

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع

دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس -وحدة بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

شنشونة محمد

إعداد الطالبان:

ركيبي عبد الكريم

دحمان عصام

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	دالي علي لمياء	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا	جامعة بسكرة
2	شنشونة محمد	أستاذ تعليم عالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	جيجخ فايزة	أستاذ محاضر (أ)	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2021/ 2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الموضوع

دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة

دراسة حالة: لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: تسيير الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

شنشونة محمد

إعداد الطالبان:

ركيبي عبد الكريم

عصام دحمان

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	دالي علي لمياء	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا	جامعة بسكرة
2	شنشونة محمد	أستاذ تعليم عالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	جيجخ فايزة	أستاذ محاضر (أ)	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2021/ 2022



شكر وتقدير.

شكرا لله على توفيقه وإحسانه، وحمدا له على فضله وامتنانه، على كل النعم الظاهرة والباطنة، وأن وفقني لإتمام هذا العمل.

يسرنا أن نتوجه بالشكر وتقديرا و عرفانا للأستاذ الفاضل: **محمد شنشونة** المشرف على هذا العمل المتواضع وعلى كل ما قدمه لنا من نصح وتوجيه وإرشاد خلال فترة إعداد هذه المذكرة، ولا ننكر أخلاقه العالية بتعامله وتواضعه، نسأل الله أن يجزيه خير الجزاء، كما نشكر الأساتذة محكمي الإستبانة والأساتذة أعضاء اللجنة لقبولهم مناقشة هذه المذكرة.

أيضا نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل إدارات مؤسسة موبيليس بسكرة الذين أجابوا على أسئلة الدراسة وأبدوا اهتماما وتعاوننا في تقديم المعلومات الميدانية المطلوبة. ولا يفوتنا أن نشكر إدارة قسم التسيير على كل ما قدموه لنا نحن الطلبة من تسهيلات منذ حط الرحال بنا بهذه الجامعة، كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا أو ساهم في إتمام هذا العمل، وخاصة زملائنا وزميلاتنا في الدفعة.





الإهداء.

نهدي هذا العمل المتواضع إلى والدينا الكريمين

إلى كل طلبة تخصص " تسيير موارد بشرية دفعة 2022 "

إلى كل أصدقائنا بدون استثناء.

إلى كل الذين التقينا بهم في درب الحياة، وقضينا معهم أياما لا تنسى وستبقى

خالدة في ذاكرتنا .

إلى كل من هو أهل للتقدير والاحترام والإهداء.



ملخص:

هدفت هذه الدراسة للكشف عن الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة ، ولتحقيق ذلك تم اعتماد أبعاد نظم المعلومات (موارد الأجهزة المادية، موارد الافراد، موارد البيانات، موارد البرمجيات، موارد الشبكات) و اختبار علاقتها بمختلف عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) ، وتم إجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة موبيليس -بسكرة- بالاعتماد على أداة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة من الاطارات العاملة بالمؤسسة حجمها (35) إطار، وكان عدد الاستبيانات المسترجعة (34) والصالح للتحليل 34 استبيان لتحليل مختلف البيانات واختبار فرضيات الدراسة واعتمدنا في هذه الدراسة على مقاييس الإحصاء الوصفي والاستدلالي لتحليل البيانات المجمعة بالاعتماد على برنامج . SPSS.V25 وقد توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى :

1- أن اتجاهات الباحثين لفقرات أبعاد نظم المعلومات الإدارية جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.78) وجاءت أهميتها مرتبة تنازليًا وعلى النحو التالي (موارد الشبكات، موارد البرمجيات، موارد الاجهزة المادية، موارد البيانات، موارد الافراد).

2- أن اتجاهات الباحثين لفقرات أبعاد عمليات إدارة المعرفة جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.75)

وجاءت أهميتها مرتبة تنازليًا وعلى النحو التالي (تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، توليد المعرفة، تطبيق المعرفة).

3- بينت الدراسة وجود أثر دال احصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد نظم المعلومات (موارد الاجهزة، موارد الافراد، موارد البيانات) في عمليات إدارة المعرفة . حيث بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.857$)

4- توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها: زيادة الاهتمام بتطوير وتحديث نظم المعلومات لما لها من أهمية في تعزيز تطبيق عمليات إدارة المعرفة، وخصوصا الاهتمام بجانب الاجهزة المادية، والبيانات، والاعتناء بالموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، عمليات إدارة المعرفة، مؤسسة موبيليس

Abstract:

This study aimed to reveal the role played, by information systems in the Application of knowledge management processes, and to achieve this, adopt the dimensions of information systems (materiel hardware resources, Personnel resources, data resources, software resources, network resources), and Test their relationship to various knowledge management processes (Knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, knowledge application), the field study was conducted at Mobilis Foundation- Biskra - based on the questionnaire tool that was distributed to a sample of the working tires in the organization its size is (35) frames, and the number of questionnaires retrieved was (34) and good for analysis is (34) survey To analyze the various data, and

test the hypotheses of the study, in this study, we relied on descriptive and inferential statistics measures to analyze Friday data , based on the program.SPSS.V25 has Through this study we found that :

- 1- The respondents' attitudes to the dimensions of the paragraphs of management information systems came to a high degree and with an arithmetic average (3.78) and their importance was arranged in descending order as follows (Network resources, software resources, hardware resources, data resources, personnel resources).
- 2- The respondents' attitudes to the dimensions of the paragraphs of knowledge management processes came Highly and with an arithmetic average (3.75) and their importance was arranged in descending order as follows (knowledge storage, Knowledge distribution, knowledge generation , knowledge application).
- 3- The study showed the presence of a significant effect at the level of indication ($\alpha \leq 0.05$) for the dimensions of Information Systems (hardware resources, personnel resources, data resources) in knowledge management processes, the value of the coefficient of determination reached ($R^2 = 0.857$)
- 4- The study reached a number of recommendations, the most important of which are: increasing interest in Development and modernizing information systems because of their importance in enhancing the application of knowledge management processes, especially paying attention to the aspect of materiel resources, data, and take care of human resources.

Key words: Information system, Operations knowledge management, Mobilis Foundation

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
46	اوجه الاختلاف بين ادارة المعرفة وادارة المعلومات	1-2
54	درجات مقياس ليكارت الخماسي	1-3
55	معامل الثبات لمخاور الأداة	2-3
56	الجدول الخاص بالجنس	3-3
57	الجدول الخاص بالفئات العمرية	4-3
58	الجدول الخاص بالمؤهل الدراسي	5-3
59	الجدول الخاص بالخبرة	6-3
60	الجدول الخاص بتوليد المعرفة	7-3
61	الجدول الخاص بتخزين المعرفة	8-3
63	الجدول الخاص بتوزيع المعرفة	9-3
64	الجدول الخاص بتطبيق المعرفة	10-3
65	الجدول الخاص بموارد الافراد	11-3
66	الجدول الخاص بموارد الاجهزة المادية	12-3
67	الجدول الخاص بموارد البرمجيات	13-3

الصفحة	العنوان	الرقم
70	الجدول الخاص بموارد البيانات	14-3
71	الجدول الخاص بموارد الشبكات	15-3
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين لمدى تطبيق نظم المعلومات ومدى توافر عمليات ادارة المعرفة في مؤسسة موبيليس بسكرة	16-3
74	احتبار فرضيات نموذج الانحدار المتعدد	17-3
75	نتائج تحليل الانحدار المتدرج لأبعاد نظم المعلومات على عمليات إدارة المعرفة مجتمعة	18-3
77	تحليل نتيجة الانحدار المتعدد	19-3
78	نتائج تحليل الانحدار المتدرج لأبعاد نظم المعلومات على عملية توليد المعرفة	20-3
78	تحليل نتيجة الانحدار المتعدد	21-3
79	نتائج تحليل الانحدار المتدرج لأبعاد نظم المعلومات على عملية تخزين المعرفة	22-3
80	تحليل نتيجة الانحدار المتعدد	23-3
81	نتائج تحليل الانحدار المتدرج لأبعاد نظم المعلومات على عملية توزيع المعرفة	24-3
81	تحليل نتيجة الانحدار المتعدد	25-3
82	نتائج تحليل الانحدار المتدرج لأبعاد نظم المعلومات على عملية تطبيق المعرفة	26-3
83	تحليل نتيجة الانحدار المتعدد	27-3
84	دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضوء إجابات المبحوثين	28-3

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
03	هرم المعرفة	1-1
04	خصائص المعرفة	2-1
11	نموذج Nounaka,Baunard	3-1
12	نموذج البنك الكندي التجاري	4-1
12	نموذج wig	5-1
13	نموذج DMarquardt	6-1
14	نموذج Jason Gupta	7-1
14	نموذج Fraunhofer	8-1
15	نموذج منظمة الإدارة الأمريكية	9-1
16	العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة	10-1
19	مكونات إدارة المعرفة	11-1
27	انواع النظم	1-2
32	مكونات نظام دعم القرارات DSS	2-2
43	دورة حياة نظم المعلومات الإدارية	3-2

قائمة الرسوم البيانية

الصفحة	العنوان	الرقم
58	توزيع العينة حسب الجنس	2-3
59	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	3-3
60	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	4-3
61	توزيع العينة حسب الخبرة	5-3

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
الهيكل التنظيمي للمؤسسة	01
قائمة الأساتذة المحكمين	02
الاستبيان الخاص بالدراسة	03
تأشيرة توزيع الاستبيان ممضات من طرف المؤسسة محل الدراسة	04
نتائج مخرجات برنامج SPSS V25	05

مقدمة عامة

تمهيد:

دخول مفهوم العولمة والتقدم التكنولوجي الهائل في تكنولوجيا المعلومات، وظهر الاقتصاديات المبنية على المعرفة، أدى الى زيادة التحديات والفرص فأصبحت بيئة الاعمال أكثر تعقيدا، والمنافسة أكثر شراسة، وزادت حدة المخاطر فأصبح لزاما على قطاع الاعمال من اجل مواجهة كل تلك التحديات والفرص المتاحة، الاستناد الى بناء قاعدة معرفية متكاملة، أساسها الابداع خاصة في مجال انتاج المعارف وتكاملها، مع التركيز على توفير بنية تحتية متكاملة لنظم المعلومات، واستخدام كل أنواع نظم المعلومات الإدارية المتاحة لما لها من دور محوري في تحسين عملها في مختلف المجالات وتحقيق الاستثمار الأمثل في المعرفة من خلال تقديم الدعم القوي لعمليات إدارة المعرفة. من هذا المنطلق يمكننا القول ان هناك عملية تكامل وتعاضد بين نظم المعلومات الإدارية وعمليات إدارة المعرفة هذا التكامل ينتج قيمة مضافة للمؤسسات.

كما ان عملية استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم في تسهيل ممارسة عمليات إدارة المعرفة من خلال ضمان التوزيع السلس للمعارف وتيسير عملية تخزينها وتطبيقها مما يؤدي إلى تحسين الاستخدام الأمثل للمعرفة واستثمارها.

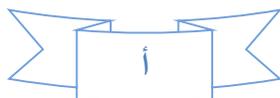
إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.

تتجسد إشكالية الدراسة في الطرح التالي: ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة؟ تندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية في:

- ما هو واقع انظمة المعلومات الإدارية بالمؤسسة محل دراسة؟
- ما هو واقع تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة محل دراسة؟
- هل توجد علاقة ارتباط بين نظم المعلومات الإدارية وعمليات إدارة المعرفة؟

الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع:

- دراسة (مصعب التجاني، 2019) "دور نظم المعلومات الإدارية في تطبيق إدارة المعرفة" هدفت الدراسة لمعرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تطبيق إدارة المعرفة بالشركة السودانية للاتصالات المحدودة سوداثل، افترض الباحث بوجود علاقة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة المعرفة، اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصل الباحث إلى أنه توجد علاقة خطية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة المعرفة ووجود علاقة خطية بين (معالجة البيانات ونظم دعم القرارات، ونظم دعم الإدارة العليا، النظم الخبيرة وتوليد وتخزين واكتساب المعرفة)، أوصى الباحث بضرورة إنشاء إدارة خاصة بإدارة المعرفة وتبني سياسات تشجع العاملين على نشر المعرفة.
- دراسة (الزغبى و الزيدى، 2012) هدفت إلى تبيان أثر نظم المعلومات الإدارية في عمليات إدارة المعرفة في الوزارات الأردنية والتعرف على اتجاهات الباحثين نحو نظم المعلومات الإدارية وعمليات إدارة المعرفة ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استبانة وزعت على عينة حجمها (556) موظفا شكلت ما نسبته (19.2%) من مجتمع الدراسة استخدمت الدراسة مقاييس الإحصاء الوصفي والاستدلالي لتحليل البيانات المجمعة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد



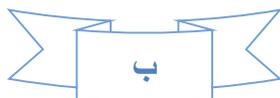
نظم المعلومات الإدارية في عمليات إدارة المعرفة وأوصت الدراسة إلى توجه الإدارات في الوزارات إلى أهمية تطوير وتحديث نظم المعلومات الإدارية لما لها من أهمية في تعزيز تطبيق عمليات إدارة المعرفة وخصوصا البرمجيات والإجراءات والموارد البشرية والاتصالات.

دراسات متعلقة بإدارة المعرفة:

- **دراسة:** (نبيل محمد أبو رزق، 2017) هدفت الدراسة إلى التعرف على دور عمليات إدارة المعرفة (توليد تخزين توزيع تطبيق) في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وزعت (135) استبانة على عينة طبقية عشوائية وتم استرداد (105) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية على الإبداع التنظيمي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الإبداع التنظيمي تغزى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي) وأوصى الباحث بالعمل على تقديم الدعم المادي والمعنوي للأفراد من خلال نظام الحوافز والمكافآت بأنواعها بما يشجع على اكتساب المزيد من المعرفة، تطوير الهياكل التنظيمية بحيث تصبح أكثر مرونة بما يحقق التنسيق والتفاعل في الموجودات المعرفية وتزيد من مستوى الإبداع التنظيمي والعمل على استحداث وحدة خاصة بإدارة المعرفة، الاهتمام بالبنية التحتية والتكنولوجية وتوفير الميزانية الكافية لها وإيجاد قاعدة بيانات شاملة وتتمتع بدرجة من الخصوصية والأمان.
- **دراسة** (حسين و وآخرون، 2016) "تفعيل عمليات التعلم التنظيمي بالاستناد إلى أبعاد إدارة المعرفة يهدف البحث إلى تحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي إذ أصبحت المعرفة تشكل إحدى الموارد الأساسية التي تتميز من خلالها المنظمات كما يشكل التعلم التنظيمي الموجه الأساسي لعمليات التعليم التي تتم داخل المنظمة وفي مستوياتها كافة وقد أشارت مشكلة البحث إلى وجود قصور واضح لدى المنظمة المبحوثة بالاهتمام بإدارة المعرفة في تحسين فاعلية التعلم التنظيمي إذ اختيرت الشركة العامة لتجارة المواد الغذائية ميدانية للتطبيق ويتم اختيار العاملين في الشركة كعينة للبحث وبواقع 35 مفردة واعتمدت على الاستبانة والذي تم بالاستناد إلى أفكار عدد الباحثين وفق المقاييس الجاهزة ولإدخال وتحليل البيانات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية ومن المؤشرات المستخدمة (الوسط الحسابي الانحراف المعياري معامل الاختلاف معامل الارتباط معامل الانحدار الخطي البسيط) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أكدت معظمها بوجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي لدى المنظمة المبحوثة وعليه أوصى البحث بضرورة زيادة اهتمام المنظمة بدراسة أوجه الاستفادة من إدارة المعرفة وتوظيفها في تحسين عملية التعلم التنظيمي لديها.

● دراسة (شنشونة و برطيل، أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي، 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية الاستخدام المشترك بين نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الإبداع التنظيمي لدى مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية للإنتاج ناحية حاسي الرمل باعتبارها من أهم المؤسسات الرائدة في الجزائر التي تساهم بقسط كبير في العائدات الجزائرية من قطاع المحروقات ومن أبرز نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات على أبعاد الإبداع التنظيمي كما يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة المعرفة على أبعاد الإبداع التنظيمي،



دراسة المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية:

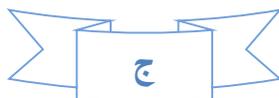
- دراسة (عزيز الراشدي و عبد الهادي، 2019) يسعى الباحث إلى تبيان دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقافة التنظيمية لدى عينة من العاملين في البنك المركزي العراقي ولتحقيق هدف البحث استخدام المنهج الوصفي ولتحقيق ذلك فقد تم تصميم استمارة الاستبانة إذ وزعت (60) استمارة على عدد من الأفراد العاملين في البنك المركزي وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقافة التنظيمية في المنظمة المبحوثة وقدم البحث مجموعة من الاقتراحات منها اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة بوحدة نظم المعلومات الإدارية والأفراد المتخصصين لتطوير نظم المعلومات الإدارية وبالتالي تحقيق الهدف الأساسي في تقديم المعلومات للمستفيدين والمساعدة في صنع القرارات ولا سيما الإدارة العليا.
- دراسة (بشير حسن، دور نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية) هدف البحث إلى معرفة دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في جودة التقارير الإدارية من حيث بعد الشكل وبعد المحتوى وبعد الزمن في الصناعة السودانية استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة مكونة من 35 عنصر تم توزيعها على عينة من العاملين بمصنع سكر الجنيدي بواسطة عينة طبقية وتمت معالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية توصل البحث إلى أن مكونات نظم المعلومات الإدارية تتوفر بصورة جيدة في الصناعة السودانية مما انعكس على جودة التقارير الإدارية مثل الوضوح المعلومة عرض المعلومة بالشكل المناسب دقة المعلومات في الوقت المناسب حداثة المعلومات، وقدم مجموعة من التوصيات منها ضرورة الاهتمام بتوفير مكونات نظم المعلومات الإدارية في الصناعة السودانية، وضرورة الاهتمام بأبعاد المعلومات عند اعداد التقارير الإدارية في الصناعة السودانية.
- دراسة (حنا و آخرون، 2018) يهدف البحث إلى تقديم إطار نظري وتطبيقي يختبر علاقة الارتباط والتأثير بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات لتحديد دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز قدرة المنظمات المبحوثة في إدارة الأزمات التي قد تتعرض لها في مواجهتها وقد تم الاعتماد على استمارة استبيان لجمع البيانات لعينة طبقية مكونة من (44) مديرا ومسؤول وحدة وتم اختبار فرضيات البحث باستخدام إحصاءات البرنامج الإحصائي وأشارت النتائج إلى وجود علاقة تأثير وارتباط بين بعدي البحث وأوصى أصحاب البحث بضرورة الاستخدام الأمثل للمعلومات التي تتوفر لدى المديرين والتي تمتاز بكونها معلومات حديثة وواضحة وموثوقة وتصل إليهم في الوقت المناسب، وإضافة وحدة جديدة تختص في إدارة الأزمات نظم المعلومات الإدارية .

نموذج وفرضيات الدراسة:

أولاً: نموذج الدراسة:

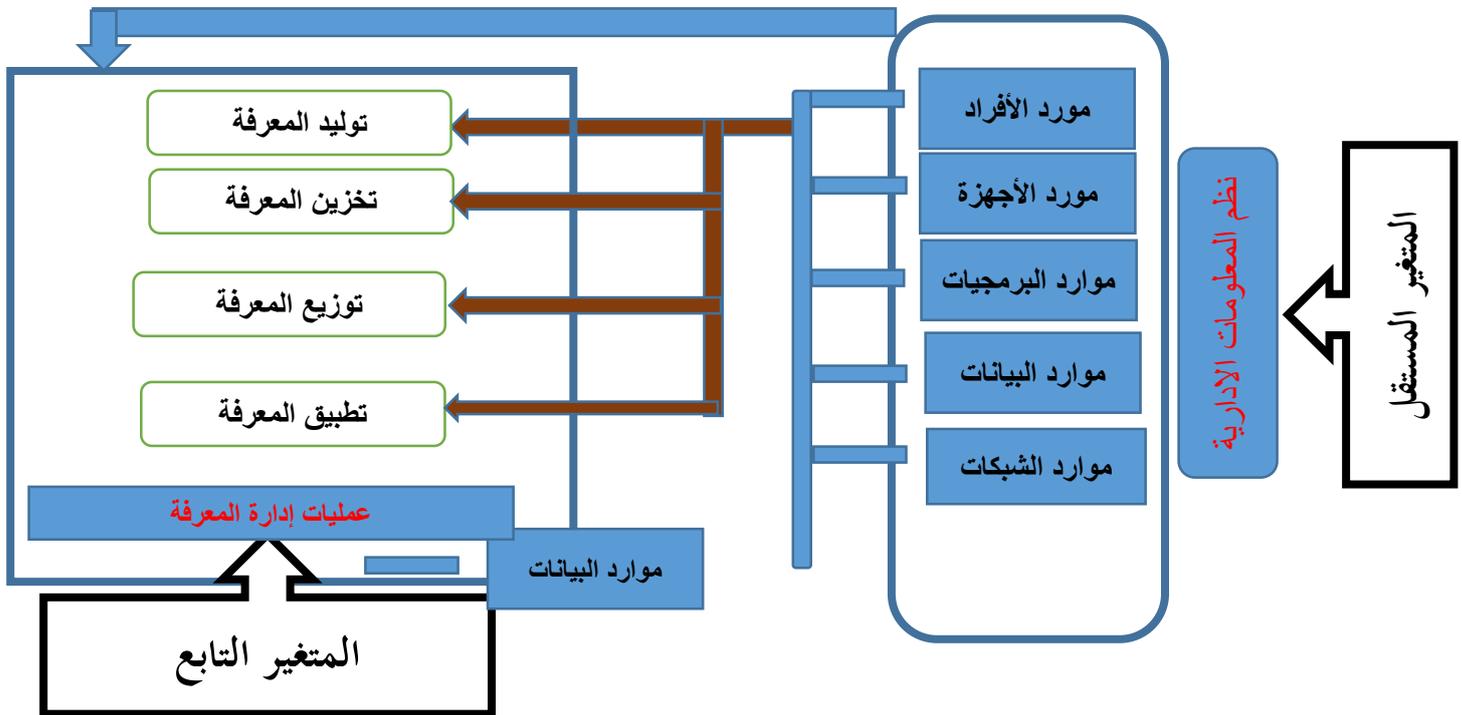
قبل التطرق لنموذج الدراسة نقوم بتعريف متغيرات الدراسة

✓ متغيرات الدراسة: اشتمل البحث على نوعين من المتغيرات وذلك على النحو التالي:



- **نظم المعلومات:** مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع، واسترجاع، وتشغيل، وتخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار. وهي أيضا مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلال تنفيذها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار.
 - **إدارة المعرفة:** هي مجموعة من العمليات التي تستخدمها المؤسسات للحصول على المعلومات وتنظيمها، وتخزينها بأفضل الأساليب المتاحة، ونشرها بين العاملين في كافة المستويات، وتطبيقها بما يضمن تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة.
- المتغير المستقل:** وهو نظم المعلومات، ويتضمن خمسة ابعاد وهي: موارد الافراد، موارد الأجهزة المادية، موارد البرمجيات، موارد البيانات، وموارد الشبكات.
- المتغير التابع:** وهو عمليات إدارة المعرفة ويتضمن أربعة ابعاد وهي: عملية توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة.
- ✓ نموذج الدراسة: تقوم هذه الدراسة على النموذج الفرضي التالي:

شكل رقم (أ-01) نموذج الدراسة



المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على دراسة (مصعب التجاني، 2019)، (شنشونة و برطيل، أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي،

2018)

ثانياً: فرضيات الدراسة:

تماشا مع إشكالية الدراسة فقد تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية وعمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة. تندرج من هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها على بعد توليد المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها على بعد تخزين المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها على بعد توزيع المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها على بعد تطبيق المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.

التموضع الإستراتيجي ومنهجية الدراسة:

اولاً: التموضع الإستراتيجي:

يندرج هذا البحث ضمن النموذج الوضعي (الواقعي ، الوصفي) ، والذي يهدف الى محاولة الفهم والشرح لمعرفة علاقات التأثير والتأثر بين مختلف متغيرات الظاهرة المدروس وكذلك الوصف لموضوع ما ، حيث يجسد هذا الاخير من خلال فرضية واقعية ومحددة ، ويكون الباحث فيه موضوعيا اين يؤسس البيانات وفقا للحقائق ، لا بناء على مشاعره الشخصية حتى يكون البحث علميا ، حيث يبيى الباحث افتراضاته على اساس قابلية التحقق ، او التأكيد ، او الرفض ، وهذا ما ينطبق على هذه الدراسة.

ثانياً: منهج الدراسة:

يتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، في الجانب النظري الذي استخدم في توصيف وتحليل العلاقة بين نظم المعلومات وعمليات ادارة المعرفة وتطرق الى ماهية كل منهما ، اما الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة حالة لإسقاط المفاهيم النظرية على واقع نظم المعلومات ودوره في عمليات ادارة المعرفة ، حيث تم التركيز على مؤسسة موبيليس كدراسة حالة.

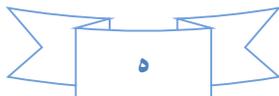
وسوف يعتمد البحث على نوعين أساسيين من البيانات:

- البيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة ، ومن ثم تفرغها وتحليلها

باستخدام برنامج (SPSS (Statistical Packagefor Sosial Science

- البيانات الثانوية: قمنا بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية ، والرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة

بالموضوع قيد البحث والدراسة ، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي تساعدنا في جميع مراحل البحث .والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال بحثنا الحالي.



تصميم الدراسة:

• أهمية الدراسة:

تظهر أهمية البحث من أهمية الموضوع في حد ذاته حيث تشكل المواضيع المتعلقة بالمعرفة والمعلومات أهم أدوات خلق الثروة وهذا للاستجابة لمتطلبات السوق والمنافسة وتكمن أهميتها فيما يلي:

- ✓ اظهار أدور نظم المعلومات الإدارية في تطبيق عمليات إدارة المعرفة.
- ✓ إعطاء أهمية لدور أبعاد نظم المعلومات الإدارية في تطبيق عمليات إدارة المعرفة.
- ✓ يمكن أن تكون الدراسة نقطة بداية لدراسة أخرى.

• أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو معرفة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في عمليات إدارة المعرفة، أما الأهداف الفرعية لها فتتمثل كالتالي:

- ✓ التعرف على طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعمليات إدارة المعرفة.
- ✓ معرفة الخلفية النظرية للمتغيرين نظم المعلومات الإدارية وإدارة المعرفة.
- ✓ التعرف على النتائج لصياغة اقتراحات تساعد المؤسسة المبحوثة في تعزيز تطبيق عمليات إدارة المعرفة.

خطة مختصر للدراسة:

تم تقسيم المذكرة الى ثلاث فصول مقسمة الى مجموعة من المباحث نذكر منها:

الفصل الأول: يتناول هذا الفصل الجانب النظري، من المتغير التابع المتمثل في الإطار النظري لإدارة المعرفة، من خلال ثلاث

مباحث كل مبحث مقسم لعدة مطالب وفروع وهي كالآتي:

المبحث الأول: مدخل إلى المعرفة

المبحث الثاني: نظرة عامة حول إدارة المعرفة

المبحث الثالث: آلية إدارة المعرفة

الفصل الثاني: يتناول هذا الفصل الجانب النظري، من المتغير المستقل المتمثل في الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية،

من خلال ثلاث مباحث كل مبحث مقسم لعدة مطالب وفروع وهي كالآتي:



المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية

المبحث الثاني: أساسيات نظم المعلومات الإدارية

المبحث الثالث: علاقة نظم المعلومات الإدارية بعمليات إدارة المعرفة

الفصل الثالث: يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي المتمثل في عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات من خلال ثلاث مباحث كل مبحث مقسم لعدة مطالب وهي كالآتي:

المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة.

الفصل الأول:

الاطار المفاهيمي لإدارة المعرفة

تمهيد:

لقد أصبح اقتصاد المعرفة احد التوجهات الاقتصادية الرئيسية ان لم نقل اهمها، بما يتميز به من سرعة في التطور والديناميكية وعدم اعتماده على الاصول المادية التقليدية، اضافة الى ذلك يعتبر اقتصاد عالمي لا يعترف بالحدود الجغرافية للدول ولا الى الانتماء الوطني، كما أن آليات توسعه بسيطة وصعبة الضبط في آن واحد وقد تزامن ذلك مع ما يشهده العالم من بروز قوى مؤثرة تعيد تشكيل منظومة الاقتصاد والإدارة وتستدعي تغييرا أساسيا في الاستراتيجيات التنظيمية، وتتمثل أهم هاته القوى في: تيار العولمة، الدرجة العالية من التعقيد، زيادة الحدة التنافسية، التطور التكنولوجي الهائل، التغير السريع والمستمر في اذواق المستهلكين، زيادة الاهتمام بالمعرفة، هذه الاخيرة هي من المفاهيم القديمة التي استخدمت في علم الفكر والفلسفة إلا أن دلالات هذا المفهوم تطورت واتسعت لتشمل جوانب أخرى تداخلت مع الأساليب الإدارية الحديثة وأصبحت عنصرا أساسيا فاعلا في استراتيجيات عمل المنظمة، وعليه يزداد اهتمام المنظمات الحديثة اليوم بالمعرفة وذلك بالنظر إليها من جانب الإبداع والابتكار وركيزة أساسية للرشد الإداري وأداة لتحقيق الكفاءة والفعالية والوصول إلى أداء متميز، وتحقيق الميزة التنافسية في ظل المنافسة شديدة الشراسة بين المنظمات من أجل امتلاك موارد بشرية مؤهلة والمحافظة عليها والاستثمار فيها، وقد انعكست كل القوى السابقة الذكر على المنظمات ككل وهو ما فرض عليها ضرورة مواكبة هاته التطورات الحاصلة من خلال الاعتماد على العديد من المداخل الإدارية الحديثة من اجل تحسين الأداء وتحقيق الميزة التنافسية، وتعتبر ادارة المعرفة احد هاته المداخل، وقد مرت إدارة المعرفة بوصفها تطورا فكريا بمراحل عدة حيث تناولها الكثير من الباحثين منذ الثلاثينيات من القرن الماضي عندما تحدثوا عن العمليات المعرفية والأنشطة العقلية وحل المشكلات، وإدارة المعرفة على المستوى النظري كانت معروفة من قبل ولكن على مستوى التطبيق لم تكن معروفة وستتعرف من خلال هذا الفصل على المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية المعرفة
- المبحث الثاني: نظرة عامة حول إدارة المعرفة
- المبحث الثالث: آلية إدارة المعرفة

المبحث الأول: ماهية المعرفة

سنتعرف من خلال هذا المبحث على مفهوم المعرفة وخصائصها ومصادرها وأنواعها المختلفة

المطلب الأول: مفهوم المعرفة وخصائصها

سنتعرف في هذا المطلب على مختلف المفاهيم المقدمة للمعرفة وخصائصها التي تتميز بها في الفروع الموالية

الفرع الأول: مفهوم المعرفة.

تعددت مفاهيم المفكرين للمعرفة ويمكن ايضاحها فيما يلي:

- يعرف Myburgh المعرفة هي " المزيج من التجربة المؤطرة التي توفر الإطار العام لتقييم ودمج المعلومات والخبرة الجديدة وتكون مستمدة ويتم تطبيقها في عقول الأفراد في الشركة وهي غالبا ما تتجسد ليس فقط في الوثائق أو المستودعات ولكن أيضا تتجسد في الإجراءات والعمليات والممارسات والمعايير التنظيمية". (عبد العزيز و رعد، 2018)
- وتعرف كذلك على أنها: " منتج للتفسير والترجمة والتحليل الإنساني، وهي موجود غير ملموس، لنا قدرة قياسه، وهو يخلق الثروة للمؤسسة. (قوت، 2019))
- كما تعرف على أنها: " كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو اتخاذ قرارات صائبة. (نبيل محمد أبو زريق، 2017)

هرم المعرفة:

مثل باقي العلوم أيضا المعرفة تبدأ بمرحلة وتنتهي بمرحلة أكثر دقة وأكثر تحديا ويتم استخدام أحد المراحل وفقا لنوع النشاط الذي سيستخدم به المعرفة حيث يبدأ هرم المعرفة من القاعدة بالبيانات الخام والبيانات الضمنية لتسجيل البيانات في قواعد البيانات وتعكس البيانات التشغيلية إجراءات كاملة تكاملية يشار إليها بما يعرف باسم التفصيل الذري وعند مستوى إدارة المعلومات تحدث تغييرات مهمة إذ يتضمن هذا المستوى بيانات ملخصة بشكل سهل، ومصنفة ضمن مجموعات ومخزنة ومنقاة ومنظمة لتكشف عن السياق، وبالصعود إلى الأعلى يتحقق الوصول إلى مستوى المعلومات الملخصة بشكل مركز وهو ما يطلق عليه ذكاء الأعمال الذي ينتج عن خدمات تم من خلالها معالجة البيانات والمعلومات وتنظيمها وتنقيتها وانتقاؤها وربطها وتحليلها بشكل مكثف ثم ينتهي الهرم بالحكمة وهو ما يمكن توضيحه من خلال الشكل التالي: (البلقاسمي، 2018، صفحة 291)

الشكل (1-1): هرم المعرفة



المصدر: (البقاسمي، 2018، صفحة 291)

الفرع الثاني: خصائص المعرفة

للمعرفة خصائص وسمات تميزها عن الأنشطة الأخرى، وقد تشعبت خصائصها تبعاً لاختلاف وجهات النظر التي يحملها المهتمون والباحثون في هذا المجال، وللإفادة المتوقعة منها. فمثلاً أشار (الكبيسي، 2005، صفحة 14) إلى خمس خصائص تتميز بها المعرفة عن سائر مظاهر النشاط الفكري والإنساني هي

1. التراكمية: فالمعرفة تظل صحيحة وتنافسية في اللحظة الراهنة، لكن ليست بالضرورة تبقى كذلك في مرحلة قادمة، وهذا يعني أن المعرفة متغيرة، ولكن بصيغة إضافة المعرفة الجديدة إلى المعرفة القديمة.
2. التنظيم: المعرفة المتولدة ترتب بطريقة تتيح للمستفيد الوصول إليها وانتقاء الجزء المقصود منها.
3. البحث عن الأسباب: التسيب والتعليل يهدفان إلى إشباع رغبة الإنسان إلى البحث والتعليل لكل شيء، وإلى معرفة أسباب الظواهر، لأن ذلك يمكننا من أن نتحكم فيها على نحو أفضل.
4. الشمولية واليقين: شمولية المعرفة لا تسري على الظواهر التي تبحثها فحسب، بل على العقول التي تتلقاها، فالحقيقة تفرض نفسها على الجميع بمجرد ظهورها، وهي قابلة لأن تنقل إلى كل الناس، واليقينية لا تعني أن المعرفة ثابتة، بل تعني الاعتماد على أدلة مقنعة ودامغة، لكنها لا تعني أنها تعلق على التغيير

5. الدقة والتجريد: الدقة تعني التعبير عن الحقائق رياضياً.

الشكل (1-2): خصائص المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على (الكبيسي، 2005)

المطلب الثاني: مصادر المعرفة

المعرفة مورداً حيويًا ولا يأتي من فراغ بل يتولد من مصادر معينة ينبغي التطرق إلى تلك المصادر التي تمثل المنبع الأساسي لها ويوجد

مصدرين للمعرفة نذكرها فيما يلي: (سيد علي، 2013، صفحة 73)

- مصادر داخلية: تتمثل في خبرات العاملين بالمؤسسة المتراكمة حول موضوعات مختلفة وقدرتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات والمؤسسة وعملياتها والتكنولوجية المعتمدة، ومن أمثلة ذلك الاستراتيجية: المؤتمرات الداخلية مكتبات الكترونية وغيرها.
- مصادر خارجية: وهي المصادر التي تظهر في بيئة المؤسسة المحيطة (البيئة الخارجية) والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المؤسسات الأخرى الرائدة في الميدان أو الانتساب إلى تجمعات تسهل عليها عملية الاستنساخ.

المطلب الثالث: أنواع المعرفة.

هناك أنواع عديدة من المعرفة التي يراد إدارتها وأكثرها شيوعاً والتي أتفق عليها الكتاب والباحثين هما: المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة حيث

تناولوا كلا منهما تحليلاً وتفصيلاً وكالاتي: (الزعاوي، 2019، صفحة 55)

- المعرفة الضمنية: ترتبط المعرفة الضمنية بالمعرفة الشخصية التي تشمل المهارات والقدرة على التفكير والخبرة والمعتقدات وغيرها ويمكن القول إنها ماذا يعرف الشخص وماذا سيفعل بهذه المعرفة إن المعرفة الضمنية غير موثقة بشكل رسمي وهي معرفة غير قابلة للتحويل بكلمات أو رموز ومع ذلك يمكن التشارك بها ويمكن التلميح إليها وتوضيحها من خلال المحادثة وتشارك الروايات.
- المعرفة الصريحة: تعد المعرفة الصريحة المعرفة الرسمية التي يمكن أن تكون متصلة أو منشورة وتكون مبنية على الدور الذي تؤديه وتحقق المعرفة الصريحة عددا من الأهداف:

✓ تسهيل التنسيق بين النشاطات والمهام المختلفة داخل المنظمة.

✓ تبني المهارات التقنية والإجراءات العقلانية

✓ المعرفة الصريحة قابلة للتحويل والتناقل ويمكن أن نراها في المظاهر الخارجية من الرسم والكتابة والتحدث.

ويصنف Marquardt المعرفة في خمسة أنواع: (جابر، 2018-2019، صفحة 9)

● معرفة ماذا: Know-What - وهي معرفة أي نوع من المعرفة هو المطلوب

● معرفة كيف: Know-How: وهي معرفة كيف يمكن التعامل مع المعرفة.

● معرفة لماذا: Know-Why: وهي معرفة لماذا هناك حاجة إلى نوع معين من المعرفة.

● معرفة أين: Know-Where: معرفة أين يمكن العثور على معرفة محددة بعينها.

● معرفة متى: Know-When: وهي معرفة متى تكون هناك حاجة إلى معرفة معينة .

كما يقدم ميشيل زاك (M.H.Sack) تصنيفا آخر للمعرفة في المنظمات القائمة على المعرفة. (نجم، 2005)

● المعرفة الجوهرية: هي النوع أو النطاق الأدنى من المعرفة الذي يكون مطلوبا في الصناعة، وهذا النوع من المعرفة لا يضمن للمنظمة قابلية

بقاء التنافس طويل الأمد، وهي المعرفة الأساسية الخاصة بالصناعة لتقوم بدورها كسمة دخول إلى الصناعة.

● المعرفة المتقدمة: وهي النوع أو النطاق الذي يجعل المنظمة تتمتع بقابلية البقاء، فمع أن المنظمة تمتلك بشكل عام المستوى نفسه،

والجودة من المعرفة التي يملكها المنافسون، إلا أنها تختلف عن المنافسين في. تعويلها على قدرتها على التميز في معرفتها لكسب ميزة

تنافسية من هذا التميز، وهذا يعني أن المنظمة ذات المعرفة المتقدمة تسعى لتحقيق مركز تنافسي في السوق عموما أو التميز في شريحة

سوقية عليهم من خلال المعرفة المتقدمة.

- المعرفة الابتكارية: المعرفة التي تمكن المنظمة أن تقود صناعتها ومنافسيها وتميز نفسها بشكل كبير عنهم فهذا النوع من المعرفة يجعل المنظمة قادرة على تغيير قواعد اللعبة نفسها في مجال صناعته.

المبحث الثاني: نظرة عامة حول إدارة المعرفة

سنتعرف من خلال هذا المبحث للتعريف المختلفة المقدمة لإدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها المختلفة ومكوناتها ومبررات التحول لها ونماذجها المختلفة

المطلب الأول: تعريف، أهمية وأهداف إدارة المعرفة

سنحاول المرور على التعريف المختلفة المقدمة لإدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها في مايلي:

الفرع الأول: تعريف إدارة المعرفة

تعدد وتختلف تعريف إدارة المعرفة كل حسب رأيه ويمكن ذكرها فيما يلي:

- أشار (Trigg) أن: "إدارة المعرفة هو (المصطلح الذي استخدم لتوضيح العمليات التي تجمع الأفراد والمعلومات سوينا لتحديد الاكتساب والمعالجة والخزن واستخدام واعادة استخدام المعرفة لتطوير الفهم لابتكار القيمة" (الشمري، 2006).
- يعرف (Susan Hanly) إدارة المعرفة على أنها "المستخدمون والعمليات التقنية التي تعمل على توليد القيمة." (شيشون، 2011)
- وتعرف كذلك ب " العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعتها في الشركة". (ماضي و وآخرون، 2019)

وبالتالي من التعريف السابقة لإدارة المعرفة يمكن القول أنها: "مجموعة من العمليات التي تستخدمها المؤسسات للحصول على المعلومات وتنظيمها، وتخزينها بأفضل الأساليب المتاحة، ونشرها بين العاملين في كافة المستويات، وتطبيقها بما يضمن تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة.

الفرع الثاني: أهمية إدارة المعرفة

يمكن الإدارة المعرفة تأدية وظيفة استراتيجية، حيث هناك ميزة استراتيجية واحدة فقط هي التي يطول بقاؤها، وهذه الاستراتيجية تساعد على بناء منظمة يقظة وقادرة بنجاح على التغلب على أية صعوبات ناتجة عن التغيير. فإدارة المعرفة الإستراتيجية ينتج عنها حلقات تعليمية تحول بشكل أوتوماتيكي إلى قاعدة معرفة المنظمة في كل وقت يتم فيه استخدامها.

ويرى دالكر K. Dalkir أن إدارة المعرفة تكتسي أهمية في ثلاثة مستويات: (عيشوش، 2010-2011)

1. على مستوى الأفراد: تساعد الأفراد أثناء أداء الأعمال بتوفير الوقت من خلال تحسين عملية اتخاذ القرارات وحل المشاكل وتعزيز مفهوم الروابط المجتمعية داخل المنظمة، وأيضا زيادة فرص المساهمة الفردية في تحقيق الأهداف التنظيمية.
2. على مستوى جماعات الممارسة: تنمية المهارات الوظيفية، وتعزيز فعالية الشبكات والعمل التعاوني والمشاركة بالمعرفة وتطوير لغة مشتركة داخل المنظمة.
3. على المستوى التنظيمي: تساعد إدارة المعرفة في قيادة الاستراتيجية وتحقيق أهدافها وأيضا الحل السريع للمشاكل التنظيمية ونشر أفضل الممارسات داخل المنظمة وبالتالي تحسين دمج المعرفة في منتجات وخدمات المنظمة، وكذلك تخصيص الأفكار وزيادة فرص الابتكار وأخيرا بناء ذاكرة تنظيمية.

الفرع الثالث: أهداف إدارة المعرفة :

وتتجلى أهداف إدارة المعرفة في: (خضر مصباح، 2010، صفحة 45)

- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة
- المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية والإجراءات المتعلقة. بإدارة وتطوير البنية التحتية للمجتمع المعرفة.
- التعريف والتوعية بشكل شمولي لمعنى إدارة وتطوير المعرفة ونشره بين رجال الأعمال بحيث يتم استخدام بشكل أكبر مبادئ إدارة المعرفة وتعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاصة بأعمال إدارة المعرفة.
- دراسة الأوضاع الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والأنظمة ذات العلاقة والتي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة.
- العمل على تنمية العوامل الاجتماعية والثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنظمة.
- العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى الحاسبات الآلية والانترنت والتقنيات ذات العلاقة.
- وضع بيانات وادلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة.
- المساهمة من منظور الأعمال في المنتديات المتعددة الأطراف المهتمة بالمواضيع المتعلقة بمجتمع المعرفة العالمي
- تمثيل مجتمع الأعمال في المؤسسات فيما يتعلق بالمواضيع الخاصة بمجتمع المعرفة.
- تطوير اسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة.

المطلب الثاني: أبعاد مكونات ومبررات التحول لإدارة المعرفة

تمتلك إدارة المعرفة مجموعة من الأبعاد والمكونات يمكن التعرف عليها في الفروع التالي ولها مبررات للتحول لإدارة المعرفة.

الفرع الأول: أبعاد إدارة المعرفة

تتمثل أبعاد إدارة المعرفة في ثلاثة أبعاد أساسية يشكل وجودها بيئة ضرورية تتكامل أبعادها مع بعضها البعض في خدمة تطبيق إدارة المعرفة، وهذه الأبعاد هي: (الأصباشي، 2016، صفحة 68)

- البعد التكنولوجي: تسعى المؤسسة إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة، ومن أمثلة هذا البعد محركات البحث وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية.
- البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة: يعبر هذا البعد عن آلية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، ويتعلق هذا البعد بتجديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة بما يؤدي إلى دعم وتعزيز القيمة الاقتصادية للمؤسسة وضمان توفير رأس المال الفكري الذي يحقق ميزة تنافسية دائمة تكفل نجاحا طويل الأمد.
- البعد الاجتماعي: يركز هذا البعد على تشارك المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناعات المعرفة، وبناء قدرات معرفية واسعة ومتميزة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناعات المعرفة، وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.

الفرع الثاني: مكونات إدارة المعرفة:

يمكن تحديد أهم مكونات إدارة المعرفة من خلال الآتي (حسين و وآخرون، 2016، صفحة 1689):

1. أهداف العمل: هناك علاقة مباشرة بين المنظمة التي تطبق إدارة المعرفة وقدرتها على تحقيق أهداف العمل، لذا ينبغي أن تكون

أهداف العمل واضحة ومعروفة قبل الاستثمار في إدارة المعرفة، وان تقييم نجاح المنظمة يأتي

من خلال مقارنة نتائج الاستثمار المتحققة مع أهداف العمل وأهداف إدارة المعرفة المخططة.

2. القيادة: تؤدي قيادة المنظمة دورا مهما في تعزيز إدارة المعرفة من خلال دعمها ومشاركتها الفاعلة في ذلك، الان مفتاح نجاح

المنظمة هو إدارة المعرفة، فعملية القيادة وارشاد الافراد العاملين وترسيخ قناعاتهم بأهمية إدارة المعرفة يؤثر ايجابا في مستقبل المؤسسة

ونموها.

3. التقنيات: على الرغم من فاعلية قواعد البيانات كأداة لحزن المعرفة ونشرها الا ان هناك العديد من الوسائل الأخرى التي تسهم في تفعيل إدارة المعرفة مثل برامج تطوير المحترفين وبرامج توجيه الجماعات وتوعيتها وغيرها التي تعد أمثلة شائعة ولا تتضمن استخدام تقنيات عالية.
4. التنظيم: أن عمل إدارة المعرفة المتعلق بتعريفها وحزنها ونشرها واستخدامها المعرفة يتطلب تنظيمًا فائقًا وقيادة مركزية لتوجيهه وتطبيقه فضلا عن ضرورة توافر فرق عمل تسهم في انجاز المهام الخاصة بأقسام إدارة المعرفة كالمكتبات والانترنت وغيرها لخدمة جميع المستفيدين في مختلف المستويات الادارية والتشغيلية في المنظمة.
5. الثقافة: إن من بين أهم غايات إدارة المعرفة هي محاولة إيجاد طريقة للحصول على حكمة العاملين ومعرفتهم داخل المنظمة لأجل رفع تلك المعرفة إلى أقصى حد ممكن والاحتفاظ بها، وان تطبيق إدارة المعرفة واستخدامها يستلزم وجود موارد بشرية ذات مؤهلات عالية وثقافة رفيعة، أي بمعنى أن المنظمة عليها أن تحسن نفسها ومواردها البشرية ثقافيا.
6. العمليات: يمكن الإشارة إلى إدارة المعرفة بأنها العملية النظامية التكاملية التنسيق نشاطات المنظمة في ضوء اكتساب المعرفة وتوليدها وحزنها والمشاركة فيها وتطويرها وتكرارها من قبل الأفراد والجماعات الساعية وراء تحقيق الأهداف التنظيمية الرئيسية.
7. العلاقات: تحاول المنظمات أن تنظم ذاتها من خلال زيادة قدرتها على التكيف فرديا وجماعيا وبصورة مستمرة مراعاة للظروف المتغيرة، ويفترض أنها تقوم بتعديل معرفتها بما يؤدي إلى التغيير في السلوك ويلعب الانسان دورا مهما في بناء المعرفة لذا يكون من الضروري بناء علاقات وثيقة وادامتها فيما بين الموارد البشرية من جهة وفيما بين العقول البشرية والمعرفة من جهة أخرى
8. التعلم: أن توليد المعرفة الجديدة يتم من خلال اقسام البحث والتطوير والتجريب وتعلم الدروس والتفكير الإبداعي، وتكتسب المعرفة عبر طرائق ثلاثة هي التعلم والبحث العلمي والتطوير التقني.

الفرع الثالث: مبررات التحول في اتجاه إدارة المعرفة:

- تحول المنظمات للاهتمام بإدارة المعرفة لم يكن ترفا فكريا مجردا وإنما جاء استجابة لعدة متطلبات ومؤشرات بيئية داخلية وخارجية، وهي محاولة لإدخال التغيير في اتجاه تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتطلبات البيئية ويمكن أن تلخص هاته المبررات في النقاط التالية: (حملوس، دراسة استشرافية حول مدى استعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتطبيق إدارة المعرفة(رسالة ، 2010-2011، صفحة 67)
- تعاضم دور المعرفة في نجاح المنظمات (تخفيض التكلفة، رفع قيمة موجودات المنظمة).

- العولمة التي جعلت المجتمعات العالمية الآن على تماس مباشر بوسائل سهلة قليلة التكلفة (الفضائيات، الانترنت) وتوفير بني تحتية أخرى للاتصالات.
- تزايد الإدراك أن القيمة الحقيقية للمعرفة بعيدة المدى لا تعتمد بالضرورة على قيمتها في لحظة توليدها.
- تشعب إدارة المعرفة وزيادة احتمالات تطبيقها
- إدراك أسواق المال العالمية أن المعرفة هي أقوى مصادر الميزة التنافسية مقارنة بالمصادر التقليدية.
- إمكانية تلمس أثر المعرفة لدى غالبية المنظمات
- الطبيعة الديناميكية للموجودات المعرفية وإمكانية تعزيزها المستمر بتطوير معرفة جديدة يجعل من إدارتها عملية معقدة مما يحتم بالدفع في اتجاه تطوير برامج الإدارة المعرفة.
- اختلاف طبيعة المعرفة عن البيانات والمعلومات فضلا عن اختلاف نظم تفسيرها ونقلها عن نظم تفسير ونقل المعلومات و بالتالي تختلف القيمة المضافة لها عن القيمة المضافة للمعلومات.
- التغيير الواسع في أذواق واتجاهات الزبون والتي جعلت الأنماط الإدارية التقليدية غير ملائمة لمواكبة تلك التغيرات.
- اتساع المجالات التي نجحت إدارة المعرفة في معالجتها سيما في مجال التنافس والإبداع والتجديد والتنوع

المطلب الثالث: نماذج ادارة المعرفة

صنفت نماذج تقليدية ونماذج حديثة فيما يلي: (حملوس، 2016-2017، الصفحات 69-74)

الفرع الأول: النماذج التقليدية

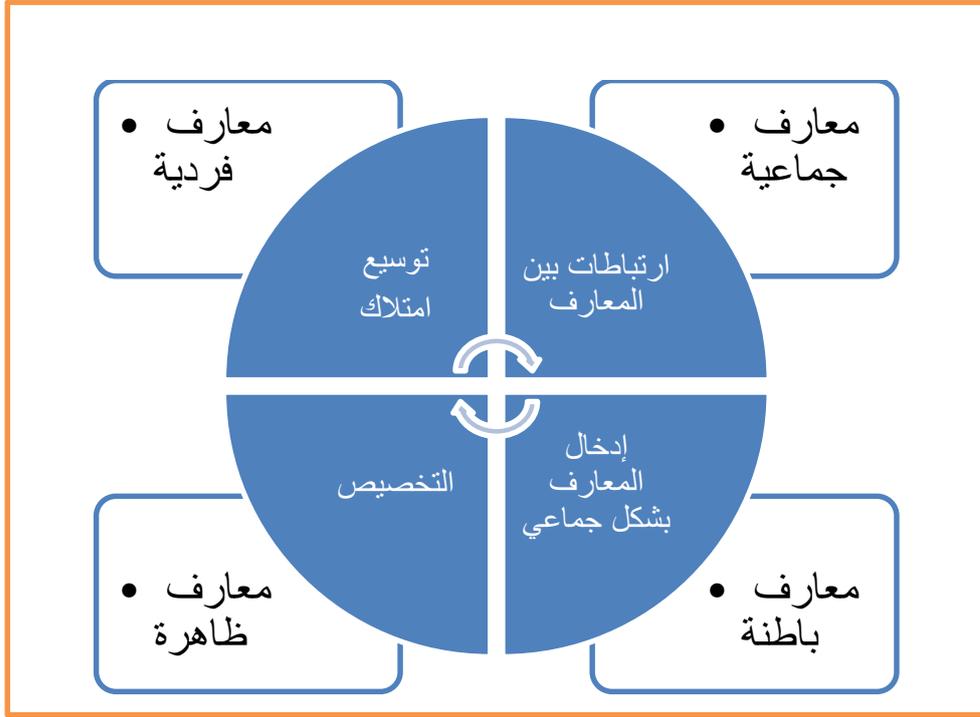
1. نموذج نوناكا:

والذي أشار إلى الأصول غير الملموسة كالقيم والصورة الذهنية للمنظمة والحُدس و نفاذ البصيرة تشكل أهم الأصول التي ينبغي الاعتناء بها لأنها تشكل قيمة مضافة للعمليات اليومية التي تقوم بها المنظمة وهما المعرفة الضمنية والصريحة.

2. نموذج Nounaka Bounard

يبين هذا النموذج كيفية انتقال المعارف من الأفراد إلى الجماعة، فالتعلم الفردي يختلف عن التعلم الجماعي من حيث طرقه ومنهجيته كما أن المعارف الفردية يختلف التعامل معها عن المعارف الجماعية ويمكن توضيح هذا النموذج باستخدام الشكل التالي:

الشكل (1-3): نموذج Nounaka, Baunard



المصدر: (حملوس، 2016 - 2017، ص70)

3. نموذج البنك الكندي التجاري:

أشار Darling سنة 1996 وركز على مفهوم الإدارة المعرفية ونشر قيم المعرفة ووضع هاته المعرفة في خدمة الزبون وجعلها أكثر

ديمقراطية من خلال إشاعة استخدامها وتنوع القيم، والتأثير في هرم القيادة التقليدية فيصبح المديرين ومستشارين ورؤساء فرق

وينطلق هذا النموذج من أربعة عناصر أساسية التي تمكن من إدارة المعرفة وهي :

- التعليم الفردي: حيث وضعت مسؤولية التعلم المستمر على الأفراد أنفسهم .
- تعلم الفريق: تحميل المجموعة المكلفة بإدارة المعرفة مسؤولية التعلم الذاتي .
- تعلم المنظمة: يتم عن طريق نشر المعرفة المتولدة في التنظيم من خلال شبكة التعلم .
- تعلم الزبون: إدراك المصرف أن الزبون بحاجة لمعرفة. خاصة والمتعلقة بالعمل المصرفي.

الشكل(1-4): نموذج البنك الكندي التجاري

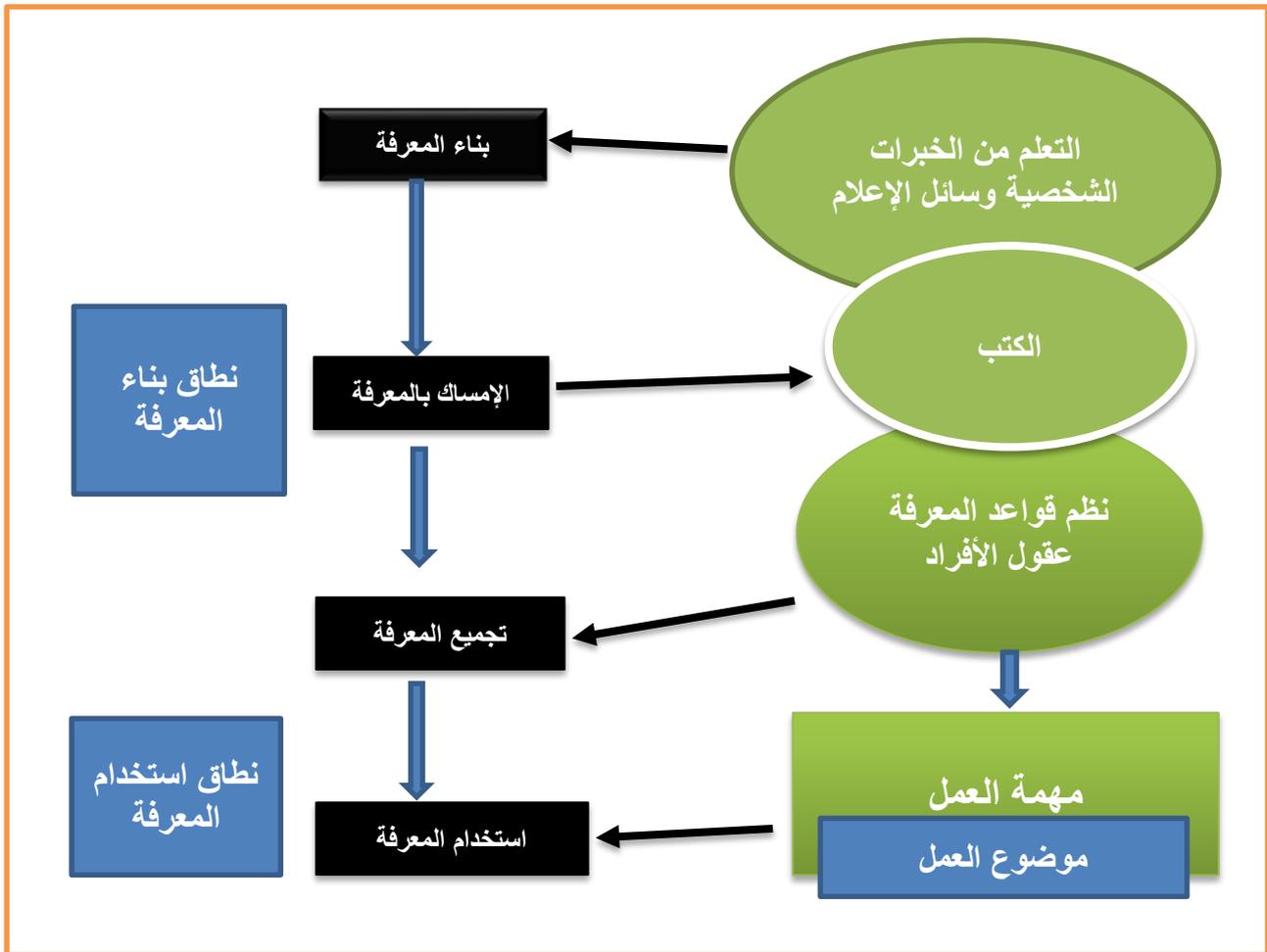


المصدر: (الأمين حملوس، 2016-2017، ص70)

4 . نموذج (Wiig) عرض هذا النموذج سنة 1991 ويحقق أربعة أهداف أساسية هي: بناء المعرفة، الاحتفاظ بالمعرفة، تجميع المعرفة،

استخدام المعرفة، والشكل التالي يوضح نموذج (Wiig)

الشكل (1-5): نموذج Wiig



المصدر: (حملوس، 2016-2017، ص71)

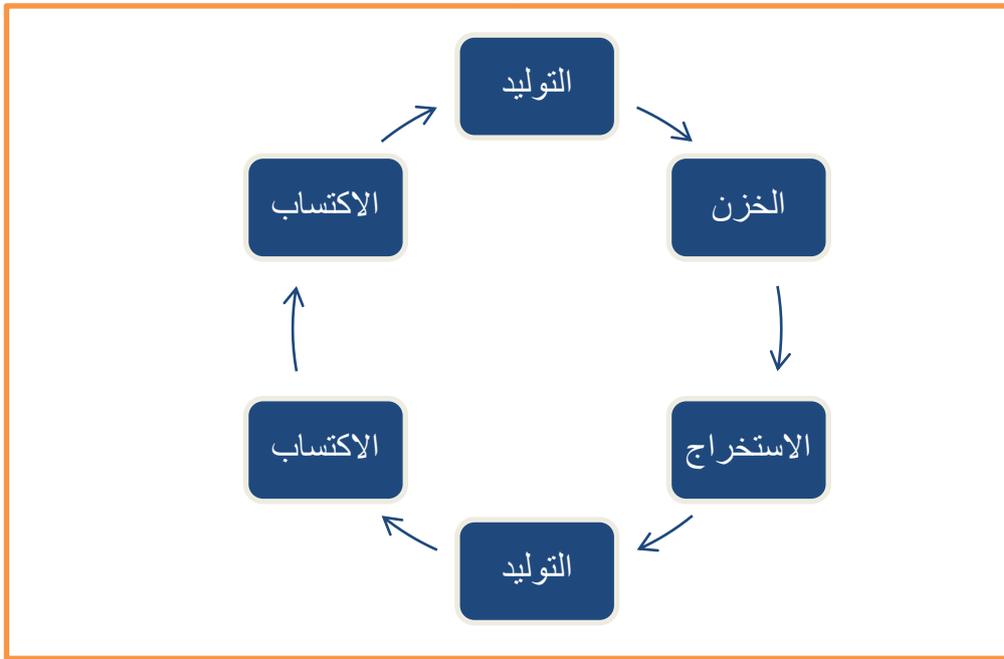
الفرع الثاني: النماذج الحديثة

وتشمل هذه النماذج ما يلي:

1. نموذج Marquard :

اقترح هذا النموذج سنة 2002 كمدخل نظمي شمولي لإدارة المعرفة في المنظمة ويتألف النموذج المقترح من ست مراحل تغطي عملية نقل المعرفة إلى المستخدم من خلال الخطوات التالية التي تسير بالتسلسل . والشكل التالي يوضح النموذج:

الشكل (1-6): نموذج Marquardt



المصدر: (حملوس، 2016-2017، ص72)

2. نموذج Jason-Gypta :

عرض هذا النموذج سنة 2002 لإدارة المعرفة، انطلاقاً من رؤيتها أن إدارة المعرفة عملية استراتيجية تتضمن تحقيق أهداف التمييز يقترض هذا النموذج وجود خمس مكونات أساسية لإنتاج إدارة معرفة فعالة وهي على النحو التالي :

أ-الحصاد: وجوب الحصول على المعرفة من داخل المنظمة أو خارجها .

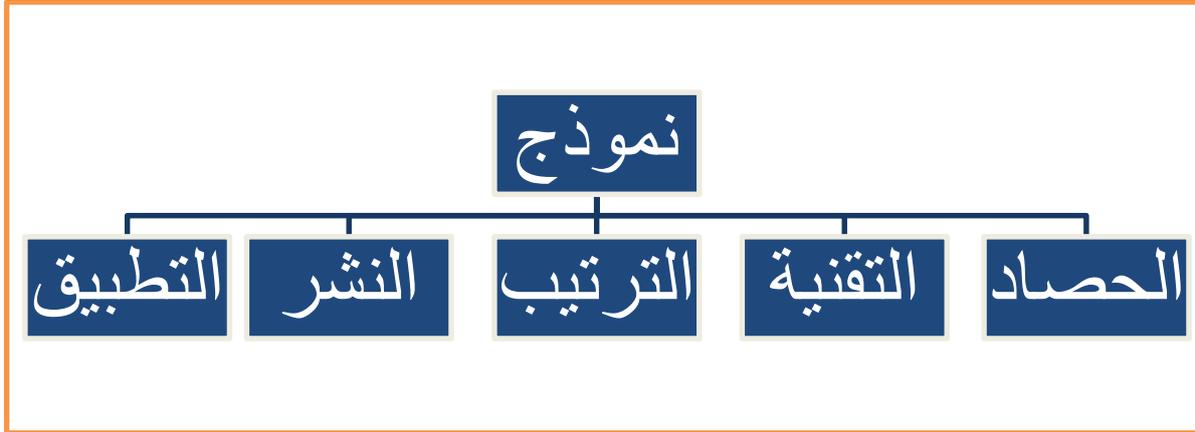
ب-التنقية: تحديد المعارف ذات الفائدة للمنظمة ومن ثم تنقيتها

ج-الترتيب: لأنه يسهل عملية التخزين وبالتالي سهولة استخدامها.

د-النشر: يتم بتطوير الثقافة المنظمة للعاملين الأساسيين الذين يؤثرون بشكل جيد في عملية نشر المعرفة لأنها ساعدت على تقاسم المعرفة.
هـ-التطبيق: تطبيق إدارة المعرفة بأفضل صورة ممكنة.

والشكل التالي يوضح هذا النموذج

الشكل(1-7): نموذج Jason Gupta

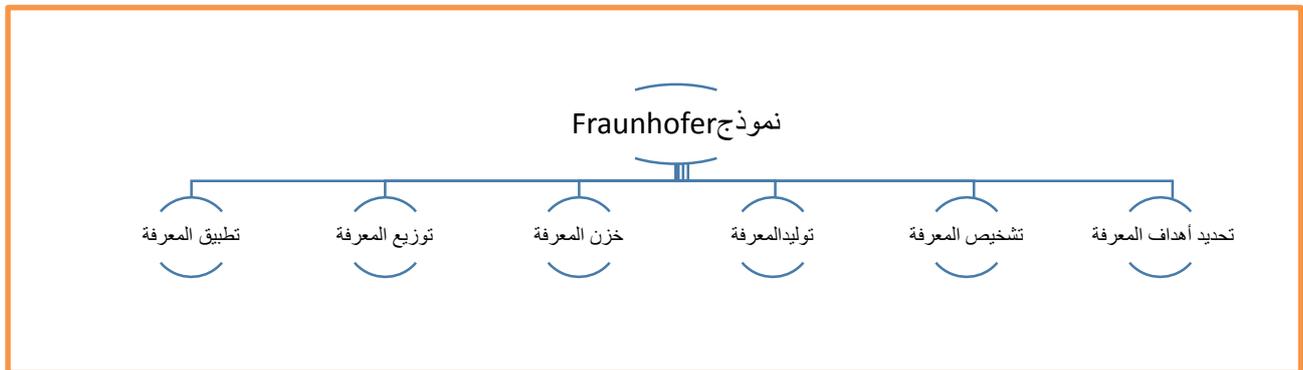


المصدر: (حملوس، 2016-2017، ص73)

3. نموذج Fraunhofer

استخدم هذا النموذج سنة 2000 من طرف الباحثين Heisig , vorbeck في دراستهما المسحية، وهذا النموذج يركز على ممارسة عمليات الاتصال ويفترض أن إدارة المعرفة تصف الطرائق والأدوات التي تسهم في تعزيز العمليات الجوهرية لها، والتي حددها النموذج بست عمليات تظهر في الشكل التالي : تحديد أهداف المعرفة - تشخيص المعرفة - توليد المعرفة - تخزين المعرفة - توزيع المعرفة - تطبيق المعرفة - تطبيق المعرفة.

الشكل(1-8): نموذج Fraunhofer



المصدر: (حملوس، 2016-2017، ص73)

4. نموذج منظمة الإدارة الأمريكية.

ويتضمن ثلاث عمليات جوهرية:

أ. اكتشاف المعرفة: حيث شكلت المنظمة مجموعتي عمل رسمية، الأولى هي مركز للتقنية المتقدمة والثانية هي برنامج أفضل التطبيقات

والذي يستخدم أفضل منهجية للتطبيق من داخل وخارج المنظمة .

ب. توليد المعرفة وتنظيمها: استخدمت تقنيات مساعدة ناجحة لإدارة المعرفة مثل البريد الصوتي والالكتروني والتحدث بالفيديو .

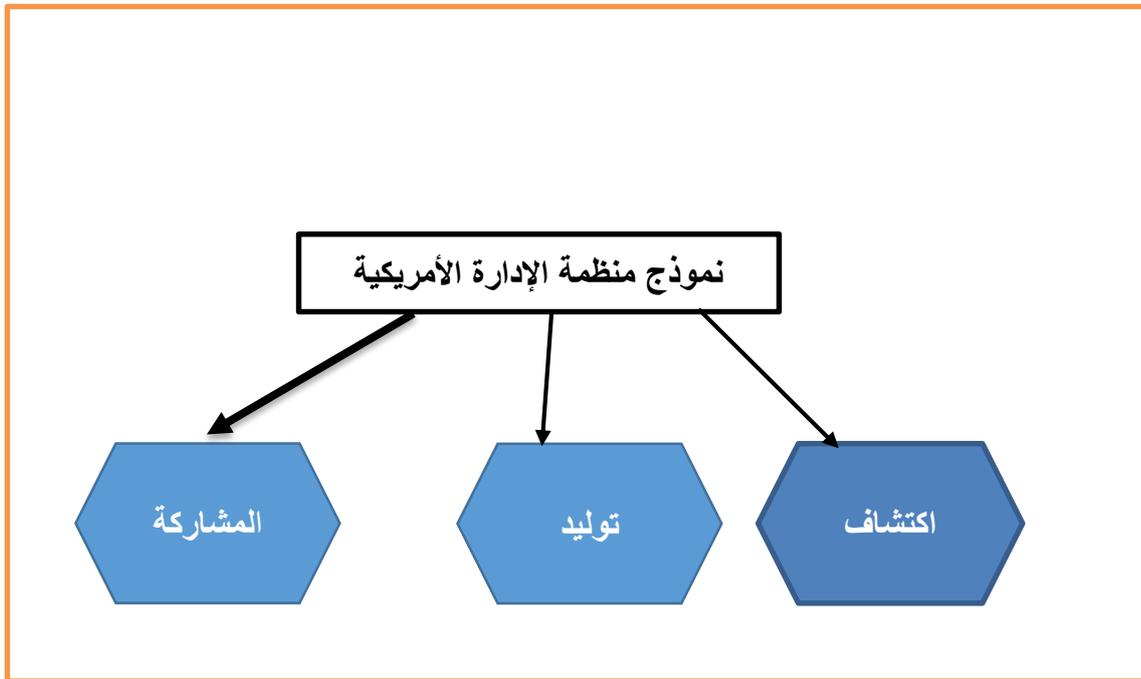
ت. المشاركة بالمعرفة: وقد طورت المنظمة البنية التحتية وأطلق عليها معرفة AMS وهي خدمة معلوماتية تضم متخصصين لمراجعة

المكتبات، فضلا عن أن النموذج تضمن بناء نوعين من الشبكات الرسمية هما :

● جماعة الاهتمام: تتكون من أشخاص ليس بالضرورة من داخل برنامج إدارة المعرفة .

● جماعة الممارسة: والذين يقع عليهم عبئ التنفيذ للبرنامج.

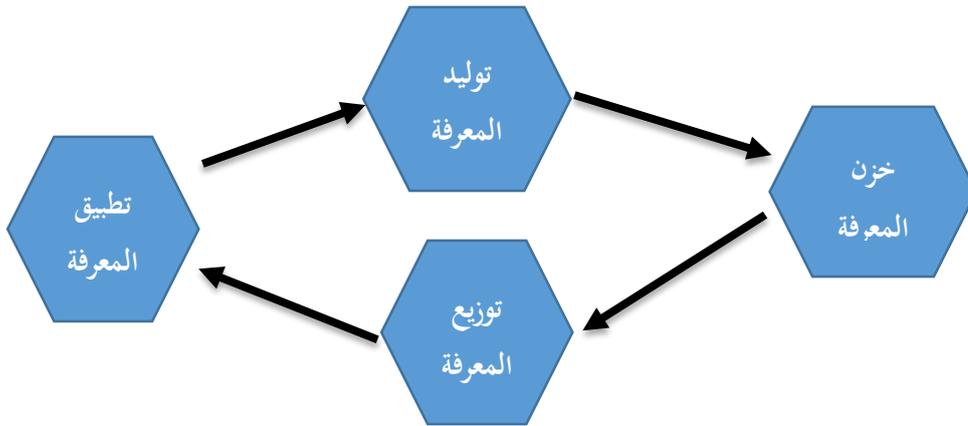
الشكل(1-9): نموذج منظمة الإدارة الأمريكية



المصدر: (حملوس، 2016-2017، ص74)

وفي دراستنا هاته سوف نركز على العمليات الجوهرية الأربع والتي أجمع عليها عدد كبير من الباحثين ويوضح الشكل التالي خلاصة العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة.

الشكل (10-1): العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة



المصدر: (الكيسي، 2005)

المبحث الثالث: آلية إدارة المعرفة

تمتلك إدارة المعرفة عمليات وجب التقييد بها للتمكن من نشرها لكنها تختلف حسب وجهات نظر المفكرين بالإضافة لمجموعة من المتطلبات والاستراتيجيات وعوامل تساهم في إدارة المعرفة سنحاول التعرف عليها من خلال هذا المبحث

المطلب الأول: عمليات إدارة المعرفة

تناولت غالبية المداخل والمفاهيم إدارة المعرفة على أنها مجموعة من العمليات، لكن أختلف الباحثون والكتاب فيما تتضمنه إدارة المعرفة من عمليات وأنشطة، فنجد أن بعضهم صنفها إلى ثلاثة عمليات، بينما توسع الآخرون لتشمل أكثر من ذلك، ولغرض التعرف إلى أهم تلك العمليات تم تجميعها في قسمين هما إنتاج المعرفة وتكامل المعرفة (ششونة و برطيل، أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي، 2018، الصفحات 105-106).

1. عملية إنتاج المعرفة: تضم هذه العملية كل العمليات التي تقوم على إنتاج المعرفة من تشخيص للمعرفة واكتساب المعرفة وتوليد المعرفة داخل المنظمة.

أ. تشخيص المعرفة: تعد عملية تشخيص المعرفة من أهم التحديات التي تواجه منظمات الأعمال، لأن النجاح في مشروع إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص، وأنه لابتكار المعرفة لا بد من الفهم والمقارنة بين الموجودات المعرفية الحالية في المنظمة والموجودات المعرفية المطلوبة للمنظمة (الفجوة المعرفية)، ويمثل هذا الفرق حجم الجهود التي تحتاجها المنظمة للاستمرار في عملية ابتكار معرفة جديدة، وبهذا تعد عملية تشخيص المعرفة عملية جوهرية تساهم مساهمة كبيرة في تحديد شكل العمليات الأخرى وعمقها.

ب. اكتساب المعرفة: بعد عملية تشخيص المعرفة تأتي عملية اكتساب المعرفة من مصادر مختلفة، وقد أشار العديد من الباحثين إلى أن مصادر اكتساب المعرفة قد تكون داخلية يتم من خلالها نقل المعرفة وتحويلها من ضمنية إلى صريحة والعكس، وينتج عن ذلك إبداع المعرفة التنظيمية، وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها عبر الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية وما تقدمه من تسهيل

ت. توليد المعرفة: إن توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات، وإيجاد الحلول الجديدة لها بصور ابتكارية مستمرة، مما يؤدي إلى تحسين القدرة التنافسية، وتحقيق ميزة تنافسية، وبالتالي لا بد من التأكيد على أهمية إبداع معرفة جديدة لأن المعرفة والإبداع عملية مزدوجة ذات اتجاهين. فالمعرفة مصدر للإبداع والإبداع عندما يعود مرة أخرى يصبح معرفة جديدة.

2. عملية تكامل المعرفة: أما عملية تكامل المعرفة فتتضمن كل العمليات التي تسمح بتخزين وتوزيع المعرفة وتطبيقها بشكل أفضل داخل المنظمة

أ. تخزين المعرفة: أوضح (Alavi&Leidner)، أن عملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة التنظيمية التي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة، وأن هذه المعرفة التنظيمية تتراكم مع الزمن ، وبالتالي فإن جوهر تطبيقات إدارة المعرفة هو عملية إدارة وتخزين واسترجاع المعرفة. كما بين (Duffy) أن تخزين المعرفة يمثل جسرا بين التقاط المعرفة وعملية استرجاعها، فالكثير من القيمة المتحصلة لإدارة المعرفة ناتج من خلال عناصر المعرفة المختلفة وموضوعاتها وضرورة الربط بينها وإدامتها وتحديثها.

ب. توزيع المعرفة: إن المعرفة بوصفها موجودا يتزايد بالاستخدام والمشاركة وبتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأفراد. لذلك تسعى المنظمات إلى تشجيع المشاركة في المعارف لأنها تؤدي إلى تطوير المعارف من خلال زيادة قدرات ومهارات وكفاءات عمال (صناع) المعرفة وذلك عن طريق البرامج التدريبية المستمرة، وتشجيع التعلم التنظيمي التي تؤدي إلى إبداع منتجات جديدة أو تقديم خدمات جديدة تزيد من كفاءة المؤسسة.

ت. تطبيق المعرفة: إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمه للآخرين، والتعلم لا يأتي إلا من خلال التجريب والتطبيق مما يحسن من مستوى المعرفة ويعمقها. وفي ضوء ذلك يتعين أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، حيث أكد Alavi أن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة في حد ذاتها، ولن تقود عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع الفعال إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال للمنظمة وخاصة في العملية الاستراتيجية.

كما نجد أن نظم المعلومات لها دور كبير أيضا في دعم عمليات إدارة المعرفة، لذلك تعمل المنظمات اليوم على توظيف نظم المعلومات لتحسين إنجاز عمليات إدارة المعرفة من اكتساب وتوليد للمعرفة، وتخزينها وتوزيعها، بالإضافة إلى تطبيقها بوجود أنواع مختلفة من نظم المعلومات، كل ذلك من أجل مساندة العملية الابداعية من خلال خلق او تحسين منتجات او العمليات الادارية .

المطلب الثاني: متطلبات واستراتيجيات إدارة المعرفة

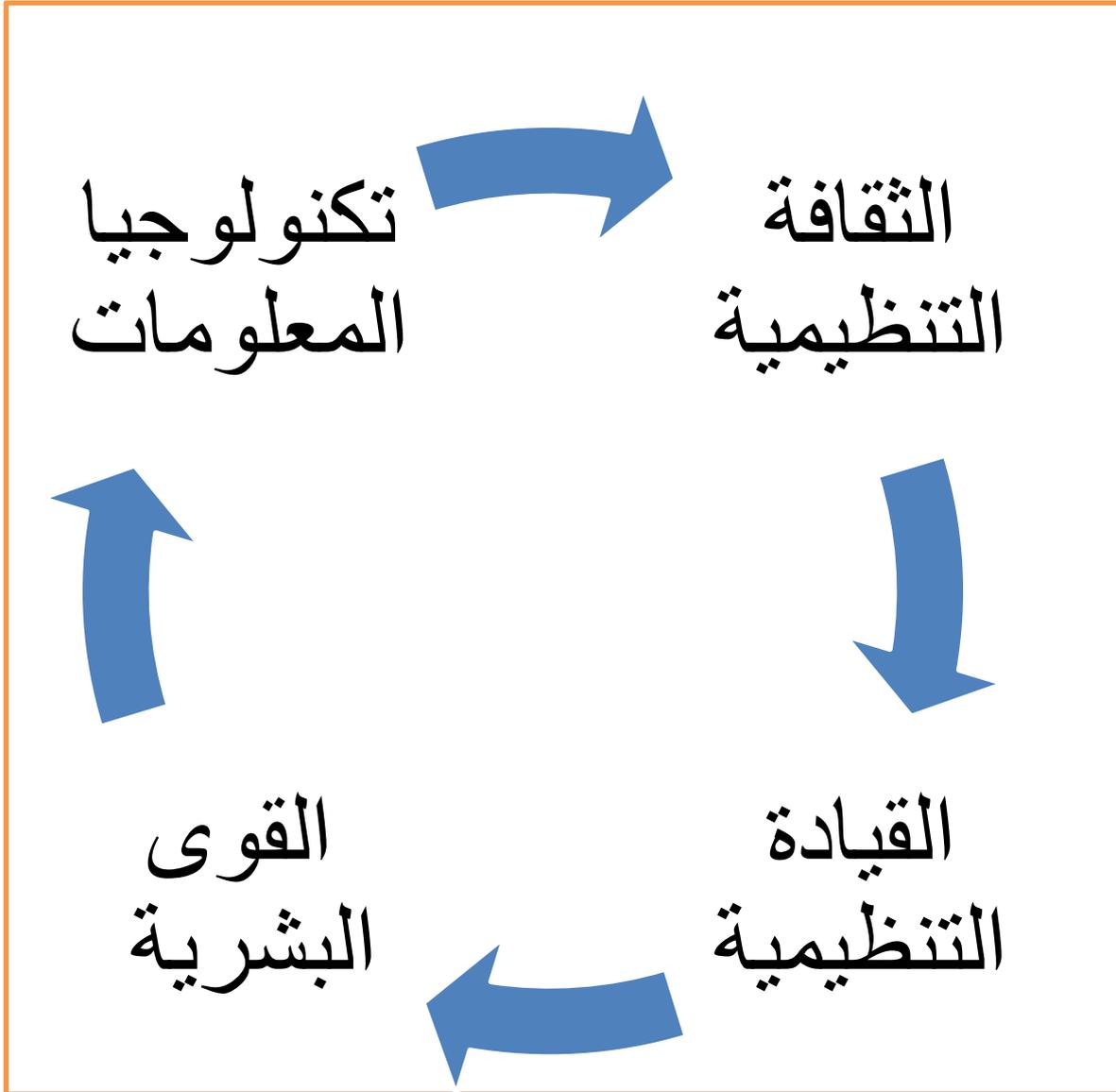
الفرع الأول: متطلبات إدارة المعرفة:

تمتلك إدارة المعرفة متطلبات تتمثل في: (الغليظ و عبد السيد، 2019)

1. الثقافة التنظيمية: وهي مجموعة من القيم والمعتقدات والأحاسيس الموجودة داخل المنظمة والسائدة بين العاملين، ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة في أية منظمة أن تكون القيم الثقافية السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبدأ التعلم وإدارة المعرفة، وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة لروح الفريق في العمل .
2. القيادة التنظيمية : تعتبر الإدارة العليا أساس نجاح أي تغيير ، ولا بد من تبني الإدارة العليا لعمليات وأنظمة تطبيق إدارة المعرفة ، فالقيادة تمثل القدوة في التعلم والتنمية المستمرة ، ولتطبيق إدارة المعرفة فإن ذلك يتطلب نمط قيادي غير عادي يتمكن من إدارة عناصر المؤسسة لتحقيق أفضل وأقصى استفادة ممكنة ، لذلك فإن القيادة المناسبة هي التي تتصف بالقدرة على شرح الرؤية المشتركة للأخرين بحيث تكون قدوة لهم ، والقدرة على الاتصال والتعامل الدائم مع الأفراد في المنظمة ، والموضوعية في الحكم واتخاذ القرارات ، والمرونة التفاعلية .
3. القوى البشرية: يقصد بالقوى البشرية أنها تمثل الكادر البشري الذي يقوم بكافة أعمال المنظمة، ويعتبر أهم الموارد التي تعتمد عليه المنظمات في البقاء والاستمرار والتطور والتوسع، إذ يعتبر كل عامل من العاملين في المنظمة عنصر نجاح أو فشل للمنظمة، حيث أن المنظمات التي تسعى لتحقيق التميز والنجاح إنما هي المنظمات التي تخلق وتبني كادرا بشريا متميزا وماهرا من خلال التدريب والتأهيل والتطوير المستمر.
4. تكنولوجيا المعلومات: تلعب التكنولوجيا دورا مهما في تحسين أداء المنظمات، وذلك من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب والارتقاء بدور المعلومات لترشيد القرارات. حيث أصبح للتكنولوجيا أهمية كبيرة في كيفية تعظيم قدرة المنظمة على خلق معرفة جديدة ، وكيفية خلق بيئة داخلية تشجع مشاركة التعلم والمعرفة ، وكذلك توفر التكنولوجيا أدوات عديدة ومتطورة تساهم بشكل كبير في تطبيق

أنظمة إدارة المعرفة والسرعة في نشر ونقل واستقطاب ومشاركة المعرفة ، ومن هذه الأدوات شبكة الأنترنت وقواعد البيانات والبرامج والأجهزة الإلكترونية الحديثة .

الشكل (10-1): مكونات إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على (الغليظ و عبد السيد، 2019)

الفرع الثاني: استراتيجيات إدارة المعرفة

لقد أصبح معروفا في أدبيات إدارة المعرفة التمييز بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية وهو ما قدمه نوناكا في دراسته " المؤسسات الخلاقة للمعرفة " عام 1991، وأن المؤسسات توظف هذين النوعين من خلال التبنى لاستراتيجيتين متميزتين هما: (الطالب، 2008-2009)

1. الاستراتيجية الترميزية (Codification Strategy) : والتي تعتمد على المعرفة الصريحة بوصفها معرفة نمطية، رسمية، قابلة للوصف والتحديد، القياس النقل والتقاسم ويمكن تحويلها بسهولة إلى قواعد بيانات وقاعدة معرفة نمطية يمكن من خلال شبكة المؤسسة تعميمها على جميع الأفراد من أجل الاطلاع عليها واستيعابها وتوظيفها في أعمال المؤسسة المختلفة.
2. الاستراتيجية الشخصية (Personalization Strategy) و هي تركز على المعرفة الضمنية وهي المعرفة غير القابلة للترميز، وغير الرسمية لأنها تكون حوارية تفاعلية في علاقات الأفراد وجهها لوجه، غير قابلة للوصف، النقل، التعليم والتدريب ، وإنما قابلة للتعلم بالملاحظة المباشرة و المعاشة المشتركة والتشارك في العمل والخبرة، وهذه الاستراتيجية تناسب المؤسسات كثيفة المعرفة كالمؤسسات الاستشارية .

ويرى (جوير، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية(رسالة ماجستير)، 2012) أن استراتيجيات إدارة المعرفة هي فيما يلي:

1. استراتيجية النمو التدريجي: في استخدام إدارة المعرفة وفيها يمكن الاستخدام تدريجيا وذلك حينما تكون أوضاع المؤسسة مناسبة وحينما يكون الأفراد المعنيون يتمتعون بمستوى عال من الاهتمام وتمكن هذه الاستراتيجية المؤسسات ذات الموارد المحدودة والراغبة في تطبيق إدارة المعرفة من بناء قدراتها في هذا المجال، وتتميز هذه الاستراتيجية بكونها استراتيجية قليلة المخاطر لكن العائد منها بالنسبة إلى المؤسسات محدودة الموارد يكون قليلا؛
2. استراتيجية التروي والحذر: وهذه الاستراتيجية تعتمد على تبني مبادرة إدارة المعرفة ولكن بتروي وحذر، إذ تطبق في البداية حينما تكون أوضاع المؤسسة ملائمة ومناسبة ثم يتم تطبيقها في وقت لاحق على نطاق أوسع ووفق الحاجة وتتميز هذه الاستراتيجية بأنها تتيح للمنظمات ذات الموارد المتاحة نسبيا وتشعر بحاجة ملحة إلى تطبيق إدارة المعرفة بناء قدرات المعرفة دون أن تكون الأولوية لتطبيق المدخل الإداري كما أن استخدام هذه الاستراتيجية يقلل من حجم المخاطر و يتيح للمنظمة تحقيق مكاسب تنافسية؛

3. استراتيجية دعم وجهات النظر المتقدمة والفاعلة: وتعد هذه الاستراتيجية جزء من محاولة واسعة تهدف إلى تحديد المؤسسة وتقويتها من خلال وجود إدارة ابداعية تتطلع إلى الأمام، وتتميز هذه الاستراتيجية بأنها استراتيجية متوسطة المدى فيما يتعلق بالمخاطرة إضافة إلى أنها ذات مردود عال بالنسبة للشركات الطموحة التي تأخذ على نفسها التزاما بتحقيق ميزة تنافسية دائمة وبسرعة.

المطلب الثالث: فوائد وعوامل فشل إدارة المعرفة.

تمتلك إدارة المعرفة فوائد عديدة وعوامل فشل تؤثر على نشاطها سيتم توضيحها في الفروع الموالية.

الفرع الأول: فوائد إدارة المعرفة :

عرضت دراسات مختلفة الفوائد المتوقعة والمتوخاة من مشروعات وبرامج إدارة المعرفة على مستوى المنظمات. ويمكن إجمال الفوائد التي اعتمدها مبادرات إدارة المعرفة الأكثر نجاحا بالآتي: (القهيوي، 2013، صفحة 29)

- تحسين الإبداع داخل المنظمة
- زيادة إنتاجية المنظمة وتحسين أدائها.
- تحسين عملية اتخاذ القرارات.
- تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بصورة أفضل
- زيادة وعي الأفراد وتحسين خبراتهم فيما يتعلق بعمليات التشغيل، ومحتوى وطبيعة المنتجات والخدمات وحاجات الزبائن، وسياسات المنظمة وإجراءاتها.
- زيادة وعي الأفراد بما يحدث في موقع العمل والمنظمة.
- زيادة مستوى التعاون فيما بين الأفراد بصورة أفضل
- يميل المستخدمون إلى البحث عن طرق وأساليب جديدة للعمل أكثر براعة كما أنهم يميلون إلى العمل بجدية أكثر .

الفرع الثاني: عوامل الفشل في إدارة المعرفة

لقد حدد (Fahey & Thrusunk) عددا من الأخطاء يمكن أن تؤدي إلى فشل برنامج إدارة المعرفة، وهي: (مسلم، 2015)

- عدم القدرة على تطوير التعريف أو التحديد العملي للمعرفة، ويحدث الفشل في التمييز بين البيانات والمعلومات والمعرفة
- ضعف التفكير والاستنتاج العقلاني، أي الفشل في تحديد صيغ التفكير والاستنتاجات العقلانية والافتراضات والمعتقدات السائدة
- التصور المطلق للمعرفة بوصفها موجودة خارج عقول الأفراد، في حين ان اغلب المعرفة هي ضمنية وكامنة في عقولهم.

- تجاهل الهدف الأساسي لإدارة المعرفة المتمثل في ابتكار السياقات المشتركة عبر الحوار.
- عدم إدراك أهمية ودور المعرفة الضمنية، وعدم التشجيع على إظهارها.
- عزل المعرفة عن استعمالاتها.
- الاعتماد على المعرفة المخزونة في القواعد المعرفية، وعدم الاهتمام بالتدفق المعرفي، سيما المعرفة الجديدة.
- التركيز على الماضي والحاضر بدلا من التفكير والتركيز على المستقبل والفشل في إدراك أهمية التجريبية.
- إحلال الاتصال التكنولوجي بدل التفاعل البشري (أي الحوار المباشر وجها لوجه).
- السعي نحو تطوير المقاييس المباشرة للمعرفة فقط.

خلاصة الفصل:

من تعرفنا خلال هذا الفصل على أن إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية، التي حظيت باهتمام متزايد في منظمات الأعمال وان فعالية ادارة المعرفة تؤدي إلى نجاح المؤسسات واستمرارها في ظل بيئة متغيرة تمتاز بالمخاطر، كما تسعى المؤسسات وبصورة مستمرة إلى بلوغ الكفاءة والفعالية وتحقيق أداء عال، ولتحقيق ذلك وجب كسب معرفة متجددة من العلوم والمعارف التي يجري استخدامها وتطويرها من خلال جماعات العمل، ومن خلال خبراتهم وقدراتهم وتعرفنا في هذا الفصل على المفاهيم المختلفة للمعرفة وخصائصها وأنواعها المختلفة، والمبحث الثاني تعرفنا فيه على أساسيات إدارة المعرفة ومبررات التحول لإدارة المعرفة ومكوناتها وأهميتها وأهدافها ونماذجها المختلفة واستراتيجياتها ولقد تعددت التعاريف والمفاهيم حول هذا المصطلح فمنهم من اخلط بينها وبين المعلومات والبيانات، لكن وجدنا ان المعرفة نتاج معالجة المعلومات التي هي بدورها نتاج معالجة البيانات واذا نظرنا مليا وجدنا ان المعرفة توجد في عقول الافراد يكتسبونها من خلال التعلم، وهذه المعرفة منها ما يتعلق بالفرد ومنها ما يتعلق بالجماعة، منها ما هو ظاهر يستطيع التصريح به، ومنها ما هو كامن في عقول الافراد، ومنها ما هو متعلق بالمنتج ومنها ما هو متعلق بطريقة العمل... الى غير ذلك من المعارف الموجودة في المؤسسة، ومهما تعددت تلك الانواع والتصنيفات تبقى المعرفة فريدة من نوعها تختلف عن الموارد المادية، فهي لا تنضب بالاستعمال كما انها قابلة للتوليد والتجديد وهذه الخصائص هي التي تجعلها بالغة الاهمية سواء بالنسبة للفرد او المؤسسة التي بدورها تسعى جاهدة للحصول عليها من مصادرها سواء داخلية او خارجية، ليس هذا فقط بل انها اصبحت تديرها بالشكل الذي يضمن بقاءها في المؤسسة حتى ولو خرج حاملو هذه المعارف وهذا ما يعرف بإدارة المعرفة.

وفي الاخير لا تتصور ان هذا المصطلح حديث الظهور، بل ان جذوره تمتد الى بداية الثمانينات حينما أدركت المجتمعات ان القوة المهيمنة في الاقتصاد ستكون المعرفة، وان اصحاب المعارف هم أكثر العمال الذين سيقودون الاقتصاد، وسيشكلون القوة الرئيسية في خلق طلب جديد للسلع والخدمات، ومنذ ذلك الوقت اخذت المعرفة وادارة المعرفة تحضي باهتمام متزايد ومتسارع.

الفصل الثاني:

الاطار المفاهيمي لنظم المعلومات

تمهيد:

تعتبر المعلومات أحد المصادر الحيوية في المؤسسة، والتي تؤثر بشكل جوهري على بقائها واستمرارها، كما أن النظم المكلفة بجمع ومعالجة ونشر المعلومات تحتل هي الأخرى مكانة خاصة بين وظائف المؤسسة، ومسيرة هذه الأخيرة أصبحت ملزمين أكثر من أي وقت مضى بالتعامل معها، بشكل مختلف فهي ليست مجرد نظم لمعالجة البيانات الإدارية، فيكمن دورها في إعادة هندسة العمليات ورسم استراتيجيات تتنبأ بالمستقبل، وتستعد لمواجهة من ناحية أخرى، فقد أدت الكمية المعتمدة في المعلومات بسبب انتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال للتفكير في إرساء أنظمة متكاملة وفعالة، لإدارة هذا المورد المعلوماتي من حيث الانتقاء السليم والمعالجة الدقيقة، وستتعرف على طريقة معالجة هاته المعلومات من خلال نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:

- المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية
- المبحث الثاني: أساسيات نظم المعلومات الإدارية
- المبحث الثالث: دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية

ستتعرف من خلال هذا المبحث لمختلف المفاهيم المقدمة لنظم المعلومات الإدارية، ومراحل تطوره وأسباب الاهتمام به وأهميته وأهدافه في المؤسسة.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية لنظم المعلومات (النظام، المعلومات، نظم المعلومات)

ستتعرف من خلال هذا المطلب لمفهوم النظام، والمعلومات ونظم المعلومات فيما يلي:

الفرع الأول: مفهوم النظام

ويمكن تعريف مصطلح النظام بأنه مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر المادية الملموسة التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين طبقاً لمجموعة من القواعد والإجراءات، وتعمل كوحدة واحدة من أجل تحقيق هدف معين أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة. (عبد العاطي و آخرون)

للنظم مجموعة من الأنواع يمكن إدراجها على النحو التالي: (السيد مصطفى و آخرون)

1- من حيث الطبيعة (النظم الطبيعية والنظم الصناعية):

النظم الطبيعية هي نظم من صنع الله سبحانه وتعالى وهي نظم التي لا دخل للإنسان في وجودها. كالإنسان نفسه، والحيوانات والنباتات وغيرها أما النظم الصناعية فهي نظم من صنع الإنسان كالمصانع والمستشفيات والمدارس والمؤسسات المختلفة، وهي نظم تحتاج إلى من يؤسسها ويديرها، بعكس النظم الطبيعية التي تعمل بصورة تلقائية .

2- من حيث العلاقة بالبيئة المحيطة (النظم المغلقة والنظم المفتوحة):

يقصد بالنظم المغلقة النظم التي تستمد من البيئة مدخلات معينة وتتمدها بمخرجات متجانسة، لا تتأثر بدرجة كبيرة بالبيئة المحيطة طالما توافرت لها ظروف التشغيل ومثال ذلك الآلات التي تنتج منتج معين لا تختلف مواصفاته من فترة تشغيل لأخرى طالما توافرت المواد الخام بنفس المواصفات وتم توفير نفس ظروف التشغيل من فترة لأخرى. أما النظم المفتوحة فهي النظم التي تستمد من البيئة مدخلات معينة وتتمدها بمخرجات مختلفة غير متجانسة في نفس فترة التشغيل أو من فترة تشغيل لأخرى. مثال ذلك الطلبة الذين يدرسون في كلية معينة عند تخرجهم من هذه الكلية حيث من الطبيعي أن تختلف درجة تميزهم بالرغم من دراستهم لنفس المواد في ظروف متشابهة.

3- من حيث التركيب (النظم المعقدة والنظم البسيطة):

النظم المعقدة هي النظم التي تتكون من عديد من النظم الفرعية، التي تتعقد وتتشابك العلاقات فيما بينها، بينما النظم البسيطة فتتمثل في النظم التي لا يوجد لها نظم فرعية أو يكون عدد النظم الفرعية لها قليل نسبياً.

الشكل (2-1): انواع النظم



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التعاريف السابقة

الفرع الثاني: البيانات (Data)

البيانات عبارة عن حقائق أو تقديرات أو توقعات تجمع عن طريق الملاحظة أو المشاهدة أو الاستقصاء من واقع الحياة. ونلاحظ على البيانات الآتي: (موسى، 2011، صفحة 60)

إذا كانت البيانات عن أحداث حالية مشاهدة أو تاريخية موثقة فإنها تمثل حقائق. مثل البيانات التاريخية عن المبيعات، والبيانات التي تتضمنها سجلات الموظفين، وتقارير الإنتاج عن الوحدات الفعلية المنتجة.

- إذا غابت مشاهدة الأحداث التي تمثلها البيانات وغاب توثيق هذه الأحداث فإن البيانات تمثل تقديرات. ويتم التقدير عادة قياساً على بيانات عن أحداث مشابهة للمطلوب. ويمكن استخدام الأساليب الإحصائية للوصول إلى التقديرات المطلوبة .
- إذا كانت البيانات عن أمور مستقبلية فمن الطبيعي أن تكون توقعات. مثل توقع رقم المبيعات لفترة قادمة، وتوقع الاحتياجات من القوى العاملة. ويلاحظ أن معظم التوقعات تبنى على الحقائق والتقديرات. ويمكن استخدام الأساليب الرياضية والإحصائية والمحاسبية لإعداد التوقعات.

الفرع الثالث: المعلومات

وعلى الرغم من اختلاف التعريفات لمصطلح المعلومات، فقد أشار إليها (Debons) على: "أنها ظاهرة علمية تتضمن أربع دلالات أساسية هي: (السعيد، 20112، صفحة 17) :

- التعبير عن حالة المعرفة، بمعنى التحول من حالة ذهنية إلى أخرى .
- التعبير عن سلعة، بمعنى تمثيل العالم وما ينطوي عليه من أحداث وأشياء وحركات بصورة مادية يمكن تداولها والاستفادة منها.
- التعبير عن عملية، بمعنى تحويل البيانات إلى وضع معرفي جديد .
- التعبير عن بيئة، بمعنى تطور التفاعل بين المتغيرات والظروف المحيطة بإنتاجها واستخدامها .

للمعلومات مجموعة من الخصائص حددها بعض الباحثين ومنهم (McGarry) في عقد الثمانينات من القرن الماضي منها (السعيد، 20112، صفحة 23):

- أنها أقرب للترادف مع الحقائق

- لها تأثيري تحويلي، أو تدعيمي على ما يعرفه الإنسان.
- تستخدم كعامل مساعد في اتخاذ القرارات.
- هي حرية الاختيار للإنسان.
- هي عنصر ضروري في مواقف الاختبار.
- هي المادة الخام التي نستخلص منها المعرفة.

تعد التطورات المتسارعة التي امتازت بها المعلومات، والفضاء المعلوماتي الذي تركز جذورها في تربته غير المرئية، جعلها تثمر بخصائص جديدة وكثيرة نجمل بعضها بما يأتي:

- خاصية التميع والسيولة: تعد المعلومات ذات قدرة هائلة على إعادة التشكيل والصياغة، ويمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم، أو أشكال بيانية، أو رسوم متحركة، أو أصوات ناطقة، وتستغل أجهزة الإعلام بشكل أساسي ودائم، وتظهر خاصية التميع والسيولة في رسائلها الإعلامية، وتتلون بزتها بما فيه مصلحة المعلن أو المهيمن.
- المعلومات قابلة للمشاركة: تؤدي عملية المشاركة في المعلومات إلى مضاعفة قيمتها؛ وكلما ازداد عدد الأشخاص الذين يستخدمونها، ازداد ثراؤها الوجودي، وعمق توظيفها المعرفي، وازداد حجم المنافع الاقتصادية المستخلصة منها، ومن يمتلك المعلومات الأفضل، سيمتلك فرصة التفوق على الغير، وخاصة المعلومات المهمة، والتي يتم حصرها وراء جدار معلوماتية، ومنع الغير من الوصول إليها، ولا تتوقف المعلومات بخاصية المشاركة بحسب، بل في خاصية المضاعفة والتكرار .
- ثالثا: تتسم المعلومات بتوسع تقنياتها وأهمية ركائزها: أصبحت المعلومات وتقنياتها تمثل البنيان والركائز الأساسية للتنمية الصناعية والزراعية والسياحية والاجتماعية والتعليمية والثقافية، والتي تعتمد على تزايد المدخل التقني في الأداء، وبروز تأثيرها. " ومن نتائج انتشار استخدام الإنسان الآلي (الروبوت) في الإنتاج الصناعي والحجز الآلي للتلفائي في المواصلات والفنادق والمطاعم. كما أن مجالات الأمن والدفاع عن الدول والأمم في عصر ثورة المعلومات يعتمد مباشرة على تكنولوجيا الفضاء واستكشاف المعلومة واستقرائها وتحليلها واستنتاج مؤشرات مفيدة منها.
- : قابلية نقلها عبر مسارات محددة: يمكن نقل المعلومات بعدة طرق، أو ما يطلق عليه بالانتقال الموجه، أو بثها بشكل اعتيادي على المشاع لمن يريد استقبالها، فهي تمتاز بالمرونة أثناء عملية نقلها .
- تتسم العناصر المادية بالندرة، وهو أساس اقتصاداتها، وتتميز المعلومات بالوفرة، فيسعى منتجوها وضع قيود عليها لتخضع لقوانين العرض والطلب .
- تزداد قيمة المعلومات بزيادة حجم استخدامها: لا تعاني المعلومات أي استهلاك، كما تعاني الأجهزة المادية. وتزداد قيمة المعلومات كلما زاد حجم استخدامها، ولهذا السبب هناك ارتباط وثيق بين معدل استهلاك المجتمعات للمعلومات، وقدرتها على توليد المعارف.
- المعلومات قابلة للتلف والاندثار: تكون المعلومات عرضة للتلف، أو الفناء مع مرور الزمن، شأنها مثل بقية الموجودات الاقتصادية، وتعتمد سرعة فقدانها للقيمة الكامنة بمفرداتها، وتمتلك عمرا مثمرا وبعدا زمنيا عند المستوى العملياتي، وتقتصر قيمة المعلومات على أحدث البيانات التي تخص الدراسة، وتطرح المنظمة المعلومات التي تجاوزت البعد الزمني لصلاحيه استخدامها .

- تزداد قيمة المعلومات بزيادة دقتها: "كلما كانت المعلومات دقيقة تصبح أكثر فائدة وذات قيمة أعلى، ويعتمد مستوى الدقة في البيانات لحد كبير على طبيعة المعلومات والآلية المقترحة لاستخدامها".
- الشك في المعلومات: يشوب معظم المعلومات درجة الشك وعدم اليقين، إذ لا يمكن الحكم إلا على بعضها بصفة نهائية، لكن يجب ألا ننظر إليه كدليل على عدم كفاية المبادئ العلمية، أو عدم صحة الافتراضات، أو عدم دقة أجهزة التقاط المعلومات، أو عدم صفاء قنوات تبادلها.
- سهولة نسخ المعلومات: إن أهم ما يميز المعلومات هو سهولة نسخها، ويستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقى من معلومات بوسائل ميسرة للغاية، ويشكل ذلك عقبة كبرى أمام تشريعات حماية الملكية الخاصة للمعلومات .
- تزداد قيمة المعلومات عند انضمامها إلى معلومات أخرى: عند انضمام معلومات إلى معلومات من نوع آخر، ربما تنتج معلومات ذات قيمة عليا، فحينما تتطابق معلومات المصادر، أو المتعاونين مع التصوير الجوي بخصوص هدف من الأهداف العسكرية، تعد معلومات المصدرين مهمة بحد ذاتها.

الفرع الرابع: نظم المعلومات

من خلال تعريفنا للنظام والمعلومات يمكن إعادة صياغة تعريف نظم المعلومات ليشمل هذين التعريفين فنجد أن نظم المعلومات هي: (بن تركي السديري، 2012):

- مجموعة من الإجراءات التي تتفاعل مع بعضها بغرض معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يمكن استخدامها لأغراض صنع القرار أو حل المشكلات التي تواجه المنظمة، وهي أنظمة لتزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة للقيام بدورها في اتخاذ القرار، فهذه الإجراءات هي التي يتم من خلالها تجميع واسترجاع وتشغيل وتخزين ونشر ومعالجة وتحليل وعرض وتجميع المعلومات؛ بهدف دعم القرار؛ والتحكم بها في داخل المنظمة، بالإضافة إلى دعم القرار، والتعاون والتحكم في المعلومات يمكن استخدامه لمساعدة المديرين والعاملين بالمنظمة في تحليل المشاكل وتحليل المواضيع الصعبة والمعقدة وإنتاج منتجات جديدة.
- مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع، واسترجاع، وتشغيل، وتخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار. وهي أيضا مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلال تنفيذها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار .
- مجموعة من الأفراد والإجراءات والمواد التي تمثل وظيفتها في جمع وتحويل ونشر المعلومات في المنظمة .
- مجموعة من الإجراءات التي تتفاعل مع بعضها بغرض معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يمكن أن تستخدم لأغراض صنع القرار.

الفرع الخامس: أنواع نظم المعلومات

تعددت واختلفت أنواع نظم المعلومات ويمكن توضيحها فيما يلي: (شنشونة، نظام المعلومات وأهميته في تسيير المعارف بالمؤسسة، 2010-2011، الصفحات 64-74)

أولا: نظام معالجة المعاملات (TPS) Transaction Processing Systems

يعتبر نظام معالجة المعلومات TPS تطبيقاً أساسياً من تطبيقات نظام المعلومات الحوسبة حيث يرتبط بالمستوى التشغيلي للمؤسسة، ويقوم بتسجيل وحزن كل المعاملات والأنشطة الروتينية اليومية الناتجة عن القرارات المبرمجة، حيث يعالج الآلاف من المعاملات التي تتم يوميا على مستوى الإنتاج، التسويق، المالية، الموارد البشرية، ويقدمها في شكل تقارير تساعد المديرين في الخط الأممي للمؤسسة على مراقبة الأوضاع الداخلية لها.

كما يسعى إلى تزويد نظام المعلومات الإدارية (MIS) بما يحتاجه من بيانات، و يعتبر الحدود بين المؤسسة ومحيطها لكونه حلقة الوصل بينها وبين الزبائن والموردين والمخازن والإدارة وكل المؤسسات والأشخاص الذين تربطهم علاقات معها، وبالتالي يعتبر عمل (TPS) بصورة سليمة من الأمور التي يجب الحرص عليها لتجاوز كل أسباب الفشل في استقبال المدخلات التي تنعكس على بقية الأنظمة، حيث تعتبر مخرجاته مدخلات لنظم أخرى منها نظام مستودع البيانات ، ونظام إدارة قواعد البيانات (Database Management System) ويمتاز (TPS) بأنه:

- يعالج كمية كبيرة من المعلومات.

- من المنتجين الرئيسيين للمعلومات بالنسبة للنظم الأخرى في المؤسسة.

- يتوفر على طاقة تخزين كبيرة ويقدم الدعم للأنظمة الأخرى.

- تكون مصادر بياناته في غالب الأحيان داخلية.

- السرعة الفائقة في المعالجة بأساليب رياضية وإحصائية.

- معالجة البيانات في الغالب تاريخية وبياناته تفصيلية ودقيقة ومتكاملة.

- يغطي كل نشاطات المؤسسة الروتينية (الإنتاج، التسويق، المحاسبة، الموارد البشرية... الخ).

ومع تطور الأعمال في المؤسسات وزيادة سرعة المتغيرات الداخلية والخارجية وشدة المنافسة، لم يعد التسجيل الإلكتروني للمعاملات هو المشكل بالنسبة للمديرين، بل البحث عن تحليل وفهم مختلف العلاقات وتقديم نتائج تحليل الكم الهائل من البيانات في شكل معلومات مفيدة، والتوقع بتغيرات مختلف المؤشرات المتعلقة بالزبائن، الموردين، المنافسين، الشركاء، هي هدف المديرين.

من جانب آخر تعاضم القدرات التقنية لتكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج والتطبيقات، الشبكات) ساعد على ظهور أنماط أخرى من نظام معالجة البيانات تستجيب لمتطلبات التسيير الحديث منها: نظم المعالجة التحليلية الفورية، نظم مستودع البيانات نظم التنقيب عن البيانات

- نظام المعالجة التحليلية الفورية (OLAP) ظهر هذا النظام ليلبي حاجات المديرين في تحليل البيانات وإنتاج معلومات مفيدة ذات قيمة للمؤسسة تغطي أبعاد الظاهرة محل الدراسة، ويتميز هذا النوع بقدرته الكبيرة على التسجيل والتحليل والاسترجاع للبيانات في الوقت الحقيقي وعرضها في صورة تقارير معلومات متكاملة وشاملة تقيّد المستخدم النهائي.

كما يقوم بتنفيذ التحليل الإحصائي ويستخدم في ذلك نظام مستودع البيانات أو نظام قواعد البيانات أو نظام التنقيب عن البيانات في المؤسسة، لبناء مختلف التحليل والنماذج المدعومة بأشكال ورسومات بيانية وجداول، مما يساعد على اكتشاف المؤشرات والعلاقات التي

ترتبط بين مختلف عناصر الظاهرة محل الدراسة، وقد تطورت هذه النظم بتطور تكنولوجيا المعلومات وظهرت بأنماط أخرى جد متطورة تخدم مختلف المستويات التنظيمية وتستخدم تقنيات الذكاء الصناعي.

ثانياً: نظام المعلومات الإداري (MIS) Management Information System :

يمثل نظام المعلومات الإدارية أو كما يسمى نظام معلومات التسيير حزمة متكاملة مبنية على الأنظمة الفرعية والبرمجيات والتطبيقات، التي تساهم بشكل مباشر في تزويد مسيري المستوى الأوسط من الإدارة بالمعلومات اللازمة لتأدية وظائف التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، لمختلف أنشطة المؤسسة المبرمجة، إذ يمكن القول أن هذا النوع من النظم يتوجه أكثر نحو الداخل (المحيط الداخلي للمؤسسة)، وهو مصمم ليحتوي أنظمة فرعية وظيفية لتزويد المسيرين بالتقارير عن النشاطات الروتينية للمستوى التشغيلي بهدف المراقبة والمراجعة، أو تسريع الانجاز أو توجيه الموارد ... الخ في مختلف الوظائف (الإنتاج، التسويق، المالية والمحاسبة، الموارد البشرية، البحث والتطوير. الخ)، مما يعني أن معظم أنشطة نظام المعلومات الإدارية (MIS) تتعلق بالجوانب التاريخية للمهام المنجزة داخل المؤسسة.

كما يعرف على انه نظام يعتمد على الحاسوب ويجعل المعلومات متاحة للمستخدمين الذين لهم احتياجات متشابهة، وتصنف معلومات المنشأة أو أحد أنظمتها الرئيسية بالنسبة إلى ما حدث في الماضي، وما يحدث في الحاضر، وما يمكن أن يحدث في المستقبل وتتيح المعلومات في صورة تقارير دورية وخاصة لمستخدميها في اتخاذ القرارات " لكن هذا لا يعني غياب دوره في دعم المستوى الأعلى للإدارة، من خلال التقارير المركزة عن الأنشطة الفاعلة والداعمة للمؤسسة التي تساهم في رسم استراتيجيات المؤسسة، ومن بين خصائصه:

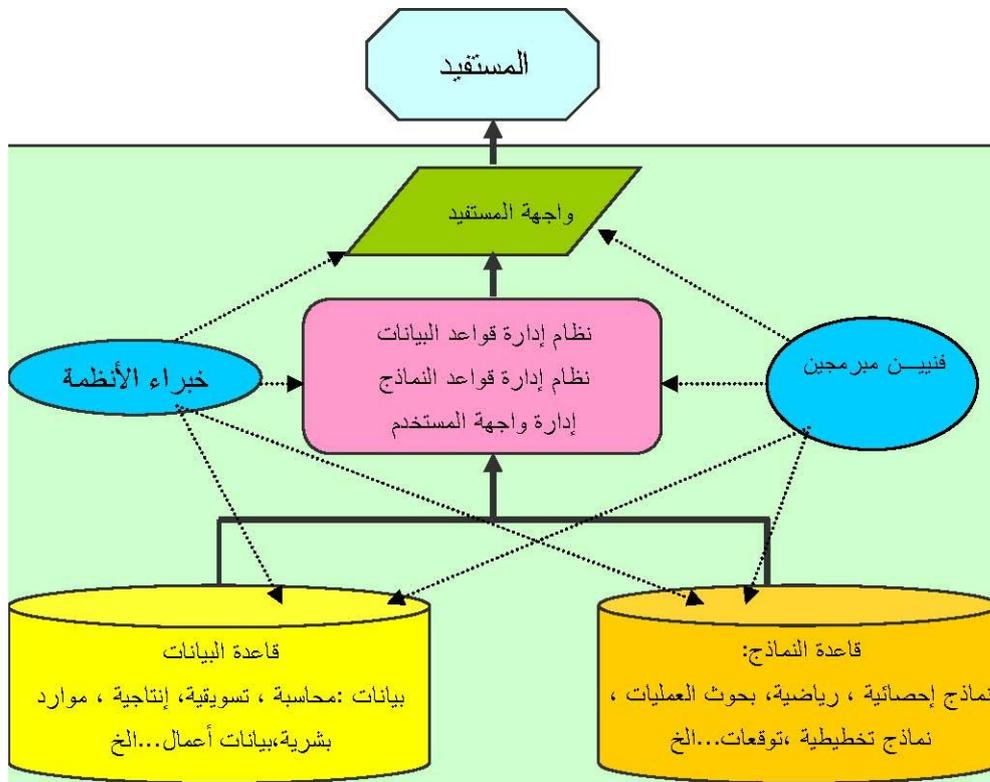
- يعتمد على قدر قليل من التحليل.
- يوفر المعلومات التاريخية والحاضرة عن نشاطات المؤسسة ويعتمد على البيانات الداخلية المتاحة. - يقدم المعلومات الكاملة لعمليات التسيير (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة) ويساعد على اتخاذ القرارات المتعلقة بالهيكل ومستويات الرقابة الإدارية.
- يخدم مختلف المستويات الإدارية، ويدعم مختلف المجالات الوظيفية، ويساهم في توضيح قنوات الاتصال بين الوحدات التنظيمية والوظيفية في المؤسسة.
- البث التلقائي للمعلومات وتزويد المستخدمين بالتقارير المطلوبة بصور مختلفة.
- يساهم في صنع القرارات من خلال المعلومات الحديثة.
- تتطلب عملية تحليله وتصميمه أجال طويلة.

ثالثاً: نظام دعم القرارات (DSS) Decision Support Systems :

بالمفهوم الواسع نظام دعم القرارات DSS يعني " أي برنامج يمكن أن يساعد المسير على اتخاذ القرار"، هذا المفهوم يضع كل الأنظمة و البرامج التي يمكن أن تقدم الدعم للمسير في اتخاذ القرارات ضمن نظام دعم القرارات، لكن الواقع أنه وجد لدعم القرارات شبه المهيكلة وغير المهيكلة، ويعرف على أنه "نظام تخاطبي، مرن يقوم على استخدام الحاسب الآلي وتزود المسيرين بأدوات معلوماتية تساعدهم على تصور الحلول للمشكلات الشبه المبرمجة و غير المبرمجة بغرض تحسين عملية اتخاذ القرارات"، بهذا المعنى نجد نظام مساعد للمسير وليس بديل له، حيث تتنوع مجالات استخداماته باختلاف الأنشطة والأعمال التي تتطلب الدعم بالنسبة لمتخذي القرارات.

ويرتكز على المكونات المادية والبرامج اللازمة لتكوين البنية التنظيمية والتقنية الداعمة للمسيرين في مختلف المستويات، خاصة المستوى التكتيكي والاستراتيجي من خلال توفير البيانات، والإحصاءات، والمؤشرات الضرورية التي تمهد الطريق لصياغة قرارات أكثر فاعلية واقل مخاطرة، حيث ينظر إلى نظام دعم القرارات من زاوية تقليص المخاطر وزيادة الفاعلية التي تعد من مؤشرات قبول النظام في حد ذاته. وكما يشير معظم الباحثين فإن نظام مساندة/دعم القرارات (DSS) يتكون من قاعدة البيانات ونظام إدارتها، قاعدة النماذج ونظام إدارتها، النظام الفرعي لإدارة الحوار بين النظام والمستفيد، وكذا الأفراد من خبراء وفنيين القائمين على تسيير النظام، ويمكن تمثيلها بالشكل الموالي.

شكل (2-2): مكونات نظام دعم القرارات DSS



المصدر: (شنشونة، نظام المعلومات وأهميته في تسيير المعارف بالمؤسسة، 2010-2011، صفحة 68)

يتميز نظام دعم القرارات بمجموعة من الخصائص منها:

- يقوم النظام بدعم القرارات شبه المهيكلة وغير القابلة للهيكلة، التي في الغالب تعالج مشكلات جديدة وغير متكررة الحدوث، وبالتالي لا يوجد بالنسبة لها مسار واضح أو طريقة نمطية يمكن اعتمادها لاتخاذ القرار بشأنها، كما أن جزء كبير منها يكتنفه الغموض نظرا لحالتها المعقدة، ونقص المعلومات حولها.
- يقدم النظام الدعم لقرارات المسيرين في كافة المستويات دون أن ينوب عنهم.

- القدرة على دعم الأنماط والنماذج المختلفة لاتخاذ القرارات، حيث يدعم النظام مجموعة متنوعة من عمليات اتخاذ القرارات دون التقيد بمجموعة معينة وسواء تعلق الأمر بالقرارات المستقلة أو القرارات المتوقفة على بعضها البعض أي القرارات المركبة أو السببية التفاعلية.
- النظام أكثر مرونة وسهولة في الاستخدام، حيث يتماشى مع الأنماط المختلفة لاتخاذ القرارات وفي كل المستويات، و لعل من أهم مظاهر المرونة والقابلية للتطويع تلك المتمثلة في طريقة عرض و تحليل المشكلة التي تتم تحت تحكم المسير أو المستخدم، أما من جانب السهولة فتعني ضرورة أن يكون النظام سهل الاستخدام لأن استخدام النظام اختياري و لن يلجأ إليه المستفيد إذا كان معقداً أو صعب التطبيق (حتمية سهولة الاستخدام)، كما يسهل استخدامه في جميع المستويات التنظيمية وتبعاً لاحتياجات كل مستوى، بمعنى أنه يسمح بمراقبة المدخلات والمخرجات بكل حرية.
- إمكانية الاستخدام الجماعي، حيث نجد أن القرارات غير المهيكلة عموماً وبعض أنواع القرارات شبة المهيكلة تحتاج إلى مشاركة أكثر من شخص في اتخاذها يكونوا فيما بينهم فريق عمل يضم أخصائيين في مختلف المجالات والأنشطة والمستويات التنظيمية، لذا نجد ضمن أنواع هذا النظام نظام عدم القرارات الجماعية GDSS ومن بين الخصائص التي تميز نظام عدم القرارات (DSS) عن النظم الأخرى وخاصة نظام المعلومات الإدارية (MIS) الذي يصنفه المختصون في نفس المستوى التنظيمي له وأهم الاختلافات بينهما يمكن حصرها في النقاط التالية:
- نظام دعم القرارات يمكن استخدامه في دعم حل المشكلات غير المتكررة وغير المتوقعة أما نظام المعلومات الإدارية (MIS) فإنه يتعامل مع مشكلات روتينية مهيكلة، حيث يقدم المعلومات في شكل تقارير تشخيصية أو تقارير استثنائية تكفي لدعم القرارات المهيكلة لكنها تكون ذات قيمة وفائدة محدودة بالنسبة للقرارات الشبه وغير المهيكلة لكونها تاريخية بالدرجة الأولى.
- إن بمقدور نظام دعم القرارات (DSS) أن يقدم تمثيلاً واقعياً وصادقاً لحقيقة المشكلة، إذ يمكنه بواسطة النماذج التي يحتوي عليها بناء نموذج مصغر (Prototype) لتمثيل المشكلة يمكن الوثوق به من خلال تجربته، حيث أن متخذي القرارات يتقنون بهذه النماذج و يقبلون بصحة النتائج التي تترتب عنها، أما نظام المعلومات الإدارية (MIS) فإن الطريقة التي يتم بها إدراج الكثير من النماذج ليست في مستوى هذه الثقة، فالنماذج توضع في وقت سابق من طرف أخصائيين لا يقومون بمراجعتها الدورية، ومع مرور الوقت تصبح هذه النماذج عاجزة عن مسايرة التطورات والمتغيرات الجديدة مما يجعلها غير قادرة على تحقيق الموائمة المطلوبة.
- نظام دعم القرارات يوفر الدعم خلال المدى الزمني القصير، فهو يسمح بتصميم واستخدام النماذج المستحدثة في أيام قليلة، خاصة في المشكلات التي تتطلب قرارات عاجلة، أما في نظام المعلومات الإدارية فإن هذه إمكانية غير متاحة، لأن الوقت المستغرق في إعداد البرامج اللازمة لتصميم نماذج جديدة وتجربتها والحصول على نتائج مقبولة، يكون أطول بكثير من المدى الزمني المناسب لاتخاذ القرار.
- إن نظام دعم القرارات أكثر مرونة وقابلية للتكيف مع المتغيرات الجديدة فيما يتعلق بتشكيل النماذج وطريقة التعامل مع المستفيد، بينما نجد نظام المعلومات الإدارية (MIS) يتميز بالثبات والاستقرار النسبي، وعدم المرونة والتكيف مع التغيرات والمواقف أو في مستوى خبرة وتعلم متخذ القرار بصفة عامة.

رابعاً: نظام المعلومات التنفيذية **Executive Information Systems (EIS)** يسمى نظام المعلومات التنفيذية (EIS) أو نظام معلومات دعم الإدارة العليا (ESS) في الوقت الحالي نظام المعلومات الإستراتيجية (SIS)، وهو نظام يخدم المستويات العليا في إدارة المؤسسة، من حيث قدرته على توفير المعلومات الدقيقة والمركزة، المختصرة والمفيدة للمسيرين ي اتخاذ القرارات غير المهيكلة بصفة عامة، كما يزودهم برؤية شاملة للمؤسسة من عدة أبعاد مختلفة تمكنهم من مراقبة أداء المؤسسة ونشاطاتها المختلفة، وتعقب نشاطات المنافسين وتوقع المتغيرات الخارجية للمحيط بصفة عامة، ويساهم في تحديد الموقع التنافسي للمؤسسة داخل قطاع النشاط، لذا فهو مصمم للتعامل أكثر مع المتغيرات الخارجية وفي الجانب الداخلي يعتمد على مخرجات النظم الأخرى ومن بين مصادره المعلوماتية نجد المصادر غير الرسمية التي لا يمكن الاستغناء عنها خاصة في مجال المنافسة، ويتميز عن غيره من النظم بمجموعة من الخصائص منها: أنه غير مهيكلي، مما يعني تعامله مع المشاكل والمتغيرات غير المتكررة والاحتمالية التي يمكن أن لا تحدث، لذا فهو يعتمد على معلومات غير نمطية قد لا تتكرر مرة أخرى، ويستعين بالنماذج وأدوات التحليل والمحاكاة المتطورة لتحديد الاتجاهات. توجهه مستقبلي، وهو ما يعني اهتمامه بالتصور المستقبلي لنشاطات المؤسسة وأهدافها. يعتمد على المعلومات والوقائع الحالية والماضية، المستمدة من نظم المعلومات الأخرى لبناء توقعات مستقبلية فيما يخص تحديد مسار المؤسسة. يمتاز بتقارير أكثر تركيزاً وشمولية، ليعطي نظرة شاملة عن المؤسسة دون الخوض في التفاصيل الدقيقة.

- يساعد إدارة المؤسسة على صياغة رسالتها وتحديد رؤيتها المستقبلية بما يمكنها من تصور استراتيجيتها عن المستقبل البعيد لتعاملاتها.
- يستخدم كل مصادر المعلومات والمعرفة بما في ذلك المصادر غير الرسمية الاستخبارية الداعمة لكثير من المواقف الاحتمالية الغامضة.
- الاستخدام الواسع والكثيف لقواعد البيانات والنماذج المتطورة، والشبكات الخارجية، والواجهات البينية الأكثر سهولة وتطوراً، لمساعدة المسيرين على دراسة وتحليل البدائل الإستراتيجية الملائمة لنشاطات المؤسسة وتحديد الفرص والتهديدات في محيط نشاطها.

ويمكن تلخيص الدور الاستراتيجي لهذا النظام فيما يلي:

- تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسة: من خلال تقصي المسارات الحرجة في كل عملياتها التشغيلية بما يضيف قيمة عالية لمنتجاتها تسمح لها بضغط التكاليف التشغيلية وخفضها في كل المستويات.
- إسناد عمليات الابتكار في المؤسسة: حيث يعمل نظام المعلومات التنفيذية على توفير الأهم في كل العمليات التي تربطها مع المحيط مما يعطي لها السبق على المنافسين وتعزيز القدرات الابتكارية في المنتجات والخدمات.
- بناء مصادر معلومات استراتيجية: وتأتي من الاستخدام الواسع والكثيف لقواعد البيانات واعتمادها على نظم اليقظة، التي تعزز وتغذي مكائنها التنافسية في قطاع النشاط.

من جهة ثانية فإن صيغة الترابط والتلاحم والاعتمادية المتبادلة بين مختلف أنواع نظام المعلومات من صفات النجاح، وعنصر من العناصر الأساسية للميزة التنافسية المتجددة، من خلال دعم أنشطة الأعمال المولدة للقيمة مثل إدارة علاقة الزبون والموارد، خاصة في ظل سيطرة

المعلومات على المادة، والمعرفة على الآلة وتجارة الالكترونية على الإنتاج الكبير، ويدعم ذلك ما تقدمه تكنولوجيا الانترنت والشبكات من دعم غير مسبوق في مجال المعلومات.

الفرع السادس: نظم الذكاء الصناعي (AIS) (شنشونة، نظام المعلومات واهميته في تسيير المعارف بالمؤسسة، 2010-2011، الصفحات 75-73)

يعد الذكاء الصناعي أحد روافد التطور التكنولوجي التي عرفها الربع الأخير من القرن الماضي، ويهدف لجعل تصرف الآلات المحوسبة تحاكي البشر في تصرفاتهم وتعاملهم مع القضايا المعترضة، خاصة منها غير المرجحة وغير المهيكلة، لذا فإن الذكاء الصناعي في الأصل ترجمة مادية لذكاء الإنسان تم نقله بواسطة نظم التشغيل والبرمجيات إلى أجهزة الحاسوب.

ويمكن تعريفه بأنه " حقل علم الحاسوب المهتم بتصميم نظم حاسوب ذكية تعرض خصائص الذكاء في السلوك الإنساني، أو ذلك العلم الذي يمكن الآلات من تنفيذ الأشياء التي تتطلب ذكاء إذا ما تم تنفيذها من قبل الإنسان"، هذا التعريف تأكيد على أن الذكاء الصناعي عبارة عن مجموعة البرامج والأجهزة المتطورة المصممة خصيصا لمحاكاة العقل البشري في تصرفاته خاصة الذكية منها، من خلال التفكير والإدراك، اكتساب المعرفة وتخزينها، الاستجابة السريعة، التعامل مع المعلومات غير الكاملة، التعامل مع الحالات المعقدة، دعم ومساندة اتخاذ القرارات، لذا نجد أن أنظمة الذكاء الصناعي تعتبر أرقى أنواع نظم المعلومات المحوسبة وتتميز عن الذكاء الطبيعي في بعض الجوانب منها: - الذكاء الطبيعي معرض للنسيان، بينما الذكاء الصناعي يمكن إدامته في قواعد المعرفة والمعلومات في شكل مفاهيم ونظريات وقواعد وإجراءات تطبيقية. - سرعة التنفيذ في الذكاء الصناعي وبنفس الخطوات السابقة أكبر من الذكاء الطبيعي. - قلة الأخطاء عند التنفيذ مقارنة بالذكاء الطبيعي، وكبر حجم العمليات التي يقوم بها مقارنة بالفرد وحتى المجموعة من حيث التكلفة والوقت والدقة. إمكانية تخزين نتائج الذكاء الصناعي واسترجاعها بكل سهولة وفي أي وقت تحت كل الظروف.

وعلى الرغم من هذا التفوق، فإننا نجد الذكاء الصناعي يقف عاجزا أمام الحالات التي لم تزود فيها قواعده المعرفية والمعلوماتية بمعلومات عن الحالة، أو الحالات العرضية أو الجديدة غير المعروفة من قبل، على عكس الفرد الذي يتعامل مع كل الحالات في مختلف المجالات، وحتى التي يكتنفها الغموض الشديد، نظرا لما فضلنا به الله عز وجل عن سائر مخلوقاته من حس وشعور وحس وبصيرة وقدرة على التعلم والإبداع لا يمكن نقلها إلى الجهاز.

ويذهب البعض إلى القول أن المعرفة المعلنة التي تم نقلها هي معرفة ساكنة غير ديناميكية لا يمكن أن تضيف الجديد لكون المعرفة مرتبطة في تفاعلها بالفرد.

لكن هذا لا يمنعنا من القول، أن الذكاء الصناعي احد الروافد التي تساهم بشكل كبير في تطور نظم المعلومات في العلوم الإدارية، من خلال القدرة على نقل الخبرات والمعارف الإنسانية المتراكمة واستخدامها في المؤسسات، وفي مختلف العلوم الأخرى كالمهندسة والطب والتعدين وغيرها بما يفيد الفرد والمجتمع، ومن بين الرواد الأوائل في هذا الميدان نجد سايمون (H.Simon) الذي قدم الكثير في هذا الميدان، كما تضم عائلة الذكاء الصناعي حسب بعض التصنيفات التطبيقات الرئيسية التالية: "الأجهزة والمكائن الذكية، النظم الخبيرة، نظم الإدراك الحسي، الإنسان الآلي، اللغة الطبيعية وغيرها، حيث أنها مازالت تستقطب نظم جديدة متطورة.

ومن بين الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بالذكاء الصناعي في المؤسسات:

- خزن أكبر قدر من المعلومات التي تساعد على التعلم التجريبي وتحفظ وتحمي المعارف الظاهرية للمؤسسة.
- إمكانية الاستعمال في كل الظروف والأوقات، وتجريد المواقف والقرارات من الذاتية والميولات الشخصية والعاطفية للأفراد.
- برمجة الأعمال الروتينية التي تأخذ الكثير من الوقت إذا قام بها الأفراد.
- ومن أكثر تطبيقات الذكاء الصناعي شيوعاً في وقتنا الحاضر نجد:

● 1- النظم الخبيرة: Expert System

تعتبر النظم الخبيرة من بين الأنواع الأكثر استخداماً في مجال إدارة الأعمال، وتقوم على فكرة نقل مهارات الخبير في مجال معين إلى الحاسب، عن طريق برامج متخصصة بحيث تخزن هذه المعارف والمهارات ليتمكن المستخدم من الرجوع إليها في أي وقت، بمعنى آخر أنها مجموعة من البرامج والتطبيقات تؤدي أعمالاً لا يمكن أن يقوم بها غير الشخص الخبير المتخصص، وتعرف على أنها "نظم تقنية الغرض منها استقطاب المعارف الضمنية لخبير إنساني في مجال معين ومحدد، هذه النظم تستقطب المعارف من عمال المعرفة المهرة في شكل سلسلة من القواعد والإجراءات النظام برمجي يمكن لأشخاص آخرين في المنظمة استخدامه".

لذا فإن معرفة وإدراك تفكير الإنسان الخبير هي أساس عمل النظم الخبيرة، حيث هدفها نقل الخبرة من الخبير البشري إلى الحاسوب، وبعد ذلك إلى البشر الغير خبراء من خلال اكتساب المعرفة من الخبير وتمثيلها في قواعد المعرفة بالحاسوب، ثم إعادة نقلها إلى المستخدم النهائي للمساندة والدعم في اتخاذ القرارات المبرجة وغير المبرجة، ومساعدة المسيرين على التفكير المنطقي المنظم في المسائل المستعصية، من خلال قواعد معرفة تعطيه القدرة على نمذجة العمليات الفكرية التي يقوم بها الخبير الإنساني عند حل المشاكل، والاستدلال و الاستنتاج، فضلاً عن ذلك يقوم بتوثيق المعارف والخبرات المتراكمة.

ويتكون النظام الخبير من قاعدة المعرفة و آلة الاستدلال والواجهة البينية، هذه العناصر الثلاثة تشكل في مجموعها هيكل النظام الخبير، ويهدف إلى تحقيق جملة من الفوائد للمؤسسة من بينها:

- تخزين المعرفة الصريحة والضمنية وتوثيق الخبرات والمهارات الإنسانية.
- ضمان الموضوعية والعقلانية والحيادية والدقة والتجريد من العواطف والميول النفسية عند اتخاذ القرارات.
- حوسبة بعض المهام الروتينية المهمة للخبير الإنساني.
- تقديم الدعم والإسناد للمسيرين وصانعي القرار في المؤسسة.
- مرونة الزمان والمكان التي يتيحها النظام، حيث يمكن استخدامه في كل وقت وتحت كل الظروف. تكاليف استدعاء الخبير في كل مرة، وتوفير المحيط والظروف الاجتماعية والنفسية لعمل الخبير.
- نقل الخبرة إلى المواقع النائية والمعزولة.
- ويستخدم النظام الخبير في مجال إدارة الأعمال، من خلال اعتماد تطبيقاته في اتخاذ القرارات ومراقبة خطوط الإنتاج وتشخيص الأعطال، تفسير النتائج، التصميم، جدولة الإنتاج، وغيرها من عمليات الإدارة، حيث يعرض النظام الخبير الذي يظهر بدائل أو حلول أو توصيات على أساس معايير تحدد مسبقاً، مثال ذلك في مجال تقويم أداء العاملين وإعداد التوقعات حول نمو الطلب على منتجات المؤسسة، أو في مجال التخطيط والتصميم والرقابة ... الخ.

● 02- نظم الشبكات العصبية: Neural Networks Systems

تعد الشبكات العصبية نموذج تفكير مبني على أساس تقليد الخلية العصبية عند الإنسان ويمكن تعريفها على أنها " نموذج تفكير مبني على تمثيل المخ البشري الذي يتكون من مجموعة كثيفة من الخلايا العصبية المتشابكة أو وحدات تشغيل المعلومات الأساسية تسمى عصبونات، ويتكون مخ الإنسان من 10 بليون عصبون ، وحوالي 60 تريليون تشابك (نقطة ربط)، وباستخدام العصبونات المتعددة في نفس الوقت يمكن للمخ أن يؤدي وظائفه أسرع بكثير من الحسابات المتطورة الحالية لذا يمكن القول أن الشبكات العصبية هي نظم برمجة تعمل على تقليد عمل دماغ الإنسان، من خلال العمل على تمثيل أنماط عمل الخلية العصبية، وتستخدم هذه البرامج في النمذجة المعقدة والصعبة التي تتطلب كم هائل من المعلومات والبيانات، والتي لا تصلح لها النظم الخبيرة والبرامج الأخرى، وتتكون الشبكات العصبية من وحدات حاسوبية مرتبطة تحاول أن تحاكي عمل الخلية العصبية من حيث الارتباطات والعمل المتوازي للمعلومات التي تعتبر المغذي للشبكات العصبية حيث تقوم بتوصيل النتائج إلى الوحدات المجاورة لها (العصبونات) ويتم تغذيتها بالبيانات التدريبية لإنتاج المخرجات مما يساهم في رفع أدائها وتصحيح الأخطاء كما يساعد الشبكة على تعلم الوصول إلى الحلول السليمة.

إن درجة تعقيد الخلايا العصبية الصناعية اقل بكثير من الخلايا العصبية للإنسان، حيث تتكون كل خلية صناعية من مجموعة من الروابط التي تقابلها أوزان عددية، يتم تصحيحها عند التدريب ويستقبل كل عصبون إشارات من الروابط مع الوحدات الأخرى، ويقوم بحساب العمليات الخاصة به ويرسلها عبر نقاط الربط الخاصة بالمخرجات، حيث يمكن أن تكون نتائج حساباته حلا نهائيا أو مدخلات الوحدات عصبونية أخرى وهكذا، وهناك طرق رياضية لحساب مخرجاته* وإعطاء صورة أكثر توضيح عن الشبكات العصبية مقارنة مع الخلية العصبية البيولوجية.

● 3- نظم المنطق الضبابي Fuzzy Logic Systems:

تشير نظم المنطق الضبابي إلى احد تطبيقات الذكاء الصناعي التي تتعامل مع البيانات الغامضة، حيث أن الطريقة التي يتم من خلالها التعامل مع الظواهر لا يكون الفصل فيها ب "نعم" أو "لا" ، ويعرف على انه " تكنولوجيا مبنية على قواعد تمثيل الحالات التخمينية التي تتطلب بناء قواعد تستخدم طرق التبرير التي يستعملها البشر في التعامل مع القيم التقريبية، والبيانات غير التامة، وتستخدم نظم المنطق الضبابي من قبل المنظمات لاستقطاب المعرفة الضمنية وبخاصة عندما تواجه ظروف وحالات غامضة و غير محددة ، حيث يعكس المنطق الضبابي تدرج المقياس بالنسبة للظواهر، إذ يعتمد على فكرة الاستمرارية وعدم التقطع، بمعنى هناك قيم تفصل الصفر عن الواحد الصحيح يجب أن تأخذ في الحسبان، مثلا ليس مرتفع و لا منخفض، ليس سريع ولا بطيء ليس ابيض ولا اسود...الخ، كل هذه الظواهر تتدرج على مقياس لا يهمل القيم الوسطية كما في النظام الثنائي المبني على الصفر والواحد (نعم / لا)، حيث يعكس هذا المنطق كيف يفكر الناس ويجاوب المحاكاة وتمثل لغتهم الطبيعية وأحاسيسهم، وكيفية اتخاذ القرار انطلاقا من اللغة الطبيعية.

ويستعمل هذا النوع من النظم في القرارات المالية خاصة وفي دراسة الجدوى والمخاطر الائتمانية ومنح القروض في البنوك. كما توجد تطبيقات أخرى للذكاء الصناعي منها على سبيل المثال، الخوارزميات الجينية، الذكاء على أساس الحالات، نظم الخبرة العصبية، الوكيل الذكي وغيرها من التطبيقات.

المطلب الثاني: تعريف ومراحل تطور وأسباب الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية.

ستتعرف من خلال هذا المطلب للتعريف المختلفة لنظم المعلومات الإدارية ومراحلها المختلفة التي يمر بها وأهم الأسباب التي أدت إلى الاهتمام به في الفروع الموالية.

الفرع الأول: تعريف نظم المعلومات الإدارية.

تعددت واختلقت التعاريف المقدمة لنظم المعلومات الإدارية حسب وجهة نظر المفكرين والباحثين ونذكر منها:

■ تعرف جمعية نظم المعلومات الأمريكية نظم المعلومات الإدارية بأنها : "نظام يتكون من نظام معلومات الي يقوم بجمع وتنظيم وإيصال المعلومات لاستخدامها من قبل الإدارة في المجالات الإدارية كالتخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية". (بوجنان، 2017)

■ يعرف (Laudon) نظم المعلومات الإدارية بأنها "عبارة عن مجموعة مكونات مترابطة مع تعمل على جمع وتخزين المعلومات، ومعالجتها لدعم عمليات اتخاذ القرار والتحليل والتنسيق والرقابة على كافة مستويات المنظمة كما تساعد المدراء والموظفين في تحليل المشاكل وتبسيط وفهم المواضيع المعقدة". (أيوب الشيخ و بسام الحديثي، 2019)

■ ويعرف على أنه "مجموعة من العمليات والأنشطة المنتظمة التي تمد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في عملية صنع القرار داخل المنظمة على أن يتميز هذه المعلومات بالشمولية والدقة وأن تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت". (الراشدي و عبد الهادي، 2019)

أخير نستنتج أن نظم المعلومات الإدارية هي: "مجموعة من المكونات التي تعمل مع بعضها البعض كنظام محوسب يعمل على تجميع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة للمستفيدين منها وايصالها في الوقت المناسب لمتخذ القرار".

يتضح من التعاريف السابقة أن لنظم المعلومات الإدارية مجموعة من الخصائص كالاتي: (قرقيط، 2021)

- وسيلة لتحقيق الاتصال المتبادل من خلال التزويد باتصالات سريعة ودقيقة وقليلة التكاليف ما بين مستويات ووظائف المنظمة لتسهيل انسياب المعلومات داخل المنشأة نفسها ومع محيطها الخارجي.
- تتميز بمعالجتها بإيجاز المهام بدقة كبيرة والأداء بسرعة عالية وبمعالجة كمية ورقية وحسابات عديدة معقدة وضخمة
- تتميز بالقدرة الفائقة على تخزين ومعالجة حجم هائل من المعلومات وبمساحة قليلة وبطريقة يمكن الوصول إليها بسهولة ودقة ومن مناطق بعيدة جدا بتكاليف قليلة.
- تعتبر نظم آلية أي تستخدم في معالجة المعلومات تكنولوجيا حاسوبية آلية.
- سهولة التطبيق والاستخدام من قبل المستفيدين دون الحاجة إلى خبرة أو تدريب كبير.
- تعد نظم المعلومات الجزء الحساس والمركز العصبي للتنظيم كاملا.
- أنه نظام مرن لأنه يراجع ويحدث باستخدام وتجري عليه تغييرات.
- انه نظام مستقر لأنه متى ما تم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع أصناف معينة من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعا لبرنامج معين.

- تعتبر نظم المعلومات الإدارية نظم مفتوحة، تؤثر وتتأثر بالبيئة الخارجية.
 - نظم المعلومات الإدارية هي نظم اقتصادية أي تهدف إلى تحقيق منفعة اقتصادية.
 - نظم المعلومات الإدارية هي نظم اجتماعية أي تهدف إلى تنظيم المعلومات للمجتمع المحيط بها وربطه مع المجتمع الخارجي من خلال وسائل الاتصال المتقدمة والانترنت.
 - نظم المعلومات الإدارية هي نظم إنسانية أي أنها من صنع الإنسان وقابلة للتطوير من قبل الإنسان.
 - نظم المعلومات الإدارية هي نظم عملية تجريبية أي قابلة للتطبيق والتأكد من نتائجها وهي نظم مفاهيمية أي تستند إلى مفاهيم أساسية.
 - نظم المعلومات الإدارية هي نظم مرنة يمكن تطويرها وتعديلها وتحديثها حسب احتياجات ومتطلبات المرحلة التي تمر بها.
 - نظم المعلومات الإدارية نظم ثابتة مستقرة ما دمت تعمل بشكل جدي، في تزود الإدارة بالمعلومات المناسبة لحل المشاكل المصممة للتعامل معها.
- ومن مميزات نظم المعلومات الإدارية: (الصيريني) (محمد الصيريني)، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع،

ص 268

- انه نظام مستقر لأنه يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرنامج معين
- أنه نظام قانوني لأنه يمثل جزء من النظام الكلي للمنظمة
- أنه نظام مرن لأنه يراجع ويحدث باستمرار وتجري عليه التغييرات
- انه نظام مفتوح لأن معظم معلوماته تستخدم لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات والتي تستلزم بالضرورة تفاعلاً مع البيئة الخارجية.
- أنه يمثل المركز العصبي للتنظيم داخل المنظمة.

الفرع الثاني: مراحل تطور نظم المعلومات الإدارية.

يمر تطور نظم المعلومات الإدارية بأربع مراحل رئيسية هي فيما يلي: (راي رعد، 2010)

1. مرحلة التركيز على البيانات، وهي مرحلة الخمسينات وجزء من الستينات حيث اقتضت مهمة نظم المعلومات قبل انتشار الحاسوب على إنتاج بيانات دون معلومات.
2. مرحلة التركيز على المعلومات، وقد ركزت على أن الحاسوب قادر على فعل أشياء أكثر بكثير من مجرد إنتاج البيانات وتشغيلها كالتخزين والاسترجاع ومعالجة البيانات واستخلاص نتائج تسمى المعلومات.
3. مرحلة التركيز الحديث على اتخاذ القرارات والاتصالات، وهو أسلوب جديد يساعد المديرين على إنجاز أعمالهم واتخاذ قراراتهم وقد ظهر في هذه المرحلة ما يعرف بنظم دعم القرارات.
4. مرحلة التركيز المستقبلي على قواعد المعرفة، وهي محاولة لإدخال الذكاء الاصطناعي في نظم المعلومات بواسطة برامج الحاسوب وهي توفر استشارات إدارية للمدير. على جودة القرارات الإدارية

الفرع الثالث: أسباب الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية.

تتجسد أسباب الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية فيما يلي: (بشير حسن، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية على جودة التقارير الإدارية في الصناعة السودانية، 2021، صفحة 57)

1. ظهور المنظمات الرقمية ذات التطبيق الإلكتروني المتكامل والتغيرات العالمية التي أدت إلى تعديل البيئة التنافسية للمنظمات
2. ظهور الاقتصاد العالمي: تستطيع نظم المعلومات الإدارية تزويد المنظمات بالاتصالات والقوى التحليلية التي تحتاجها المنظمات للاتصال والتواصل في التجارة والسوق التجاري وإدارة الأعمال التجارية في السوق العالمي.
3. التحول من اقتصاديات الصناعة إلى اقتصاديات المعرفة والمعلومات: كثير من الدول العظمى قد تحولت من اقتصاديات الصناعة إلى الاقتصاديات المستندة على المعرفة والمعلومات على سبيل المثال الولايات المتحدة الأمريكية حيث يشكل العمل في مجال المعرفة والمعلومات فيما نسبته 60% من مجمل الناتج القومي الأمريكي وما نسبته 55% من القوى العاملة.
4. التحول إلى مشاريع الأعمال كان هناك تحولا في القدرات والإمكانيات في إدارة وتنظيم مشاريع الأعمال فبعض المنظمات بدأت بالاستفادة من ميزات وحسنات هذه الإمكانيات الجديدة وذلك بالتحول من الهيكل الهرمي إلى الهيكل المسطح (تقليل الطبقات).

المطلب الثالث: أهمية وأهداف ومقومات نظم المعلومات الإدارية.

تعددت أهمية وأهداف نظم المعلومات الإدارية واختلفت مقوماتها نذكرها فيما يلي:

الفرع الأول: أهمية نظم المعلومات الإدارية

لقد تزايدت أهمية وظيفة نظم المعلومات الإدارية لعدة أسباب: (عبد القادر، 2012، صفحة 84)

- ✓ تزايد المعرفة المتاحة للمديرين، والتي يمكن استخدامها في اتخاذ قراراتهم، طبقا للمعرفة العلمية المتقدمة.
- ✓ نمو المنشآت في الحجم وتعقد أعمالها، مما يضطر المديرين إلى الاعتماد بطريقة متزايدة على المعلومات المكتوبة.
- ✓ زيادة درجة تخصص بعض المنشآت واتجاه أغلب المنشآت لتنويع أعمالها.
- ✓ زيادة التعقيد التكنولوجي للمجتمع بصفة عامة.
- ✓ ازدياد ندرة بعض الموارد الطبيعية.
- ✓ ازدياد درجة التغير البيئي والتكنولوجي.
- ✓ انتشار أنشطة المنشآت ولا مركزيتها مما زاد من حاجتها إلى أساليب متقدمة في الرقابة لتأمين قيام المديرين بواجباتهم طبقا لما هو متفق عليه في الخطة.
- ✓ انتشار استخدام الحاسبات الآلية وانخفاض تكلفتها مما يجعل منها وسيلة مثالية لمعالجة البيانات.

الفرع الثاني: أهداف نظم المعلومات الإدارية

من خلال التعاريف السابقة لنظم المعلومات الإدارية فإنه يمكن وضع مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيقها، وتمثل تلك الأهداف بما يلي: (ملوخية، 2007، صفحة 48)

- ✓ ربط النظم الفرعية للمنظمات مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم.
- ✓ المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية بالمنظمة بالهدف العام للمنظمة وبالتالي المساهمة في تحقيق هذا الهدف.
- ✓ المساعدة والمساندة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات وفي التوقيت المناسب.
- ✓ توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيت والشكل المناسب.
- ✓ الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.

الفرع الثالث: مقومات نظم المعلومات الإدارية

يعتمد نظم المعلومات الإدارية على مقومات تتناسب مع طبيعة المؤسسة وهذه المقومات هي التي تجعله يوفر المعلومات الجيدة لتحقيق الأهداف وهي فيما يلي: (عزوز ، 2008-2009)

1. الثقافة التنظيمية:

وتعتبر الركيزة الأساسية لنجاح المنظمات، فالثقافة التنظيمية تدفع أعضاء المنظمة إلى تحقيق الجودة والأداء الحسن للخدمات الإدارية. وهذه الثقافة التنظيمية تهدف إلى التميز من خلال استخدام استراتيجيات جديدة تسعى إلى التطوير وتحقيق الجودة العالمية، واختيار أفضل البرمجيات والتقنيات. كما تهدف الثقافة التنظيمية إلى تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات كوسيلة لتطوير عملها للوصول إلى معايير الجودة للمؤسسات **ISO.9000**.

2. الموارد البشرية: وهي القوى الأساسية لبناء وتشغيل واستخدام نظام المعلومات، ونقصد بالموارد البشرية ما يلي:

- محللو النظام: الأفراد الذين يقومون بدراسة كل متطلبات المستخدم ودراسة الأنظمة السابقة ومعرفة نقاط الضعف فيها
- مصممو النظام: وهو الأفراد الذين يقومون ببناء البرامج المطلوبة للنظام.
- المنفذون للنظام: وهم الذين يقومون بإعداد النظام النهائي من خلال تحديد الأنظمة ودمجهم مع الأجهزة.
- الإدارة المدرية: وهم المستخدمون للنظام وإدارة البيانات والمعلومات.
- التشغيل والصيانة: وهم الذين يقومون بصيانة المعدات والأجهزة.

3. الموارد القانونية:

والتي تتمثل في التشريعات واللوائح التنظيمية التي تنظم وتحكم سير العمل، والتي تحدد نوع البيانات وطرق بناء النظام، للحفاظ على بقاءه.

4. الموارد المادية وهي الأموال التي يتم من خلالها شراء كل ما يتطلبه النظام من معدات، مثل حواسيب المحطات المركزية، وكافة الوسائل المساعدة.

5. الموارد البرمجية والشبكية:

تشمل برامج التشغيل التي تساعد على تشغيل النظام والبرامج التطبيقية والتي تستعمل في مجال محدد لاستجابة حاجات المؤسسة مثل برنامج الذكاء الاصطناعي أما فيما يخص الشبكات فتشمل مختلف قنوات انسياب المعلومات داخل المؤسسة وخارجها.

المبحث الثاني: أساسيات نظم المعلومات الإدارية

يتملك نظم المعلومات الإدارية ركائز وأساسيات مختلفة من وظائف ودورة حياة داخل المؤسسة بالإضافة إلى مكوناته المختلفة والمتعددة وعوامل

تؤثر على فعاليته داخل المؤسسة سيتم توضيحها في الفروع الموالي

المطلب الأول: وظائف ودورة حياة نظم المعلومات الإدارية

تمتلك نظم المعلومات الإدارية العديد من الوظائف ولها دروة حياة تقوم عليها سنحاول الإشارة إليها من خلال الفروع الموالية:

الفرع الاول: وظائف نظم المعلومات الإدارية :

تشمل وظائف نظم المعلومات الإدارية ما يلي: (طرطارة، 2007، الصفحات 26-28)

1. جمع البيانات: وهي الوظيفة الأولى لأي نظام معلومات إداري حيث لا بد من توافر المواد الأولية (البيانات) من المصادر الملائمة

(الداخلية والخارجية) ولها وظائف فرعية:

أ جمع البيانات المطلوبة واختيارها: وغالبا ما تتوافر البيانات لكن اختيار الملائم منها يعتمد على الغاية من جمع البيانات وعلى سعة نظام التخزين وقدرته على المعالجة. فالملف الخاص بالبيانات الشخصية للزبائن يحتاج لبيانات محددة بينما الملف الذي يتعلق بالموظفين يحتاج إلى بيانات ومعلومات شخصية أكثر .

ب ترميز البيانات: إعطاؤها أرقام وحروف من أجل تبسيط البيانات المراد تسجيلها وذلك يؤدي لتوفير الوقت والجهد .

ج تسجيل البيانات: حيث تجري قبل أو بعد الترميز وهي عملية تسجيل الحقائق والأحداث مثل الأوامر والطلبات على وسائل ورقية .

د تصنيف البيانات: وضع البيانات في مجموعات متجانسة طبقا للمعايير المحددة سلفا .

هـ المراجعة والتدقيق: مراجعة البيانات المجمعة وتدقيقها من حيث صحتها وخلوها من الأخطاء .

2. معالجة البيانات: يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات يستفيد منها المديرون في اتخاذ قراراتهم ومنها :

أ فرز البيانات: تنظيم البيانات وفق منطق محدد مسبقا مثل وضعها في ترتيب تصاعدي.

ب حساب البيانات: إعادة صناعة البيانات رياضيا من خلال العمليات الحسابية حيث تحول البيانات إلى شكل جديد للحصول على معلومات مفيدة في اتخاذ القرار .

ج مقارنة وتقوم البيانات: تحليل البيانات لمعرفة شكل العلاقة بين المتغيرات الحقيقية التي تنشأ بينها وبين البيانات السابقة أو البيانات المعيارية .

د تلخيص البيانات: تكثيف البيانات إلى معلومات حيث تظهر النقاط الرئيسية من الموضوع وذلك بهدف تقديم صورة مختصرة للإدارة العليا.

3. إدارة البيانات: وهي وظيفة تنظيمية لإدارة موارد البيانات تهتم بوضع سياسة مرتبطة بالبيانات وصيانة نظم البيانات المختلفة وتكون مسؤوليتها وضع معايير الجودة.

4. إنتاج المعلومات: وهو الهدف النهائي لنظم المعلومات والسبب لوجود هذه النظم هو إنتاج المعلومات أي عملية تحويلها من الموارد

الأولية إلى شكل جديد يطلق عليه اسم معلومات تقدم للمديرين للاستفادة منها في اتخاذ القرار وأبرز منتجاتها :

▪ إعداد التقارير.

▪ الخبرة والاستشارة.

5. رقابة أمن البيانات: وتهدف إلى التأكد من أن الملفات بما فيها محمية من أي دخول الأشخاص غير مرخص لهم ومحمية من إمكانية التعديل، وتشمل الرقابة على المدخلات والرقابة على العمليات والرقابة على المخرجات. ومع تطور أهمية رقابة أمن البيانات ظهر مسار وظيفي جديد هو مدقق نظم المعلومات الإدارية ومن وظائفه التأكد من أن عمليات تدفق البيانات ومعالجتها وإخراجها وتوزيعها تجري وفق للقواعد المطبقة.

الفرع الثاني: دورة حياة نظم المعلومات الإدارية

لقد قام سيزيمنسكي بوضع مراحل دورة حياة نظم المعلومات الإدارية كما يلي: (manskri، 1991)

1. مرحلة التصميم (Design stage): وتعد المرحلة الأولى من مراحل دورة حياة النظام حيث يتم بناء نظام المعلومات الجديد بالاعتماد على المعطيات ذات العلاقة بطبيعة المنظمة من حيث طبيعة عمل المنظمة، وحجمها والأسلوب الإداري المتبع، واستقلاليتها.
2. مرحلة التطبيق (Implementation): ان النظام المصمم قد يكون نظاما جديدا أو بديلا لنظام قائم، وفي الغالب يتم إجراء بعض التغييرات في أثناء هذه المرحلة على النظام وتتضمن هذه المرحلة ضرورة تدريب العاملين في النظام على استخدام النظام الجديد.
3. مرحلة الثبات أو الحفاظ (Firmness): تتميز هذه المرحلة من النظام الجديد بالاستقرار والثبات تجاه التعديلات والتغييرات على النظام.
4. الإحلال أو الانحدار (Replacement): قد يصبح النظام أقل فعالية، وإنجازه غير مقبول، ذلك لعدة أسباب منها عدم قدرة النظام على استيعاب أو مجارة التغييرات المستمرة وقد يرجع في البيئة.

الشكل (2-3): دورة حياة نظم المعلومات الإدارية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على (manskri، 1991)

المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات الإدارية

اختلفت وجهات النظر للمفكرين حول مكونات نظم المعلومات الإدارية فوفقاً لنظرية النظم تم توضيح مكونات نظام المعلومات الإدارية بأربعة عناصر أساسية هي: (دريد حنا و آخرون، 2018، الصفحات 122-123)

1. المدخلات: هي البيانات التي تكون عبارة عن أرقام وحقائق بسيطة ومطلقة وقد تكون قليلة المنفعة
 2. المعالجة: هي عبارة عن عملية تحويل البيانات إلى معلومات .
 3. المخرجات: هي المعلومات التي تمثل البيانات التي تمت معالجتها إذ أصبحت لها دلالة معينة
 4. التغذية العكسية: وهي العمليات الخاصة بتوجيه ومتابعة وتقويم المدخلات والعمليات والمخرجات ومعالجتها أولاً بأول.
- كما ان نظم المعلومات المعاصرة تحتوي على خمسة من المكونات الأساسية والتي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة وهي: الأفراد، الأجهزة والمكونات المادية، المكونات البرمجية، البيانات، والشبكات. وهذه المكونات ضرورية وتكمل بعضها البعض ولا يعمل النظام بفاعلية بدون إحدى هذه المكونات.

1. موارد الأفراد (الموارد البشرية): فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات، ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليهم المستخدمين النهائيين وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام.
2. الموارد المادية (موارد عتاد الحاسوب): التي تشمل على مختلف أنواع الأجهزة والمكونات المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، ومنها الحواسيب، الوسائط، الأقراص الممغنطة أو الضوئية، وملحقات الحواسيب.
3. الموارد البرمجية: والتي تشمل على كل الإيعازات والتعليمات المطلوبة في معالجة البيانات، ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل التي توجه المكونات المادية للحواسيب ومنها برامج النظام مثل نظام التشغيل، البرامج التطبيقية.
4. موارد البيانات (قواعد البيانات والمعرفة): فالبيانات في حقائق خام أولية والتي يتم تسجيلها بواسطة رموز معينة كلمات، أحرف، أشكال، أرقام (بحيث يمكن الرجوع إليها في وقت لاحق)
5. موارد الشبكات: وتشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل: الانترنت والشبكات الخارجية، والتي أصبحت من ضروريات الأعمال إذ تربطهم بالعالم الخارجي وتجعله ضمن المنظومة العالمية.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية.

تؤثر على فاعلية نظم المعلومات الإدارية مجموعة من العوامل تتوضح في الفروع التالية:

الفروع الأول: العوامل المؤثرة في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية:

ثمة مجموعة من العوامل التي تؤثر في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، ومن أهم هذه العوامل: (حسن، 2021، الصفحات 179-

180)

1- العوامل التنظيمية:

يمكن تعريف التنظيم بأنه الإطار الذي يتم بموجبه ترتيب الجهود الجماعية لمجموعة من الأفراد، وتنسيقها في سبيل تحقيق أهداف محددة وما يهمننا في هذا الجانب هو العوامل التنظيمية الآتية:

أ درجة الرسمية: تتمثل في مدى وجود وصف وظيفي مكتوب يحدد المهام والإجراءات المتبعة لتنفيذ العمل، وكذلك التأكد من أن الموظفين ملتزمون بالمعايير الموضوعية في الوصف الوظيفي.

ب المركزية يقصد بها درجة تدخل الإدارة العليا في عملية جمع المعلومات التي تستخدم لاتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة ومدى مساهمة الإدارة العليا في تفسير مدخلات المعلومات ومدى متابعة الإدارة العليا المباشرة لتنفيذ القرارات الإدارية ودرجة حرية المشرف المباشر في وضع موازنة وحدته، وفي تقييم الأداء وفي إجراءات تعيين الموظفين وفصلهم مكافأته.

ج اللامركزية: هي درجة السلطة أو انتشارها في مستويات المنظمة كافة ويترتب على تطبيقها مزايا عديدة.

د التكامل بين الأقسام: يؤدي التنوع في ضوء خطوط الخدمة داخل المصرف إلى ضرورة استخدام أدوات وسائل الأحداث نوع من التكامل بين الأقسام المختلفة في المصرف، وذلك لتجنب التعارض فيما بينها خلال أدائها للعمل.

هـ العوامل التقنية: تشمل العوامل التقنية أجهزة الحاسوب hardware ، والبرمجيات software والشبكات networks ونظم الضبط والرقابة التي تقوم بالتشغيل الإلكتروني للبيانات من أجل تزويد المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات.

2- الموارد البشرية:

يرى الكثيرون أن أمن مورد في بنية نظم المعلومات هو ما لدى النظام من ثروة معرفية وفكرية وإدارية وتنظيمية متمثلة بالعاملين في إدارة هذه النظم، بل إن العامل الجوهري والحاسم الذي يرجح نجاح أو فشل نظم المعلومات يتمثل بالإدارة ومواردها الإنسانية وكوادرها التقنية المتخصصة:

أ المستخدم النهائي: الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات وهذا يتطلب توفير وسيلة تخاطب سهلة معه مثل المديرين والمحاسبين ورجال البيع والموظفين والكتبة والمستهلكين والمهندسين غيرهم.

ب متخصصي نظم المعلومات: الأشخاص الذين يقضون وقتاً كاملاً في تطوير أو تشغيل نظم المعلومات. إنهم مجموعة من الأفراد المتخصصين في تطوير وتحليل وتصميم وتشغيل نظام المعلومات. ويشمل المتخصصين في نظم المعلومات على محلي النظم (أفراد متخصصون يدرسون مشاكل الأعمال ومتطلبات والنظم، ويعملون مع المستخدم في تطوير وتحسين نظم المعلومات) المبرمجين (متخصصي معلومات يستخدمون الوثائق التي يقدمها محلولو النظم لترميزها على برامج الحاسب وجعلها على شكل برامج وحلول فنية) المشغلين (الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسب ويعملون الأفراد على تشغيل النظام).

الفرع الثاني: فاعلية نظم المعلومات الادارية:

تتمثل فاعلية نظم المعلومات الإدارية في: (شاهد و زرقون، 2017، صفحة 147)

1. رضا المستخدم: يشير الى مدى توفير المعلومات الضرورية للعاملين بالكمية والنوعية والوقت المناسب مع مراعاة أن تكون هذه المعلومات ممثلة للواقع الحقيقي بحيث تقلل من الغموض الذي يمر به متخذ القرار.

2. حجم الاستخدام: ويشير الى مدى استخدام العاملين للمعلومات التي توفرها المنظمة عند الحاجة اليها، وذلك بتحديد وحدة متخصصة في ذلك وقيام الإدارة بمكافأة المستفيدين من هذه المعلومات.
3. ملائمة النظام للمستويات الإدارية: أي إمكانية نظام المعلومات من توفير المعلومات بالشكل الذي يساعد المستخدمين للاستفادة منه كلا حسب مستواه الإداري، وذلك من حيث العمومية والتفصيل وحفظها بالقرب من العاملين الذين هم بحاجة لها.
4. الاستجابة للتغيرات: ونعني وجود وحدة متخصصة قادرة على رصد وجمع المعلومات اللازمة عن كل ما يحصل من تغيرات في البيئة وإحاطة العاملين بكل التطورات مما يمكنها من سرعة الاستجابة والتكيف مع البيئة.
5. امن المعلومات: يشير إلى الاحتياطات الوقائية التي تضعها المنظمة للحفاظ على سرية المعلومات وحمايتها.

المبحث الثالث: دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة

المطلب الاول: اوجه الاختلاف بين ادارة المعلومات وادارة المعرفة

تتمثل اوجه الاختلاف (عطا، 2016، صفحة 524) في ان إدارة المعلومات هو علم يهتم باستخدام نظم المعلومات لجمع ومعالجة ونشر وحماية البيانات، وإدارة المعلومات تساهم في خلق المعرفة عن طريق معالجة البيانات، والمعلومات، أما إدارة المعرفة فإنها تتمثل في مجموعة المعارف والتكنولوجيا، وترتبط إدارة المعرفة وإدارة المعلومات ارتباطا وثيقا، ذلك لأن إدارة المعلومات تغذي تطوير إدارة المعرفة، والتي تعتمد عليها لاتخاذ القرارات، فالتعامل مع البيانات أو المعلومات هو إدارة معلومات، والعمل مع الأفراد هو إدارة المعرفة ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (2-1): اوجه الاختلاف بين ادارة المعلومات وادارة المعرفة

ادارة المعلومات	إدارة المعرفة
وسيلة فنية تقنية تضمن توفير المعلومات.	تسند الى منهج علمي، حيث يتم تصنيف المعارف وتبويبها وحفظها في قواعد المعرفة.
الهدف الاساسي ضمان الوصول الى المعلومات وحفظها ونقلها واسترجاعها.	الهدف الاساسي تحويل الاصول المعرفية المطلوبة، وادارة العمليات المتعلقة بها.
يركز اهتمامها على العمليات.	تستخدم تقنية المعلومات للاستفادة من المعلومات.
تتعامل بشكل عام مع الاشياء (البيانات والمعلومات)	تتعامل بشكل عام مع البشر وتستخدم النظم الخبيرة للذكاء المعرفي والاستدلال الصناعي لتوليد المعرفة

المصدر: (عطا، 2016)

المطلب الثاني: العلاقة بين نظم المعلومات وتطبيق عمليات إدارة المعرفة

لا شك أن نظم المعلومات وإدارة المعرفة تربطهما علاقة نظرا لوجود علاقة وطيدة بين المعلومات والمعرفة كما رأينا سابقا، حيث تساعد البنية التحتية لنظم المعلومات في المنظمة على تسهيل تطبيق إدارة المعرفة من خلال عملياتها، وان هناك أنواع من نظم المعلومات تم تطويرها خصيصا بهدف مرافقة إدارة المعرفة في عملها، إلا أن البنية التحتية الشاملة لنظم المعلومات في المنظمة والتي تم تطويرها لتلبية احتياجات المنظمة تساعد هي الأخرى في تطبيق إدارة المعرفة، وتشمل البنية التحتية لنظم المعلومات عموما من معالجة البيانات وحفظها ومختلف تقنيات الشبكات، والاجهزة المادية والبرمجية واخيرا المورد البشري وبالاعتماد على ما قدمناه في الجانب النظري يمكن تلخيص دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات ادارة المعرفة :

توليد المعرفة: اعتبارا من ان مخرجات نظم المعلومات هي مدخلات لإدارة المعرفة، خاصة في جانب البيانات المعالجة، فالمعلومات ذات القيمة يمكن ان تساهم في توليد المعارف خاصة الصريحة منها ولكن بنسبة ضئيلة لان اغلبية المعارف هي ضمنية موجودة في عقول الافراد كما تساهم بعض انظمة المعلومات المتخصصة خاصة النظم الخبيرة في هذه العملية لكن تبقى مساهمتها مرتبطة بموافقة الاشخاص على تحويل المعارف الضمنية التي يمتلكونها.

تكامل المعرفة: كما تساعد (شيشون، 2011) المتطلبات التكنولوجية بإمكاناتها المتعددة من برمجيات حديثة وشبكات الاتصال ومخازن ومناجم البيانات وغيرها في التسريع في تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات، كما أنها توفر المادة الأولية الضرورية لبناء المعارف جعل الكثير يعتقد بأن فهم إدارة المعرفة يرتبط حتما بمدى الإدراك والوعي بطبيعة الوسائل والأدوات ذات الطابع التقني الواجب استخدامها في جميع تعاملاتنا مع المعارف،

ومن هذا المنطلق يعتقد Groff Jones بأنها: "مجموعة الأدوات والتقنيات والاستراتيجيات اللازمة للاحتفاظ بالخبرة والمعرفة الخاصة بالأعمال والعمل على تحليلها وتنظيمها وتطويرها وتقاسمها مع الآخرين"، وفي نفس السياق يؤكد Wick بأنها: "استنباط المعرفة من الأشخاص والعمل على تحليلها وتطويرها وصياغتها في وثائق إلكترونية ليتمكن الآخرون من الحصول عليها وفهمها وتطبيقها بسهولة"، وما سبق يمكن القول بأن تجسيد إدارة المعرفة يقتضي الاستعانة بمختلف الأساليب والأدوات التقنية التي توفرها المتطلبات التكنولوجية، خاصة في بعض الجوانب المعقدة والغامضة التي تتطلب السرعة والدقة في معالجتها.

خلاصة الفصل:

اتضح من خلال هذا الفصل أن الإدارة تحتاج للمعلومات في ترشيد العملية الإدارية، وأن المعلومات هي المدخلات والمخرجات لنظم المعلومات، كما تعرفنا على نظم المعلومات الإدارية باعتبارها واحدة من أهم حقول المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتطبيقاتها الحديثة في المؤسسات، وكذا أنواع نظم المعلومات التي يمكن أن تتوفر في المنظمة حسب المستويات الإدارية بالإضافة لوظائفها ومكوناتها ومقوماتها المختلفة، والعوامل التي تؤثر على فعاليتها في المؤسسات.

تعتبر المعلومات في وقتنا الحالي أحد الموارد الأساسية في أي مؤسسة كانت، حيث لا يمكن اتخاذ القرارات بدون الاعتماد على المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب، وتعد المعلومات استثمار يمكن استغلاله استراتيجيا للحصول على ميزة تنافسية وبالتالي فان التحكم في تلك

المعلومات يقودنا الى التطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات من اجل تحقيق تغيير للأحسن في التسيير الإداري، وتغيير الذهنيات، ومن ثم تغيير الأساليب التقليدية المتبعة.

الفصل الثالث:

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

تمهيد

لإبراز دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس، متمثلة خاصة في مدى تطبيق العمليات المتعلقة بإدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة، ومدى توافر البنية التحتية لنظم المعلومات والعلاقة الموجودة بينهما، قمنا بدراسة ميدانية بالاعتماد على إستبيان آراء عينة من الافراد العاملين في مؤسسة موبيليس وحدة بسكرة .

وعليه سنتناول في هذا الفصل التعريف بمؤسسة موبيليس ونشأتها واهدافها إضافة الى الهيكل التنظيمي، ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة

الميدانية

للإمام بالجانب التطبيقي قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث تمثلت في :

المبحث الاول :تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر للهاتف النقال.

المطلب الاول : نشأة وتعريف المؤسسة.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات والأساليب الإحصائية

المبحث الثالث: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة.

المطلب الأول: اهمية تطبيق ادارة المعرفة بمؤسسة موبيليس

المطلب الثاني: أهمية توافر البنية التحتية لنظم المعلومات بمؤسسة موبيليس

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات

ملخص الفصل

المبحث الاول : تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر للهاتف النقال.

المطلب الاول : نشأة وتعريف المؤسسة.

اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس (Algérie Télécom Mobile Mobilis) :

هي فرع من مجمع إتصالات الجزائر و أول متعامل للهاتف النقال بالجزائر، موبيليس أقرت استقلاليتها كمتعامل منذ أوت 2003 لها هيكل تنظيمي خاص وقرارات مالية وتسويقية خاصة

و باختيارها و تبنيتها لسياسة التغيير و الإبداع ، تعمل موبيليس دوما على عكس صورة إيجابية و هذا بالسهر على توفير شبكة ذات جودة عالية و خدمة للمشاركين جد ناجعة بالإضافة إلى التنوع و الإبداع في العروض و الخدمات المقترحة. موبيليس أرادت التموقع كمتعامل أكثر قربا من شركائها و زبائنهم، وما زاد ذلك قوة شعارها "أينما كنتم." هذا الشعار يعد تعهدا بالإصغاء الدائم، و دليلا على إلتزامها بلعب دور هام في مجال التنمية المستدامة و بمساهمتها في التقدم الإقتصادي، بالإضافة إلى إحترام التنوع الثقافي، أداءها لدورها مساهمتها في حماية البيئة و هذا بالرجوع إلى قيمها الأربعة : الشفافية، الوفاء، الحيوية و الإبداع .

موبيليس المتعامل هو أيضا :

- تغطية وطنية للسكان .

- أكثر من 178 وكالة تجارية .

- أكثر من 60.000 نقطة بيع غير مباشرة .

- أكثر من 5000 محطة تغطية B T S

- أرضية خدمات ناجعة و ذات جودة عالية .

- الإبداع الدائم و تطوير لعروضها و لخدماتها المختلفة فوسطو , سلكني , خدمة الرسائل المصورة و الصوتية **MMS** و خدمة

3G... GPRS

إضافة إلى كل خدمات التعبئة الإلكترونية " : أرسلي , راسيمو , رصيدي , بطاقة التعبئة الخاصة بالمكالمات الدولية لمشركي الدفع المسبق "

تفرض اليوم موبيليس نفسها كشركة حيوية ، مبدعة ، ودية و شفافة، في محيط جد تنافسي و سليم أساسه و مفتاح نجاحه يكمن في الجدية و المصداقية بالإضافة إلى الإتصال المباشر.

تسعى موبيليس، منذ نشأتها، إلى تحديد أهداف أساسية منها :

- تقديم أحسن الخدمات

- التكفل الجيد بالمشاركين لضمان وفائهم

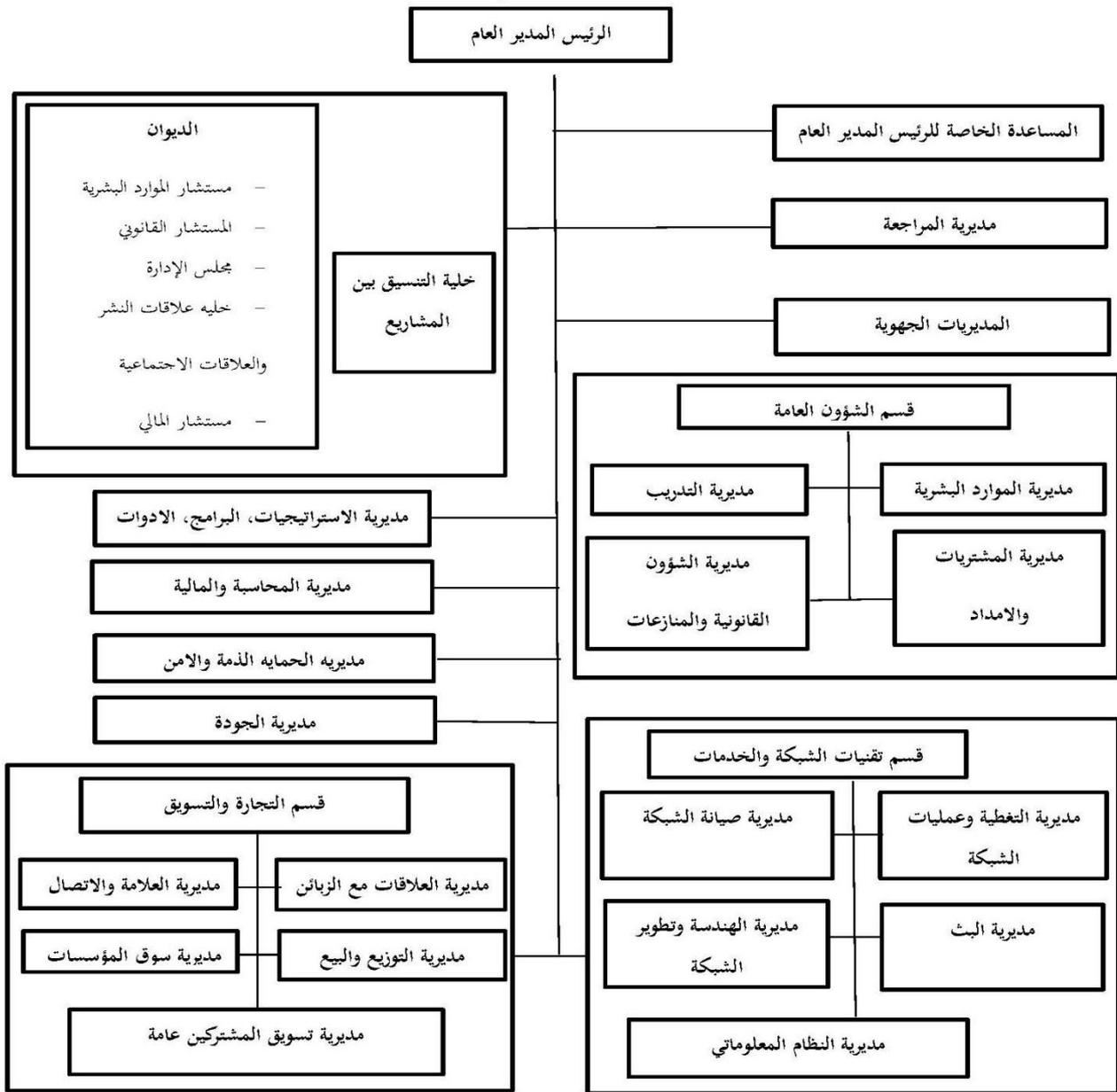
-الإبداع

-تقديم الجديد بما يتماشى و التطورات التكنولوجية و هذا مامكنها تحقيق أرقام أعمال مهمة و توصلها، في وقت قصير، إلى ضم 20 مليون مشترك

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس.

إتصالات الجزائر للهاتف النقال هي مؤسسة منظمة وفق المعاييرالدولية للإدارة، يشرف على تسييرها رئيس مدير عام تتفرع في ثلاثة اقسام تحتوي المديريات بالإضافة الى مجلس ادارة تابع للمديرالعام ومديرية المحاسبة والمالية والمفتشية العامة كما هو موضح في الشكل التالي :

شكل رقم(3-1) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس الوطنية



المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

سيتم في هذا المبحث تناول توضيح كيفية إعداد الدراسة، أي عرض كيفية اختبار مجتمع الدراسة والعينة، تحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع، ووصف كيفية تلخيص المعطيات المجمعة والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات واختبار الفروض.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

❖ **مجتمع الدراسة :** يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مؤسسة موبيليس بسكرة ، والبالغ عددهم (35) عامل، وعينة الدراسة هي مجتمع الدراسة لسهولة الوصول إلى جميع أفرادها.

❖ **عينة الدراسة :** تم توزيع (35) إستبيان على عدد الموظفين ، فتم استرجاع (34) استبيان قابل للتحليل الاحصائي أي بنسبة 97.4 % وهي نسبة مقبولة للتحليل الاحصائي.

المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات والأساليب الإحصائية

أداة الدراسة :

صممنا إستمارة مشتملة على جزئين، حيث يضم الجزء الاول البيانات الشخصية وهي : الجنس ، المؤهل العلمي، الخبرة، والفئات العمرية وهي اسئلة مساعدة في وصف خصائص العينة، اما الجزء الثاني فقد تضمن عمليات إدارة المعرفة .
أما أسئلة الاستبيان فقد تم تحديدها على أساس فرضيات، وبغرض التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، تم اللجوء إلى تفرغ إجابات أفراد العينة الموجودة في الاستبيان، على أساس مقياس " ليكارت الخماسي" لقياس إجابات المستقصين لفقرات الاستبيان، وقد تم حساب المتوسط المرجح في هذا المقياس باتباع الخطوات التالية:

- حساب المدى والذي يساوي أعلى درجة في المقياس "5" ناقص أدنى درجة في المقياس "1"، وعليه فالمدى يساوي $5-1=4$ ؛

- حساب طول المدى، والذي يساوي المدى/عدد الدرجات $= 5/4 = 0.8$ ؛

- تم اضافة العدد 0.8 إلى أقل درجة في المقياس، أي "1".

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-1): درجات مقياس ليكارت الخماسي.

درجة الموافقة	الفئات	الإجابة	درجك القياس
منخفضة جدا	(1.79 - 1)	غير موافق بشدة	01
منخفضة	(2.59 - 1.80)	غير موافق	02
متوسطة	(3.39 - 2.60)	محايد	03
عالية	(4.19 - 3.40)	موافق	04
عالية جدا	(5 - 4.20)	موافق بشدة	05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

2- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد الحصول على البيانات تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج **spss** قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا- كرومباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة في الاستبيان؛
- حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل عبارة من الاستبيان؛
- استخدام الانحدار المتعدد التدريجي

أولاً: صدق أداة الدراسة.

- الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

تم التأكد من صحة الأداة ومصداقيتها، بعد أن تم عرضها على عدد من المحكمين والأخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم ومن ثم إجراء التعديلات في ضوء توصياتهم وآرائهم، وقد اعتبرنا أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري لأداة الدراسة

- معامل الاتساق الداخلي:

يتم حساب معامل الاتساق الداخلي من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" إذ نجد أن معامل الاتساق للاستبيان ككل محصور بين (0.825) و(0.964) وهي قيم عالية تدل على الثبات والاتساق بين فقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول (2-3) اي انها مناسبة ايضا لاهداف واغراض الدراسة.

جدول (3-2) معامل الثبات لمحاور الأداة

المتغير	البعد	الفقرات	الفاكرونباخ	معامل الصدق
المستقل (نظم المعلومات الادارية)	موارد الافراد	4-1	0.886	0,941
	موارد الاجهزة المادية	8-5	0.868	0,932
	موارد البرمجيات	12-9	0.846	0,920
	موارد البيانات	16-12	0.681	0,825
	موارد الشبكات	20-17	0.758	0,871
	نظم لمعلومات بشكل عام	20-1	0.913	0.955
التابع (عمليات ادارة المعرفة)	توليد المعرفة	24-21	0.928	0,963
	تخزين المعرفة	28-25	0.886	0,941
	توزيع المعرفة	32-29	0.921	0,960
	تطبيق المعرفة	36-33	0.93	0,964
	ادارة المعرفة بشكل عام	36-21	0.865	0.930
	ثبات الاستبيان ككل	36-1	0.944	0.971

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الإستبيان ومخرجات SPSS v25

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

يتكون هذا المبحث من مطلبين، المطلب الأول يتعلق بعرض نتائج الاستبيان تفسيريها ومناقشتها، والمطلب الثاني سنحاول من خلاله اختبار الفرضيات ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض نتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعينة

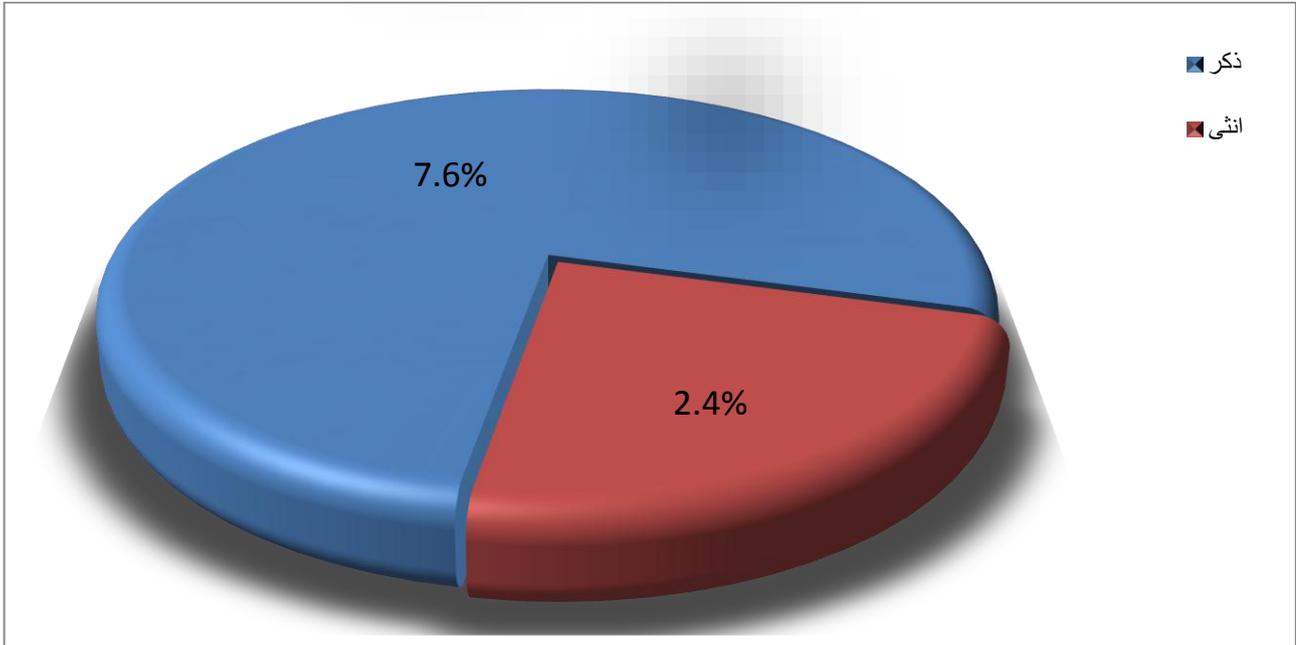
بعد حصولنا على استمارات الاستبيان من قبل العينة المدروسة تم تفرغ معطياتها في برنامج spss، من أجل الحصول على النتائج وتحليلها وتفسيرها، وسوف نقوم بعرض لنتائج الاستبيان الخاصة بالعينة محل الدراسة والتي شملت 34 عامل.

الجدول رقم (3-3) : الخاص بالجنس

النسبة %	العدد	الجنس
76.5	26	ذكور
23.5	8	إناث

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

الشكل رقم (2-3) : توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

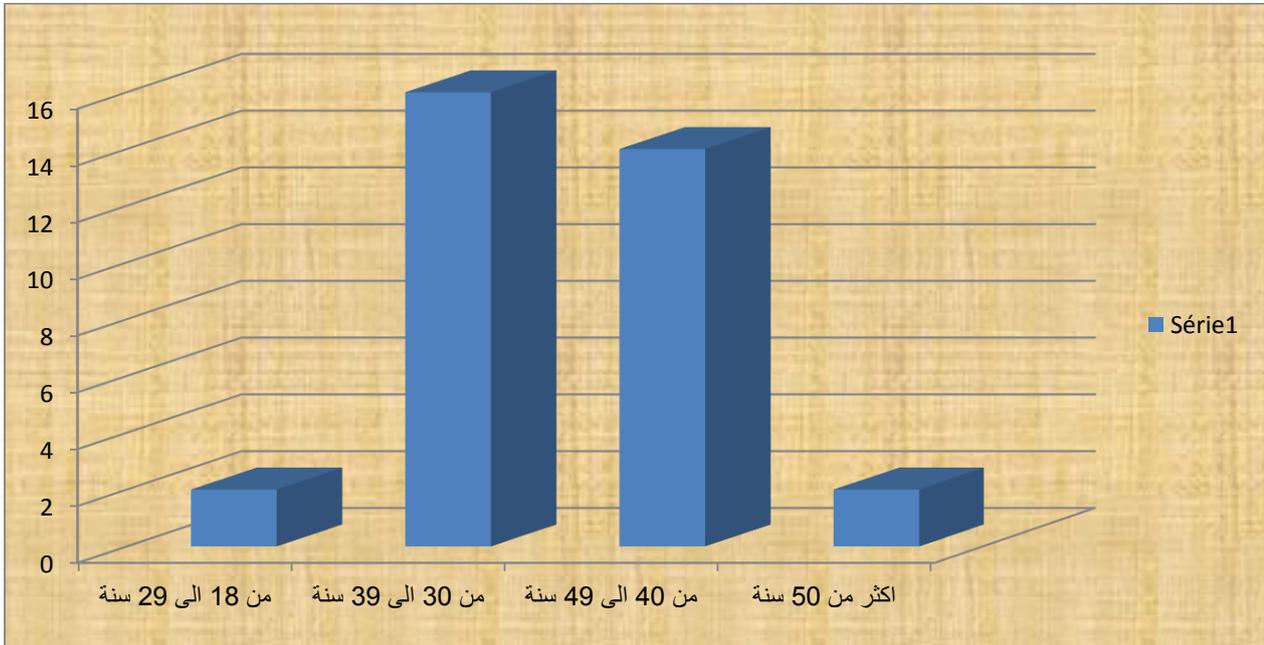
يلاحظ من الشكل رقم (2-3) أن نسبة الذكور بلغت 76.5% وعدد الإناث بلغت 23.5% من إجمالي عينة الدراسة أي أن هذه النسبة يغلب عليها الطابع الذكوري خاصة في المصالح التقنية أين تتطلب الأعمال الكثير من الحرية في التنقل والمجهود البدني تمكن الذكور من تقديم أداء أفضل.

الجدول رقم (3-4) : الخاص بالفئات العمرية

النسبة %	العدد	الفئة
5.9	2	اقل من 30 سنة
47.1	16	من 30 سنة الى 39 سنة
41.2	14	من 40 سنة الى 49 سنة
5.9	2	من 50 سنة فاكثر

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

الشكل رقم (3-3) : توزيع العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

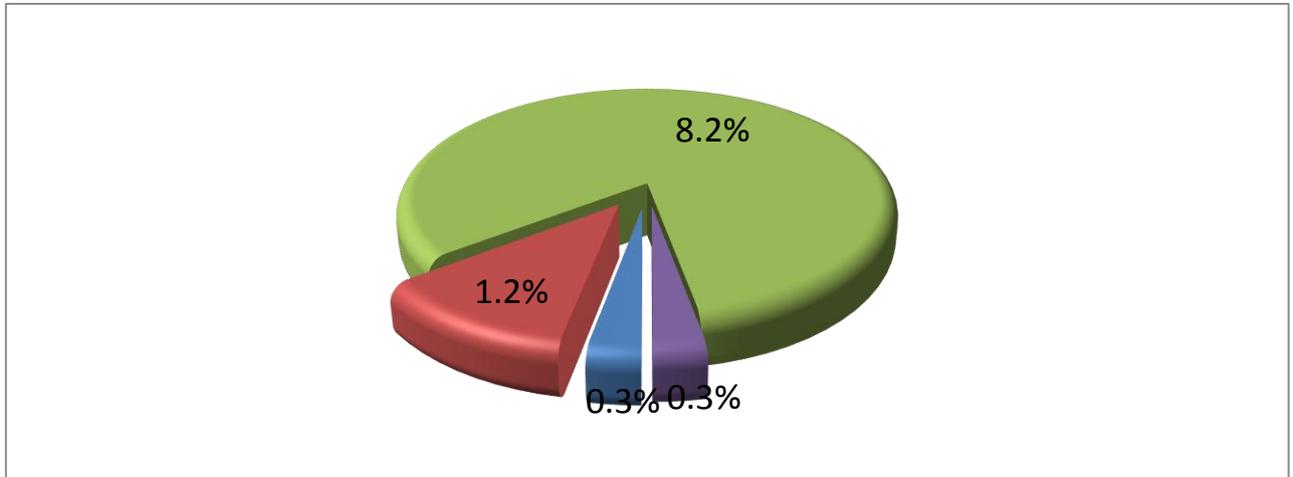
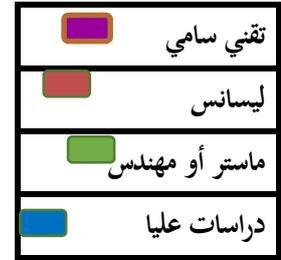
نلاحظ من خلال الشكل (3-3) أن هناك تنوع في الفئات العمرية لدي المستجوبين وهو ما يعني أن الفئة المستجوبة تتمثل في أصحاب الخبرات المهنية العالية، فنجد في المرتبة الأولى [39-30] سنة تليها الفئة العمرية من [49-40] سنة وفي المرتبة الثالثة بالتساوي أصحاب الفئة العمرية من [29-18] سنة و أكثر من 49 سنة.

الجدول رقم (3-5) : الخاص بالمؤهل الدراسي

النسبة المئوية	العدد	الفئة
2.9	1	تقني سامي
11.8	4	ليسانس
82.4	28	ماستر أو مهندس
2.9	1	دراسات عليا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

الشكل رقم (3-4) : توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

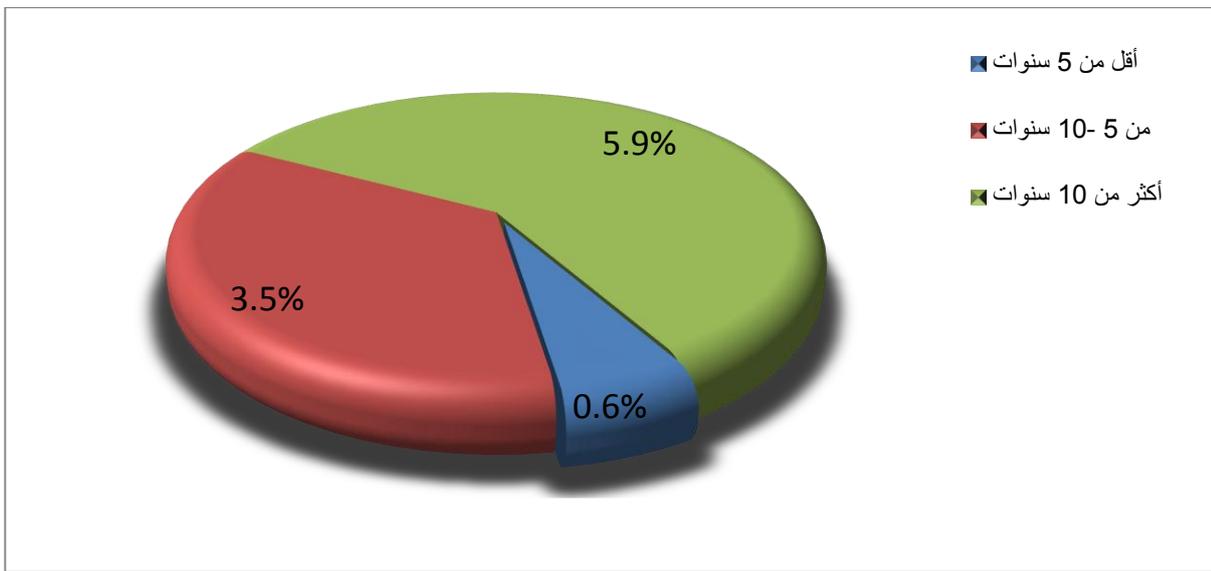
نلاحظ من خلال الشكل (3-4) أن معظم عمال عينة الدراسة هم من خريجي الجامعات بنسبة 97.1% مقسمة الى المتحصلين على شهادة مهندس او ماستر بنسبة 82.4% وشهادة ليسانس بنسبة 11.8% ودراسات عليا بنسبة 2.9% تليها في المرتبة الاخيرة المتحصلين على شهادة تقني سامي بنسبة 2.9% وهذا يدل على إن استراتيجية الشركة هو الاستثمار في الرأس المال البشري الذي يعتمد بالدرجة الأولى على الجهد الفكري وبعدها بنسبة أقل العمل التنفيذي.

الجدول رقم (3-6) : الخاص بالخبرة

النسبة المئوية	العدد	الفئة
5.9	2	أقل من 5 سنوات
35.3	12	من 5-10 سنوات
58.8	20	أكثر من 10 سنوات

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

الشكل رقم (3-5) : توزيع العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

نلاحظ من خلال الشكل (3-5) أن الخبرة توزعت بين العمال أكثر من 10 سنوات بنسبة 58.8% وبين العمال ذوي خبرة بين 5 – 10 سنوات بنسبة 35.5% وهذا يشير على ان هناك تراكم للخبرات لدى العاملين وهذا راجع بالدرجة الأولى للاستقرار الوظيفي وكذلك سياسة التوظيف التي تعتمد على الخبرات.

المطلب الثاني: مدى تطبيق ادارة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة

يتناول هذا المطلب عرض وتحليل البيانات التي تضمنها الاستبيان، حيث تم إعداد جدول يمثل حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محاور المتغير التابع وهذا للإجابة عن السؤال التالي :

ما مدى تطبيق عمليات ادارة المعرفة بمؤسسة موبيليس بسكرة من وجهة نظر إطاراتها؟

تتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال تحليل عبارات كل عمليات ادارة المعرفة والتي تعكس محتواها الجداول الموالية، وذلك من خلال حساب بعض مقاييس الإحصاء الوصفي مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبار من العبارات، والاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الأهمية للعبارات ولكل عملية من وجهة نظر إطارات المؤسسة.

الجدول رقم (3-7) : توليد المعرفة

الرقم	عبارات المحور الاول (توليد المعرفة)	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف	النتيجة
1	تقوم المؤسسة بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها المختلفة.	تكرار	1	2	12	7	12	3.79	0.951	عالية 02
		نسبة(%)	2.9	5.9	35.3	20.6	35.3			
2	توفر المؤسسة وسائل تكنولوجياية تساعد العاملين على اكتساب المعرفة.	تكرار	0	2	8	18	6	3.82	0.797	عالية 01
		نسبة(%)	0	5.9	23.5	52.9	17.6			
3	يتفاعل العاملون مع بعضهم لإيجاد حلول لمشاكل العمل.	تكرار	0	2	12	15	5	3.68	0.806	عالية 03
		نسبة(%)	0	5.9	35.3	44.1	14.7			
4	تشجع المؤسسة على إجراء البحوث بشكل مستمر للمساعدة على توليد المعرفة.	تكرار	2	1	12	10	9	3.68	1.093	عالية 03
		نسبة(%)	5.9	2.9	35.3	29.4	26.5			
	نتيجة المحور الأول (توليد المعرفة)									
								3.742	0.582	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

تشير نتائج تحليل الجدول السابق الى وجود اتفاق من الباحثين على اهمية عنصر توليد المعرفة في المؤسسة بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.582) وهي نسبة عالية تدل على ادراك اطارات المؤسسة بأهمية توليد المعرفة من خلال توفير الامكانيات التكنولوجية و التفاعل والتشارك بين الافراد في حل مشاكل العمل وكذلك الرصد المستمر لمصادر المعرفة ومن خلال تشجيع البحوث للوصول الى معارف ذات قيمة تساعد المؤسسة في مواجهة التحديات وتحسين الميزة التنافسية وقد كان على العموم المتوسط الحسابي للعبارات يتراوح بين (3.68 و 3.82) وقد احتلت فقرة " توفر المؤسسة وسائل تكنولوجياية تساعد العاملين على اكتساب المعرفة." المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.797) حيث ان اكثر من 67 % يدركون أهمية التكنولوجيات الحديثة مثل الحواسيب والهواتف الذكية وتكنولوجيا الإنترنت في عملية التعلم واكتساب المعارف تليها في المرتبة الثانية عبارة "تقوم المؤسسة بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها المختلفة" بمتوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (0.951) وهي نسبة عالية تعكس ادراك اطارات المؤسسة بان إدارة المعرفة بالمؤسسة تسعى الى رصد مصادر المعرفة الداخلية والخارجية وتحليلها وتفسيرها ومعرفة قيمتها ومن ثم اتاحتها الى اعضائها وفي المرتبة الثالثة أتت كل من العبارة " يتفاعل العاملون مع بعضهم لإيجاد

حلول لمشاكل العمل." والعبارة " تشجع المؤسسة على إجراء البحوث بشكل مستمر للمساعدة على توليد المعرفة." بمتوسط حسابي (3.68) هي نسبة عالية تعكس أهمية التشارك والتفاعل واجراء البحوث بشكل مستمر في المساعدة على توليد المعرفة

الجدول رقم (3-8) : تخزين المعرفة

الرقم	عبارات المحور الاول (تخزين المعرفة)	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف	النتيجة
25	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعرفة.	تكرار	0	4	5	15	10	3.91	0.965	عالية 01
		نسبة(%)	0	11.8	14.7	44.1	29.4			
26	يتم تخزين المعرفة حسب معايير متعارف عليها داخل المؤسسة.	تكرار	0	3	6	16	9	3.91	0.900	عالية 01
		نسبة(%)	0	8.8	17.16	47.1	26.5			
27	تقوم المؤسسة بتقييم جودة المعرفة المخزنة باستمرار.	تكرار	0	3	9	14	8	3.79	0.914	عالية 04
		نسبة(%)	0	8.8	26.5	41.2	23.5			
28	يتم تخزين المعرفة بطريقة يسهل الوصول إليها واسترجاعها	تكرار	1	1	8	17	7	3.82	0.904	عالية 03
		نسبة(%)	2.9	2.9	23.5	50.0	20.6			
نتيجة المحور الثاني (تخزين المعرفة)										
								3.86	0.564	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

تشير نتائج تحليل الجدول السابق الى وجود اتفاق من المبحوثين على اهمية عنصر تخزين المعرفة في المؤسسة بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.564) وهي نسبة عالية تدل على ادراك اطارات المؤسسة بأهمية تخزين المعرفة من خلال توفير امكانيات تكنولوجيا المعلومات حسب المعايير المتعارف عليها و السعي المستمر لتحديث المعارف المخزنة وسهولة الوصول اليها وصيانتها وقد كان على العموم المتوسط الحسابي للعبارة يتراوح بين (3.79 و 3.91) وقد احتلت كل من العبارة " تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعرفة." والعبارة " يتم تخزين المعرفة حسب معايير متعارف عليها داخل المؤسسة." المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.965) و(0.900) على التوالي اين نجد ان اكثر من 73 % يدركون أهمية التكنولوجيات الحديثة

في تخزين المعرفة بالمعايير والمواصفات المتعارف عليها تليها في المرتبة الثالثة عبارة " يتم تخزين المعرفة بطريقة يسهل الوصول إليها واسترجاعها " بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.904) وهي نسبة عالية تعكس ادراك اطارات المؤسسة بان المعارف المخزنة يمكن استرجاعها والوصول اليها بالسهولة المطلوبة كما جاءت في المرتبة الرابعة العبارة " تقوم المؤسسة بتقييم جودة المعرفة المخزنة باستمرار." بمتوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (0.914) هي نسبة عالية تعكس أهمية تقييم جودة المعارف المخزنة وتحديثها وحذف المتقادم منها ومن نتائج الجدول السابق نلاحظ ان قيم الانحراف المعياري اقل من الواحد وهو يدل على عدم تشتت إجابات الباحثين واتفاقهم على أهمية عملية تخزين المعرفة في المؤسسة.

الجدول رقم (3-9) : توزيع المعرفة

الرقم	عبارات المحور الاول (توزيع المعرفة)	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف	النتيجة
29	تعمل المؤسسة على تبادل المعرفة في جميع مستوياتها الإدارية.	تكرار	0	2	10	12	10	3.88	0.913	عالية 02
		نسبة(%)	0	5.9	29.4	35.3	29.4			
30	تشجع المؤسسة الأفراد لعرض أفكارهم الجديدة المرتبطة بالعمل	تكرار	1	3	4	19	10	3.82	0.968	عالية 03
		نسبة(%)	2.9	8.8	11.8	55.9	20.6			
31	تهيئ المؤسسة المناخ الملائم لتبادل المعرفة بين العاملين	تكرار	0	3	8	15	8	3.82	0.904	عالية 03
		نسبة(%)	0	8.8	11.8	44.1	23.5			
32	نظام العمل في المؤسسة مصمم بشكل يساعد على نشر المعرفة	تكرار	0	3	4	17	10	4.00	0.888	عالية 01
		نسبة(%)	0	8.8	11.8	50.0	29.4			
	نتيجة المحور الثالث (توزيع المعرفة)									
								3.88	0.654	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v2

تشير نتائج تحليل الجدول السابق الى وجود اتفاق من الباحثين على أهمية عنصر توزيع المعرفة في المؤسسة بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.654) وهي نسبة عالية تدل على ادراك اطارات المؤسسة بأهمية توزيع المعرفة من خلال توفير مناخ ملائم وتصميم نظام عمل يساعد على تبادل ونشر المعرفة وتشجيع تبادل الافكار والمعارف على جميع المستويات وقد كان على العموم المتوسط الحسابي للعبارة يتراوح بين (3.82 و 4) وقد احتلت العبارة " نظام العمل في المؤسسة مصمم بشكل يساعد على نشر المعرفة." المرتبة

الاولى بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.888) اين نجد ان اكثر من 79 % يدركون أهمية نظام العمل الذي يعطي الامتيازات المادية والمعنوية للعامل والذي يساعد في نشر المعرفة بشكل افضل تليها في المرتبة الثانية عبارة " تعمل المؤسسة على تبادل المعرفة في جميع مستوياتها الإدارية." بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.913) وهي نسبة عالية تعكس ادراك اطارات المؤسسة بان كسر الحواجز بين المستويات وانتقال المعارف في كل الاتجاهات يساهم في وصول المعارف الى كل أعضاء المؤسسة في كل مكان كما جاءت في المرتبة الثالثة كل من العبارة " تشجع المؤسسة الأفراد لعرض أفكارهم الجديدة المرتبطة بالعمل." والعبارة " تهيئ المؤسسة المناخ الملائم لتبادل المعرفة بين العاملين " بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.968) و(0.904) على التوالي وهي نسبة عالية تعكس أهمية توفير مناخ ملائم لتشجيع تبادل المعارف بين افراد المؤسسة.

الجدول رقم (3-10) : تطبيق المعرفة

الرقم	عبارات المحور الاول (تطبيق المعرفة)	المقياس	ليزر موافق بشدة	ليزر موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف	النتيجة
33	تهتم المؤسسة بتوظيف المعارف المكتسبة لتحسين الخدمات المقدمة.	تكرار	0	7	9	13	5	3.47	0.99	عالية 03
		نسبة(%)	0	20.6	26.5	38.2	14.7			
34	يتوفر لدى المسؤولين في المؤسسة رؤية واضحة لتنفيذ وتطبيق المعارف المكتسبة.	تكرار	1	5	8	13	7	3.59	1.07	عالية 02
		نسبة(%)	2.9	14.7	23.5	38.2	20.6			
35	تنشر المؤسسة ثقافة تدعيم عملية التطبيق الفعال للمعرفة.	تكرار	0	10	3	16	5	3.47	1.08	عالية 03
		نسبة(%)	0	29.4	8.8	47.1	14.7			
36	تقوم المؤسسة بتكوين العاملين حول كيفية استخدام والتطبيق الحيد للمعرفة.	تكرار	4	1	6	13	10	3.71	1.26	عالية 01
		نسبة(%)	11.8	2.9	17.6	38.2	29.4			
	نتيجة المحور الرابع (تطبيق المعرفة)									
								3.55	0.85	عالية 5

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

تشير نتائج تحليل الجدول السابق الى وجود اتفاق من الباحثين على أهمية عنصر تطبيق المعرفة في المؤسسة بمتوسط حسابي

(3.55) وانحراف معياري (0.855) وهي نسبة عالية تدل على ادراك اطارات المؤسسة بأهمية تطبيق المعرفة من خلال

الاستراتيجية الواضحة للمسؤولين حول كيفية تنفيذ وتطبيق المعارف المكتسبة والتكوين الجيد على استخدامها ونشر ثقافة توظيف المعارف المكتسبة لتحسين الخدمات المقدمة وقد كان على العموم المتوسط الحسابي للعبارات يتراوح بين (3.47 و 3.71) وقد احتلت العبارة " تقوم المؤسسة بتكوين العاملين حول كيفية استخدام والتطبيق الجيد للمعرفة. " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.268) وهي نسبة عالية تعكس أهمية التكوين في التطبيق الجيد للمعارف المكتسبة تليها في المرتبة الثانية عبارة " يتوفر لدى المسؤولين في المؤسسة رؤية واضحة لتنفيذ وتطبيق المعارف المكتسبة. " بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (1.076) وهي نسبة عالية تعكس ادراك اطارات المؤسسة بان الاستراتيجية والمتابعة عاملان مهمان في توطین تطبيق المعارف المكتسبة كما جاءت في المرتبة الثالثة كل من العبارة " تهتم المؤسسة بتوظيف المعارف المكتسبة لتحسين الخدمات المقدمة. " والعبارة " تنشر المؤسسة ثقافة تدعيم عملية التطبيق الفعال للمعرفة. " بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (0.992) و(1.080) على التوالي وهي نسبة عالية نوعا ما تعكس أهمية نشر ثقافة توظيف المعارف المكتسبة لتحسين الخدمات المقدمة.

المطلب الثالث: أهمية توافر البنية التحتية لنظم المعلومات بمؤسسة موبيليس

يتناول هذا المطلب عرض وتحليل البيانات التي تضمنها الاستبيان، حيث تم إعداد جدول يمثل حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محاور المتغير المستقل وهذا للإجابة عن السؤال التالي :

ما مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات بمؤسسة موبيليس بسكرة من وجهة نظر إطاراتها؟

تمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال تحليل عبارات محاور نظم المعلومات والتي تعكس محتواها الجداول الموالية، وذلك من خلال حساب بعض مقاييس الإحصاء الوصفي مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبار من العبارات، والاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الأهمية للعبارات ولكل عملية من وجهة نظر إطارات المؤسسة.

الجدول رقم (3-11) : موارد الافراد

الرقم	عبارات المحور الاول (موارد الافراد)	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف	النتيجة
01	التواصل بسهولة ويشكل مباشر مع قسم المعلوماتية.	تكرار	4	0	12	8	10	3.59	1.258	عالية
		نسبة(%)	11.8	0	35.3	23.5	29.4			03
02	يجيب قسم المعلوماتية على استفسارات مستخدمي النظم في الوقت المحدد.	تكرار	0	2	5	22	5	3.88	0.729	عالية
		نسبة(%)	0	5.9	14.7	64.7	14.7			01
03	تتوفر المهارات اللازمة لتشغيل نظم المعلومات لدى القائمين عليها.	تكرار	0	2	13	18	1	3.53	0.662	عالية
		نسبة(%)	0	5.9	38.2	52.9	2.9			04
04	التدريب المستمر لمستخدمي النظم لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	تكرار	1	0	10	17	6	3.79	0.845	عالية
		نسبة(%)	2.9	0	29.4	50.0	17.6			02
	نتيجة المحور الاول (موارد الافراد)									
								3.69	0.579	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الإستبيان ومخرجات SPSS v25

تشير نتائج تحليل الجدول السابق الى وجود اتفاق من الباحثين على اهمية عنصر موارد الافراد في المؤسسة بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.579) وهي نسبة عالية تدل على ادراك اطارات المؤسسة بأهمية المورد البشري من خلال التدريب المستمر لتطوير مهارته وكفاءته في تشغيل واستخدام النظام والاجابة على الاستفسارات في الوقت المحدد وقد كان على العموم المتوسط الحسابي للعبارة يتراوح بين (3.53 و 3.88) وقد احتلت العبارة " يجب قسم المعلوماتية على استفسارات مستخدمي النظم في الوقت المحدد. " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.729) وهي نسبة عالية تعكس أهمية الوقت في نظام المعلومات تليها في المرتبة الثانية عبارة " التدريب المستمر لمستخدمي النظم لتطوير مهاراتهم وقدراتهم. " بمتوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (0.845) وهي نسبة عالية تعكس أهمية التدريب لتطوير المهارات كما جاءت في المرتبة الثالثة العبارة " التواصل بسهولة ويشكل مباشر مع قسم المعلوماتية. " بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (0.662) والرابعة العبارة " تتوفر

المهارات اللازمة لتشغيل نظم المعلومات لدى القائمين عليها. " بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (1.258) وهي نسب عالية نوعا ما تعكس أهمية التواصل ووجود مهارات وكفاءات في تشغيل واستخدام النظام

الجدول رقم (3-12) : موارد الاجهزة المادية

الرقم	عبارات المحور الثاني (موارد الاجهزة المادية)	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف	النتيجة
05	تتلاءم أجهزة الحاسوب الحالية مع طبيعة عمل المؤسسة.	تكرار	0	3	10	13	8	3.76	0.923	عالية 04
		نسبة(%)	0	8.8	29.4	38.2	23.5			
06	تتناسب وسائل إدخال وإخراج البيانات المتواجدة مع متطلبات عمل المؤسسة.	تكرار	0	3	2	24	5	3.91	0.753	عالية 01
		نسبة(%)	0	8.8	5.9	70.6	14.7			
07	تتم صيانة الأجهزة بشكل سريع عند حصول الأعطال	تكرار	0	0	10	20	4	3.82	0.626	عالية 03
		نسبة(%)	0	0	29.4	54.8	11.8			
08	تتوفر في النظام مساحات تخزين مناسبة وكافية للمعلومات المستخدمة	تكرار	1	0	7	19	7	3.91	0.830	عالية 01
		نسبة(%)	2.9	0	20.6	55.9	20.6			
	نتيجة المحور الثاني (موارد الاجهزة المادية)							3.85	0.564	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

تشير نتائج تحليل الجدول السابق الى وجود اتفاق من الباحثين على اهمية عنصر موارد الاجهزة المادية في المؤسسة بمتوسط حسابي (3.859) وانحراف معياري (0.564) وهي نسبة عالية تدل على ادراك اطارات المؤسسة بأهمية موارد الاجهزة المادية المتمثلة في توافر الاجهزة الحاسوبية وسرعة صيانتها وتوفر وسائل الادخال والاخراج وكذلك مساحات التخزين وقد كان على العموم المتوسط الحسابي للعبارة يتراوح بين (3.76 و 3.91) وقد احتلت كل من العبارة " تتوفر في النظام مساحات تخزين مناسبة وكافية للمعلومات المستخدمة " والعبارة " تتناسب وسائل إدخال وإخراج البيانات المتواجدة مع متطلبات عمل المؤسسة. " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.830) و(0.753) وهي نسبة عالية تعكس أهمية توفر وسائل الادخال والاخراج وكذلك

مساحات التخزين في نظام المعلومات تليها في المرتبة الثالثة عبارة " تتم صيانة الأجهزة بشكل سريع عند حصول الأعطال. " بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.626) وهي نسبة عالية تعكس أهمية سرعة الصيانة للأجهزة المادية كما جاءت في المرتبة الرابعة العبارة " تتلائم أجهزة الحاسوب الحالية مع طبيعة عمل المؤسسة. " بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.923) وهي نسب عالية تعكس أهمية توافر الاجهزة الحديثة والملائمة لتشغيل واستخدام النظام.

الجدول رقم (3-13) : موارد البرمجيات

الرقم	عبارات المحور الثالث (موارد البرمجيات)	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف	النتيجة
09	تعمل الإدارة العليا على مواكبة التكنولوجيات الحديثة في مجال نظم المعلومات.	تكرار	1	1	8	13	11	3.94	0.983	عالية
		نسبة(%)	2.9	2.9	23.5	38.2	32.4			03
10	تتلاءم البرمجيات المستخدمة مع طبيعة عمل المؤسسة.	تكرار	1	1	7	19	6	3.82	0.869	عالية
		نسبة(%)	2.9	2.9	20.6	55.9	17.6			02
11	تتوفر برامج حماية جيدة لمنع اختراق البرامج.	تكرار	0	0	10	20	4	3.82	0.626	عالية
		نسبة(%)	0	0	29.4	54.8	11.8			03
12	يتم تحديث البرامج المستخدمة بشكل دوري ومستمر.	تكرار	0	2	3	21	8	4.03	0.758	عالية
		نسبة(%)	0	5.9	8.8	61.8	23.5			01
	نتيجة المحور الثالث (موارد البرمجيات)									
								3.90	0.547	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

تشير نتائج تحليل الجدول السابق الى وجود اتفاق من الباحثين على اهمية عنصر موارد البرمجيات في نظام المعلومات بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.547) وهي نسبة عالية تدل على ادراك اطارات المؤسسة بأهمية مورد البرمجيات من خلال مواكبة الادارة العليا للتكنولوجيات الحديثة في مجال نظم المعلومات وتوفير البرامج الملائمة وتحديثها باستمرار وتوفير برامج حماية جيدة لها وقد كان

على العموم المتوسط الحسابي للعبارة يتراوح بين (3.82 و 4.03) وقد احتلت العبارة " يتم تحديث البرامج المستخدمة بشكل دوري ومستمر. " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.758) تليها في المرتبة الثانية عبارة " تعمل الإدارة العليا على مواكبة التكنولوجيات الحديثة في مجال نظم المعلومات. " بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.983) وهي نسبة عالية تعكس ادراك اطارات المؤسسة بأهمية متابعة ومواكبة الإدارة العليا للتكنولوجيات الحديثة في مجال نظم المعلومات كما جاءت في المرتبة الثالثة كل من العبارة " تتلاءم البرمجيات المستخدمة مع طبيعة عمل المؤسسة. " والعبارة " تتوفر برامج حماية جيدة لمنع اختراق البرامج. " بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.869) و(0.626) على التوالي وهي نسبة عالية تعكس أهمية البرمجيات الجيدة والحماية الجيدة للبرمجيات من وجهة نظر اجابات اطارات المؤسسة .

الجدول رقم (3-14) : موارد البيانات

الرقم	عبارات المحور الرابع (موارد البيانات)	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف	النتيجة
13	يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مخزنة.	تكرار	0	3	8	16	7	3.79	0.880	عالية
		نسبة(%)	0	8.8	23.5	47.1	20.6			03
14	يتم تحديث البيانات بشكل مستمر.	تكرار	0	2	4	19	9	4.03	0.797	عالية
		نسبة(%)	0	5.9	11.8	55.9	26.5			01
15	تناسب البيانات المتاحة مع احتياجات العمل.	تكرار	0	6	6	17	5	3.62	0.954	عالية
		نسبة(%)	0	17.6	17.6	50.0	14.8			04
16	سهولة العودة للبيانات المخزنة.	تكرار	0	1	8	17	8	3.94	0.776	عالية
		نسبة(%)	0	2.9	23.5	50.0	23.8			02
	نتيجة المحور الرابع (موارد البيانات)									
								3.84	0.615	عالية

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

تشير نتائج تحليل الجدول السابق الى وجود اتفاق من المبحوثين على اهمية عنصر موارد البيانات في المؤسسة بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.615) وهي نسبة عالية تدل على ادراك اطارات المؤسسة بأهمية مورد البيانات وانه يتم باستمرار تحديث البيانات وانه تتلائم مع احتياجات العمل وكذلك سهولة الوصول الى البيانات المخزنة في قواعد البيانات وقد كان على العموم المتوسط الحسابي للعبارة يتراوح بين (3.62 و 4.03) وقد احتلت العبارة " يتم تحديث البيانات بشكل مستمر. " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.797) وهي نسبة عالية تعكس أهمية تحديث البيانات وحذف البيانات المتقادمة في نظام المعلومات تليها في المرتبة الثانية عبارة " سهولة العودة للبيانات المخزنة. " بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.776) وهي نسبة عالية تعكس أهمية سهولة الوصول للبيانات المخزنة كما جاءت في المرتبة الثالثة العبارة " يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مخزنة. " بمتوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (0.880) والرابعة العبارة " تتناسب البيانات المتاحة مع احتياجات العمل. " بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.954) وهي نسبة عالية تعكس أهمية ان تكون البيانات المخزنة في قواعد البيانات تتلائم مع احتياجات العمل لزيادة فعالية النظام.

الجدول رقم (3-15) : موارد الشبكات

الرقم	عبارات المحور الخامس (موارد الشبكات)	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف	النتيجة
17	تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل بالمؤسسة.	تكرار	0	0	6	21	7	4.03	0.627	عالية
		نسبة(%)	0	0	17.6	61.8	20.6			02
18	يمكن للشبكة الحالية من تأدية الأعمال المطلوبة منها في الوقت المناسب.	تكرار	0	1	9	19	5	3.82	0.716	عالية
		نسبة(%)	0	2.9	26.5	55.9	14.7			04
19	تتجاوز المؤسسة الانقطاعات والأعطال في الشبكة المستخدمة.	تكرار	0	0	12	12	10	3.94	0.814	عالية
		نسبة(%)	0	0	35.3	35.3	29.4			03
20	تتم عملية صيانة الشبكة بشكل دوري ومستمر	تكرار	0	1	8	12	13	4.09	0.866	عالية
		نسبة(%)	0	2.9	23.5	35.3	38.2			01
	نتيجة المحور الخامس (موارد الشبكات)									
								3.97	0.436	عالية

تشير نتائج تحليل الجدول السابق الى وجود اتفاق من المبحوثين على اهمية عنصر موارد الشبكات في نظام المعلومات بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.436) وهي نسبة عالية تدل على ادراك اطارات المؤسسة بأهمية مورد الشبكات من خلال ملائمة الشبكة للاحتياجات الحالية وتجاوز الانقطاعات في اقل وقت والصيانة المستمرة والدورية للشبكات وقد كان على العموم المتوسط الحسابي للعبارة يتراوح بين (3.82 و 4.09) وقد احتلت العبارة " تتم عملية صيانة الشبكة بشكل دوري ومستمر " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.866) وهي نسبة عالية تعكس أهمية الصيانة الدورية للشبكات في نظام المعلومات تليها في المرتبة الثانية عبارة " تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل بالمؤسسة. " بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.627) وهي نسبة عالية تعكس أهمية تطوير الشبكات وملائمتها مع احتياجات العمل في المؤسسة كما جاءت في المرتبة الثالثة العبارة " تتجاوز المؤسسة الانقطاعات والأعطال في الشبكة المستخدمة. " بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.814) وتعكس مدى أهمية الشبكات البديلة في حالة انقطاع الشبكات الرئيسية تليها العبارة " يمكن للشبكة الحالية من تأدية الأعمال المطلوبة منها في الوقت المناسب. " اين احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.716) وهي نسبة عالية تعكس أهمية ان تكون الشبكات قادرة على تأدية الاعمال المطلوبة وهذا لزيادة فعالية النظام.

ويمكن تلخيص ما سبق في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-16) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين لمدى تطبيق نظم المعلومات ومدى توافر عمليات ادارة المعرفة في مؤسسة موبيليس بسكرة

الفقرات	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
4-1	موارد الافراد	3,69	0,579	5	عالية
8-5	موارد الاجهزة المادية	3,85	0,564	3	عالية
12-9	موارد البرمجيات	3,90	0,547	2	عالية
16-13	موارد البيانات	3,84	0.615	4	عالية
20-17	موارد الشبكات	3,97	0.436	1	عالية
20-1	المتوسط المرجح لنظم المعلومات	3,78	0.538	-	عالية
24-21	توليد المعرفة	3,74	0.582	3	عالية
28-25	تخزين المعرفة	3,86	0,564	2	عالية
32-29	توزيع المعرفة	3,88	0,654	1	عالية
36-33	تطبيق المعرفة	3,55	0,855	4	عالية
36-21	المتوسط المرجح لعمليات ادارة المعرفة	3,75	0,596	-	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الإستبيان ومخرجات SPSS v25

تشير نتائج الجدول السابق الى ان الإجابات على مدى تطبيق نظم المعلومات جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.78) وانحراف معياري (0.538) وقد جاء ترتيب المحاور المشكلة لهذا المتغير كما يلي :

موارد الشبكات في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.97) وهذا يدل على ان الشبكات والاتصالات لها أهمية كبيرة في نقل البيانات بالسرعة والوقت والمكان المناسب خاصة في مؤسسة موبيليس ثم في المرتبة الثانية موارد البرمجيات بمتوسط حسابي (3.90) وجاء في المرتبة الثالثة موارد الأجهزة المادية بمتوسط حسابي (3.85) وهذا يعكس دور الأجهزة والبرمجيات في تطوير نظم المعلومات وتسهيل العمل من وجهة نظر الباحثين ثم في المرتبة الرابعة موارد الايانات بمتوسط حسابي (3.84) تليها في المرتبة الخامسة موارد الافراد بمتوسط حسابي (3.69) رغم ارتفاع نسبة المستجوبين حول الموارد البشرية تبقى غير متوافرة بالشكل المطلوب

وفي المحمل يتبين لنا ان مؤسسة موبيليس تمتلك موارد نظم المعلومات الإدارية المختلفة بدرجة مرتفعة

وتشير نتائج الجدول السابق الى ان المتوسط الحسابي لإجابات الباحثين لمدى توافر عمليات إدارة المعرفة في مؤسسة موبيليس جاء مرتفع وقد بلغ (3.75) وانحراف معياري (0.596) كما احتل بعد توزيع المعرفة المرتبة الأولى بمتوسط (3.88) وانحراف معياري قدره (0.654) يليه في المرتبة الثانية بعد تخزين المعرفة بمتوسط حسابي (3.86) وهذا يعكس الجودة في الأجهزة وشبكات الاتصال المتوفرة في مؤسسة موبيليس ثم يأتي بعد توليد المعرفة بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.55) يليه في المرتبة الرابعة بعد تطبيق المعرفة بمتوسط حسابي قدره (3.55)

وفي المحمل من النتائج السابقة هو توافر عمليات إدارة المعرفة بالشكل المطلوب وادراك الباحثين لأهمية ادارة المعرفة في المؤسسة.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

من اجل اختبار الفرضيات سنستخدم تحليل الانحدار المتعدد هناك عدة افتراضات حول صلاحية نموذج الانحدار يجب اخذها بعين الاعتبار للتحقق من امكانية استخدامه وللحصول على نتائج دالة وذات مصداقية والجدول التالي يمثل هذه الافتراضات

جدول رقم (3-17) اختبار فرضيات نموذج الانحدار المتعدد

التوزيع الطبيعي للبواقي		الاعتدال التوزيعي		التباين المسموح Tolerance	معامل التباين VIP	المتغير
قيمة Cook's Distance	قيمة Mahalanobis	التفطح	الالتواء			
0.799	18.559	-1,1128	1,954	0,357	2,801	موارد الافراد
		-1,653	-0,093	0,304	3,287	موارد الاجهزة المادية
		-0,440	-1,220	0,295	3,394	موارد البرمجيات
		-1,1643	-0,097	0,486	2,058	موارد البيانات
		-1,622	-0,4463	0,389	2,573	موارد الشبكات

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الإستبيان ومخرجات SPSS v25

من الجدول رقم (3-17) نلاحظ ان قيم معامل (VIP) اقل من (10) وهي تتراوح بين (2.058 و 3.394) وان قيم التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.295 و 0.486) وهي اكبر من 0.1 أي ان المتغيرات المستقلة غير مرتبطة مع بعضها البعض
 اما فيما يخص معامل التفطح والالتواء فان قيمهما اقل من القيمة المطلقة ل (1.96) اذن توزيع البيانات غير ملتوية ولا مفلطحة موجبا او سالبا
 قيمة Mahalanobis اقل من (20.52) وهي القيمة الحرجة الجدولية لاختبار Chi-2 درجة حرية (5) ودلالة إحصائية (0.001) وقيمة Cook's distance (0.799) وتستدل بهم للحكم على ان التوزيع طبيعي للبواقي وعدم وجود قيم متطرفة
 أولا: اختبار الفرضية الرئيسية : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على عمليات إدارة المعرفة

H_0 : "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على عمليات إدارة المعرفة بابعادها عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ ".

H_1 : "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على عمليات إدارة المعرفة بابعادها عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ ".

من اجل معرفة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ونظم المعلومات الإدارية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد والنتائج الإحصائية المحصل عليها لخصت من خلال الجداول التالية :

جدول رقم (3-18) : نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عمليات إدارة المعرفة مجتمعة

Régression Méthode Pas a Pas (Stepwise)

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	خطا التقدير Es	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	النموذج Modèle
0,000	97,668	0,28419	0,753	0,868 ^a	1
0,000	78.399	0,23614	0,835	0,914 ^b	2
0,000	59.901	0,22347	0,857	0,926 ^c	3

a. Prédicteurs : (Constante), نظم_اجهزة_موارد

b. Prédicteurs : (Constante), نظم_افراد_موارد, نظم_اجهزة_موارد

c. Prédicteurs : (Constante), نظم_بيانات_موارد, نظم_افراد_موارد, نظم_اجهزة_موارد

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

جدول رقم (3-19) : تحليل نتيجة الانحدار المتعدد

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Coefficients std.	المعاملات غير المعيارية Coefficient non std		النموذج Modèle	
		Bêta	Erreur standard	A		
0,070	1,877		0,323	0,606	(Constante)	1
0,000	9,883	0,868	0,083	0,819	موارد الاجهزة	
0,232	1,219		0,277	0,338	(Constante)	2
0,000	4,986	0,547	0,104	0,516	موارد الاجهزة	
0,000	3,917	0,430	0,099	0,388	موارد الافراد	
0,585	0,552		0,276	0,152	(Constante)	3
0,000	4,779	0,505	0,100	0,476	موارد الاجهزة	
0,027	2,321	0,286	0,111	0,259	موارد الافراد	
0,040	2,148	0,231	0,099	0,212	موارد البيانات	

a. Variable dépendante : ادارة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على نتائج الإستبيان ومخرجات SPSS v25

اعتمادا على نتائج الجدول (3-18) خاصة قيمة F (59.901) ومستوى معنوية (0.000) نتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرض البديل أي ان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بابعادها الثلاثة (موارد الأجهزة والافراد والبيانات) على عمليات إدارة المعرفة كما يتبين ايضا ان قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.857$) وهي نسبة مرتفعة تعني ان 85.7% من التباين في المتغير التابع (عمليات إدارة المعرفة) يمكن تفسيره من خلال موارد الأجهزة وموارد الافراد وموارد البيانات والباقي تفسره عوامل اخرى وهي قيمة تفسيرية عالية، وكانت أكبر نسبة تفسير لموارد الاجهزة بـ (75.3%) من التغيرات ، تليها الافراد بنسبة (8.3%) في حين كان تأثير البيانات هو الأقل بينهم بنسبة (2.2%)

كما يتضح من خلال النتائج الاحصائية للجدول (3-19) وخاصة قيم **Bêta** الموجبة وقيم (T) العالية والدلالة الإحصائية (sig) الأقل من (0.05) وهذا يعني ان ابعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في كل من (موارد الاجهزة، موارد الافراد، موارد البيانات) لهم علاقة ارتباط ايجابية ودالة احصائيا بالمتغير التابع عمليات إدارة المعرفة وان ابعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الادارية المتمثلة في (موارد البرمجيات، موارد الشبكات) لها علاقة ولكن ليست ذات دلالة إحصائية في المتغير التابع عمليات إدارة المعرفة عند مستوى معنوية (α=0.05) .

$$Y = 0.152 + 0476 X_1 + 0259 X_2 + 0212 X_3$$

وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي كما يلي:
 إدارة المعرفة الثابت موارد الأجهزة موارد الافراد موارد البيانات

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

✚ اختبار الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد توليد المعرفة

H₀: " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد توليد المعرفة عند مستوى الدلالة (0.05) =α".

H₁: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد توليد المعرفة عند مستوى الدلالة (0.05) =α".

جدول رقم (3-20) : نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عملية توليد المعرفة

Régression Méthode Pas a Pas (Stepwise)

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	خطا التقدير Es	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	النموذج Modèle
0.008	7.961	0.456	0.199	0,446 ^a	1

a. Prédicteurs : (Constante), نظم_افراد_موارد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

جدول رقم (3-21) : تحليل نتيجة الانحدار المتعدد

Coefficients^a

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Coefficients std.	المعاملات غير المعيارية Coefficient non std		النموذج Modèle	
		Bêta	Erreur standard	A		
0.000	5.062		0.477	2.415	(Constante)	1
0.008	2.822	0.466	0.127	0.359	موارد الافراد	

a. Variable dépendante: توليد_المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

اعتمادا على نتائج الجدول (3-20) وخاصة قيمة F (7.961) ومستوى معنوية (0.008) نتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الاولى ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرض البديل أي ان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0.05) لنظم المعلومات الإدارية على عملية توليد المعرفة.

كما يتبين ايضا ان قيمة معامل التحديد (R² = 0.199) وهي نسبة ضعيفة تعني ان 19.9 % من التباين في المتغير التابع (عملية توليد المعرفة) يمكن تفسيره من خلال موارد الافراد والباقي تفسره عوامل اخرى وهي قيمة تفسيرية ضعيفة.

كما يتضح من خلال النتائج الاحصائية للجدول (3-21) وخاصة قيمة **Bêta** الموجبة وقيمة (T) العالية والدلالة الإحصائية (sig) الأقل من (0.05) وهذا يعني ان موارد الافراد لها علاقة ارتباط ايجابية ودالة احصائيا بالمتغير التابع عمليات إدارة المعرفة وان ابعاد المتغير المستقل نظم المعلومات المتمثلة في (موارد الاجهزة، موارد البيانات، موارد البرمجيات، موارد الشبكات) لها علاقة ولكن ليست ذات دلالة إحصائية في المتغير التابع توليد المعرفة عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).

$$Y = 2.415 + 0.359 X_1$$

توليد المعرفة الثابت موارد الأفراد

وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي كما يلي :

اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد تخزين المعرفة
H₀: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد تخزين المعرفة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)".
H₁: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد تخزين المعرفة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)".

جدول رقم (3-22) : نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عملية تخزين المعرفة

Régression Méthode Pas a Pas (Stepwise)

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	خطا التقدير Es	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	النموذج Modèle
0.000	94.539	0.323	0.747	0,864 ^a	1

a. Prédicteurs : (Constante), نظم_الاجهزة_موارد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الإستبيان ومخرجات SPSS v25

جدول رقم (3-23) : تحليل نتيجة الانحدار المتعدد

Coefficients^a

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Coefficients std.	المعاملات غير المعيارية Coefficient non std		النموذج Modèle	
		Bêta	Erreur standard	A		
0.387	0.877		0.368	0.323	(Constante)	1
0.000	9.723	0.864	0.094	0.918	موارد الاجهزة	

a. Variable dépendante: تخزين_المعرفة:

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الإستبيان ومخرجات SPSS v25

اعتمادا على نتائج الجدول (3-22) وخاصة قيمة F (94.539) ومستوى معنوية (0.000) نتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرض البديل أي ان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0.05) لنظم المعلومات الإدارية على عملية تخزين المعرفة. كما يتبين ايضا ان قيمة معامل التحديد (R² = 0.747) وهي نسبة عالية تعني ان 74.7% من التباين في المتغير التابع (عملية تخزين المعرفة) يمكن تفسيره من خلال موارد الاجهزة والباقي تفسره عوامل اخرى وهي قيمة تفسيرية مرتفعة. كما يتضح من خلال النتائج الاحصائية للجدول (3-23) وخاصة قيمة **Bêta** الموجبة وقيمة (T) العالية والدلالة الإحصائية (sig) الأقل من (0.05) وهذا يعني ان موارد الاجهزة لها علاقة ارتباط ايجابية ودالة احصائيا بالمتغير التابع عملية تخزين المعرفة وان ابعاد المتغير المستقل نظم المعلومات المتمثلة في (موارد الافراد، موارد البيانات، موارد البرمجيات، موارد الشبكات) لها علاقة ولكن ليست ذات دلالة إحصائية في المتغير التابع تخزين المعرفة عند مستوى معنوية (α = 0.05) .

$$Y = 0.152 + 0.476 X_1$$

وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي كما يلي:

موارد الأجهزة الثابت تخزين المعرفة

✚ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها على بعد توزيع المعرفة **H₀**: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها على بعد توزيع المعرفة عند مستوى الدلالة (α = 0.05) ."

H_1 : " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد توزيع المعرفة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)".

جدول رقم (3-24) : نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عملية توزيع المعرفة

Régression Méthode Pas a Pas (Stepwise)

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	خطا التقدير Es	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	النموذج Modèle
0,000	307.087	0,22079	0,906	0,952 ^a	1
0,000	172.188	0,20984	0,912	0,958 ^b	2

a. Prédicteurs : (Constante), نظم_برمجيات_موارد

b. Prédicteurs : (Constante), نظم_شبكات_موارد, نظم_برمجيات_موارد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

جدول رقم (3-25) : تحليل نتيجة الانحدار المتعدد

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Coefficients std.	المعاملات غير المعيارية Coefficient non std		النموذج Modèle
		Bêta	Erreur standard	A	
0.124	- 1.581		0,247	-0.390	(Constante)
0,000	17.524	0.952	0,062	1.094	موارد البرمجيات
0,012	- 2.670		0,340	-0.906	(Constante)
0,000	11.593	0.844	0,084	0.970	موارد البرمجيات
0,044	2.103	0.153	0.120	0.252	موارد الشبكات

a. Variable dépendante : توزيع المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات SPSS v25

اعتمادا على نتائج الجدول (3-24) خاصة قيمة F (172.188) ومستوى معنوية (0.000) نتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرض البديل أي ان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية على عملية توزيع المعرفة.

كما يتبين ايضا ان قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.857$) وهي نسبة مرتفعة تعني ان 85.7% من التباين في المتغير التابع (عملية توزيع المعرفة) يمكن تفسيره من خلال موارد البرمجيات وموارد الشبكات والباقي تفسره عوامل اخرى وهي قيمة تفسيرية عالية، وكانت أكبر نسبة تفسير لموارد البرمجيات بـ (90.6%) من المتغيرات، يليها مورد الشبكات بنسبة (0.6%).

كما يتضح من خلال النتائج الاحصائية للجدول (3-25) وخاصة قيم **Bêta** الموجبة وقيم (T) العالية والدلالة الإحصائية (sig) الأقل من (0.05) وهذا يعني ان ابعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في كل من (موارد البرمجيات، موارد الشبكات) لهم علاقة ارتباط ايجابية ودالة احصائيا بالمتغير التابع عملية توزيع المعرفة.

وان ابعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الادارية المتمثلة في (موارد الافراد، موارد البيانات، موارد الاجهزة) لها علاقة ولكن ليست ذات دلالة إحصائية في المتغير التابع عملية توزيع المعرفة عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).

$$Y = -0.906 + 0.970 X_1 + 0.252 X_2$$

موارد الشبكات موارد البرمجيات الثابت توزيع المعرفة

✚ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد تطبيق المعرفة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

H₀: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد تطبيق المعرفة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)".

H₁: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بابعادها على بعد تطبيق المعرفة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)".

جدول رقم (3-26) : نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عملية تطبيق المعرفة

Régression Méthode Pas a Pas (Stepwise)

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	خطا التقدير Es	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	النموذج Modèle
0,000	67.140	0,52913	0,677	0,823 ^a	1
0,000	52.086	0,45316	0,771	0,878 ^b	2

a. Prédicteurs : (Constante), نظم_افراد_موارد

b. Prédicteurs : (Constante), نظم_بيانات_موارد, نظم_افراد_موارد

جدول رقم (3-27) : تحليل نتيجة الانحدار المتعدد

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Coefficients std.	المعاملات غير المعيارية Coefficient non std		النموذج Modèle	
		Bêta	Erreur standard	A		
0.108	-		0,553	-0.915	(Constante)	1
1.653					موارد الافراد	
0,000	8.194	0.823	0,148	1.210		
0,003	-		0,521	-1.634	(Constante)	2
3.232					موارد الافراد	
0,001	3.565	0.469	0,193	0.690		
0,001	3.554	0.468	0.197	0.700	موارد البيانات	

a. Variable dépendante : تطبيق المعرفة

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على نتائج الإستبيان ومخرجات SPSS v25

اعتمادا على نتائج الجدول (3-26) خاصة قيمة F (52.086) ومستوى معنوية (0.000) نتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرض البديل أي ان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0.05) لنظم المعلومات الإدارية على عملية تطبيق المعرفة كما يتبين ايضا ان قيمة معامل التحديد (R² = 0.771) وهي نسبة مرتفعة تعني ان 77.1% من التباين في المتغير التابع (عملية تطبيق المعرفة) يمكن تفسيره من خلال موارد الأفراد وموارد البيانات وموارد البيانات والباقي تفسره عوامل اخرى وهي قيمة تفسيرية عالية، وكانت أكبر نسبة تفسير لموارد الافراد بـ (67.7%) من التغيرات، يليها مورد البيانات بنسبة (9.4%) كما يتضح من خلال النتائج الاحصائية للجدول (3-27) وخاصة قيم **Bêta** الموجبة وقيم (T) العالية والدلالة الإحصائية (sig) الأقل من (0.05) وهذا يعني ان ابعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في كل من (موارد الافراد، موارد البيانات) لهم علاقة ارتباط ايجابية ودالة احصائيا بالمتغير التابع عملية تطبيق المعرفة وان ابعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الادارية المتمثلة في (موارد الأجهزة، موارد البرمجيات، موارد الشبكات) لها علاقة ولكن ليست ذات دلالة إحصائية في المتغير التابع عمليات إدارة المعرفة عند مستوى معنوية (α = 0.05) .

$$Y = -1.634 + 0.690 X_1 + 0.700 X_2$$

وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي كما يلي:

موارد البيانات موارد الافراد الثابت تطبيق المعرفة

وفي الأخير يمكن تلخيص النتائج السابقة في الجدول التالي :

جدول رقم(3-28) دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة في ضوء إجابات المبحوثين

عمليات إدارة المعرفة					ابعاد نظم المعلومات	
توليد المعرفة	تخزين المعرفة	توزيع المعرفة	تطبيق المعرفة	عمليات إدارة المعرفة		
X			X	X		موارد الافراد
	X			X		موارد الاجهزة
		X				موارد البرمجيات
X	X			X		موارد البيانات
		X			موارد الشبكات	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الجداول السابقة

مناقشة النتائج

1. توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات المبحوثين لفقرات أبعاد المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) قد جاءت مرتفعة، وهذا يعني حرص المؤسسة على الاهتمام بتطبيق نظم المعلومات الإدارية، من أجل تحقيق أهدافها في خدمة مستخدمي هذا النظام وانعكاسه على الخدمات المقدمة لأصحاب المصلحة عامة وخاصة تقديم منتج ذا جودة عالية وكلفة قليلة للزبائن، إلى جانب تقليل جهد العاملين وزيادة سرعة الإنجاز. حيث احتل بُعد موارد الشبكات المرتبة الأولى، ويمكن تفسير ذلك إلى ان متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية يتطلب توفير سرعة كبيرة في نقل البيانات، وهذا ما لاحظناه من خلال الانتقال من استخدام الهوائيات المقرة الى استخدام الالياف البصرية التي تضمن نقل البيانات بسرعة هائلة مع الاهتمام بصيانتها، وجاء في المرتبة الثانية، بُعد موارد البرمجيات التي تعد المحرك الاساسي لتطبيقات نظم المعلومات الإدارية ، من خلال توفير برمجيات تم تطويرها من داخل المؤسسة (Dmrweb) والاستعانة ببرامج اجنبية وتوفير حماية متكاملة

لهذه البرمجيات، تلاه في المرتبة الثالثة بعد موارد الاجهزة المادية لهذه البرمجيات ويمكن تفسير ذلك إلى ان متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية يتطلب توفير الاجهزة والمعدات الحديثة والملائمة (حواسيب، هواتف ذكية، اجهزة الادخال والاخراج) وغيرها من المعدات والعمل على تحديثها وصيانتها باستمرار، تلاه يُعد موارد البيانات، وهذا البُعد يعد من الاساسيات لذا يجب تحديثه وازالة المتقادم منه كونه الأساس في جميع تطبيقات نظم المعلومات الإدارية التي تسير العمل في هذه المؤسسة، وجاء في المرتبة الاخيرة، يُعد موارد الافراد؛ إذ إن ذلك يشير إلى أن الأفراد القائمين على تطبيق نظم المعلومات الإدارية لهم المهارات والكفاءات ولهم التدريب الكافي للقيام بعملهم في افضل الظروف وهذا ما يساعدهم لتقديم الخدمات لأصحاب المصلحة بسرعة وجودة في الأداء.

2. كما أشارت النتائج إلى أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات الباحثين نحو أبعاد عمليات إدارة المعرفة قد جاء مرتفعاً، ومعنى ذلك أن المؤسسة محل الدراسة تطبق إدارة المعرفة بشكل جيد؛ لمواكبة التطور الحاصل في بيئتها الخارجية؛ ولضمان مستويات متقدمة من الأداء والخدمات لجمهور المتعاملين معها وجاء بُعد توزيع المعرفة في المرتبة الاولى؛ حيث تعمل المؤسسة محل الدراسة على توزيع المعرفة من خلال عدة وسائل منها التواصل بين الموظفين، وعقد المؤتمرات الالكترونية، والمطبوعات، والدوريات، والبريد الالكتروني، والانترنت، والشبكات الداخلية للمؤسسة، وقد احتل بُعد تخزين المعرفة المرتبة الثانية، وهذا مؤشر على نجاح المؤسسة المبحوثة في تخزين واسترجاع المعرفة من خلال التقنيات المتوفرة لديها، ومن خلال الوثائق والنشرات والدوريات المعدة لذلك، تلاه يُعد توليد المعرفة، وهذا يكون من خلال العمل الجماعي وفرق العمل، والمتخصصين المدربين والمؤهلين، ومن خلال توفير الاجهزة المادية والإمكانات المالية لتوليد المعرفة، والعمل على تحويل المعارف الضمنية الموجودة في عقول الافراد الى معارف صريحة يمكن الاستفادة منها وبناء ذاكرة تنظيمية متكاملة، وفي المرتبة الرابعة بعد تطبيق المعرفة، ويفسر ذلك أن المؤسسة تطبق إدارة المعرفة في عملياتها اليومية بالاعتماد على الاجهزة والمعدات الحديثة وفرق العمل المدربة والمؤهلة، ووجود ارادة من الادارة العليا ومتابعة ميدانية لاستخدام وتنفيذ المعارف المكتسبة.

3. بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة (الاجهزة المادية، والبرمجيات، وموارد البيانات، والإجراءات، وموارد الافراد، والشبكات) على عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) من وجهة نظر العاملين في المؤسسة محل الدراسة وأن نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المتمثلة في (موارد الاجهزة، موارد الافراد، موارد البيانات) تفسر حوالي (85.7 %) من التباين في عمليات إدارة المعرفة، وهذا يمكن تفسيره أن هذه الابعاد تساهم في تسهيل ممارسة عمليات إدارة المعرفة، وتسهيل مهمة القائمين على ذلك .

4. توصلت الدراسة إلى أن من بين ابعاد المتغير المستقل نجد ان بعد (موارد الافراد) هو البعد الوحيد الدال إحصائياً في المتغير التابع توليد المعرفة، وهذا يمكن تفسيره من خلال كون الحصول على المعرفة وتوليدها يعتمد على نشاطات انسانية وخاصة ان اغلبية المعارف هي معارف ضمنية موجودة داخل عقول الافراد. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً

لكل من الابعاد التالية (موارد البرمجيات، موارد الشبكات، موارد البيانات، موارد الاجهزة المادية) ويمكن رد هذه النتيجة إلى كون تكنولوجيا المعلومات ليس لها دور مباشر في توليد المعارف وهنا يكمن الفرق بين ادارة المعرفة وبين تكنولوجيا المعلومات فإدارة المعرفة من بين ادورها الاساسية هي توليد المعارف من خلال تحويل المعارف الضمنية الموجودة في عقول الافراد الى معارف صريحة من خلال خلق الظروف الملائمة وتوفير ثقافة تنظيمية تساعد على تحويل تلك المعارف اما تكنولوجيا المعلومات فيقتصر دورها على تسهيل التفاعل بين الافراد.

5. توصلت الدراسة إلى أن من بين ابعاد المتغير المستقل نجد ان بعد (موارد الأجهزة المادية) هو البعد الوحيد الدال إحصائيًا في المتغير التابع تخزين المعرفة وقد يكون السبب في ذلك هو لأن تخزين المعارف يعتمد على توافر تلك الأجهزة والمعدات، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر دال إحصائيًا لأبعاد المتغير المستقل (البرمجيات، الافراد، البيانات، الشبكات) وقد يعود السبب إلى كون المتعاملين مع البرمجيات وخصوصًا غير المتخصصين لا يدركون أثرها في عملية خزن المعرفة ، او ان تلك الابعاد تساهم بشكل بسيط وغير مباشر في عملية خزن المعرفة .

6. وقد بينت النتائج أن أبعاد المتغير المستقل (موارد الأجهزة المادية، وموارد الشبكات) ذات تأثير دال إحصائيًا في المتغير التابع توزيع المعرفة لأن عملية التوزيع تتم بشكل كبير من خلال (موارد الأجهزة المادية، وموارد الشبكات)؛ فمن خلال تلك الأبعاد يسهل توزيع المعرفة بين الموظفين والأفراد سواء داخل المؤسسة او خارجها كما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر دال إحصائيًا لأبعاد المتغير المستقل (موارد الافراد، موارد البيانات، موارد البرمجيات) في المتغير التابع توزيع المعرفة لأن عملية توزيع المعارف لا تعتمد على البرمجيات والتطبيقات بشكل كبير، وتعتمد على الانظمة الخبيرة والذكاء الاصطناعي الذي يحاكي عمل الافراد.

7. وقد بينت النتائج أن أبعاد المتغير المستقل (موارد الافراد، وموارد البيانات) ذات تأثير دال إحصائيًا في المتغير التابع تطبيق المعرفة لأن عملية التطبيق تتم بشكل كبير منها من خلال (موارد الأفراد ، وموارد البيانات)؛ فمن خلال تلك الأبعاد يسهل تطبيق المعرفة من خلال وجود مورد بشري كفؤ ومدرب وبيانات ومعارف ذات قيمة كما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر دال إحصائيًا لأبعاد المتغير المستقل (موارد الشبكات، موارد الاجهزة، موارد البرمجيات) في المتغير التابع تطبيق المعرفة ويمكن تفسير ذلك لوجود الفئة المبحوثة في مكان واحد وانتمائهم لنفس المستوى ألا وهو المستوى التشغيلي.

خلاصة الفصل:

تمكنا من خلال الجانب التطبيقي للدراسة:

بالاعتماد على المنهج الوصفي بالتعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس، وعرض هيكلها التنظيمي الذي يوضح مجموع المصالح، مع التعريف بالعينة التي تمت حولها الدراسة.

وبالاعتماد على المنهج الكمي في جمع البيانات الأولية من خلال أداة الاستبانة وتحويلها في شكل رقمي وتحليلها باستخدام قواعد التحليل الإحصائي الاستدلالي والاستعانة ببرنامج SPSS، وتبيان الأدوات التي جمعت بها المعلومات وكذلك الوسائل الإحصائية المستعملة.

وقد تم التوصل إلى أن هناك أهمية عالية في تطبيق ادره المعرفة من خلال عملياتها وتوافر البنية التحتية لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة وان هناك دور هام لنظم المعلومات خاصة من الجانب التكنولوجي في جميع عمليات إدارة المعرفة ما عدى عملية توليد المعرفة التي كان تأثير نظم المعلومات عليها ضعيف نسبيا.

خاتمة عامة

خاتمة:

على ضوء ما سبق، فإنه يمكن القول أن هناك حاجة ماسة لوجود نظم معلومات تمكن المنظمات من رصد وتحديد وقياس التغيرات في العوامل والمتغيرات البيئية العالمية، حيث توفر هذه النظم المعلومات اللازمة لصياغة وإعداد القرارات الفعالة، كما أنها تساعد على خفض حالة عدم التأكد لدى متخذي القرارات. كما أن المعرفة تعد الموجود الجوهرى غير الملموس الذي تنامي دوره في نجاح منظمات الأعمال وتحويل اقتصادها من اقتصاد قائم على الأشياء إلى اقتصاد جديد قائم على المعرفة الموجودة في عقول أفرادها، ولكي تقوم المنظمة بإدارة معارفها فإنها تركز على العمليات التي تجسدها من اكتساب وتوليد، وتخزين وتشارك وأخيراً تطبيق المعرفة، وذلك بهدف تحقيق قيمة مضافة تضمن للمنظمة الاستمرارية والنمو. وقد توصلنا من خلال الدراسة التي قمنا بها إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية، والتي على ضوءها حاولنا إعطاء بعض التوصيات والاقتراحات التي رأينا أنها قد تكون مفيدة للمؤسسة.

• نتائج الجانب النظري:

توصلنا من خلال الجانب النظري إلى بعض النتائج التالية:

- ✚ تعتبر المعلومات الأساس للمؤسسة لما لها من دور في اتخاذ القرارات وترشيد العملية الإدارية.
- ✚ وجود نظم معلومات يمثل سلاح بيد المنظمات لمواجهة المنافسة وتعزيز موقعها التنافسي.
- ✚ تعتبر المعرفة المولد الرئيسي لكل الأنشطة التي تخلق القيمة داخل المنظمات وتساعد على بناء قاعدة المعرفة تمكنها من المحافظة على تفوقها التنافسي وتحويلها إلى منظمة متعلمة.
- ✚ اهتمام المنظمات في العصر الحالي بالمعرفة أدى إلى وجوب إدارتها والتي تمر بعدة عمليات تمثلت في: التوليد، التخزين، التوزيع وأخيراً تطبيق المعرفة.
- ✚ توفير المتطلبات التكنولوجية يساهم في عملية تخزين ونقل المعارف التي تمتلكها المنظمة كذلك يسمح بوضعها

حيز التطبيق

• نتائج الجانب التطبيقي: بعد قيامنا بالدراسة الميدانية بمؤسسة موبيليس-بسكرة-

توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✚ تتوفر مؤسسة موبيليس على بنية تحتية جيدة لنظم المعلومات
- ✚ تتمم مؤسسة موبيليس بتطبيق ادارة المعرفة من خلال التركيز على تطبيق عملياتها
- ✚ ان عمليات إدارة المعرفة لها علاقة بأبعاد نظم المعلومات وخاصة موارد الافراد والاجهزة المادية وموارد البيانات بدرجة عالية وليس لها علاقة دالة بباقي الابعاد من وجهة نظر إطارات المؤسسة
- ✚ إن عملية توليد المعرفة لها علاقة بمراد الافراد بدرجة ضعيفة وليس لها علاقة دالة بباقي الابعاد من وجهة نظر إطارات المؤسسة

- ✚ ان عملية تخزين المعرفة لها علاقة بمراد البرمجيات وموارد الشبكات بدرجة عالية وليس لها علاقة دالة بباقي الابعاد من وجهة نظر إطارات المؤسسة

ان عملية تطبيق المعرفة لها علاقة بموارد الافراد وموارد البيانات بدرجة عالية وليس لها علاقة دالة بباقي الابعاد من وجهة نظر إطارات المؤسسة

ان عملية توزيع المعرفة لها علاقة بموارد الاجهزة المادية بدرجة عالية وليس لها علاقة دالة بباقي الابعاد من وجهة نظر إطارات المؤسسة

● **التوصيات العامة:** بناء على الدراسة التي قمنا بها بمؤسسة موبيليس - بسكرة-ومن خلال النتائج

سواء النظرية أو التطبيقية حاولنا إعطاء مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعدنا مستقبلا ومن بينها:

وضع برامج مكثفة لتدريب العاملين لزيادة معارفهم.

المحافظة على الإطارات الكفؤة وعدم التخلي عليهم للاستفادة من معارفهم خاصة المعارف الضمنية التي لها أهمية كبيرة في زيادة الثروة المعرفية.

الاهتمام بنظم المعلومات وتحديثها باستمرار لمواكبة التطورات الحاصلة بالمحيط.

زيادة الاهتمام بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وتوعية العاملين بذلك.

مؤسسة موبيليس من حيث كونها مؤسسة اتصالات ولديها فروع عبر ارجاء الوطن، فيجب عليها تحديث شبكتها والانتقال من استخدام الوسائل والشبكات التقليدية، الى استخدام الوسائل والشبكات الحديثة وهذا لزيادة سرعة تدفق البيانات وسرعة تبادل المعارف، واستغلال الشبكات الخاصة (الانترنت، والاكسترنات)، وإقامة شبكات اتصالات داخلية بين الفروع لتبادل المعارف، وكذلك يمكن لشبكات الالياف البصرية ان تساعد على الولوج بسهولة الى الشبكة العنكبوتية حيث يمكن استغلال شبكة الانترنت، في البحث عن مصادر المعلومات الخارجية والمساهمة في التعلم والتفاعل بين الافراد بصفة عامة.

العمل على زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومواكبة التطور الحاصل في نظم المعلومات الإدارية، والعمل على تحديثها باستمرار، والاهتمام بالنظم الخبيرة ونظم دعم القرار.

العمل على بناء وإدامة قواعد بيانات تكون شاملة قدر الامكان، وتحديثها باستمرار وتوفير الحماية لها وازالة المتقادم منها ضرورة الاهتمام بالبحث والتطوير، وتشجيع العمل الجماعي، وتبني مشاريع الأفراد المبدعين داخل المؤسسة وتحفيزهم على الابداع، وتنظيم دورات تكوينية متكاملة ودورية تعتمد على الشخصية لتطوير مهارات وذهنيات الافراد، والامام الجيد بكيفية تنفيذ وتطبيق المعارف المكتسبة الجديدة.

قيام المؤسسة بتوفير المناخ الملائم وتبني ثقافة العمل الجماعي، والتفاعل بين الافراد لمساعدة إدارة المعرفة على توليد المعارف، وتوزيعها وتطبيقها، مثل عقد حلقات العصف الذهني من وقت لآخر، وعقد المؤتمرات الالكترونية من فترة لأخرى، للاستفادة من الخبرات المتراكمة لدى العاملين.

✚ الاستثمار في المورد البشري باعتباره راس مال فكري تحت تصرف المؤسسة، يمكن استخدامه لتحسين الاعمال وزيادة الأرباح وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

✚ الابتعاد قدر المستطاع في اتخاذ القرارات على العشوائية، والانانية والطرق التقليدية، واستخدام المعلومات والطرق المعرفية الحديثة اين يقل هامش الخطأ.

الصفحة.	المحتويات
	شكر وعرهان
	ملخص الدراسة
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الرسوم البيانية
	قائمة الملاحق
	مقدمة عامة
أ	المقدمة
أ	الإشكالية
أ-ج	الدراسات السابقة
ج-د	نموذج وفرضيات الدراسة
هـ	التموضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة
و-ز	تصميم البحث
و	اهمية الدراسة
و-ز	خطة مختصرة للدراسة
23-1	الفصل النظري الأول: إدارة المعرفة.
1	تمهيد
6-2	المبحث الأول: مدخل إلى المعرفة
4-2	المطلب الأول: تعريف المعرفة وخصائصها
3-2	الفرع الأول: مفهوم المعرفة
4-3	الفرع الثاني: خصائص المعرفة
4	المطلب الثاني: مصادر المعرفة
6-4	المطلب الثالث: أنواع المعرفة
7-6	المبحث الثاني: نظرة عامة حول إدارة المعرفة
7-6	المطلب الأول: تعريف، أهمية وأهداف إدارة المعرفة
6	الفرع الأول: تعريف إدارة المعرفة
7-6	الفرع الثاني: أهمية إدارة المعرفة
7	الفرع الثالث: أهداف إدارة المعرفة
10-7	المطلب الثاني: أبعاد، مكونات ومبررات التحول إلى إدارة المعرفة
8	الفرع الأول: أبعاد إدارة المعرفة

9-8	الفرع الثاني: مكونات ادارة المعرفة
10-9	الفرع الثالث: مبررات التحول في اتجاه إدارة المعرفة
17-10	المطلب الثالث: مداخل ونماذج إدارة المعرفة.
13-10	الفرع الأول: النماذج التقليدية
16-13	الفرع الثاني: النماذج الحديثة
23-16	المبحث الثالث: آلية إدارة المعرفة
18-16	المطلب الأول: عمليات إدارة المعرفة
21-18	المطلب الثاني: متطلبات واستراتيجيات إدارة المعرفة
20-18	الفرع الأول: متطلبات إدارة المعرفة:
21	الفرع الثاني: استراتيجيات إدارة المعرفة
23-21	المطلب الثالث: فوائد وعوامل فشل إدارة المعرفة
22-21	الفرع الأول: فوائد إدارة المعرفة
22-21	الفرع الثاني: عوامل الفشل في إدارة المعرفة
23-22	خلاصة الفصل
48-25	الفصل الثاني: نظم المعلومات.
25	تمهيد
41-26	المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية
38-27	المطلب الأول: مفاهيم أساسية لنظم المعلومات (النظام، المعلومات، نظم المعلومات)
28-27	الفرع الأول: مفهوم النظام
28	الفرع الثاني: البيانات (Data)
30-28	الفرع الثالث: المعلومات
30	الفرع الرابع: نظم المعلومات
36-31	الفرع الخامس: أنواع نظم المعلومات
38-36	الفرع السادس: نظم الذكاء الصناعي (AIS)
40-38	المطلب الثاني: تعريف ومراحل تطور وأسباب الاهتمام بنظم المعلومات الإداري
39-38	الفرع الأول: تعريف نظم المعلومات الإدارية.
42-40	الفرع الثاني: مراحل تطور نظم المعلومات الإدارية.
41-40	الفرع الثالث: أسباب الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية.
41	المطلب الثالث: أهمية وأهداف ومقومات نظم المعلومات الإدارية
42-41	الفرع الأول: أهمية نظم المعلومات الإدارية
41	الفرع الثاني: أهداف نظم المعلومات الإدارية
42-41	الفرع الثالث: مقومات نظم المعلومات الإدارية

46-42	المبحث الثاني: أساسيات نظم المعلومات الإدارية
43-42	المطلب الأول: وظائف ودورة حياة نظم المعلومات الادارية
43-42	الفرع الاول: وظائف نظم المعلومات الإدارية:
43	الفرع الثاني: دورة حياة نظم المعلومات الإدارية
44	المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات الإدارية
46-44	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية
45-44	الفرع الأول: العوامل المؤثرة في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية:
46-45	الفرع الثاني: فاعلية نظم المعلومات الادارية:
47-46	المبحث الثالث: دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة
46	المطلب الاول: أوجه الاختلاف بين ادارة المعلومات وادارة المعرفة
47	المطلب الثاني: العلاقة بين نظم المعلومات وعمليات إدارة المعرفة
48-47	خلاصة الفصل
84-50	الجانب التطبيقي.
85-50	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة.
50	تمهيد
55-51	المبحث الاول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال
53-51	المطلب الاول: نشأة وتعريف المؤسسة
52	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس
55-53	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
53	المطلب الأول: طريقة الدراسة
55-53	المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات والأساليب الإحصائية
82-55	المبحث الثالث: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة
59-55	المطلب الأول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعيينة
64-59	المطلب الثاني: مدى تطبيق ادارة المعرفة بمؤسسة موبيليس
71-64	المطلب الثالث: أهمية توافر البنية التحتية لنظم المعلومات بمؤسسة موبيليس
82-72	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات
84-82	مناقشة النتائج
85	خلاصة الفصل
89-87	خاتمة عامة
87	خاتمة
89-87	نتائج وتوصيات
	فهرس المحتويات

	قائمة المراجع	
	قائمة الملاحق	
	الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس	01
	استبيان الدراسة	02
	تأشيرة توزيع الاستبيان ممضات من طرف المؤسسة محل الدراسة	03
	نتائج مخرجات برنامج SPSS V25	04

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

1 - بالنسبة للمقالات:

1. إلهام ماضي، و وآخرون. (2019). عمليات إدارة المعرفة ودورها في الكفاءة البشرية. مجلة نور للدراسات الاقتصادية، 05(03)، الصفحات 108-125.
2. انتظار أحمد جاسم الشمري. (2006). إدارة المعرفة ودورها في تعزيز القرار الاستراتيجي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية (11)، الصفحات 181-215.
3. بوعزيز شيشون. (2011). أهمية الأسس الاستراتيجية والتكنولوجية في تطبيق إدارة المعرفة. مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، 11، الصفحات 46-88.
4. توفيق بوحنان. (2017). نظم المعلومات الإدارية ودورها في رفع مستوى الانتاجية. مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، 01(01)، الصفحات 67-81.
5. حسين بشير حسن. (2021). معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية في القطاع العام. مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، الصفحات 173-189.
6. حسين بشير حسن. (2021). معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية في القطاع العام. مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، الصفحات 173-189.
7. خالد يوسف الزغيبي، و زينب حسين الزبيدي. (2012). أثر نظم المعلومات الإدارية في عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 08(04).
8. رشا دريد حنا، و وآخرون. (2018). دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات. مجلة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، 08(02)، الصفحات 115-140.
9. زيد فوزي أيوب الشيخ، و بسام محمد بسام الحديشي. (2019). دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم أداء الموظفين السنوي. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، 09(03)، الصفحات 58-73.
10. سهام قوت. (2019). دور فريق المعرفة في تطبيق مبادئ إدارة المعرفة في منظمات الأعمال الحديثة. مجلة التطوير الاجتماعية، 12(12).
11. عادل عبد الله عزيز الراشدي، و خالد زيدان عبد الهادي. (2019). مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقافة التنظيمية. مجلة تنمية الرافدين، 38(121)، الصفحات 114-131.
12. عبد الحميد شاهد، و محمد زرقون. (2017). فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية (10)، الصفحات 145-151.
13. عمر عياد الغليظ، و رواد الهادي عبد السيد. (2019). متطلبات إدارة المعرفة وأثرها على أداء المؤسسات الخدمية. مجلة دراسات الإنسان والمجتمع (07).
14. عمر عياد الغليظ، و رواد الهادي عبد السيد. (2019). متطلبات إدارة المعرفة وأثرها على أداء المؤسسات الخدمية. مجلة دراسات الإنسان والمجتمع (07).

15. عمر قريط. (2021). علاقة الكفاءات الإدارية للموارد البشرية بنظم المعلومات الإدارية. مجلة تنمية الموارد البشرية، (02)06، الصفحات 691-727.
16. عمر قريط. (2021). علاقة الكفاءات الإدارية للموارد البشرية بنظم المعلومات الإدارية. مجلة تنمية الموارد البشرية، (02)06، الصفحات 691-727.
17. محمد شنشونة، و فاطمة الزهراء برطيل. (2018). أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية(38)، الصفحات 95-116.
18. محمد شنشونة، و فاطمة الزهراء برطيل. (2018). أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية(38)، الصفحات 95-116.
19. منال صبحي البلقاسمي. (2018). دور إدارة المعرفة في تحسين خدمات التدريب والتمويل والتسويق. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة(15)، الصفحات 283-329.
20. وليد حسين حسين، و آخرون. (2016). تفعيل عمليات التعلم التنظيمي بالاستناد إلى أبعاد إدارة المعرفة. مجلة جامعة بابل، (06)24، الصفحات 1683-1703.
21. وليد حين حسين، و آخرون. (2016). تفعيل عمليات التعلم التنظيمي بالاستناد إلى أبعاد إدارة المعرفة. مجلة بابل، (06)24، الصفحات 1683-1703.

2- بالنسبة للكتب:

1. أحمد فوزي ملوخية . (2007). نظم المعلومات الإدارية. دار الفكر الجامعي.
2. أحمد عبد السلام. (بلا تاريخ). نظم المعلومات الإدارية. مصر: جامعة الاسكندرية.
3. أسامة محمد سيد علي. (2013). إدارة المعرفة. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
4. اسماعيل طيطي خضر مصباح. (2010). إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول. الأردن: دار الحامد.
5. ابشار حسيب زكرياء عبد العزيز، و عدنان رؤوف رعد. (2018). عمليات إدارة المعرفة أداة لتعزيز عملية تطوير المنتجات دراسة استطلاعية في الشركة العامة. تنمية الراقدين، 37(117).
6. صلاح الدين الكبيسي. (2005). إدارة المعرفة. المنظمة العربية للتنمية الإدراكية.
7. عبد العزيز السيد مصطفى، و آخرون. (بلا تاريخ). نظم المعلومات المحاسبية مدخل تطبيقي عملي. كلية التجارة.
8. عبد الله مسلم. (2015). إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. دار المعترف للنشر والتوزيع.
9. عبد المنصف عبد العاطي، و آخرون. (بلا تاريخ). أساسيات نظم المعلومات المحاسبية. مصر: كلية التجارة.
10. عبود نجم نجم. (2005). الإدارة الالكترونية. الأردن: دار الورق .
11. ليث عبد الله القهيوي. (2013). استراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية. دار الحامد للنشر والتوزيع.
12. مبروك ابراهيم السعيد. (20112). المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الاستراتيجي . الموسوعة العربية للتدريب والنشر.

13. محمد الصيرفي. (بلا تاريخ). نظم المعلومات الإدارية. مؤسسة حورس للنشر والتوزيع.
14. محمد بن أحمد بن تركي السديري. (2012). نظم المعلومات الإدارية . السعودية: النشر العلمي والمطابع جامعة الملك سعود.
15. محمد حسن بشير حسن. (بلا تاريخ). دور نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية. الريادة لاقتصاديات الأعمال، 07(03)، الصفحات 52-67.
16. نبيل عزة أحمد موسى. (2011). أساسيات نظم المعلومات في التنظيمات الإدارية (الإصدار 03).
17. هويدا علي عبد القادر. (2012). نظم المعلومات الإدارية النظرية والتطبيق. دار جنان للنشر و التوزيع.

3- بالنسبة للمذكرات:

1. ابراهيم عبدويان رافي رعد. (2010). أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير) . كلية الأعمال: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
2. الأمين حملوس. (2010-2011). دراسة استشرافية حول مدى استعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتطبيق إدارة المعرفة(رسالة . معهدالعلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الوادي الجزائر: المركز الجامعي بالوادي.
3. الأمين حملوس. (2016-2017). دور إدارة المعرفة التسويقية باعتماد استراتيجية العلاقة مع الزبون في تحقيق ميزة تنافسي(أطروحة دكتوراة). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بسكرة الجزائر: جامعة محمد خيضر.
4. بغداد عزوز . (2008-2009). استراتيجية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إدارة المؤسسات الحكومية(رسالة ماجستير). كلية العلوم السياسية والإعلام، الجزائر: جامعة الجزائر.
5. رياض عيشوش. (2010-2011). مساهمة الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة المعرفة (رسالة ماجستير).
6. زيد جابر. (2018-2019). دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية(رسالة دكتوراة). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بسكرة الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
7. سهيل إلياس طرطارة. (2007). أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن(رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا: الجامعة الأردنية .
8. عادل الهاشم عودة. (2004). أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية(رسالة ماجستير). الأردن: جامعة مؤتة.
9. عبد الله علي بن خلفان الزعابي. (2019). إدارة المعرفة الأمنية ودورها في تطوير الابتكار الأمني(رسالة ماجستير). أكاديمية العلوم الشرطية، الشارقة.
10. عبد الله علي بن خلفان الزعابي. (2019). إدارة المعرفة الأمنية ودورها في تطوير الابتكار الأمني(رسالة ماجستير). أكاديمية العلوم الشرطية، الشارقة.
11. عبد الله مصعب التحاني. (2019). دور نظم المعلومات الإدارية في تطبيق إدارة المعرفة(أطروحة دكتوراة). جامعة النيلين.

12. غسان ممدوح الأصباشي. (2016). واقع وتحديات تطبيق إدارة المعرفة في قطاع التعليم العالي في سوريا (رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا: الجامعة الافتراضية السورية.
13. فاتن نبيل محمد أبو رزيق. (2017). ور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية (رسالة ماجستير). أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين: جامع الأقصى.
14. فاتن نبيل محمد أبو رزيق. (2017). دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية (رسالة ماجستير). كلية الإدارة والسياسة للدراسات: جامعة الأقصى .
15. كمال الطالب. (2008-2009). إدارة المعرفة في المؤسسة (رسالة ماجستير). الجزائر: جامعة الجزائر.
16. محمد جوبر. (2010-2011). إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية (رسالة ماجستير) في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة عمار ثلجي الاغواط الجزائر 2012
17. محمد شنشونة. (2010-2011). نظام المعلومات واهميته في تسيير المعارف بالمؤسسة. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية (رسالة دكتوراة) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر.

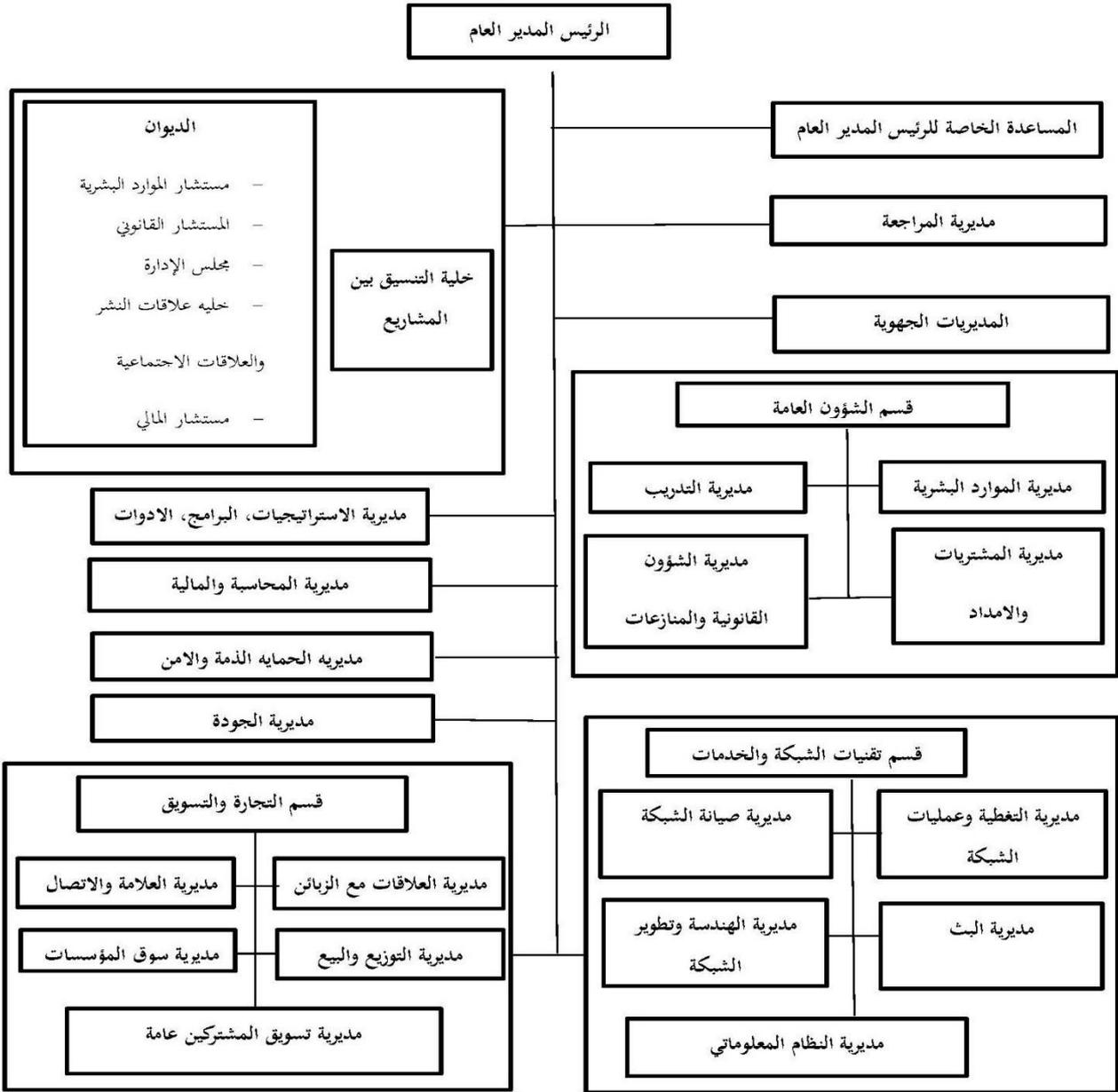
المراجع باللغة الاجنبية

01- manskri .(1991) .*macmillan publishing com*.

02:<http://www.mobilis.dz /brochre.ppt.pag> Con¹sultée le 03/05/2014

الملاحق

الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس الوطنية



قائمة الأساتذة المحكمين

الوظيفة	الاسم والقب	الرقم
أستاذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة	احلام خان	01
أستاذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة	سناء جبيرات	02

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استبيان الدراسة

الأخ الفاضل...، الأخت الفاضلة...،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الموارد البشرية بعنوان:

"دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة"

دراسة حالة: مؤسسة الاتصالات للهاتف النقال موبيليس

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين نظم المعلومات الإدارية وعمليات إدارة المعرفة بالشركة محل الدراسة، ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذا الاستبيان اهتمامكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحه.

ونحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

من إعداد الطالبين: ركيبي عبد الكريم

دحمان عصام

الموسم الجامعي 2021-2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

الغرض من هذا القسم هو معرفة بعض المعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم، فالرجاء وضع علامة (X) في المكان الذي يناسبكم.

الجنس	
أنثى	ذكر

العمر			
أقل من 30 سنة	من 30 إلى 39 سنة	من 40 إلى 49 سنة	من 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي			
تقني سامي	ليسانس	ماستر أو مهندس	دراسات عليا

سنوات الخبرة			
أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر

المحور الثاني: محاور الاستمارة

القسم الأول: نظم المعلومات الإدارية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

	أبعاد نظم المعلومات الإدارية وعبارات القياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	موارد الأفراد					
01	التواصل بسهولة وبشكل مباشر مع قسم المعلوماتية.					
02	يجيب قسم المعلوماتية على استفسارات مستخدمي النظم في الوقت المحدد.					

					03	تتوفر المهارات اللازمة لتشغيل نظم المعلومات لدى القائمين عليها.
					04	التدريب المستمر لمستخدمي النظم لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.
موارد الأجهزة المادية						
					05	تتلاءم أجهزة الحاسوب الحالية مع طبيعة عمل المؤسسة.
					06	تتناسب وسائل إدخال وإخراج البيانات المتواجدة مع متطلبات عمل المؤسسة.
					07	تتم صيانة الأجهزة بشكل سريع عند حصول الأعطال
					08	تتوفر في النظام مساحات تخزين مناسبة وكافية للمعلومات المستخدمة
موارد البرمجيات						
					09	تعمل الإدارة العليا على مواكبة التكنولوجيات الحديثة في مجال نظم المعلومات.
					10	تتلاءم البرمجيات المستخدمة مع طبيعة عمل المؤسسة.
					11	تتوفر برامج حماية جيدة لمنع اختراق البرامج.
					21	يتم تحديث البرامج المستخدمة بشكل دوري ومستمر.
موارد البيانات						
					13	يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مخزنة.
					14	يتم تحديث البيانات بشكل مستمر.
					15	تتناسب البيانات المتاحة مع احتياجات العمل.
					16	سهولة العودة للبيانات المخزنة.
موارد الشبكات						
					17	تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل بالمؤسسة.
					18	يمكن للشبكة الحالية من تأدية الأعمال المطلوبة منها في الوقت المناسب.
					19	تتجاوز المؤسسة انقطاعات وأعطال في الشبكة المستخدمة.
					20	تتم عملية صيانة الشبكة بشكل دوري ومستمر

القسم الثاني: إدارة المعرفة

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	أبعاد إدارة المعرفة وعبارات القياس	غير موافق	نشطة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
توليد المعرفة							
01	تقوم المؤسسة بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها المختلفة.						
02	توفر المؤسسة وسائل تكنولوجية تساعد العاملين على اكتساب المعرفة.						
03	يتفاعل العاملون مع بعضهم لإيجاد حلول لمشاكل العمل.						
04	تشجع المؤسسة على إجراء البحوث بشكل مستمر للمساعدة على توليد المعرفة.						
تخزين المعرفة							
05	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعرفة.						
06	يتم تخزين المعرفة حسب معايير متعارف عليها داخل المؤسسة.						
07	تقوم المؤسسة بتقييم جودة المعرفة المخزنة باستمرار.						
08	يتم تخزين المعرفة بطريقة يسهل الوصول إليها واسترجاعها.						
توزيع المعرفة							
09	تعمل المؤسسة على تبادل المعرفة في جميع مستوياتها الإدارية.						
10	تشجع المؤسسة الأفراد لعرض أفكارهم الجديدة المرتبطة بالعمل						
11	تهيئ المؤسسة المناخ الملائم لتبادل المعرفة بين العاملين						
12	نظام العمل في المؤسسة مصمم بشكل يساعد على نشر المعرفة						
تطبيق المعرفة							
13	تهتم المؤسسة بتوظيف المعارف المكتسبة لتحسين الخدمات المقدمة.						
14	يتوفر لدى المسؤولين في المؤسسة رؤية واضحة لتنفيذ وتطبيق المعارف المكتسبة.						
15	تنشر المؤسسة ثقافة تدعم عملية التطبيق الفعال للمعرفة.						
16	تقوم المؤسسة بتكوين العاملين حول كيفية استخدام والتطبيق الحيد للمعرفة.						

يرجى عدم ترك أي سؤال دون إجابة، لان ذلك يعني عدم صلاحية الاستبيان للتحليل.

وشكرا لكم على حسن تعاونكم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 10 - 05 - 2022

إلى السيد: مدير مؤسسة اتصالات
موبيليس Mobilis - بسكرة -



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

الرقم: 603 / ك.ق.ت.ت / 2022

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

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

1 - ركيبي عبد الكريم

2 - دحمان عصام

تخصص: إدارة الموارد البشرية

المسجلان بالسنة: ثانية ماستر

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة الماستر المعنونة ب:

" دور نظام المعلومات في عمليات إدارة المعرفة "

تحت إشراف: أ.د/ شنشونة محمد

في الأخير تقبلوا منا أسى عبارات التقدير والاحترام

ع/ عميد الكلية



نائب العميد للدراسات والبحوث
بإستطلاع
د. غربي وهيبنة

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

الموافق

BOUCHABA Saadeddine
Chef de Département
GI/ Personnel DR

BENZAHRA Saerrahmane

Directeur Régional



12 ماي 2022

نتائج مخرجات برنامج Spss v25

عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعينة:

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	26	76,5	76,5	76,5
انثى	8	23,5	23,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 30 من اقل	2	5,9	5,9	5,9
سنة 39 الى 30 من	16	47,1	47,1	52,9
سنة 49 الى 40 من	14	41,2	41,2	94,1
فاكثر سنة 50 من	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

العلمي المؤهل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سامي تقني	2	5,9	5,9	5,9
ليسانس	4	11,8	11,8	17,6
ماستر او مهندس	27	79,4	79,4	97,1
عليا دراسات	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

الخبرة_سنوات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	سنوات 5 من اقل	2	5,9	5,9	5,9
	سنوات 10 من اقل الى 05 من	12	35,3	35,3	41,2
	سنوات 15 من اقل الى 10 من	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

معامل الثبات لمحاور الأداة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,924	,927	6

Matrice de corrélation inter-éléments

	الافراد_موارد_نظم	الاجهزة_موارد_نظم	البرمجيات_موارد_نظم	البيانات_موارد_نظم	الشبكات_موارد_نظم	المعلومات_نظم
الافراد_موارد_نظم	1,000	,682	,587	,502	,743	,886
الاجهزة_موارد_نظم	,682	1,000	,781	,505	,593	,868
البرمجيات_موارد_نظم	,587	,781	1,000	,658	,530	,846
البيانات_موارد_نظم	,502	,505	,658	1,000	,572	,681
الشبكات_موارد_نظم	,743	,593	,530	,572	1,000	,758
المعلومات_نظم	,886	,868	,846	,681	,758	1,000

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,958	,966	5

Matrice de corrélation inter-éléments

المعرفة_ادارة	تطبيق_ادارة	توزيع_ادارة	تخزين_ادارة	توليد_ادارة
---------------	-------------	-------------	-------------	-------------

توليد_ادارة	1,000	,809	,852	,842	,928
تخزين_ادارة	,809	1,000	,820	,722	,886
توزيع_ادارة	,852	,820	1,000	,790	,921
تطبيق_ادارة	,842	,722	,790	1,000	,930
المعرفة_ادارة	,928	,886	,921	,930	1,000

اختبار فرضيات نموذج الانحدار المتعدد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,728	,220		-3,312	,003		
	الافراد_موارد_نظم	,508	,065	,494	7,764	,000	,357	2,801
	الاجهزة_موارد_نظم	,296	,073	,280	4,067	,000	,304	3,287
	البرمجيات_موارد_نظم	,337	,076	,310	4,422	,000	,295	3,394
	البيانات_موارد_نظم	,000	,053	,000	,003	,998	,486	2,058
	الشبكات_موارد_نظم	,036	,083	,027	,436	,666	,389	2,573

a. Variable dépendante : المعرفة_ادارة

Statistiques

N		الافراد_موارد_نظم	الاجهزة_موارد_نظم	البرمجي_موارد_نظم	البيانات_موارد_نظم	الشبكات_موارد_نظم	المعرفة_ادارة
		ات	ات	ات	ات	ات	ات
	Valide	34	34	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Asymétrie	-1,282	-,666	-,178	-,872	-,654	-,592
	Erreur standard d'asymétrie	,403	,403	,403	,403	,403	,403
	Kurtosis	2,327	-,073	-,961	-,077	-,352	-1,150

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2,3488	4,4961	3,7518	,58404	34
Valeur prévue standard	-2,402	1,274	,000	1,000	34
Erreur standard de la prévision	,024	,100	,052	,016	34
Valeur prédite ajustée	2,1296	4,5117	3,7482	,59888	34
de Student	-,25322	,42693	,00000	,11987	34
Résidu standard	-1,946	3,281	,000	,921	34
Résidu Student	-2,116	3,408	,009	1,006	34
Résidu supprimé	-,29954	,46077	,00361	,14722	34
Résidu Student supprimé	-2,268	4,375	,038	1,131	34
Distance de Mahalanobis	,151	18,559	4,853	3,779	34
Distance de Cook	,000	,799	,044	,138	34
Valeur influente centrée	,005	,562	,147	,115	34

a. Variable dépendante : المعرفة_ادارة

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الباحثين لمدى تطبيق نظم المعلومات الادارية في مؤسسة موبيليس بسكرة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
الافراد_موارد_نظم	34	1,75	4,50	3,6985	,57990	,336
الاجهزة_موارد_نظم	34	2,50	4,75	3,8529	,56447	,319
البرمجيات_موارد_نظم	34	2,75	4,75	3,9044	,54708	,299
البيانات_موارد_نظم	34	2,25	4,50	3,8456	,61550	,379
الشبكات_موارد_نظم	34	3,00	4,50	3,9779	,43679	,191
المعلومات_نظم	34	2,60	4,45	3,7809	,53866	,290
N valide (liste)	34					

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين لمدى تطبيق عمليات ادارة المعرفة في مؤسسة موبيليس

بسكرة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
توليد_ادارة	34	2,25	4,50	3,7426	,58220	,339
تخزين_ادارة	34	2,50	4,75	3,8676	,56487	,319
توزيع_ادارة	34	2,25	4,75	3,8897	,65479	,429
تطبيق_ادارة	34	1,75	4,50	3,5588	,85515	,731
المعرفة_ادارة	34	2,50	4,38	3,7518	,59621	,355
N valide (liste)	34					

توليد المعرفة

Statistiques

		المنظم بالرصد المؤسسة تقوم من والمتجددة المتاحة للمعرفة المختلفة مصادرها.	تكنولوجية وسائل المؤسسة توفر اكتساب على العاملين تساعد المعرفة	بعضهم مع العاملون يتفاعل العمل لمشاكل حلول لإيجاد	إجراء على المؤسسة تشجع مستمر بشكل البحوث المعرفة توليد على للمساعدة
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,79	3,82	3,68	3,68
Ecart type		1,095	,797	,806	1,093

Table de fréquences

تقوم المؤسسة بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها المختلفة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	موافق غير	2	5,9	5,9	8,8
	محايد	12	35,3	35,3	44,1
	موافق	7	20,6	20,6	64,7
	بشدة موافق	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

توفر المؤسسة وسائل تكنولوجية تساعد العاملين على اكتساب المعرفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	8	23,5	23,5	29,4
	موافق	18	52,9	52,9	82,4
	بشدة موافق	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

يتفاعل العاملون مع بعضهم لإيجاد حلول لمشاكل العمل.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	12	35,3	35,3	41,2
	موافق	15	44,1	44,1	85,3
	بشدة موافق	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تشجع المؤسسة على إجراء البحوث بشكل مستمر للمساعدة على توليد المعرفة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	2	5,9	5,9	5,9
	موافق غير	1	2,9	2,9	8,8
	محايد	12	35,3	35,3	44,1
	موافق	10	29,4	29,4	73,5
	Total	34	100,0	100,0	

بشدة موافق	9	26,5	26,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

تخزين المعرفة

Statistiques

		تكنولوجيا المؤسسة تستخدم المعرفة تخزين في المعلومات	معايير حسب المعرفة تخزين يتم المؤسسة داخل عليها متعارف	المعرفة جودة بتقييم المؤسسة تقوم باستمرار المخزنة	يسهل بطريقة المعرفة تخزين يتم واسترجاعها إليها الوصول
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,91	3,91	3,79	3,82
Ecart type		,965	,900	,914	,904

Table de fréquences

تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعرفة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	11,8	11,8	11,8
	محايد	5	14,7	14,7	26,5
	موافق	15	44,1	44,1	70,6
	بشدة موافق	10	29,4	29,4	100,0
Total		34	100,0	100,0	

يتم تخزين المعرفة حسب معايير متعارف عليها داخل المؤسسة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,8	8,8	8,8

محايد	6	17,6	17,6	26,5
موافق	16	47,1	47,1	73,5
بشدة موافق	9	26,5	26,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

تقوم المؤسسة بتقييم جودة المعرفة المخزنة باستمرار.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	3	8,8	8,8	8,8
محايد	9	26,5	26,5	35,3
موافق	14	41,2	41,2	76,5
بشدة موافق	8	23,5	23,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

يتم تخزين المعرفة بطريقة يسهل الوصول إليها واسترجاعها.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
موافق غير	1	2,9	2,9	5,9
محايد	8	23,5	23,5	29,4
موافق	17	50,0	50,0	79,4
بشدة موافق	7	20,6	20,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

توزيع المعرفة

Statistiques

	المعرفة تبادل على المؤسسة تعمل الإدارية مستوياتها جميع في	لعرض الأفراد المؤسسة تشجع بالعمل المرتبطة الجديدة أفكارهم	لتبادل الملائم المناخ المؤسسة تحيئ العاملين بين المعرفة	مصمم المؤسسة في العمل نظام المعرفة نشر على يساعد بشكل	
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,88	3,82	3,82	4,00

Ecart type	,913	,968	,904	,888
------------	------	------	------	------

Table de fréquences

تعمل المؤسسة على تبادل المعرفة في جميع مستوياتها الإدارية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	10	29,4	29,4	35,3
	موافق	12	35,3	35,3	70,6
	بشدة موافق	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

بالعمل المرتبطة الجديدة أفكارهم لعرض الأفراد المؤسسة تشجع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	موافق غير	3	8,8	8,8	11,8
	محايد	4	11,8	11,8	23,5
	موافق	19	55,9	55,9	79,4
	بشدة موافق	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تهيئ المؤسسة المناخ الملائم لتبادل المعرفة بين العاملين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,8	8,8	8,8
	محايد	8	23,5	23,5	32,4
	موافق	15	44,1	44,1	76,5
	بشدة موافق	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

نظام العمل في المؤسسة مصمم بشكل يساعد على نشر المعرفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,8	8,8	8,8
	محايد	4	11,8	11,8	20,6
	موافق	17	50,0	50,0	70,6
	بشدة موافق	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تطبيق المعرفة

Statistiques

		المعارف بتوظيف المؤسسة تحتم الخدمات لتحسين المكتسبة المقدمة.	المؤسسة في المسؤولين لدى يتوفر وتطبيق لتنفيذ واضحة رؤية المكتسبة المعارف.	عملية تدعيم ثقافة المؤسسة تنشر للمعرفة الفعال التطبيق.	العاملين بتكوين المؤسسة تقوم والتطبيق استخدام كيفية حول للمعرفة الخيد.
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,47	3,59	3,47	3,71
Ecart type		,992	1,076	1,080	1,268

Table de fréquences

تهتم المؤسسة بتوظيف المعارف المكتسبة لتحسين الخدمات المقدمة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	7	20,6	20,6	20,6
	محايد	9	26,5	26,5	47,1
	موافق	13	38,2	38,2	85,3
	بشدة موافق	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

يتوفر لدى المسؤولين في المؤسسة رؤية واضحة لتنفيذ وتطبيق المعارف المكتسبة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	موافق غير	5	14,7	14,7	17,6
	محايد	8	23,5	23,5	41,2
	موافق	13	38,2	38,2	79,4
	بشدة موافق	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تنشر المؤسسة ثقافة تدعيم عملية التطبيق الفعال للمعرفة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	10	29,4	29,4	29,4
	محايد	3	8,8	8,8	38,2
	موافق	16	47,1	47,1	85,3
	بشدة موافق	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تقوم المؤسسة بتكوين العاملين حول كيفية استخدام والتطبيق الحيد للمعرفة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	4	11,8	11,8	11,8
	موافق غير	1	2,9	2,9	14,7
	محايد	6	17,6	17,6	32,4
	موافق	13	38,2	38,2	70,6
	بشدة موافق	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

موارد الافراد

Statistiques

		مباشر وبشكل بسهولة التواصل المعلوماتية قسم مع	على المعلوماتية قسم يجيب في النظم مستخدمي استفسارات المحدد الوقت	لتنشغيل اللازمة المهارات تتوفر القائمين لدى المعلومات نظم عليها	لمستخدمي المستمر التدريب وقدراتهم مهاراتهم لتطوير النظم
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,59	3,88	3,53	3,79
Ecart type		1,258	,729	,662	,845

Table de fréquences

التواصل بسهولة وبشكل مباشر مع قسم المعلوماتية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	4	11,8	11,8	11,8
	محايد	12	35,3	35,3	47,1
	موافق	8	23,5	23,5	70,6
	بشدة موافق	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

يجيب قسم المعلوماتية على استفسارات مستخدمي النظم في الوقت المحدد.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	5	14,7	14,7	20,6
	موافق	22	64,7	64,7	85,3
	بشدة موافق	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تتوفر المهارات اللازمة لتشغيل نظم المعلومات لدى القائمين عليها.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	13	38,2	38,2	44,1
	موافق	18	52,9	52,9	97,1
	بشدة موافق	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

التدريب المستمر لمستخدمي النظم لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	10	29,4	29,4	32,4
	موافق	17	50,0	50,0	82,4
	بشدة موافق	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

موارد الاجهزة المادية

Fréquences

Statistiques

		مع الحالية الحاسوب أجهزة تتلاءم المؤسسة عمل طبيعة	متطلبات مع المتواجدة البيانات المؤسسة عمل	سريع بشكل الأجهزة صيانة تتم الأعطال حصول عند	تخزين مساحات النظام في تتوفر للمعلومات وكافية مناسبة المستخدمة
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,76	3,91	3,82	3,91
Ecart type		,923	,753	,626	,830

Table de fréquences

تتلاءم أجهزة الحاسوب الحالية مع طبيعة عمل المؤسسة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,8	8,8	8,8
	محايد	10	29,4	29,4	38,2
	موافق	13	38,2	38,2	76,5
	بشدة موافق	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تناسب وسائل إدخال وإخراج البيانات المتواجدة مع متطلبات عمل المؤسسة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,8	8,8	8,8
	محايد	2	5,9	5,9	14,7
	موافق	24	70,6	70,6	85,3
	بشدة موافق	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تم صيانة الأجهزة بشكل سريع عند حصول الأعطال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	10	29,4	29,4	29,4
	موافق	20	58,8	58,8	88,2
	بشدة موافق	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تتوفر في النظام مساحات تخزين مناسبة وكافية للمعلومات المستخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	7	20,6	20,6	23,5
	موافق	19	55,9	55,9	79,4
	بشدة موافق	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

موارد البرمجيات

Statistiques

		مواكبة على العليا الإدارة تعمل مجال في الحديثة التكنولوجيات المعلومات نظم	مع المستخدمة البرمجيات تتلاءم المؤسسة عمل طبيعة	لمنع جيدة حماية برامج تتوفر البرامج اختراق	المستخدمة البرامج تحديث يتم ومستمر دوري بشكل
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,94	3,82	3,82	4,03
Ecart type		,983	,869	,626	,758

Table de fréquences

تعمل الإدارة العليا على مواكبة التكنولوجيات الحديثة في مجال نظم المعلومات.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	موافق غير	1	2,9	2,9	5,9
	محايد	8	23,5	23,5	29,4
	موافق	13	38,2	38,2	67,6
	بشدة موافق	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تتلاءم البرمجيات المستخدمة مع طبيعة عمل المؤسسة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	موافق غير	1	2,9	2,9	5,9
	محايد	7	20,6	20,6	26,5
	موافق	19	55,9	55,9	82,4
	بشدة موافق	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تتوفر برامج حماية جيدة لمنع اختراق البرامج.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	10	29,4	29,4	29,4
	موافق	20	58,8	58,8	88,2

بشدة موافق	4	11,8	11,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

يتم تحديث البرامج المستخدمة بشكل دوري ومستمر.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,9	5,9
	محايد	3	8,8	14,7
	موافق	21	61,8	76,5
	بشدة موافق	8	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0

موارد البيانات

Statistiques

	بيانات قاعدة إلى الاستناد يتم مخزنة	بشكل البيانات تحديث يتم مستمر.	مع المتاحة البيانات تتناسب العمل احتياجات	المخزنة للبيانات العودة سهولة
N	Valide	34	34	34
	Manquant	0	0	0
Moyenne	3,79	4,03	3,62	3,94
Ecart type	,880	,797	,954	,776

Table de fréquences

يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مخزنة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,8	8,8
	محايد	8	23,5	32,4
	موافق	16	47,1	79,4
	بشدة موافق	7	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0

يتم تحديث البيانات بشكل مستمر.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,9	5,9

محايد	4	11,8	11,8	17,6
موافق	19	55,9	55,9	73,5
بشدة موافق	9	26,5	26,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

تتناسب البيانات المتاحة مع احتياجات العمل.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	6	17,6	17,6	17,6
محايد	6	17,6	17,6	35,3
موافق	17	50,0	50,0	85,3
بشدة موافق	5	14,7	14,7	100,0
Total	34	100,0	100,0	

سهولة العودة للبيانات المخزنة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
محايد	8	23,5	23,5	26,5
موافق	17	50,0	50,0	76,5
بشدة موافق	8	23,5	23,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

موارد الشبكات

Statistiques

	مع المتوفرة الشبكة تتناسب بالمؤسسة العمل احتياجات	تأدية من الحالية للشبكة يمكن الوقت في منها المطلوبة الأعمال المناسب.	انقطاعات المؤسسة تتجاوز المستخدمة الشبكة في وأعطال	بشكل الشبكة صيانة عملية تتم ومستمر دوري
N Valide	34	34	34	34
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	4,03	3,82	3,94	4,09
Ecart type	,627	,716	,814	,866

Table de fréquences

تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل بالمؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	محايد	6	17,6	17,6	17,6
	موافق	21	61,8	61,8	79,4
	بشدة موافق	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

يمكن للشبكة الحالية من تأدية الأعمال المطلوبة منها في الوقت المناسب.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	9	26,5	26,5	29,4
	موافق	19	55,9	55,9	85,3
	بشدة موافق	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تتجاوز المؤسسة انقطاعات وأعطال في الشبكة المستخدمة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	12	35,3	35,3	35,3
	موافق	12	35,3	35,3	70,6
	بشدة موافق	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تم عملية صيانة الشبكة بشكل دوري ومستمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	8	23,5	23,5	26,5
	موافق	12	35,3	35,3	61,8
	بشدة موافق	13	38,2	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عمليات إدارة المعرفة مجتمعة

Récapitulatif des modèles

Modèle R R-deux R-deux ajusté Modifier les statistiques

				Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variatio n de F
1	,868 ^a	,753	,746	,28419	,753	97,668	1	32	,000
2	,914 ^b	,835	,824	,23614	,082	15,346	1	31	,000
3	,926 ^c	,857	,843	,22347	,022	4,616	1	30	,040

- a. Prédicteurs : (Constante), نظم_اجهزة_موارد
- b. Prédicteurs : (Constante), نظم_افراد_موارد, نظم_اجهزة_موارد
- c. Prédicteurs : (Constante), نظم_بيانات_موارد, نظم_افراد_موارد, نظم_اجهزة_موارد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,888	1	7,888	97,668	,000 ^b
	de Student	2,584	32	,081		
	Total	10,472	33			
2	Régression	8,744	2	4,372	78,399	,000 ^c
	de Student	1,729	31	,056		
	Total	10,472	33			
3	Régression	8,974	3	2,991	59,901	,000 ^d
	de Student	1,498	30	,050		
	Total	10,472	33			

- a. Variable dépendante : المعرفة_ادارة
- b. Prédicteurs : (Constante), نظم_اجهزة_موارد
- c. Prédicteurs : (Constante), نظم_افراد_موارد, نظم_اجهزة_موارد
- d. Prédicteurs : (Constante), نظم_بيانات_موارد, نظم_افراد_موارد, نظم_اجهزة_موارد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		

1	(Constante)	,606	,323		1,877	,070
	نظم_اجهزة_موارد	,819	,083	,868	9,883	,000
2	(Constante)	,338	,277		1,219	,232
	نظم_اجهزة_موارد	,516	,104	,547	4,986	,000
	نظم_افراد_موارد	,388	,099	,430	3,917	,000
3	(Constante)	,152	,276		,552	,585
	نظم_اجهزة_موارد	,476	,100	,505	4,779	,000
	نظم_افراد_موارد	,259	,111	,286	2,321	,027
	نظم_بيانات_موارد	,212	,099	,231	2,148	,040

a. Variable dépendante : ادارة المعرفة :

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عملية توليد المعرفة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,446 ^a	,199	,174	,45603	,199	7,961	1	32	,008

a. Prédicteurs : (Constante), نظم_افراد_موارد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,656	1	1,656	7,961	,008 ^b
	de Student	6,655	32	,208		
	Total	8,311	33			

a. Variable dépendante : معرفة_توليد :

b. Prédicteurs : (Constante), نظم_افراد_موارد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,415	,477		5,062	,000
	نظم افراد موارد	,359	,127	,446	2,822	,008

a. Variable dépendante : معرفة_توليد

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عملية تخزين المعرفة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,864 ^a	,747	,739	,32388	,747	94,539	1	32	,000

a. Prédicteurs : (Constante), نظم_اجهزة_موارد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,917	1	9,917	94,539	,000 ^b
	de Student	3,357	32	,105		
	Total	13,274	33			

a. Variable dépendante : معرفة_تخزين

b. Prédicteurs : (Constante), نظم_اجهزة_موارد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	,323	,368		,877	,387
	نظم_اجهزة_موارد	,918	,094	,864	9,723	,000

a. Variable dépendante : معرفة_تخزين

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عملية توزيع المعرفة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,952 ^a	,906	,903	,22079	,906	307,087	1	32	,000
2	,958 ^b	,917	,912	,20984	,012	4,425	1	31	,044

a. Prédicteurs : (Constante), نظم_برمجيات_موارد

b. Prédicteurs : (Constante), نظم_شبكات_موارد, نظم_برمجيات_موارد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,970	1	14,970	307,087	,000 ^b
	de Student	1,560	32	,049		
	Total	16,529	33			
2	Régression	15,164	2	7,582	172,188	,000 ^c
	de Student	1,365	31	,044		
	Total	16,529	33			

a. Variable dépendante : معرفة_توزيع

b. Prédicteurs : (Constante), نظم_برمجيات_موارد

c. Prédicteurs : (Constante), نظم_شبكات_موارد, نظم_برمجيات_موارد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,390	,247		-1,581	,124

	نظم_برمجيات_موارد	1,094	,062	,952	17,524	,000
2	(Constante)	-,906	,340		-2,670	,012
	نظم_برمجيات_موارد	,970	,084	,844	11,593	,000
	نظم_شبيكات_موارد	,252	,120	,153	2,103	,044

a. Variable dépendante : معرفة_توزيع

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لابعاد نظم المعلومات على عملية تطبيق المعرفة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,823 ^a	,677	,667	,52913	,677	67,140	1	32	,000
2	,878 ^b	,771	,756	,45316	,093	12,630	1	31	,001

a. Prédicteurs : (Constante), نظم_افراد_موارد

b. Prédicteurs : (Constante), نظم_بيانات_موارد, نظم_افراد_موارد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	18,798	1	18,798	67,140	,000 ^b
	de Student	8,959	32	,280		
	Total	27,757	33			
2	Régression	21,392	2	10,696	52,086	,000 ^c
	de Student	6,366	31	,205		
	Total	27,757	33			

a. Variable dépendante : معرفة_تطبيق

b. Prédicteurs : (Constante), نظم_افراد_موارد

c. Prédicteurs : (Constante), نظم_بيانات_موارد, نظم_افراد_موارد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		

1	(Constante)	-,915	,553		-1,653	,108
	نظم_افراد_موارد	1,210	,148	,823	8,194	,000
2	(Constante)	-1,684	,521		-3,232	,003
	نظم_افراد_موارد	,690	,193	,469	3,565	,001
	نظم_بيانات_موارد	,700	,197	,468	3,554	,001

a. Variable dépendante : معرفة_تطبيق