكنولوجي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، يمكن أن يوفر الكثير من الإمكانيات مثل: البرمجيات الحديثة، شبكات الاتصال، مخازن ومناجم البيانات غيرها، مما يسهل من تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات، والتي تمثل مديرية الحماية المدنية أحد هذه المؤسسات، باعتبارها تقدم مستويات أعلى من الأداء.

1- الإشكالية

نظرا للأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها على المؤسسات الاقتصادية والمتمثلة في (البرمجيات، الأجهزة، الموارد البشرية، شبكات الاتصال والأنترنز، قواعد البيانات) هذا من جهة، ومن جهة أخرى دعم إدارة المعرفة من خلال ابعادها الرئيسية (تشخيص واكتساب المعرفة، توليد (خلق) المعرفة، تخزين وتوزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).

وبناء على ما سبق فإن إشكالية بحثنا تتمحور حول الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمديرية الحماية المدنية - سوق أهراس - في دعم إدارة المعرفة؟
وتندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تشخيص المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توليد المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس؟
- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخزين المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توزيع المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس؟

2- الفرضيات

كإجابة أولية على الإشكاليات أعلاه يمكن الانطلاق في البحث

- الفرضية الرئيسية: لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مديرية الحماية المدنية - سوق أهراس - فاعلية قوية في دعم إدارة المعرفة.

وتندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الأولى: لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تشخيص المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس. لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ، وجود دور للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في تشخيص المعرفة، استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 5.173، وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في حين قيمة $Beta$ توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب (0.699) وحدة في المتغير التابع (تشخيص المعرفة)، ومنه تم التحقق من دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تشخيص المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس

- الفرضية الثانية: لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في توليد المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس ، لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط. وجود دور للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في توليد المعرفة، استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 2.099، وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.04 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في حين قيمة $Beta$ توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير

ب (0.669) وحدة في المتغير التابع (توليد المعرفة)، ومنه تم التحقق من دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
توليد المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس

● الفرضية الثالثة : لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تخزين المعرفة في مديرية الحماية المدنية

سوق أهراس ، لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط. وجود دور للمتغير المستقل
(تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في تخزين المعرفة استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 2.501، وهي أكبر
من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.018 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في
حين قيمة Beta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى
تغير ب (0.695) وحدة في المتغير التابع (تخزين المعرفة)، ومنه تم التحقق من دور تكنولوجيا المعلومات
والاتصال تخزين المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

● الفرضية الرابعة : لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في توزيع المعرفة في مديرية الحماية المدنية

سوق أهراس ، لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط. وجود دور للمتغير المستقل
(تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في توزيع المعرفة، استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 3.003، وهي أكبر
من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.022 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في
حين قيمة Beta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى
تغير ب (0.686) وحدة في المتغير التابع (بعد توزيع المعرفة)، ومنه تم التحقق من دور تكنولوجيا المعلومات
والاتصال توزيع المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس

● الفرضية الخامسة: لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تطبيق المعرفة في مديرية الحماية

المدنية سوق أهراس ، لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط. وجود دور للمتغير
المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في توزيع المعرفة، استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 5.061،
وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد
(0.05)، في حين قيمة Beta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة
واحدة يؤدي إلى تغير ب (0.691) وحدة في المتغير التابع (بعد توزيع المعرفة)، ومنه تم التحقق من دور
تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطبيق المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

3- أهمية الدراسة

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوعات التي تتناولها خاصة الوقت الراهن:
- التركيز والاهتمام الكبير بإدارة المعرفة واستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواجهة التحديات، توفير الجهد والوقت، تحسين صورة المؤسسة، وإزالة العوائق الجغرافية.
 - تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصدرا رئيسي لتغذية مختلف العمليات وأنشطة المؤسسة والتي تمكنها من جمع، تخزين، معالجة، وتحليل المعلومات، نشرها والاستفادة منها وفق أسس علمية موضوعية.
 - جاءت هذه الدراسة بمثابة دعوة إلى التطوير، الاستمرارية والتفاعل مع المستجدات، وعدم الانتظار لتعرف على نتائج الآخرين، وإنما السعي إلى الريادة لتحقيق الأسبقية والبقاء والنمو والاستمرارية.
 - الأهمية البالغة لممارسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية الحماية المدنية.

4- أهداف الدراسة

- يمكن تلخيص بعض الأهداف التي تسعى هذه الدراسة لبلوغها في النقاط التالية:
- يتمثل هدفنا من الدراسة في إثبات بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة من أهم الأنشطة لتي تقوم بها مديرية الحماية المدنية من أجل الاستمرار والنجاح وتسعى إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية ويمكن التوصل من هذا الاكتشاف إلى عنصر التفوق والإبداع.
 - البحث عن موضوعات أساسية تتعلق بإدارة المعرفة وهو موضوع محل إهتمام والإثارة في الوقت الحالي.
 - إبراز دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة للمؤسسة.
 - إبراز دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المديرية حماية المدنية.

5- مبررات اختيار الموضوع

- تم اختيار هذا الموضوع نظرا إلى:
- الاهتمام المتزايد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة لمديرية الحماية المدنية.
 - ارتباط الموضوع بمجال التخصص المدروس.
 - تماشي مع الوضع الحالي للبلاد.
 - تقديم إضافة في هذا الموضوع بهدف إثراء المكتبة بهذا الجهد آمليين أن تفييد القارئ سواء كان باحثا أو طالب.

6- منهج الدراسة

من اجل الإجابة على الاشكالية المطروحة سابقا اعتمدنا في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجزء النظري من خلال الاعتماد على الجمع المكتبي من دراسات سابقة ومختلف المراجع والمصادر التي تخدم إشكاليات البحث وفرضياته المطروحة، حيث يعتبر هذا المنهج من أكثر المناهج التي تلاؤم الدراسة من الجانب النظري لضبط المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالموضوع. كما سيتم الاعتماد في الجانب التطبيقي على المنهج التحليلي لتحليل مختلف المعلومات المجمعة في الجانب العملي باستعمال المقابلات والاستبيان المعدة والموزعة على عينة من موظفي مديرية الحماية المدنية، تم التحليل بالاعتماد الأساليب الإحصائية وبالاستعانة ببرنامج SPSS.

7-الدراسات السابقة

● طه حسين نوي، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011.

انطلق الباحث دراسته ب المعرفة ورأس المال المعرفي، وكذلك إدارة معرفة المنظمة في ظل الاقتصاد المعرفي والتطور التكنولوجي كركيزة أساسية لإدارة المعرفة، وأخيرا نتائج تطبيق إدارة المعرفة بالمنظمة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يعتبر مؤشر بعد (اكتساب المعرفة) غير واضح بشكل كبير بالنسبة إلى أفراد عينة الدراسة، ومستواه مقارب للمتوسط، ويعني ذلك أنه ليست لدى المنظمة الإحاطة الكافية بكنه ومصطلح اكتساب المعرفة، في إطار المفهوم الشامل والحديث لإدارة المعرفة.

- يعتبر مؤشر بعد (تخزين المعرفة) واضحا بالنسبة إلى أفراد عينة الدراسة، ومستواه متوسطا نسبيا.

- الإهتمام البالغ الذي توليه المنظمة للتطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

من خلال هذه الدراسة تبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة يمثل نقطة قوة ولها دور في تفعيل إدارة المعرفة بمختلف أبعادها.

• بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2012-2013.

حيث ركزت الباحثة في دراستها على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي لمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس MOBILIS. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ممارسة المؤسسات الاقتصادية سواء كانت خاصة أو عامة لأسلوب التسيير الاستراتيجي بشكل جدي أصبح ضرورة ملحة وحتمية إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية والذي أصبح الطريقة الوحيدة التي تضمن بها بقائها واستمرارها في سوق تعصف بها رياح التنافس من كل جهة.

- المنظمة يجب أن تقوم وباستمرار بتشخيص دقيق وفعال لمتغيرات عمل بيئتها الداخلية لمعرفة ما هي نقاط قوتها وكيف تستفيد منها، وما هي نقاط ضعفها وكيف تعالجها أو تتخلص منها، وفي نفس الوقت دراسة وتشخيص بيئتها الخارجية للوقوف على الفرص الإيجابية التي يمكن أن تعزز بها موقفها التنافسي وكذلك تحضير السيناريوهات اللازمة للرد على مخاطر المحيط.

- أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات في كل المجالات فقد عملت على تحويل الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد معرفي تمثل فيه الموارد اللامادية (المعرفة والمعلومات) أهم وسائل الإنتاج. من خلال هذه الدراسة تبين لنا أن عملية توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل التكاليف وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

• هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015-2016.

انطلقت الباحثة دراستها ب أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك الإطار النظري للميزة التنافسية، وأخيرا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق ميزة تنافسية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-تصورات المبحوثين حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة محل الدراسة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجتمعة (3.99)، بانحراف معياري (0.353).

- تصورات المبحوثين حول مستوى تحقيق ميزة تنافسية المؤسسة محل الدراسة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد الميزة التنافسية مجتمعة (3.79)، بانحراف معياري (0.380).

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة الخدمات بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة والسيطرة على الأسواق بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).

من خلال هذه الدراسة تبين لنا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور في خلق ميزة تنافسية

• قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2016-2017.

انطلق الباحث دراسته بمدخل مفاهيمي حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في ظل اقتصاد المعرفة، كما تطرق إلى تكنولوجيا المعلومات، تطبيقاتها واستخداماتها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وأخيرا إلى تكنولوجيا المعلومات كأساس لتحسين الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-ليس هناك اتفاق بين مختلف الدول في تحديد تعريف موحد للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بسبب تعدد المعايير والأسس المعتمدة في التعريف وتفاوت درجات النمو بين الدول من جهة، واختلاف قطاع ومجال النشاط المنتمية إليه من جهة أخرى.

-تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، العديد من المشاكل في التمويل والتسويق إلى جانب حدة المنافسة من المؤسسات الكبيرة المحلية والأجنبية.

-تفتقر أغلب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وحتى في الدول المتقدمة إلى البرمجيات المعلوماتية المتكاملة وذلك راجع تكلفتها الباهظة بالدرجة الأولى.

- لا يقتصر نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في النطاق المحلي الضيق، بل يمتد إلى الأسواق الوطنية والدولية، وهو ما يؤكد أهمية هذا النوع من المؤسسات ويجعلها بديلا تنمويا حقيقيا لقطاع المحروقات في الجزائر.

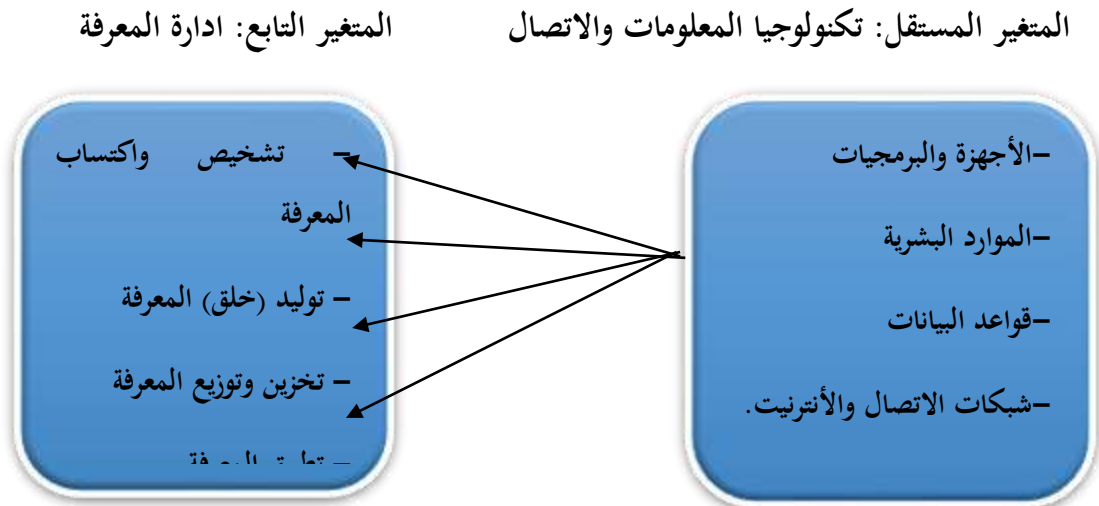
- يركز الاستخدام الداخلي لتكنولوجيا المعلومات في القيام بمختلف المعاملات المكتبية إلى جانب تبادل المعلومات حول نشاط المؤسسة خصوصا، في حين كان البحث عن المعلومات المحينة والضرورية لاتخاذ القرارات والتعريف بمنتجات وخدمات المؤسسة، أكثر مجالات الاستخدام الخارجي لها.

من خلال هذه الدراسة حيث تم التوصل إلى أن تطوير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات المتكاملة يؤدي إلى دعم ومساندة نظم المعلومات في المؤسسة ومساندتها لإدارة المعرفة أي أن البنى التكنولوجية تعمل على دعم إدارة المعرفة . و أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له دور في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

8- نموذج الدراسة:

- المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- المتغير التابع: ادارة المعرفة.

الشكل رقم 01 : يبين نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين.

9- صعوبات البحث :

- أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هي قياس حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية الحماية المدنية مجال الدراسة .
- عدم القدرة على توظيف بعض المعلومات
- ندرة المراجع والمواضيع ، التي تربط بين متغيرات الدراسة أي تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في دعم إدارة المعرفة .

10- تقسيمات البحث :

انطلاقاً من طبيعة الموضوع والأهداف، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين بعد المقدمة ، فصل يتضمن الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني للبحث كما يلي :

- **الفصل الأول :** تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة ، حيث تناولنا في هذا الفصل ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة .
- **الفصل الثاني :** دراسة حالة مديرية الحماية المدنية سوق أهراس ، حاولنا فيه الإسقاط قدر الإمكان لما جاء في الجانب النظري على المديرية محل الدراسة .

الجزء النظري

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا
المعلومات والاتصال وإدارة
المعرفة

تمهيد:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تعتبر اليوم من أهم التحديات التي تطرح نفسها بقوة في مجال غدارة الأعمال، وخصوصا فيما يتعلق بنظم المعلومات الإدارية، التي أصبحت تتعامل مع كم هائل من المعلومات، في بيئة داخلية متزايدة النمو، وفي وسط خارجي معقد، كثير الأبعاد والمتغيرات ن إضافة إلى إمكانية تأثيرها على فاعلية إدارة المعرفة المنظمة.

بدأت المنظمات تركز على نحو متزايد على المعرفة باعتبارها العنصر الأساسي الذي يميز المنظمة الناجحة عن غيرها من المنظمات، فالتحول إلى الشركات والأعمال القائمة على المعرفة لم يعد عملا معزولا، وإنما هو اتجاه واسع ومتنوع أصبح يغطي اقتصاد الدول ومجالات الحياة المختلفة في الكثير من المجتمعات المعاصرة.

حيث تعد إدارة المعرفة من أكثر الموضوعات اهتماما في وقتنا الحالي، على وجه الخصوص العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذا ترتبط إدارة المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فللحصول على المعرفة، استقطابها، معالجتها ونشرها لا بد لها من تأمين البني والقواعد لتلك التكنولوجيا، وعلى هذا الأساس فإن استخدام وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر كأحدث أدوات إدارة المعرفة.

وانطلاقا مما سبق سيتم في هذا الفصل التطرق إلى ماهية كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة وكذا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة من خلال بعض الدراسات، وهذا في إطار المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- المبحث الثاني: مدخل في إدارة المعرفة.
- المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال نشأتها وتطورها، حيث أن لكل مصطلح مفهومه الخاص، كما سنتطرق أيضا إلى أهميتها وأهم خصائصها، وكذلك التعرف على أهم وظائفها ومكوناتها، حيث تعتبر المكونات العنصر الأساسي في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطورها

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يتصور الكثير من الناس أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتعلق بشكل أساسي بالأدوات والآلات التي تصنع ويعد هذا التصور مفهوما خاطئا، فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحو الأحسن هذا من جانب، ومن جانبها العملي الذي يتمثل في الأدوات والمعدات التي يجب أن تقدم له خدمة أفضل من السابق من جانب آخر.

ونحاول التطرق في هذا العنصر إلى تعريفها من الجانب التسييري الإداري

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: نجز تعريفها فيما يلي :

• تعريف 1: هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تضم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب، البرامج ومعدات الحفظ والاسترجاع والنقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواء مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا.... وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.¹

• تعريف 2: jaine laudon و kenne hlodon فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل

التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات:

- العتاد المعلوماتي: المعدات الفيزيائية للمعالجة.

- البرمجيات، برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية

- تكنولوجيا التخزين تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية .

¹ - بحثي إبراهيم، شعوي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07 ، 2009-2010 ، ص 275 .

-تكنولوجيا الاتصال: تتكون من معدات ووسائل فيزيائية، وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان الى مكان اخر بحيث يمكن وصول الحواسيب الى معدات الاتصال لتشكيل شبكات تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات.¹

• تعريف 3: فرع من المعرفة يتعامل العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي وهي تطبيق العلم ويضيف français russo أن التكنولوجيا مجموع العناصر تخرج فيما بينها بتدوين القوانين².

• تعريف 4: مجموع المعارف والخبرات والممارسات التقنية والعلاقات المتبادلة بين الأنظمة الفرعية للعمل حيث تطبيقاتها يساهم في إشباع حاجات الاقتصادية والاجتماعية، الحقيقية أو المتوقعة.

الفرع الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمراحل تاريخية نلخصها في خمسة (5) مراحل:³

1-المرحلة الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

2-المرحلة الثانية: والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالات عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا.

3-المرحلة الثالثة: وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية، هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

4-المرحلة الرابعة: تتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

¹ -شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة ورقلة الجزائر، الجزائر، 2007 ، 2008 ص 12.

² -سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ص

³ -إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغيبي: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004، ص 118.

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

المطلب الثاني: أهمية وخصائص وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا المطلب سنتعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم أهدافها، وبعض الخصائص التي تتميز بها.

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تستغل تكنولوجيا المعلومات من خلال ما تقدمه للمؤسسات، حيث توفر الحواسيب وشبكات الاتصال مجتمعة أربعة فوائد رئيسية وهي :

1) السرعة: تستطيع أن تؤدي أعمالها خلال فترة زمنية قصيرة بفضل وسائلها المتطورة.

2) الثبات: تمتاز بقدرتها على تكرار العمل بصورة ثابتة أي تكراره مرة تلو الأخرى بنفس الأسلوب والحصول على نفس النتائج؛

3) الدقة: تعتبر التكنولوجيا الحديثة دقيقة جداً، فهي تستطيع التأثير في أدق الاختلافات التي يعجز الإنسان عن رؤيتها أو تعيينها؛

4) الموثوقية: مع السرعة والثبات والدقة تأتي الموثوقية، فعند القيام بنفس الإجراءات وتتبعها بثبات يتوقع الوصول إلى نتائج موثوقة.

هذا من ناحية الفوائد المادية التي تقدمها المكونات المادية، أما من الناحية التنظيمية فقد أصبح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيراً واضحاً و بات من الصعب إدارة المؤسسات بأساليب تقليدية، حيث وجدت المؤسسات العون فيما أبدعته الثورة العلمية والتقنية في مجالي المعلومات والاتصال من خلال إعادة التفكير في أولوياتها الإستراتيجية وفي الهيكل الكلي والأساليب التي تتنافس بها¹، كما ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية صنع القرار التي تتم عبر معلومات تتسم بدرجة عالية من الدقة والسرعة في الاسترجاع والبحث من حيث الكم والنوع وفي الوقت المناسب، ومن خلال إيجاد قنوات اتصال جديدة لزيادة سرعة المعلومات وتدفقها وتبادلها بين المستويات الإدارية، كما اكتسبت أهمية بالغة حيث أصبحت تمثل أحد الموارد التنظيمية الرئيسية.

¹ - غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 9-10.

والواقع أن لهذه التكنولوجيا مزايا متعددة تكمن في:¹

- 1) تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة للمؤسسة والعمل على تنميتها كما وكيفاً.
- 2) تحسين العمل الجماعي، حيث تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من رفع مردودية وفعالية فرق العمل داخل المؤسسات عن طريق تسهيل وتحسين عملية الاتصال وتدفق المعلومات ما بين أفراد العمل.
- 3) تسهيل التغيير التنظيمي، حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسات على التأقلم مع البيئة التي تكون متواجدة فيها والاستجابة للطلبات المتنامية والمتغيرة للمستهلكين وقد يكون هذا التغيير شامل أو جزئي كتغيير طريقة عرض وتوزيع منتجاتها حتى يتسنى لها تقديم أحسن خدمة لريائتها وقد كانت شركة Fed Ex أول شركة فكرت في استعمال الانترنت لتقديم خدمة جديدة لريائتها بإعطائهم فرصة الاطلاع على المعلومات الخاصة بطرودهم مباشرة من الموقع الالكتروني للمؤسسة في أي وقت.
- 4) مواجهة التهديدات الخارجية وذلك لزيادة قدرة الإدارة على التكيف والتأقلم السريع مع بيئة العمل من خلال عملية التخزين والاسترجاع ومعالجة البيانات قصد تقديمها لمتخذ القرار في الوقت المناسب.
- 5) الحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة بحيث تحولت تكنولوجيا المعلومات إلى قوة دافعة تؤدي إلى تطوير الإمكانيات والقدرات الإنتاجية.

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الخصائص نلخصها فيما يلي:

- 1) **التفاعلية:** المستعمل لها يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، المشاركين في عاملين الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات.
- 2) **اللاجمهورية:** بمعنى أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضاً درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة

¹ - انظر إلى:

- بشير عباس العلق، الاتصالات الإلكترونية التسويقية (مدخل تحليلي تطبيقي)، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، 2006، ص 100-101.

- مرجع سبق ذكره ص 10.

- عبد الله علي موسى الفرغلي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، ايتراك للنشر والتوزيع، 3 عمان 2007، ص 33، ص 34، ص 35.

من منتج الرسالة إلى مستهلكها.¹

(3) **اللاتزامية:** يعني اختلاف التوقيت الزمني بين إرسال الرسالة وتلقيها، أي عدم إلزامية حضور المرسل إليه واستخدامه النظام في نفس الوقت ليتمكن من استقبال رسالته.

(4) **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن أي جهة أن تعطل الأنترنت على مستوى العالم بأكمله.

(5) **الانتشار والشيوع:** أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق مسارات مختلفة مما يعطي الطابع العالمي.

(6) **قابلية التوصيل:** أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عن الانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.

(7) **سهولة الاستخدام:** حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، أمثلة عن ذلك: الفيديو، الفاكس، أجهزة الكمبيوتر والأنترنت.

(8) **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس.

(9) بالإضافة إلى هذه الخصائص توجد خصائص لا بد من توافرها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكرها كالتالي:²

(10) **تقليص المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها بسهولة تامة.

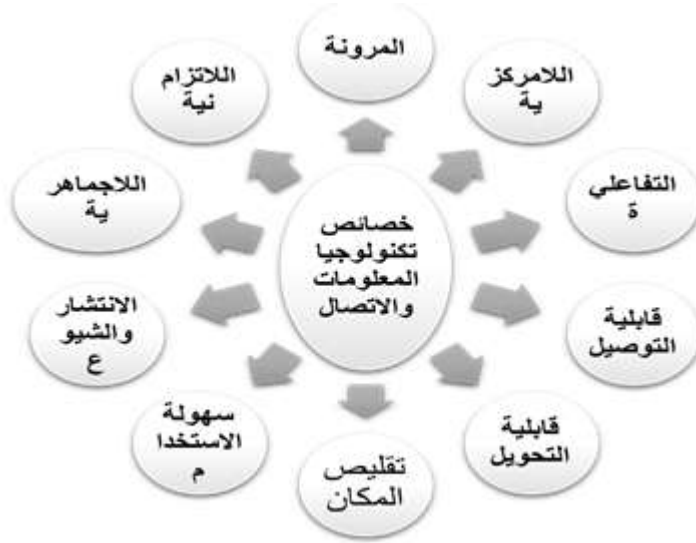
(11) **المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتعدد الاحتياجات لها، وأبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، لكتابة النصوص ومعالجتها، القيام بالعمليات المعقدة، حتى الاتصال من البعيد أو من القريب... كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية، وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة، القدرة على التكيف مع كل التغيرات الداخلية والخارجية.

¹ - طرشي محمد، تقرورت محمد، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية، المحور الرابع من محاور الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-13 ديسمبر 2011، ص4، ص5، ص6.

² - بومايله سعاد وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجم، العدد 03، مارس 2004، ص205-206.

والشكل التالي يوضح خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الشكل رقم (02): خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: بوميله سعاد وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجمت.

نلاحظ من خلال الشكل أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمتلك الخصائص الكافية التي جعلت منها أهمية كبيرة في المؤسسة منها سهولة الوصول لأية معلومة من مختلف أنحاء العالم ، توفير المعلومات اللازمة في كافة المجالات (الاقتصاد ، السياسة ، التعليم ...) ، تسهيل التعرف على كل ما هو جديد في وقت قصير ، التعرف على مختلف الثقافات في مختلف أنحاء العالم من خلال استخدام الحاسوب والانترنت ..

الفرع الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهداف عديدة نبرزها فيما يلي:¹

- 1) النقص في تكاليف الإنتاج، أي التحسين في الإنتاجية.
- 2) جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وفعالية وأقل تكلفة.
- 3) توفير المعلومات الدقيقة والجديدة لدعم اتخاذ القرار، أي دعم عملية اتخاذ القرار.
- 4) توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر وأفضل.
- 5) تعزيز الشفافية مما يؤدي إلى تفادي وقوع الأخطاء والتزوير.
- 6) تقديم خدمات أفضل للموظفين مما ينعكس إيجاباً على التنظيم.

¹ - بختي إبراهيم، "صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتسمية وتطوير الأداء"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 8-8 مارس 2005، ص320.

(7) القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد.

(8) زيادة كفاءة استغلال المخزون.

(9) تحسين العمل الجماعي.

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا المطلب يتم إبراز وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي عديدة نلخصها فيما يلي:

يرى seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي:¹

- (1) جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات؛
 - (2) تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات؛
 - (3) إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة؛
 - (4) تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها؛
 - (5) تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر؛
 - (6) إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.
- بينما ذهب Curtin إلى القول بأن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عدة وظائف من خلال أدوات وهي:²
- (1) معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.
 - (2) إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى.
 - (3) تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة.
- ويمكن إبراز وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الشكل التالي:³

¹ - علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان الأردن، 2000، ص 437-438.

² - Curtin, Dennis and Foley, Kim and Morin, Cathleen, Information Technology_The Breaking wave 3rd Ed, Mc Graw-HILL, 2001, p3.

³ - ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013-2014 ص7.

الشكل رقم (03): الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



المصدر: ميهوب سماح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013-2014 ص 7.

نلاحظ من خلال الشكل أن هناك العديد من الأدوات المعتمدة في تأدية الوظائف المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن ما يمكن ملاحظته في الآونة الأخيرة أن هذه الأدوات خضعت إلى تطور كبير ومستمر من حيث نطاق العمل، حيث أصبحت أكثر تقدماً مما كانت عليه، فلو أخذنا مثلاً أدوات التخزين فإننا نلاحظ تزايداً مستمراً في سعتها مقارنة بما كانت عليه في الماضي، بالإضافة إلى توفير عامل القدرة على تصغير حجم ووزن الأدوات المستخدمة كالهواتف النقالة، الحواسيب الآلية وغيرها، وهذا كله ساعد في تغيير نمط أداء الأعمال من خلال إنجاز أعمال خارج مراكزها وفي أي مكان.

المطلب الرابع: مكونات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنحاول من خلال هذا المطلب إبراز المكونات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مكونات نظام المعلومات، وهي تتجه نحو أن تكون هي نظام المعلومات في حد ذاته بسبب توجهه نحو الاستغناء عن الإنسان، وأبرز هذه المكونات نذكر ما يلي: المكونات المادية، المكونات البرمجية، الموارد البشرية، شبكات الاتصالات والأنترنت وكذلك قواعد البيانات.

أولاً: المكونات المادية (Hardware) والمكونات البرمجية (Software)

1: المكونات المادية (Hardware)

وتتمثل في الأجهزة والمعدات التي تستخدم في استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حواسيب، وطابعات، ومساحات ضوئية، وكاميرات مراقبة، هواتف، فاكس، ... الخ، ولعل أهمها جهاز الحاسوب، الذي سنشرحه فيما يلي:¹

أجهزة الحاسوب: وهي عبارة عن أجهزة إلكترونية تعمل على تخزين البيانات وتحليلها وإرسالها بحسب الأوامر الصادرة لتنفيذ المهام، وتعرف بأنها أجهزة إلكترونية تم تصميمها بشكل يعمل على استقبال مجموعة كبيرة من البيانات وبشكل آلي لغرض تخزينها ومعالجتها، وإمكانية تحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام ومفيدة بحسب الحاجة وذلك بموجب أوامر خاصة، ويطلق عليها اسم البرامج أو برمجيات التشغيل.

ويعرف جهاز الحاسوب كذلك على أنه: جهاز آلي قادر على معالجة وحفظ وترميز المعلومة رقمياً، وتوجد عدة أنواع تختلف حسب الحجم والتعقيد والقوة (الحاسب الكبير والحاسب المتوسط والحاسب الصغير) إلا أنها تتميز بنفس المكونات الأساسية التي تساعد في تشغيله.²

والحاسوب هو جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات، والحاسوب يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها: (رموز، كلمات، صور...)، حيث تحول إلى سلسلة من الأشكال الثنائية وتسمى بت (Bit) ويمثل بالرقم صفر أو واحد والحاسوب.

الرقمي يتعامل مباشرة مع الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى بايت (Byte) وتستخدم لحزن الأرقام والرموز والكلمات والصور وغيرها.³

وبذلك فإن الأجهزة تتكون من الحواسيب لأنواعها ومكوناتها الفرعية.⁴

¹- Shelly, Gary B.& Gunter, Glenda A& Gunter Randolph E., **Integrating Technology And Digital Media In The Classroom**, Library Of Congress Cataloging-In-Publication Data, Sixth Edition, 2010, p: 4.

²- مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2002، ص88.

³- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الشارقة، إثراء للنشر والتوزيع، 2008، ص133.

⁴- وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار البازوري، الأردن، 2014، ص58، ص59.

2: المكونات البرمجية (Software)

تعد من المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات ومن أهم البرمجيات المستخدمة هي معالج النصوص وعرضها وتخزينها، فضلا عن برنامج الجداول الإلكترونية المستخدم في إدارة البيانات ومعالجتها، وتقسم البرمجيات بشكل عام إلى نوعين وهما برمجيات التشغيل وبرمجيات التطبيقات حيث تمثل برمجيات التشغيل أو البرامج القاعدية بكونها جزء لا يتجزأ عن أجهزة الحاسوب وإنها ضرورية في تشغيل الحاسوب وتعد بكونها سلسلة من البرامج المصنعة للحاسوب من قبل الشركة التي تعمل على تنظيم علاقة وحداته مع بعضها. أما برمجيات التطبيقات فهي برمجيات مستقلة وجاهزة تم تصميمها بشكل يساعد في سهولة إنجاز أعمال الوحدات الإدارية والمنظمات وتتكون من مجموعة من التقسيمات تتمثل بمعالج النصوص والجداول البيانية ونظام إدارة قاعدة البيانات. ومن أهم هذه البرامج التطبيقية، البرامج الإحصائية، وأشهرها البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية ونظام التحليل الإحصائي (SPSS)، ويتم شراؤها جاهزة وما على المستعمل إلا إدخال الإحصائيات للتحليل، إضافة إلى برامج خاصة بال نماذج وتحص هذه النماذج معالجة بعض المشكلات الحقيقية في المحيط الخارجي، مثل البرمجة الخطية، وتستعمل لإعداد هذه البرامج لغات متطورة، كالفورترون، الكوبول وغيرها، وحاليا توجد لغات الجيل الرابع التي تمكن من تحسين أداء مختلف البرامج والتطبيقات وسهولة استعمالها من طرف المستعمل النهائي متوسط الخبرة، وتهدف إلى البحث عما يمكن أدائه بما لدينا من موارد وليس كيفية الأداء.¹

ثانيا: الموارد البشرية

يعد المورد البشري من أحد المكونات الرئيسية، تتمثل بالحاجة إلى الموظفين المؤهلين علميا وعمليا، والقادرين على أداء الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتتمثل الموارد البشرية بكونها القوى العاملة المختصة في إنشاء وتسليم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمنظمات والوحدات الإدارية، وتعد من الوظائف الإدارية المهمة فيها وذلك بسبب أهمية العنصر البشري في المنظمات والوحدات الإدارية وتأثيره رفع مستوى كفاءة الأداء. ويمكن تصنيف هذه الموارد إلى نوعين:²

المتخصصون: من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

¹ - هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015-2016، ص89.

² - المرجع نفسه ، ص82.

الإداريون :وهم الأفراد المشاركون في إدارة النظام، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء.

ثالثا: شبكات الاتصالات

تمثل شبكات الاتصالات بأنها وسيلة من خلالها يتم ربط الأعمال، والاتصال بين المنظمات والأشخاص وتبادل ونقل المعلومات بين شخصين أو أكثر ويكون ذلك من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بكافة أنواعها كالشبكات، وتعرف بأنها عملية يتم من خلالها تبادل كافة المعلومات والبيانات باستخدام الأجهزة والمعدات البرمجية.¹

وتعد كذلك من مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات حيث تمكن هذه الأخيرة كلا من المؤسسات وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات إلكترونيا من خلال الشبكات بما يمكنها من المشاركة في اتخاذ القرار وإدارة عمليات وموارد المؤسسات بصورة أكثر فعالية.²

رابعا: الشبكات

هي وسيلة يتم استخدامها في ربط الحواسيب مع بعضها البعض، وذلك لتبادل البيانات والمعلومات في كل أنحاء العالم وبغض النظر عن أنواع الأجهزة المستخدمة، وتوجد عدة أنواع من الشبكات نذكر منها:³

شبكة الإنترنت: وهي شبكة عالمية تعمل على ربط أجهزة الحاسوب حول العالم، لتبادل البيانات سواء كانت نصية، رقمية، مرئية، أو صوتية.

شبكة الإنترنت: وهي عبارة عن نسخة مصغرة من شبكات الإنترنت حيث تستخدم في داخل والوحدات الإدارية والمنظمات لتبادل المعلومات وتعرف بأنها شبكة محمية خاصة، ويقصد بذلك لأنه لا يمكن لأي مستخدم للإنترنت الوصول إلى المعلومات والبيانات وإنما فقط العاملين في داخل الوحدة الإدارية أو المنظمة.

شبكات الإكسترنات: فتتمثل بانها نوع من الشبكات التي تسمح لبعض المستخدمين أو المنظمات الخارجيين من استخدامها، والهدف منها هو تبادل المعلومات وإنجاز المعاملات مع جهات من خارج المنظمة، تقوم العديد من الشركات اليوم الاتجاه نحو شبكات الإنترنت كأداة لمشاركة البيانات بين موظفي الشركة، وكغيره من الشبكات

¹ - Lunenburg, Fred C., **Communication: The Process, Barriers, And Improving Effectiveness**, Vol. 1, N. 1, 2010, p: 1.

² - المرجع نفسه ، ص89.

³ - سارة محمود حسين، نضال رؤوف أحمد، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أرشفة البيانات نموذج مقترح في قسم التدقيق والفحص الضريبي في الهيئة العامة للضرائب، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، المجلد 15، العدد 50، 2020، ص4.

الكبيرة تعتمد الإنترنت على نموذج زبون خادم، حيث تحتوي على خادم يقوم بإدارتها، وتعمل هذه الشبكة بنفس أسلوب عمل الإنترنت، إلا أنها شبكة خاصة وغير متاحة لدخول العامة.¹

تعرف الشبكة الداخلية للمؤسسة الإنترنت على أنها الشبكة التي يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من المعلومات وتتضمن عادة معلومات مثل أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمؤسسة، ويجدر القول إن الجماهير خارج المؤسسة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الإنترنت لأنها مصممة خصيصا للاستخدام من قبل الأعضاء والعاملين بالمؤسسة فقط.²

خامسا: قواعد البيانات

سننظر في هذا الفرع إلى أحد المكونات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في قواعد البيانات من خلال إعطاء تعريف لها وذكر أهم أنواعها.

1: تعريف قواعد البيانات

سنعطي تعريفين عن قواعد البيانات والموضحين فيما يلي:³

تعرف قواعد البيانات بأنها: "مجموعة من البيانات غير المعالجة والمعلومات المعالجة والمرتبة ذات العلاقة المتبادلة فيما بينها، والمخزنة بطريقة نموذجية، يمكن استرجاعها وتحديثها والتعامل معها لخدمة أغراض المؤسسة" وتعرف أيضا على أنها "ملف كبير يحدث بشكل منتظم يضم معلومات رقمية تتعلق بموضوع أو مجال محدد، يتكون من تسجيلات في شكل موحد، منظمة بطريقة تجعل البحث والاسترجاع سهلا وسريعا، تدار باستخدام برمجيات خاصة تدعى نظم إدارة قواعد البيانات".

نستنتج من خلال التعاريف بأن قواعد البيانات تضم كلا من البيانات والمعلومات، كما تقوم بعمليات التخزين، التحديث والاسترجاع بالدقة والسرعة المطلوبين، وهذه القواعد تحتاج إلى برمجيات خاصة تمكنها من القيام بمهامها بصفة منتظمة تسمى نظم إدارة قواعد البيانات.

¹ - محمد خليل، زياد عبد الكريم، مدخل إلى التجارة الإلكترونية، مكتبة المجتمع العربي، عمان، الأردن، 2009، ص 251.

² - ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 49.

³ - قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2016-2017، ص 92.

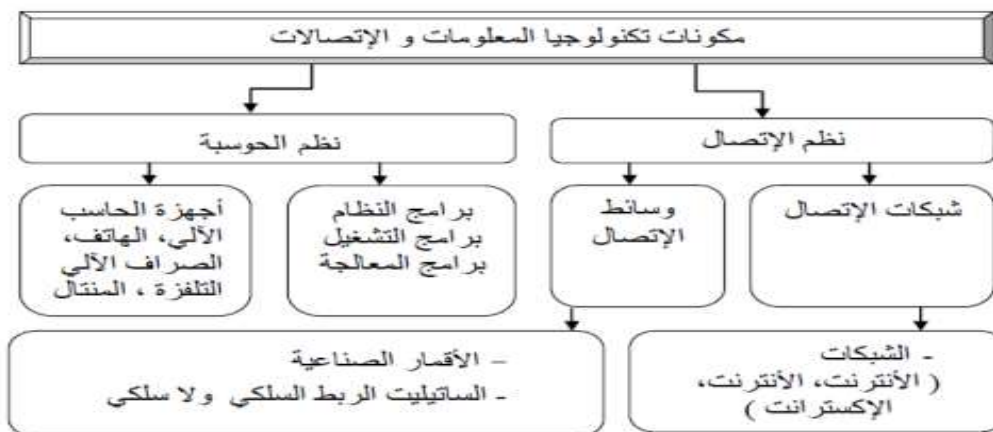
2: أنواع قواعد البيانات

حدد (O'brien) خمسة أنواع لقواعد البيانات وهي:¹

- قواعد بيانات تشغيلية: تقوم بتخزين البيانات التفصيلية لدعم عمليات المؤسسة ككل، من أمثلتها قواعد بيانات العملاء أو العاملين.
- قواعد بيانات تحليلية: تتولى تخزين بيانات ومعلومات قواعد البيانات التشغيلية والخارجية من اجل استخدامها من قبل من المدراء والعاملين في المؤسسة.
- قواعد البيانات الموزعة: مجموعة من قواعد البيانات تقوم بخدمة أنشطة وعمليات فروع ومراكز المؤسسة الموزعة جغرافيا وفق أسس ومعايير محددة.
- قواعد بيانات المستخدم النهائي: تتكون من أنواع مختلفة من الملفات والبيانات المصممة من قبل المستخدمين النهائيين.
- قواعد البيانات الخارجية: هي مجموعة قواعد البيانات المتواجدة خارج حدود المؤسسة والتي تستفيد بها مجانا كتلك المتوفرة على شبكة الأنترنت أو عن طريق دفع رسوم معينة مقابل الاستغلال والتي من أمثلتها قواعد البيانات التي تطرحها المؤسسات والمكاتب المتخصصة بالدراسات والإحصائيات والاستشارات وغيرها من الجوانب التي تهم المؤسسة.

والشكل التالي يلخص مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الشكل رقم (04): مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.



المصدر: ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن بعد، أطروحة دكتوراه، قسم الاقتصاد، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013/2014، ص 6.

¹ - المرجع نفسه ، ص93.

المبحث الثاني: مدخل في إدارة المعرفة

سنتطرق من خلال هذا المبحث الى عرض مفهوم إدارة المعرفة وكذلك ابراز أهميتها وذكر أهم مبادئها، كما يجب الإشارة الى عناصرها وهي الجزء الرئيسي في هذا المبحث وأخيرا معرفة اهم نماذجها.

المطلب الأول: نشأة وتطور إدارة المعرفة ومفهومها

الفرع الأول: نشأة وتطور إدارة المعرفة

مرت إدارة المعرفة بوصفها تطورا فكريا بمراحل عدة، وستتناول الإشارة إلى الانتقالات الفكرية والتطبيقية لها، مع التنويه إلى بعض الأفاق المستقبلية. من الناحية النظرية كانت المشكلة قائمة، وتناولها الكثير من الباحثين ومنذ الثلاثينات من القرن الماضي، عندما تحدثوا عن العمليات المعرفية والأنشطة العقلية وحل المشكلات. إن المشكلة المركزية في الإدارة المعرفة على المستوى النظري كانت معروفة على مدى عقود، لكنها على مستوى التطبيق لم تكن معروفة إلا قبل بضع سنين. والحدثة في الموضوع إدارة المعرفة انحسرت في الجانب التطبيقي، ذلك أنه لم يأخذ مداه إلا في السنوات الأخيرة، وتحديدًا بعد أن تم وضع بعض المقاييس لها، وتزايد الإدراك لفوائد بعض مبادراتها الناجحة. أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة (knowledge-management) هو

(Don Marchand) في بداية الثمانينات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من "الفرضيات" المتعلقة بتطور نظم المعلومات¹، لكنه لم يشر إليها بشكل مستقل. وفي المرحلة ذاتها تنبأ رائد الإدارة (Drucker) إلى أن العمل النموذجي سيكون قائما على المعرفة، وأن المنظمات ستتكون من صناعات معرفة Knowledge Works الذين يوجهون أدايتهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم ومن الزبائن. وأرجع بعضهم بداياتها إلى التطبيقات الأولى لإدارة المعرفة التي بدأتها الشركة (Hewlett Packard) الأمريكية في عام 1985 والت أطلق عليها شبكة أخبار. لكن في هذه الفترة لم يقتنع الكثيرون بإدارة المعرفة. ومن جهة نظر (Stromguist & Samoff، 2000:326) فإن التأثير الاستراتيجي لإدارة المعرفة بدأ عام 1997 خصص البنك الدولي 4% من الميزانية الإدارية السنوية لتطوير أنظمتها. وأشار (Turban، étal، 2001:338) أن العديد من المديرين عدوا إدارة المعرفة أعظم عملية استراتيجية متميزة.

وعن مستقبل إدارة المعرفة، يتوقع العديد من الباحثين أنها ستواصل النمو، وستغطي أغلب المنظمات في العالم، وسيزداد الإنفاق عليها. ويرى الكثيرون أن هذا النمو في عدد المنظمات التي تعتمد برامج إدارة المعرفة سيزداد تبعاً للضغوط في اتجاه الابتكارات السريعة وظهور المزيد من برامجها الشاملة اجتماعياً، وأن التقديرات تشير

¹ - صلاح الدين الكبيسي، أ.د. سعد زناد الحياوي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة-القاهرة، 2005، ص32-33.

إلى أن المنظمات ستمكن من حساب رأس مالها الفكري بدقة خلال السنوات القليلة القادمة وستكون سنة 2005 هدفاً للتسجيل في سوق الأوراق المالية (Wick,2000:522) ومما ورد نرى أن الفترة الممتدة من بداية الثمانينات وإلى منتصف التسعينات من القرن الماضي هي مرحلة الاهتمام والتوجه إلا أن البدايات الحقيقية لإدارة المعرفة بمفهومها الحديث هي في منتصف التسعينات. وتحديداً بعد تنفيذ البرامج الناجحة لمبادرة إدارة المعرفة في الشركة (HP) الأمريكية، وفي تطبيقات شركة (Skandia) للتأمين، ولمختبرات "بكمان"، ومصرف "أمبريال" الكندي، ومنظمة "دو" للكيمياويات، وإن المزيد من الاعتراف بإدارة المعرفة مرهون بالوصول إلى مقاييس أكثر دقة لقياس نتائج تطبيقاتها.

الفرع الثاني: مفهوم إدارة المعرفة

إدارة المعرفة ليست بالمفهوم البسيط، فلا يزال هناك جدل حول المفهوم الحقيقي لإدارة المعرفة؛ وهذا راجع لانعكاس زوايا النظر المختلفة لمفهوم إدارة المعرفة والتعامل معها، فصيغت عدة تعاريف تتطرق إلى إدارة المعرفة وفق عدة مداخل.

- 1- المدخل الاقتصادي : يركز على تقييم المعرفة والكفاءات كعنصر غير مادي، وهو أساس اقتصاد المعرفة. إدارة المعرفة تعتبر كوسيلة تسمح بوصف، بل في بعض الحالات، بتقدير الأصول غير المادية.¹
- 2- المدخل المعلوماتي : يتضمن أنشطة معالجة البيانات وإدارة تدفقات المعلومات وتطوير قواعد بيانات وتوثيق أنشطة الأعمال في المنظمة.²
- 3- المدخل التقني : وفيه انحياز لتقنية المعلومات مع إغفال الجوانب الفكرية لإدارة المعرفة، ويتأكد ذلك بتركيزها على تكنولوجيا المعلومات كمشوق لإدارة المعرفة، والجسد للعمليات التنظيمية، ومسهل لنشر المعرفة وتطبيقها.³
- 4- المدخل الاجتماعي : وفق هذا المدخل فإن إدارة المعرفة طريقة للتعامل بين العاملين؛ عن طريق توفير الوسائل اللازمة لذلك، لتؤمن المشاركة الجماعية في الخبرة والقيم والثقافة.⁴
- 5- المدخل المعرفي : ويختص بالمنظمة المعرفية حيث تمتد تطبيقات إدارة المعرفة إلى أقسام المنظمة كافة، وحيث أن المنظمة منتج للمعرفة فهي مصدر للقيمة المضافة التي يوفرها صناع المعرفة فيها؛ كونهم ذوو مؤهلات

¹ - أفيني عقيلة، إدارة المعرفة قمة التميز في المؤسسة المعاصرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، الجزائر، ص 82.

² - Malhotra, Yogesh: "Knowledge Assets In The Global Economy" Assessment of National Intellectual Capital, Journal of Global Information Management, July-Sep, 2000, p 83.

³ - المرجع نفسه، ص 20.

⁴ - المرجع نفسه، ص 36.

عالية، وذلك يتطلب توفير المعتقدات المعرفية والالتزام والشكل التنظيمي ومعرفة الكيف بالإضافة إلى دور تقنية المعلومات المهم¹

في كل هذه المداخل تسعى إدارة المعرفة إلى تقديم حلول للإدارة من خلال استثمار موارد المعرفة والتركيز على تبادل المعرفة والمشاركة فيها من خلال مدخل منهجي منظم.

مما سبق نستطيع تمييز بعض الأبعاد التطبيقية والنظرية التي تحدد مفهوم إدارة المعرفة :

- إدارة نظامية صريحة وواضحة تحتوي على أنشطة وممارسات وسياسات وبرامج.
- إنتاج المعرفة عن طريق إنشائها والبحث عن مصادرها المختلفة.
- اختيار المعرفة وتنقيحها وترشيحها وتبويبها وتصنيفها وتنظيمها.
- استخدام المعرفة بما يخدم مصلحة العمل (تخطيط، اتخاذ القرارات، حل المشكلات).
- نشر المعرفة عبر الوسائل المتاحة.
- استخدام مخرجات المعرفة في رسم عمليات التعلم وبناء منظومة المعرفة .

إذا يمكن القول بأن إدارة المعرفة تعني الاستغلال الأمثل لمعارف المنظمة سواء الظاهرة والتي يمكن تخزينها في ذاكرة المنظمة، أو الضمنية الموجودة في عقول الكفاءات والخبرات، وذلك عن طريق البحث عن مصادر المعرفة داخل أو خارج المنظمة، ومن ثم فرزها ونشرها باستعمال الوسائل والتكنولوجيا المناسبة واستعمالها في مختلف نشاطات المنظمة، ومحاولة تقييمها وأخيرا المحافظة عليها من الاندثار وتخزينها إن أمكن، وهذا كله بهدف الوصول إلى الإبداع سواء في الإنتاج أو في العمليات، مما يضيفي إلى مخرجات جديدة تؤدي إلى تحسين أداء المنظمة وتحقيق التميز على الآخرين.

المطلب الثاني: أهمية ومبادئ إدارة المعرفة

الفرع الأول: أهمية إدارة المعرفة

فيما يتعلق بأهمية إدارة المعرفة فقد وردت فيما أشار به البعض في أن ظهور إدارة المعرفة وأهميتها يعود إلى أهم ثلاثة تحديات تواجه إدارة الأعمال اليوم وهي:

- 1) كيفية اقتناء أثر الزبائن وخدمة حاجاتهم عبر الشبكة العالمية (الانترنت) والتجارة الإلكترونية.
- 2) كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الحصول على حصة ومكانة في سوق المنافسة.
- 3) الآلية التي تمكن الشركة من إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم المتراكمة من خلال تأسيس مفهوم التعلم التنظيمي. (Organizational Learning) في تعميق وبناء القيم الرصينة للشركة

¹ - ماضي ودیعة، دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة 5 الماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009، ص84.

وبناء على ذلك فإن الدور الذي تقوم به إدارة المعرفة من خلال عملياتها وممارستها يحقق نتائج رائعة في السياق التنظيمي، إذ يتم بموجبه إغناء العمل وتعزيز الإنتاجية، كما ويجعل الزبون مبتهجا في تعامله مع المنظمة، والأهم من كل هذا القيمة المضاعفة المتحققة في المستويات المختلفة بالإضافة إلى إيجاد القيمة لأصحاب المصالح (Stakeholders) من خلال عملية اكتساب وتخزين واستخدام المعرفة، وبالتالي تحمي المنظمة حصتها السوقية وتبني فرص المشاركة المستقبلية وتبقيها في مقدمة المنافسين.

وإن أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها مؤشرا على طريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية، وتزيد من عوائد الشركة ورضا العاملين وولائهم، وتحسن من الموقف التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها وتظهر نتائجها على المدى الطويل، لذلك تعد إدارة المعرفة أمرا حاسما وحيويا في عصر المعلوماتية أكثر من عصر الصناعة¹.

الفرع الثاني: مبادئ إدارة المعرفة

إن مبادئ إدارة المعرفة تعتبر مفاتيح مستنبطة من تجارب التطبيق الناجح لمشروعات إدارة المعرفة في المؤسسات الحديثة، وهي تختلف بحسب المؤسسات والباحثين، وقد تزيد وقد تنقص، رغم ذلك يمكن إدراج عدد منها فيما يلي²:

1- إن جوهر إدارة المعرفة هو الاستثمار في المعرفة: إن المعرفة تعد من أصول المؤسسة لذا فإن من مهام إدارة المعرفة هو استثمار هذه الأصول لتحقيق أكبر عائد ممكن، والاستثمار في أصول المعرفة يتضمن تخطيط وتنظيم أنشطة استقطاب المعرفة، بالإضافة إلى استخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعرفة وتوزيعها.

2- توليفة الحلول الإنسانية والتكنولوجية: إن الحلول التي تقدمها إدارة المعرفة يجب أن تكون عبارة عن توليفة متكاملة من الناحية الإنسانية والتقنية، فتكنولوجيا المعلومات لا تستطيع لوحدها أن تقدم حلولاً لمشكلات المؤسسة؛ بل يجب أن تكون نسيجا متكاملا من العناصر الإنسانية والفكرية والاجتماعية، وبدعم مباشر من قبل نظم تكنولوجيا المعلومات، لأن هذه الأخيرة هي التي تعمل على تنفيذ أنشطة وعمليات إدارة المعرفة.

3- إدارة المعرفة تتطلب وجود مديرين للمعرفة: لا يمكن تنظيم واستثمار المعرفة التنظيمية من دون وجود فريق يتولى مهام استقطاب وتخزين المعرفة وتطوير البنية التحتية للتقنية للمعرفة، بالإضافة إلى أنشطة الرأسمال

¹ - المرجع نفسه، ص 27-28.

² - سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة- المفاهيم، النظم والتقنيات - دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن 2007-، ص 51، 57.

الفكري والمعرفي في المؤسسة، كما يقوم هذا الفريق بأنشطة التعليم والتدريب وتنظيم اجتماعات العصف الذهني واستخدام تقنيات لنقل المعرفة وتوزيعها في المؤسسة.

4- المشاركة بالمعرفة أصعب من إنتاجها: إن المشاركة بالمعرفة خاصة تلك المرتبطة بالمهارة والخبرة الفردية من الصعب التشارك بها مع الآخرين وقبول انتقالها، كونها تمثل القوة والقدرة وكذا التميز لصاحب المعرفة؛ وهذا ما يشكل مشكلة كبيرة تواجه إدارة المعرفة قد تكون أكبر من مشكلة تحصيل المعرفة، إنتاجها أو حتى ابتكار معرفة جديدة.

5- النفاذ إلى المعرفة هو البداية فقط: يعني أنه لا بد أن تكون بيئة حاضنة وثقافة تنظيمية تشجع على التواصل والمشاركة بالمعلومات والمعرفة والنفاذ السهل والشفاف إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في المؤسسة. إن النفاذ إلى المعرفة وشفافية المعلومات هو شرط أساسي وموضوعي لبيئة حية تستطيع أن تعيش فيها إدارة المعرفة، وهو شرط يسبق عمل إدارة المعرفة ويجب أن يكون بداية لتخطيط وتنفيذ برامج إدارة المعرفة في المؤسسات الخاصة والعامية.

6- لا نهايات لأنشطة إدارة المعرفة :

إن إدارة المعرفة ليست كإدارات الأخرى (إدارة الإنتاج، التسويق، المحاسبة، المالية، وإدارة البحوث والتطوير) لها مدخلات محددة وعمليات مبرمجة واضحة ولها مخرجات (منتجات، خدمات وأفكار مستهدفة) بل إن ما هو واضح في أنشطة وعمليات إدارة المعرفة دائماً، هو برامجها وتقنياتها، إن طبيعة عملية إدارة المعرفة متداخلة بنيويًا مع العملية الإدارية ومع كل نشاط وظيفي تقوم به المؤسسة، ولذلك علينا أن ندرك أن برامج إدارة المعرفة لا تنتهي ولا تتوقف لحظة، لأن عملية التعلم واكتساب المعرفة وتحصيلها هي ميزة المؤسسات الرائدة الساعية للتعلم.

المطلب الثالث: عناصر وعمليات إدارة المعرفة

الفرع الأول: عناصر إدارة المعرفة

1) الاستراتيجية: هي أسلوب التحرك لمواجهة تهديدات أو فرص البيئة والتي تعتمد على نقاط القوة والضعف للمنظمة وسعيًا لتحقيق الأهداف. ويمكن حصر دور الاستراتيجية في إدارة المعرفة كما يلي: ¹

— صنع المعرفة بالتركيز على الخيارات الصحيحة والملائمة.

— توجيه المنظمة إلى كيفية معالجة موجوداتها الفكرية، مثلاً: الابتكار.

¹ - محمد خالد أبو عزام، إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي، الطبعة الأولى 2021، دار زهدي للنشر والتوزيع - المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، 2020، ص 27.

— تساهم الاستراتيجية في تحديد المناطق ذات الأهمية الاستراتيجية للمنظمة وعليه التركيز عليها لجمع المعرفة حولها.

— إن اختيار الاستراتيجية يدفع في اتجاه معرفة جديدة.

(2) **الأشخاص:** حيث يعد الجانب البشري هو الأهم في إدارة المعرفة، لذا يؤدون عدة أدوار في إدارة المعرفة وتتلخص في:

— تعد عقول وأفكار الأفراد المبدعين أهم مصادر المعرفة.

— يساهم الفرد في إغناء المعرفة المتوافرة في المعلومات.

— تقييم أو تعزيز وقبول أو رفض المعلومات، كي يتم تحويلها إلى معرفة.

(3) **التكنولوجيا:** تؤدي التكنولوجيا دورا هاما في إدارة المعرفة، سواء في توليد المعرفة واكتسابها او نشرها أو

الاحتفاظ بها، ويذكر دور التكنولوجيا في إدارة المعرفة كما يلي:

— إمكانية السيطرة على المعرفة الموجودة نظرا للتطور التكنولوجي.

— مساهمة التكنولوجيا في تهيئة ملائمة.

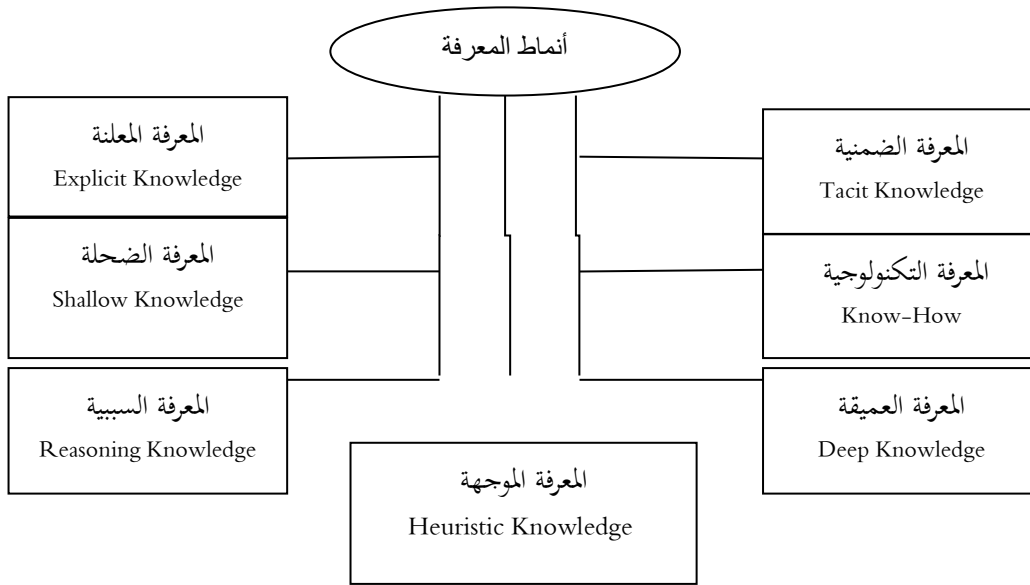
(4) **العملية:** توفر العملية المهارة والحرفة اللتان تعدان من أهم مصادر المعرفة.

الفرع الثاني: عمليات إدارة المعرفة

لا يوجد اتفاق بين العلماء والباحثين في مجال إدارة المعرفة على عدد عمليات المعرفة ولا على ترتيبها، وبناء عليه قام المؤلفون بإجراء مسح بحثي للتعرف على هذه العمليات.

إن نشاطات المنظمات الإقتصادية تعاملت مع المعرفة من خلال وجهتي نظر: الأولى كونها شيئا Object وركزت على حقيقة المعرفة الموجودة في المورد البشري فهي موجودة معه طوال الوقت.

الشكل رقم (05): أنماط المعرفة



المصدر: عبد الستار العلي/ عامر قندلجي / غسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، 2006-1426، 2009-1429، 2012-1433، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 39.

أما وجهة النظر الثانية فتعاملت مع المعرفة كعملية لها كينونة إقتصادية يمكن إيجادها وتراكمها، وذكر آخرون مثل هذا التوجه من خلال الإشارة على الاتجاه الأول لإدارة المعرفة الذي ركز على اقتفاء أثر تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمعرفة فهي أي الإدارة = المعلومات، وإدارة المعرفة = إدارة المعلومات أما الاتجاه الثاني فإدارة المعرفة فيه تساوي إدارة العاملين، وكلاهما يستخدم لغايات مختلفة في الحوار وربما يرفضان الآخر.

إن مثل هذا التوجه يشجع على الاستثمار في المورد البشري استقطابا ومحافظا وصيانة، وتمشيا مع وجهة

النظر الثانية سيتم التركيز على أكثر عمليات إدارة المعرفة إشارة عند الباحثين وهي:

1) تشخيص المعرفة:

إن البناء الهيكلي للنظام المعرفي في المؤسسة، يتطلب أولا عملية تشخيص المعرفة؛ والغرض من ذلك هو اكتشاف معرفة المؤسسة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم وكذلك تحديد أهلي موجودة في النظم أم كإجراءات وقواعد، وتعد عملية التشخيص من أهم التحديات التي تواجه المؤسسة، لأن النجاح في مشروع إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص.¹

2) اكتساب المعرفة:

¹ - حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، المكتبة الجامعية، عمان-الأردن-2008، ص26.

في المرحلة الثانية تأتي عملية اكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة، وقد أشار العديد من الكتاب إلى أن مصادر اكتساب المعرفة قد تكون مصادر داخلية أو من خلال المشاركة في الخبرات والممارسات وحضور المؤتمرات والندوات والنقاش والتي من خلالها نقل المعرفة وتحويلها من ضمنية إلى واضحة والعكس. وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها عبر الحدود التنظيمية ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية وما تقدمه من تسهيلات. كما تحصل الشركة على المعرفة من خلال الاستخبارات التسويقية وتحليلها.

وبالنسبة إلى قنوات اكتساب المعرفة تمثل أكثر من تجميع للبيانات إنها تجميع للمعرفة المتراكمة.

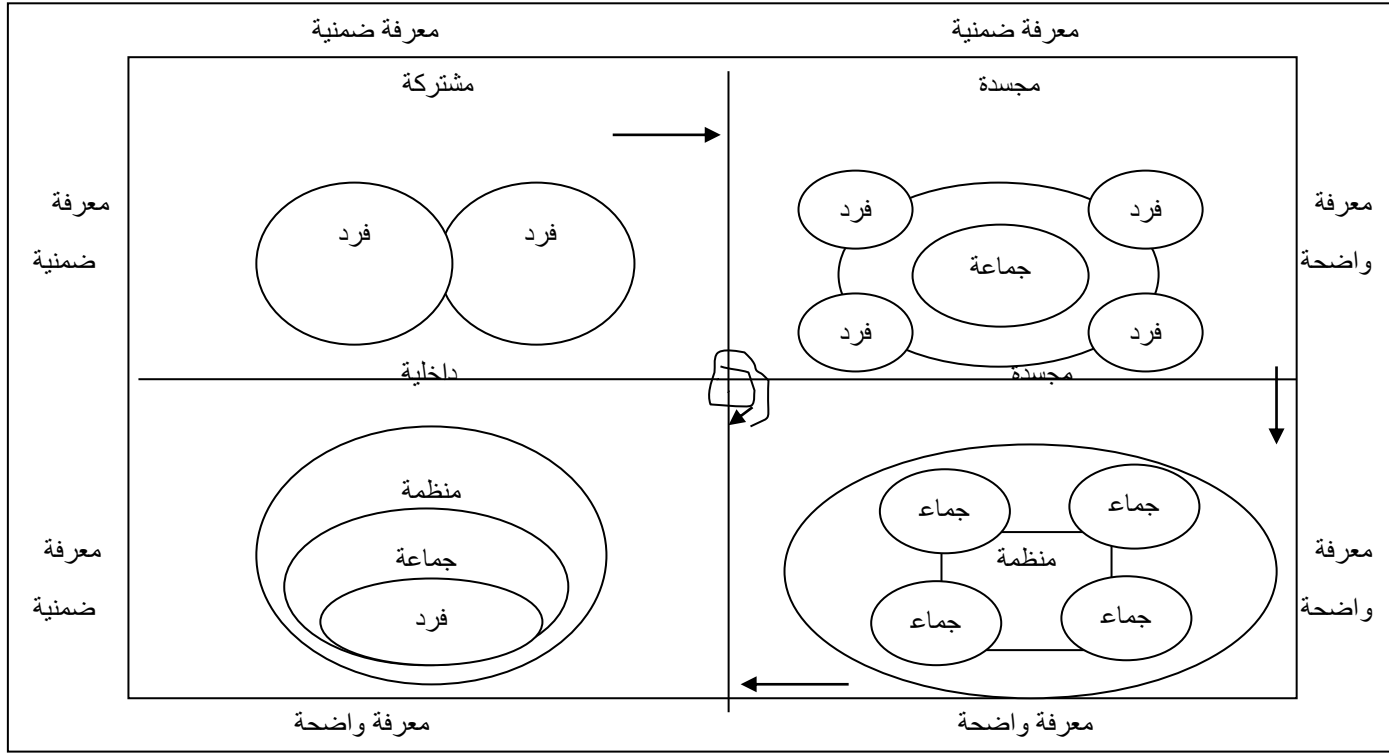
وأن الميزة التنافسية المستدامة تأتي للشركة من القيمة التي تطورها للزبائن وأن أساسيات اكتساب المعرفة هي مجموعة منطقية لكيفية إيجاد المعرفة والاحتفاظ بها وتوزيعها واستخدامها.

3) توليد المعرفة:

توليد المعرفة يعني مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة، كما تزود الشركة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية في مساحات مختلفة. وهذا يعزز ضرورة فهم أن المعرفة والابتكار عملية مزودة ذات اتجاهين: فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار عندما يعود يصبح مصدرا لمعرفة جديدة.¹ والشكل التالي يوضح ذلك:

¹ حسين عجلان حسن ، المرجع السابق، ص133 ، ص134.

الشكل رقم (06): عملية توليد المعرفة



المصدر: توفيق عبد الرحمن، "الإدارة بالمعرفة: تغيير ما لا يمكن تغييره"، مركز الخبرات المهنية للإدارة القاهرة، 2004، ص 127-142.

توضيح مختصر للشكل:

- المعرفة المشتركة: وهي التي تتولد من خلال مشاركة المعرفة الضمنية بين الأفراد عندما يزاولون عملهم.
- المعرفة الخارجية المجسدة: وهي التي تتم من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى واضحة.
- المعرفة التركيبية: وتتم بتحويل المعرفة الواضحة إلى معرفة واضحة وذلك من خلال الاتصال بين الجماعات.
- المعرفة الداخلية: (المدججة) وتتم من خلال تحويل المعرفة الواضحة إلى معرفة ضمنية.

4) تخزين المعرفة:

إن عملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة التنظيمية والتي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة، والمعرفة الإنسانية المخزنة في نظم الخبرة، والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة، والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل. وأنه مع الزمن تتراكم المعرفة التنظيمية، ويساعد في ذلك برمجيات المجموعة، إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في تحسين توسيع الذاكرة التنظيمية ومن التكنولوجيات المستخدمة تكنولوجيا (Pull, Bush).

ويمثل تخزين المعرفة جسرا بين التقاط المعرفة وعملية استرجاعها. هذا وإن التركيز الأهم في عملية التخزين يجب أن يكون حول حجم السياق الذي سيتم احتواؤه، فليس إبداع المعرفة مقتصرًا على المشاركة بها فقط، وإنما في استخدامها بكفاءة وبشكل كافٍ في السياق وإلا فقدت المعرفة.

5) توزيع المعرفة:

المعرفة بوصفها موجودا يزداد بالاستخدام والمشاركة، وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأشخاص؛ تنمو وتتعاظم لدى كل منهم، لذا سعت المؤسسات إلى تشجيع المشاركة. وتشمل هذه العملية العمليات التالية: التوزيع والنشر والمشاركة والتدفق والنقل والتحرير، ويكون ذلك عن طريق وسائل الاتصال المقروءة كالكتب والدوريات والوثائق، أو المسموعة عن طريق البث الإذاعي، إضافة إلى الأقراص المرنة والمضغوطة، والأشرطة والانترنت¹، ولجأت مؤسسة HP إلى السماح لانتقال العاملين لديها بين الأقسام لإتاحة المجال لنشر المعرفة غير الرسمية في أرجاء المؤسسة. كما أن مجتمعات التعلم في المؤسسة أعطت نتائج إيجابية في مجال تقليل وقت الانتقال والتوصيل. كما أشار (Vorbeck et Heisig 2000) إلى أساليب لتوزيع المعرفة وهي: فرق المشروع المتنوعة معرفيا، شبكة المعلومات الداخلية (الانترانيت) التدريب من قبل زملاء الخبرة القدامى، حلقات التعلم

وأكد (Herschel 2000) أن عملية نقل المعرفة المنتجة تستوجب تحويلها من المعرفة الضمنية إلى المعرفة الصريحة².

وكذلك فإن نقل المعرفة يستوجب نقل المعرفة الصريحة المكتوبة أو المرزومة من قواعد المعرفة عبر وسائل إلكترونية إلى الأفراد العاملين في المؤسسة.³

6) تطبيق المعرفة:

إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب المعرفة التعلم والشرح، والتعلم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة، فإنه يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، وأنه لا يوجد عمل دون أخطاء وما على الشركة إلا أن تستوعب ذلك، وتطبق مفهوم التسامح كثقافة تنظيمية، وبذلك فإنها

¹ - عبد الوهاب بوفجي، عبد الله إبراهيمي، الاقتصاد العربي أمام تحدي اقتصاد وإدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاد، ص 426.

² - محمد عواد الزبادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان -الأردن-2008، ص135

³ - سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة - المفاهيم، النظم والتقنيات - دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن-2007، ص108.

تستوجب الاحترام والاعجاب وليس الخوف. وأن نظام المعرفة الكفء لا يكفي لضمان النجاح في الشركة هو بمثابة خطوة ايجابية للتعلم وأن القوة فيه تكمن في استخدامه.¹

المطلب الرابع: نماذج إدارة المعرفة

لقد قدمت عدة نماذج لإدارة المعرفة في محاولة لفهم وتوجيه جهود وأنشطة إدارة المعرفة في المؤسسات في بناء استراتيجيتها وافترضاؤها الأساسية. وفيما يلي بعض هذه النماذج:

الفرع الأول: نموذج ليونارد بارتون لإدارة المعرفة

يقوم هذا النموذج على أساس أن المعرفة في المؤسسات تمثل مقدرة جوهرية، وإن هذه المعرفة توجد في أربعة أشكال هي²:

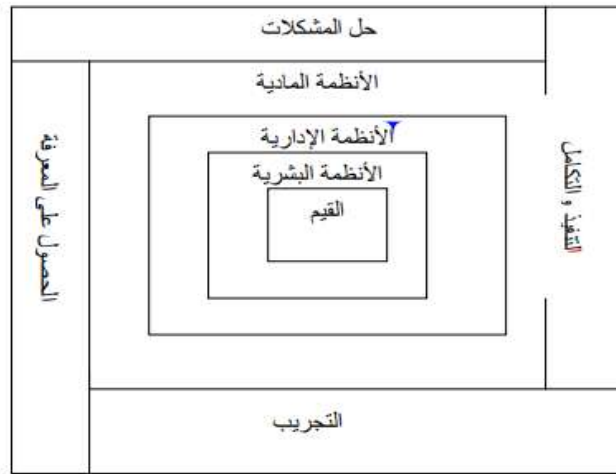
- 1- المعرفة قد تكون في شكل مادي : وتكون متمثلة في براءات اختراع.
- 2- المعرفة قد تكون مجسدة أيضا في الأنظمة الإدارية : وتكون مجسدة في طرق التعلم، وهذا يساعد في عمل الأشياء بأكثر فاعلية.
- 3- المعرفة قد تكون مجسدة في المعارف الصريحة والكامنة للعاملين : أي في القدرات الفردية التي تجلب إلى المؤسسة، أو تطور ضمنها من خلال التجربة أو الخبرة.
- 4- المعرفة قد تكون موجودة في القيم الصغيرة للعمل مع معايير السلوك في موقع العمل أو ما يدعوه الآخرون بالثقافة التنظيمية.

وفيما يلي توضيح هذا النموذج في الشكل التالي:

¹ - سعد غالب ياسين ، مرجع سابق، ص136.

² نجم عبود نجم، إدارة المعرفة - المفاهيم، الاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-2008، ص 117، 118.

الشكل رقم (07): نموذج ليونارد بارتون لإدارة المعرفة



المصدر: نجم عبود نجم، إدارة المعرفة - المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات - ط2، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن - 2008، ص118.

ويمثل الشكل السابق نموذجاً لإدارة المعرفة اعتبر أن المعرفة تمثل ميزة تنافسية إذا ما استغلتها المؤسسات ستكون الأفضل، ولقد اعتبر هذا النموذج المعرفة أنها توجد في أربعة أشكال، فالمعرفة قد تكون لدى الفرد إما ظاهرة أو باطنة، وقد توجد في العلاقات بين العاملين بالمؤسسة؛ فإذا كان في المؤسسة ثقافة الاحتكاك بين العاملين والتواصل بينهم فإن ذلك سيؤدي إلى التحاور بينهم وتبادل المعارف ومن ثمة زيادتها، وهذا لي مكنهم من اكتساب معارف جديدة، وأخيراً تكون معرفة المؤسسة كامنة في براءات الاختراع، وهذا يساعدها على احتكار المعرفة وعدم تمكن المنافسين من التقليد.

الفرع الثاني: نموذج موئل لإدارة المعرفة

وهذا النموذج قدمه (Winnosky.E.D) ويقوم هذا النموذج على أن المعرفة هي خبرة، وهو ذا سلسلة دائرية يتكون من أربعة مكونات متفاعلة وهي¹:

1) القاعدة الأساسية لإدارة المعرفة: وتتمثل في الأدوات والتكنولوجيات التي تعمل على تجسيد عمليات إدارة المعرفة

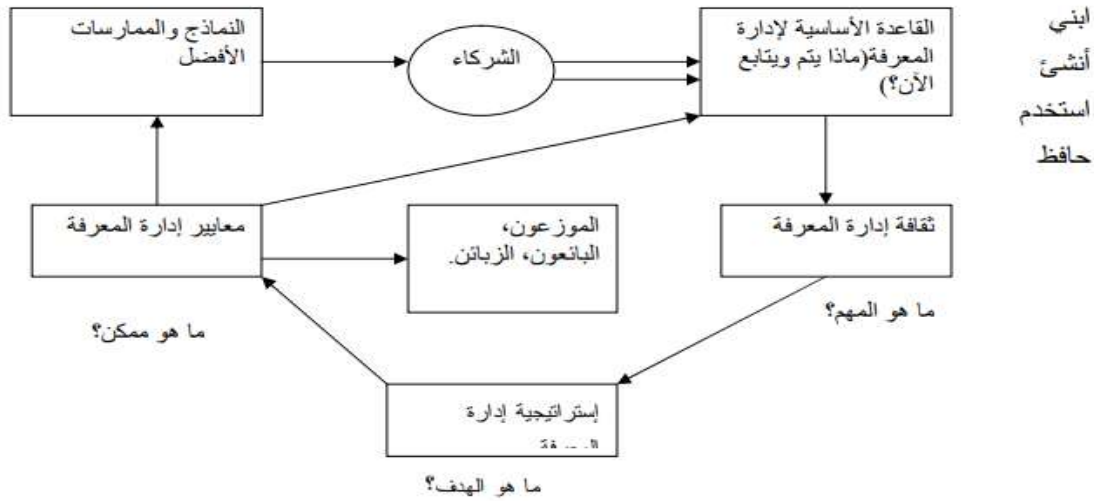
2) ثقافة إدارة المعرفة: وهذه الثقافة تحدد الاتجاه والقيم والتفضيلات في إدارة المعرفة.

3) أهداف إدارة المعرفة: وهذه الأهداف تتمثل عادة في تحسين قدرات المؤسسة سواء في تحسين استغلال المؤسسة لمواردها أو تحسين قدراتها وكفاءتها في استغلال مواردها في منتجات وخدمات وعمليات المؤسسة

¹ - المرجع نفسه ، ص119.

4) معايير إدارة المعرفة: وتشير إلى الممارسات الأفضل التي تستخدمها المؤسسة ب العلاقة مع الموردين، الموزعين، الزبائن، وكذلك مع التكنولوجيات والقدرات المتحققة بالمقارنة مع المنافسين. ويمكن تمثيل هذا النموذج في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): نموذج موئل لإدارة المعرفة



المصدر: نجم عبود نجم، إدارة المعرفة (المفاهيم، الإستراتيجيات، العمليات)، نفس المرجع السابق، ص121.

ويمكن القول انطلاقاً من الشكل الوارد أعلاه أن هذا النموذج يعتبر أن المعرفة خبرة بفعل ما ينتج من خلال تلك الدائرة المستمرة والتي تتبع فيها المؤسسة الممارسات الأفضل ولها أهداف محددة تسعى للوصول إليها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات من جهة ومن جهة أخرى الثقافة السائدة في المؤسسة التي تساعد على تطبيق إدارة المعرفة، كل هذا من أجل تلبية حاجيات المستهلك.

الفرع الثالث: نموذج دافيد سكايرم.

ويقوم هذا النموذج على أساس قوتين وسبع رافعات إستراتيجية، تتمثل القوة المحركة الأولى في استخدام أفضل للمعرفة التي توجد في المؤسسة هي تقاسم الممارسات الأفضل وتطوير قواعد البيانات، حل المشكلات والدروس المتعلمة، والقوة المحركة الثانية هي الابتكار وإنشاء المعرفة الجديدة وتحويلها إلى منتجات وخدمات وعمليات جديدة، ويكون التركيز هنا على الطرق الفعالة في تشجيع وتعزيز وإثراء الابتكار. أما الرافعات السبع فهي كما يلي:

- 1- معرفة الزبون : تطوير المعرفة العميقة من خلال علاقات الزبون واستخدامها لإثراء رضا الزبون من خلال منتجات وخدمات محسنة.
- 2- المعرفة في المنتجات والخدمات : أي المعرفة المحسنة في المنتجات وما يرتبط بها والخدمات كثيفة المعرفة.

- 3- المعرفة في الأفراد : تطوير الجدارات البشرية وتنمية الثقافة الابتكارية حيث أن التعلم وتقاسم المعرفة لها قيمة عالية.
- 4- المعرفة في العمليات : تجسيد المعرفة في عمليات الأعمال وإمكانية الوصول إلى الخبرة الخبيرة.
- 5- الذاكرة التنظيمية : وهي الخبرة الحالية المسجلة من أجل الاستخدام المستقبلي سواء في مستودعات المعرفة الصريحة أو تطوير مؤشرات الخبرة.
- 6- المعرفة في العلاقات : تحسين تدفقات المعرفة عبر الحدود داخل وخارج المؤسسة إلى ال موردين، الزبائن والعاملين.

7- الأصول المعرفية : ويتمثل هذا العامل في قياس رأسمال الفكري وتطويره واستغلاله¹.

حسب هذا النموذج فإن المعرفة التي يجب أن تديرها هي تلك المعرفة الموجودة أصلا في المؤسسة وأيضا المعرفة التي تولد فيها؛ فالمعرفة الموجودة يجب أن توفر الطرق لتحديدتها، للمشاركة بها، أما المعرفة الأخرى هي تلك المعرفة التي تولد في المؤسسة المتجسدة في منتجات أو عمليات جديدة، لكن لتنفيذ هذا المشروع (مشروع إدارة المعرفة) يجب من عوامل مساعدة، والتي هي موجودة حسب هذا النموذج في العلاقة مع الزبون ، وعليه فإن إدارة المعرفة مشروع لتنفيذه يجب على المؤسسة أن ترصد كل المعارف الموجودة بها وأن تبتكر معارف جديدة.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة

في هذا المبحث سنوضح علاقة إدارة المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من الأدوات المهمة التي تساهم في نقل وتحقيق المعرفة، ولهذا تتجسد وظيفة إدارة المعلومات في تحقيق أكبر مساهمة ممكنة للمعلومات في تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية للمنظمة، بالإضافة إلى إنها تحدد اتجاه المسارات الحقيقية لكافة الأنشطة.

كما أنها ساهمت بشكل كبير في الانتقال من نظم قواعد البيانات إلى ما يسمى بنظم قواعد المعرفة، التي أصبحت تعتبر البنية التحتية الأساسية لمختلف نظم المعلومات بالمنظمة. إضافة إلى ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم مساهمة فعالة في تفعيل مختلف عمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، توزيعا وتطبيقا للمعرفة).

¹-المرجع نفسه ، ص 120 ، ص 121 .

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتشاف وخلق المعرفة

1) علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتشاف المعرفة

إن تكنولوجيا اكتشاف المعرفة باستطاعتها أن تكون فعالة جدا للمنظمات التي ترغب في الحصول على ميزة تنافسية، وإن ما يسمى اكتشاف المعرفة في قواعد البيانات، أصبح يطلق عليه مسمى آخر هو منجم البيانات وهو مرتبط بمصطلح جديد هو مستودع البيانات مستودع البيانات مجموعة ضخمة من أرشيف البيانات والتي جاءت من مصادر متنوعة وغير متشابهة تم استخلاصها ثم تحويلها، تجميعها وتنقيتها ثم حفظها لكي تساعد في اكتشاف المعرفة ومن أجل التحليلات الزمنية واتخاذ القرارات وتقديمها بصورة مناسبة.¹

2) علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق المعرفة

إن خلق المعرفة هو مدى قدرة المنظمة على اكتساب أو تكوين رصيد معرفي جديد، نتيجة للتفاعل بين المعرفة الكامنة لدى الأفراد، والمعرفة المعلنة (الرسمية)، التي تمثل رصيد المنظمة من خبراتها وتعاملاتها وقراراتها وسياساتها.

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكل أنواعها وتطوراتها، من الدوافع الأساسية في تمكين المنظمات وحتى الأفراد من استكشاف وبناء وتوليد المعرفة، واستخدام الحلول التكنولوجية لبعض من عناصر بناء وخلق المعرفة، كالمؤتمرات والحوارات والمناقشات على الخط المباشر التي تتيحها الإنترنت والشبكات التكنولوجية الأخرى.

2

ومن أهم العمليات التي تساهم وبفاعلية في تحويل وخلق المعرفة، نذكر ما يلي:

■ **تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية (عملية التوجه الجماعي المشارك):** وهو عادة يحصل بين الأشخاص الذين لهم ثقافة مشتركة، ويستطيعون العمل معا بشكل فعال ومؤثر. ومن الأمثلة على النشاطات النموذجية التي يتم فيها التشارك بالمعرفة الضمنية اجتماعات فرق العمل التي يتم فيها وصف التجارب ومناقشتها، مع الكثير من التواصل وتبادل الآراء والأفكار بين المشاركين.

¹ - الطيب داودي، حمزة بعلي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة، مجلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة وجامعة جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2016، ص10.

² - طه حسين نوي، التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر3، الجزائر، 2010-2011، ص133.

- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة (عملية التجسيد والإظهار): إذ أنه من الصعب تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة، ولكن من خلال التفهم والإدراك والإثارة والانتزاع، والربط فيما بين الألفاظ والسلوكيات يمكن الحصول على المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة معلنة.
 - تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة معلنة (عملية التوحيد والتوافق): ويتم ذلك من خلال اللقاءات والاجتماعات، الوثائق، البريد الإلكتروني، التعلم والتدريب المباشر وغيرها من وسائل الاتصال المباشرة.
 - تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة ضمنية (عملية التوجه الذاتي الداخلي): وهنا ينبغي على الأفراد فهم المعلومات والمعرفة المعلنة وتوليد معرفة أخرى منها خاصة بهم، فعن طريق قراءة الوثائق، أو فهم الطرائق والأفكار يمكن لبعض الأشخاص أن ينتجوا معرفة ضمنية جديدة، أو معرفة مضافة خاصة بهم.
- من كل ما سبق يتبين أن عمليات التحويل المعرفي، تلعب دورا مهما في إنتاج وخلق معرفة جديدة تستفيد منها المنظمة، وتساهم التكنولوجيا في ذلك مساهمة فعالة، لذا فإنه من الضروري التركيز على الحلول التكنولوجية لتسهيل كل عمليات التحويل المعرفي.

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تخزين المعرفة

إن تكنولوجيا اكتشاف المعرفة باستطاعتها أن تكون فعالة للمنظمات التي ترغب في الحصول على ميزة تنافسية على منافسيها من المنظمات الأخرى. وان ما يسمى اكتشاف المعرفة في قواعد البيانات أصبح يطلق عليه مسمى آخر هو منجم البيانات أو مستودع البيانات.

إن مستودع البيانات يساعد المنظمة في تعزيز وتوحيد المعرفة المتوفرة لديها، وكذلك جعلها أكثر فاعلية وقوة. ومن هذا المنطلق فهو عبارة عن تجميع للمعرفة الداخلية والخارجية في موقع واحد، بغرض إدارتها بشكل فعال، واستثمارها من قبل المنظمة. وباستخدام هذا النوع من الوسائل، فإن المعرفة المستخرجة من عدة مصادر متنوعة، والموثقة بأشكال مختلفة مثل التقارير، والعروض، والمذكرات، والمقالات، كلها بالإمكان ترقيمها وحوسبتها، ووضعها في موقع مركزي بغرض تسهيل تخزينها واسترجاعها.¹

ويمكن إجمال أهم الفوائد المعرفية لمستودع البيانات فيما يلي:

- يعمل على تأمين المعلومات المطورة والمحسنة.
- تأمين القدرات والإمكانات اللازمة لنمذجة البيانات وإعادة نمذجتها.

¹- المرجع نفسه ، ص134.

- يمكن المنظمة من استخدام طريقة المعالجة التحليلية المباشرة، التي تؤمن معالجة وتحليل كميات كبيرة من البيانات من زوايا وأبعاد مختلفة في آن واحد.

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توزيع المعرفة

يعتبر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من الأمور المهمة في نقل المعرفة والتشارك فيها، ولتأمين ذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار الجوانب التالية:¹

- استجابة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتناسبها مع احتياجات المستخدم الآنية والمستقبلية.
- وجود بنية أو هيكلية للمحتويات والمضامين تسهل الوصول إليها (الفهرسة والتصنيف).
- دقة المعايير التي تضمن نوعية المضامين والمحتويات.
- تكامل تكنولوجيا المعرفة مع التكنولوجيا المتوفرة.
- القدرة والقابلية على التوسع والتطور باستخدام الشبكات الإلكترونية الملائمة.
- التوافقية في الأجهزة والبرمجيات.
- التناغم والانسجام بين التكنولوجيا المستخدمة وقدرات المستخدمين، بهدف الاستثمار الأمثل للوسائل التكنولوجية المتاحة.

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق المعرفة

إن الهدف الأساس من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمنظمة واستخدامها، إذ أن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوفرة في الوقت المناسب، ودون أن تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة معينة أو لحل مشكلة قائمة ولتحقيق هذا الهدف يجب أن يتم في المنظمة تعيين مدير للمعرفة، والذي يقع على عاتقه واجب الحث على التطبيق الجيد والتنفيذ الدقيق للمعرفة.

ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساهم في التطبيق والاستخدام الفعال للمعرفة، من خلال ما يلي:

خلق فرص التعاون والتنسيق الجماعي بواسطة التكنولوجيات المتعلقة بذلك، مثل: البريد الإلكتروني، المؤتمرات عن بعد، المؤتمرات المدعومة بفيديوهات، والبرمجيات الجماعية.

الذكاء الاصطناعي بمختلف تطبيقاته، والذي يمكن تعريفه بأنه تلك الجهود والمحاولات المبذولة في تطوير نظم المعلومات الحوسبة، على مستوى الأجهزة والبرمجيات، بطريقة تجعلها تتصرف كالإنسان. ويستخدم هذا الذكاء

¹-المرجع نفسه ، ص135.

أساساً من أجل ابتداء وتأمين الخبرات والمعارف الموجودة في المنظمة للقيام بأعمال ووظائف روتينية، وأخرى قد تكون خطيرة بالنسبة للإنسان العادي، فضلاً عن حل المشكلات الصعبة والمستعصية عليه.

النظم الخبيرة باعتبارها إحدى أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والتي هي عبارة عن نظم معلومات محوسبة، كثيفة المعرفة، تقدم حلولاً للمشاكل عن طريق الحصول على المعرفة في مجال أو ميدان معين ومحدد من خبرة الإنسان.¹

الشبكات العصبية: هي نظام برمجة محوسب يعمل على أساس تقليد الدماغ البيولوجي في معالجة المعلومات، وتحاكي هذه التقنية تعامل الإنسان عندما يواجه مواقف تتوفر لديه معرفة غير صريحة عن مجال معرفي معين إذ تتطلب منه هذه المواقف الاستعانة بخبراته السابقة، وتسمى التقنية التي تعادل عبور هذه الفجوة (بالشبكات العصبية).²

ومن أهم نتائج التطبيق الجيد لمعارف المنظمة يمكن أن نذكر: تحسين عملية اتخاذ القرار، تشجيع الإبداع والابتكار، وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

¹المرجع نفسه، ص136.

²-الطيب داودي، حمزة بعلي، مرجع سابق، ص14.

الخلاصة :

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، حيث أصبحت وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة سرعة المعالجة، وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسات، كما أن مختلف عمليات وأنشطة المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات، ولا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها والاستفادة منها دون استعمال تقنيات وأساليب حديثة ومتطورة، فقد أصبح الحاسوب والبرمجيات والإنترنت وغيرها جزءا أساسيا من مختلف أنشطة ووظائف المؤسسة، وهكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نمو واستمرارية المؤسسة الاقتصادية.

كما أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن تساهم في إنجاح عمليات إدارة المعرفة، كتوفر أنظمة معلومات وتوفر شبكات اتصال داخلي، (Internat) إلا أن مستوى إدارة المعرفة بالمؤسسة يعتبر ضعيفا، ذلك يرجع لعدم وجود سياسة واضحة تنتهج هذا الأسلوب الحديث، الذي يرقى بأداء المؤسسة ويكسبها ميزة تنافسية.

إن امتلاك التجهيزات لا يعني بأي حال من الأحوال التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بل إن تعظيم الاستفادة منها يرجع بالأساس إلى الكفاءات والموارد البشرية الماهرة والمدربة، والتي تساهم في تحقيق وتطبيق مفهوم إدارة المعرفة بالمؤسسة.

الجزء التطبيقي

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لمديرية الحماية

المدنية - سوق أهراس -

تمهيد:

بعد ما تطرقنا إلى الإطار النظري لمختلف متغيرات الدراسة، والتي أكدت لنا الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا معلومات والاتصال في إدارة المعرفة من خلال الأبعاد الأربعة (اكتشاف المعرفة، خلق المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة)، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط المفاهيم النظرية على مديرية الحماية المدنية -سوق أهراس-، وذلك من أجل الوقوف على الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا معلومات والاتصال في إدارة المعرفة في مديرية الحماية المدنية -سوق أهراس-.

ونسعى من خلال هذا الفصل لتحقيق الهدف الأساسي للبحث، والمتمثل في الكشف عن دور تكنولوجيا معلومات والاتصال في مديرية الحماية المدنية -سوق أهراس-.

وستتناول من خلال هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، تحليل ومناقشة إجابات الأفراد حول محاور وعبارات الاستمارة المتمثلة في الاستبيان وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، ثم اختبار الفرضيات مكن اجل الوصول إلى النتائج وتقديم توصيات التي تخدم دراستنا، ولأجل ذلك قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

- المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية الحماية المدنية -سوق أهراس-.
- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
- المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية، اختبار الفرضيات، النتائج العامة للدراسة والاقتراحات.

المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية الحماية المدنية -سوق أهراس-

سنتطرق في هذا المبحث إلى نظرة عامة حول مديرية الحماية المدنية -سوق أهراس- والتعرف على طبيعة نشاطها وهيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: نشأة مديرية الحماية المدنية على مستوى الولاية:

بمقتضى المادة الأولى من المرسوم رقم 129/64 المؤرخ في 71 أبريل 1964 المتعلق بتنظيم إدارة الحماية المدنية فإن جهاز الحماية المدنية مؤسس على روح التضامن المشترك (في الإطارين الطبيعي والدولي) وتمثل المهمة العامة للحماية المدنية في حماية الأشخاص والممتلكات تحت الشعار الثلاثي: الوقاية، التقدير (التوقيع) ، والإسعاف. وهذه المهمة النبيلة تستدعي مساهمة جميع المواطنين حفاظا على الحياة البشرية والموارد المادية التي تمثل ثروة البلاد. كما تجدر الإشارة إلى أن مساعدة الأشخاص المهددين بالخطر ليست فقط واجب شرعي وإنما هي كذلك واجب تضامني نبيل والفهم الجيد لهذه الأمنية يعتبر سند كبير يساهم ويسمح للحماية المدنية كجهاز بإتمام مهامها.

بمقتضى المرسوم التنفيذي 54/92 المؤرخ في 11 فيفري 1992 والمتعلق بتنظيم وتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية والذي سمح بتحويل مصالح الحماية المدنية والإسعاف للولايات إلى مديريات الحماية المدنية على مستوى كل الولايات وبالتالي ضبط قواعد سيرها وهيكلتها وتنظيمها. وفي ظل هذه المعطيات التنظيمية الجديدة. فإن مديرية الحماية المدنية على مستوى الولاية تتولى تنسيق نشاطات المصالح المتواجدة بالولاية والمنصوص عليها في المادة (02) من نفس المرسوم، كما تقوم المديرية على مستوى الولاية الأمر بصرف الاعتمادات المخولة لها.¹

وتتمثل المصالح المنصوص عليها في المادة (01) من المرسوم السابق الذكر في:

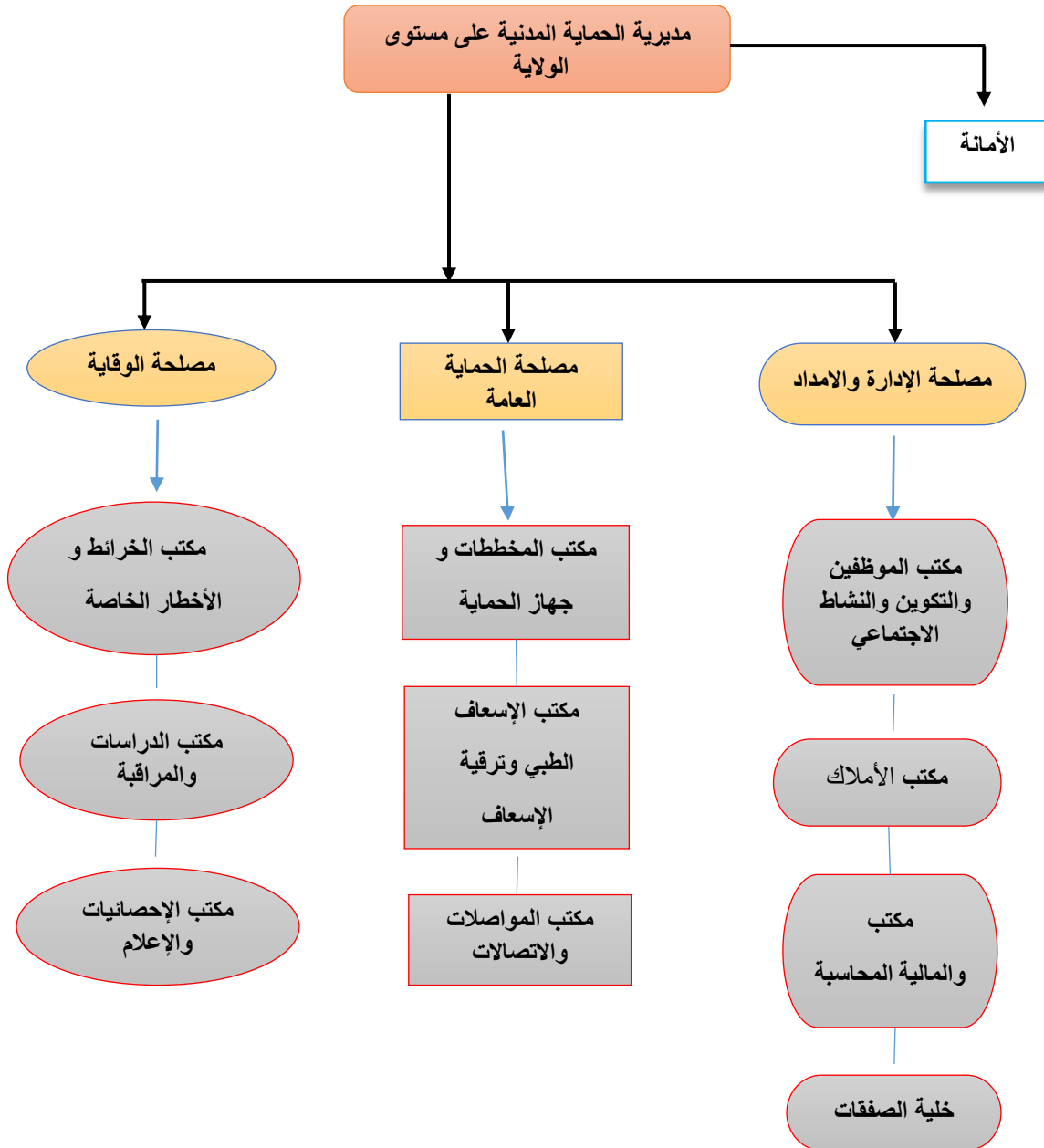
- مصلحة الوقاية.
- مصلحة الحماية العامة.
- مصلحة الإدارة والإمداد.

¹-معلومات مقدمة في إطار مقابلة مع مدير مديرية الحماية المدنية

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية-سوق أهراس-

المرسوم التنفيذي رقم: 39-54 المؤرخ في 12/02/1992 المتعلق بتنظيم وتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية يوضح تنظيم مديرية الحماية المدنية.

الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية -سوق أهراس-



المصدر: معلومات مقدمة من طرف مديرية الحماية المدنية سوق أهراس

وجاء تنظيم المصالح كما يلي:

*مصلحة الوقاية : وتتألف من المكاتب التالية:

مكتب الدراسات والمراقبة، مكتب التوثيق والإحصاء (التوعية) ، مكتب الخرائط والأخطار الخاصة.

*مصلحة الحماية العامة : وتتمثل في:

مكتب المخططات وجهاز الحماية، مكتب المواصلات والاتصالات، مكتب الإسعاف الطبي وترقية الإسعاف.

*مصلحة الإدارة و الإمداد : وتتمثل في:

مكتب الموظفين والتكوين والنشاط الاجتماعي، مكتب المالية والمحاسبة، مكتب الأملاك، خلية الصفقات.

المطلب الثالث: مهام مصالح الحماية المدنية على مستوى الولاية

مصلحة الوقاية: PS:

مهامها:

إنّ مصلحة الوقاية في مجال اختصاصها مكلفة ب:

-متابعة ومراقبة تطبيق النصوص التنظيمية والمقاييس الوقائية والأمنية المتعلقة بمجال الوقاية.

-المساهمة في إعداد ومراقبة مخططات الوقاية والسهر على تطبيقها.

-القيام بدراسة الأخطار والأمن لفائدة الشركات والمؤسسات العمومية والخاصة وتساوم في

*مصلحة الوقاية منظمة على شكل (04) مكاتب لتنوب عنها في أداء الأدوار السابقة الذكر وتتمثل في:

-مكتب الدراسات، مكتب المراقبة، مكتب التوثيق والإحصاء والتوعية، مكتب الخرائط والأخطار الخاصة.

دورها:

مكتب الدراسات:

يكلّف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية¹:

-يقوم بإعداد دراسة شاملة ودقيقة للأخطار المتوقعة عن إنشاء المؤسسات بعد تسلمها لنسخة من الملف

من المصالح المعنية.

¹ - معلومات مقدمة في إطار مقابلة مع مدير مديرية الحماية المدنية

-يقوم بتحديد وضبط الشروط الإحتياطية الوقائية الواجب إتخاذها سواء في حالة بناء أو إستغلال المنشآت ذات الطابع التجاري أو الصناعي.

-يقوم بتسليم رخصة البناء إذا استلم الملف من مديرية التنظيم والشؤون العامة بعد تطبيق المعني لكل التوصيات والاحتياطات الوقائية المحددة في الدراسة.

مكتب المراقبة:

يكلّف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية:

-مراقبة المؤسسات المصنفة بنوعيتها (المؤسسات الخطيرة المرعجة وغير صحية وكذا المؤسسات المستقبلية للجمهور) ضمن البرنامج المسطر والمصادق عليه من طرف المديرية العامة للحماية المدنية وهذا بعد بداية الاستغلال.

-القيام بزيارات مراقبة ميدانية منذ إنشاء المؤسسة (إيداع الملف).

*يقوم بعدة زيارات نذكر منها:

-زيارات ميدانية، زيارات وقائية، زيارات مراقبة، زيارات مطابقة.

مكتب التوثيق، الإحصاء والتوعية:

يكلّف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية:

-جمع الوثائق المتعلقة بتنظيم وسير مصالح مديرية الحماية المدنية.

-القيام بحملات إعلامية قصد التوعية والتحسيس حول الأخطار التي تهدد الأشخاص والممتلكات.

-القيام بإحصاء التدخلات التي تقوم بها جميع وحدات الحماية المدنية على مستوى الولاية.

-إعداد جداول الإحصائيات الأسبوعية، الشهرية، الثلاثي الأول السداسية والسنوية والسهر على مداومتها

اليومية.

مكتب الخرائط والأخطار الخاصة¹:

يكلّف المكتب بأداء الأدوار التالية:

-إحصاء كل الأخطار المتواجدة على مستوى الولاية.

-إعداد الخرائط الخاصة بهذه الأخطار.

-إحصاء الأخطار الخاصة لاتخاذ الاحتياطات الأمنية في إطار العمليات ولفائدة المؤسسات

¹ نفس المرجع السابق

- إعداد مخططات الوقاية.

مصلحة الحماية المدنية: SPG

مهامها:

إنّ مصلحة الحماية العامة في مجال اختصاصها مكلفة ب:

- إعداد المخططات المتعلقة بالتنظيم والإدراج حيّز التطبيق والإسعافات عند حدوث الكوارث

- إنشاء وتركيب مختلف شبكات الإنذار ومراقبة مدى نجاعتها.

- المتابعة الميدانية لمدى إدراج وسائل التدخلات في حالة حدوث الكوارث.

* مصلحة الحماية العامة منظمة على شكل (04) مكاتب لتتوزع عنها في أداء المهام السابقة الذكر وهي:

- مكتب المخططات، مكتب الإشارة، مكتب الإسعافات الطبية وترقية الإسعاف، مكتب العدد الأمنية.

دور مكاتب مصلحة الحماية العامة:

مكتب المخططات:

هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية:

- إعداد مخططات التدخل وتنظيم الإسعافات على مستوى الولاية، البلدية، والوحدة.

- يقوم بإعداد مخططات البلدية الوحيدة مع المصالح المعنية الأخرى.

- إخضاع كل الوثائق إلى تأشيرة السلطات المعنية (الوالي).

- إعداد الخريطة العملية للولاية¹.

مكتب الإشارة:

هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية:

- السهر على تنفيذ ومتابعة وصيانة جميع وسائل الإشارة العملية.

- المسك اليومي للسجل الخاص بالزيارات التقنية لمخاطر الإرسال.

- تركيب وإدراج شبكات الإنذار.

مكتب الإسعافات الطبية وترقية الإسعاف:

هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية:

¹- نفس المرجع السابق

-إدراج تنفيذ كل المقاييس والنشاطات التي من شأنها مساعدة ترقية وتطوير الإسعافات مع مختلف الجمعيات ذات الطابع الإنساني قصد تطوير روح التضامن الوطني.

-دراسة وتنفيذ ومراقبة التعزيزات المتعلقة بالإسعاف الطبي.

مصلحة الإدارة والإمداد : S.A.L

مهامها

إنّ مصلحة الإدارة والإمداد في مجال اختصاصها مكلفة ب:

-تقوم بتولي التسيير الغير ممرکز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية في الولاية.

-تتابع إنجاز برامج التجهيز والمنشآت وتتولى صيانتها.

-تتابع وتناسق أعمال التكوين وتسهر على تطبيق برامج التدريب والمناورات الميدانية.

-تتابع وتراقب نشاط الحضائر والورشات الخاصة بعمليات الصيانة والمعينة.

*مصلحة الإدارة والإمداد منظمة عبي شكل (04) مكاتب لتتوب عنها في أداء الأدوار

السابقة الذكر وتمثل في:

مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي، مكتب التكوين، مكتب المالية والمحاسبة، مكتب الأملاك.

دورها

مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي:

يكلف هذا المكتب بأداء المهام التالية:

-يسهر ويقترح سنويا توقعات الميزانية المخصصة للمستخدمين.

-يسهر في حدود صلاحياته على تسيير الحياة المهنية والإدارية لأعوان الحماية المدنية للولاية.

-يعمل على ترقية كل نشاط اجتماعي يومي إلى تحسين إطار وظروف الحياة والعمل لأعوان الحماية المدنية

في الولاية.

مكتب التكوين:

كلفها المكتب بأداء المهام التالية:

-يسهر على تطبيق برامج التكوين العام وإعادة تأهيل وتحسين المستوى التقني لأعوان الحماية المدنية للولاية.

-يقترح وينفذ برامج تكوين أعوان الأمن لفائدة المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية ويسير ملفات

الاختصاصات.

-يسهر على مراقبة تطبيق البرامج التعليمية والمناورات وكذا تدريب أعوان الحماية المدنية.

مكتب المالية والمحاسبة

يكلف هذا المكتب بأداء المهام المخصصة فيما يلي:

-يسهر على إعداد واقتراح توقعات ميزانية التسيير.

-تسيير كل القروض المنتدبة للحماية المدنية للولاية.

مكتب الأملاك:

يكلف هذا المكتب بأداء المهام التالية:

-السهر على التسيير التقني والإداري للوسائل والتجهيزات والمنشآت من تاريخ كسب ملكيتها إلى تاريخ

إغائها من النشاط العملي وفق طرق محدّدة لذلك¹.

-ضبط وتحديد طرق استقبال أو شراء الوسائل والتجهيزات وكذا طرق ومقاييس توزيعها على مختلف

وحدات الحماية المدنية الكائنة بالولاية.

-المدامومة على المسك اليومي لسجلات الجرد العام: اليومية وبطاقة التخزين.

المطلب الرابع: تعداد مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس

تعداد مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس: 109 من بينهم تقنيين 91 + عمال متعاقدين 17+01

متربصة

جدول رقم (01): توزيع الموظفين والعاملين بمديرية الحماية المدنية -سوق أهراس-

عدد العاملين	المكاتب	المصلحة
01 + 03 المدير	أمانة المدير	المدير
العمال التقنيون: 03	أمانة مصلحة الإدارة والإمداد	مصلحة الإدارة والإمداد
متربصة: 01		
العمال التقنيون: 10	مكتب الموظفين والنشاط الاجتماعي	
المتعاقدون: 05		
العمال التقنيون: 30	مكتب المالية والمحاسبة	
المتعاقدون: 01		

¹-نفس المرجع السابق

العمال التقنيون: 10	مكتب الأملاك	
المتعاقدون: 03		
العمال التقنيون: 10	خلية الصفقات	
المتعاقدون: 01		
العمال التقنيون: 04	مكتب المخططات وجهاز الحماية	مصلحة الحماية العامة
المتعاقدون: 01		
العمال التقنيون: 04	مكتب المواصلات والاتصالات	
المتعاقدون: 01		
العمال التقنيون: 04	مكتب الإسعاف الطبي وترقية الإسعاف	
المتعاقدون: 02		
العمال التقنيون: 04	مكتب الخرائط والأخطار الخاصة	مصلحة الوقاية
المتعاقدون: 01		
العمال التقنيون: 04	مكتب الدراسات والمراقبة	
المتعاقدون: 01		
العمال التقنيون: 04	مكتب الإحصائيات والإعلام	
المتعاقدون: 01		
	العمال التقنيون 91	العدد الإجمالي
	العمال المتعاقدون 17 + 01 مترتبة = 18	للموظفين

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على المقابلة مع مدير مديرية الحماية المدنية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنحاول التطرق من خلال هذا المبحث إلى الإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة، وذلك من خلال التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات، نموذج ومتغيرات الدراسة، أدوات المعالجة الإحصائية المستعملة في الدراسة، إضافة إلى إجراءات تطوير أداة القياس، صدقها وثباتها.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة، مجالاتها وأدوات جمع البيانات

في هذا المطلب سنستعرض مجتمع وعينة الدراسة، والأدوات المستخدمة في الدراسة لجمع البيانات وكذلك مجالاتها.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع إدارات مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس، والذي يبلغ عددهم 109 عاملا، موزعين على النحو التالي:

- 17 عامل متعاقد.
- 91 عامل تقني.
- 1 عامل متربص.

الفرع الثاني: مجالات الدراسة الميدانية

- المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني للدراسة في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس.
- المجال الزمني: لقد قمنا بوضع وثيقة مقدمة من كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة محمد شريف مساعدي، والتي تتضمن طلب تربص لإعداد مذكرة التخرج ماستر، وذلك على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس، وكان الرد سريعا من المديرية بقبول طلب التربص الميداني من الفترة الممتدة من 08 أفريل 2022 إلى غاية 20 ماي 2022.

الفرع الثالث: أدوات جمع البيانات

خلال إجراءنا للدراسة الميدانية استعملنا الأدوات والوسائل التالية لجمع البيانات:

أولاً: الاستبيان (الاستمارة) هو نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد، من اجل الحصول على معلومات حول موضوع ما، ويتم تنفيذ الاستبيان إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد الإلكتروني، ولقد قمنا باستعمال الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لدراستنا.

ثانيا: المقابلات والزيارات الميدانية:

قمنا بعدد من المقابلات مع مدير مديرية الحماية المدنية في إطار زيارات ميدانية، لغرض شرح موضوع المذكرة والحصول على الكثير من المعلومات المتعلقة بالموضوع.

رابعا: الملاحظة

تعد من الأدوات التي يمكن استخدامها للحصول على بيانات تتعلق ببعض الحوادث والوقائع، وهي تعتبر من أكثر الأدوات دقة وأقلها تحيزا.

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة، أدوات قياسها.

الفرع الأول: متغيرات الدراسة

من اجل القيام بدراستنا وفهم العلاقة بين متغيراتها، يجب أن نقوم بتحديد المتغير المستقل والمتغير التابع، ومعرفة المحاور المكونة لهذين المتغيرين، وذلك من اجل معرفة كيفية تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، وكيف يؤثر أي جزء من مكونات المتغير المستقل في المتغير التابع، وتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:

أولاً: المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المتغير المستقل في دراستنا هذه هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وسيتم تناول هذا المتغير المستقل من خلال الأبعاد الرئيسية المكونة له والمتمثلة في:

1-الأجهزة (المكونات المادية) والبرمجيات.

2-الموارد البشرية.

3-قواعد البيانات.

4-شبكات الاتصال والأنترنيت.

ثانيا: المتغير التابع إدارة المعرفة

المتغير التابع في دراستنا هذه هو إدارة المعرفة، وسيتم تناول هذا المتغير التابع من خلال الأبعاد الرئيسية المتمثلة في:

1-تشخيص المعرفة.

2-توليد المعرفة.

3-تخزين المعرفة.

4-توزيع المعرفة.

5- تطبيق المعرفة.

الفرع الثاني: أدوات الدراسة

الأداة المستخدمة في دراستنا هي الاستبيان، تحتوي على 43 سؤالاً، موزعة على محورين، المحور الأول يقيس المتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمحور الثاني يقيس المتغير التابع والمتمثل في إدارة المعرفة.

● المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

والذي يحتوي على أربعة أبعاد وهي:

أولاً: مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات، ويتم قياسها من خلال ثمانية عبارات والمتمثلة في:

تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة، تقوم ملحقات الحاسوب كالطابعات والسكانر المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات، البرامج المستخدمة تناسب مع طبيعة العمل المطلوب، البرمجيات والأجهزة المستعملة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة، استخدام الأجهزة والبرمجيات يسهل العمل أكثر من العمل اليدوي، تعتمد المؤسسة في معاملاتها على عدة برمجيات، تمكن البرامج من استيعاب أكبر عدد ممكن من الزبائن، يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد.

ثانياً: شبكة الاتصالات والأنترنت، ويتم قياسها من خلال خمسة عبارات والمتمثلة في:

تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة (كالأنترنت، الأنترنت، الإكسترنات)، تبادل المعلومات والبيانات تتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال، تدفق الأنترنت داخل المؤسسة يكون بشكل سريع، يتم التعامل مع الزبائن إلكترونياً عن طريق الأنترنت، يساهم البريد الإلكتروني (E-MAIL) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات.

ثالثاً: الموارد البشرية (المستخدمون)، ويتم قياس هذا البعد من خلال خمسة عبارات، والمتمثلة في:

تمتلك المهارة المناسبة في استخدام الحاسوب كوسيلة لإنجاز العمل، لديك المعرفة الكاملة في استخدام الأنترنت لإنجاز العمل، تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية العمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة، تقوم المؤسسة التي تعمل بها بدورات تدريبية للعاملين في مجالات المعلومات والاتصالات لرفع كفاءاتهم، تستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

رابعاً: قواعد البيانات، ويتم قياس هذا البعد من خلال أربعة عبارات، والمتمثلة في: تعمل قواعد البيانات على ربط البيانات المتعلقة ببعضها البعض بسهولة، تساهم قواعد البيانات في عملية تجميع وإعداد وتخزين الملفات، تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها، تزيد قواعد البيانات من أمن البيانات وتحسين العلاقة بين المستخدم والنظام.

● المحور الثاني: إدارة المعرفة

والذي يحتوي على خمسة أبعاد وهي:

أولاً: بعد تشخيص المعرفة ويتم قياسه من خلال ستة عبارات، والمتمثلة في:

تقوم المؤسسة بالرصد المنظم للتكنولوجيا المتاحة من مصادرها المختلفة، تشتري المؤسسة برامج متطورة لتحسين خدماتها، تشارك مؤسستكم في مؤتمرات علمية من أجل الوصول إلى معرفة جديدة، عقد دورات تدريبية خاصة بالعاملين، تستعين مؤسستكم بخبراء أجنب لحل بعض المشاكل، تسعى مؤسستكم للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.

ثانياً: بعد توليد المعرفة، ويتم قياسه من خلال أربعة عبارات، والمتمثلة في:

تعمل مؤسستكم على خلق المعرفة، تعمل مؤسستكم على توظيف الأفراد ذوي المعارف، تقوم مؤسستكم بنقل الموظفين بين المناصب المختلفة في نفس الرتبة، تمتلك المؤسسة على الآليات اللازمة للحصول على المعرفة من مصادر مختلفة.

ثالثاً: بعد تخزين المعرفة، ويتم قياسه من خلال أربعة عبارات، والمتمثلة في:

تتسم عملية تخزين البيانات بالسرعة، تتسم عملية تخزين المعلومات بالدقة، تستخدم مؤسستكم وسائل تخزين متعددة لحفظ المعرفة، تمتلك المؤسسة أنظمة خبيرة لتخزين المعرفة تمكنها من استرجاع المعرفة عند الضرورة.

رابعاً: بعد توزيع المعرفة، يتم قياسه من خلال ثلاثة عبارات، والمتمثلة في:

المناخ الاجتماعي للمؤسسة يشجعك على تقاسم المعرفة بين زملائك، يتم توزيع المعرفة في مؤسستكم باستخدام الانترنت، تبادل المعلومات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها.

خامساً: بعد تطبيق المعرفة، يتم قياسه من خلال أربعة عبارات، والمتمثلة في:

أستفيد من خبراتي في تحسين أدائي، تتابع المؤسسة عملية تطبيق المعرفة عن كثب، تسمح عملية تطبيق المعرفة في المؤسسة، تؤمن إدارة المؤسسة بأن المعرفة تساهم بدور فعال في نجاح المؤسسة.

المطلب الثالث: أداة القياس

سنحاول التعرف على من خلال هذا العنصر على الأداة المستخدمة في دراستنا من اجل جمع المعلومات واختيار مقياس هذه الأداة.

الفرع الأول: الاستبيان

بعد تحديد مشكلة الدراسة، كتحديد الأسئلة الفرعية، كصياغة الفرضيات، كبعد التطرق إلى الدراسة النظرية من أجل فهم المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة) تم البحث في كيفية قياس المتغيرين، ثم بناء استبيان مكون من الأجزاء التالية:

أولاً: المقدمة

والتي تم من خلالها استعراض فقرة توضح عنوان الدراسة، وفقرة أخرى تشجع عمال وإطارات مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس للإجابة على أسئلة الاستبيان، كما تم توضيح الغرض من هذه الدراسة وأن المعلومات المتحصل عليها لن تستخدم إلا لخدمة أغراض البحث العلمي

ثانياً: الجزء الأول: والذي تطرقنا فيه إلى مختلف الأنشطة كالعلاقات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتضم أربعة أبعاد تتمثل في: مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات، شبكات الاتصالات والأنترنيت، الموارد البشرية (المستخدمون)، قواعد البيانات.

ثالثاً: الجزء الثاني: والذي تطرقنا فيه إلى تحسين إدارة المعرفة، وتضم خمسة أبعاد تتمثل في: تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة.

الفرع الثاني: اختيار مقياس الاستبيان

لقد تم اختيار مقياس ليكرت الخماسي، لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء، وهذا بالنظر إلى سهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يعبر الأفراد المجهلون عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يحتويها الاستبيان وفق خمسة درجات موضحة كما يلي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي

موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
5 درجات	4 درجات	3 درجات	2 درجات	1 درجات

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19.

الفرع الثالث: الاختبارات المتعلقة بأداة القياس

بعد صياغة أبعاد وفقرات الاستبيان، تم إخضاع الأداة لاختبار الصدق والثبات.

أولاً: اختبار الصدق

الهدف من اختبار الصدق هو التأكد من أن الأداة صالحة للقياس، وان المحاور والفقرات التي تحتويها الأداة صالحة للحصول على البيانات المرغوبة.

ولهذا قمنا بعرض الاستبيان على ثلاثة أساتذة، الذين لهم علاقة بمثل هذا الاستبيان. (انظر الملحق رقم ...). ومن خلال هذا الاختبار تم حذف بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى أوضح وأسهل، كما قمنا أيضا بتعديل بعض العبارات ليصبح عددها إلى 43 عبارة.

ثانياً: اختبار الثبات

للتحقق من درجة ثبات المقياس، وأن الأداة المستعملة في القياس قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبياً، قمنا بتوزيع بعض الاستبيانات على عمال مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس، وبعد استرجاعها قمنا بإدخال البيانات في البرنامج الإحصائي SPSS وباستعمال معامل ألفا كرونباخ تبين من خلال استعمال الجدول ما يلي:

الجدول رقم (03): قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	ادارة المعرفة	الاستمارة ككل
معامل الثبات ألفا كرونباخ	0.791	0.724	0.857

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (03) تبين أن ثبات مقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساوي 79.1%، وأن ثبات مقياس أداء المؤسسة يساوي 72.4%، وأن ثبات الاستبيان ككل يساوي 85.7%، وهي نسب أعلى من النسبة المقبولة إحصائياً 60% وهناك من حدد النسبة ب 70%.

الفرع الرابع: إجراءات توزيع الاستبانة وجمعها

بعد كل الإجراءات السابقة كالتالي قمنا بما للتأكد من مدى صلاحية استعمال الاستبيان، قمنا بتوزيع الاستبيان على عمال مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس حيث هناك من قام بالإجابة على مختلف عبارات الاستبيان في الحين وبقمنا باستلامها، وهناك من طلب مهلة للإجابة على عبارات الاستبيان ثم استلمناها بعد ذلك، ومنهم من قام بملء الاستبيان بحضورنا فور توزيعها وبالتالي استلامها في الحين، ومنهم من لم نستلم استبياناتهم، وفي الأخير جمعنا اغلب الاستمارات التي وزعناها والتي قدر عددها ب 30 استمارة (استبيان).

المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

بعد تبويب البيانات وإدخالها في البرنامج الإحصائي SPSS، وبغية الوصول إلى مؤشرات تحقق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، قمنا باستخراج الجداول والبرامج الإحصائية التي تحقق هدف الدراسة والمتمثلة في:

أولاً: الثبات

وذلك للتأكد من ثبات كل مقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال ادارة المعرفة، للوثوق بنتائج الدراسة، وبعد القيام بعملية اختبار الثبات من خلال الاستمارات الموزعة على عينة الدراسة، تأكدنا من ثبات مقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومقياس ادارة المعرفة ومقياس الاستبيان ككل.

ثانياً: التكرارات والنسب المئوية

تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات محاور الاستبيان.

ثالثاً: المتوسط الحسابي

تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، واعتمادها في ترتيب مستوى أهمية فقرات وعبارات كل محور، وباعتبار مقياس الاستمارة هو مقياس ليكرت الخماسي، فيتم الحكم على مستوى المقياس كما يلي:

الجدول رقم (04): تقسيم جدول ليكرت الخماسي.

الفئات	1.8-1	2.6-1.81	3.4-2.61	4.2-3.41	5-4.21
المستوى	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

رابعاً: الانحراف المعياري

تم استخدام هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيراتها، ولكل محور من محاورها عن متوسطها الحسابي.

خامساً: اختبار تحليل التباين الأحادي

وذلك لكشف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إجابات الباحثين تجاه متغيرات الدراسة.

سادساً: معامل الارتباط

تم استخدامه لمعرفة درجة ارتباط محاور المتغير المستقل بالمتغير التابع.

F-Test : اختبار المعنوية الكلية

يقصد بها اختبار الشكل الدالي للعلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات التفسيرية في نموذج الانحدار، حيث أن قبول الشكل الدالي المقترح يعني أن هناك معامل واحد على الأقل من معاملات نموذج الانحدار معنوي (يختلف عن الصفر).

ثامنا : اختبار المعنوية الجزئية **T-Test** ويقصد بها اختبار معنوية معاملات الانحدار لكل متغير من المتغيرات التفسيرية على حدى، بالإضافة إلى ثابت الانحدار، وتحقق المعنوية الجزئية للنموذج يعني هناك على الأقل واحد من المعاملات يختلف عن الصفر، بالإضافة إلى القوة التفسيرية للنموذج من خلال معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل.

تاسعا : اختبار كولومجروف-سمرنوف

وذلك لمعرفة نوع التوزيع الذي تتخذه البيانات، ولصلاحية استخدام نموذج الانحدار يجب أن تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

عاشرا : الانحدار البسيط

وذلك من خلال إدخال أبعاد المتغير المستقل مع المتغير التابع، ويتم تقييم كل متغير مستقل بناء على قدرته التفسيرية للمتغير التابع.

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات، اختبار الفرضيات، النتائج العامة للدراسة**والاقتراحات**

تهدف من خلال هذا المبحث إلى استعراض بيانات ونتائج الدراسة الميدانية على شكل جداول بعد معالجتها عن طريق برنامج SPSS، ثم نقوم بمناقشتها وتحليلها، وبعد ذلك نقوم باختبار فرضيات الدراسة، لمعرفة مدى تحققها من عدمها، ثم في الأخير نستعرض النتائج العامة للدراسة ونقدم مجموعة من الاقتراحات.

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سنحاول استعراض وتحليل ومناقشة مختلف بيانات الدراسة الميدانية.

الفرع الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية المتعلقة بالجزء الأول

بعد استرجاع البيانات الموزعة على عمال مديرية الحماية المدنية سوق أهراس، قمنا بمعالجتها من خلال برنامج (SPSS)، فتنحصرنا على النتائج التي سنعرضها فيما يلي:

حيث يمثل الجزء الأول من الاستبيان في البيانات الشخصية للمستجوبين والمتمثلة في: الجنس السن المستوى التعليمي والخبرة.

وتشير نتائج الدراسة الميدانية إلى:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
63.3%	19	ذكر
36.7%	11	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد الإناث بلغ 11 بنسبة قدرت ب 36.7% من أصل مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الذكور 19 بنسبة مئوية قدرت ب 63.3%، نلاحظ أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث وهذا دليل على ان العمال التقنيين في المديرية اغلبهم من جنس الذكور.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
36.3%	11	متوسط
33.3%	10	ثانوي
16.7%	5	جامعي
13.3%	4	شهادة أخرى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (06)، نلاحظ وجود احدى عشر عامل ذوي مستوى متوسط ووجود عشرة عمال ذو مستوى ثانوي، خمسة عامل من المستوى الجامعي وهي أدنى نسبة حيث بلغت 16.7%، وهذا راجع للمستوى الإداري للمؤسسة التي توظف عمال غير جامعيين في مجال عملهم.

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
3.3%	1	أقل من 25 سنة
33.3%	10	من 25 إلى 35 سنة
50%	15	من 36 إلى 45
13.3%	4	أكبر من 45 سنة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن أن أعلى نسبة في الفئات العمرية كانت الفئة (36-45) حيث بلغ عدد الأفراد في هذه الفئة 15 بنسبة مئوية قدرت ب 50%، كما يوضح الجدول أن الفئة (25-35) جاءت في المرتبة الثانية بنسبة مئوية قدرت ب 33.3%، وأما الفئات (أقل من 25 سنة)، (أكبر من 45 سنة) فجاءت في المراتب الثالثة والرابعة على التوالي، بنسب مئوية قدرت ب 13.3%، 3.3%، على التوالي، وهو ما يدل على التنوع في أعمار عينة الدراسة مما يعكس وجود خبرات متنوعة وهو ما يخدم أهداف الدراسة، ويضمن الإجابة على بنود ومحاور الاستمارة باقتناع.

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
13.3%	4	أقل من 5 سنوات
30%	9	من 5 إلى 10 سنوات
36.7%	11	من 11 إلى 16 سنة
20%	6	أكثر من 16 سنة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية حيث الفئة (من 11 إلى 16 سنة) بلغ عدد الأفراد فيها 11 فردا بنسبة مئوية قدرت ب 36.7%، ثم تليها الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) في المرتبة الثانية حيث بلغ عدد الأفراد فيها 9 أفراد بنسبة مئوية قدرت ب 30%، وجاءت الفئتان (أكثر من 19 سنوات)، (أقل من 5 سنة) في المرتبة الثالثة والرابعة حيث بلغ عدد الأفراد فيهما 6 و4 على التوالي ونسبة مئوية قدرت ب 20%، 13.3%، على التوالي.

الفرع الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية المتعلقة بالمحور الأول للجزء الثاني

بعد استرجاع البيانات الموزعة على عمال مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس، قمنا بمعالجتها من خلال برنامج (SPSS)، فتحصلنا على النتائج التي سنعرضها فيما يلي:

حيث يتمثل المحور الأول من الجزء الثاني من الاستبيان في: مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات، شبكات الاتصالات والأنترنت، الموارد البشرية (المستخدمون) وقواعد البيانات.

وتشير نتائج الدراسة الميدانية إلى:

الجدول رقم (09): يوضح مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس.

الأهمية النسبية	القرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استخدام الأجهزة والبرمجيات
7	متوسط	1.390	3	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة.
8	متوسط	1.203	3	تقوم ملحقات الحاسوب كالطابعات والسكانر المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات.
3	متوسط	1.028	3.33	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب.
1	قوي	0.938	3.5	البرمجيات والأجهزة المستعملة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.
2	قوي	1.278	3.43	استخدام الأجهزة والبرمجيات يسهل العمل أكثر من العمل اليدوي.

4	متوسط	1.088	3.3	تعتمد المؤسسة في معاملاتها على عدة برمجيات.
5	متوسط	1.206	3.17	تمكن البرامج من استيعاب أكبر عدد ممكن من الزبائن.
6	متوسط	1.202	3.07	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد.
-	متوسط	-	3.225	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (09) يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لعبارات استخدام الأجهزة والبرمجيات متوسطة، حيث تراوحت بين 3.07 و3.5، وذلك بانحرافات معيارية دالة عند مستوى خطأ (0.05).

- تشير العبارة رقم 04 البرمجيات والأجهزة المستعملة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة، والتي جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يساوي 3.5، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تعتمد على الأجهزة والبرمجيات بشكل كبير في تحليل المشاكل بدقة تامة.

- تشير العبارة رقم 05 استخدام الأجهزة والبرمجيات يسهل العمل أكثر من العمل اليدوي، والتي جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يساوي 3.43، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تسهل العمل اليدوي باستخدام الأجهزة والبرمجيات.

- تشير العبارة رقم 02 ورقم 06 إلى تقوم ملحقات الحاسوب كالطابعات والسكانر المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات وتعتمد المؤسسة في معاملاتها على عدة برمجيات، واللذان جاءتا في المرتبة الثالثة والرابعة بمتوسط حسابي يساوي 3.3، 3.33 على التوالي، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تمتلك ملحقات الحاسوب كالطابعات والسكانر والتي تقوم بتغطية جميع الاحتياجات.

- تشير العبارة رقم 07-08-02-01 إلى أن تمكن البرامج من استيعاب أكبر عدد ممكن من الزبائن ويتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد وتتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة وتقوم ملحقات الحاسوب كالطابعات والسكانر المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات، حيث جاءت في المرتبة 05-06-07-08 على التوالي بمتوسط حسابي يساوي 3-3-3.07-3.17، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن البرامج المستعملة في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس لم تقوم باستيعاب عدد ممكن من الزبائن وأن تطوير هذه البرامج لم يكون باستمرار.

الجدول رقم (10): مدى استخدام شبكات الاتصالات والإنترنت في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس.

الأهمية النسبية	القرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استخدام شبكات الاتصال والإنترنت
5	متوسط	1.375	2.8	تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة (كالإنترنت، الأنترنت، الإكسترنات).
2	قوي	1.042	3.5	تبادل المعلومات والبيانات تتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال.
3	متوسط	1.112	3.27	تدفق الأنترنت داخل المؤسسة يكون بشكل سريع.
1	قوي	1.224	3.53	يتم التعامل مع الزبائن إلكترونياً عن طريق الأنترنت.
4	متوسط	1.234	3.17	يساهم البريد الإلكتروني (E-MAIL) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات.
-	متوسط	-	3.254	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (10) يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لعبارات استخدام شبكات الاتصال والإنترنت متوسطة، حيث تراوحت بين 2.8 و 3.53، وذلك بانحرافات معيارية دالة عند مستوى خطأ (0.05).

- تشير العبارتان رقم 04 ورقم 02 إلى التعامل مع الزبائن يتم إلكترونياً عن طريق الأنترنت تبادل المعلومات والبيانات تتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال، واللذان جاءت في المرتبة الأولى والثانية بمتوسط حسابي يساوي 3.53، 3.50 على التوالي، وهذا يعني أن الباحثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تتعامل إلكترونياً مع الزبائن.

- تشير العبارات رقم 03-05-01 إلى تدفق الأنترنت داخل المؤسسة يكون بشكل سريع ويساهم البريد الإلكتروني (E-MAIL) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات وتستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة (كالإنترنت، الأنترنت، الإكسترنات)، حيث جاءت في المرتبة 03-04-05-على التوالي بمتوسط حسابي يساوي 2.8-3.27-3.17، وهذا يعني أن الباحثين يؤكدون على أن تدفق الأنترنت داخل مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس يكون بشكل سريع، وتستخدم البريد الإلكتروني بشكل عادي فقط.

الجدول رقم (11): مدى استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس.

الأهمية النسبية	القرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الموارد البشرية (المستخدمون)
5	متوسط	1.270	2.8	تمتلك المهارة المناسبة في استخدام الحاسوب كوسيلة لإنجاز العمل
4	متوسط	1.159	2.97	لديك المعرفة الكاملة في استخدام الأنترنت لإنجاز العمل.
3	متوسط	1.083	3	تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة.
1	متوسط	1.172	3.27	تقوم المؤسسة التي تعمل بها بدورات تدريبية للعاملين في مجالات المعلومات والاتصالات لرفع كفاءاتهم.
2	متوسط	1.363	3.27	تستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
-	متوسط	-	3.062	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (11) يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لعبارات استخدام الموارد البشرية (المستخدمون) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال متوسطة، حيث تراوحت بين 2.8 و 3.27، وذلك بانحرافات معيارية دالة عند مستوى خطأ (0.05).

- تشير العبارتان رقم 04 ورقم 05 إلى قيام المؤسسة التي تعمل بها بدورات تدريبية للعاملين في مجالات المعلومات والاتصالات لرفع كفاءاتهم وتستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واللذان جاءتا في المرتبة الأولى والثانية بمتوسط حسابي يساوي 3.27، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تقوم بدورات تدريبية للعاملين في مجالات المعلومات والاتصالات بغية زيادة كفاءاتهم وأنها تقوم كذلك باستقطاب مختصين في هذا المجال.

- تشير العبارات رقم 01-02-03 إلى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة ولديك المعرفة الكاملة في استخدام الأنترنت لإنجاز العمل وتمتلك المهارة المناسبة في استخدام الحاسوب كوسيلة لإنجاز العمل، حيث جاءت في المرتبة 03-04-05-على التوالي بمتوسط حسابي يساوي

3-2.97-2.8، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس يساعد في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة وأن العمال لديهم المعرفة الكاملة في استخدام الأنترنت لإنجاز العمل.

الجدول رقم (12): مدى استخدام قواعد البيانات في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس

الأهمية النسبية	القرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استخدام قواعد البيانات
4	متوسط	1.341	3.17	تعمل قواعد البيانات على ربط البيانات المتعلقة ببعضها البعض بسهولة.
1	قوي	1.306	3.47	تساهم قواعد البيانات في عملية تجميع وإعداد وتخزين الملفات.
3	متوسط	1.269	3.33	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.
2	قوي	1.252	3.47	تزيد قواعد البيانات من أمن البيانات وتحسين العلاقة بين المستخدم والنظام.
-	متوسط	-	3.36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (12) يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لعبارات استخدام قواعد البيانات متوسطة، حيث تراوحت بين 3.17 و 3.47، وذلك بانحرافات معيارية دالة عند مستوى خطأ (0.05).
 - تشير العبارتان رقم 02 ورقم 04 إلى تساهم قواعد البيانات في عملية تجميع وإعداد وتخزين الملفات وتزيد قواعد البيانات من أمن البيانات وتحسين العلاقة بين المستخدم والنظام، واللذان جاءتا في المرتبة الأولى والثانية بمتوسط حسابي يساوي 3.47، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن قواعد البيانات في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تساهم في عملية تجميع وإعداد وتخزين الملفات وتزيد من أمن البيانات.
 - تشير العبارتان رقم 03 ورقم 01 إلى تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها وتعمل قواعد البيانات على ربط البيانات المتعلقة ببعضها بسهولة، واللذان جاءتا في المرتبة الثالثة والرابعة بمتوسط حسابي يساوي 3.33 و 3.17، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن قواعد البيانات في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تساعد في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها وتعمل على ربط البيانات المتعلقة ببعضها.

الفرع الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية المتعلقة بالمحور الثاني للجزء الثاني

بعد استرجاع البيانات الموزعة على عمال مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس، قمنا بمعالجتها من خلال برنامج (SPSS)، فتحصلنا على النتائج التي سنعرضها فيما يلي:

حيث يمثل المحور الثاني من الجزء الثاني من الاستبيان في: تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة وأخيرا تطبيق المعرفة.

وتشير نتائج الدراسة الميدانية إلى:

الجدول رقم (13): مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من خلال تشخيص المعرفة.

الأهمية النسبية	القرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد تشخيص المعرفة
6	متوسط	1.285	2.93	تقوم المؤسسة بالرصد المنظم للتكنولوجيا المتاحة من مصادرها المختلفة.
5	متوسط	0.995	3.10	تشتري المؤسسة برامج متطورة لتحسين خدماتها.
4	متوسط	1.048	3.27	تشارك مؤسستكم في مؤتمرات علمية من أجل الوصول إلى معرفة جديدة.
3	متوسط	1.119	3.30	عقد دورات تدريبية خاصة بالعاملين.
1	متوسط	1.098	3.37	تستعين مؤسستكم بخبراء أجانب لحل بعض المشاكل.
2	متوسط	1.184	3.33	تسعى مؤسستكم للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.
-	متوسط	-	3.21	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (13) يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لعبارات تشخيص المعرفة متوسطة، حيث تراوحت بين 2.93 و 3.37، وذلك بانحرافات معيارية دالة عند مستوى خطأ (0.05).

- تشير العبارات رقم 06-04-05 الى: تستعين مؤسستكم بخبراء أجانب لحل بعض المشاكل وعقد دورات تدريبية خاصة بالعاملين وتسعى مؤسستكم للحصول على المعرفة من مصادر خارجية، حيث جاءت في المرتبة 01-02-03- على التوالي بمتوسط حسابي يساوي 3-3.33-3.37، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تستعين بخبراء أجانب لحل بعض المشاكل.

- تشير العبارات رقم 03-02-01 الى: تشارك مؤسستكم في مؤتمرات علمية من أجل الوصول إلى معرفة جديدة وتشتري المؤسسة برامج متطورة لتحسين خدماتها وتقوم المؤسسة بالرصد المنظم للتكنولوجيا المتاحة من مصادرها المختلفة، حيث جاءت في المرتبة 04-05-06-على التوالي بمتوسط حسابي يساوي 2.93-3.27-3.10، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تشارك بشكل نسبي فقط في مؤتمرات علمية وتشتري برامج متطورة لتحسين خدماتها ولكن ليس دوريا.

الجدول رقم (14): مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من خلال بعد توليد المعرفة.

الأهمية النسبية	القرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد توليد المعرفة
4	متوسط	1.143	3.07	تعمل مؤسستكم على خلق المعرفة.
3	متوسط	1.215	3.20	تعمل مؤسستكم على توظيف الأفراد ذوي المعارف.
1	قوي	1.137	3.5	تقوم مؤسستكم بنقل الموظفين بين المناصب المختلفة في نفس الرتبة.
2	متوسط	1.134	3.33	تمتلك المؤسسة على الآليات اللازمة للحصول على المعرفة من مصادر مختلفة.
-	متوسط	-	3.275	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (14) يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لعبارات بعد توليد المعرفة متوسطة، حيث تراوحت بين 3.07 و3.5، وذلك بانحرافات معيارية دالة عند مستوى خطأ (0.05).

- تشير العبارتان رقم 03 ورقم 04 إلى: تقوم مؤسستكم بنقل الموظفين بين المناصب المختلفة في نفس الرتبة وتمتلك المؤسسة على الآليات اللازمة للحصول على المعرفة من مصادر مختلفة، واللذان جاءتا في المرتبة الأولى والثانية بمتوسط حسابي يساوي 3.5 و3.33، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تقوم بنقل الموظفين بين المناصب المختلفة في نفس الرتبة بشكل كبير كما أنها تمتلك الآليات اللازمة للحصول على المعرفة من مصادر مختلفة.

- تشير العبارتان رقم 02 ورقم 01 إلى: تعمل مؤسستكم على توظيف الأفراد ذوي المعارف وتعمل مؤسستكم على خلق المعرفة، واللذان جاءتا في المرتبة الثالثة والرابعة بمتوسط حسابي يساوي 3.20 و3.07، وهذا يعني أن

المبحوثين يؤكدون على أن توظيف الأفراد في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس يتم على أساس المعارف بشكل قليل، كما أن عملية خلق المعرفة فيها قليل نسبياً.

الجدول رقم (15): مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من خلال بعد تخزين المعرفة.

الأهمية النسبية	القرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد تخزين المعرفة
2	متوسط	1.202	3.27	تتسم عملية تخزين البيانات بالسرعة.
1	متوسط	1.221	3.40	تتسم عملية تخزين المعلومات بالدقة.
3	متوسط	1.269	3.10	تستخدم مؤسستكم وسائل تخزين متعددة لحفظ المعرفة.
4	متوسط	1.094	3.10	تمتلك المؤسسة أنظمة خبيرة لتخزين المعرفة تمكنها من استرجاع المعرفة عند الضرورة.
-	متوسط	-	3.21	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (15) يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لعبارات بعد تخزين المعرفة متوسطة، حيث تراوحت بين 3.10 و 3.40، وذلك بانحرافات معيارية دالة عند مستوى خطأ (0.05).

- تشير العبارة رقم 02 الى: تتسم عملية تخزين المعلومات بالدقة، والتي جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يساوي 3.40، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تعمل على تخزين المعلومات بدقة وكفاءة.

- تشير العبارات رقم 01-03-04 الى: تتسم عملية تخزين البيانات بالسرعة وتستخدم مؤسستكم وسائل تخزين متعددة لحفظ المعرفة وتمتلك المؤسسة أنظمة خبيرة لتخزين المعرفة تمكنها من استرجاع المعرفة عند الضرورة، حيث جاءت في المرتبة 02-03-04- على التوالي بمتوسط حسابي يساوي -3.27-3.10-3.10، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن عملية تخزين البيانات في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس لم تتسم بالسرعة اللازمة وأنها تستخدم وسائل تخزين متعددة لحفظ المعرفة ولكنها غير كافية.

الجدول رقم (16): مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من خلال بعد توزيع المعرفة.

الأهمية النسبية	القرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد توزيع المعرفة
2	متوسط	1.159	3.03	المناخ الاجتماعي للمؤسسة يشجعك على تقاسم المعرفة بين زملائك.
3	متوسط	1.213	2.90	يتم توزيع المعرفة في مؤسستكم باستخدام الانترنت.
1	متوسط	1.252	3.13	تبادل المعلومات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها.
-	متوسط	-	3.02	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (16) يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لعبارات بعد توزيع المعرفة متوسطة، حيث تراوحت بين 2.90 و3.13، وذلك بانحرافات معيارية دالة عند مستوى خطأ (0.05).
- تشير العبارات رقم 02-01-03 الى: تبادل المعلومات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها والمناخ الاجتماعي للمؤسسة يشجعك على تقاسم المعرفة بين زملائك ويتم توزيع المعرفة في مؤسستكم باستخدام الانترنت، حيث جاءت في المرتبة 03-02-01- على التوالي بمتوسط حسابي يساوي 2.90-3.03-3.13، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن عملية تبادل المعلومات ما بين الأقسام في مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس لم تتم بالسهولة اللازمة بالسرعة اللازمة كما أن المناخ الاجتماعي هناك غير كافي على شجيع العمال على تقاسم المعرفة فيما بينهم، وتوزيع المعرفة هناك يتم باستخدام الانترنت.

الجدول رقم (17): مدى قدرة مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس على تحسين ادارة المعرفة من خلال بعد تطبيق المعرفة.

الأهمية النسبية	القرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد تطبيق المعرفة
2	متوسط	1.278	3.43	أستفيد من خبراتي في تحسين أدائي.
1	متوسط	1.224	3.47	تتابع المؤسسة عملية تطبيق المعرفة عن كذب.
4	متوسط	1.337	3.07	تسمح عملية تطبيق المعرفة في المؤسسة.
3	متوسط	1.494	3.10	تؤمن إدارة المؤسسة بأن المعرفة تساهم بدور فعال في نجاح المؤسسة.
	متوسط		3.26	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لعبارات بعد تطبيق المعرفة متوسطة، حيث تراوحت بين 3.07 و3.47، وذلك بالانحرافات معيارية دالة عند مستوى خطأ (0.05).

- تشير العبارتان رقم 02 ورقم 01 إلى: تتابع المؤسسة عملية تطبيق المعرفة عن كذب وأستفيد من خبراتي في تحسين أدائي، واللذان جاءتا في المرتبة الأولى والثانية بمتوسط حسابي يساوي 3.47 و3.43، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن عملية تطبيق المعرفة لدى مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تتم عن كذب وكذلك يستفيد الافراد هناك من خبراتهم في تحسين أدائهم.

- تشير العبارتان رقم 04 ورقم 03 إلى: تؤمن إدارة المؤسسة بأن المعرفة تساهم بدور فعال في نجاح المؤسسة وتسمح عملية تطبيق المعرفة في المؤسسة، واللذان جاءتا في المرتبة الثالثة والرابعة بمتوسط حسابي يساوي 3.10 و3.07، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على أن مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس تؤمن بأن المعرفة تساهم بدور فعال في نجاح المديرية، وأنها تسمح بتطبيق المعرفة ولكن ليس بالشكل الملائم.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

سوف يتم التطرق من خلال المطلب إلى اختبار فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام نموذج الانحدار البسيط لتوضيح نوع العلاقة بين دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين ادارة المعرفة، ولكن استخدام مثل هذا النموذج يتطلب توفر مجموعة من الشروط النظرية والرياضية، وهذا ما سنحاول توضيحه في الفرع الأول من هذا

المطلب، ثم بعد ذلك نقوم باختبار مدى صدق الفرضيات المقترحة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين ادارة المعرفة لمديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس.

الفرع الأول: نتائج اختبار نموذج الانحدار

سنحاول من خلال هذا الفرع التأكد من شروط صلاحية نموذج الانحدار، والتي من بينها الشرط النظري لتأكيد وجود علاقة بين المتغيرين، وهو ما أكدناه من خلال المبحث الثالث من الفصل الثالث بوجود دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين ادارة المعرفة بأبعادها الخمسة. وبالتالي نكون قد تأكدنا من الشرط الأول(النظري) لصلاحية تطبيق النموذج، ولكن هناك شروط رياضية لا بد من توفرها، والتي سنوضحها فيما يلي:

أولا: الارتباط

سوف نعرض فيما يلي جدول نبين فيه علاقة الارتباط ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ادارة المعرفة بأبعادها الخمسة، ولقد استعملنا في ذلك معامل بيرسون.

الجدول (18): نتائج علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (ادارة المعرفة).

المتغير المستقل	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار
المتغير التابع			
تشخيص المعرفة	69.9%	0.000	قوي
توليد المعرفة	68.6%	0.000	قوي
تخزين المعرفة	69.5%	0.000	قوي
توزيع المعرفة	69.9%	0.000	قوي
تطبيق المعرفة	69.3%	0.000	قوي
ادارة المعرفة ككل	68.3%	0.000	قوي

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ادارة المعرفة بأبعادها الخمسة، حيث بلغت قيم معامل بيرسون 69.9%، 68.6%، 69.5%، 69.9%، 69.3%، على التوالي عند مستوى دلالة 0.000، وهي قيمة أقل من مستوى الخطأ المعتمد في الدراسة 0.05، كما سجلنا ارتباط موجب وقوي بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع ادارة

المعرفة ككل، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 68.3%، عند مستوى دلالة 0.000 وهي قيمة اقل من مستوى الخطأ المعتمد في الدراسة (0.05).

ثانيا: اختبار المعنوية الكلية

بعد تأكيدنا لوجود علاقة بين متغيرات الدراسة وذلك بتطبيق معامل الارتباط بيرسون، سوف نحاول فيما يلي التأكد من وجود معنوية كلية في النموذج والذي يمكن توضيحه من خلال المعادلة $Y=Ax+b$

حيث يفترض اختبار المعنوية الكلية وجود على الأقل واحد من المعاملات (a, b) يختلف عن الصفر، وللتأكد من المعنوية الكلية للنموذج قمنا باستخدام اختبار فيشر (F-Test)، حيث قمنا بصياغة الفرضيتين الآتيتين:

- H0 نموذج الانحدار غير معنوي، وذلك إذا كانت قيمة F غير دالة عند مستوى 0.05.

- H1 نموذج الانحدار معنوي، وذلك إذا كانت قيمة F غير دالة عند مستوى 0.05.

ولقد تم من خلال اختبار فيشر إلى النتائج المبينة في الجدول الموالي:

الجدول (19): اختبار (F-Test) المعنوية الكلية

الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.000	24.459	2.998	1	2.998	الانحدار
		0.123	28	3.431	الخطأ
			29	6.429	الكلية

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة F بلغت 24.459 بمستوى دلالة 0.000 وهو ما يعني وجود على الأقل واحد من المعاملات يختلف عن الصفر، وبالتالي نرفض الفرض العدمي، ونقبل بالفرض البديل وبالتالي فنموذج الانحدار معنوي.

كذلك قمنا بحساب معاملي التحديد في النموذج لتوضيح القدرة التفسيرية للنموذج، أي نسبة تفسير المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) للتغير في المتغير التابع (ادارة المعرفة) والجدول الموالي يوضح القدرة التفسيرية للنموذج.

الجدول (20): اختبار القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.683	0.466	0.447	0.350

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل التحديد 46.6% وقيمة معامل التحديد المعدل 44.7%، وهو ما يعني أن المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) يفسر 44.7% من التغيرات في المتغير التابع (إدارة المعرفة)، وهو ما يعني وجود قوة تفسيرية جيدة في نموذج الانحدار.

ثالثا: اختبار اعتدالية التوزيع

استكمالا لشروط صلاحية تطبيق نموذج الانحدار، سوف نحاول استخدام اختبار كولومجروف-سمرنوف وذلك لمعرفة هل أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ومعرفة الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع وإدارة المعرفة ولقد تم وضع فرضيتين لذلك هما:

H0- البيانات تتبع توزيعا غير طبيعي وذلك إذا كانت قيمة F دالة عند مستوى 0.05.

H1- البيانات تتبع توزيعا طبيعيا وذلك إذا كانت قيمة F دالة عند مستوى 0.05.

والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها من خلال هذا الاختبار.

الجدول (21): اختبار كولومجروف-سمرنوف

شاييرو-ويلك		كولومجروف-سمرنوف			الدالة	عدد المشاهدات N	إحصائية الاختبار
الدالة	عدد المشاهدات N	إحصائية الاختبار	الدالة	عدد المشاهدات N			
0.008	30	0.898	0.200	30	0.130	توزيع البواقي	

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن القيمة الإحصائية في اختبار كولومجروف-سمرنوف بلغت 0.130 عند مستوى دلالة 0.200، وبلغت القيمة الإحصائية في اختبار شاييرو-ويلك قيمة 0.898 عند مستوى دلالة

0.008، وعليه فهي قيم غير دالة، وبالتالي نرفض الفرض العدمي ونقبل بالفرض البديل، وعله فالبيانات تتبع توزيعا طبيعيا، وما يؤكد ذلك الشكل الموالي الذي يوضح تجانس توزيع البواقي:

الشكل رقم (10): تجانس توزيع البواقي



المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

يتضح من خلال الشكل أعلاه أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث أنها تتوزع على جانبي الخط المستقيم بطريقة منتظمة.

انطلاقا من الاختبارات السابقة، نكون قد تأكدنا من صلاحية تطبيق نموذج الانحدار، ومن أجل بناء معادلة الانحدار سنقوم فيما يلي باختبار المعنوية الجزئية.

رابعا: اختبار المعنوية الجزئية

يفترض اختبار المعنوية الجزئية ما يلي:

1-الجزء الثابت:

- H0 معامل الانحدار غير معنوي، وذلك إذا كانت قيمة t غير دالة عند مستوى 0.05.

- H1 معامل الانحدار معنوي، وذلك إذا كانت قيمة t غير دالة عند مستوى 0.05.

2-الجزء المستقل:

- H0 معامل الانحدار غير معنوي، وذلك إذا كانت قيمة t غير دالة عند مستوى 0.05.

- H1 معامل الانحدار معنوي، وذلك إذا كانت قيمة t غير دالة عند مستوى 0.05.

والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها.

الجدول (22): نموذج الانحدار

الدالة	قيمة t المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
			Beta	الخطأ غير المعياري	
0.005	3.021		0.406	1.226	1 الجزء الثابت
0.000	4.946	0.683	0.125	0.616	تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الجزء المستقل)

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن معامل الانحدار الجزء الثابت بلغ قيمة 1.226 بمستوى دلالة 0.005 وبالتالي نرفض الفرض العدمي ونقبل بالفرض البديل وبالتالي معامل الانحدار معنوي.

كذلك بالنسبة لقيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل، حيث بلغت قيمة 0.616 بمستوى دلالة 0.000 وعليه نرفض الفرض العدمي ونقبل بالفرض البديل، وبالتالي معامل الانحدار معنوي.

ومن خلال ما سبق، يمكن بناء معادلة الانحدار كما يلي: $Y = 0.616X + 1.226$

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

بعد التأكد من شروط صلاحية النموذج، سنحاول فيما يلي عرض وتحليل ومناقشة فرضيات هذا البحث، وذلك باستخدام نموذج الانحدار لمعرفة دور المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في تحسين المتغير التابع (ادارة المعرفة) بأبعادها الخمسة.

أولاً: نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على ما يلي:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تشخيص المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تشخيص المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

تشخيص المعرفة

المتغير	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
تشخيص المعرفة	0.699	5.173	0.000

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه إلى وجود دور للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في تشخيص المعرفة، استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 5.173، وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في حين قيمة Beta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب (0.699) وحدة في المتغير التابع (تشخيص المعرفة)، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تشخيص المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

ثانيا: نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على ما يلي:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في توليد المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توليد المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توليد

المعرفة

المتغير	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
توليد المعرفة	0.669	2.099	0.040

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه إلى وجود دور للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في توليد المعرفة، استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 2.099، وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.04 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في حين قيمة Beta توضح أن كل تغير

في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب (0.669) وحدة في المتغير التابع (توليد المعرفة)، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في توليد المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

ثالثا: نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ما يلي:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تخزين المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

ولاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخزين المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (25): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخزين المعرفة.

المتغير	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
بعد العمليات الداخلية	0.695	2.501	0.018

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه إلى وجود دور للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في تخزين المعرفة استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 2.501، وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.018 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في حين قيمة Beta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب (0.695) وحدة في المتغير التابع (تخزين المعرفة)، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تخزين المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

رابعا: نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على ما يلي:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في توزيع المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توزيع المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توزيع

المعرفة

المتغير	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
بعد النمو والتعلم	0.686	3.003	0.022

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه إلى وجود دور للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في توزيع المعرفة، استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 3.003، وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.022 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في حين قيمة Beta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب (0.686) وحدة في المتغير التابع (بعد توزيع المعرفة)، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في توزيع المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

خامسا: نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الخامسة

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على ما يلي:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تطبيق المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق

المعرفة

المتغير	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
بعد النمو والتعلم	0.691	5.061	0.000

المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه إلى وجود دور للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في توزيع المعرفة، استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 5.061، وهي أكبر من قيمتها الجدولية

2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في حين قيمة Beta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب (0.691) وحدة في المتغير التابع (بعد توزيع المعرفة)، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تطبيق المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

سادسا: نتائج اختبار صحة الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على ما يلي:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مديرية الحماية المدنية - سوق أهراس-فاعلية قوية في دعم إدارة المعرفة.

لاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم ادارة المعرفة على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس، كما هو موضح في الجدول التالي:
جدول رقم (28): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم ادارة المعرفة على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

المتغير	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
بعد النمو والتعلم	0.683	4.946	0.000

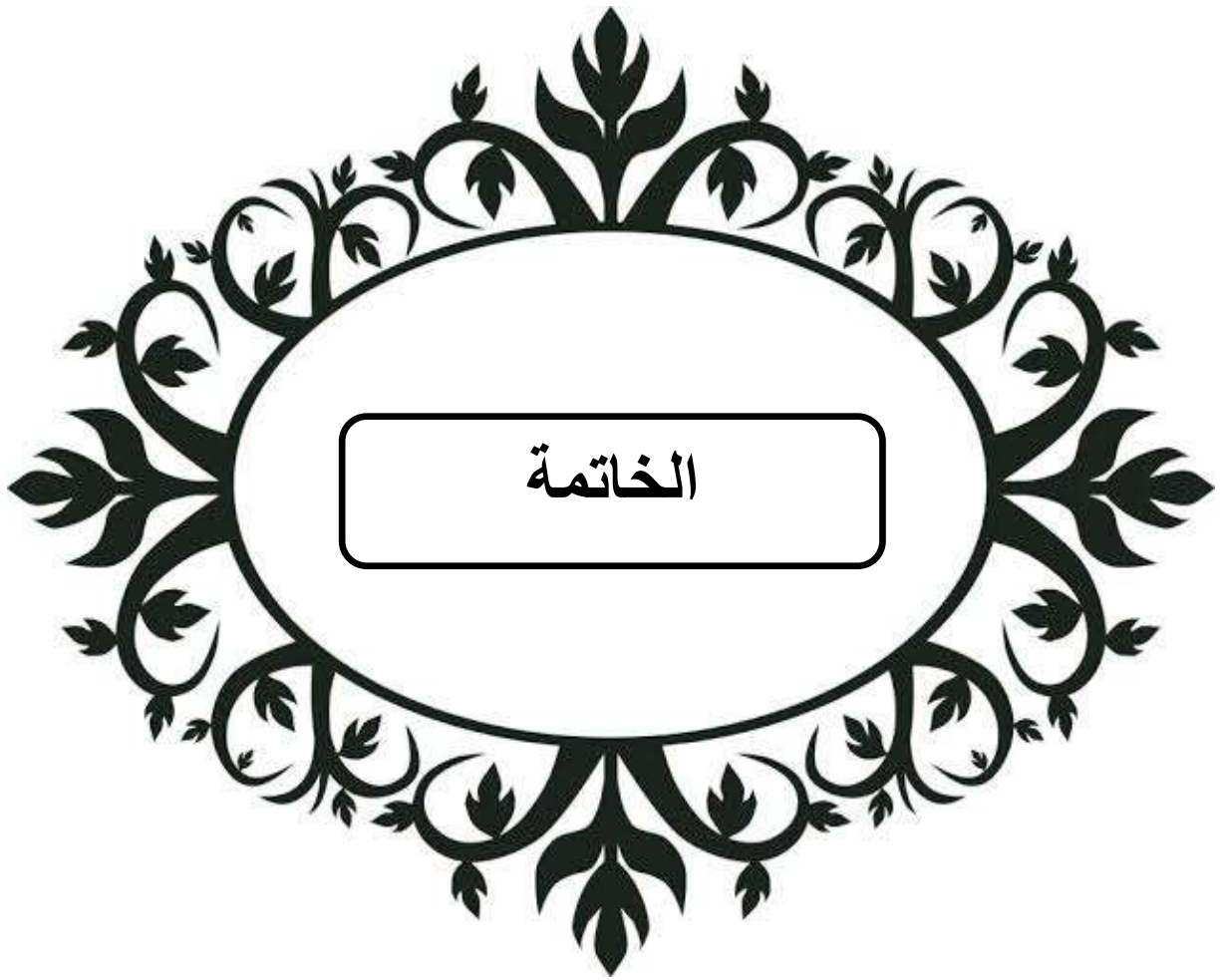
المصدر: من إعداد الطالبان، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه إلى وجود دور للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في دعم المتغير التابع (ادارة المعرفة)، استنادا إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت 4.946، وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.045، كما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في حين قيمة Beta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب (0.683) وحدة في المتغير التابع (ادارة المعرفة)، وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في دعم ادارة المعرفة على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، بالإضافة إلى استعراض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بهذه الدراسة، ثم قمنا بعد ذلك باختبار صحة فرضيات الدراسة، والتي أثبتنا من خلالها بوجود دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم ادارة المعرفة بأبعادها الخمسة (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق)، حيث استعملنا في تحليلنا لبيانات الدراسة الميدانية البرنامج الإحصائي SPSS 19 .

وتطرقنا أيضا من خلال هذا الفصل إلى استعراض مختلف النتائج المتوصل إليها في الدراسة، وفي الأخير وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها قمنا بتقديم مجموعة من الاقتراحات للخروج بالحلول للنقائص الخاصة بأبعاد الدراسة.



الخاتمة

الخاتمة

تم في هذا البحث بجزأيه النظري والتطبيقي استعراض الجوانب المختلفة المتعلقة بالمتغيرين الأساسيين: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم ادارة المعرفة، حيث تم إبراز المؤشرات المختلفة التي يمكن من خلالها الحكم على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذلك تم التطرق إلى ادارة المعرفة سواء قياسها تقييمها وعلاقة التأثير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي الجانب الميداني حاولنا إسقاط ما تناولنه في الجانب النظري على مديرية الحماية المدنية سوق أهراس مع إجراء مقارنة بينها للتأكد من درجة التأثير، ويهدف معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم ادارة المعرفة، قمنا بدراسة شاملة تناولت فصلين.

قمنا باستعمال برنامج إحصائي لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس وذلك من أجل تحليل الفرضيات الخاصة بالدراسة. حيث تبين من خلال هذه الدراسة أن النتائج كلها إيجابية، وهذا يدل على مدى رضا العمال في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس على الخدمات المقدمة إليهم.

• التحليل العام للفرضيات

- 1) يتبين لنا من خلال عمال مديرية الحماية المدنية بسوق أهراس أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تشخيص المعرفة وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى.
- 2) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في توليد المعرفة وهذا ما استخلصناه من خلال المستجوبين في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية.
- 3) تخزن المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس بالاعتماد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثالثة.
- 4) يؤكد عمال مديرية الحماية المدنية سوق أهراس على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها كبير دور في توزيع المعرفة في وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الرابعة.
- 5) من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتم تطبيق المعرفة بشكل جيد في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الخامسة.

6) من خلال النتائج المتوصل إليها باستخدام البرنامج الإحصائي وذلك بمساعدة من عمال مديرية الحماية المدنية سوق أهراس تبين لنا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في دعم إدارة المعرفة، وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية.

• النتائج العامة للدراسة والاقتراحات

سنستخلص النتائج التي توصلت إليها الدراسة المتعلقة بمديرية الحماية المدنية سوق أهراس، وخلال ما قمنا به من تحليل وتفسير وزيارة ميدانية لهذه المديرية، وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها تأتي الاقتراحات التي تساهم في إزالة الغموض على بعض جوانب الدراسة.

أولاً: النتائج العام

بعد عرض وتحليل مختلف بيانات الدراسة الميدانية، ومناقشتها في ضوء الفرضيات، توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في دعم إدارة المعرفة على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس، والتي سنحاول عرضها فيما يلي مع تبيان مدى اتفاقها مع نتائج الدراسات السابقة:

1- تتوفر مديرية الحماية المدنية سوق أهراس على أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمالها، حيث تقوم ملحقات الحاسوب كالتابعات والسكانر المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات.

2- معظم العمال في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس يجمعون على أن استخدام الأجهزة والبرمجيات في المؤسسة يسهل العمل أكثر من العمل اليدوي، لأنها تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.

3- معظم العمال في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس يجمعون على أن البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب، لأنها تعتمد في معاملاتها على عدة برمجيات وهذه الأخيرة تمكن من استيعاب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

4- مديرية الحماية المدنية سوق أهراس لا تقوم بتطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد.

5- تستخدم مديرية الحماية المدنية سوق أهراس شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة كالأنترنيت والإنترانت، من أجل تبادل المعلومات والبيانات بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال.

6- تدفق الأنترنيت في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس يتم بشكل متوسط، أي أن التدفق لا يتم بشكل سريع داخل المؤسسة.

7- تستخدم مديرية الحماية المدنية سوق أهراس البريد الإلكتروني بشكل عادي من أجل تبادل المعلومات، حيث يساهم البريد الإلكتروني (E-MAIL) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات.

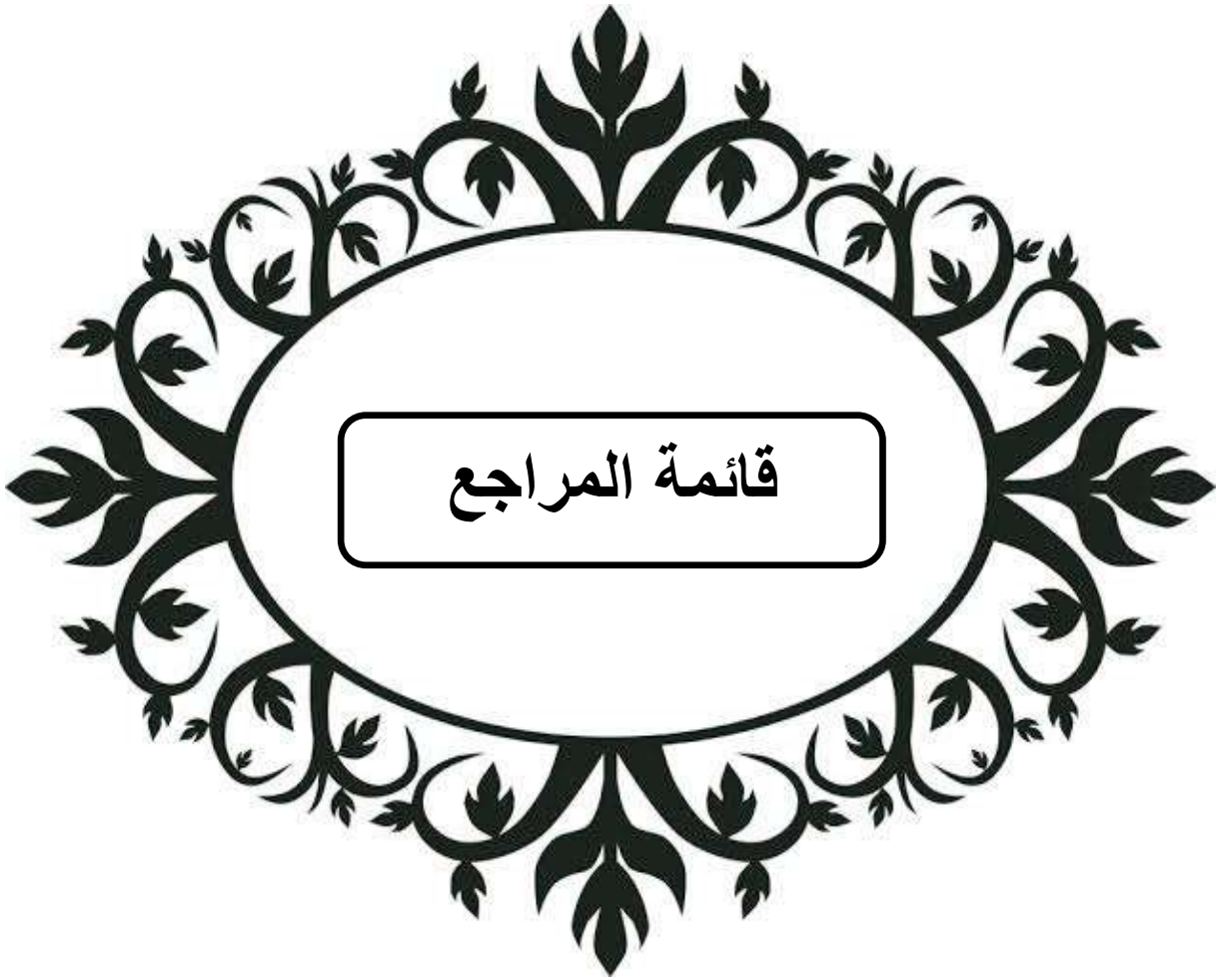
- 8- يمتلك عمال مديرية الحماية المدنية سوق أهراس المهارة المناسبة في استخدام الحاسوب كوسيلة لإنجاز العمل.
- 9- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد عمال مديرية الحماية المدنية سوق أهراس في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة.
- 10- لا تساهم مديرية الحماية المدنية سوق أهراس في تدريب العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أن هذه الأخيرة ترفع من كفاءتهم من خلال الدورات التدريبية.
- 11- تساهم قواعد البيانات المستخدمة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس في عملية تجميع وإعداد وتخزين الملفات ولكن ليس بالشكل الكافي، لأنها تعمل على ربط البيانات المتعلقة ببعضها البعض بسهولة.
- 12- تساعد قواعد البيانات المستخدمة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها، لأنها تزيد من أمن البيانات وتحسين العلاقة بين المستخدم والنظام.
- 13- تقوم مديرية الحماية المدنية سوق أهراس بعقد دورات تدريبية خاصة بالعاملين.
- 14- تعمل مديرية الحماية المدنية سوق أهراس على خلق المعرفة.
- 15- تقوم مديرية الحماية المدنية سوق أهراس بنقل الموظفين بين المناصب المختلفة في نفس الرتبة.
- 16- يتم توزيع المعرفة في مديرية الحماية المدنية سوق أهراس في الغالب باستخدام الإنترنت.
- 17- تبادل المعلومات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المديرية من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها.
- 18- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.
- 19- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تشخيص المعرفة على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس
- 20- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخزين على توليد المعرفة مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس
- 21- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في توزيع المعرفة على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس
- 22- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق المعرفة على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس
- 23- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة على مستوى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

ثانيا: الاقتراحات والحلول

- وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS 19، تم الخروج بالاقتراحات التالية:
- 1- ضرورة اعتماد مديرية الحماية المدنية سوق أهراس على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - 2- ضرورة تحسين وزيادة تدفق الأنترنت داخل مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.
 - 3- ضرورة قيام مديرية الحماية المدنية سوق أهراس بدورات تدريبية للعاملين في مجالات المعلومات والاتصالات لرفع كفاءاتهم.
 - 4- ضرورة عمل مديرية الحماية المدنية سوق أهراس على تحقيق جميع أبعاد إدارة المعرفة (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
 - 5- يجب على مديرية الحماية المدنية سوق أهراس أن تحتفظ بالعاملين ذوي الالتزام والكفاءة العالية في العمل.
 - 6- ضرورة منح مديرية الحماية المدنية سوق أهراس حوافز للعاملين، من خلال وضع نظام فعال للحوافز والمكافآت.
 - 7- ضرورة توفير مديرية الحماية المدنية سوق أهراس توفير مناخ ملائم للعمل للعاملين.
 - 8- يجب على مديرية الحماية المدنية سوق أهراس الاستفادة من التجارب العلمية لتطبيق إدارة المعرفة واستخلاص العبر وتحديد نقائص ومزايا كل تجربة

ثالثا: آفاق الدراسة

- على ضوء أهداف دراستنا والنتائج التي أسفرت عنها، يمكن اقتراح البحوث المستقبلية التالية:
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة.
 - دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة المعرفة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
 - أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة.
 - واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية.
 - واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ودورها في تحسين إدارة المعرفة.
 - مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق رضا العاملين.



قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

أ-الكتب

1. إيمان فاضل السامرائي، هشتم محمد الزغبي: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004.
2. بشير عباس العلاق، الاتصالات الالكترونية التسويقية (مدخل تحليلي تطبيقي)، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، 2006.
3. ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
4. حسين عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، المكتبة الجامعية، عمان-الأردن-2008.
5. د.صلاح الدين الكبيسي، أ.د. سعد زناد المحياوي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة-القاهرة، 2005.
6. سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة -المفاهيم، النظم والتقنيات - دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن- 2007.
7. سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة -المفاهيم ، النظم والتقنيات - دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن- 2007.
8. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
9. عبد الستار العلي، عامر قنديلي، غسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، 2006-1426، 2009-1429، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
10. عبد الله علي موسى الفرغلي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، الطبعة الأولى، ايتراك للنشر والتوزيع، 3 عمان 2007.
11. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان الأردن، 2000.
12. محمد خالد أبو عزام، إدارة المعرفة والإقتصاد المعرفي، الطبعة الأولى 2021، دار زهدي للنشر والتوزيع - المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، 2020.

13. محمد خليل، زياد عبد الكريم، مدخل إلى التجارة الإلكترونية، مكتبة المجتمع العربي، عمان، الأردن، 2009.
 14. محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان -الأردن-2008.
 15. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، المشاركة، إثراء للنشر والتوزيع، 2008.
 16. مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2002.
 17. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة - المفاهيم، الاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-2008.
 18. وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري، الأردن، 2014.
- ب- الأطروحات**
19. أقتيني عقيلة، إدارة المعرفة قمة التميز في المؤسسة المعاصرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر.
 20. شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة ورقلة الجزائر، الجزائر، 2007 , 2008.
 21. طه حسين نوي، التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر3، الجزائر، 2010-2011.
 22. قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2016-2017.
 23. ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013-2014.

24. ماضي وديعة، دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009.

25. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015-2016.

ج-المجلات

26. بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، 2009-2010.

27. بومايله سعاد وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجمت، العدد 03، مارس 2004.

28. سارة محمود حسين، نضال رؤوف أحمد، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أرشفة البيانات نموذج مقترح في قسم التدقيق والفحص الضريبي في الهيئة العلمية للضرائب، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، المجلد 15، العدد 50، 2020.

29. الطيب داودي، حمزة بعلي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة، مجلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة وجامعة جامعة 8 ماي 1945 قلما، الجزائر، 2016.

30. غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

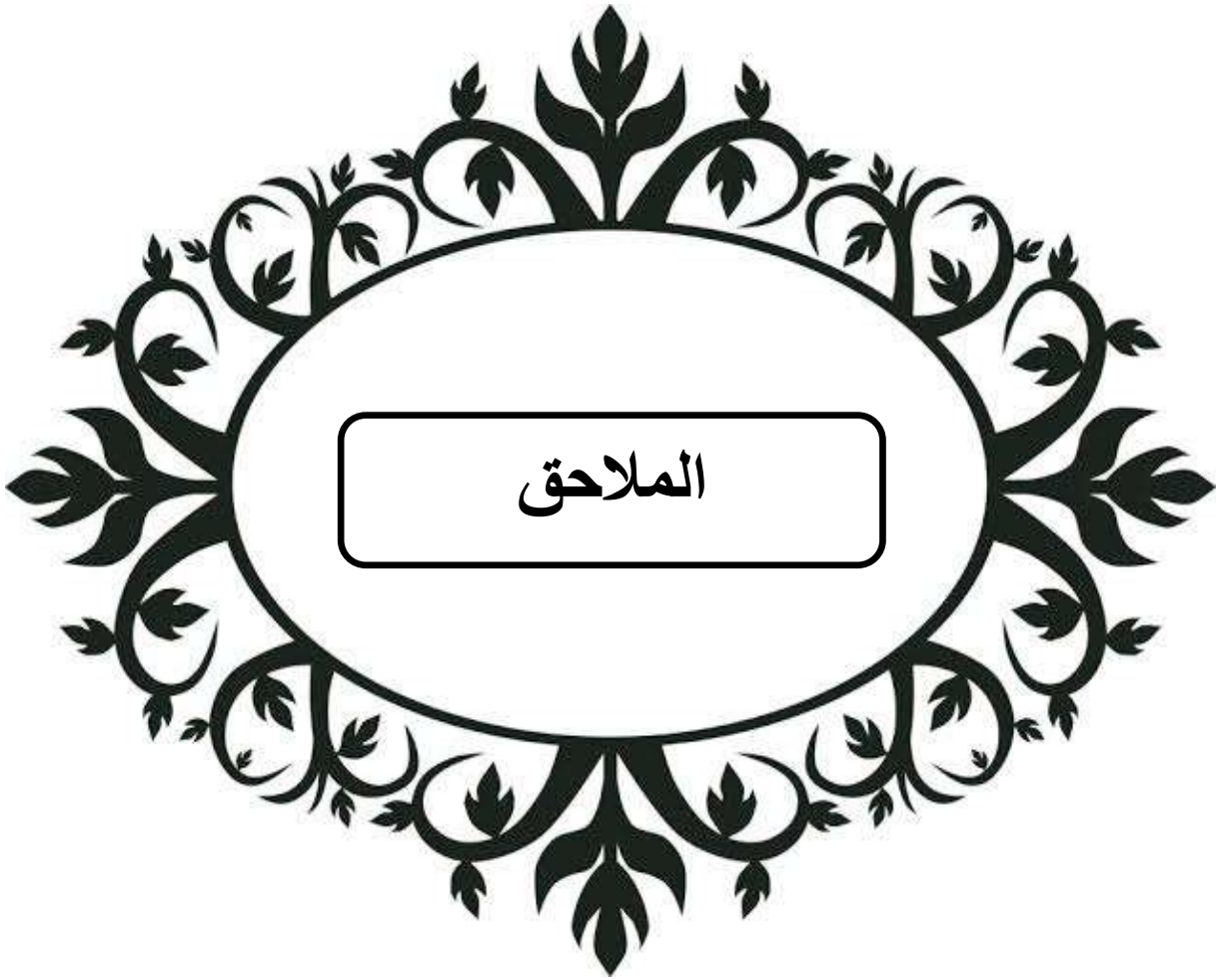
د-الملتقيات العلمية

31. بختي إبراهيم، "صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 8-8 مارس 2005.

32. طرشي محمد، تقرورت محمد، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية، المحور الرابع من محاور الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسبية بن بوعللي، الشلف، 13-14 ديسمبر 2011.
33. عبد الوهاب بوفجي، عبد الله إبراهيمي ، الاقتصاد العربي أمام تحدي اقتصاد وإدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاد.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

34. Curtin, Dennis and Foley, Kim and Morin, Cathleen, Information Technology-The Breaking Wave 3rd Ed, Me Graw-Hill, 2001.
35. Lunenburg, Fred C., Communication: The Process, Barriers, And Improving Effectiveness, Vol. 1, N. 1, 2010.
36. Malhotra, Yogesh: "Knowledge Assets In The Global Economy" Assessment of National Intellectual Capital, Journal of Global Information Management, July-Sep, 2000.
37. Shelly, Gary B. & Gunter, Glenda A& Gunter Randolph E., Integrating Technology and Digital Media in the Classroom, Library of Congress Cataloging-In-Publication Data, Sixth Edition, 2010.



الملاحق

الملحق رقم (01): الاستمارة (الاستبيان)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.



جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير. التخصص: إدارة الأعمال.

استمارة حول:

فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة لدى مديرية الحماية المدنية سوق أهراس.

تحت إشراف الأستاذ:

* رزيقي ريمة.

من إعداد الطلبة:

* رمضان عمر.

* بوخاري سلمى.

سيدي الكريم العامل بهذه المؤسسة، في إطار إعداد مذكرة ماستر أكاديمي تخصص إدارة الأعمال، تم إنجاز هذا الاستبيان بهدف التعرف على فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة، نرجو من سيادتكم الإجابة على هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (x) أمام جميع عباراتها، وفي الخانة التي تعبر عن وجهة نظركم بصدق وموضوعية.

علما بأن الغاية من إجراء هذه الدراسة، غاية علمية بحثية وأن المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير نتقدم إليكم بخالص الشكر والتقدير على تعاونكم

معنا.

السنة الجامعية 2022/2021

الجزء الأول: بيانات شخصية وظيفية

يرجى وضع العلامة (x) أمام العبارة التي تمتلك.

1.الجنس:

ذكر أنثى

2.السن:

أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة
 من 36 إلى 45 سنة أكبر من 45 سنة

3.المستوى التعليمي:

جامعي ثانوي متوسط شهادة أخرى

4.الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنة
 من 11 سنة إلى 16 سنة أكثر من 16 سنة

الجزء الثاني: أبعاد الدراسة

يرجى وضع العلامة (x) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

المتغير المستقل: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
المحور الأول: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات						
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة.					
02	تقوم ملحقات الحاسوب (الطابعات، السكاكر...) المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات.					
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب.					
04	البرمجيات المستعملة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.					
05	استخدام الأجهزة يسهل العمل أكثر من العمل اليدوي.					
06	تعتمد المؤسسة في معاملاتها على عدة برمجيات.					
07	تمكن البرامج من استيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء.					
08	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد.					
شبكات الاتصالات والأنترنت						
09	تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة (كالأنترنت، الإنترنت، الإكسترانت).					

					تبادل المعلومات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال.	10
					تدفق الأنترنت داخل المؤسسة يكون بشكل سريع.	11
					يتم التعامل مع العملاء إلكترونياً عن طريق الأنترنت.	12
					يساهم البريد الإلكتروني في زيادة القدرة على تبادل المعلومات.	13
الموارد البشرية (المستخدمون)						
					تمتلك المهارة المناسبة في استخدام الحاسوب كوسيلة لإنجاز العمل.	14
					لديك المعرفة الكاملة في استخدام الأنترنت لإنجاز العمل.	15
					تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية العمال بالكفاءة المطلوبة.	16
					تقوم المؤسسة التي تعمل بها بدورات تدريبية للعاملين في مجالات المعلومات والاتصالات لرفع كفاءاتهم.	17
					تستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	18
قواعد البيانات						
					تعمل قواعد البيانات على ربط البيانات المتعلقة ببعضها البعض بسهولة.	19
					تساهم قواعد البيانات في عملية تجميع الملفات.	20
					تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	21
					تزيد قواعد البيانات من أمن البيانات.	22

المتغير التابع: ادارة المعرفة

المحور الثاني: أبعاد ادارة المعرفة

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تشخيص المعرفة						
01	تقوم المؤسسة بالرصد المنظم للتكنولوجيا المتاحة من مصادرها المختلفة.					
02	تشتري المؤسسة برامج متطورة لتحسين خدماتها.					
03	تشارك مؤسستكم في مؤتمرات علمية من أجل الوصول إلى معرفة جديدة.					
04	عقد دورات تدريبية خاصة بالعاملين.					
05	تستعين مؤسستكم بخبراء أجنبى لحل بعض المشاكل.					
06	تسعى مؤسستكم للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.					
توليد المعرفة						
07	تعمل مؤسستكم على خلق المعرفة.					
08	تعمل مؤسستكم على توظيف الأفراد ذوي المعارف.					
09	تقوم مؤسستكم بنقل الموظفين بين المناصب المختلفة في نفس الرتبة.					
10	تمتلك المؤسسة على الآليات اللازمة للحصول على المعرفة من مصادر مختلفة.					
تخزين المعرفة						
11	تتسم عملية تخزين البيانات بالسرعة.					
12	تتسم عملية تخزين المعلومات بالدقة.					

					تستخدم مؤسستكم وسائل تخزين متعددة لحفظ المعرفة.	13
					تمتلك المؤسسة أنظمة خبيرة لتخزين المعرفة تمكنها من استرجاع المعرفة عند الضرورة.	14
توزيع المعرفة						
					المناخ الاجتماعي للمؤسسة يشجعك على تقاسم المعرفة بين زملائك.	15
					يتم توزيع المعرفة في مؤسستكم باستخدام الانترنت.	16
					تبادل المعلومات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها.	17
تطبيق المعرفة						
					أستفيد من خبراتي في تحسين أدائي.	18
					تتابع المؤسسة عملية تطبيق المعرفة عن كتب.	19
					تسمح عملية تطبيق المعرفة في المؤسسة.	20
					تؤمن إدارة المؤسسة بأن المعرفة تساهم بدور فعال في نجاح المؤسسة.	21

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

تخصص احصاء تطبيقي	د. مزيان سعيد، أستاذ محاضر (أ) بجامعة سوق أهراس
تخصص ادارة الاعمال	د. سحمدي عماد، أستاذ محاضر (أ) بجامعة سوق أهراس
تخصص ادارة الاعمال	د. بوفاس الشريف، أستاذ تعليم عالي بجامعة سوق أهراس

الملحق رقم (03): النتائج المتعلقة بمخرجات برنامج SPSS 19

معامل الثبات الفا كرونباخ الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.791	22

معامل الثبات الفا كرونباخ الخاص بإدارة المعرفة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.724	21

معامل الثبات الفا كرونباخ ككل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.857	43

الجزء الأول: بيانات شخصية وظيفية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	19	63.3	63.3	63.3
أنثى	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 25 سنة	1	3.3	3.3	3.3
من 25 إلى 35 سنة	10	33.3	33.3	36.7
من 36 إلى 45 سنة	15	50.0	50.0	86.7
أكبر من 45 سنة	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide جامعي	11	36.7	36.7	36.7
ثانوي	10	33.3	33.3	70.0
متوسط	5	16.7	16.7	86.7
شهادة أخرى	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	4	13.3	13.3	13.3
من 5 سنوات إلى 10 سنة	9	30.0	30.0	43.3
من 11 سنة إلى 16 سنة	11	36.7	36.7	80.0
أكثر من 16 سنة	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المتوسط الحسابي الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة.	30	3.00	1.390
تقوم ملحقات الحاسوب (الطابعات، السكاثر...) المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات.	30	3.00	1.203
البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب.	30	3.33	1.028
البرمجيات المستعملة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.	30	3.50	.938
استخدام الأجهزة يسهل العمل أكثر من العمل اليدوي.	30	3.43	1.278
تعتمد المؤسسة في معاملاتها على عدة برمجيات.	30	3.30	1.088
تمكن البرامج من استيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء.	30	3.17	1.206
يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد.	30	3.07	1.202
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة (كالإنترنت، الأنترانت، الأكسترنانت).	30	2.80	1.375
تبادل المعلومات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال.	30	3.50	1.042
تدفق الأنترنت داخل المؤسسة يكون بشكل سريع.	30	3.27	1.112
يتم التعامل مع العملاء إلكترونياً عن طريق الأنترنت.	30	3.53	1.224
يساهم البريد الإلكتروني في زيادة القدرة على تبادل المعلومات.	30	3.17	1.234
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تمتلك المهارة المناسبة في استخدام الحاسوب كوسيلة لإنجاز العمل.	30	2.80	1.270
لديك المعرفة الكاملة في استخدام الأنترنت لإنجاز العمل.	30	2.97	1.159

تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية العمال بالكفاءة المطلوبة.	30	3.00	1.083
تقوم المؤسسة التي تعمل بها بدورات تدريبية للعاملين في مجالات المعلومات والاتصالات لرفع كفاءاتهم.	30	3.27	1.172
تستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	30	3.27	1.363
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل قواعد البيانات على ربط البيانات المتعلقة ببعضها البعض بسهولة.	30	3.17	1.341
تساهم قواعد البيانات في عملية تجميع الملفات.	30	3.47	1.306
تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	30	3.33	1.269
تزيد قواعد البيانات من أمن البيانات.	30	3.47	1.252
Valid N (listwise)	30		

المتوسط الحسابي الخاص بإدارة المعرفة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تقوم المؤسسة بالرصد المنظم للتكنولوجيا المتاحة من مصادرها المختلفة.	30	2.93	1.285
تنتشر المؤسسة برامج متطورة لتحسين خدماتها.	30	3.10	.995
تشارك مؤسستكم في مؤتمرات علمية من أجل الوصول إلى معرفة جديدة.	30	3.27	1.048
عقد دورات تدريبية خاصة بالعاملين.	30	3.30	1.119
تستعين مؤسستكم بخبراء أجانب لحل بعض المشاكل.	30	3.37	1.098
تسعى مؤسستكم للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.	30	3.33	1.184
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل مؤسستكم على خلق المعرفة.	30	3.07	1.143
تعمل مؤسستكم على توظيف الأفراد ذوي المعارف.	30	3.20	1.215
تقوم مؤسستكم بنقل الموظفين بين المناصب المختلفة في نفس الرتبة.	30	3.50	1.137

تمتلك المؤسسة على الآليات اللازمة للحصول على المعرفة من مصادر مختلفة.	30	3.33	1.184
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تتسم عملية تخزين البيانات بالسرعة.	30	3.27	1.202
تتسم عملية تخزين المعلومات بالدقة.	30	3.40	1.221
تستخدم مؤسستكم وسائل تخزين متعددة لحفظ المعرفة.	30	3.10	1.269
تمتلك المؤسسة أنظمة خييرة لتخزين المعرفة تمكنها من استرجاع المعرفة عند الضرورة.	30	3.10	1.094
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
المناخ الاجتماعي للمؤسسة يشجعك على تقاسم المعرفة بين زملائك.	30	3.03	1.159
يتم توزيع المعرفة في مؤسستكم باستخدام الانترنت.	30	2.90	1.213
تبادل المعلومات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها.	30	3.13	1.252
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
استفيد من خبراتي في تحسين أدائي.	30	3.43	1.278
تتابع المؤسسة عملية تطبيق المعرفة عن كُتب.	30	3.47	1.224
تسمح عملية تطبيق المعرفة في المؤسسة.	30	3.07	1.337
تؤمن إدارة المؤسسة بأن المعرفة تساهم بدور فعال في نجاح المؤسسة.	30	3.10	1.494
Valid N (listwise)	30		

معامل الارتباط بيرسون

Correlations

	ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	تشخيص المعرفة
ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .699** 30
تشخيص المعرفة	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.699** .000 30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	توليد المعرفة
ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	1	.669
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
توليد المعرفة	Pearson Correlation	.669	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

Correlations

		ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	تخزين المعرفة
ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	1	.686
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
تخزين المعرفة	Pearson Correlation	.686	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

Correlations

		ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	توزيع المعرفة
ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	1	.695
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
توزيع المعرفة	Pearson Correlation	.695	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

Correlations

		ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	تطبيق المعرفة
ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	1	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
تطبيق المعرفة	Pearson Correlation	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	أبعاد ادارة المعرفة
أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	1	.683
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
أبعاد ادارة المعرفة	Pearson Correlation	.683*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.998	1	2.998	24.459	.000 ^a
	Residual	3.431	28	.123		
	Total	6.429	29			

a. Predictors: (Constant), والاتصال المعلومات تكنولوجيا ابعاد

b. Dependent Variable: المعرفة ادارة أبعاد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.466	.447	.35007

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.226	.406		3.021	.005
	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.616	.125	.683	4.946	.000

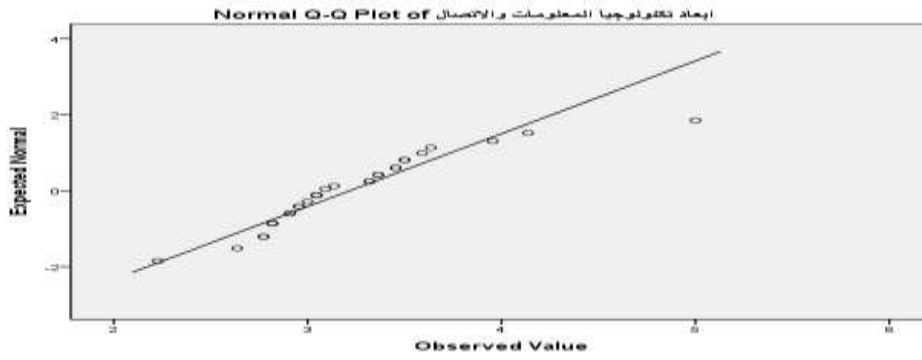
a. Dependent Variable: المعرفة ادارة أبعاد

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.130	30	.200*	.898	30	.008
أبعاد ادارة المعرفة	.126	30	.200*	.866	30	.001

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.



الانحدار الخطي البسيط

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.920	.450		2.045	.050
	ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.714	.138	.699	5.173	.000

a. Dependent Variable: المعرفة تشخيص

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.489	.470	.38769

a. Predictors: (Constant), والاتصال المعلومات تكنولوجيا ابعاد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.693	.764		2.217	.035
	ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.492	.234	.669	2.099	.040

a. Dependent Variable: المعرفة توليد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 ^a	.136	.105	.65832

a. Predictors: (Constant), والاتصال المعلومات تكنولوجيا ابعاد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.497	.696		2.150	.040
	ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.534	.214	.695	2.501	.018

a. Dependent Variable: المعرفة تخزين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.183	.153	.60023

a. Predictors: (Constant), والاتصال المعلومات تكنولوجيا ابعاد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.069	.963		2.149	.040
	ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.296	.295	.686	3.003	.024

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686 ^a	.035	.000	.83006

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.319	.590		.540	.593
	ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.916	.181	.691	5.061	.000

a. Dependent Variable: المعرفة تطبيق

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 ^a	.478	.459	.50856

a. Predictors: (Constant), والاتصال المعلومات تكنولوجيا ابعاد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.226	.406		3.021	.005
	ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.616	.125	.683	4.946	.000

a. Dependent Variable: المعرفة ادارة ابعاد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.466	.447	.35007

a. Predictors: (Constant), والاتصال المعلومات تكنولوجيا ابعاد

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة المعرفة بمديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس من منظور الأبعاد الخمسة الرئيسية لإدارة المعرفة والمتمثلة في (بعد تشخيص المعرفة، بعد توليد المعرفة، بعد تخزين المعرفة، بعد توزيع المعرفة وأخيرا بعد تطبيق المعرفة).

قمنا بتصميم استبيان موجه لعمال مديرية الحماية المدنية لولاية سوق أهراس لمعرفة مدى تحكمهم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتماد عليها في إنجاز أنشطة ومهام المؤسسة، وتمت الدراسة بتوزيع 30 استبيان على عمال المديرية، وتم جمعها كاملة.

وباستعمال البرنامج الإحصائي SPSS 19 تبين أن هناك علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتغير التابع إدارة المعرفة.

كما أثبتت الدراسة أن بعد تطبيق المعرفة أكثر تأثير باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في حين بعد تخزين المعرفة كان أقلها تأثيرا.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المعرفة، إدارة المعرفة.

Abstract

This study aims to determine the role of information and communication technology in supporting knowledge management in the Directorate of Civil Protection of Souk Ahras from the perspective of the five main dimensions of knowledge management (after knowledge diagnosis, knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution and finally knowledge application).

We designed a questionnaire directed to the workers of the Directorate of Civil Protection of the state of Souk Ahras to know the extent to which they control information and communication technology and rely on it to accomplish the activities and tasks of the institution.

Using the statistical program SPSS 19, it was found that there is a strong correlation between the independent variable represented in information and communication technology, and the dependent variable knowledge management.

The study also proved that after the application of knowledge the most impact was made by using information and communication technology, while after storing knowledge was the least affected.

Keywords: information and communication technology, knowledge, knowledge management.