وزارة التعليـــم العالي و البحث العلمـــي
جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف –
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID
- EL TARF –
كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

الرقم التسلسلي:..... السنة الجامعة: 2017– 2018.

قسم: العلوم الاقتصادية

مـــذكـــرة مقدمـــة في إطـــار متطلبات نـــيل شـــهادة الـــماستـــر

تحت عنوان:

أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاط المؤسسة

تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

من إعداد الطلبة:

- مروى تيفوتي
- مروة بارس

تحت إشراف الأستاذ:

سيف الدين عتروس

وزارة التعليـــم العالي و البحث العلمـــي
جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف –
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID
- EL TARF –
كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

الرقم التسلسلي:..... السنة الجامعة: 2017– 2018.

قسم: العلوم الاقتصادية

مـــذكـــرة مقدمـــة في إطـــار متطلبات نـــيل شـــهادة الـــماستـــر

تحت عنوان:

أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاط المؤسسة

تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

من إعداد الطلبة:

- مروى تيفوتي
- مروة بارس

تحت إشراف الأستاذ:

سيف الدين عتروس

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى ابراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاط المؤسسة، من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومكوناتها، ودورها في ظهور توجهات اقتصادية جديدة مبنية على المعرفة والمعلومة.

كما تطرقت الدراسة إلى مفاهيم إدارة المعرفة في المؤسسة، وأهم الركائز التي يقوم عليها اقتصاد المعرفة، من خلال ابراز الدور المنوط باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في ظل التحولات الاقتصادية التي شهدتها كل دول العالم بفضل المزايا التي قدمتها تلك التكنولوجيات.

وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، من خلال الدراسة الميدانية التي كانت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف متمثلة في التطبيق الفعال وبشكل كبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف المؤسسة محل الدراسة من جهة وأن ذلك كان له تأثيرا بالغا على نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية :

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-اقتصاد المعرفة-المعرفة-إدارة المعرفة.

Résume

Cette étude vise à mettre en évidence l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur l'activité de l'institution, eu abordant les concepts de base liés aux composants des (TIC) et leur rôle dans l'émergence de nouveaux voiles économiques. Fondées sur la connaissance et l'information.

L'étude a également abordé les concepts de gestions de l'institution et les piliers les plus importants sur lesquels se réalisé l'économie du savoir à travers la mise en évidence du rôle assigné quant-à- l'usage des (TIC) à l'ombre des transformations économiques observées par tous les pays du monde grâce aux avantages offert par cette technologie.

Un ensemble des résultats a été obtenu grâce à une étude pratique réalisée au niveau de l'institution Algérie télécom corporation à El tarf qui consiste à l'application effective à grande échelle de la technologie de l'information et de la communication par l'institution sujet de l'étude d'un côté, et que cela a eu un impact majeur sur l'activité de l'institution Algérie Télécom corporation à El tarf, d'un autre côté.

Les Mots clés :

Technologies de l'information et de la communication – l'économie du savoir-la connaissance-gestion des connaissances

إهداء

الحمد لله الذي أمدني بروح من عنده حتى أنجزت هذا العمل وما كنت لأنجزه لولا عونه عز وجل وتيسيره

أهدي ثمرة عملي هذا إلى:

إلى من باع راحة شبابه ليشق لي الطريق وأشعل سنين عمره ليضيء لي الطريق إليك أبي الغالي

إلى من وضعت تحت قدميها الجنة فكانت نبع الحنان ومنع الأمان وسر السعادة، إليك أمي الحبيبة حفضك الله ورعاك

إلى إخوتي الذين كانوا سندا لي في الحياة

شمس وكلثوم وأخي الغالي عبد الجليل

والى الكتاكيت ألاء الرحمن، إسراء ولين

إلى صديقتي التي تقاسمت معي هذا العمل مروة

والى صديقاتي وأخص بالذكر:

مروة، دنيا، أميرة، صفاء، سلاف.

إلى كل زملائي في مسيرتي الدراسية وخاصة دفعة

اقتصاد نقدي وبنكي

والى كل من وسعه قلبي ولم تسعه ورقتي

مروى

إهـــــداء

الحمد لله الذي أنار دربي بنور العلم، وثبت خطاي وأمدني بالصبر لإكمال هذا المشوار

الحمد لله رب العالمين سيد الخلق والمرسلين الذي أنار قلوب العارفين بنور معرفته

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى خير المرسلين ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

اهدي ثمرة جهدي

إلى من علمني الحب والحنان وغرس في قلبي حب الإيمان إلى من حملت اسمه بكل حب وافتخار إلى نور بصري وبصيرتي ونبراس عقلي إلى من هام به قلبي إلى رمز الأبوة ومفخرة عزتي ومثلي الأعلى وقلب الأسرة النابض إلى من أدين له بحياتي إلى من ساندني وكان شمعة تحترق لتضيء طريقي إلى من أكن له كل مشاعر التقدير والاحترام إليك أبي الحنون والغالي أطال الله عمرك

إلى أجمل وردة متفتحة بأحلى عطر أنبتتها لي الأرض الطيبة، إلى أحلى الماسة ترعرعت بقربها إلى أول من أنطقت اسمها، إلى من أمدتني باللطف والحنان إلى منارة دربي

أمي ثم أمي ثم أمي الغالية أطال الله عمرها

إلى مصباحي المنير الذي لم يبخل على بشعاعه أخي الوحيد والغالي خالد

إلى عصفورة قلبي وشمعة من هذا الضياء أختي الصغيرة سجى

إلى من تقاسمت معي الأفراح والأحزان أختي الحنونة صفاء

إلى أختي التي لم تلدها أمي إلى القلب الحنون ابنة عمي خولة

إلى صديقتي التي تقاسمت معي هذا العمل مروى

الى الورود الجميلة والصدور الحنونة إلى من تقاسمون معي فرحتي وحزني إلى من عشت معهم أجمل أيام حياتي:

حياة، مروى، سلاف، إيمان، شيماء، خولة، وحيدة، خولة، زينب

إلى جدتي العزيزة وجدي اللذان لم يبخلا عليا بدعائهما جميلة ويوسف أطال الله عمرهما

إلى جدتي وجدي اللذان تمنيا نجاحي: عايدة ومحمد رحمهما الله

إلى خالاتي وعمتي واز واجهن وأولادهن

إلى أخوالي وأعمامي وزوجاتهم وأولادهم والى كل الأهل والأقارب صغيرا وكبيرا

إلى كل أساتذتي من الطور الابتدائي إلى الطور الجامعي خاصة إلى الأستاذ المشرف سيف الدين الذي ساعدنا في انجاز هذا العمل

إلى كل من وسعهم قلبي و لم يكتبهم قلمي

مروة

شكر وعرفان

نشكر الله تعالى على كل النعم التي أنعم بها علينا كما أشكره أن أعطانا القوة والعزيمة والصبر لكتابة وانهاء هذه المذكرة.

ونشكر كل من ساعدنا على انجاز هذه المذكرة من قريب أو من بعيد وأصمن بالشكر الإستاذ الفاضل المبيرف والموجه السيد **عيروس سيف الدس** الذي ساعدنا في إعداد هذه المذكرة.

ونتقدم بالشكر الجزيل أيضا إلى كل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف.

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى كافة أساتذتنا الكرام.

الشكر الجزيل مع كامل التقدر.

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
شكل رقم 1-1	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15
شكل رقم 1-2	بعض العناصر المختلفة المعرفة التي تمتلكها المؤسسة	34
شكل رقم 2-2	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	35
شكل رقم 2-3	عملية الارتقاء المعرفي	36
شكل رقم 2-4	أهداف إدارة المعرفة	38
شكل رقم 2-5	الجذور الإدارية لإدارة المعرفة	40
شكل رقم 2-6	العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة	42
شكل رقم 2-7	نموذج تكوين المعرفة التنظيمية	44
شكل رقم 3-1	نموذج الدراسة	74

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول رقم 1-1	أهم الفروق بين أنظمة تكنولوجيا المعلومات	14
جدول رقم 1-2	المقارنة بين الاقتصاد الصناعي واقتصاد المعرفة	22
جدول رقم 2-1	الفرق بين البيانات والمعلومات	32
جدول رقم 2-2	تقسيم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	52
جدول رقم 3-1	مقاييس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف	75
جدول رقم 3-2	نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف	75
جدول رقم 3-3	اختبار ثبات نموذج الدراسة باستخدام معامل ALPHA CRONBACH	76
جدول رقم 3-4	مقياس ليكرث الخماسي	77
جدول رقم 3-5	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	78
جدول رقم 3-6	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	79
جدول رقم 3-7	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	80
جدول رقم 3-8	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	80
جدول رقم 3-9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف	82
جدول رقم 3-10	نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف	84
جدول رقم 3-11	معامل الارتباط الكلي	86
جدول رقم 3-12	أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف	87

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
ملخص	I
Résumé	II
إهداء	IV
شكر وعرفان	V
قائمة الأشكال	VI
قائمة الجداول	VII
فهرس المحتويات	VIII
المقدمة	أ
الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واقتصاد المعرفة	1
تمهيد	2
المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3
1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3
2-خصائص ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهميتها	5
3-مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	9
المبحث الثاني: الإطار النظري لاقتصاد المعرفة	16
1- ماهية اقتصاد المعرفة	16
2- التوجه نحو اقتصاد المعرفة	20
3-مؤشرات اقتصاد المعرفة	23
خلاصة الفصل	28

الفصل الثاني: استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة	29
تمهـــــــيد	30
المبحث الأول: إدارة المعرفة في المؤسسة	31
1- مفهوم المعرفة	31
2-مفهوم إدارة المعرفة	37
3-عمليات إدارة المعرفة ومجالاتها	41
المبحث الثاني: المؤسسة، ومزايا استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها	49
1-ماهية المؤسسة	49
2- مزايا ودوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة	55
3-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة	58
خلاصة الفصل	62
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر في ولاية الطارف	63
تمهيد	64
المبحث الأول: دراسة شاملة لمؤسسة اتصالات الجزائر	65
1-لمحة تاريخية لمؤسسة اتصالات الجزائر	65
2-مفهوم مؤسسة اتصالات الجزائر	66
3-حصيلة الانجازات 2003 – 2013	71
المبحث الثاني: تصميم اداة الدراسة وعرض النتائج	74

1-تصميم أداة الدراسة	74
2-وصف وتحليل خصائص عينة ومتغيرات الدراسة	78
3-اختبار الفرضيات	85
خلاصة الفصل	88
خاتمة	89
قائمة المراجع	93
الملاحق	

المقدمة

مقدمة

أدت التغيرات الحالية والتيارات الفكرية المعاصرة، الى ظهور قوى أثرت على الاقتصاد العالمي منها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي لعبت دورا كبيرا في التوجه نحو اقتصاد مبني على المعلومة والمعرفة اصطلح على تسميته اقتصاد المعرفة، حيث تحول منظور الاقتصاديات والمنظمات نحو الموارد المعرفية وتزايد الاهتمام بها وأصبحت مصدرا للثروة، البقاء، الاستمرارية، والتميز.

وتعد إدارة المعرفة من بين المداخل الفكرية المعاصرة التي اهتمت بالمعرفة، باعتبارها تشكل أحد التطورات الفكرية المعاصرة في عالم الأعمال، حيث ازداد اهتمام المنظمات الحديثة اليوم بإدارة المعرفة وذلك بالنظر اليها على أنها تعد أساسا فاعلا لعمليات الابداع والابتكار وأساس للرشد الإداري وتسعى أيضا الى بلوغ الكفاءة والفعالية وتحقيق الأداء المتميز، وذلك باستخدام الأدوات والأساليب والطرق الفاعلة.

كما أن التطورات والتغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في بيئة الأعمال غيرت من أساس تطوير وتحسين مكانة المؤسسات، حيث جعلت هذه الأخيرة من اهتمام المؤسسات ينصب على تطبيق التكنولوجيات في تسيير مختلف وظائفها قصد الاستفادة واستخدامها لرفع الأداء ومواكبة الأحداث التكنولوجية، الأمر الذي من شأنه تحسين تنافسيتها.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي اتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر، باعتبارها أن المتوج الذي تقدمه هذه المؤسسة يدخل في صميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1-الإشكالية:

من خلال ما سبق تبرز ملامح الإشكالية في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يؤثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاط المؤسسة؟

ولمعالجة هذه الإشكالية والعمل على الإحاطة بالجوانب التي تشكل محاور هذا الموضوع عملنا على تحليلها الى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ارتباط خطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف؟

- هل توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف؟

2-الفرضيات:

من أجل القاء الضوء على المشكلة والاجابة على الأسئلة المطروحة، يمكن اقتراح الفرضيات التالية:

-**الفرضية الأولى:** توجد علاقة ارتباط خطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف.

-**الفرضية الثانية:** توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف.

3-أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من خلال تناوله لمدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى تأثير استخدامها على نشاط المؤسسة، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر من الأدوات التسييرية الحديثة التي تتماشى مع العصر، وبذلك أصبحت ذات أهمية كبيرة وذات فعالية، وعليه سيعطي هذا البحث إضافة جديدة من خلال اهتمامه بتكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على نشاط المؤسسة.

4-أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط التي يمكن إيجازها فيما يلي:

- تقديم إطار نظري علمي ومنظم، من خلال دراسة خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في بناء اقتصاد المعرفة؛

- الوقوف على أهمية إدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية، ودورها في تغيير النمط التسييري وتحسين الأداء؛

- إبراز الدور المنوط بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة، وأهم المزايا التي قدمتها؛

- إيجاد العلاقة التي تربط استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف، ودراسة أثر استخدام هذه التكنولوجيا على نشاط المؤسسة.

5-أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعت بنا نحو اختيارنا هذا الموضوع نوردها على النحو التالي:

- الرغبة الذاتية في معالجة موضوع يمس مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة ومحاولة التعرف على مختلف الأثار التي تتركها هذه التكنولوجيات على مستوى المؤسسات؛
- الأهمية البالغة لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لتدعيم المؤسسة في الوقت الراهن.

6-المنهج المعتمد في الدراسة:

بهدف الإجابة على إشكالية البحث واثبات مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على منهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري، باعتباره ملائم لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، لا سيما ما تعلق بعرض المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعرفة.بينما تم الاعتماد على المنهج الاحصائي فيما يخص الجانب التطبيقي كما وضعنا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة.

7-الدراسات السابقة:

- دراسة شادلي شوقي 2008 تحت عنوان "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة –حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر–**" بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، والذي عالج فيه تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع التركيز على التكنولوجيات المرتبطة بالأنترنت المستخدمة من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، للتعرف على مدى تأثر أداء المؤسسات بهذه التكنولوجيات باستخدام مجموعة من المؤشرات، وقد توصل الباحث الى أن مجموع هذه التكنولوجيات تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات، كما أن هذه التكنولوجيات لها أثر مهم وفعال في تحسين أدائها.

- دراسة لمين علوطي 2008 تحت عنوان "**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة**"، **أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر**"، والذي عالج فيه متطلبات الموارد البشرية في ظل مجتمع المعلومات والمعرفة ومدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشغيل وتحقيق مناصب شغل، وقد توصل الباحث الى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر بصفة أساسية وإيجابية على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، بحيث أن مجتمعي المعلومات والمعرفة يتطلبان موارد بشرية ذات مهارات خاصة، كما يفتحان فرصا جديدة للتشغيل.

- دراسة عامر بشير 2012 تحت عنوان "**دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك –دراسة حالة الجزائر–**" بحث مقدم لنيل دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، والذي عالج فيه كيفية مساهمة الاقتصاد المعرفي في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك الجزائرية وذلك من خلال تقديم مفهوم الاقتصاد المعرفي وفرص وتحديات الانتقال اليه كما قام بعرض متطلبات النظام البنكي الجزائري لاكتساب ميزة تنافسية، وقد توصل الباحث الى نتيجة تتمثل في أن الانتقال الى الاقتصاد المعرفي يندرج في الجزائر ضمن سياق العولمة الاقتصادية والتي فرضتها التحولات الاقتصادية العالمية، ونظرا لشدة المنافسة الموجودة في السوق المصرفي، وارتقاب انضمام الجزائر الى المنظمة العالمية للتجارة وتحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية واكتساب ميزة تنافسية تمكنها من النفوق على منافسيها وبالتالي تحقيق البقاء والنمو.

- دراسة مهيبل وسام 2012، تحت عنوان "**تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية** " بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، عالجت الدراسة إشكالية كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ان تخدم وظيفة إدارة الموارد البشرية وتساهم في تفعيلها في المنظمة بصفة عامة وفي وزارة المالية بصفة خاصة؟، وقد توصل الباحث الى أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تسعى الى استيعاب والاستخدام الواعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية، توصل كذلك الى أن وزارة الموارد البشرية بوزارة المالية لأحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبشكل كبير لمساندتها في إدارة هذا الكم الهائل من الموظفين.

8–حدود الدراسة:

لكل دراسة حدود مكانية، زمنية وبشرية، وعليه فقد حددت حدود هذه الدراسة كالاتي:

– الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية لهذه الدراسة في "مؤسسة اتصالات الجزائر"، حيث تم التنقل إليها لمقابلة المسؤولين، وأخذ فكرة شاملة حول المؤسسة، وكذا التعرف على أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاطها، من خلال دراسة عينة من موظفيها تكونت من 32 عامل.

- الحدود الزمنية: تمثلت الحدود الزمنية لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من فيفري 2018 الى غاية ماي 2018.

9-صعوبات الدراسة:

لقد واجه مسار هذه الدراسة العديد من الصعوبات الموضوعية والميدانية التي أثرت على معالجة البعض من جوانبه والتي تمثلت أساسا في صعوبة الحصول على ترخيص إجراء التربص، في ظل عدم وجود اتفاقية بين الجامعة والعديد من المؤسسات.

10-هيكل الدراسة:

لقد تم تقسيم هذا البحث الى ثلاثة فصول رئيسية محاولين الإجابة على التساؤلات المطروحة في الاشكالية والوصول الى أهداف هذا البحث.

ففي الفصل الأول تم التطرق الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واقتصاد المعرفة وتم تقسيمه الى مبحثين، تناول المبحث الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أما المبحث الثاني فقد تناول الإطار النظري لاقتصاد المعرفة.

أما الفصل الثاني الذي تطرقنا فيه لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة فقد قمنا بتقسيمه الى مبحثين حيث خصص المبحث الأول لإدارة المعرفة في المؤسسة أما المبحث الثاني فقد خصص للمؤسسة، ومزايا استعمال تكنولوجيا المعلومات فيها.

أما الفصل الثالث فخصص للدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر في ولاية الطارف حيث قسم الى مبحثين، شمل المبحث الأول دراسة شاملة لمؤسسة اتصالات الجزائر بينما المبحث الثاني تناول تصميم أداة الدراسة وعرض النتائج.

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واقتصاد المعرفة

تمهيد

إن الانفتاح الاقتصادي على السوق الدولي وفي إطار عولمة الأسواق، والمبادلات وكذا التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أدى إلى ميلاد اقتصاد جديد يسمى باقتصاد المعرفة نظرا للدور الكبير والحيوي الذي تلعبه المعرفة في توليد الثروة ورفع معدلات النمو، كما أن هذا الاقتصاد الجديد يركز على القدرات الفكرية لدى الفرد بوصفه منتجا للمعرفة والذي تعتبره موردا رئيسيا للمؤسسات ومصدرا للميزة التنافسية.

ومن هذا المنطلق يأتي هذا الفصل والذي تم تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المبحث الثاني: الإطار النظري لاقتصاد المعرفة.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يتواصل زحم ثورة تكنولوجيا المعلومات بوتائر متصاعدة في إعادة تشكيل بيئة الأعمال ضمن الصناعات التي تتسم بكثافة المعلومات وفي الوقت نفسه يشهد القرن الحالي تغيرا جوهريا عميقا في دور تكنولوجيا المعلومات تتبوأ اليوم موقع الصدارة من حيث الدور الاستراتيجي التي تلعبه في عدد متنام من الصناعات والقطاعات الاقتصادية المختلفة.

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات الصلة بالموضوع وذلك بتناول كل مصطلح على حدا رغم تداخل بعضها ببعض.

1-1-تعريف التكنولوجيا

التكنولوجيا كلمة يونانية مشتقة من لفظين، أولى (Techno)، والتي تعني التقنية، أما الثانية فهي (Logos) ومعناها العلم والدراسة، وعليه يمكن التعبير عن التكنولوجيا بأنها علم التقنية، أي علم دراسة الفنون التقنية، هذا من الجانب اللغوي، أما اصطلاحا فلا يوجد تعريف محدد بعينه يمكن تبنيه كتعريف وحيد شامل، لمفهوم التكنولوجيا، بل تعددت التعاريف لمفهوم التكنولوجيا منها.[1]

التكنولوجيا هي مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الإدارية، التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما، أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على المستوى الفرد أو المجتمع.

1-2-تعريف المعلومات المعلومة هي نقل الأخبار والمعطيات التي تعطي إلى المسؤولين " صيغة" أي ترتيب الواقع التي تكتفي لضمان سيطرته على حوكمة المؤسسة"[2]

---

[1]- وسام مهيبل ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر،2012، ص 74.

[2]- سيد أحمد معطي، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2012، ص04.

1-3-تعريف الاتصال

للاتصال تعاريف كثيرة يصعب حصرها، نذكر منها ما يلي:[1]

1-3-1-التعريف الأول: ظاهرة اجتماعية، حركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار، والمعاني المختلفة، وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين، من خلال قنوات معينة.

1-3-2-التعريف الثاني: الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة من مرسل إلى مستقبل، مستهدف وباستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال وسائل اتصالية محددة كالأنترنت أو الهاتف، إذا من خلال هذين التعريفين يتبين لنا أن لعملية الاتصال ثلاث أركان أساسية هي: المرسل، المرسل إليه، والرسالة، ويمكن إضافة ركن رابع يعد الأهم وهو طريقة نقل الرسالة.

1-4-تعريف تكنولوجيا المعلومات

ونقصد بتكنولوجيا المعلومات الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب، برامج الحاسوب وتتضمن كل برامج الحاسوب من نظم تشغيل وبرامج تطبيقات تكنولوجيا التخزين وتتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه[2].

1-5-تعريف تكنولوجيا الاتصال: تعني جميع برامج ووسائل وتقنيات الاتصالات لربط نظم الحاسوب وبناء الشبكات بأنواعها المختلفة والاتصال بالأنترنت وأخيرا البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي تشكل قاعدة انطلاق تقنية جميع النظم والأدوات والتقنيات المعلوماتية المستخدمة في المنظمة.[3]

1-6-تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وأخيرا بعد التطرق لكل مصطلح على حدا يمكننا تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها:

---

[1]- العمري الحاج، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيات المعلومات والاتصال على النمو الاقتصادي دراسة حالة الجزائر (1995 – 2009)، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ال جزائر3، الجزائر 2013، ص5.

[2]- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، 2005، ص 44.

[3]- المرجع نفسه، ص 44.

مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وانتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها الى الأفراد والمجتمعات.[1]

ويمكن أيضا تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني، وتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.[2]

وكذلك يمكن تعريفها على أنها: "مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة التي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات".[3]

من التعاريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجمل الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصورة الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية أرضية كانت أو فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب، وبالسرعة اللازمة.

2-خصائص ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهميتها

يمكن عد تكنولوجيا المعلومات بمثابة الأنظمة العملية والتكنولوجية والهندسية والإدارية المستخدمة في تناول معالجة المعلومات وتطبيقاتها، والحسابات الآلية وتفاعلها مع الإنسان والأجهزة، وكذلك الاقتصادية والثقافية التي تتعلق بذلك.

2-1- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ويمكن تحديد أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يلي:

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.

---

[1]- بشير كاوجه، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص 24.

[2]- لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 2008، ص48.

[3]- شوقي شاذلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2008، ص 12.

- **اللاتزامنية**: تعني بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية**: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأسره.
- **قابلية التواصل**: أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة الصنع، وذلك بغض النظر عن الشركة أو البلد عن المنتج لهذه الأجهزة.
- **قابلية التحرك والحركية**: أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل: الحاسب الآلي النقال والهاتف النقال.

قابلية التحويل: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

- **اللاجماهرية**: إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.[1]
- **الشيوع والانتشار**: هو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.

كما أنها تتميز بالعالمية والكونية أي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا.[2]

- **تقليص المسافات**: فالتكنولوجيا تجعل الأماكن الكترونيا متجاورة.
- **تقليص المكان**: حيث تنتج وسائل التخزين استيعاب حجما هائلا من المعلومات المخزونة التي يمكن التوصل إليها بيسر وسهولة.
- **تقليص الوقت**: حيث أنه مع كل تطور تكنولوجي سيتناقص الوقت المطلوب للاستجابة للطلبات.
- **تزايد النظم الشبكية**: حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض، فضلا عن إمكانية قيام الربط بين أنواع من النظم الداخلية المختلفة في نظام شبكي.

---

[1]- ياسمينة ياسع، دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010، ص 15.

[2]- مريم زلماط، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، 2010، ص 17.

- **تطوير البيئة الالكترونية فكريا:** حيث إن التفاعل لوقت طويل مع نظم المعلومات في المستقبل سوف يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد، حيث حددت تسعة تحديات تواجه نظم الاتصالات الفوري، و هي المسافات و الحجم و الكلفة و الضوضاء و الخطأ و التنسيق و التوافق، و القابلية على الانتقال و المعايير مقدما وصفا لأساسها في توليد التحدي و زيادة حدته، داعما الاسنعانة بقوة المعرفة و ولادتها و عمقها للاستجابة و الاستعداد للتعامل معها، أي أن هذه الخواص إذا تمكنت من التغلب عليها أصبحت تكنولوجيا الاتصالات الفورية تحدي إيجابي جيد.[1]
- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **العالمية:** هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي، فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.[2]
- **المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها، وأبسط مثال عل ذلك الحاسوب لذا نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة لكتابة النصوص ومعالجتها، والقيام بالعمليات المعقدة، وحتى القيام بالاتصال من بعيد أو من القرب، كما أنها تمنح لإنتاج كفاءة عالية، وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال.
- **النمنمة:** تقصد بالنمنمة الأسرع والأصغر والأقل تكلفة، وهي من أهم ميزات تكنولوجيا المعلومات، فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها مع انخفاض في أسعارها بنسبة 25% سنويا، مما جعلها موضوع طلب دائم وكبير في جميع الميادين خاصة بميدان النسيير.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- **النمو بمتوالية هندسية:** كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات، كلما تغير النظام الاقتصادي، مما يؤدي إلى التغيير السريع في قطاعات الأعمال الأخرى وبالتالي إمكانية تكييفها مع هذا التغيير في مجالات الأعمال المختلفة.[3]

2-2- مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

[1]- هاشم فوزي العبادي، نظم إدارة المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،2015، ص ص 29-30.
[2]- سيد أحمد معطي، مرجع سابق، ص ص 9 -11.
[3]- ياسمينة ياسع، مرجع سابق، ص 17.

تؤثر تكنولوجيا المعلومات ونظمها على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الأساسية، ولعل أهم الفوائد والمزايا التي يمكن أن تجنيها هذه المنظمات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل[1]:

- السرعة والدقة في إنجاز الأعمال المطلوبة؛
- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة؛
- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية، وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة، مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة؛
- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة؛
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب؛
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة، في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف؛
- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها؛
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات.

2-3- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يلي[2]:

- انفجار المعلومات حيث أصبحت المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تواجه تدفقا هائلا في المعلومات التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة، وظهور التخصصات الجديدة، وتحول إنتاج المعلومات إلى صناعة؛
- زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي استراتيجي، حيث لا يمكن الاستغناء عن المعلومات في حياة الأفراد والجماعات في مختلف النشاطات التي يمارسها الإنسان. فقد حل محل الأرض والعمالة ورأس المال والمواد الخام والطاقة؛

[1]- العربي عطية، (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية)، مجلة الباحث، العدد 10، 2012، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص 322.

[2]- محمد سكوتي، أهمية تدريب وتنمية الموارد البشرية في ظل تطور المعرفة والتكنولوجيا، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012، ص ص 37 – 38.

- نمو المجتمعات والمؤسسات التي تعتمد اعتمادا كبيرا على المعلومات واستثمارها بالشكل الأمثل في معالجة نشاطاتها وأعمالها، وأخذت تعتمد على استخدام نظم المعلومات حديثة لغرض التحكم في معالجة المعلومات، وتحقيق الدقة والسرعة في انجاز أعمالها ونشاطاتها، وكذلك تحسين ورفع كفاءة إنتاجها؛
- تعدد الأجهزة التي تتم وفقها عملية الاتصال وتنوعها سواء عن طريق التلفون أو التلفاز، أو الحاسوب (الانترنت)، والأجهزة الالكترونية المختلفة لإيصال المعلومات إلى الطرف الآخر؛
- ظهور أقسام متخصصة في أغلب المؤسسات وتحت عناوين مختلفة، تهتم بأساليب الإعلام والإعلان والدعاية والترويج تبعا لنوع النشاط الذي تمارسه، سواء إنتاجية كانت أو خدمية، كما أنشئت أقسام أخرى للعلاقات العامة لفتح قنوات الاتصال، وتغذيتها بين المنظمة وبيئتها إضافة إلى المهام الوظيفية الاتصالية.

كما تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنها تساعد المؤسسات على:[1]

- الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز؛
- إيجاد فرص جديدة للعمل؛
- الاستفادة من فوائد ومزايا تقنيات الاتصال الحديثة.

3- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مجموعة من العناصر التي تتطور، نتيجة الطلب المستمر عليها، وتتمثل هذه المكونات في المكونات المادية، البرمجيات، البيانات، والشبكات.

3-1-المكونات المادية (الحاسوب): كان استعمال الحاسوب يقتصد على مجموعة معينة من العلماء، وتعود ملكيته للدولة بسبب كبر حجمه وارتفاع تكلفته، لقد كان الحاسوب يشغل حيزا قدره 23 م^3 ومساحة قدرها 135 م^2 ويزن 30 طن، أما اليوم فهو في متناول الجميع، إذ يمكن وضعه فوق المكتب على مقربة من مستعمله، نظرا لصغر حجمه وانخفاض تكلفته مثل الحاسوب المحمول.[2]

يعرف الحاسوب على أنه جهاز يتكون من عدة وحدات متصلة فيما بينها مترابطة تعمل لتنفيذ عدة عمليات دفعة واحدة، فتقوم الآلة باستقبال بيانات وتعليمات معينة وتخزينها وإخراجها حسب مراحل العمل وتقوم بإنجاز العمليات الحسابية المختلفة وإجراء المقارنات بين الأرقام وتوجيه ومراقبة تدفق العمليات للداخل والخارج.

---

[1]- الهام يحياوي وليلى بحديد، (أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية)، مجلة تاريخ العلوم، العدد 6، 2017، جامعة زيان عاشور الجلفة، ص ص 323 – 324.

[2]- سعد الله بكار، اقتصاد المعرفة ودوره في التنمية الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر، 2008، ص 62.

كما يعرف كذلك بأنه مجموعة من الأدوات الالكترونية والتي تقوم بمجموعة مترابطة ومتتالية من العمليات على مجموعة من البيانات الداخلية تتناولها بالمعالجة وفقا لمجموعة من التعليمات المنسقة بشكل منطقي وتسلسلي بقصد الحصول على نتائج ومعلومات تفيد في تحقيق أغراض معنية.[1]

من كل ما تقدم تستنتج أن الحاسوب ما هو إلا وسيلة متطورة يتحكم بها نظام إلكتروني دقيق وحساس، يقوم بأعمال كثيرة تعوض عن بعض الجهد البشري ولكنها تبقى أداة يوجهها الإنسان للقيام بإنجاز ما يطلبه أو يريده.

ويتميز الحاسوب بعدة خصائص منها:[2]

- الدقة في أداء العمليات؛
- السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات؛
- المرونة في تأدية العديد من الأعمال وعدم الاقتصار على أداء عمل واحد فقط؛
- السعة الكبيرة في تخزين البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب؛
- قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الأصلية والذاكرات الثانوية التي تلحق به، وإضافة ملحقات مساعدة.

3-2-البرمجيات: تلعب الحواسيب دور مفيد في البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة، وهذه الحواسيب تحتاج إلى برمجيات لكي تؤدي عملها المطلوب، وتعرف على أنها: "عبارة عن المكونات غير المادية للحاسوب، وهي تعليمات منظمة، خطوة بخطوة، تخبر المكونات المادية للحاسوب ما ينبغي عمله وكيفية إنجاز الوظائف المختلفة".[3]

تصنف البرمجيات إلى نوعين رئيسين هما:

3-2-1-برمجيات النظام: هي عبارة عن قائمة من التعليمات تسمح لمستخدم الحاسب بالتحكم في الذاكرة، سواء كانت في شكل أقراص أو أشرطة أو خلافه، وكذلك التحكم في الطابعة والأدوات الأخرى، ويسمح برمجيات النظام الحاسب بالتوافق مع أي برامج أخرى، مثل برمجيات التطبيق، ويجب أن تصمم برمجيات

[1]-www.polf factory.com , le(2018 -02-27)
[2]- www.abache.com. Le (2018-03-02)
[3]- سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية فى المصاريف العاملة في قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص 62.

النظام لتتناسب مع خصائص الحاسب والغرض من استخدمه، وأحيانا يكون هناك أكثر من برنامج نظام متاح للحاسب، ويختار المستخدم نوع النظام الذي يحتاج إليه حسب نوع المهام التي يتوقع أن يؤديها الحاسب.[1]

3-2-2-برمجيات التطبيق: وهي البرامج التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج الأجور، والمحاسبة، وبرامج التصنيع والتنبؤ، ويمكن إعداد برامج التطبيق بوساطة العاملين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة.[2]

3-3-البيانات: من دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم بها قائمة، وهي تمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى وفائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات، ومن ثم تخزن هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلتها: مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات.[3]

3-4-شبكات الاتصال

تعد الشبكات محصلة ما أفرزته الاتصالات عن بعد، لما لها من فعالية، وسرعة في نقل البيانات والمعلومات، ويمكن تعريفها: كترتيب منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو حاولت كل وحدة مستقلة أن تحققها منفردة وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات اتصال مناسبة كأجهزة الهواتف، التلكس، فاكس، الأقمار الصناعية، البريد الالكتروني.[4]

وتصنف هذه الشبكات جغرافيا إلى:[5]

- ✓ **شبكات محلية**: في حيز جغرافي محدود.
- ✓ **شبكات مدنية**: تغطي عاصمة، إقليم معين.
- ✓ **شبكات واسعة**: مجال جغرافي واسع لعدة دول.

ولقد شملت تكنولوجيا الشبكات عدة مصطلحات تشير إلى معاني متقاربة تفصل بينها حدود دقيقة، ديناميكية مثل: الإنترنت، الاكسترانت والإنترانت، والتي ينسبها العديد إلى الشبكات الواسعة.

---

[1]- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص 70.
[2]- سلوى محمد الشرفا، مرجع سابق، ص 63.
[3]- فاطمة طويهري، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة وهران 2، الجزائر 2015، ص 15،
[4]- المرجع نفسه، ص ص 15-16.
[5]- المرجع نفسه، ص16.

3-4-1-شبكة الإنترنت: هي شبكة الشبكات تربط ملايين الحواسيب المنتشرة عبر العالم، حيث تستخدم هذه الشبكة بروتوكول النقل والسيطرة وبروتوكول إنترنت لتأمين الاتصالات الشبكية لذا فإنها أوسع شبكة حواسيب في العالم تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الالكتروني ونقل الملفات والأخبار والوصول إلى الآلاف من قواعد البيانات.[1]

أما مكونات الإنترنت فيمكن تلخيصها فيما يلي:

- المعلومات الموثقة بمختلف أنواعها وأشكالها ومجالاتها؛
- نظام محسوب يشتمل على حاسوب بمكوناته المادية الأساسية والثانوية، برمجيات وبروتوكولات تمثل محددات مناسبة لمختلف جوانب العمل؛
- وسائل وتكنولوجيا الاتصال بمختلف أنواعها.

وقد نشطت العديد من المؤسسات في الفترة الأخيرة لإنشاء وتطوير خدمات الإنترنت لديها، وذلك للمميزات التالية لها:[2]

- توفر واجهة للبحث عن المعلومات تشمل في آن واحد موارد خارجية عن الإنترنت، وموارد داخلية من خلال الإنترنت باستخدام نفس المتصفح عبر المؤسسة؛
- سهولة استخدام الواجهة الموحدة أو المتصفح للوصول إلى كافة أشكال المعلومات دون الحاجة إلى استخدام عدة برمجيات تقليدية مختلفة؛
- الاقتصاد في الكلفة من خلال استخدام واجهة واحدة لكل البرمجيات والخدمات؛

ويظهر ذلك واضحا من خلال الاقتصاد في زمن التدريب اللازم، ومن خلال دمج موارد معلومات متعددة والاستفادة منها بشكل متكامل.

3-4-2-شبكة الإنترانت: هي شبكة خاصة للمؤسسة و تطلق تسمية الإنترانت و الويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري و تحسين آليات تشارك الموارد و المعلومات و الاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة، كما تقدم شبكة الإنترانت خدمة الولوج إلى الإنترنت، مع منع

[1]- شهرزاد بن بوزيد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012، ص 79.

[2]- سارة كنزة بوحسان، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012، ص44.

العكس، و بذلك تؤمن سورا منيعا يطلق عليها اسم جدار النار حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين إلى مصادر المعلومات الخارجية على الإنترنت، و يعد البعض شبكة الإنترنت نموذجا مطورا من نظام الخادم الزبون المعتمد في الحوسبة، فشبكة الإنترنت تعد قاعدة الانطلاق إلى الدخول لشبكة المؤسسة من الخارج، فشبكة الإنترنت هي أساس اتصال المؤسسة في الداخل.[1]

3-4-3-الإكسترانت: إن استقلالية نظام الإنترنت و عدم ارتباطه بالخارج أدى إلى محدودية فعاليته، فأي مؤسسة لا بد لها أن تكون على صلة دائمة بمحيطها الخارجي و انعزالها عن العالم الخارجي يعد أمرا سلبيا لذلك فقد نشأت الإكسترانت، و هي عبارة عن تزاوج ما بين الإنترانت و الإنترنت، بحيث تسمح لشركاء المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية، التي تمنع دخول الدخلاء و الغرباء و الوصول إلى بيانات المؤسسة فهي بذلك تعتبر وسيلة للمؤسسة قصد الاتصال و انتقال المعلومات داخل و خارج المؤسسة، فهي صلة ربط ما بين المؤسسة و الخارج و ما بين أفراد المؤسسة في الداخل و الخارج[2].

كذلك الإكسترانت هي عبارة عن شبكة تستعمل نفس بروتوكولات الإنترنت بغرض خلق شبكة خاصة بالمؤسسة موجهة للتعامل مع شركاء المؤسسة[3].

إن أهداف إنشاء شبكة الإكسترانت متعددة نذكر منها[4]:

- الاستفادة من بعض وظائف البريد الالكتروني؛
- المتاجرة بالسلع والخدمات بصورة تفاعلية؛
- الاستفادة من المعرفة المنشورة على صفحات الانترنت؛
- التوزيع السريع والفعال للملفات ما بين المؤسسات؛
- نشر معلومات مفيدة لصالح المؤسسة (الإشهار).

[1]- شوقي شادلي، مرجع سابق، ص ص 18-19.
[2]- سعد الله بكايري، مرجع سابق، ص 69.
[3]- شهرزاد بن بوزيد، مرجع سابق، ص 80.
[4]-سعد الله بكايري، مرجع سابق، ص 69.

جدول رقم(1-1)

أهم الفروق بين أنظمة تكنولوجيا المعلومات

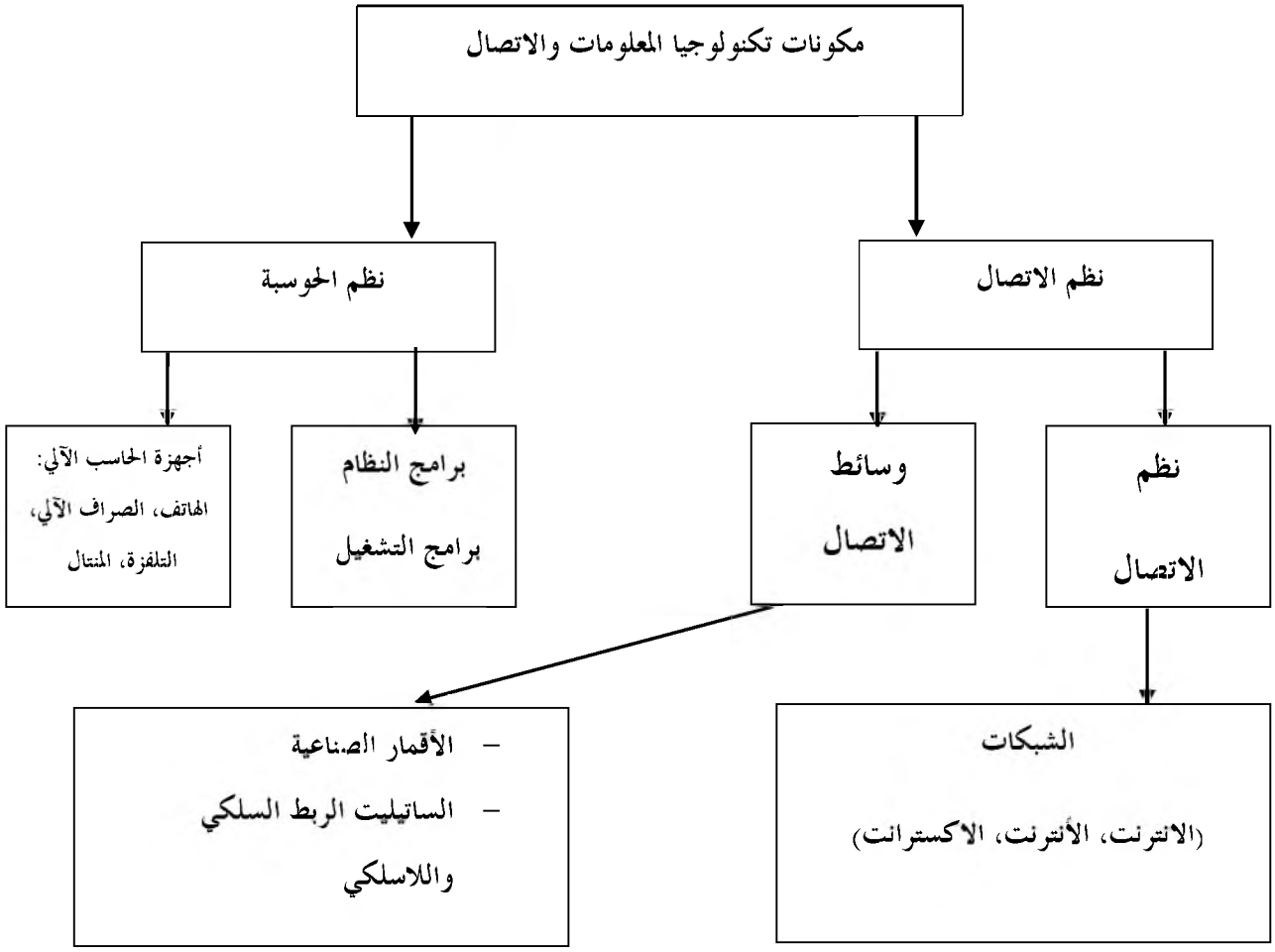
مواصفات	انترنت	انترانت	إكسترانت
طبيعة الوصول	عام	خاص	شبه خاص
المستخدمين	أي شخص	أعضاء من داخل منظمة الأعمال	ذوي العلاقة من خارج منظمة الأعمال غالبا منشآت أخرى
المعلومات	مجزأة	مملوكة	مشتركة بين مجموعة شركات أو مع ذوي العلاقة.

المصدر: سلوى محمد الشرفا، مرجع سابق، ص 66.

يبين لنا الجدول السابق أهم الفروق بين أنظمة تكنولوجيا المعلومات حيث أنها تختلف في بعض المواصفات فتكون طبيعة الوصول بالنسبة للأنترنت عام، أما الأنترانت فهي خاص تكون بين العاملين داخل المؤسسة، و الإكسترانت طبيعة وصولها شبه خاص، أما بالنسبة للمستخدمين فان الأنترنت يستخدمها أي شخص، أما الأنترنت فيكون استخدامها من قبل أعضاء منظمات الأعمال، و الإكسترانت يتم استخدامها من ذوي العلاقة من خارج منظمات الأعمال غالبا منشات أخرى، بالنسبة للمعلومات فهي مجزأة في الأنترنت، مملوكة في الأنترانت ومشتركة بين مجموعة شركات ومع ذوي العلاقات بالنسبة للإكسترانت.

شكل رقم (1-1)

مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، قسم الاقتصاد، جامعة، قسنطينة2، الجزائر، 2014، ص 6.

يبين لنا الشكل بوضوح عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ أنها تضم كل الأجهزة والبرامج الخاصة بتخزين ومعالجة البيانات، وكذا أدوات الاتصال المختلفة سواء كانت وسائل حديثة أم تقليدية مطورة، كالهاتف والتلفزة الرقمية، التي أصبحت تعمل بأدوات وبرامج حديثة بالإضافة إلى احتوائها على شبكات محلية أو دولية تساعد في نقل المعلومات بين العديد من الأطراف.

المبحث الثاني: الإطار النظري لاقتصاد المعرفة

إن التغيرات التي شهدها العالم خلال العقدين الأخيرين من القرن العشرين، كانت تغيرات هائلة تفوق بكثير ما شهده العالم من تغيرات خلال القرون السابقة جميعها وهذا ما أدى إلى اقتران الاقتصاد الجديد بالمعرفة والتكنولوجيا.

1- ماهية اقتصاد المعرفة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا سريعا لدور المعرفة والمعلومات في الاقتصاد بينما كانت الأرض والعمالة ورأس المال من أهم عوامل الإنتاج الثلاث الأساسية للاقتصاد قديما، حيث حلت محلها المعرفة والإبداع والذكاء والمعلومات، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتكون من أهم العوامل لخلق هذا الاقتصاد الجديد.

1-1 تعريف اقتصاد المعرفة

لقد استخدمت تسميات كثيرة تدل على اقتصاد المعرفة، مثل الاقتصاد الرقمي، الاقتصاد الافتراضي، اقتصاد الانترنت، الاقتصاد الالكتروني، الاقتصاد الشبكي.

ويعرف اقتصاد المعرفة أنه نظام اقتصادي يمثل فيه العلم الكيفي والنوعي عنصر الإنتاج الأساسي والقوة الدافعة الرئيسية لتكوين الثروة.[1]

ويعرف كذلك على أنه ذلك الاقتصاد الذي يعتمد في نموه بشكل كبير على المدخلات المعرفية كمصدر للقيمة المضافة للنظام الاقتصادي وإن النمو يزداد بزيادة المعرفة.[2]

كما أن اقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم في القيمة المضافة، فالمعرفة في هذا الاقتصاد تشكل مكونا أساسيا في العملية الإنتاجية كما في التسويق ومعنى ذلك أيضا أن النمو يزداد بزيادة هذا

---

[1]- أمال حاج عيسى، هواري معراج، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات الاقتصادي الجديد، الأغواط، أفريل 2003، ص 108.

[2]- ذهبية الجوزي، (إعادة اختراع مؤسسات التعليم العالي مدخل لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة)، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 7، 2012، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ص 95.

المكون وأن هذا النوع من الاقتصاد إنما ينهض على أكتاف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها المنصة التي ينطلق منها هذا المفهوم.[1]

بالإضافة إلى أن اقتصاد المعرفة هو نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام الواسع النطاق للمعلوماتية وشبكات الإنترنت، في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي، وبخاصة التجارة الإلكترونية مرتكزا بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي.[2]

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن اقتصاد المعرفة هو ذلك الاقتصاد الذي ينتج عن التقدم المعلوماتي الحادث في أعقاب العصر الصناعي، تمثل فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، حيث يشكل فيه إنتاجها وتوزيعها واستخدامها، المحرك الرئيسي لعملية النمو المستخدم ولخلق الثروة وفرص التوظيف في كل المجالات.

كما أن هناك مجموعة من الخصائص التي تميز هذا الاقتصاد عن غيره من الاقتصاديات التقليدية منها:[3]

- تهاوي القيود والحدود الاقتصادية التقليدية، وصارت السياسة الاقتصادية والاجتماعية المتمثلة في التحكم في العملة وفرض القيود على الواردات وزيادة التعريفة الجمركية موضع إعادة نظر وتقييم؛
- يقوم اقتصاد المعرفة على تمكين البشر من استخدام المعارف والمعلومات وإنتاجها وتطويرها كعامل رئيسي له قيمة اقتصادية إنتاجية، ويركز بالأساس على أهمية الرصيد الفكري والإبداعي للبشر بوصفه قادرا على زيادة عوائد الاستثمار وخلق الثروات وتحقيق التنمية المستدامة؛
- أصبح رصيد المؤسسة الاقتصادية يقوم بالأساس على مخزونها المعرفي والمعلوماتي؛
- تداول العقود الالكترونية والذي يستوجب توفير الضمانات والبيئة الآمنة للأفراد من أجل إتمام معاملاتهم التجارية المختلفة؛
- تشغيل الأنشطة والمشاريع الاقتصادية من خلال الانترنت دون الحاجة للتحريك الفعلي سواء للأفراد أو المؤسسات؛
- في عصر اقتصاد المعرفة ستتقلص فعالية وجدوى القوانين والتشريعات الحالية، وهذا يفرض ضرورة إيجاد مجموعة من القوانين المحدثة للتعامل مع متغيرات اقتصاد المعرفة؛

---

[1]-وسام مهيل، مرجع سابق، ص54.

[2]- عدنان داود محمد الغداري وهدى زوير مخلف الدعمي، الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 65.

[3]- حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر، 2013، ص5.

- يرتبط اقتصاد المعرفة بالتغيرات الكثيرة التي تجري في البيئة الصناعية ولاسيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يعني أن الإمكانية التكنولوجية هي التي تلعب الدور الأساسي في بروز وتطوير اقتصاد المعرفة؛[1]
- أنه كثيف المعرفة والعامل الرئيسي فيه الإنتاج يتركز على الاستثمار في الموارد البشرية، باعتبارها رأس المال الفكري والمعرفي؛
- ارتفاع الدخل لصناع المعرفة كلما ارتفعت مؤهلاتهم وخبراتهم؛
- تتصف فيه عقود العمل بدرجة أعلى من المرونة ومؤقتة ومرتبطة بالمهمات.[2]

1-2- نشأة اقتصاد المعرفة

رافق انتشار فكر العولمة و انفتاح الأسواق على بعضها عالميا، تطورا هائل و سريع في تقنيات المعلومات، الذي يقصد بها ذلك المزيج من تقنيات الالكترونيات الدقيقة و تقنيات المحاسبة و تقنيات الاتصالات و تقنيات حفظ المعلومات و معالجتها و توزيعها، و ذلك في السنوات الثلاثين الأخيرة من القرن العشرين، و نتيجة لذلك تحولت المجتمعات إلى مجتمعات معلوماتية يعتمد اقتصادها و رفاهية شعوبها اعتماد كبيرا على تقنيات المعلومات، و تجلى ذلك في اعتماد مختلف القطاعات الاقتصادية على تقنيات المعلومات التي توفر سرعة الحصول على المعلومات و دقتها، إن أهم إنتاج تقنية المعلومات كان ظهور بنوك المعلومات العالمية و شبكات خدمات المعلومات التي جمعت المعرفة الإنسانية و إنتاج الفكر الإنساني و وضعتها في متناول العلماء و الباحثين و طلبة العلم، فالنظام Dialog لقواعد المعلومات على سبيل المثال يظم ما يزيد على 300 قاعدة معلومات في شتى فروع المعرفة من علوم طبيعية و إنسانية، و تحتوي كل قاعدة معلومات على بيانات ببليوغرافية كاملة عن البحوث المنشورة في كل مجال، و ملخصات تفصيلية لها، و المصدر الذي تتوافر منه المادة العلمية و العديد من البيانات الوصفية الأخرى.

وقد حولت ثورة المعلومات المعرفية إلى مورد أساسي من الموارد الاقتصادية، وأصبح الاستثمار في مجال المعلومات والتقنية أحد عوامل الإنتاج، فهو يزيد في الإنتاجية ويزيد من فرص العمل، حتى أصبحت المعلوماتية والمعرفة بحق قاطرة التنمية للتطور الاقتصادي في مختلف دول العالم.[3]

---

[1]- المرجع نفسه، ص 5.
[2]- سمية يوران، إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2016، ص ص 45-46.
[3]- محمد أنيس أبو الشامات، (اتجاهات اقتصاد المعرفة في البلدان العربية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول، 2012، جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، ص 595.

1-3- أهمية وعناصر اقتصاد المعرفة

1-3-1-أهمية اقتصاد المعرفة

لاقتصاد المعرفة أهمية تتجلى من خلال العناصر التالية:[1]

- الإسهام في تحقيق تغيرات هيكلية واضحة وملموسة في الاقتصاد بحيث تتضمن التغيرات الهيكلية هذه ما يلي:
  - زيادة الأهمية النسبية للإنتاج المعرفي مقارنة بالإنتاج المادي؛
  - زيادة الأهمية النسبية للاستثمار في المعرفة، وفي تكوين رأس المال المعرفي؛
  - زيادة الأهمية النسبة للصادرات من المنتجات المعرفية؛
  - الإسهام في اكتساب القدرة التنافسية ومواجهة التنافسية العالمية.
- إن المعرفة العلمية والعملية تعتبر موردا وعنصرا إنتاجيا مهما في الإنتاج بدلا من الموارد الطبيعية التي تتسم بالذروة إزاء الطلب عليها فهي الأساس المهم حاليا لتوليد الثورة المعرفية وزيادتها وتراكمها؛
- الإسهام في تحسين الأداء حتى الوصول إلى الأداء المتميز من خلال رفع الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتحسين نوعيته؛
- الإسهام في خلق مناصب شغل جديدة خاصة في المجالات التي يتم استخدم تقنيات التكنولوجيا المتقدمة وهي فرص عمل واسعة ومتنوعة ومتزايدة؛
- الإسهام في إحداث التجديد والتحديث والتطور للنشاطات الاقتصادية بما يساهم في توسعها ونموها بدرجة كبيرة وبشكل متسارع ومتزايد وبالتالي تحقيق الاستمرارية في تطور الاقتصاد ونموه.

1-3-2-عناصر اقتصاد المعرفة

- بنية تحتية مجتمعية داعمة تتمثل بالكوادر المدربة ذات المستوى العالي من التأهيل؛
- الربط الواسع ذو الحزمة العريضة؛
- منظومة بحث وتطوير وعلم وتكنولوجيا للإبداع والابتكار فاعلة وهي المنظومة التي ترتقي بالاقتصاد؛
- الوصول الى الأنترنت أي وجود خدمة الأنترنت التي تتيح المجال من خلال الخدمات التي تقدمها؛
- عمال وصناع معرفة لديهم معرفة وقدرة على التساؤل واستيعاب التكنولوجيا الحديثة؛

[1]- عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012، ص 40.

- مجتمع متعلم يستوجب التركيز على مستوى التعليم والعمل على تدعيم التأهيل.[1]

2- التوجه نحو اقتصاد المعرفة

شهد العالم في أواخر القرن الماضي تحولات اقتصادية وصناعية عميقة مست كل الدول، وقد اختلفت درجة تأثير تلك التحولات من دولة لأخرى، فأصبح الإنسان بفضل تطور تكنولوجيات المعلومات والاتصالات أمام حتمية الانتقال من الاقتصاد الصناعي الذي تشكل فيه الطبيعة بمواردها المتنوعة عناصر الإنتاج الأساسية، إلى اقتصاد جديد تمثل المعرفة المورد الرئيسي فيه.

2-1- التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد المعرفة

2-1-1- الاقتصاد الصناعي: بدأ في منتصف القرن الثامن عشر في أوروبا وتزامن مع نهضة ثقافة وقومية واسعة النطاق ونظرا للاختراعات والاكتشافات التي انبثق عنها المصانع الضخمة والمنتجات الصناعية الثقيلة التي استخدمت في شتى مجالات الحياة المدنية والحربية وغيرها، مما أحدث تغييرا جذريا في وسائل الإنتاج وعلاقاته ونشوء فئات اجتماعية جديدة.[2]

وقد امتد هذا العصر على مدى يقارب قرنين ونصف وقد تميز بالتطور المستمر والمتسارع في العلوم والتقنيات، حيث تكونت خلالها الخصائص الآتية:[3]

- تعديل البنية الأساسية للاقتصاد ونشوء التكتلات الصناعية المتطورة التي تحتكر المعرفة والتقنيات؛
- كان على الدول أو المجتمعات التي تملك المعرفة والخبرة والتقنيات أن تؤمن العناصر الأساسية للمنافسة في الإنتاج وهي توفر المواد الأولية بأسعار منافسة واليد العاملة الرخيصة والأسواق الوفيرة؛
- إن الازدهار الاقتصادي في الدول الصناعية الكبرى أدى إلى ارتفاع في مستوى الحياة ونوعيتها وبالتالي ارتفاع كلفة الإنتاج، مما اضطرت كل هذه الدول نقل جزء من صناعتها خاصة التي تعتمد على المواد الأولية أو اليد العاملة إلى الدول المجاورة التي كلفتها أقل، بينما احتفظت بلدانها بالصناعات التي تعتمد على العلوم الحديثة والأسرار التكنولوجية المتطورة.

---

[1]- هاشم الشمري ونادية الليثي، الاقتصاد المعرفي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص 27-28.
[2]- ليلى بن ونيسة، اقتصاد المعرفة، وجود التعليم العالي في الجزائر -دراسة مقارنة -، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر، 2016، ص 31.
[3]- المرجع نفسه، ص 31.

في هذه الفترة بدأ ظهور عصر جديد قائم على العلوم والتكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها المتعددة في مختلف الميادين وخاصة في مجالات الاتصالات والمعلوماتية مما سهل الوصول إلى المعرفة والتفاعل المباشر والفوري بين الشعوب وقد سمي هذا العصر بعصر المعرفة والذي من أهم أهدافه بناء مجتمع المعرفة.[1]

2-1-2- اقتصاد المعرفة: حصل الانفجار المعلوماتي الذي أخذ بالاتساع مع نهاية القرن العشرين و ظهور تطبيقاته المختلفة، في شبكة الانترنت و ثورة المعلومات و تغير مفهوم الإنتاج لصالح الإنتاج المعرفي التكنولوجي و سهولة الوصول إلى المعلومات و المعارف و تطوير الصناعات التقليدية و زيادة فعاليتها و إنتاجيتها، فهو يعتمد على الميزة التنافسية من خلال الصناعات الإبداعية و تحديث العلوم و الأبحاث و تطبيقاتها في مختلف مجالات الحياة، كل هذا التطور الاقتصادي التقني الكبير الذي حدث في العالم تولدت منه مرحلة جديدة و ثورة جديدة تسمى بثورة التكنولوجيات المتقدمة.[2]

كل ذلك أدى إلى حدوث تغيرات جذرية في المفاهيم أعطت هذا العصر الناشئ مجموعة من الخصائص الجديدة:[3]

- أصبحت المعرفة أكثر عوامل الإنتاج قدرة على توليد الثروة؛
- يخضع رأس المال في اقتصاد المعرفة لقانون تزايد المردود وهذا ما جعل بعض الشركات والمؤسسات تتوجه نحوه؛
- إن مصدر الطاقة في اقتصاد المعرفة هو العقل الذي يعد أداة ابتكار وإبداع[4].

وعليه يمكن إجراء مقارنة بسيطة بين الاقتصاد الصناعي واقتصاد المعرفة بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات نوجزها في الجدول التالي:

---

[1]- المرجع نفسه، ص ص 31-32.
[2]- المرجع نفسه، ص 32.
[3]- ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 103.
[4]-المرجع نفسه، ص 125.

الجدول رقم (1-2)

المقارنة بين الاقتصاد الصناعي واقتصاد المعرفة

مجـــــــال المقارنـــــــــــة	الاقتصـــــــــاد الصناعـــــــــي	اقتصـــــــــاد المعرفـــــــــة
الخصائص الاقتصادية	ثابتة	متحركة / متغيرة
- الأسواق؛	قومي – دولي	عالمي
- مجال المنافسة؛	هرمي بيروقراطي	شبكي
- الهيكل التنظيمي.		
الصناعة		
- تنظيم الإنتاج؛	الإنتاج الكبير	الإنتاج المرن
- مفاتيح النمو؛	رأس المال/ العمالة	الابتكار / المعرفة الرقمية
- فائدة التكنولوجيا؛	الميكنة	الابتكار/الجودة/وقت الوصول
- صادر الميزة التنافسية؛	تخفيض التكلفة من خلال اقتصاديات الحجم	السوق/التكلفة
- أهمية البحوث والتطوير؛	منخفض/ متوسط	مرتفع
- العلاقات مع المنظمات الأخرى.	فردية	تراخيص وتعاون
قوة العمل		
- هدف السياسة؛	التشغيل الكامل	دخل حقيقي مرتفع
- المهارات؛	محررة الوظيفة محددة	مهارات متسعة مع تدريب
- التعليم المطلوب؛	درجة علمية معينة	مستمر
- علاقات العمل والإدارة؛	نصيحة وإشراف	التعليم الدائم والمستمر تعاونية
- طبيعة العمل.	ثابتة	تتسم بالخطر والفرص

المصدر: صباح بلقيدوم، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2013، ص 25.

2-2- مبررات التحول إلى اقتصاد المعرفة

لقد أدى التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال إلى ظهور اقتصاد المعرفة بالإضافة إلى الدور الكبير الذي تلعبه المعرفة في توليد الثروة و رفع معدلات النمو، إذ يحدد النجاح في عصر المعلومات على كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير و تنويع العديد من المنتجات و الخدمات و من هنا فإن اقتصاد المعرفة هو اقتصاد

الحركة و السرعة وسيلته الأقمار الصناعية و البريد الالكتروني، إذ أصبح التحول من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة ضرورة ملحة على المؤسسات و تحديا في كيفية مواجهة وفرة المعرفة و المعلومات من حيث كان الاقتصاد التقليدي يواجه إدارة ندرة في المعدات و الأموال و اليد العاملة، فقد أصبحت المعرفة و رأس المال الفكري أهم مستلزمات الاقتصاد المعرفي في عصر سيطرت عليه التكنولوجيا المتطورة سريعة الانتقال بفضل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في نشر المعارف و المعلومات لاستقطابها و التميز بها.[1]

ومما زاد من مبررات التحول إلى اقتصاد المعرفة وزيادة أهميته هو النمو السريع للمعرفة، وظهور فروع علمية جديدة، فضلا عن ظهور تكنولوجيا ومنتجات جديدة، واتساع نطاق المعرفة فلم تعد أمريكا والغرب يسيطرون في هذا المجال، وإنما شاركتها دول كثيرة أهمها اليابان والهند ودول جنوب شرق أسيا.[2]

والمعرفة مفيدة لمنظمات الأعمال لعدة أسباب، منها أن هذا الموجود يمكن بيعه، ويمكن استخدامه لإبداع منتجات جديدة، أو تحسين منتج قائم، فضلا عن أن المعرفة توضح للمدريين كيفية إدارة منظماتهم.[3]

3- مؤشرات اقتصاد المعرفة

اشتمل اقتصاد المعرفة على مجموعة مهمة من المؤشرات التي من خلالها يمكن الدخول إلى هذا الاقتصاد ومعرفة متغيراته والأطر التي يعمل ضمنها ويمكن تصنيف مؤشرات اقتصاد المعرفة وفقا لثلاث فئات مختلفة.

3-1-مؤشرات العلم والتكنولوجيا

يمكننا أن نضع البيانات المتعلقة بالأبحاث والتنمية، وإحصائيات براءات الاختراع والمنشورات العلمية، وميزان المدفوعات التكنولوجية ومؤشرات نشر المعلومات والاتصالات جميعها ضمن إطار مؤشرات العلم والتكنولوجيا وهذه العناصر على قدر كبير من الأهمية بالنسبة للاقتصاد القائم على المعرفة لأنها تعد الركيزة المهمة في تطوره ونجاحه.[4]

3-1-1- الأبحاث والتطوير: تتمثل بيانات الأبحاث والتطوير في عملية جمع منظمة ومعيارية للبيانات مما يسمح بإجراء تحاليل ديناميكية وبشكل مستمر ومقارنات دولية، وتتصل هذه المؤشرات

---

[1]- سمية بوران، مرجع سابق، ص ص 44-45.
[2]- صلاح الدين الكبيسي، ادارة المعرفة، سلسلة دروس منشورة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة بغداد، 2005، العراق، ص ص 133-134.
[3]- المرجع نفسه، ص 134.
[4]- هاشم الشمري ونادية الليثي، مرجع سابق، ص35.

بدعم بلد معين للبحث والتطوير بالإضافة إلى تخصص مبالغ كبيرة لهذا القطاع ومن جانب آخر يمكن للشركات متعددة الجنسيات أن تتولى مهمة الإنفاق على البحث والتطوير من أجل جعل منتجاتها تنافس المنتجات في السوق العالمية ويتفوق عليها من خلال احتكار براءات الاختراع وشراء الابتكارات الجديدة.[1]

تجدر الإشارة إلى أن الدول العربية لم تتمكن من تنفيذ استراتيجيتها المتعلقة في زيادة حجم الإنفاق على البحث والتطوير حيث مازالت نسبتها ضعيفة مقارنة بالناتج المحلي الإجمالي، وذلك لأسباب عدة منها انخفاض نسبة النمو الاقتصادي وضعف القطاع الخاص في الاقتصاد العربي عامة واستمرار التوجه نحو شراء المعرفة والثقافة من الخارج في المشاريع الصناعية الكبيرة.[2]

3-1-2-براءات الاختراع

تعد براءة الاختراع حق احتكار مؤقت تمنحه الحكومة ، إلى مخترع مقابل نشر اختراعه لمدة زمنية محدودة على وفق شروط معينة، و براءة الاختراع هي الأداة الأولى المهمة لحماية حقوق أحد الشركات أو أحد الأفراد للحصول على حقوق النشر لأنشطة الإنتاج و الخدمات المبنية على مفهوم ابتكاري و حصيلة البراءات التي يولدها نظام وطني للعلم و التكنولوجيا تشكل مؤشرا إجماليا على الحالة التكنولوجية، و يستعمل لتقييم النجاح و التخصص بالنسبة إلى البلدان الأخرى و قد جاءت اتفاقية حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بالتجارة التي تضمن حقوق الملكية الفكرية، و لكن مع ذلك فقد استمرت العديد من الدول في خرق القواعد الخاصة بهذه الاتفاقية و التحايل على القوانين الخاصة بها، و هنا تجدر الإشارة إلى أن في ظل هذه الاتفاقية يمكن للدول استخدام الترخيص الإجباري الذي بموجبه يمكن السماح باستخدام براءات الاختراع المسجلة من دون موافقة حامل البراءة، في العديد من الحالات التي يجب أن تتضمنها التشريعات الخاصة، بهذه الدول و من هذه الاستخدامات طوارئ الصحة، الصحة العامة، و إجراءات انعدام الثقة لتحقيق المنافسة في السوق. [3]

وهناك ثلاث معايير رئيسية لتسجيل براءات الاختراع:[4]

أ- التسجيل على وفق الأولوية والسبق للبلد الذي تم فيه تقديم الطلب الأول؛

---

[1]- عامر بشير، مرجع سابق، ص 41.
[2]- المرجع نفسه، ص ص 41-42.
[3]- عدنان داود محمد العذاري وهدى زوير مخلف الدعمي، مرجع سابق، ص 90.
[4]- هاشم الشمري ونادية الليثي، مرجع سابق، ص41.

ب- التسجيل على وفق بلد إقامة المخترع تعكس القدرة التكنولوجية لبلد ما؛

ت- التسجيل على وفق بلد إقامة مودع الطلب يمثل التحكم بالاختراع.

وتكتسب جميع تلك المعايير قدرا كبيرا من الأهمية لما لها من أثر كبير في حماية الملكية الفكرية، وعدم ضياع حقوق الأفراد أو المؤسسات التي تولي رعاية خاصة للاختراعات.

3-1-3-المنشورات العلمية: تعتبر من المنشورات المهمة التي يمكن من خلالها معرفة إمكانات الباحثين وقابليتهم في الدول، وكلما ازداد عدد المنشورات العلمية عكس ذلك اهتمام الدولة بهذا الجانب.[1]

3-1-4-ميزان المدفوعات التكنولوجي: هو إجراء لعمليات نقل دولية للتكنولوجيا، وهو ميزان سجل فيه الأموال المتعلقة بشراء وبيع التكنولوجيا غير المجسدة كالملكية الفكرية والتراخيص والمساعدة الفنية.[2]

وقد اتخذت منظمة التعاون والتنمية توصيات بشأن كيفية تطبيق ميزان المدفوعات التكنولوجي أربع فئات كبيرة تشمل:

- عمليات نقل التكنولوجيا وتضم تمليكات براءات الاختراع والتراخيص ونقل الدراية؛
- عمليات نقل رسومات وتشمل على التمليكات والتراخيص والامتيازات في الماركات أو الموديلات؛
- تقديم الخدمات التقنية وتضم دراسات تقنية وهندسية بالإضافة إلى المساعدة التقنية؛
- الأبحاث والتنمية ذات الطابع الصناعي.

وعليه نقول إن ميزان المدفوعات التكنولوجي يكون ملما بأمور ثلاثة مهمة وهي حقوق براءات الاختراع والدراية والعلامات التجارية والامتيازات.[3]

[1]- حسين بن الظاهر ومحمد الطاهر دربوش، (المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ضل اقتصاد المعرفة)، مجلة العلوم الإنسانية، 2014، مجلد ب، العدد 42، جامعة خنشلة، الجزائر، ص 17.

[2]- عامر بشير، مرجع سابق، ص43.

[3]- نفس المرجع، ص43.

3-2- المؤشرات المتعلقة بالموارد البشرية

لمؤشرات الموارد البشرية مصدران رئيسان: البيانات المتعلقة بالتعليم والتدريب والبيانات المتعلقة بكفاءات أو بمهن العمال.[1]

3-2-1- التعليم والتدريب: تسمح مؤشرات القائمة على البيانات المتعلقة بالتعليم والتدريب، بتقييم المعارف والمهارات المكتسبة خلال العملية الرسمية للتعليم والتدريب، تستخدم هذه المؤشرات لتقييم الأوراق المالية والاستثمار في رأس المال البشري، ويتم تجميع إحصائيات التعليم على أساس دولي، حيث يتم استخراج هذه البيانات من نظم معلومات التعليم الرئيسية.

3-2-2- الكفاءة والمهن: إن الدراسات الوطنية حول القوة العاملة هي المصدر الرئيسي للبيانات حول كفاءات العمال، ولكنها مازالت غير متجانسة بشكل كاف، لتسمح باستغلال البيانات القابلة للمقارنة إلى حد مقبول، وتسمح المصادر الوطنية بإجراء تحليل أدق للكفاءات والمهن.

3-3- مؤشرات نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يعد هذا المؤشر على قدر كبير من الأهمية لما ينطوي على عدد من التفاصيل التي ترتبط بالتكنولوجيا والجانب الاقتصادي في نفس الوقت، ويعرف البنك الدولي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الالكترونية.[2]

ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة التقى الاقتصاد المبني على المعرفة بقاعدة تكنولوجية ملائمة مما أدى إلى تعزيز مشترك بين ازدهار النشاطات المكثفة بالمعرفة والإنتاج ونشر والتكنولوجيا الجديدة ولهذه الأخيرة ثلاثة تأثيرات في الاقتصاد هي:[3]

- أنها تسمح بجلب أرباح إنتاجية خاصة في مجال المعالجة والتخزين وتبادل المعلومات؛
- تعزز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة ظهور وازدهار خدمات جديدة؛
- ظهور وظائف جديدة والاستعانة بها عن سابقتها القديمة أو جعلها مساعدة لها كخدمة التعلم عن بعد، الحكومة الالكترونية، التجارة الالكترونية والصحة الالكترونية.

---

[1]- ليلى بن ونيسة، مرجع سابق، ص44.
[2]- عامر بشير، مرجع سابق، ص 46
[3]- المرجع نفسه، ص 46.

وبالتالي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحل مكانة جوهرية كما تعد دعامته أساسية في اقتصاد المعرفة لأسباب عدة منها:[1]

- يتم إنتاج هذه التكنولوجيا في قطاع يكون فيه نشاط الابتكار مكثفا؛
- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن تصنيفها بتكنولوجيا عامة، هي أساس ابتكارات الخدمات والمنتجات في مجمل الاقتصاد.

[1]- المرجع نفسه، ص46.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى المفاهيم العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإلى اقتصاد المعرفة، إضافة إلى مبررات التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد المعرفة، من ثم أشرنا إلى المؤشرات التي اشتمل عليها.

كما تم في هذا الفصل بيان أهمية ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الذي تعدى الحدود التقليدية، فمن مزاياها السرعة والدقة في انجاز الأعمال المطلوبة، إضافة إلى الأهمية الكبيرة التي تلعبها في نمو المجتمعات والمؤسسات التي تعتمد اعتمادا كبيرا على المعلومات واستثمارها بالشكل الأمثل في معالجة نشاطاتها وأعمالها، وأخذت تعتمد على استخدام نظم المعلومات الحديثة لغرض التحكم في المعلومة لتحقيق الدقة والسرعة.

الفصل الثاني
استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة

تمهـــــــيد

يشهد العالم هذه الأيام تحولات سريعة في مختلف مجالات الحياة، وذلك بفضل التقدم الهائل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام، وشبكة الإنترنت بشكل خاص، التي جعلت المهام تنفذ بسرعة وسهولة بأقل التكاليف، بحيث أصبح العالم كله قرية صغيرة، وهذا الواقع شجع على ظهور وتطوير العديد من التطبيقات في مختلف المجالات التجارية والصناعية والزراعية والاجتماعية والأكاديمية والإعلامية والسياسية.

في حين أنه ينظر اليوم إلى المعرفة على أنها قاعدة الارتكاز الأساسية للتنمية الإنسانية والحضارية، وحجر الأساس لبناء مجتمع المعرفة، فرأس المال البشري ليس ذو مرد ودية، إذا لم يكن صاحب إبداع وتحديث، كونه أهم صناع المعرفة، فتنازع المستقبل يدور اليوم ليس حول مفهوم الثروة التقليدي، بل حول المعرفة وكيفية اكتسابها وتوزيعها أو احتكارها أين هي على اعتبار أنها الثروة الدائمة المتجددة.

وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: إدارة المعرفة في المؤسسة.

المبحث الثاني: المؤسسة، ومزايا استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها.

المبحث الأول: إدارة المعرفة في المؤسسة

في هذا العصر الذي تهيمن فيه ثورة المعلومات والاتصالات تعتبر المعرفة هي السلاح القوي والفعال والأداء الذي يؤدي إلى الزيادة والسيادة، ثم أنه من خلال المعرفة سار العقل البشري لينظر في البيئة المحيطة حوله من أجل الكشف عن قوانين ومن أجل الإبداع والابتكار والاكتشاف من خلال المعرفة الجديدة التي يكتسبها.

1- مفهوم المعرفة

في البداية لا بد من التعرف على الجذور التاريخية للمعرفة والتي تتمثل برباعية تتكون من: البيانات، المعلومات، المعرفة وأخيرا الحكمة.

1-1- البيانات: وهي مجموعة من الحقائق الموضوعية الغير مترابطة يتم إبرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم معالجتها (تصنيفها، تنقيحها، تحليلها، ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي).[1]

1-2- المعلومات: تشكل المعلومات محورا هاما في تعريف إدارة المعرفة ويقصد بها أنها: بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ القرارات، كما أنها تعرف بها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.[2]

[1]- خضر مصباح اسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص، 44.
[2]- حسان حامي، استراتيجية التدريب في إطار متطلبات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، الجزائر، 2016، ص 68.

جدول رقم(2-1)

الفرق بين البيانات والمعلومات

المجال	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منظم في هيكل تنظيمي	منظمة في هيكل تنظيمي
القيمة	غير محدودة القيمة	محدودة القيمة بالضبط
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
المصدر	متعددة المصادر	محدودة المصادر
الدقة	منخفضة الدقة	عالية المصادر
الموقع	عبارة عن مدخلات	عبارة عن مخرجات
الحجم	متوترة بشكل كبير جدا	متوفرة بشكل صغير جدا

المصدر: وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص13.

يبين لنا الجدول السابق أهم الفروق بين البيانات والمعلومات، حيث أن البيانات تكون غير منظمة في هيكل تنظيمي، غير محدودة القيمة، ولا تستعمل على الصعيد الرسمي على عكس المعلومات، بالإضافة الى أن هذه الأخيرة تكون محدودة المصادر وعالية الدقة، بالإضافة الى أنها عبارة عن مخرجات على عكس البيانات التي تعتبر مدخلات متوفرة بشكل كبير جدا عكس المعلومة التي تتوفر بشكل جد صغير.

1-3- المعرفة: تمثل المعرفة حصيلة الخبرة والقدرة على استخلاص مفاهيم ونتائج جديدة، وهي خليط من منظومة التعليم والخبرة المتراكمة التي تعتمد على الفهم والإدراك البشري، كما أنها عبارة عن سلعة ذات منفعة عامة تدعم الاقتصاديات والبيئة السياسية والمجتمعات، وتنتشر في جمع جوانب النشاط الإنساني ولها عدة خصائص تتمثل في[1]:

- المعرفة سلعة اقتصادية تشكل آلية قوية للنمو الاقتصادي؛
- سلعة يصعب التحكم بها وهي غير قابلة للحصر؛
- سلعة قابلة للتسرب من مصادرها الأصلية؛

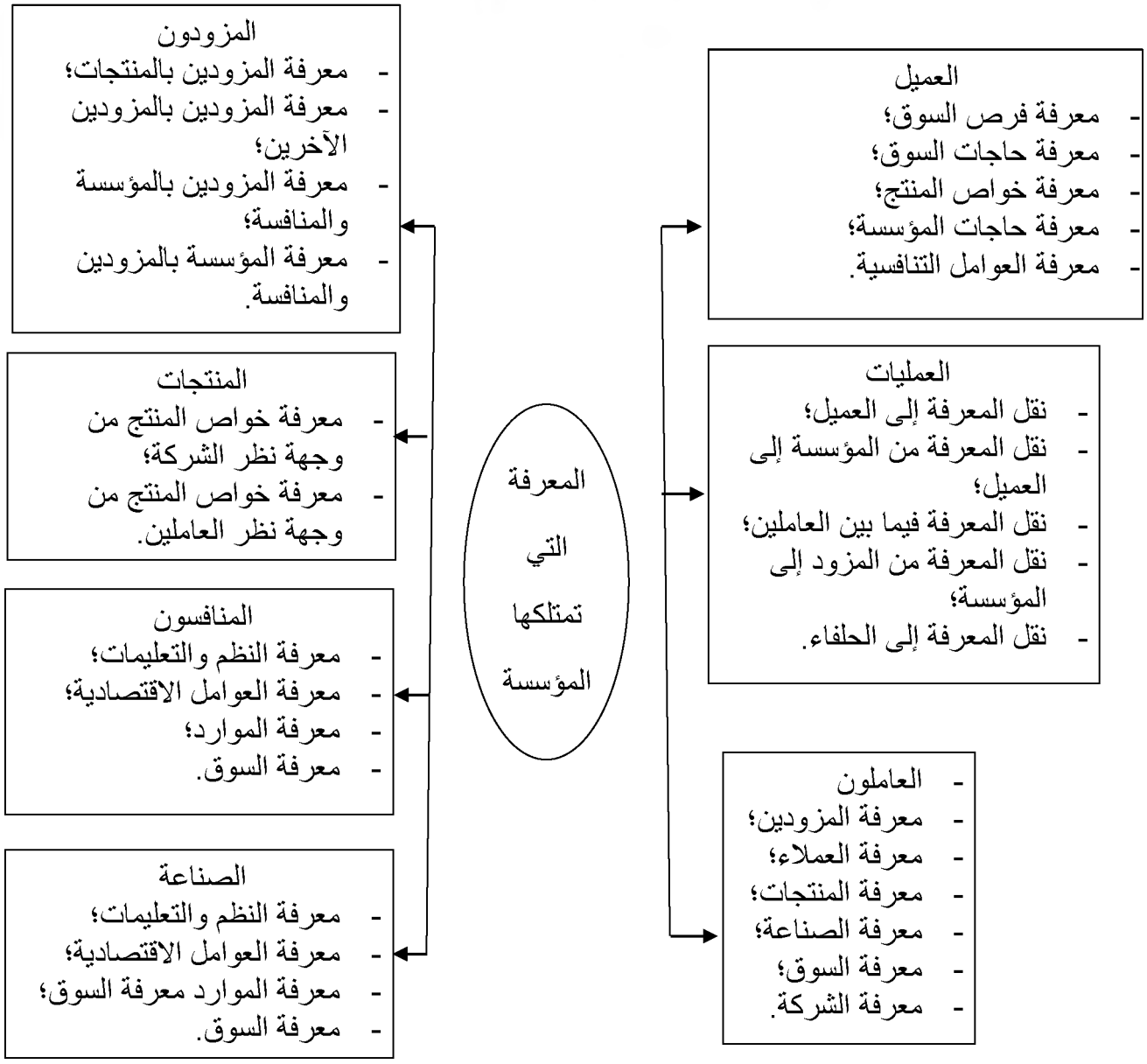
[1]- كمال منصوري وعيسى خليفي،(اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاد المعرفة المقومات والعوائق)، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 4، 2006، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 51.

- لها تأثيرات خارجية إيجابية للآخرين؛
- المعرفة هي منتج غير قابل للمنافسة وهي لا تفنى بالاستعمال، كما أن سعرها لا يمكن أن يكون ثابت كما في السلع الأخرى؛
- سلعة غير قابلة للنفاذ ويمكن استخدامها مرات عديدة؛
- سلعة غير قابلة للتلف؛
- المعرفة هي عملية تراكمية؛
- سلعة استهلاكية وإنتاجية؛
- تمثل عنصر مهم ومورد من الموارد الاقتصادية.

ويوضح الشكل التالي بعض عناصر المعرفة التي تتوفر في المؤسسة:

شكل رقم (2-1)

بعض العناصر المختلفة للمعرفة التي تمتلكها المؤسسة



المصدر: لمين علوطي، مرجع سابق، ص 13.

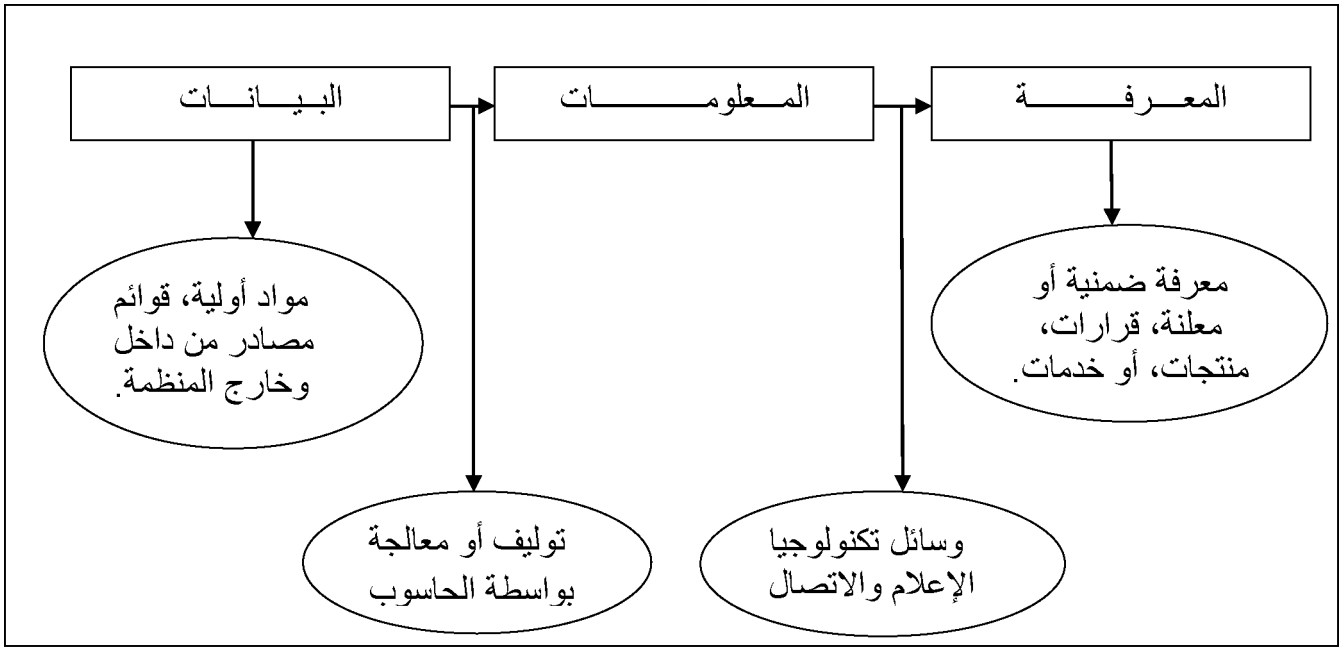
يوضح لنا الشكل السابق بعض العناصر المختلفة للمعرفة التي تمتلكها المؤسسة، ويسلط الضوء على أجزاء المعرفة التي ينبغي على المؤسسات تجميعها لوصفها جزءا من استراتيجيتها الخاصة بالمعرفة.

وتكتسب المعرفة أهمية جوهرية ويمكن إبرازها في النقاط التالية:

- **الميزة التنافسية**: هناك مجموعة من الدوافع مثل الانفتاح الخارجي والعولمة أدت إلى زيادة المنافسة وبالتالي الضرورة الملحة للبحث عن المعرفة.
- **التقنية**: أدخلت التقنيات الحديثة التي تطلب وجود قوة عاملة تملك خبرة، لأنه بزيادة التقنية يزداد العمل تعقيدا لذلك يجب أن تنتشر المعلومات والمعرفة لتعليم الأفراد.
- **التغيرات التنظيمية**: هناك تغيرات تقوم بها المؤسسة تعتبر تغيرات تنظيمية، فمثلا تسريح العمال عند التقاعد، فهناك خبرة سوف تنقص لذا يجب تداول المعرفة.
- **مرونة التوظيف**: أصبحت المعرفة سريعة الزوال حيث يقوم الموظفون بتغيير وظائفهم بالتكرار، فالشركات التي تعتمد في مصادرها على المصادر الخارجية تواجه خطر فقدان المعرفة التي توجد داخل المؤسسة ولهذا يعتمدون بشدة على الشركات الخارجية.[1]

شكل رقم(2-2)

العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.



المصدر: مريم زلماط، مرجع سابق، ص 33.

يبين الشكل السابق العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة، حيث البيانات عبارة عن مواد أولية تعالج بواسطة الحاسوب لتصبح معلومات تتمثل في وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتصبح في الأخير عبارة عن معرفة اما ضمنية أو معلنة.

[1]- ليلى بن ونيسة، مرجع سابق، ص 33.

وتتضمن المعرفة نوعين هما: المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة.

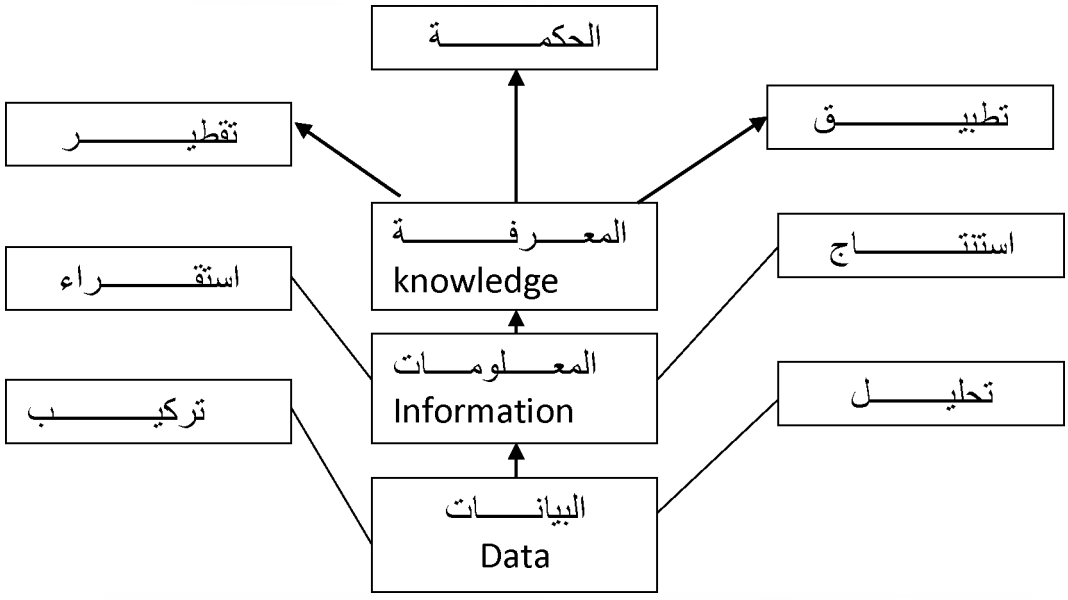
- **فالمعرفة الضمنية**: تتجسد من خلال العبارة نعرف أكثر مما نستطيع أن نقول، فهي المعرفة الغير رسمية الذاتية والمعبر عنها بالطرق النوعية والحدسية غير القابلة للنقل، والتعليم والتي توجد بقوة في عمل الأفراد والفرق داخل المنظمة.[1]
- **المعرفة الصريحة**: وتتعلق بالمعلومات الموجودة والمخزنة في أرشيف المنظمة ومنها (الكتيبات، المتعلقة بالسياسات، والإجراءات، المستندات، معايير، العمليات والتشغيل) وفي الغالب يمكن للأفراد داخل المنظمة الوصول إليها واستخدامها ويمكن مشاركتها وتقاسمها مع جميع الموظفين من خلال الندوات اللقاءات والكتب[2]

1-4- الحكمـــــــــة: تمثل ذروة الهرم المعرفي، بمواجهة أعقد العمليات التي يمارسها العقل البشري لتقطير المعرفة إلى حكمة مصفاة وتجاوز المتاح من المعرفة وخرق السائد منها وزعزعة الراسخ من أجل فتح آفاق معرفية جديدة وكسر القيود واقتناص الفرص التي تؤدي إلى أفضل النتائج المتمثلة بالإبداع والاستغلال الأمثل للموارد للوصول إلى أفضل النتائج بأقل التكاليف واختصار الأزمات والمسافات[3].

ويمكن تمثيل مسار عملية الارتقاء من مستويات البيانات إلى الحكمة بالشكل التالي:

الشكل رقم (2-3)

عملية الارتقاء المعرفي



المصدر: ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، مرجع سابق، ص 59.

[1]- نبيلة جعجع وحياة براهيمي، ملتقى دولي حول: "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة"، جامعة المسيلة، ديسمبر 2011، ص 9.
[2]- خضر مصباح اسماعيل طيطي، مرجع سابق، ص 43.
[3]- ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، مرجع سابق، ص 58.

يبين لنا الشكل السابق عملية الارتقاء المعرفي، حيث أنه في الأول تكون لدينا بيانات نقوم بتحليلها وتركيبها لتصبح معلومات ومن ثم تتحول هذه الأخيرة لتصبح معرفة نقوم بتطبيقها لتكون عبارة عن حكمة.

2-مفهوم إدارة المعرفة

إن الخصائص التي تميز المعرفة لا بد من أن تلتقي بظلالها الكثيفة على إدارة المعرفة في الشركات، لأن اقتصاديات دول العالم بهذا القدر أو ذاك أصبحت تعتمد على المعرفة والتحول بشكل سريع نحو أن تكون اقتصاديات معرفة.

2-1- تعريف إدارة المعرفة

لقد وردت عدة تعاريف تحاول أن تحدد معالمها بدقة ومن بينها:

تعرف إدارة المعرفة على أنها مداخل نظامية للمساعدة على ظهور المعلومات والمعرفة وتدفقها للأفراد المناسبين، في الوقت المناسب، وفي السياق المناسب، وبالكمية المناسبة، وبالسعر المناسب، حتى يمكن لهم العمل بفاعلية أكثر وبكفاءة أكثر.[1]

كما عرفت على أنها: "التوجهات والنشاطات المرتبطة بالدراسة التي تؤمن تطوير طرق متكاملة تؤدي إلى تحديد واقتناص واسترجاع ما تملكه المؤسسة من معلومات واستثمار مواردها والاستفادة منها".[2]

يمكن إيجاد تعريف آخر لإدارة المعرفة على أنها العملية الهادفة إلى توفير المعرفة العلمية والتقنية لدى كل العاملين في المنظمة من خلال، التكوين والتدريب من أجل مواكبة المعرفة الحديثة.[3]

من خلال ما سبق يمكن القول بأن إدارة المعرفة هي نشاط إنساني بالدرجة الأولى تتعلق بالعمليات العقلية الداخلية لخلق ونشر المعرفة واستخدامها وهي بذلك أكثر من شيء تقني أوله علاقة بالتقنيات والحاسبات بالدرجة الأولى، ولكنه يستخدم هذه التقنيات للمساعدة حيث توفر الوقت والجهد، وعليه فإن إدارة المعرفة هي العمليات التي تربط بين الباحثين عن المعرفة ومصادرها لنقلها.[4]

تبدو أهمية التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال ما تقدمه من مخرجات ويتضمن:

- تحسينات مستمرة في العمليات، المنتجات، الخدمات؛

---

[1]- محمد دياب مفتاح، إدارة المعلومات وإدارة المعرفة، ط1، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، طرابلس، 2016، ص 84.

[2]- مباركة دبيحي، (دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة)، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجل د4، العدد3، 2013، جامعة الجزائر، الجزائر، ص114.

[3]- حسان حامي، مرجع سابق، ص 27.

[4]- عماد الدين أحمد السيد عبد المقصود، إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2017، ص 144.

- تسهيل حصول الموارد البشرية العاملة بالمنظمة على المعرفة المتوافرة من أقسام وفروع أخرى من داخل المنظمة وخارجها؛
- تطوير المعرفة من خلال التفاعل بين هذه المعارف لتخليق المعرفة التنظيمية، حيث يتم تزاوج المعرفة التنظيمية مع المعرفة الكامنة لكل فرد من أجل تكوين معرفة مشتركة تتميز بالابتكار والحوافز؛
- قياس قيمة أصول المعرفة وتأثيرها على إدارة المعرفة وكيفية الإفادة منها.

2-2-أهداف إدارة المعرفة ووظيفتها

2-2-1-أهداف إدارة المعرفة

لإدارة المعرفة عدة أهداف نلخصها في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-4)

أهداف إدارة المعرفة

المؤسسة	مجتمعات الممارسة	الأفراد
تساعد على القيادة الاستراتيجية وحل المشاكل بسرعة؛ نشر أفضل الممارسات وتزويد فرص الإبداع؛ تحسين المعرفة للمنظمة في المنتجات والخدمات؛ تمكن المؤسسات من كسب رهان المنافسة؛ بناء الذاكرة التنظيمية.	تطور المهارات المهنية؛ ترقية الوصاية في العمل؛ تسهيل ربط شبكات التعاون بصفة أكثر فعالية؛ تطوير مجموعة المبادئ العملية يمكن اللجوء إتباعها؛ تطوير لغة مشتركة.	تساعد العمال في وظائفهم وتوفر الوقت في اتخاذ القرارات الأفضل وحل المشكلة؛ تنمية روح الاشتراك بين الأفراد في المؤسسة؛ تسهيل المساهمة في الفرص والتحديات.

المصدر: فريد بلقوم، انتاج ومشاركة المعرفة في المؤسسة الرهان الجديد لإدارة موارد الشركة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر 2013، ص 67.

يبين لنا الشكل السابق أهداف إدارة المعرفة، فهي تهدف الى مساعدة المؤسسة على القيادة الاستراتيجية، نشر أفضل الممارسات وبناء الذاكرة التنظيمية، كما تساعد العمال في وظائفهم وتنمية روح الاشتراك بينهم، أما

بالنسبة لمجتمعات الممارسة فتهدف إدارة المعرفة الى تطوير المهارات الفنية، ترقية الوصايا في العمل وتسهيل ربط شبكات التعاون بصفة أكثر فعالية.

2-2- 2-وظيفة إدارة المعرفة

إن الوظيفة الرئيسية لإدارة المعرفة في العمل على توفير كافة السبل التي تؤدي إلى المعرفة وتتمثل في الجانب الفكري، المادي والتقني.

الجانب الأول فكري ويتعلق بالجانب الإنساني أي تتمركز على جلب العنصر البشري القادر على توليد المعرفة سواء من داخل المنظمة أو من خارجها، وضع نظام للحوافز أو الإسهام بذلك. وهناك جانب آخر فيتعلق بإعداد الأفراد من الناحية القانونية والأخلاقية تجاه المعرفة وأساليب توليدها والحصول عليها، الاهتمام بالثقافة التنظيمية الداعمة للمعرفة من حيث توليدها وتقاسمها واستخدامها.

أما الجانب الثاني، هو توفير الوسائل الإبداعية اللازمة لأفراد المعرفة، مثل الحواسيب والبرمجيات ووسائل الاتصال الحديثة التي تساهم بالنفاذ إلى مصادر المعرفة، وتسهل من عمليات نقلها وتخزينها ونشرها، كما تتابع عملية تطبيق المعرفة ومعرفة النتائج لإدخال التعديلات اللازمة وتجديد المعرفة وتوليدها لتكون دورة كاملة.[1]

2-3- مبادئ إدارة المعرفة: ومن أهم المبادئ لإدارة المعرفة ما يلي[2]:

- إدارة المعرفة تكون مكلفة وكذلك عدم المعرفة: تعد المعرفة مصدر قوة ولكن إدارتها الفاعلة تتطلب استثمار الأصول الأخرى مثل رأسمال والأيدي العاملة في العديد من أنشطة إدارة المعرفة، وإذا كانت إدارة المعرفة مكلفة فإن عدم إدارة المعرفة سيكون أكثر كلفة؛
- الإدارة الفعالة للمعرفة تتطلب تفاعل الأفراد مع التكنولوجيا: لإدارة المعرفة بفعالية يجب توفير كوادر بشرية مدربة، كذلك أنظمة الكمبيوتر والاتصالات تعتبر جيدة في العديد من النواحي، حيث تعد أكثر قدرة من الأفراد على تحصيل ونقل وتوزيع المعرفة المنظمة والتي تتغير بسرعة، وبهذا المزيج من المهارات يمكن تكوين بيئات إدارة معرفة مختلطة، حيث يمكن استخدام البشر والأجهزة بطريقة كل واحد؛
- إدارة المعرفة تتطلب مدراء: إن إدارة المعرفة تحتاج إلى مجموعة معينة ضمن الهيكل الإداري بالمؤسسة تتحمل مسؤولية واضحة ومحددة عن العمليات جمع وتصنيف المعرفة، كذلك إنشاء بيئة تحتية قائمة على تكنولوجيا المعرفة ومراقبة استخدامها؛

[1]- ربحي مصطفى العليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 159.
[2]- مريم زلماط، مرجع سابق، ص ص 38-40.

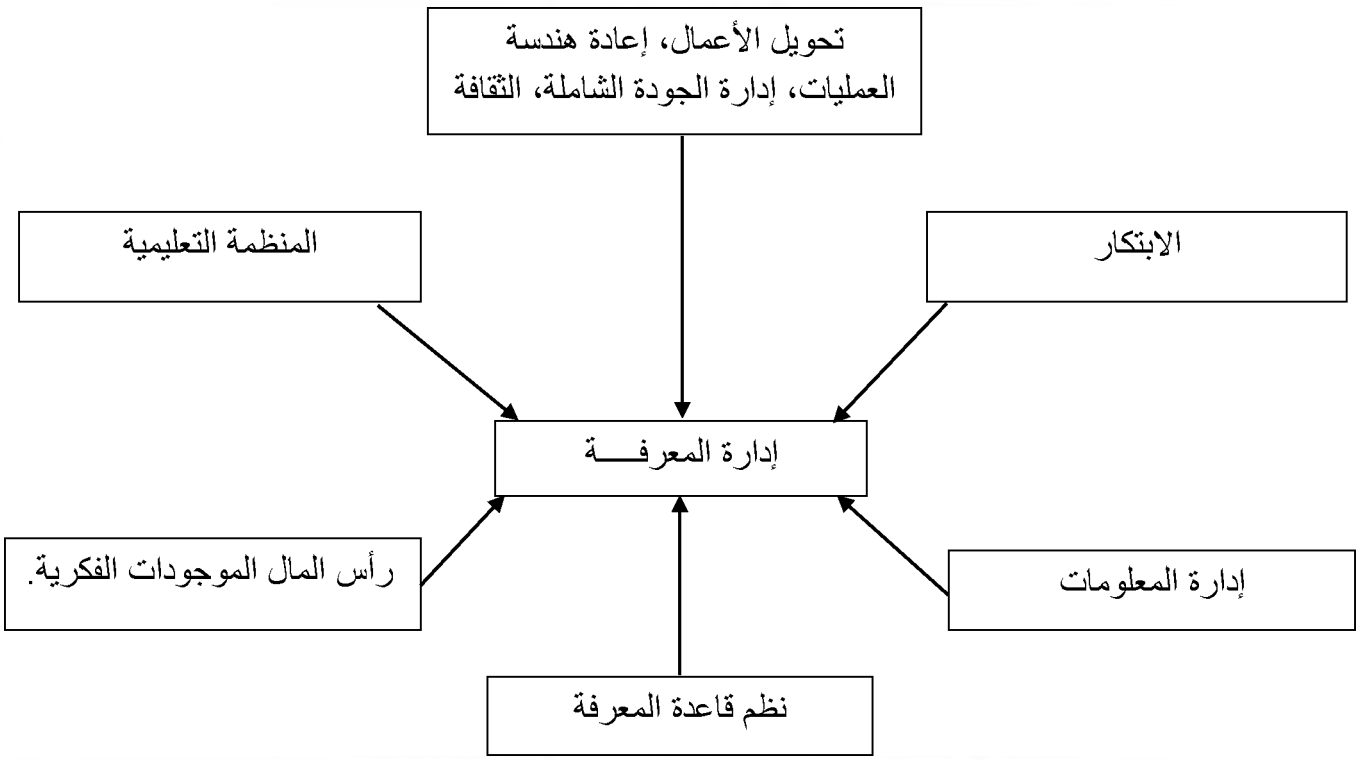
- إدارة المعرفة تستفيد من الخرائط أو المخططات أكثر من النماذج كما تستفيد من الأسواق أكثر من النظم: معظم المنظمات تفضل أن تتولى المعرفة تسويق العمل، حيث تقوم بتصميم وتصنيف المعرفة وتقديمها لمستهلكيها، ويمكن لمدراء المعرفة الاستفادة من خبرة مدراء البيانات في هذا المجال، وقد بدأت الشركات بمساعدة مدراءها ومستخدميها على الانخراط في تحصيل المعرفة؛
- إدارة المعرفة تعني تطوير عمليات معالجة المعرفة: من الضرورة توحيد وتطوير عملية إدارة المعرفة الشاملة إلى أن المعرفة يتم استخلاصها ومشاركتها بكثافة من خلال القليل من عمليات المعالجة للمعرفة، وتختلف هذه العمليات من مؤسسة لأخرى وفقا لطبيعة النشاط حيث تشمل بصفة خاصة دراسة السوق، تصميم وتطوير المنتج، وبعض العمليات التجارية الأخرى مثل التسعير وإعداد الطلبيات؛
- إدارة المعرفة لا تنتهي أبدا: إن الوصول للمعرفة يمثل البداية فقط وأن إدارة المعرفة هي عملية لا تنتهي أبدا.

2-4- الجذور الإدارية لإدارة المعرفة

توجد عدة أسباب ساعدت في ظهور إدارة المعرفة، والتي تتمثل في الابتكار، تحويل الأعمال، المنظمة التعليمية، رأس مال الموجودات الفكرية، نظم قاعدة المعرفة وإدارة المعلومات.

الشكل رقم (2-5)

الجذور الإدارية لإدارية المعرفة.



المصدر: عماد الدين أحمد السيد عبد المقصود، مرجع سابق، ص 147.

من خلال الشكل فإن الجذور الإدارية لإدارة المعرفة تتمثل في:

تحويل الأعمال: يقصد بعملية تحويل الأعمال قدرة المنظمة على تغيير استراتيجياتها لمقابلة الظروف المتغيرة في البيئة التي تعيش بها، وفيما يلي شرح موجز لعملية التحويل هذه من خلال شرح ما تحتويه من عمليات مختلفة.

إعادة هندسة العمليات الإدارية: عرفت بأنها إعادة تصميم جذري لعمليات الأعمال الإدارية لتحقيق تحسينات مثيرة في الكلفة والجودة والخدمة والسرعة لكونها ترتكز على العمليات أكثر من الوظائف وأنها تقود إلى التركيز على الهياكل الأفقية وعلى فرق العمل وتمكين العاملين.

إدارة الجودة الشاملة: تعد استراتيجية تنظيمية تقتضي الالتزام بالتحسين المستمر لمقابلة رضا العملاء من خلال تطوير الإجراءات للعناية بمخرجات ذات جودة عالية.[1]

3- عمليات إدارة المعرفة ومجالاتها

تعتبر إدارة المعرفة بأنها تنفيذ للنشاطات المتعلقة باكتشاف والتقاط ومشاركة وتنفيذ المعرفة من أجل تحسين في فعالية التكلفة وتحسين تأثير المعرفة على تحقيق أهداف الوحدة وعليه فان إدارة المعرفة تعتمد على أربعة أنواع من عمليات إدارة المعرفة، وكذلك تركز على عدة مجالات.

3-1- عمليات إدارة المعرفة

هناك عدة دراسات حاولت إحصاء وتحديد عمليات إدارة المعرفة، ويمكن إجمال ما توصلت إليه هذه الدراسات في أربعة عمليات مهمة وأساسية يقوم عليها نظام إدارة المعرفة، هذه العمليات هي عمليات جوهرية تتمثل في:

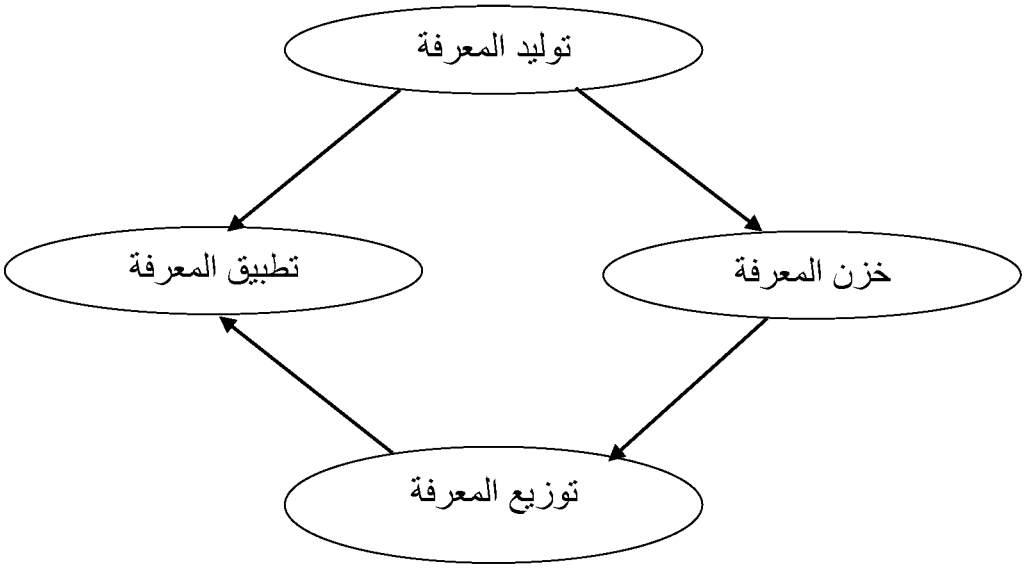
عملية اكتساب المعرفة، عملية تخزين المعرفة، عملية توزيع المعرفة، وعملية استخدام المعرفة.

والشكل التالي يوضح العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة:

[1]- عماد الدين أحمد السيد عبد المقصود، مرجع سابق، ص ص147-148.

شكل رقم (2-6)

العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة



المصدر: صلاح الدين الكبيسي، مرجع سابق، ص 62.

يبين لنا الشكل السابق العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة التي تتمثل في توليد المعرفة ويقصد بها أصول المنظمة على المعرفة ثم خزنها وتوزيعها لتقوم في الأخير بتطبيقها.

3-1-1-عمليات اكتساب المعرفة

ويقصد به حصول المنظمة على المعرفة التي يمتلكها موظفوها وتجميعها وتحليلها، وخلق نماذج لها، والتأكد من صحتها، وذلك من أجل استخدامها في برامج إدارة المعرفة، وبرامج هندسة المعرفة.

ويتم الحصول على المعلومات من مختلف المصادر التي تخص المنظمة، سواء كانت داخلية أو خارجية، مثل العملاء والموظفين ومعلومات عن التقنيات المستخدمة في مجال الخدمة، ومعلومات عن البيئة المحيطة بالمنظمة، ومعلومات مالية وغيرها.[1]

- **الثقافة:** تعرف ثقافة المنظمة بأنها نظام من المعتقدات والقيم المشتركة المتفاعلة بين الناس والهيكل والنظم لإنتاج معايير سلوكية تعبر عن طريقة عمل الأشياء.

[1]- طه حسين نوى، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011، ص 79.

- **الابتكار**: هو استغلال أفكار جديدة لتقديمها إلى السوق على شكل سلع وخدمات، وأن الإبداع هو نقطة البداية.
- **إدارة المعلومات**: إن إدارة المعلومات وإدارة تكنولوجيا المعلومات ساهمتا في وضع إطار عام شامل، استفادت منه إدارة المعرفة في عملياتها وعبر وظائفها ومستوياتها لإضافة قيم عديدة منها، تحقيق وتعظيم رضا العملاء، وذلك من خلال توضيح علاقات السبب وإعادة استخدام وتحويل المعرفة الضمنية إلى واضحة.
- **نظم قاعدة المعرفة**: عبارة عن نموذج للمعرفة الإنسانية التي تستخدم من قبل النظم الخبيرة لكي يتم تعزيز قاعدة المعرفة التنظيمية، تستخدم المنظمة عدة نظم منها: نظم المكاتب، نظم عمل المعرفة، نظم تعاون المجموعات، تطبيقات الذكاء الصناعي، وتقوم هذه النظم بدعم المعلومات والمعرفة من خلال تشجيع التعلم التنظيمي وتخزين الذاكرة التنظيمية واكتساب المعرفة والمشاركة فيها وتوليدها وتوزيعها.
- **رأس المال الفكري الموجودات الفكرية**: هو مجموعة من الأفكار والاختراعات والتكنولوجيا والمعرفة العامة وبرامج الكمبيوتر، وقواعد البيانات والعمليات والإبداع والتطبيقات في المنظمة، وببساطة أكثر كل فكر معرفي يمكن تحويله إلى ربح.
- **المنظمة المتعلمة**: هي تلك المنظمة التي فيها يكون كل شخص مشغول في تحديد وحل مشكلات والتحسين المستمر مما يمكن المنظمة من التحسين والتجريب باستمرار وبذلك تزداد قدرتها على التعلم والنمو وتحقيق أهدافها.[1]

والشكل التالي يوضح نموذجا مبسطا لتكوين المعرفة التنظيمية:

[1]- عماد الدين أحمد السيد عبد المقصود، مرجع سابق، ص ص 150-153.

الشكل رقم (2-7)

نموذج تكوين المعرفة التنظيمية

المصدر: طه حسين نوي، مرجع سابق، ص79.

يبين لنا الشكل السابق نموذج تكوين المعرفة التنظيمية حيث أن المعرفة تكون كامنة لأفراد المنظمة ثم تحول الى معرفة معلنة، لنقوم بتبادلها ونشرها وتجريبها لنتحصل في الأخير على معرفة تنظيمية جديدة.

3-1-2-عملية تخزين المعرفة

عمليات خزن المعرفة تعني تلك العمليات التي تشمل على:

-الاحتفاظ؛

-الادامة؛

-البحث؛

-الوصول؛

-الاسترجاع؛

[1]- محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 100.

-المكان.

وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرا كبير ا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جدا لاسيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية، لدوران العمل التي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها. وهناك نوعان من وحدات الخزن هي:

الأول: الخزن التتابعي، وآلياته الشريط الممغنط الذي يستخدم في خزن المعرفة التراكمية؛

الثاني: الخزن للوصول المباشر، وآليات استخدام أسلوب القرص الممغنط ذلك أن القرص يستخدم لإجراء الكتابة لمرة واحدة، ولكن هذا النوع يستخدم للقراءة والاطلاع لمرات عديدة، ولسنوات طويلة، ولا بد من التأكيد على أهمية توافر المعرفة في وقتها الصحيح، وحجمها الصحيح، وبالطريقة الصحيحة، وبتقارير موجزة ومكتوبة بلغة العمل.

الأمر الذي يقلل الجهد للبحث عنها وكذلك إن أفضل الوسائل للبحث والوصول إلى المعرفة تعتمد على مبدأ الإبحار الذي يؤدي إلى اكتشاف الوثائق وبناء معرفة جديدة، حيث إن المعرفة تكون قابلة للتلف والتقادم، وإن عمر الخبرة محدود بسبب التقنيات الجديدة فلا يمكن لأحد أن يحتكر المعرفة، وينبغي على الأفراد والشركات أن يجددا معرفتهم، ويتطلب هذا فحصا دقيقا وجذريا لمعادلة المعرفة القديمة (المعرفة= القوة)، إذن يجب خزنها، والتحول إلى معادلة المعرفة الجديدة هي: أن (المعرفة = القوة)، إذن يجب المشاركة بها.

كذلك من المهم على المنظمات البحث على طرائق متقدمة لترميز وخزن المعرفة، هذا لأن المستودعات غير المنظمة والمكتظة والقديمة سرعان ما تتعرض للإهمال، ويصعب استرجاعها وإن إدامة نظام للسيطرة على موجودات المعرفة المادية يعد المفتاح المؤدي إلى إدارة المعرفة، ومستودعات المعرفة تنمو وتتراكم، ومن ثم تتحتم دراسة ما ينبغي الاحتفاظ به لأنه ليست كل فكرة أو معرفة مفيدة، ويمكن استثمارها، وأن الخزن ليس بدون كلفة وإن تكوين قاعدة المعرفة يستلزم تحديد من الذي سيقررها ما ينبغي تضمينه فيها وكيف؟ ومن الذي سيخلص المعرفة من مصادرها؟ وتحديد ما هو ذلك الجزء من قاعدة المعرفة الذي ينبغي أن يكون مفتوحا. إن القيمة البعيدة للمعرفة لا تعتمد على قيمتها لحظة توليدها، ومن الضروري تقويم وإدامة محتويات مستودع

المعرفة، وتحديد العلاقة بين القديم والجديد، وكذلك فإن التوثيق طريقة ملائمة في المحافظة على المعرفة الظاهرة بعد ترميزها وخزنها، وإن التدريب والحوار ملائمان للاحتفاظ بالمعرفة الضمنية.[1]

3-1-3-عملية توزيع المعرفة

المعرفة بوصفها موجودا تزداد للاستخدام المشاركة وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأشخاص تنمو وتتعاظم لدى كل منهم، لذا سعت المنظمة إلى تشجيع المشاركة وتتوفر أربع شروط لنقل المعرفة هي:

- يجب أن تكون هناك وسيلة لنقل المعرفة، وهذه الوسيلة قد تكون شخصا وقد يكون شيئا آخر؛
- يجب أن تكون هذه الوسيلة مدركة ومتفهمة تماما لهذه المعرفة وفحواها وقادرة أيضا على نقلها؛
- يجب أن تكون لدى الوسيلة الحافز للقيام بذلك؛
- يجب ألا تكون معوقات تحول دون هذا النقل المعرفي.

كما أنه يوجد عدة أساليب لتوزيع المعرفة وهي:

- فرق المشروع المتنوعة معرفيا للتوزيع الداخلي؛
- شبكة المعلومات الداخلية (الانترانت)؛
- التدريب من قبل زملاء الخبرة القدامى؛
- وكلاء المعرفة؛
- مجتمعات داخلية عبر الوثائق؛
- فرق الخبرة وحلقات المعرفة وحلقات التعلم.

وأن تدفق وانتقال المعرفة يتوقف على توافر عدة عوامل هي:

- قيمة المعرفة لدى المصدر؛
- الاستعداد والدافعية لوحدة الهدف؛
- القدرة والسعة الامتصاصية لوحدة الهدف.

[1]- المرجع نفسه، ص ص 100-101.

ويؤكد خبراء إدارة المعرفة ذوي الخلفية التعليمية على أن التدريب يعزز معرفة المستخدمين، أما الآخرون المهتمون بالعلاقات المتبادلة بين الأشخاص فيروجون الأساليب المشاركة بالمعرفة بين الفرق ومجموعات العمل، ويجب عند تناول موضوع المشاركة بالمعرفة الانتباه إلى ثلاث نقاط مهمة:

الأولى: إن المشاركة بالمعرفة تحتم التحول من العمل الفردي إلى الجماعي؛

الثانية: اختلاف أسلوب وطبيعة المشاركة تبعا لنوع المعرفة؛

الثالثة: إن المشاركة بالمعرفة تختلف عن المشاركة بالمعلومات لأن الأخيرة لا تتضمن عنصر التفكير.[1]

3-1-4-عملية تطبيق المعرفة

إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب المعرفة التعلم والشرح والتعلم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق، مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها، وعلى ضوء ذلك فإنه يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، وأنه لا يوجد عمل بدون أخطاء، وما على الشركة إلا أنه تستوعب ذلك، وتطبيق مفهوم التسامح كثافة تنظيمية ذلك لأن الوحيد الذي لا يخطئ هو من لا يعمل، وبذلك فإنها تستوجب الاحترام، والإعجاب وليس الخوف.

وأن نظام المعرفة الكفء لا يكفي لضمان النجاح في الشركة لكنه بمثابة خطوة إيجابية للتعلم وأن القوة فيه تكمن في استخدامه، وأن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها، ولن تقود عمليات الإيداع والتخزين والتوزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال للمعرفة، وخاصة في العمليات الاستراتيجية في تحقيق الجودة العالمية للمنتجات والخدمات لمقابلة حاجات الزبائن لذلك فالمعرفة قوة إذا طبقت.[2]

3-2-مجالات إدارة المعرفة

يمكن القول بشكل أكثر تفصيلا أن إدارة المعرفة تركز على عدد من المجالات الهامة منها[3]:

- مسح وتطوير الموارد الفكرية والمعرفية التي تمتلكها المنظمة، وتعزيز هذه الموارد وحمايتها؛

[1]- صلاح الدين الكبيسي، مرجع سابق، ص ص 75 -77.
[2]- ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، مرجع سابق، ص 71.
[3]- محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص ص 66-67.

- تعزيز توليد المعرفة والإبداع لدى الأفراد؛
- تحديد المعرفة والخبرة المطلوبين لتنفيذ مهام العمل، وتنظيمها وإتاحة مستلزمات المعرفة أمام الجميع؛
- تغيير وإعادة هيكلة المشروع من أجل استخدام المعرفة بشكل أكثر فاعلية، واغتنام الفرص لاستغلال موجودات المعرفة، والتقليل من فجوات المعرفة واختناقاتها وتعظيم محتوي معرفة القيمة المضافة الخاصة بالمنتجات والخدمات؛
- توليد النشاطات والاستراتيجيات المسندة غلى المعرفة المتسلسلة ومراقبتها والسيطرة عليها، والبحوث والتطوير، والتحالفات الاستراتيجية وغير ذلك؛
- حماية المعرفة التنافسية التي تمتلكها المنظمة، ومراقبة استخدام المعرفة للتأكد من أنه يتم استخدام أفضل ما تمتلكه المنظمة من المعرفة، ومن أن المعرفة الضمنية غير أخذه بالتلاشي والضمور، وأنه لا يتم افشاء هذه المعرفة إلى المنافسين؛
- قياس أداء موجودات المعرفة الشاملة يتطلب العديد من الوظائف التي يمكن أن يكون بعضها من مجامع البعض الآخر، في حين أن هناك وظائف أخرى يمكن أن تعمل ككينونات منفصلة.

المبحث الثاني: المؤسسة، ومزايا استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها

تشهد المؤسسة حاليا محيط متقلب وغير ثابت مما دفعها للبحث عن تكنولوجيا مرنة وحديثة، تجعلها في اتصال دائم مع هذه التغيرات، وفي هذا المبحث سوف نتطرق إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة.

1-ماهية المؤسسة

تشكل المؤسسة اليوم موضوع دراسات ومحور اهتمام نظرا للوضع الاقتصادي السائد في العالم، وسوف نحاول في هذا المطلب التعرف على المؤسسة، من حيث خصائصها وتصنيفاتها بالإضافة إلى وظائفها.

1-1-تعريف المؤسسة

المؤسسة هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع أو خدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات[1].

كما تعرف المؤسسة بأنها " منظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية والمالية والمادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف"[2].

بالإضافة إلى أن المؤسسة هي منظمة تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما والتي تمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته[3].

كذلك تعرف المؤسسة على أنها تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة، ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح[4].

مما نستنتج أن المؤسسة عبارة عن شكل قانوني منظم، تستعمل الوسائل البشرية والمادية الموضوعة تحت تصرفها، لإنتاج سلع وخدمات مقابل الحصول على الربح.

---

[1]- حورية بلعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 15.

[2]- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ط 5، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2006، ص28.

[3]- محمد قادي، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010، ص 5.

[4]- صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر 2009، ص25.

1-2-خصائص المؤسسة

تتمثل خصائص المؤسسة في[1]:

- للمؤسسة شخصية قانونية، من حيث امتلاكها وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسؤوليتها؛
- القدرة على الإنتاج أو أداء الرسالة التي وجدت من أجلها؛
- أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها موارد كافية، ظروف سياسية مواتية، عمالة كفؤة وقادرة على التكيف مع التغيرات المتسارعة؛
- التحديد الواضح للأهداف السياسية، البرامج وأساليب العمل، فكل مؤسسة تضع أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها؛
- ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها، ويكون ذلك إما عن طريق الاعتمادات المالية، وإما عن طريق القروض، أو الجمع بين هذه العناصر كلها، أو بعضها حسب الظروف؛
- لا بد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي توجد فيها وتستجيب لها، فالمؤسسة لا تكون منعزلة، فإن توفرت الظروف البيئية المواتية، فإنها تستطيع أداء مهمتها بأحسن شكل، أما إذا كانت معاكسة فيمكن أن تعرقل عملياتها وتفسد أهدافها؛
- المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي، إضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني، فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد؛
- يجب أن يشمل اصطلاح مؤسسة بالضرورة فكرة زوال المؤسسة، إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاءلت كفاءتها.

1-3-أنواع المؤسسات الاقتصادية

يمكن تصنيف المؤسسة الاقتصادية حسب معايير مختلفة، نذكر من بينها: قطاع النشاط، الشكل القانوني، الحجم، طبيعة الملكية.

1-3-1-تصنيف المؤسسات حسب قطاع النشاط

ويضم كل المؤسسات التي لها نفس النشاط الرئيسي وتصنف القطاعات إلى:

[1]- حسن بن الطاهر ومحمد الطاهر دربوش، مرجع سابق، ص 8.

- **القطاع الأولي:** ويضم قطاعات الزراعة، الصيد؛

- **القطاع الثانوي:** يشمل المؤسسات التي يتمثل نشاطها الأساسي في تحويل المواد الأولية إلى منتجات تامة الصنع، وهو بذلك يضم كل الصناعات بفرعيها الخفيفة والثقيلة؛

- **القطاع الثالث:** يشمل باقي الأنشطة الأخرى أي الخدمات كنشاطات التوزيع والنقل ومؤسسات التأمين والبنوك.

- **الفرع وهو جزء من القطاع:** يمثل مجموعة وحدات الإنتاج التي لها نفس النشاط الأساسي، وقد وزع الديوان الوطني للإحصاء الأنشطة أو القطاعات إلى فروع أساسية: كالمياه والطاقة، مواد البناء؛

- **الشعبة:** هي مجموعة وحدات الإنتاج التي تقدم نفس المنتوج أو الخدمة.[1]

1-3-2-تصنيف المؤسسات حسب الشكل القانوني

يمكن تصنيف المؤسسة من الناحية القانونية إلى نوعين[2]:

- **شركات الأشخاص:** وهي المؤسسات التي يكون فيها الخطر المتعلق بتوظيف الأموال غير محدودة ويقوم هذا النوع من الشركات على الاعتبار الشخصي للشركاء والمتمثل في العلاقات الشخصية، من معاملة حسنة، سمعة جيدة وثقة متبادلة ويتضمن هذا الصنف المؤسسة الفردية، شركة التضامن، شركة التوصية البسيطة، وشركة المحاصة.
- **شركات الأموال:** تقوم شركات الأموال أساسا على الاعتبار المالي بهدف جمع أكبر قدر ممكن من الأموال وينقسم هذا الصنف إلى ثلاثة أنواع وهي الشركة ذات المسؤولية المحدودة، شركة المساهمة، شركة التوصية بالأسهم.

1-3-3-تصنيف المؤسسة تبعا لمعيار الحجم

وفقا لمقياس الحجم، تصنف المؤسسات إلى مؤسسات صغيرة ومتوسطة ومؤسسات كبيرة الحجم:

[1]- يوسف مسعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص ص46-47.
[2]- السعيد بلوم، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص 76.

✓ **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر:** أصدر المشرع الجزائري التعريف الرسمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فصدر القانون رقم 18 – 01 المؤرخ في 27 رمضان 1422هـ والموافق لـ 12 ديسمبر 2001م، المتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهو التعريف القانوني والرسمي للجزائر، فحسب المادة الخامسة من القانون المشار إليه تعرف المؤسسة المتوسطة بأنها مؤسسة تشغل ما بين 50 إلى 250 عاملا، ويكون رقم أعمالها ما بين 200 مليون و2 مليار دج، أو أن تكون إيراداتها ما بين 100 و500 مليون دج.[1]

والجدول التالي يبين تقسيم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المشرع الجزائري:

الجدول رقم (2–2)

تقسيم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الصنف	عدد العمال	رقم الأعمال	مجموع الميزانية السنوية
مؤسسات مصغرة	1 – 9	أقل من 20 مليون دج	أقل من 10 مليون دج
مؤسسات صغيرة	10 – 49	أقل من 200 مليون دج	أقل من 100 مليون دج
مؤسسات متوسطة	50 – 250	200 مليون – 2 مليار دج	100 – 500 مليون دج

المصدر: يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص 49.

يبين لنا الشكل السابق تقسيم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث أن المؤسسات المصغرة تختلف عن غيرها من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في عدد عمالها، رقم الأعمال ومجموع الميزانية السنوية.

✓ **المؤسسات الكبيرة:** ارتبط ظهورها بالثورة الصناعية وانتشار التخصيص وتقسيم العمل، وهي كثيفة رأس المال وعالية التكنولوجيا، وتشغل أكثر من 250 عامل، وتأخذ شكل شركات مساهمة، وتتميز بالقدرة على تجميع رؤوس أموال ضخمة بالاكتتاب العام، ومنها الشركات المتعددة الجنسيات.[2]

[1]- شوقي شادلي، مرجع سابق، ص ص 52 – 53.
[2]- يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص ص 49 – 50.

1-3-4-تصنيف المؤسسات تبعا للطابع الاقتصادي

يمكن تصنيف المؤسسات تبعا لمعايير اقتصادية معينة، أي تبعا لنشاط الاقتصادي الذي تمارس وعليه تميز هذه الأنواع[1]:

- **المؤسسات الصناعية:** وتنقسم بدورها تبعا للتقسيم السائد في القطاع الصناعي.
  - **مؤسسات الصناعات الثقيلة أو الاستراتيجية:** كمؤسسة الحديد والصلب، ومؤسسات الهيدروكربونات وهي تعتمد على رؤوس أموال كبيرة كما تتطلب توفر مهارات وكفاءات عالية لتشغيلها.
  - **مؤسسات الصناعة التحويلية أو الخفيفة:** كمؤسسات الغزل والنسيج، مؤسسات الجلود.

المؤسسات الفلاحية: وهي المؤسسات التي تتم بزيادة إنتاجية الأرض واستصلاحها، وتقوم هذه المؤسسات بتقديم ثلاث أنواع من الإنتاج النباتي، الحيواني، والإنتاج السمكي.

المؤسسات التجارية: وهي المؤسسات التي تهتم بالنشاط التجاري كمؤسسات الجملة والمفرق، مثل مؤسسات الأروقة الجزائرية.

المؤسسات المالية: وهي المؤسسات التي تقوم بالنشاطات المالية كالبنوك ومؤسسات التأمين ومؤسسات الضمان الاجتماعي.

مؤسسات الخدمات: وهي المؤسسات التي تقدم خدمات معينة كمؤسسات النقل، مؤسسات البريد والمواصلات، المؤسسات الجامعية، مؤسسات الأبحاث العلمية.

1-4-وظائف المؤسسة

تقسم المؤسسة إلى مجموعة من الوظائف التي تختلف حسب حجم وطبيعة النشاط، كما أنها لمزاولة نشاطها تحتاج إلى مصادر مالية تقوم من خلالها بتغطية مختلف احتياجاتها.

وانطلاقا من ذلك سوف نقوم بعرض الوظائف الرئيسية للمؤسسة فيما يلي:

[1]- يوسف بلوم، مرجع سابق، ص 80.

1-4-1-وظيفة الشراء

إن نجاح أي مؤسسة لن يأتي إلا بالتثمين الأمثل لكل عنصر من عناصر النفقات، وفي المساهمة المثلى لكل عنصر منها في عملية تكوين قيمة البيع، ولا يمكن الوقوف على الأهمية الاستراتيجية لوظيفة الشراء إلا من خلال مساهمتها في تحقيق هذا الهدف الجوهري للمؤسسة، فوظيفة الشراء هي الوظيفة الوحيدة التي يمكنها الرفع من ربح المؤسسة دون أن يستلزم ذلك استثمارات مالية إضافية، بل يكفي من أجل ذلك أن تحسن الشراء فقط. فنجاح مؤسسة ما، يأتي بالتثمين الأمثل لكل عنصر من عناصر النفقات، وفي المساهمة المثلى لكل عنصر منها عملية تكوين قيمة البيع، ولا يمكن الوقوف على الأهمية الاستراتيجية لوظيفة الشراء إلا من خلال مساهمتها في تحقيق هذا الهدف الجوهري للمؤسسة.[1]

1-4-2-وظيفة التخزين

تمثل وظيفة التخزين نشاطا حيويا في معظم المنشآت بغض النظر عن طبيعة هذه المنشآت أو ملكيتها، فالهدف الأساسي من وظيفة التخزين هو ضمان الاستقرار والاستمرار في أداء مهام مختلف وحدات العمل بأي منشأة.

ونظرا لأن الأصناف أو الموارد المخزنة تؤدي إلى تعطيل جانب من رأس مال المؤسسة، فإن هذه الوظيفة يجب أن تحظى بالعناية والاهتمام من قبل المسؤولين في كافة أنواع المؤسسات لكي تؤدي بأعلى درجات الكفاءة والفعالية.

كما يمثل المخزون عنصرا أساسيا من عناصر الأصول في أي مؤسسة، ومن الطبيعي أن يختلف من مؤسسة لأخرى، بل وفي المؤسسة الواحدة من فترة لأخرى، وذلك وفقا لمجموعة من العوامل، من أهمها طبيعة نشاط المؤسسة، حجم العمليات، درجة الاستقرار في الطلب على منتجاتهم، حجم الأموال المتاحة لديها للاستثمار في المخزون، التوقعات المستقبلية المرتبطة بالمواد التي تستخدمها المؤسسة، درجة الاستقرار في الأسواق التي تزيد منها أو توزع فيها تلك المواد.[2]

[1]-يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص71.
[2]-المرجع نفسه، ص 74.

1-4-3-وظيفة الإنتاج

تعتبر وظيفة الإنتاج من بين أهم وظائف المؤسسة باعتبارها مصدر خلق القيمة المضافة، ومساهمتها الكبيرة في تحقيق جودة المنتج وفقا لما يطلبه المستهلك وأداة لإرضائه، فالمؤسسة تتكون من الأقسام والورشات التي تتغير من حيث الكم والحجم حسب متطلبات الإنتاج الذي يحدد التوزيع والتبادل والاستهلاك.[1]

1-4-4-الوظيفة المالية

تعتبر الوظيفة المالية من أهم الوظائف في نشاط الأعمال، فلا يمكن لأي مؤسسة أن تقوم بنشاطها من إنتاج وتسويق وغيرها من الوظائف، دون توفير الأموال اللازمة لتمويل الإدارات التشغيلية، كما أنها تقرر مع هذه الإدارات حجم الأموال التي تستخدم والأغراض التي ستوجه إليها.

وتحدد الوظيفة المالية بمتغيرين أساسين هما السيولة والربحية، فالسيولة تعد مؤشرا يعبر عن مدى احتمال تعرض المؤسسة لمخاطر الإفلاس، والتي تنجم عن ضعفها في تسديد ما عليها من التزامات، أما الربحية فهي انعكاس للكفاءة، ولفعالية الإدارة المالية في استغلال الأموال المستثمرة في خلق الأرباح ليتوج كل هذا الأداء بقدرة الإدارة المالية على تحقيق هدفها الأساسي وهو تعظيم القيمة السوقية لأسهمها في السوق.[2]

1-4-5-وظيفة تسيير الموارد البشرية

بالرغم من أن تسيير الموارد البشرية كوظيفة من وظائف المؤسسة، لم تأخذ مكانتها كباقي الوظائف الأخرى في المؤسسة، ذلك لأن الاهتمام بالإنسان وبالعلاقات الإنسانية جاء للاهتمام بالجانب المادي للعمل، لتصبح من أكثر الوظائف أهمية في المؤسسات وأكثرها حساسية، كونه تتعامل من أهم عنصر من عناصر الإنتاج، وأكثر موارد المؤسسة عرضة للتأثير بالتغيرات البيئية.[3]

2-مزايا ودوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة

هناك العديد من الاعتبارات التي يمكن أن تمثل أسباب ودوافع تؤخذ بعين الاعتبار عندما ينظر إلى التأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات في حياتنا المعاصرة بجوانبها المتعددة وبالأخص في إدارة الأعمال في المؤسسات المختلفة.

---

[1]-المرجع نفسه، ص 85.
[2]-المرجع نفسه، ص 94.
[3]-المرجع نفسه، ص 107.

2-1-مزايا إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة

تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد عديدة ومتعددة للمؤسسة من أهمها ما يلي[1]:

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- تطوير الهيكل التنظيمي للمؤسسة وإزالة الحدود والفواصل بين الوحدات والمستويات الإدارية المختلفة، زيادة التنسيق والتعاون بين المنظمة وفروعها في تنفيذ الأعمال؛
- تسهيل بناء القدرات لأصحاب الأعمال والعاملين من خلال برامج التعلم الإلكتروني؛
- تعمل تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأساليب الإدارية في المنظمة بما يتماشى مع استراتيجيات الإدارة الحديثة في التغيير والقيادة؛
- تطوير عملية الخلق والإبداع والابتكار التنظيمية من خلال استخدام المعارف المتاحة في المجالات المختلفة، حيث أسهمت العمليات الذكية والاستخبارية، في تسهيل عملية تطوير السلع والخدمات وطرق الإنتاج والتوزيع؛
- تحسين الاتصال بين مختلف الأقسام والإدارات والفروع داخل الشركة بشكل أسرع؛
- تعزيز وزيادة كفاءة إجراءات الأعمال الداخلية وإدارة موارد الشركة بشكل فعال؛
- تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات التي تسهم في تحسين عملية جمع البيانات وتلخيصها وتحليلها، وإصدار التقارير اللازمة في ضوئها؛
- أدت إلى زيادة الإنتاجية من حيث زيادة المخرجات وتقليل التكاليف، وذلك من خلال استخدامها لبرامج معالجة العمليات ومكتبة الأعمال المكتبية، والسيطرة على المخزون وتخطيط ومراقبة الإنتاج وتقليل المدة الزمنية اللازمة لإنجاز المهام والعمليات؛
- وسيلة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛
- العمل مع فرق خارجية؛
- التجاوب مع التنوع في المتطلبات بأكبر سرعة وأقل ثمن؛
- الابتكار والتجديد المستمر للبقاء في الخدمة، وكذا التركيز على الإبداع؛
- تسمح بتقديم خدمة مميزة للزبون؛

[1]- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة، ميزة تنافسية، أطروحة، لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة-الجزائر، 2016، ص 182.

- *إنشاء* علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط؛
- تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تعريف وتسويق المنتجات العالمية والتعاملات؛
- الوسيلة المفضلة بالنسبة للمؤسسات الكبيرة ذات الفروع؛
- انتشار وتوسع التجارة الالكترونية؛
- وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

2-2-دوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة

هناك عدة عوامل تدفع بالمؤسسة غلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نخص بالذكر منها في هذا الشأن ما يلي[1]:

- رغبة المسيرين ومدراء الأعمال في التعريف بأعمالهم، منتجاتهم، وخدماتهم، وخلق وسائل سريعة للاتصال مع الزبائن والشركاء والموردين والمنافسين بأكبر سرعة، وأقل تكلفة ممكنة؛
- نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة، والتي يريد الزبون معرفتها من منتجات وخدمات، وكل ميزاتها الإيجابية التي تكون متاحة لهم، دون الذهاب إلى المؤسسة، وبالتالي جذب العملاء بشكل كبير وبالتالي يتزايد عدد العملاء المحتملين بصورة مستمرة؛
- تقديم خدمات للزبون بأحسن وأنسب طريقة من حيث السرعة والسهولة؛
- نشر المعلومة في الوقت المناسب، لأنه يوجد بعض المعلومات تتطلب نشرها في وقت محدد وأي تأخير في آجال نشرها يفقد المعلومة أهميتها وقيمتها؛
- انفتاح المؤسسة على السوق المحلي، الإقليمي والعالمي؛
- تحقيق الانسجام والتفاعل الإيجابي بين أفراد المؤسسة من جهة وبين المؤسسة ومختلف المتعاملين معها من جهة أخرى؛
- الرغبة في تخفيض التكاليف، وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير المنتجات والخدمات؛
- السعي نحو الإبداع، والتطوير من خلال تنمية وخلق منتجات وخدمات جديدة؛
- رصد تحركات المنافسين والتفاعل معها بكفاءة؛
- التخفيض من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.

[1]- سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 37.

3-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة

إن ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكتب من إعادة تصميم وتشكيل المؤسسات وتحويل هياكلها التقليدية، وتوسيع نطاق عملياتها، وتغيير الأساليب التي تتبعها في تنمية الكفاءات البشرية واتخاذ القرارات، وغيرها.

3-1-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الكفاءات البشرية

3-1-1-مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التدريبية: يحتاج التدريب إلى عمليات ومراحل فرعية مترابطة بعضها ببعض، إذ نجاح أحدهما أو فشله يعتمد ويؤثر على نجاح وفشل الأخرى، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تقدير دقيق للاحتياجات التدريبية، وكذا استخدام الأساليب التدريبية العلمية والبرامج الزمنية[1]. وتؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا حيويا وهذا من خلال[2]:

- أن شبكة الانترنت تتيح للمدرين المسؤولين عن العملية التدريبية معرفة برامج وخطط عمل الإنتاج لكافة الإدارات الأخرى، وبهذا يمكن وضع خطط واقعية لتنفيذ هذه البرامج؛
- تتيح بعض برامج الحسابات وضع خطط مسبقة للعملية التدريبية أو المساعدة في ذلك، حيث توجد بعض البرامج الإحصائية المساعدة في ذلك SPSS؛
- كما تتيح شبكة الانترنت إمكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالميا، وخطط تنفيذ هذه البرامج وأساليب تنفيذها، وتكلفتها، بحيث يتمكن المسؤول من تحديد الأسلوب الأمثل للتنفيذ، ومتطلبات تنفيذ هذه البرامج؛
- كما سمحت الانترنت بإعداد المحتوى، وذلك بالاستفادة من النماذج المتاحة على الشبكة فهناك العديد من البرامج المعلوماتية التي تسمح بإثراء العملية التدريبية؛
- إن الغرض من تصميم هذه البرامج هو توفير محتوى علمي أكاديمي يعمل على تنمية قدرات الأفراد العاملين سواء القيادية منها أو اتخاذ القرار وغيرها.

3-1-2-مرحلة تنفيذ العملية التدريبية: ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة فعالة في تنفيذ البرامج التدريبية، حيث أوجدت هذه الأخيرة أنماطا جديدة وسهلة في ممارسة العملية التدريبية في كافة مراحلها وذلك وفق ما يلي:

[1]- فاطمة طويهري، مرجع سابق، ص 59.

[2] -www.abahe.com.uk, le (12/03/2018)

3-1-2-1-التدريب عن بعد: إن الدور المهم للتدريب عن بعد هو تسهيل وتبسيط العملية التدريبية، حيث أنه أصبح بمقدور أي شخص تطوير كفاءته بمختلف أنواعها، دون الحاجة للتواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة تنظيمات افتراضية تعمل على مد الأفراد المشتركين فيها بالمحاضرات والدروس القيمة حول المجال المطلوب.

3-1-2-2-التدريب بالمنزل: سمحت هنا تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الوسائط المتعددة إمكانية تنمية المهارات بالاعتماد على النفس دون الحاجة للاتصال بالشبكة المعلوماتية، فالآن توجد عدة برامج تساعد على التنمية الذاتية، كما هناك عدة برامج تلفزيونية وقنوات متخصصة في تنمية مهارات الأفراد في مختلف المجالات.

3-1-2-3-التدريب أثناء العمل: تتيح تكنولوجيا المعلومات اليوم إمكانية تنفيذ البرنامج التدريبي بالموازنة مع العمل الحقيقي دون شعور الفرد بالفارق بين ما يقوم بتنفيذه فعلا للوظيفة و ما يقوم بتنفيذه للتدريب حيث التفاعل بين المستخدم و قاعدة البيانات حقيقية في حالة العمل و بين المستخدم و قاعدة البيانات هيكلية عن التدريب، و هذا ما يمكن التنظيم من الاستفادة من إنتاجية العامل حتى أثناء المرحلة التدريبية، و بالتالي تقليل التكاليف نتيجة استغلال مخرجات العملية التدريبية أثناء القيام بها، و الحكم على مدى فعالية البرنامج التدريبي قبل الانتهاء منه.

3-1-3-مرحلة التقييم: لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إثراء وتسريع مرحلة تقييم العملية التدريبية وذلك من خلال ثلاث نقاط هي:

- تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التدريبية من خلال التفاعل المستخدم والبرنامج التدريبي بصورة كاملة، يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف؛
- تتيح برامج التدريب الذكية إمكانية المتدرب في جميع حالات التدريب، حيث يقوم البرنامج الذكي بجميع وتوفير جمع المعلومات أثناء العملية التدريبية وليس فقط أثناء مرحلة التقييم؛
- تتيح الانترنت إمكانية تدفق العمل قبل العملية التدريبية وبعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس النظرية فقط.[1]

[1]-المرجع نفسه.

3-2-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم نظم القرارات

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات التقليدية (الحسابات والبرمجيات والاتصالات والإنترنت) في زيادة فعالية وكفاءة المنظمات الحديثة، من حيث تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد المبذول، وتقليل التكاليف وزيادة الدقة والسرعة في عمليات الإنجاز ورفع الإنتاجية الإدارية.

إضافة إلى ذلك فإن بناء نظم دعم قرارات تتسم بالدقة الموضوعية والاستفادة منها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية المهمة، يحتم أن تختلف تقنياتها عن النظم التقليدية، وخاصة إذا ما اعتبرنا أن الذكاء الاصطناعي* عنصرا أساسيا فيها، نظرا لدمج النظم الخبيرة وتكاملها مع هذه النظم في القرن الجديدة، ولهذا السبب يشار في بعض الأحيان إلى النظم الخبيرة على أنها دعم الخبرة التي تتكامل مع نظم دعم القرارات الجماعية التي تساعد في اتخاذ قرار دقيق وصائب. وإذا ما توفرت هذه التكنولوجيا الحديثة في إدارة منظمات الأعمال جعلتها أكثر فاعلية ودقة في أنجاز الأعمال واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.[1]

3-3-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع والتطوير

يمكن تعريف الإبداع عموما على أنه توليد وقبول وتطبيق الأفكار الجديدة، إذ تعطي المنظمات المعاصرة موضوع الابتكار اهتماما كبيرا خاصة في ظل بيئة الأعمال المضطربة، ولا عجب في بحث المؤسسات بشتى الطرق والوسائل لتحقيق الابتكار واستخدامه، لما له من أهمية بالغة للمؤسسة.

تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دورا مميزا في تعزيز قدرة المؤسسة على الإبداع و التطوير و تحقيق السبق على المنافسين، في قطاع الأعمال، من خلال تطبيق أفكار جديدة لم يسبق أنها طبقت من قبل و ذلك من خلال التميز بخلق منتجات حديثة أو تطوير المنتجات الحالية أو باستخدام أساليب إدارية و تكنولوجيا حديثة، سواء في إعادة تدريب العاملين و تحفيزهم، أو إعادة هندسة العمليات، أو التوسيع في التجارة الالكترونية، أو التحول من الصفات التقليدية إلى الأنظمة الأوتوماتكية الحديثة، أو توفير بيئة تحتية للاتصالات، أو توفير قواعد بيانات شاملة و حديثة، كل هذا من شأنه أن يعزز من قدرة المؤسسة في اكتساب ميزة تنافسية جديدة أو المحافظة على الميزات الحالية.[2]

3-4-دور تكنولوجيا المعلومات ولاتصال في تخفيض التكاليف

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا كبيرا في تقليل مصاريف المؤسسة ونلاحظ ذلك في:

---

*- الذكاء الاصطناعي: مجموعة الأعمال المرتبطة بالبحث، معالجة وبث المعلومة المفيدة للأعوان والتدخلين الاقتصادين لصياغة استراتيجياتهم.

[1]- هناء عبداوي، مرجع سابق، ص ص، 81-82.

[2]- المرجع نفسه، ص، 192

- بدلا من دفع تكاليف مكالمة تليفونية ذات مسافة بعيدة، يمكن إرسال بريد إلكتروني وتدفع تكاليف المكالمة التليفونية المحلية فقط المزود خدمة الإنترنت؛
- تقليل التكاليف البريدية بالنقل إلى البريد الإلكتروني؛
- استبدال التكاليف الباهظة لإنتاج وإرسال قوائم البيع بالبريد، النشرات الفنية، الإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية، والتقارير الفنية بتقديم نفس المواد على الإنترنت؛
- تقليل مساحات المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل من بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني، ويجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق؛
- عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد، والحد من مصاريف التنقل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري عن بعد[1].

3-5-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المعرفة

لقد أدى نمو وتزايد قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وانخفاض تكاليفها إلى تزايد الدور الذي تلعبه داخل المؤسسة، كما أدى هذا التطور إلى تغلغل استخدام الحاسبات في كافة المستويات التنظيمية والأنشطة اليومية للمؤسسة.

فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة أفرزت تطبيقات جديدة لأنظمة المعلومات، ومعايير جديدة للتصميم وبالتالي أجيال متطورة من الأنظمة.

كما أنها ساهمت بشكل كبير في الانتقال من نظم قواعد البيانات إلى ما يسمى بنظم قواعد المعرفة، والتي أصبحت تعتبر البنية التحتية الأساسية لمختلف نظم المعلومات بالمؤسسة، إضافة إلى ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم مساهمة فعالة في تفعيل مختلف عمليات إدارة المعرفة (توليدا، تخزينا، توزيعا واستخداما للمعرفة).[2]

[1]- إبراهيم بختي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2005، ص 50

HTTPS://DSPACE.UNIV-OUARGLA.DZ

[2]- طه حسين نوى، مرجع سابق، ص 111.

خلاصة الفصل

تعد المعلومات اليوم في ظل التغيرات التكنولوجية المتطورة أساس الإدارة الحديثة، وفي ضوء التطورات أصبحت المؤسسات تهتم أكثر بالموارد المعرفية، اذ تعتبر المعرفة من أهم هذه الموارد.

ولقد حاولنا في هذا الفصل التعرف على إدارة المعرفة وعملياتها بالإضافة إلى كل من مزايا ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة تطوير الأساليب الإدارية في المنظمة بما يتماشى مع استراتيجيات الإدارة الحديثة في التغيير والقيادة، كما أن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الكفاءات البشرية من الأسباب التي جعلت المؤسسة اليوم تسارع إلى الاستثمار فيها.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر في ولاية الطارف

تمهيد

سنحاول في هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية ميدانيا من خلال دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف من خلال الاستعانة بتصميم استبيان يحتوي على مجموعة من المعلومات والمؤشرات تساعدنا في دراسة الحالة للإحاطة بأبعاد هذه الدراسة وتفسير ما تحصل عليه من خلال الاستبيان وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: دراسة شاملة لمؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: تصميم أداة الدراسة وعرض النتائج.

المبحث الأول: دراسة شاملة لمؤسسة اتصالات الجزائر

سنعرض أولا في هذا المبحث تقديما عاما لمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال نشأتها وتطورها التاريخي وتعريفها وأهدافها ومهامها.

1-لمحة تاريخية لمؤسسة اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات.

وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات.

ونكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشيكات.[1]

وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر، وثانيها بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة، ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT، وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولة في 2003، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وفي ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة.

وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

[1] - http : // www.algerie telecom.dz, le (29/04/2018)

1-1-قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال تبعث القرار 2000/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقية جسدت سنة 2003.

1-2-01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر واطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في اتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على اثبات وجودها في عالم فيه المنافسة شرسة، البقاء فيها للأقوى والأجدر، خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة. [1]

2-مفهوم مؤسسة اتصالات الجزائر

2-1-تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

مؤسسة عمومية جزائرية تأسست عام 2003 تنشط في مجال الهاتف الثابت والنقال، (موبيليس وخدمات الإنترنت جواب والاتصالات الفضائية).

بلغت الحصة المالية الاجمالية المعدة لتطوير والتهيئة الاستثمارات بـــ 976 203 مليون دينار جزائري، بلغ عدد مشتركيها في الهاتف حتى عام 2008: 262 128 5 مشترك منها 731 922 2 مشترك في الهاتف الثابت، أما عدد مشتركي الهاتف النقال فبلغ أكثر من 11 مليون مشترك بموبيليس نهاية سنة 2010.

[1] - https://www.agerie télécom.dz, le(29/04/2018)

كما أن المؤسسة مطالبة بأداء مهام الخدمة العمومية بحيث تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر، المتعامل الوحيد المستغل لشبكة الهاتف الثابت وشبكة الإنترنت ADSL في الجزائر برأسمال اجتماعي يقدر بـــ 61 275 180 000 دج.

تقوم اتصالات الجزائر بتقديم عدة خدمات تتمثل: [1]

- الهاتف؛
- الإنترنت ADSL؛
- الجيل الرابع للهاتف الثابت 4 GLTE؛
- خدمة الويسي؛
- خدمات التداول عن طريق الفيديو؛
- تصميم أو إنشاء المواقع الإلكترونية بنقرة واحدة؛
- المكتبة الإلكترونية (في مكتبتي)؛
- الرقابة الأبوية (fi@mane)؛
- خدمة الدفع الإلكتروني (خلاص)؛
- تقديم حلول متكاملة للشركات والمؤسسات العمومية.

وتتمثل:

-خدمـــــــات الهاتـــــــف:

- **خدمة الدفع المسبق:** عن طريق الرصد الاستهلاكي للخط الثابت أو العمومي؛
- **إشارة المناداة المنتظرة:** خدمة المكالمة الثانية في الإنتظار؛
- **اتصال دون أرقام:** وتكون موجهة للأطفال والمعاقين والمسنين؛
- **خدمة المنبه:** تعمل على تنظيم المواعيد؛
- **المحادثة الثلاثية:** إجراء اتصال مع ثلاثة أطراف في نفس الوقت؛
- **تحويل المكالمة المؤقتة:** تحويل المكالمة إلى مكان آخر وتكون غالبا في المؤسسات؛

[1]- معلومات متحصل عليها من طرف المؤسسة.

- **كشف الرقم الهاتف:** يجب أن يتوفر جهاز مشترك كاشف للرقم؛
- **الفاتورة المفصلة:** كشف المكالمات الصادرة في حال طلبها المشترك؛
- **منع تشغيل المكالمات الدولية:** عن طريق رمز سري يحصل عليه المشترك من الوكالة؛
- **خدمة الدليل الهاتفي:** خدمة التواصل الدائم والاستفسارات «100»؛
- **خدمة IDOOM FIX:** وهي خدمة جديدة تقوم بالمكالمات الغير المحدودة للجميع، وهي على حسب اختيار الزبون (محلية، محلية ووطنية وكذلك عبر الهاتف المحمول، والدولي مع وجود تخفيضات مغرية تصل إلى 30 %؛ بالإضافة إلى الخدمات المدمجة سابقة الذكر.

خدمات الإنترنت

- **إنترنت (ADSL جواب):** وتخص الاشتراك الشخصي والاشتراك الاحترافي وفي ذات تدفق عالي حيث يستفيد المشترك من التركيب المجاني لمعدات الاتصال؛
- **إنترنت WIFI:** وتسمح بتحقيق ربط داخل الشبكات المحلية، طريق اتصالات، راديو الإنترنت، وتسمح ذات تغطية محدودة، كما تسمح باستعمال الإنترنت من طرف المشتركين عن طريق الكمبيوتر المحمول؛
- **IDOOM ADSL:** إنترنت متوفرة في أي مكان و غير محدود و بسرعة تدفق من 1M إلى 8M مع تخفيضات مغرية للزبائن مع وجود خدمات إضافية مدعمة؛
- **خدمة الجيل الرابع 4G:** جاءت بعد ظهور 3G من قبل مؤسسات الاتصال المنافسة، كما أنها تتميز عليها بعدة مزايا أفضل من 3G كما منحت الأولوية لأصحاب الخطوط الرديئة والمناطق النائية؛
- **خدمة MSAN:** هي تقنية حديثة جاءت من أجل التخفيض من الضغط؛
- **خدمة :+ ANSP** هي تقنية جديدة جاءت من أجل حل بعض مشاكل المؤسسة كالسرقة والتلف؛
- **MAKTABATI:** و هي مكتبة رقمية تحتوي أكثر من عشرة آلاف كتاب غنية و متنوعة تشمل عدة مجالات واسعة من المعرفة (علوم، تربية، ثقافة، صحة.....)؛
- **خدمة خلاصKHLAS (الدفع الإلكتروني):** هي خدمة جديدة تسهل على الزبائن عملية الدفع والتنقلات والمعاملات النقدية والوقت الضائع، وهذا يتم عن طريق ملئ استمارة على مستوى مكتب البريد.

تصميم أو إنشاء المواقع الإلكترونية (بنقرة واحدة):

إن الحل " بنقرة واحدة" يسمح بإنشاء ونشر موقع الويب المحترف على خط شبكة الإنترنت بكل بساطة ودون امتلاك معرفة دقيقة في مجال الإعلام الآلي.

إذن مع حل نقرة واحدة " one click" فإن للزبون ميزة استضافة موقعه على " الويب" تحت اسم المجال " F.DZ" وإنشاء البريد الالكتروني الخاصة به حل " نقرة واحدة، one click" تشمل:

- ✓ اسم المجال «. dz" ؛
- ✓ مساحة تخزين بسعة 1.GB؛
- ✓ عنوان بريد الكتروني محترف pro بسعة 1GB؛
- ✓ محرر الموقع ويب (WPB) على شبكة الإنترنت.

ميزة العرض بنقرة واحدة:

نـــمـــــــــاذج مهنيـــــــــــــــة

مائة النماذج المهنية التي تم وضعها في متناول الزبائن، تقدم مجموعة واسعة من القوالب.

بسيطـــــة، سريعـــــة، ومريحـــــة

إمكانية تعديل الألوان والصور بكل بساطة وبطريقة بديهية.

كـــــامـــلـــــــــة ومهنيـــــــــة

خلق في عدد قليل من النقرات موقع ويب في صورة الشركة وكذا قطاع النشاط.

كيفية عمله:

لكي ينشئ موقع ويب يكفي فقط إدخال على شريط البحث العنوان الموالي لكي ينشئ موقع ويب يكفي فقط إدخال على شريط البعث العنوان الموالي " store.djweb.dz " وتتبع المراحل الثلاثة:

- **اختيار النموذج:** من بين المائة نموذج المتاحة يمكن للزبون خلق هويته البصرية بما يتماشى مع نشاطه المهني؛
- **تخصيص الموقع:** بفضل محررنا البديهي (سحب وإسقاط) يشرع الزبون لنفسه في إدخال المحتويات، النصوص، الصور، الفيديوهات؛
- ***نشر الموقع:*** بمجرد نقرة واحدة فقط، يصنع الزبون موقعه على الخط بما يسمح له الحصول على الويب.

وها هو فيما يلي: الرابط على اليوتيوب لشرح مراحل خلق الموقع ويب.

2-2-مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تتمثل المهام الرئيسية لمؤسسة اتصالات الجزائر في: [1]

- توفير خدمات الاتصال عن بعد، التي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية، بالإضافة إلى المعلومات المرئية والمسموعة؛
- تطوير واستغلال وتسيير شبكات الاتصال العامة والخاصة؛
- تأسيس واستغلال وتسيير الاتصالات البينية مع كل مستخدمي الشبكات.

ولقد دخلت المؤسسة عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- تنمية وتطوير عروض الخدمات الهاتفية وتسهيل الدخول إلى خدمات الاتصال عن بعد لعدد كبير من المستعملين وبصفة خاصة المناطق الريفية؛
- الرفع من جودة الخدمات المقدمة، والحجم المقدم منها، إضافة إلى رفع تنافسية خدمات الاتصال المقدمة؛
- تطوير شبكة وطنية للاتصالات عن بعد ناجحة وموصولة بمختلف طرق المعلومة.

[1]- معلومات متحصل عليها من طرف المؤسسة.

3-حصيلة الانجازات 2003 – 2013

3-1-الشبكة الوطنية

تم ادخال الألياف البصرية إلى الجزائر في سنة 1987، وقد كانت التكنولوجيا الرئيسية التي أسست عليها الشبكات ذات المسافات الطويلة، سواء كانت وطنية أو دولية.

قبل سنة 2000، كان طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية 7244 كم، ثم وصلت إلى 15000 كم في 2003 لتضم إلى منتصف 2013، 47000 كم.

من 2.5 GBPS في سنة 2000، وصلت سعة شبكة الاتصالات اليوم إلى 350 GBPS في الشمال، و120 GBPS في الجنوب.

هدفت خطة عمل اتصالات الجزائر لسنة 2014 إلى تحديث شبكتها الذي لا يكون ممكن إلا من خلال تكثيف الألياف البصرية لإمكانية جمع شبكات الصوت والمعطيات معا، على المستوى الوطني، وأيضا تعميم استعمال الألياف البصرية على مستوى المدن، وذلك بتغيير الكوابل النحاسية القديمة والمكلفة التي تعتبر المصدر الرئيسي لتراجع مستوى جودة الخدمة.

وتجدر الإشارة أنه في إطار خطة التطوير لسنة 2014، تم ربط نحو 2200 بلدية، التي يفوق عدد سكانها 1000 نسمة بالألياف البصرية، تقدر المسافة الكلية بعد هذا الربط بـــ 23 935 كم.

3-2-الشبكة الدولية

من أجل نقل خدمات الصوت والمعطيات، تتكون الشبكة الدولية لاتصالات الجزائر من روابط تحت مائية وأرضية فضائية.[1]

3-3-شبكة النفاذ

كان عدد أجهزة وصل الزبائن: 234 637 2 في سنة 2003، ثم أصبح 122 014 5 جهاز في 2012 منهم 122 030 4 جهاز سلكي، و000 984 جهاز لا سلكي من نوع WLL.

[1] - https://www.agerie télécom.dz, le(29/04/2018)

عرفت الأنشطة في قطاع شبكة النفاذ تصاعدا خلال سنة 2012، خاصة بعد وضع وتشغيل 600 000 جهاز بالتكنولوجيا الجديدة من نوع MSANعلى مستوى 22 ولاية.

وقد سمح برنامج أجهزة التكنولوجيا الجديدة بتحديث الشبكة إلى نسبة 14 % في شهر مارس 2013، وتمتد هذا البرنامج على 48 ولاية لتحديث 3 ملايين نقطة نفاذ، ومن بينها 1 مليون مبرمج لسنة 2013.

كما تجدر الإشارة أنه ارتفع عدد الزبائن لخدمة الهاتف من 2 079 464 في سنة 2003 إلى 3 267 183 في شهر مارس 2013، أي زيادة قدرها 57 %.

3-4-الإنترنت

عرف مجال الإنترنت تقدما ايجابيا في عدة ميادين، وقد ورد في تقرير محاضرة الأمم المتحدة حول التجارة والتطور، أنه تم تصنيف الجزائر من بين الدول الإفريقية الخمسة التي تجمع 90 % من مشتركي الإنترنت ذو التدفق السريع، إلى جانب المغرب وتونس ومصر وجنوب إفريقيا.

3-5-شبكات الشركات

اتصالات الجزائر فخورة لأنها تحظى بثقة المؤسسات العامة والشركات الكبرى لقطاع الاقتصاد، سواء كانت عامة أو خاصة، تعرض اتصالات الجزائر لزبائنها مجموعة من الخدمات عبر الشبكة الموضوعة تحت تصرفهم.

كما تم تشغيل أكثر من 83 000 رابط إنترنت ذو التدفق السريع لهؤلاء الزبائن، 55 % للإنترنت ذو التدفق السريع ADSL وSHDSL، و39 % منها وصلات متخصصة.

انتقل عدد الوصلات المتخصصة المقدمة للمؤسسات والشركات من 19 000 في 2005 إلى 32 500 في 2013 أي زيادة قدرها 71% خلال هذه الفترة،[1] وصلات 25% ذات التكنولوجيا القديمة لا تمثل إلا 5 % من هذه الروابط، كما قد تم وضع برنامج لإيقاف هذه التكنولوجيا، وتحويل الزبائن إلى تكنولوجيا جديدة في بداية سنة 2013.

[1] - https://www.agerie télécom.dz, le(29/04/2018)

3-6-الشبكات التجارية

منذ نشأة اتصالات الجزائر، تم تقوية الشبكة التجارية من سنة إلى أخرى للتقرب من الزبائن، لدينا 341 وكالة تجارية في سنة 2013 مقابل 225 وكالة في 2005.

3-7-الموارد البشرية

في سنة 2003، كان لاتصالات الجزائر 20 845 عامل، مع نسبة تأطير ضعيفة جدا لا تتجاوز 2 %.

وبعد 10 سنوات، لدينا 5 879 إطار وإطار سامي من بين 21 357 موظف بنسبة تأطير قدرها 27 %.

فيما يخص الجهود الرامية إلى تحسين كفاءة الموارد البشرية، انتقل عدد من المكونين من 1 400 موظف في 2003 إلى 5 029 في 2012، ثم أكثر من 8 000 موظف تم تكوينهم في نهاية 2013، حسب الأهداف المحددة في إطار خطة العمل.[1]

[1] - https://www.agerie télécom.dz, le(29/04/2018)

المبحث الثاني: تصميم اداة الدراسة وعرض النتائج

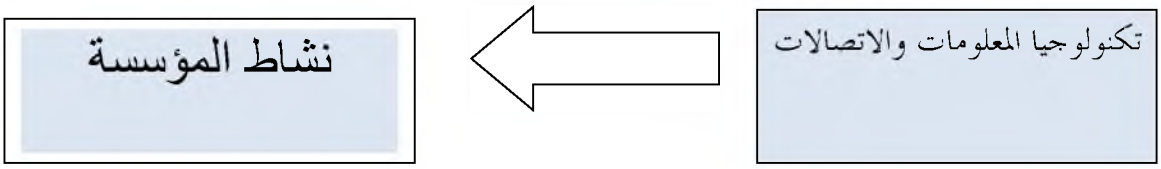
1-تصميم اداة الدراسة

1-1-نموذج الدراسة

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة تصميم نموذج فرضي كما هو مبين في الشكل رقم (3-1) يشير إلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفه متغيرا مستقلا ونشاط المؤسسة بوصفه متغيرا تابعا.

شكل رقم(3-1)

نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

-**المتغير المستقل:** متمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

-**المتغير التابع:** يتمثل في نشاط المؤسسة.

1-1-1-الاستبيان

في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها جمعت البيانات اللازمة بواسطة الاستبيان، وقد تكون من ثلاثة أجزاء.

- **الجزء الأول:** شمل معلومات شخصية لأفراد عينة الدراسة المتمثلة في (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) المقدرة ب 5 فقرات.

❖ **الجزء الثاني:** شمل هذا المحور مختلف الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة محل الدراسة والمقدرة بـــ 08 فقرات، كما هو موضح في الجدول رقم (3-1):

جدول رقم(3-1)

مقاييس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

المتغير	عدد فقرات البعد	حدود البعد	الرموز على متن الدراسة
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة	08	13-06	X1-x8

المصدر: من إعداد الطالبتان.

❖ **الجزء الثالث:** تضمن الفقرات الخاصة للتعرف على نشاط المؤسسة محل الدراسة شمل 8 فقرات كما هو موضح في الجدول رقم (3-2):

جدول رقم(3-2)

نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

المتغير	عدد فقرات البعد	حدود البعد	الرموز على متن الدراسة
نشاط المؤسسة	08	22-14	Y1-y8

المصدر: من إعداد الطالبتان.

1-1-2-صدق وثبات اداة الدراسة: لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة وفقرات النموذج، تم استخدام معامل الثبات ألفا كرو نباخ Alpha Cronbachالذي يشير إلى القبول في البحوث الإدارية والاجتماعية اذا كانت قيمته اكبر او تساوي 0.60 (Alpha≥ 0.60).

والجدول أدناه يبين النتائج النهائية المتحصل عليها لـــ Alpha Cronbach:

الجدول رقم (3-3)

اختبار ثبات نموذج الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	ألفا كرو نباخ	النسبة %	الصدق
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	8	0.691	69.1	0.831
نشاط المؤسسة	8	0.795	79.5	0.891
معامل ألفا كرو نباخ الكلي	16	0.780	78	0.883

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

يوضح الجدول أعلاه أن معامل الثبات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة بلغ 0.691، أكبر من 0.60 فهو معامل مقبولة، كما هو الحال بالنسبة لمعامل الثبات لنشاط المؤسسة المقدر ب 0.795، حيث بلغ معامل الثبات ألفا كرو نباخ الكلي للاستبانة 0.780 وهي أعلى من معامل القبول 0.60 وهذا ما يدل على صلاحية الاستبانة لأغراض البحث العلمي.

وبالرجوع إلى معامل صدق أداة الدراسة فهو يبرز أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، ويحسب بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات وهو ما يعرف بصدق المحك.

صدق المحك=$\sqrt{0,780}$ = 0,883

والملاحظ أن صدق المحك قيمته مرتفعة جدا ما يدل على أن الاداة جيدة للدراسة.

1-1-3-الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم جمع البيانات من خلال الاستبيان، حيث تم تحليل البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائي المعروف (**spss-22**) وقد استخدمت الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات حيث تم الاعتماد على ما يلي:

- ❖ التوزيعات التكرارية وذلك لتحليل خصائص عينة الدراسة؛
- ❖ الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على اتجاهات أفراد العينة والتشتت؛
- ❖ معامل ألفا كرو نباخ لقياس درجة ثبات أداة القياس (الاستبيان)؛
- ❖ **معامل الارتباط** :Pearson **تم** استخدامه لتحديد طبيعة العلاقة بين كل متغير مستقل ومتغير تابع؛
- ❖ . **اختبار:t** (t test) تم استخدامه لقياس معنوية علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة.

وقد تم إتباع مقياس ليكرث الخماسي فيما يتعلق بإجابات المبحوثين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (3-4)

مقياس ليكرث الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: عز حسن، عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، جدة، السعودية، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2008.

تم الاعتماد على مدى استجابة (**5-1**) وبوسط فرضي قدره (**3**)، كما تم اعتماد مستوى المعنوية (**0.01**و **0.05**) لقبول أو رفض الفرضيات، وهم من المستويات المعنوية المتفق عليها في اختبار الفرضيات في مثل هذه الدراسات.

أما فيما يخص الحدود المعتمد عليها في التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات فقد تم تحديد ثلاثة مستويات هي: المنخفض، المتوسط، والمرتفع.

وذلك بناءا على المعادلة التالية:

طول الفئة= (الحد الأعلى – الحد الأدنى) /عدد المستويات= (5-1) /3= 1.33.

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

المجال {1-2.33} = منخفض.

المجال {2.34-3.66} = متوسط.

المجال {3.67-5} = مرتفع.

2-وصف وتحليل خصائص عينة ومتغيرات الدراسة

2-1-تحليل خصائص عينة الدراسة

تم تخصيص الجزء الاول من الاستبيان للتعرف على اهم خصائص عينة الدراسة وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية وكانت كالاتي:

2-1-1-متغير الجنس: يبين الجدول ادناه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (3-5)

توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الفئات	التكرار	النسب المئوية
ذكر	21	65.6
انثى	11	34.4

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. 22).

تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن نسبة الذكور في عينة الدراسة 65.6 %مقارنة مع فئة الاناث والبالغة 34.4%، مما يشير إلى أن أغلبية عمال مؤسسة اتصالات الجزائر هم من الذكور، لذا كانت نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث.

2-1-2-متغير السن: يبين الجدول (3-6) توزيع إفراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

الجدول رقم (3-6)

توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن

الفئات	التكرار	النسب المئوية
اقل من 30 سنة	11	34.4
من 30-40 سنة	18	56.3
أكبر من 40 سنة	3	9.4
المجموع	32	%100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. 22).

تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم في الفئة العمرية اقل من 30 سنة قد بلغت 34.4%، في حين أن نسبة الفئة العمرية من 30-40 سنة بلغت 56.3%، وهي أكبر نسبة من عينة الدراسة أما الفئة العمرية أكبر من 40 سنة قد بلغت 9.4% مما يشير إلى أن معظم عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 30-40 سنة، إذ قد بلغ عددهم 18 عاملا.

2-1-3-متغير المستوى التعليمي: يبين الجدول ادناه توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3-7)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الفئات	التكرار	النسب المئوية
متوسط	2	6.25
ثانوي	7	21.87
جامعي	23	71.88
المجموع	32	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. 22).

إن معظم العمال المبحوثين محل الدراسة جامعيون بنسبة 71.88%، تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 21.87%، ثم فئة المستوى المتوسط بنسبة 6.25%في المرتبة الاخيرة.

2-1-4-متغيرالوظيفة: يبين الجدول ادناه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة:

الجدول رقم (3-8)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الفئات	التكرار	النسب المئوية
طاقم اداري	23	71.88
طاقم تقني	9	28.12
المجموع	32	%100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. 22).

يتضح من خلال الجدول أن أغلب مفردات العينة هم الموظفون قطاع اداري بنسبة 71.88% حيث بلغ عددهم 23 عامل، وبعدها تأتي نسبة القطاع التقني ب 28.12% حيث بلغ عددهم 9 عمال.

2-2-مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

لمعرفة مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف تم الاعتماد 8 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (3-9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تستعين بوسيلة البريد الإلكتروني بشكل كبير بالاتصال بالهيئات الادارية	4.41	0.61	مرتفع
2	تواجه مؤسستكم صعوبة اثناء الاستخدام البريد الالكتروني	3.78	1.03	مرتفع
3	تقييمك لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة جيدة.	4.06	0.87	مرتفع
4	تستخدم شبكة الانترانت بشكل كبير في مجال العمل.	4.09	1.027	مرتفع
5	تستخدم شبكة الانترنيت بشكل كبير في مجال العمل.	3.84	1.19	مرتفع
6	تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعاملاتك مع المؤسسات الخارجية.	2.81	1.33	منخفض
7	تواجه المؤسسة صعوبات اثناء استعمال الانترنيت في المجال الاداري.	3.78	1.07	مرتفع
8	تسعى الادارة لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.97	1.03	مرتفع
	المجموع	3.83	0.69	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. 22).

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن تقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة مرتفع حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.83 وانحرافها المعياري 0.69، حيث أن أكبر متوسط حسابي ضمته العبارة رقم (1) والتي تشير إلى "الاستعانة بوسيلة البريد الإلكتروني بشكل كبير بالاتصال بالهيئات الادارية."، وقد بلغت قيمته 4,41 وبانحراف معياري 0,61 بدرجة مرتفعة.

وبعدها تأتي العبارات رقم (4-3-8-5-2-7) بمتوسط حسابي مرتفع (4.09-4.06-3.97-3.84-3.78-3.77) على التوالي وبانحراف معياري (1.02-0.87-1.03-1.19-1.03-1.07) على التوالي وهذا يدل على وجود تشتت كبير في اجابات المبحوثين اي اختلاف في اراء عينة الدراسة.

أما العبارة رقم (9) جاءت في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي ضعيف قيمته 2.81 وبانحراف معياري 1.33.

2-3-تحليل البيانات المتعلقة بنشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف

لتحديد درجة نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف سيتم عرض إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يلي:

جدول رقم (3-10)

نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر في التعامل مع العمال ومع الزبائن	4.09	0.81	مرتفع
2	تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمصدر معلوماتي	3.69	1.06	مرتفع
3	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنسيق بين العمال والادارة.	3.78	1.03	مرتفع
4	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق المبادرة في العمل	3.44	1.07	متوسط
5	تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورية للسير الحسن للمؤسسة.	3.66	0.90	متوسط
6	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم اتخاذ القرارات.	3.47	1.19	متوسط
7	يتم تحقيق الابداع والتطوير بعد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.84	0.92	مرتفع
8	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الكفاءات البشرية.	3.81	0.99	مرتفع
	المجموع	3.72	0.68	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. 22).

يتبين من الجدول بأن نشاط المؤسسة مرتفع حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.72 وانحرافها المعياري 0.68، حيث أن أكبر متوسط حسابي ضمته العبارة رقم (1) قد حصلت على أكبر متوسط حسابي وقدره 4.09 بانحراف معياري 0.81 والتي تشير إلى " تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر في التعامل مع العمال ومع الزبائن "، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تهتم بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بأعمالها بين موظفيها وزبائنها.

وبعدها تأتي العبارات (7-8-3-2) بمتوسط حسابي مرتفع قدره (3.84-3.81-3.78-3.69) على التوالي وبانحراف معياري قدره (0.92-0.99-1.03-1.06) على التوالي وهذا يؤكد أن هناك تشتت كبير في إجابات العملاء.

أما العبارات(5-6-4) جاءت بمتوسط حسابي متوسط قدره (3.66-3.47-3.44) وبانحراف معياري (0.90-1.19-1.07) على التوالي، وهذا ما يؤكد بأن المؤسسة تهتم بدرجة متوسطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخلق المبادرة في العمل وللسير الحسن لنشاطها.

3-اختبار الفرضيات

3-1-دراسة علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف

الفرضية الاولى: "يوجد علاقة ارتباط خطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف ".

لاختبار صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط خطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف عند مستوى معنوية 0,01.

H1 : توجد علاقة ارتباط خطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف عند مستوى معنوية 0,01.

الجدول رقم (3-11)

معامل الارتباط الكلي

		نشاط المؤسسة
معامل الارتباط الكلي	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.847**
	Sig الدلالة	0.000
	N	32

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. 22).

يبين الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0,847، وهذا يدل على أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبط بنشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف، وبما أن Sig = 0,000 أصغر من 0,01 نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي توجد علاقة ارتباط خطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف عند مستوى معنوية 0,01.

3-2-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

في هذا العنصر يتم دراسة الفرضية الثالثة المتعلقة بمدى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف المصاغة كالتالي:

الفرضية الثانية: "توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف ".

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف عند مستوى معنوية 0,01.

H_1:توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف عند مستوى معنوية 0,01.

والجدول الموالي يوضح هذا التأثير:

الجدول رقم (3-12)

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

م. مستقل / م. تابع	Constant	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	T		R^2معامل التفسير
	B	A	المحسوبة	الجدولية عند مستوى (1%)	
نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر	0.235	0.932	8.713	2.576	0.717

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. 22).

إن قيمة t المحسوبة لنموذج الانحدار البسيط بلغت 8.713 وهي أكبر من قيمة t الجدولية البالغة قيمتها 2.576بمستوى معنوية 1% وبدرجة ثقة 99%، وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار البسيط المقدر عند مستوى المعنوية المذكور، وعليه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 أي توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف عند مستوى معنوية 0,01.

ونلاحظ أن قيمة R^2 معامل التفسير 0,717 ومعنى ذلك أن 71.7% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (نشاط المؤسسة) ترجع للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، أما النسبة الباقية فتعود لمساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في النموذج والخطأ العشوائي وتكون دالة الانحدار الخطي على الشكل التالي:

$$Y=0.932x+0.235$$

حيث:

Y المتغير التابع : نشاط المؤسسة؛

X المتغير المستقل : تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل الميداني تم التطرق الى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف، من خلالها تم الاعتماد على توزيع الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة.

في بداية هذا الفصل تم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وعرض تفصيلي لمنهجية الدراسة من إجراءات، أساليب، ونموذج هذه الدراسة، وبعد ذلك تم التطرق إلى وصف متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نشاط المؤسسة) بالتفصيل، لينتهي هذا الفصل باختبار مختلف فرضيات الدراسة.

وبذلك يكون قد تم إسقاط مختلف المفاهيم النظرية المقدمة في الفصلين النظريين على ما يدور فعليا في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة، بغية الوصول إلى أبرز النتائج وتقديم بعض الاقتراحات المهمة التي لو تم تجسيدها ميدانيا فإن ذلك سيساهم حتما في تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطبقة من قبل المؤسسة محل الدراسة وتعزيز دورها في التأثير الايجابي على نشاطها.

الخاتمة

الخاتمة

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من بين الوسائل التي حققت بفضلها المؤسسة نجاحا على كل الأصعدة، حيث تحولت بيئة الأعمال في تلك المؤسسات من اقتصاد قائم على عناصر الانتاج المادية الى اقتصاد جديد قائم على المعرفة. فحتمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات تتجلى في الخصائص التي تتمتع بها والأهداف التي ترمي الى تحقيقها، وان الهدف الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو توفير المعرفة للمؤسسة بشكل دائم وترجمتها الى سلوك عملي يخدم أهداف المؤسسة بتحقيق الكفاءة والفاعلية.

فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحرك الأساسي لجعل المؤسسة أكثر تطورا من غيرها في بيئة معروفة بالتطور السريع والمستمر خاصة في المجال التكنولوجي. هذا التطور الذي أدى الى ظهور اقتصاد جديد عرف باقتصاد المعرفة، الذي يبحث عن ادماج تطبيقاته المختلفة بأهم مورد يمكنه من تحقيق فعاليته، وباعتبار أن المؤسسة هي الحجر الأساس في هذا البناء الاقتصادي.

1- نتائج الدراسة:

النتائج النظرية

من خلال الدراسة النظرية للبحث تم التوصل الى النتائج التالية:

- اقتصاد المعرفة هو ذلك الاقتصاد الذي ينتج عن التقدم المعلوماتي الحادث في أعقاب العصر الصناعي؛
- أصبح رصيد المؤسسة الاقتصادية يقوم بالأساس على مخزونها المعرفي والمعلوماتي؛
- لا يمكن الاستغناء عن تكنولوجيا المعلومات في حياة الأفراد والجماعات في مختلف النشاطات التي يمارسها الانسان؛
- نمو المجتمعات والمؤسسات التي تعتمد اعتمادا كبيرا على المعلومات واستثمارها بالشكل الأمثل في معالجة نشاطاتها وأعمالها؛
- تهدف إدارة المعرفة الى تحسين المعرفة بالمؤسسة؛
- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تطوير الأساليب الإدارية في المؤسسة بما يتماشى مع استراتيجيات الإدارة الحديثة؛
- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور اكبيرا في تحسين الكفاءات البشرية.

النتائج التطبيقية

من خلال الدراسة التطبيقية للبحث تم التوصل الى النتائج التالية:

- يتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف؛
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف؛
- تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف الى تحسين أدائها من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- يستخدم عمال مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف الأنترانت بشكل كبير في تعاملاتهم الداخلية؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أهداف المؤسسة محل الدراسة؛
- تسعى إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف في التنسيق بين عمالها.

2-اختبار الفرضيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها سيتم اختبار الفرضيات كما يلي:

الفرضية الأولى: "توجد علاقة ارتباط خطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف".

نقول بصحة الفرضية، حيث دلت النتائج على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط المؤسسة، اذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0.847، مما يعني أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم بشكل واضح في تحقيق نشاط المؤسسة.

الفرضية الثانية: " توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف".

نقول بصحة الفرضية، حيث دلت النتائج على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية موجبة مقبولة الى حد ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين تحقيق نشاط المؤسسة، مما يعني أن الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يحدث تأثيرا مقبولا في تحقيق نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف.

لكن من الملاحظ أن أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر المبحوثة كان أثرا قويا، وهذا ما برهنته قيمة R^2 التي بلغت 0.717 والتي تعتبر قيمة قوية، ويرجع ذلك أساسا الى أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف تعد من المؤسسات التي تعتمد بدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشاطها.

3-الاقتراحات والتوصيات:

وفقا لما تم التوصل اليه من الإطار النظري والتطبيقي للدراسة نتقدم ببعض الاقتراحات وهي كالآتي:

- ضرورة الاهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعطاءه أهمية كبيرة؛
- يجب على المؤسسات الاقتصادية ادخال نظم المعلومات، لما تلعبه من دور كبير في تحقيق الأهداف وخلق المبادرة في العمل؛
- محاولة انشاء وحدة إدارية تسمى إدارة المعرفة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف، تقوم بتجميع المعارف وتوظيفها في ميدان العمل؛
- تهيئة بيئة معرفية ملائمة؛
- تدريب العمال على استخدام مختلف التكنولوجيات مما يساهم في تسهيل العمل داخل المؤسسة.

4-أفاق الدراسة:

أثناء اعدادنا واختتامنا لهذا البحث أثار انتباهنا بعض المواضيع التي لها صلة بالموضوع وتحتاج الى تعمق أكثر نذكر منها:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمات في البنوك؛
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

❖ أولا: الكتب:

- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، 2005.
- هاشم فوزي العبادي، نظم إدارة المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997.
- عدنان داود محمد الغداري وهدى زوير مخلف الدعمي، الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- سمية يوران، إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2016.
- هاشم الشمري وناديا الليثي، الاقتصاد المعرفي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- خضر مصباح اسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- مفتاح محمد دياب، إدارة المعلومات وإدارة المعرفة، ط1، الدار المنهجية، للنشر والتوزيع، طرابلس، 2016.
- عماد الدين أحمد سيدي عبد المقصود، إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2017.
- ربحي مصطفى العليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ط 5، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2006.
- يوسف مسعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
- عز حسن وعبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، 2008.

❖ ثانيا: المجلات والدوريات العلمية:

- العربي عطية، (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على ألأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية)، مجلة الباحث، العدد 10، 2012، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- إلهام يحياوي وليلى بحديد، (أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية)، مجلة تاريخ العلوم، العدد 6، 2017، جامعة زيان عاشور الجلفة.
- ذهبية الجوزي، (إعادة اختراع مؤسسات التعليم العالي مدخل لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة)، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 7، 2012، جامعة خميس مليانة، الجزائر.
- محمد أنيس أبو الشامات، (اتجاهات اقتصاد المعرفة في البلدان العربية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول، 2012، جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا.
- صلاح الدين الكبيسي، ادارة المعرفة، سلسلة دروس منشورة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة بغداد، 2005، العراق.
- حسن بن الطاهر ومحمد الطاهر دربوش، (المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية)، مجلد ب، العدد42، 2014، جامعة قسنطينة 1، الجزائر.
- مباركة دبيحي، (دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة)، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 4، العدد3، 2013، جامعة الجزائر، الجزائر.

- كمال منصوري وعيسى خليفي، (اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاد المعرفة المقومات والعوائق)، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 4، 2006، جامعة بسكرة، الجزائر.
- إبراهيم بختي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2005HTTPS://DSPACE.UNIV-OUARGLA.DZ .

❖ ثالثا: الأطروحات والمذكرات الأكاديمية:

- وسام مهيبل، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر،2012.
- سيد أحمد معطي، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2012.
- العمري الحاج، دراسة قياسسة لأثر تكنولوجيات المعلومات والاتصال على النمو الاقتصادي دراسة حالة الجزائر (1995 – 2009)، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ال جزائر3، الجزائر 2013.
- بشير كاوجه، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 2008.
- شوقي شاذلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2008.

- ياسمينة ياسع، دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010.
- مريم زلماط، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، 2010.
- محمد سكوتي، أهمية تدريب وتنمية الموارد البشرية في ظل تطور المعرفة والتكنولوجيا، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.
- سعد الله بكاري، اقتصاد المعرفة ودوره في التنمية الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر، 2008.
- سلوى محمد الشرقا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصاريف العاملة في قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
- فاطمة طويهري، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة وهران 2، الجزائر 2015.
- شهرزاد بن بوزيد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجسنير، قسم علوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012.
- سارة كترة بوحسان، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.
- حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر، 2013.

- عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر 2012.
- صباح بلقيدوم، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر،2013.
- ليلى بن ونيسة، اقتصاد المعرفة، وجود التعليم العالي في الجزائر –دراسة مقارنة –، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر، 2016.
- حسان حامي، استراتيجية التدريب في إطار متطلبات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، الجزائر، 2016.
- فريد بلقوم، انتاج ومشاركة المعرفة في المؤسسة الرهان الجديد لإدارة موارد الشركة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر،2013.
- طه حسين نوى، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011.
- حورية بلعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008.
- محمد قادي، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010.
- صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر 2009.

- السعيد بلوم، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة، ميزة تنافسية، أطروحة، لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.

❖ رابعا: المؤتمرات والملتقيات العلمية:

- أمال حاج عيسى وهواري معراج، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات الاقتصادي الجديد، الأغواط، أفريل 2003.
- نبيلة جعجع وحياة براهيمي، ملتقى دولي حول: "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة"، جامعة المسيلة، ديسمبر 2011.

❖ خامسا: مواقع الأنترنت الرسمية:

- www.polf factory.com, le(27/02/2018).
- www.abache.com ,le(02/03/2018).
- www.abahe.com.uk ,le(12/03/2018).
- http://www.algerie telecom.dz ,le(29/04/2018).

الملاحق