

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيق إدارة المعرفة

-دراسة حالة مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"-

The impact of information and communication technology on the application of knowledge management -Case study of Optimum Telecom Algeria "Djezzy"-

عيسات فطيمة الزهرة^{1*}، مباح طه ياسين²¹ جامعة البويرة، f.aissat@univ-bouira.dz² جامعة الجزائر 3، merbahtahayassine@univ-alger3.dz

تاريخ النشر: 2021-12-16

تاريخ القبول: 2021-12-12

تاريخ الاستلام: 2021-07-19

ملخص:

تسعى ورقتنا البحثية هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"، وتحددت الدراسة بمتغير مستقل تمثل في (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) ومتغير تابع تمثل في (إدارة المعرفة)، كما تم استعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبيان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد عينة البحث، كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات إحصائياً، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"، كما أن هناك أثر إيجابي بين هذين المتغيرين، وتوصي الدراسة بضرورة تهيئة ظروف العمل الملائمة وتعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض تعزيز وضمان نجاح المداخل الإدارية الحديثة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ إدارة المعرفة؛ المعلومة.

تصنيف JEL : L86 ؛ L96

Abstract:

Our research paper, this study, seeks to identify the impact of information and communication technology on the application of knowledge management in Optimum Telecom Algeria "Djezzy". We used the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) to analyze the questionnaire data. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and developed for the purpose of collecting data from the research sample members. A set of statistical methods were used to analyze the data statistically. The study concluded that there is a high level of information and communication technology and knowledge management. In Optimum Telecom Algeria "Djezzy", there is also a positive effect between these two variables, and the study recommends the need to create appropriate working conditions and enhance information and communication technology in order to enhance and ensure the success of modern administrative approaches.

Keywords: information and communication technology; knowledge management; The information.

JEL Classification Codes : L86 ; L96.

1. مقدمة:

تعيش المؤسسات في الوقت الراهن في بيئة تتضمن تحديات كثيرة و تطورات سريعة وغير مسبوقة في جميع مجالات الحياة، ومن أهم هذه التحولات الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي وبالأخص المرتبط المتعلقة بمعالجة المعلومات أو ما يطلق عليه مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

هذا الوضع الجديد شكلت فيه إدارة المعرفة أحد الأساليب الإدارية المعاصرة التي لها دور كبير وبارز هي الأخرى في تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة، بحيث تركز على محاور نجاح هذه الأخيرة في عالم المنافسة الحادة والديناميكية المتسارعة، وتزداد الصعوبات خاصة على مستوى مؤسسات الدول النامية نظرا للتأخيرات المسجلة في الميدان التكنولوجي عموماً، لكن بالرغم من ذلك فإن هذه الدول والتي من ضمنها الجزائر تسعى جاهدة مؤسساتها كمؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي" لانتهاج مداخل إدارية حديثة لمواجهة مختلف تحديات الاقتصاد الجديد الذي يركز على إفرزات التكنولوجيا والعولمة.

إشكالية الدراسة: تطلب من المؤسسات الجزائرية عامة ومؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي" مواكبة التطورات والتكيف معها لمواجهة تحديات العصر، وهذا عن طريق تهيئة بنية تحتية تساهم في المساعدة على تأهيل الموارد البشرية، لكي تصبح قادرة على الأخذ بزمام هذا الوضع الجديد للبقاء والتفوق في هذا العصر الذي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي الذي يستند على المعلومات والمعارف وإدارتها بكفاءة وفعالية، لذا جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على الإشكالية الآتية:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسة أوبتيموم

تيليكوم الجزائر "جازي"؟

وقد انبثق عن هذه الإشكالية الأسئلة التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية توليد واكتساب

المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية خزن المعرفة في

مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية نشر المعرفة في

مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية استخدام المعرفة في

مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"؟

فرضيات الدراسة: انطلاقاً من أسئلة الدراسة والنموذج الذي سيطبق فيها واستجابة لمتطلبات تحقيق أهدافها، قمنا بتبني فرضية رئيسية تتجزأ بدورها إلى فرضيات فرعية كما يلي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"؛

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية توليد واكتساب المعرفة في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"؛

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية خزن المعرفة في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"؛

- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية نشر المعرفة في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"؛

- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية استخدام المعرفة في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي".

أهمية البحث: تبرز أهمية الدراسة من الموضوع الذي نتناوله خاصة ما تعيشه المؤسسات اليوم ضمن إطار التغيرات العديدة في البيئة الغير مستقرة والتحول المعاشة على الصعيد المحلي والدولي، وهذا ما يتطلب انتهاج سياسات اقتصادية تركز على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التحول من الاقتصاديات المادية إلى اقتصاديات تقوم على المعرفة.

أهداف الدراسة: من ضمن الأهداف التي نسعى لها من خلال دراستنا هذه ما يلي:

- عرض واقع ومستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المعرفة في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"، ومحاولة التعرف على المستوى المعرفي لدى إدارتها بالمفاهيم الحديثة ومدى التزامهم بهم؛

- دراسة العلاقة التأثيرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية في أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"؛

- تقديم العديد من التوصيات للتركيز وتفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية.

2. مراجعة الدراسات السابقة:

سعت دراسة (القرشي عايطي بن عطية حسين، 2012)، بعنوان دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة بالجامعات السعودية، أطروحة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية إلى بيان أهمية المعرفة ومفهوم إدارتها وأهم الاتجاهات العالمية المعاصرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتفعيل إدارتها في المنظمات التربوية المعاصرة، توضيح تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عمليات إدارة المعرفة، والتوصل إلى تصور مقترح لتفعيل إدارة المعرفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجامعات السعودية. استخدم المنهج

الوصفي التحليلي، وصممت استبانة كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 857 فرد، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد مجتمع الدراسة في جميع المحاور ما عدا المحورين الرابع والخامس حيث كان نوع الجامعة موحدًا لفروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بنقل المعرفة وتنظيمها وكانت النتائج لصالح جامعة أم القرى.

(Ahmed Shahid, Rana Alamgir, 2011)، رسالة ماجستير بعنوان
ICT Enabled Knowledge Sharing – Impact of ICT on Knowledge Sharing Barriers, -
The Case of Avanade -, تخصص تكنولوجيا المعلومات، هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن
الإشكالية الآتية ما هي حواجز مشاركة المعرفة التي يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقليلها وكيف؟
من خلال دراسة حالة منظمة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مشاركة المعرفة باستخدام نتائج
الاستبيان والمقابلة، وأظهرت النتائج أنه إذا تم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال، فإن
عددا من تبادل المعرفة يمكن تقليل الحواجز - بالإضافة إلى حواجز الوقت والمكان- بنجاح، وقد شهدت
حواجز تبادل المعرفة التنظيمية والفردية معظم التخفيض بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بينما
لم تشهد حواجز التكنولوجيا أي انخفاض عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحدها، كما
أظهرت النتائج أنه إذا كان الموظفون يتمتعون بالدهاء التكنولوجي وتدعم الإدارة بشكل كبير مشاركتهم في
عملية التصميم ونشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكن تقاسم المعرفة.

3. الأسس النظرية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة

1.3 تعريف تكنولوجيات المعلومات والاتصال:

يحاول معظم الباحثين تقسيم المصطلح إن لم يكن إلى ثلاث عناصر: التكنولوجيا، المعلومات، والاتصال كل على حدة ، فإلى قسمين: تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال، ربما كان هذا التقسيم صالحا لفترة معينة، ولكن صار هذا الأمر غير لائق بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات، الذي سهل تدفق المعلومات من وإلى أي شبر في العالم بفعالية و سرعة عالية، إلى جانب التطور الواضح في تكنولوجيا الحاسوب، ما أدى إلى بزوغ شمس جديدة على تكنولوجيا المعلومات، و تحول العالم إلى غرفة اتصالات كونية صغيرة، و من هنا يمكننا القول أن "تكنولوجيا المعلومات هي تزاوج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصالات"، وخير دليل على ذلك التدرج في تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وصولا إلى الاتفاق في التعاريف (طويهي، 2014 - 2015، صفحة 9).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها عبارة عن نظام مكون من مجموعة من الموارد المتفاعلة والمتراطة يشتمل على البرمجيات والأجهزة، والموارد البشرية والشبكات، الاتصالات تسهل نقل المعلومات وتبادلها داخل المؤسسة أو بين المؤسسات المختلفة (غوال نادية، عدالة العجال، 2019، الصفحات 9-10).

وتعرف أيضا على أنها هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم أو

استقبالها في أي مكان في العالم، كما يرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل في معالجة وتخزين، إرسال، عرض، إدارة، وتنظيم، واسترجاع المعلومات (بن كيح، 2011، صفحة 86) ومنه يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها تفاعل ثلاثي الأطراف بين الحواسيب متضمنة البرامج والتطبيقات و وسائط الاتصالات الحديثة ورأس المال البشري، التي تظم الشبكات المحلية وشبكة الانترنت الدولية، لتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات أليا، واستقصائها ومعالجتها وترتيبها وتحليلها وتخزينها ونشرها وعرضها بشكل يناسب الحاجة، مرئية أو مطبوعة أو مسموعة.

2.3 أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما تبغته من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأفراد والوحدات الاقتصادية، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأفراد المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات، بينما تتمثل أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالاتي (خلود عاصم، محمد إبراهيم، 2013، صفحة 234):

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة؛
- زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعارف ما يرفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر رخاء لجميع سكانه، وهذا بشرط أن يشارك جميع الأفراد وأن يستفيدوا من هذه التكنولوجيا؛
- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأفراد المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم، وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي. وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم والمساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

3.3 تعريف إدارة المعرفة: هناك عدة تعريف أسندها الباحثون لإدارة المعرفة من بينها:

حيث تعرف إدارة المعرفة على أنها نظام دقيق يساعد على نشر المعرفة سواء كان على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال المؤسسة للتأثير تأثيرا مباشرة على رفع مستوى أداء العمل، وهي تتطلع إلى الحصول على المعلومات المناسبة في السياق الصحيح للشخص المناسب في الوقت المناسب للعمل المقصود المناسب (Kawee visultrakul T, Chan p, 2007, p. 303). كما تعرف على أنها تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف Orchestration المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري

Intellectual Capital، والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، بحيث يجري تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الايجابي في نتائج الميزة التنافسية، وتتضمن إدارة المعرفة تحقيق عملية الإدامة للمعرفة ولرأس المال الفكري، واستغلالها واستثمارها ونشرها، كما أن إدارة المعرفة يجب أن تؤدي إلى توفير التسهيلات اللازمة لتحقيق مضامين هذه الإدارة (عجلان، 2008، صفحة 28)

وبالتالي يمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها مختلف البرامج والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستثمار المعرفة فهي تفاعل عدة عمليات مع بعضها لاستخدام المعرفة بشكل بما يسهل عمل إدارة المؤسسة واتخاذ القرارات الفعالة ضمن بيئة تتسم بالسرعة والتغير.

4.3 عمليات إدارة المعرفة: تعمل عمليات إدارة المعرفة بشكل متتابع وبشكل متكامل فيما بينها، إذ تعتمد كل عملية على الأخرى وتتكامل معها وتدعمها، وقد ورد في الأدب النظري مجموعة من العمليات لإدارة المعرفة، وهذه العمليات يمكن إجمالها فيما يليه (عليان، يوسف أبو فارة، حمد خليل، www.kantakji.com/media/8908/14.doc):

- عملية توليد واكتساب المعرفة: من خلال العمليات التي تمتد بين تحدي الإبداع وبين البحث الجاد، كما أن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة ولا تستطيع المنظمة توليدها من دونهم، وتتركز عملية توليد المعرفة المنظمة على توسيع المعرفة التي يتم توليدها على يد الأفراد ومن ثم بلورتها على مستوى الجماعة من خلال الحوار، والمحادثة، والتشارك في الخبرة أو مجتمع الممارسة.
- عملية خزن المعرفة: تشير هذه العملية إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهما جدا لا سيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل، والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها.
- عملية نشر المعرفة: إن نشر المعرفة يشير إلى ضمان وصول المعرفة الملائمة للشخص الباحث عنها في الوقت الملائم، ووصولها إلى أكبر عدد ممكن من الأشخاص العاملين في المنظمة.
- عملية استخدام المعرفة: يعبر استخدام وتنفيذ المعرفة عن تحويل المعرفة إلى عمليات تنفيذية، ويجب توجيه المساهمة المعرفية مباشرة نحو تحسين الأداء المنظمي في حالات صنع القرار والأداء الوظيفي، إذ أنه من الطبيعي أن تكون عملية تطبيق المعرفة مستندة إلى المعرفة المتاحة.

4. منهجية الدراسة: يمكن توضيح منهجية الدراسة كما يلي:

1.4 التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

تعتبر أول متعامل أجنبي في هذا القطاع في الجزائر وثاني متعامل قام بتوفير خدمات الاتصال لشبكة الهاتف النقال، المنسوبة إلى شركة "Optimum Télécom Algérie S.P.A"، برأسمال قدره مائة وأربعة وستون مليار مليوني دينار جزائري (164.002.000.000 دج)، مكتبها المسجل على

طريق الولاية ، القطعة رقم 4/37 ، دار البيضاء ، الجزائر العاصمة ، (Optimum Telecom Algérie, 2020- 2021, p. 4).

حيث نتج عنها حصول المجموعة أوراسكوم الاتصالات المصرية في 2001، على الرخصة الثانية للهاتف النقال في الجزائر . دخلت المؤسسة السوق الجزائرية بعد المنافسة الشديدة من طرف كبار المتعاملين الأجانب في 11 جويلية 2011 ، وتعتبر **Djezzy** التسمية التجارية التي تستخدمها مؤسسة أوراسكوم في شبكة الاتصالات من نوع **GSM** في الجزائر، كلمة مشتقة من عبارة مكونة من كلمتين "جزء الجزائر" والمقصود بهذه العبارة خدمة الجمهور الجزائري، والعمل على تلبية لرغباته ومتطلباته، وقد أعلن عن هذه التسمية في ندوة صحفية في 07 نوفمبر 2001، تحتل **DjezzyGSM** اليوم مكانة هامة في قطاع الاتصالات في الجزائر، ولها مديريتين فرعيتين في بئر مراد رايس وحيدرة بالعاصمة، وكذا مديريتين فرعيتين في كل من وهران وقسنطينة.

وقد قررت مجموعة "فيون" بيع كامل حصتها من شركة أومينيوم تيليكوم الجزائر المالكة لمعامل الهاتف النقال "جازي". وتبلغ حصة شركة أومينيوم تيليكوم الجزائر 45.57% في حين تمتلك الجزائر أغلبية الحصة بـ 51 %، بحيث جاء هذا القرار ببيع مجموعة "فيون" حصتها من أسهم "جازي" للدولة الجزائرية بناء على العقد الذي يعطيها حق التنازل بكامل الأسهم لمالك الأغلبية. وذلك عبر الصندوق الوطني للاستثمار، وكانت في وقت سابق قد توصلت شركة الاتصالات الروسية النرويجية "فيمبلكوم فيون" إلى اتفاق مع الجزائري ببيعها حصة الأغلبية. والمقدرة بـ 2.6 مليار دولار. بينما قامت الشركة بالاحتفاظ بحق الإدارة وتقليص ديونها، وللإشارة، أنه وفي عام 2010 قامت "فيمبلكوم" بشراء جازي من رجل الأعمال المصري نجيب ساوريس في صفقة قدرت بأزيد من 6 مليارات دولار. وتتنوع أسهم شركة "جازي" بين 51 بالمائة من الأسهم للجزائر ممثلة في الصندوق الوطني للاستثمار. بينما تحوز فيون على 45.57 بالمائة. في حين متعامل خاص له حصة 3.25 بالمائة (م. فيصل، 2020).

والجدول الموالي يبين تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال لمؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي" حسب المتعاملين كما يلي:

الجدول رقم (01): تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال لمؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي" حسب المتعاملين

الوحدة: مليون مشترك

السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
عدد المشتركين جازي أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"	15.08	16.59	17.84	17.58	18.61	16.61	16.36	15.20	15.08	14.70	14.36

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (سلطة الضبط، ARCPPE, <https://www.arpce.dz/ar/doc/ci>)

الشكل رقم (01): تطور عدد مشركي الهاتف النقال لمؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي" حسب المتعاملين



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الجدول رقم (01).

يتضح لنا من الجدول والشكل أعلاه أن عدد مشترك الهاتف النقال لمؤسسة أوراسكوم أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي" ارتفع من 15.08 خلال سنة 2010 إلى 16.36 مليون مشترك في سنة 2016 بحيث كانت في استقطاب مستمر لمتعاملها ما سم في استحوادها طول هذه الفترة على أكبر حصة سوقية إلا أنه بعد سنة 2016 عرفت انخفاضا في مشتركها ليصل إلى 14.36 مليون مشترك في أواخر سنة 2020، وهذا راجع إلى أن مؤسسة موبيليس عرفت رواجاً كبيراً لتقنية 3G، و4G والذي بلغ 712670 مقارنة بجازي 707064 زبون، ثم أوريدو ب 54077 عميل (قوفي، 2018، صفحة 804)

2.4 منهج الدراسة: قصد الإجابة على الإشكاليات المطروحة وإثبات صحة الفرضيات الموضوعة تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم لدراسة حيثيات الموضوع، وتحليل وضعية المؤسسة الجزائرية في استخدام هذه التكنولوجيا وأهميتها في تطبيق إدارة المعرفة.

3.4 حدود الدراسة: من أجل التحكم في موضوع الدراسة، ومعالجة الإشكالية محل البحث، قمنا بوضع حدود الدراسة تجسدت أساساً فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة في مؤسسة أوراسكوم أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي" كنموذج للدراسة التطبيقية، نظراً لمكانتها الكبيرة التي تحظى بها على المستوى المحلي إضافة إلى طبيعة وحساسية خدماتها، وتماشياً مع موضوع الدراسة، حيث تزداد أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة في مثل هذا النوع من المؤسسات وذلك نظراً لمساهمتهم بشكل فعال في تحقيق أهدافها المرجوة.

- **الحدود الزمانية:** امتدت هذه الدراسة في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي" من سنة 2010 إلى سنة 2021، أما فترة توزيع الاستبيانات وجمعها كانت خلال شهر فيفري 2021.

4.4 مجتمع وعينة الدراسة: استهدفت الدراسة مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي" ك مجال لتطبيق الدراسة واستحصال البيانات المطلوبة من خلال الاستبانة، أما عينة الدراسة فهي عينة عشوائية من فئة إطارات للمؤسسة محل الدراسة.

5.4 أدوات جمع البيانات: قمنا بتصميم استبانة، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة 200 استبانة، وقد تم استرجاع 149، وبعد القيام بفحص الاستبانات لبيان مدى صلاحيتها للتحليل الإحصائي، تم

استبعاد 3 استبانة وذلك بسبب عدم استكمالها لشروط التحليل، وبهذا يصبح إجمالي عدد الاستبانات الصالحة لعملية التحليل الإحصائي 146 استبانة، وقمنا بتحليل النتائج المتوصل إليهما ب (تحليل الانحدار الخطي) وغيرها من الأساليب الإحصائية، باستخدام برنامج (SPSS).

6.4 أساليب جمع البيانات: تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وباستعمال البرنامج الإحصائي SPSS بهدف تحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، واختبار فرضياتها، تمثلت في :

- الوسط الحسابي: من مقاييس النزعة المركزية، هدفه تحديد مستوى إجابات العينة لمتغيرات الدراسة؛
- الانحراف المعياري: تم استخدامه من أجل التعرف على مستوى تشتت إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي إذ كلما قلت قيمته ازداد تركيز الإجابات حول الوسط الحسابي؛
- تحليل الانحدار البسيط: يهدف لقياس أثر بعد أو متغير واحد على بعد أو متغير واحد؛
- اختبار (Kolmogorov-Smirnov Test K-S): للتأكد من إتباع البيانات التوزيع الطبيعي، وقد وللتعرف على الأساليب الإحصائية التي يتوجب استعمالها، وكانت النتائج موضحة في الجدول 02:

الجدول رقم(02): التوزيع الطبيعي للاستبانة

محاور الاستبانة	القيمة الاحتمالية Sig
محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.265
محور إدارة المعرفة	0.416
جميع محاور الاستبانة	0.479

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss.

نلاحظ أن القيمة الاحتمالية Sig لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بلغ 0.265، أما في محور إدارة المعرفة بلغ 0.416، وقد بلغت أن القيمة الاحتمالية Sig لجميع المحاور 0.479 وهذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة المعنوية المعمول به في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه فبيانات الدراسة الميدانية تخضع للتوزيع الطبيعي، ما يسمح لنا بإجراء مختلف الاختبارات المعلمية للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

- معاملات الثبات والصدق للاستبانة: يتمثل في معامل ألفا كرونباخ (AlphaCronbach)، للتأكد

من ثبات أداة الدراسة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم(03):

الجدول رقم (03): قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	المتغير المستقل	المتغير التابع	الاستبانة ككل
معامل (ألفا كرونباخ)	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	إدارة المعرفة	0.81
	0.76	0.82	0.84
	0.80	0.88	

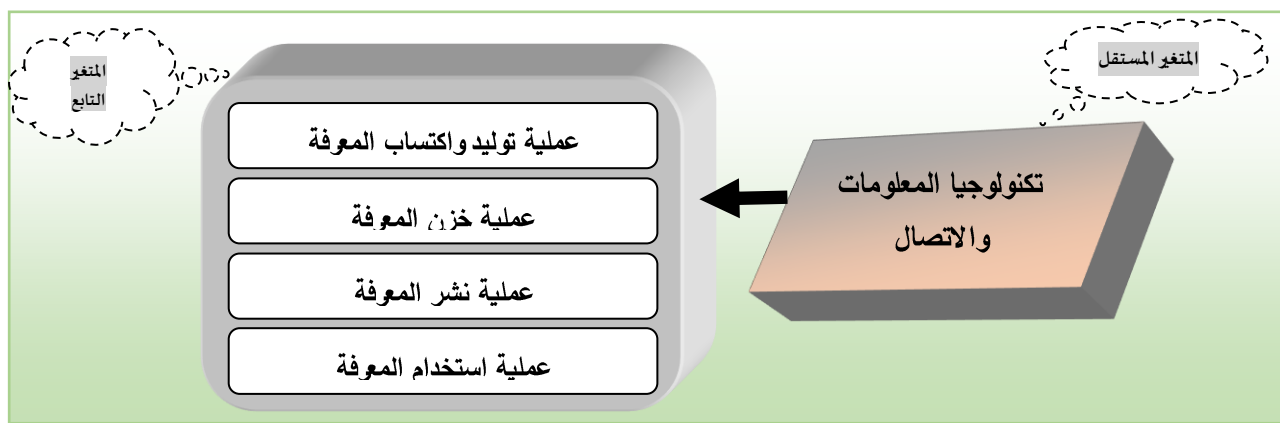
الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

يلاحظ من الجدول رقم (03) أن معاملات الثبات للاستبانة مقبولة وهي أكبر من 0.60 حيث بلغ

معامل الثبات لكافة فقرات الإستبانة، وهي نسبة ثبات يمكن الاستناد عليها في التطبيق.

7.4 نموذج الدراسة: يمكن توضيح نموذج الدراسة من خلال الشكل رقم (01) كما يلي:

الشكل رقم (01): المخطط الإجرائي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين.

يشمل المخطط رقم 01 على متغيرين رئيسيين هما: المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (إدارة المعرفة) الذي يشمل أربعة أبعاد (توليد واكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، استخدام المعرفة)، كما أن حركة هذا المخطط تقتض وجود تأثيرا مباشرا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أبعاد إدارة المعرفة، وبالتالي نحصل من جراء عمليات التأثير على علاقة التأثير الكلية للمتغير المستقل على أبعاد المتغير التابع.

5. تحليل ومناقشة النتائج:

1.5 التحليل الوصفي لخصائص العينة: كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (04): نتائج الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الحالة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	103	70.55
	أنثى	43	29.45
السن	من 20 إلى أقل من 30 سنة	23	15.75
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	74	50.69
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	31	21.23
	من 50 فأكثر	18	12.33
المستوى التعليمي	أقل من ثانوي	7	4.79
	ثانوي	16	10.96
	جامعي	119	81.51
الخبرة المهنية	دراسات عليا (ماجستير دكتوراه)	4	2.74
	أقل من 05 سنوات	8	5.48
	من 05 سنوات إلى أقل من 10 سنة	38	26.03
	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة	84	57.53
	من 20 سنة فأكثر	16	10.96

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج (spss).

من خلال الجدول رقم (04) يتضح لنا أن نسبة 70.55% من عينة الدراسة من جنس الذكور وهذا يرجع لطبيعة نشاط المؤسسة، وما يقارب 66.44% من العمال أقل من 40 سنة، وهذا دليل واضح على التواجد المعتبر من فئة الشباب في هذا القطاع، أما المستوى التعليمي فوجدنا أكبر نسبة للمستوى الجامعي 81.51%، وتعزى هذه النتائج إلى أن المؤسسة محل الدراسة تقوم باستقطاب الكفاءات الشابة

ذوي مستوى تعليمي عالي، كما تبين أن 57.53% من عينة الدراسة تتراوح أقدمتهم من 10 إلى 20 سنة، وتدل هذه النتيجة إلى أن العمال في المؤسسة المبحوثة يتصفون بالخبرة في مجال نشاطهم.

2.5 التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة: سيتم عرضها على النحو الآتي:

1.2.5 واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة المبحوثة: يمكن توضيح ذلك كما يلي:

1.1.2.5 نتائج تحليل أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال: نبيها على النحو الآتي:

- نتائج تحليل بعد استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة: يمكن إبراز النتائج من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد (استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

بالمؤسسة) مرتبة حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض التكاليف وتعزيز الشفافية والوضوح للمعلومات	4.03	0.54	2	مرتفعة
02	يسهم الشكل الالكتروني للوثائق الخاصة بالموظفين وزبائن المؤسسة في دقة المعلومات وسهولة استخدامها.	4.10	0.69	1	مرتفعة
03	تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم كفاءات الموارد البشرية	3.85	0.38	3	مرتفعة
	بعد استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة	3.99	0.53	1	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج (spss).

يبين الجدول رقم (05) نتائج تحليل البعد الأول من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو بعد استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة، والذي جاء قياسه عن طريق (03) عبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.99)، وانحراف معياري قدر ب (0.53)، وبدرجة موافقة (مرتفعة)، وتشير هذه النتيجة بأن بعد استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة يتوفر في المؤسسة محل الدراسة بشكل كبير وقد يرجع السبب لطبيعة عمل المؤسسة.

- نتائج تحليل بعد التدريب على استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة: من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (06): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد (التدريب على استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

بالمؤسسة) مرتبة حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تقوم المؤسسة بتنظيم فرق عمل لتبادل المعارف والمهارات بغرض تحقيق المرونة في التدريب	3.44	1.06	4	مرتفعة
02	تعتمد المؤسسة على تنظيم مجالات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الحديثة	3.73	0.49	2	مرتفعة
03	تخصص المؤسسة ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.50	0.64	3	مرتفعة
04	تبرمج المؤسسة تدريب العمال عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة	3.88	0.71	1	مرتفعة
	بعد التدريب على استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة	3.64	0.73	2	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج (spss).

يبين الجدول رقم (06) نتائج تحليل البعد الأول من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو بعد التدريب على استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، والذي جاء قياسه عن

طريق (04) عبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.64)، وانحراف معياري قدر ب (0.73)، وبدرجة موافقة (مرتفعة)، وتشير هذه النتيجة بأن بعد التدريب على استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة يتوفر بشكل كبير، وقد يرجع السبب إلى اهتمام المؤسسة بالتدريب لفوائده العديدة والإيجابية بحيث يزيد من مستوى أدائهم لأعمالهم وتنمية مهاراتهم وقدراتهم الفردية، كما أن بعض المناصب تحتم على المؤسسة إخضاعهم لدورات تدريبية.

- نتائج تحليل بعد توطيّن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والسعي لتحسينها: يمكن إبراز النتائج من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (07): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد (توطيّن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والسعي إلى تحسينها) مرتبة حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تسعى المؤسسة على تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على في جميع مستوياتها.	3.61	0.32	1	مرتفعة
02	تحرص المؤسسة على تشجيع عمالها في تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة لتحسين أدائها.	3.47	0.27	3	مرتفعة
03	تسعى المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتميز في الأداء.	3.49	0.78	2	مرتفعة
	بعد توطيّن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والسعي إلى تحسينها	3.52	0.45	3	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج (spss).

يبين الجدول رقم (07) نتائج تحليل البعد الأول من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو بعد توطيّن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والسعي إلى تحسينها، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.52)، وبدرجة موافقة (مرتفعة)، وتشير هذه النتيجة بأن بعد توطيّن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والسعي إلى تحسينها يتوفر بتوفر بمستوى كبير، وتعزى النتيجة لاهتمام المؤسسة محل الدراسة نظرا لطبيعة عملها في مجال الاتصالات.

ويمكن اختصار النتائج الخاصة باستجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (08): يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والترتيب للأبعاد الفرعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ت	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الأهمية
1	استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة	3.99	0.53	1	مرتفعة
2	التدريب على استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة	3.64	0.73	2	مرتفعة
3	توطيّن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والسعي إلى تحسينها	3.52	0.45	3	مرتفعة
	البعد الكلي	3.71	0.51	-	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss.

يتبين من الجدول رقم 08 أن المتوسط الحسابي العام للاستجابات عينة الدراسة لمتغير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال قدر ب 3.71، يتموقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وهذا

يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يجمعون تقريبا على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتميز بجودة مرتفعة في المؤسسة محل الدراسة، وقد يعود السبب إلى طبيعة عمل المؤسسة في مجال الاتصالات.

2.1.2.5 واقع إدارة المعرفة في المؤسسة المبحوثة:

- نتائج تحليل بعد عملية توليد واكتساب المعرفة: يمكن إبراز النتائج من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (09): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد (عملية توليد واكتساب المعرفة) مرتبة حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تقوم المؤسسة بالحصول على المعرفة من مصادر متعددة..	4.42	0.11	1	مرتفعة جدا
02	يتميز نظام المعرفة بمرونة يتطور بالاستناد إلى كيفية حصول المستخدمين على المعلومات واستخدامها	3.50	0.69	4	مرتفعة
03	المواظبة بكل المستجدات المعرفية وتبليغها للعمال.	4.17	0.39	2	مرتفعة
04	تشجع المبادرات والاقتراحات الصادرة عن العمال.	3.64	0.21	3	مرتفعة
	عملية توليد واكتساب المعرفة	3.93	0.35		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج (spss).

يبين الجدول رقم (09) نتائج تحليل البعد الأول من أبعاد إدارة المعرفة وهو بعد عملية توليد واكتساب المعرفة، والذي جاء قياسه عن طريق (04) عبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.93)، وانحراف معياري قدر ب (0.35)، وبدرجة موافقة (مرتفعة)، وتشير هذه النتيجة بأن بعد عملية توليد واكتساب المعرفة يتوفر في المؤسسة محل الدراسة بشكل كبير، وقد يرجع السبب إلى التدفق المستمر للمعلومات والمعرفة بين مختلف المستويات الإدارية وسهولة الاتصال بين مختلف الوظائف، إضافة إلى قوة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وتبادل الأفكار فيما بينهم في ظل وجود الثقة التامة.

- نتائج تحليل بعد عملية خزن المعرفة: يمكن إبراز النتائج من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (10): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد (عملية خزن المعرفة) مرتبة حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تقوم المؤسسة بتخزين جميع المعلومات	3.75	0.86	3	مرتفعة
02	تضم المؤسسة نظام فعال لتكنولوجيا المعلومات لتجميع وتحويل البيانات إلى معلومات وتخزينها لوقت الحاجة.	4.63	0.23	1	مرتفعة جدا
03	تستخدم المؤسسة وسائل وبرامج ذات تكنولوجيات حديثة لتخزين المعرفة	3.82	0.43	2	مرتفعة
04	تحتفظ الإدارة بسجلات وتقارير للمشكلات السابقة للاستعانة بها مستقبلا.	3.67	0.76	4	مرتفعة
05	تهتم القيادة العليا بالحفاظ على العاملين ذوي الخبرة والمعرفة العالية وعدم انتقالهم إلى جهات أخرى.	3.41	0.58	5	مرتفعة
	عملية خزن المعرفة	3.86	0.57		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج (spss).

يبين الجدول رقم (10) نتائج تحليل البعد الأول من أبعاد إدارة المعرفة وهو بعد عملية خزن المعرفة، والذي جاء قياسه عن طريق (05) عبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.86)، وانحراف معياري قدر ب (0.57)، وبدرجة موافقة (مرتفعة)، وتشير هذه النتيجة لمدى اهتمام المؤسسة بعملية تخزين المعرفة وتنظيمها لمواجهة مختلف المشاكل التي قد تصادفها وسهولة الوصول إليها وقت الحاجة، حيث تخصص المؤسسة ميزانية خاصة لتوفير الوسائل التكنولوجية الحديثة، كما أن إدارة المؤسسة

محل الدراسة والعاملين لديهم قناعة بأهمية تطبيق إدارة المعرفة، فالإدارة تمنع من نقل شخص مميز إلى إدارة مؤسسة أخرى لأنه يؤثر على كفاءة الإدارة.

- نتائج تحليل بعد عملية نشر المعرفة: يمكن إبراز النتائج من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (11): استجابات أفراد الدراسة لعبارة بعد (عملية نشر المعرفة) مرتبة حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تحرص المؤسسة على نشر وتبادل المعرفة بين الأفراد والجماعات	3.43	0.81	4	مرتفعة
02	تقوم المؤسسة بتفعيل دور وسائل الإعلام في تبادل ونقل المعرفة بين العمال.	3.40	0.33	5	مرتفعة
03	العمل على تحقيق التعاون لتوصيل قواعد المعرفة للعمال	3.95	0.90	2	مرتفعة
04	تشجع المؤسسة على عقد دورات تدريبية للتشجيع على طرق وكيفية نشر المعرفة بين العاملين.	3.65	0.66	3	مرتفعة
05	تحرص المؤسسة على عقد الاجتماعات تعزز مجالات الحوار وتوزع المعرفة.	3.69	0.75	1	مرتفعة
	عملية نشر المعرفة	3.62	0.69		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج (spss).

يعرض الجدول رقم (11) نتائج تحليل بعد من أبعاد إدارة المعرفة وهو بعد عملية نشر المعرفة، والذي كانت عدد العبارات التي تقيسه هي (5) عبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.62) مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة مرتفعة، وتعزى النتيجة إلى أن المؤسسة تهتم بوضع البرامج التدريبية وتدريب عمالها من أجل القيام بالأعمال على أكمل وجه وتفادي الأخطاء، فالمؤسسة تخصص مبالغ مالية معتبرة لتشجيع العاملين على الحصول على مؤهلات علمية أعلى، مما ينعكس بصورة إيجابية على توافر خبرات مميزة داخل الإدارة يمكن الاستعانة بها في عمليات نقل المعرفة وهذا ما يدعم نتائج الجدول رقم 06.

- نتائج تحليل بعد عملية استخدام المعرفة: يمكن إبراز النتائج من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (12): استجابات أفراد الدراسة لعبارة بعد (عملية استخدام المعرفة) مرتبة حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة
01	تشجع المؤسسة على ممارسة وتطبيق المعرفة المكتسبة والمتجددة للعاملين في عملهم.	3.59	0.81	3	مرتفعة
02	تأخذ الإدارة بعين الاعتبار عند تقييم أداء العاملين مدى تطبيقهم للمعرفة والمعلومات لديهم في مجال عملهم.	4.08	0.63	1	مرتفعة
03	تعتمد المؤسسة على نظم دعم القرارات المستندة إلى المعرفة التي تمكن المدراء من تحسين عملية اتخاذ القرارات	3.90	0.48	2	مرتفعة
	عملية استخدام المعرفة	3.87	0.64		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج (spss).

يبين الجدول رقم (12) نتائج تحليل بعد من أبعاد إدارة المعرفة وهو بعد عملية استخدام المعرفة، والذي كانت عدد العبارات التي تقيسه هي (3) عبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.87)، بانحراف معياري قدر ب (0.64)، وتعزى النتيجة أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتطبيق المعرفة وتشجع على استخدامها نظرا لطبيعة عملها الذي يستلزم ذلك .

الجدول رقم (13): استجابات أفراد الدراسة لأبعاد عمليات إدارة المعرفة مرتبة حسب متوسطات الموافقة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية	درجة الاستجابة
عملية توليد واكتساب المعرفة	3.93	0.35	1	مرتفعة
عملية خزن المعرفة	3.86	0.57	2	مرتفعة
عملية نشر المعرفة	3.62	0.69	4	مرتفعة
عملية استخدام المعرفة	3.87	0.64	3	مرتفعة
الدرجة الكلية	3.82	0.56	-	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج (spss).

يتضح الجدول أعلاه نتائج تحليل أبعاد إدارة المعرفة بحيث بلغ المتوسط العام (3.82)، وبدرجة موافقة (مرتفعة)، بحيث احتل المرتبة الأولى بعد عملية توليد المعرفة، بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.93)، وانحراف معياري قدر ب (0.35)، أما المرتبة الأخيرة فكانت لبعد عملية نشر المعرفة بمتوسط بلغ (3.62) وانحراف معياري قدره (0.69)، وتغزى النتيجة إلى التدفق المستمر للمعلومات والمعرفة بين مختلف المستويات الإدارية للمؤسسة، إضافة لسهولة الاتصال بين مختلف الوظائف، والمشاركة في المعلومات نظرا لقوة العلاقات بين الإدارة والعمال، كما أن المؤسسة تهتم بالأبحاث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتكوين المعارف وتخزينها، وتوفر على بيئة تشجع على استخدام المعرفة وتوزيعها.

2.2.5 اختبار العلاقة التأثيرية لمتغيرات الدراسة في المؤسسة المبحوثة: نوضح أولا اختبار أثر تكنولوجيا

المعلومات والاتصال إجمالاً على إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة، بعدها ننقل لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل بعد من أبعادها على إدارة المعرفة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة في مؤسسة أوراسكوم اتصالات الجزائر "جيزي"

المتغير	B	معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
إدارة المعرفة	0.353	0.680	0.024	5.586	*0.000

قيمة t الجدولية دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، ودرجات الحرية (144.1) تساوي 1.64

n=146

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج Spss.

تبين النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (14) أن قيمة T المحسوبة التي قدرت ب (5.586) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.64)، وأن قيمة احتمالها تفوق مستوى المعنوية المعمول بها في الدراسة، ونشير إلى أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.353 ما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة، واستناداً إلى قاعدة اختبار الفرضية الصفرية التي تنص على رفض H_0 إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جيزي".

وسيتم توضيح نتائج أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل بعد من أبعاد إدارة المعرفة كل

على حدى كما يلي:

1.3.2.5 اختبار أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على توليد واكتساب المعرفة: لاختبار مدى صحة الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على توليد واكتساب المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"، اعتمدنا على نموذج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية:

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توليد واكتساب المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"

المتغير	B	معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
توليد واكتساب المعرفة	0.175	0.773	0.112	8.321	*0.000
قيمة t الجدولية دال إحصائيا عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، ودرجات الحرية (144.1) تساوي 1.64					
n=146					
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج Spss.					

تبين النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (15) أن قيمة T المحسوبة التي قدرت ب (8.321) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.64)، وأن قيمة احتمالها تفوق مستوى المعنوية المعمول بها في الدراسة، كما ونشير إلى أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.773 ما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوليد واكتساب المعرفة.

واستنادا إلى قاعدة اختبار الفرضية الصفرية التي تنص على رفض H_0 إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على توليد واكتساب المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي".

2.3.2.5 اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تخزين المعرفة: لاختبار مدة صحة الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تخزين المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"، اعتمدنا على نموذج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية:

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تخزين المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"

المتغير	B	معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
توليد واكتساب المعرفة	0.206	0.612	0.070	5.123	*0.000
قيمة t الجدولية دال إحصائيا عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، ودرجات الحرية (45.1) تساوي 1.64					
n=146					
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج Spss.					

تبين النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (16) أن قيمة T المحسوبة التي قدرت ب (5.123) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.64)، وأن قيمة احتمالها تفوق مستوى المعنوية المعمول بها في الدراسة،

ونشير إلى أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.612 ما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخرن المعرفة.

واستنادا إلى قاعدة اختبار الفرضية الصفرية التي تنص على رفض H_0 إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على خزن المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي".

3.3.2.5 اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تخزين المعرفة: لاختبار مدة صحة الفرضية الفرعية الثالثة التي مفادها: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على نشر المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"، اعتمدنا على نموذج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية:

الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نشر المعرفة

في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"

المتغير	B	معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
نشر المعرفة	0.378	0.511	0.138	2.964	*0.000

قيمة t الجدولية دال إحصائيا عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، ودرجات الحرية (146.1) تساوي 1.64

n=146

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج Spss.

تبين النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (17) أن قيمة T المحسوبة التي قدرت ب (2.964) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.64)، وأن قيمة احتمالها تفوق مستوى المعنوية المعمول بها في الدراسة، كما ونشير إلى أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.511 ما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونشر المعرفة.

واستنادا إلى قاعدة اختبار الفرضية الصفرية التي تنص على رفض H_0 إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على نشر المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي".

4.3.2.5 اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على استخدام المعرفة:

لاختبار مدة صحة الفرضية الفرعية الرابعة التي مفادها: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على نشر المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"، اعتمدنا على نموذج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية:

الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نشر المعرفة

في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"

المتغير	B	معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
---------	---	--------------------	----------------	-----------------	-------------------

0.000	7.760	0.119	0.588	0.427	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
قيمة t الجدولية دال إحصائيا عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، ودرجات الحرية (144.1) تساوي 1.64					
n=146					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج Spss.

تبين النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (18) أن قيمة T المحسوبة التي قدرت بـ (7.760) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.64)، وأن قيمة احتمالها تفوق مستوى المعنوية المعمول بها في الدراسة، كما ونشير إلى أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.588 ما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونشر المعرفة.

واستنادا إلى قاعدة اختبار الفرضية الصفرية التي تنص على رفض H_0 إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على نشر المعرفة في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي".

6. خاتمة:

من خلال دراسة حيثيات موضوع بحثنا الذي تضمن دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيق عمليات إدارة المعرفة، تبين لنا أن الإدارة الحديثة ضمن متطلبات هذا العصر الذي يتسم بالسرعة والتغير وحدة المنافسة، والانتقال من الاقتصاد المادي إلى اقتصاد المعرفة، وفي ضوء هذه التغيرات أصبحت المؤسسات تركز أكثر على الموارد المعرفية، إذ تعد المعرفة من أبرز الموارد التي يجب حيازتها، والتي يتم تداولها بصفة آلية بالاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسمح بالاندماج الثلاثي الأطراف بين الإلكترونيات الدقيقة والحواسيب ووسائط الاتصالات الحديثة، حيث تتضمن مختلف الأجهزة والبرمجيات التي تسمح في سرعة تدفقها ومشاركتها، مما يساهم في قيام عمليات إدارة المعرفة، وقد سمحت لنا الدراسة أيضا بالتوصل إلى مجموعة من النتائج والتي تتمثل فيما يلي:

- تؤكد العديد من الدراسات أن تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات يساعد في نموها وتطورها، ويفعل عملية اتخاذ القرارات ويحسن أداءها؛
- بينت نتائج الدراسة على توفر مستوى مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"، ويرجع السبب إلى طبيعة عمل المؤسسة في مجال الاتصالات واهتمامها بكل ما يخص هذا المجال لجذب أكبر عدد من المشتركين؛
- أفرزت نتائج الدراسة على توفر مستوى مرتفع لإدارة المعرفة في أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"، بمعنى أن هذه الأخيرة تعتمد بشكل كبير على المعلومات وعلى التطبيق الفعال لعمليات إدارة المعرفة؛

- بينت نتائج اختبار فرضيات الدراسة على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أبعاد إدارة المعرفة (عملية توليد واكتساب المعرفة، عملية خزن المعرفة، عملية نشر المعرفة، عملية استخدام المعرفة) في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"؛
- تعتبر إدارة المؤسسة المبحوثة أن اكتساب المعرفة من أولوياتها باعتبارها تعد أهم مواردها الإستراتيجية؛
- تعتمد مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي" على أنظمة أتمتة المكاتب معالجة النصوص، واسترجاع المعلومات وربط مواردها البشرية مع الوحدات الإدارية بشبكة حاسوب، من خلال تبنيها سياسة التحديث بصورة دائمة ومستمرة لأنظمة المعلومات بغرض الاستجابة السريعة للتغيرات التي تطرأ على التقنيات؛
- تتسم لمؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي" بسهولة الاتصال بين مختلف الوظائف، والتدفق المستمر للمعلومات والمعرفة والمشاركة في المعلومات نظرا لقوة العلاقات بين الإدارة والعمال، كما أن المؤسسة تهتم بالأبحاث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتكوين المعارف وتخزينها واستغلالها وقت الحاجة.
- وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها توصي الدراسة الحالية بما يلي:
- بناء إستراتيجية متكاملة التي تشجع على زيادة تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- التركيز على كيفية تفعيل عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة بتخصيص وحدة مستقلة متخصصة في ذلك؛
- زيادة تكثيف عملية التوعية وغرس ثقافة المعرفة في المؤسسة بعقد الاجتماعات والمؤتمرات التي تشجع على اكتساب المعرفة خزنها وتوزيعها وتطبيقها؛
- التشجيع على عمل الفريق مع تنظيم لقاءات بين إدارة المؤسسة والعمال لتبادل الآراء والأفكار؛
- ضرورة تهيئة البيئة العمل الملائمة التي تحفز العاملين على العمل واكتساب المعرفة وتبادلها في جميع المستويات الإدارية؛
- توفير جميع الإمكانيات اللازمة لتحفيز إبداع العاملين ودفعهم على المشاركة بمعارفهم مع الإدارة والزملاء، والتركيز على الاستثمار في رأس المال الفكري الذي يدعم بشكل كبير مدخل إدارة المعرفة.

7. قائمة المراجع:

- حسن حسين عجلان. (2008). استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال. عمان، الأردن: دار إثراء للنشر والتوزيع.

خلود عاصم، محمد إبراهيم. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية. بغداد، العراق. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد الخاص بمؤتمر الكلية. نادية غوال، عدالة العجال. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة بالجزائر. مجلة الإستراتيجية والتنمية . 9 (16).

نسرين بن كيج. (2011). تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر. مجلة الإبداع . 7 (8) فاطمة طويهي. (2014 - 2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. وهران، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة وهران 2.

Kawee visultrakul T, Chan p. (2007). Impact of Cultural Barriers on Knowledge Management Implementation: Evidence from Thailand. *Journal of American Academy of Business* .

Optimum Telecom Algérie. (2020- 2021). CATALOGUE D'INTERCONNEXION. alger.

سلطة الضبط, ARCPE, <https://www.arpce.dz/ar/doc/ci>, (بلا تاريخ). فهرس التوصيل البيني. تم الاسترداد من <https://www.arpce.dz/ar/doc/ci>

عليان، يوسف أبو فارة ، حمد خليل، www.kantakji.com/media/8908/14.doc. (بلا تاريخ). دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية. تاريخ الاسترداد 11 29 2020، من www.kantakji.com/media/8908/14.doc

م. فيصل. (2021). مجموعة فيون تعرض بيع أسهم جازي على الجزائر. (النهار أونلاين) ، من www.ennaharonline.com/%D9%85%D8%AC%D9%85%D9%88%D8%B9%D8%A9-%D9%81%D9%8A%D9%88%D9%86-%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D8%B6-%D8%A8%D9%8A%D8%B9-%D8%A3%D8%B3%D9%87%D9%85-%D8%AC%D8%A7%D8%B2%D9%8A-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2/