الجمهـ ـورية الجزائـ ـرية الديمقـ ـراطية الشعبيـ ـة
*République Algérienne Démocratique et Populaire*
وزارة التعليـ ـم العـ ـالي و البحـ ـث العلمـي
*Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique*
جـ ـامعة محـ ـمد خيضـ ـر – بسكرة –
**كـ ـلية العلـ ـوم الاقتصـ ـادية و التجـ ـارية و علـ ـوم التسييـ ـر**
**فسـ ـم علـ ـوم التسييـ ـر**

## الموضـــوع

# دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة
# دراسة ميدانية "لمديرية الصيانة لمؤسسة سوناطراك بسكرة"

*مذكـرة مقـدمـة كجـزء مـن مـتطلـبات نيـل شهـادة اللـيسـانس في عـلوم التـسيير*
*تخـصص: إدارة أعمـال*

إعـداد الطالـب(ة) او الطلبـة:

- فلاح سفيان
- غول محمد عادل

الأستاذ المـشرف:

- شيشون بوعزيز

| | |
|---|---|
| رقـ ـم التسجيـل: | ...../L- /Ge-Manag/2013 |
| تـ ـاريخ الإيـداع | ..... |

المـوسم الجـامعي:2012-2013

# شكروعرفان

"ربي أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي و أن اعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين ".

النمل-19- .

نحمد الله سبحانه و تعالى و نشكره على نعمته علينا وتوفيقه لنا حتى تمكنا من انجاز هذا البحث ثم أتقدم بجزيل الشكر و التقدير و العرفان إلى أستاذنا الفاضل " الأستاذ بوعزيز شيشون " على مساعدته لنا و الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته و نصائحه القيمة جزاه الله عنا خير الجزاء .

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من كان له الفضل في انجاز هذا العمل بفكرة موحية أو كلمة محفزة و مشاعر دافعة إلى سبيل العلم و العمل

# الإهـــــداء

إليك أمي

إليك أبي

اهدي هذه الثمرة من ثمار الجهد الذي تلقيته عنكما و أول دروسه المفيدة،

فتفضلا بقبولها مني دليل حب خالد و احترام عظيم.

كما اهدي عملي هذا إلى إخوتي و أخواتي و إلى كل الأصدقاء و الزملاء و الزميلات بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

ســـــفـيـــان فـــــلاح

## الخطة

مقدمـــــة.

الفصـــل الأول: مدخـــــل الـــدراسة.

تمهـــيد.

المبحث الأول: إشكالية الدراســـة وتســـاؤلاتها.

المطلب الأول: إشكـــالية الدراســـة.

المطلب الثاني: تســـاؤلات الدراســـة.

المبحث الثاني: أهمية الدراســـة وأهـــدافها.

المطلب الأول: أهميـــة الدراســـة.

المطلب الثاني: أهـــداف الدراســـة.

المبحث الثالث: سياق الدراســـة ومصطلحاتها.

المطلب الأول: السيـــاق الميداني للدراســـة.

المطلب الثاني: المصطلحات الإجرائية للدراســـة.

خلاصـــة.

الفصل الثاني: الإطـــــار النظري والدراســـات السابقة.

تمهـــيد.

المبحث الأول: مفاهيم عامـــة حول تكنولوجيا المعلومـــات والاتصـــالات.

المطلب الأول: مفهـــوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الثاني: مكـــونات تكنولوجيا المعلومـــات والاتصالات.

المطلب الثالث: أهميـــة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

.

المبحث الثاني: اقتصـــاد المعرفة: الأسس والمنطلقات النظـــرية.

المطلب الأول: مفهـــــوم اقتصاد المعرفة.

المطلب الثاني: أبعـــاد اقتصـــاد المعرفة.

المطلب الثالث: أهميـــة اقتصـــاد المعرفة.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.

المطلب الأول: دور قواعد البيانات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.

المطلب الثاني: دور البرمجيات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.

المطلب الثالث: دور الشبكات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.

المبحث الرابع: الدراســـات السابقة ودلالاتها.

المطلب الأول: الدراســـات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الثاني: الدراســـات السابقة المتعلقة باقتصاد المعرفة.

المطلب الثالث: دلالات الدراســـات السابقة.

خلاصـــــة.

الفصـــل الثالث: الإطـــار المنهجي للدراســـة.

تمهـــيد.

المبحث الأول: نمـــوذج الدراســـة وفرضيـــات البحث.

المطلب الأول: نمـــوذج الدراسة.

المطلب الثاني: فرضيـــات البحث.

المبحث الثاني: منهج البحث وحـــدود الدراســـة.

المطلب الأول: منهج البحـــث.

المطلب الثاني: حـــدود الدراســـة.

المبحث الثالث: مجتمع البحث وأدوات الدراســة.

المطلب الأول: مجتمع البحث وعينــة الدراســة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيــانات.

المبحث الرابع: أساليب وطــرق المعالجــة الإحصائية.

المطلب الأول: أساليب العرض الإحصائي.

المطلب الثاني: طــرق الاختبار الإحصائي.

خلاصـــــة.

تمهــيد

الفصــل الرابع: عــرض وتحليل نتائج الدراســة..

المبحث الأول: عــرض نتائج الدراســة.

المطلب الأول: عــرض البيانات العامــة.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهــات الآراء.

المبحث الثاني: تحــليل نتائج الدراســة.

المطلب الأول: اختبــار فرضيــات الدراســة.

المطلب الثاني: تفسيــر نتائج الفرضيــات.

المبحث الثالث: الاستنتاجــات والاقتراحــات.

المطلب الأول: استنتاجــات الدراســة.

المطلب الثاني: اقتراحــات الدراســة.

خلاصــة.

خاتــمة.

## مقدمـــــــــة.

يعيش العالم اليوم واقعا متغيرا جديدا يمتاز بالديناميكية وسرعة التغير و إتساع المفاهيم ، وتحكم هذه المفاهيم في توجهات التكتلات الإقتصادية الكبيرة وقوة الإعلام والثروة المعرفية والثقافية . و هذا ماإنعكس بطبيعة الحال على السلوك الوظيفي للعلوم التي تطورت خلال القرن الماضي و أخذت تتسع في تفصيلاتها وتشعباتها الدقيقة لتواكب ماحدث من تسارع في تغيير المفاهيم والوسائل لاسيما في عالم الإقتصاد والأعمال.

فالعالم كله يعيش تبعات العولمة و الإنفتاح الإقتصادي الواسع على سلوكيات تحكمها مفاهيم جديدة متسارعة في نشرها و إنتقالها عبر شبكات الإتصالات السريعة مما ترجح ترك الماضي والتحرك نحو المستقبل مستقبل البرمجيات والرقميات والتكنولوجيا الحديثة . والتطور المعرفي حيث تم الإنتقال من الإقتصاد الصناعي المادي إلى الاقتصاد المعرفي . فبعد أن كانت الثروة الإقتصادية مخزونات من أملاك عقارية و احتياطات معدنية نفطية وغير نفطية ومنتجات صناعية تحويلية وسلع زراعية أو أرصدة نقدية ، بل أصبحت تشتمل كذلك على تدفقات خدمية رمزية تكنولوجية و معلوماتية ومالية ووسيطة و إستشارية منظورة حقيقية و إفتراضية . لذلك فإن دعم المحتوى المعرفي في إنتاج الإقتصادي إنما أصبح بمثابة القاسم المشترك للسياسات الحديثة .

لقد أرسى القرن الحادي والعشرون مفاهيم جديدة لمجتمع المعلوماتية و إقتصاد المعرفة بوصفها الأساس الجديد الذي ترتكز عليه البنية الإقتصادية العالمية بعد أن أضحت تكنولوجيا المعلومات والإتصالات النموذج المثالي في إدارة ومعالجة بيانات الأنشطة الصناعية والزراعية ،وتذليل العقبات التقنية التي تعترض تطبيقها على أرض الواقع وتسهيل تبادل المعلومات والمعارف وتوفرها في أي جزء من أجزاء العالم مما جعل هذه المعلومات والمعارف تنتشر مباشرة بمجرد الإنتهاء من إعدادها بعد أن كانت لغزا كبيرا وعلما خفيا لايطلع عليه سوى الفئة المسؤولة من الناس وبكمية محدودة إن إقتصاد المعرفة يؤكد على أن المعرفة قوة تقوم على إنتاج المعارف ، ومن ثم فإن تميز المؤسسات وقدرتها ومواجهة التحديات يعتمد أساسا على إنتاج المعارف وتسويقها بحيث تصبح مصدرا اقتصاديا يحمل في ثناياه إمكانية القوة و يمهد للتطور والتحسن والتقدم على مستويات الأفراد والمؤسسات والمجتمعات ، ولا يتأثر ذلك إلا من خلال الترابط الوثيق بين العلم والتكنولوجيا الاقتصاد ، ومن ثم

فإن أهم مقومات هذا الاقتصاد تكمن في الشبكة عوضا عن الهرمية ، و التلقيح المعرفي عوض عن سلطان الفرد لاحتكار المعرفة .

هذا مادفعنا إلى تناول الموضوع لتحليل مختلف جوانبه و تفصيل مختلف المفاهيم ،ولجعل البحث أكثر عمليا و ذو فائدة في الميدان التطبيقي دعمنا الموضوع بدراسة ميدانية على إحدى المؤسسات الجزائرية ، وهي مؤسسة سونا طراك مديرية الصيانة بسكرة مرتكزين على نتائج دراسة كمية ميدانية بمتغيرين أساسين هما تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كمتغير مستقل و إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة كمتغير تابع ، نسعى من خلالها لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة .

ونهدف من دراستنا الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إدماج المؤسسات لاقتصاد المعرفة دراسة حالة مؤسسة سونطراك مديرية الصيانة بسكرة ، حيث تم تقسيم الدراسة الى أربعة فصول ، تطرقنا في الفصل الأول و هو الفصل التمهيدي إلى إشكالية الدراسة و تساؤولاتها ، أهمية الدراسة و أهدافها ، سياق الدراسة و بعض المصطلحات . أما بالنسبة للفصل الثاني و المتمثل في الإطار النظري و الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة ، فقد تناولنا في أول مبحث مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ومكوناتها و أهميتها في المؤسسة .

أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد إهتم بتحديد مفهوم إقتصاد المعرفة ، أبعاده ، خصائصه وسماته و أهميته بالنسبة للفرد والمؤسسة والمجتمع ، وأخيرا دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة . أما بالنسبة للمبحث الرابع فقد تم عرض الدراسات السابقة المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والإتصالات و إقتصاد المعرفة ودلالات كل دراسة منها.

وفي الفصل الثالث تم التطرق إلى فرضيات البحث التي سيتم إختبارها ونموذج الدراسة ، و في المبحث الثاني منهج البحث وحدود الدراسة ، وفي المبحث الثالث مجتمع البحث و أدوات الدراسة و في المبحث الرابع أساليب المعالجة الإحصائية أما بالنسبة للفصل الرابع و الأخير فقد تم في المبحث الأول له عرض البيانات العامة لأفراد مجتمع الدراسة ، أما في المبحث الثاني فقد تم فيه تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها ، وفي المبحث الثالث تم عرض بعض الإستنتاجات والإقتراحات للدراسة.

# الفصـــل الأول:

# مدخـــــل الـــدراسة

**تمهيد.**

إن التطور السريع في مجال تقنية المعلومات ودخول العديد من الظواهر إلى بيئة الأعمال في عصرنا الحالي مثل ظاهرة العولمة والتحول الاقتصادي إلى اقتصاد خدمي مبني على المعرفة والمعلومات جعل تقنية المعلومات أهمية كبيرة لذا أصبح اهتمام المنظمات الأعمال الأول هو مواكبة هذه التقنية من أجل تحقيق النجاح والبقاء في سوق المنافسة ، حيث شهدت نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي و العشرين تقدما هائلا في التقنية بصورة عامة وتقنية المعلومات بصورة خاصة حيث أكد الباحثين على أن للتزاوج الكبير الذي حدث بين أجهزت الاتصالات و أوعية المعلومات وظهور مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، الأثر الكبير الذي سهل تبادل المعلومات وتوفرها في أي جزء من الأجزاء الكرة الأرضية مما جعل المعلومات تنتشر مباشرة في جميع أنحاء الأرض بمجرد الانتهاء من إعدادها بعد أن كانت لغز كبير وعلما خفيا لا يطلع عليه سوى الفئة المسؤولة من الناس وبكمية محدودة .

إن العلم والتكنولوجيا يمثلان محور عملية التقدم في عالمنا اليوم والذي يكمن في سرعة التغيرات التكنولوجيا المعلومات وتتسم المعلومات بالحركة و التغيير المستمر و لذا فهي تعد بمثابة شريان الحياة لمنظمات الأعمال كونها تضمنت الاستمرارية والنمو. وقد أصبحت البيئة التي نعيشها أكثر انفتاحا ومنافسة مابين المنظمات كونها مستندة على قاعدة متينة أساسها الدراسة العلمية للمعلومات الدقيقة وتسهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة .

**المبحث الأول : إشكالية الدراسة وتساؤلاتها**

ان التطورات التكنولوجية اصبحت تؤثر و بشكل كبير على اداء المؤسسات في جميع المجالات و الانشطة ،مما يحتم عليها مواكبة هذا التطور و الاطلاع على كل ما يستجد من اجل بقائها و رفع كفاءة و فعالية مواردها البشرية فلقد اثبتت دورها الجذري في توفير ركيزة تعليمية و تدريبية متينة كونها تتيح كم هائل من البيانات والمعلومات و تحقق التنسيق و التعاون بين الوحدات التنظيمية ،كما تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في دفع عمليات البحث و التطوير اذ انها تعتبر اداة فعالة في انجاز و تطوير تصاميم و نماذج المنتجات و تتيح امكانية المعالجة الالكترونية السريعة و الدقيقة للبيانات و المعلومات ،و تظهر اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسات اليوم من خلال

مساندتها في ظهور الابداعات و الابتكارات للعاملين محققة السرعة و الدقة و التكلفة من خلال تنظيم وتسهيل النفاذ للذاكرة التنظيمية للمؤسسة و اكتساب الخبرات و المهارات التقنية الحديثة.

**المطلب الأول : إشكالية الدراسة**

يشهد العالم اليوم نمو متسارعا في معطيات المعلوماتية و المعرفية على نحو واسع نتيجة لما أحدثته ثورة تكنولوجيا المعلومات التي امتدت أثارها إلى جميع نواحي الحياة الإنسانية المعاصرة ومنها منظمات الأعمال ، التي تشهد توجها عالميا نحو اقتصاديات المعرفة المعتمد أساسا على استقدام تقنيات الحديثة للمعلومات في الحصول على المعلومات التي تعد أساس في خلق ونشر المعرفة التي تمكنها من توجيه أنشطتها و استغلال مواردها المتاحة على أتم وجه ، كل هذا يجعل من الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات ضرورة جوهرية من ضرورات بقاء المنظمات على المدى البعيد في ظل البيئة تتسم بالتغير المستمر والمتسارع ، كما تتمتع به هاته التكنولوجيا ونظمها من قدرات واسعة تساعد هذه المنظمات في تحصيل و إدارة الكم الهائل من المعلومات التي تعد الأساس في عملية إتخاذ القرارات الفاعلة و خاصة تلك المتعلقة منها برسم مسار المنظمات على المدى البعيد و المتمثلة بالخيار الإستراتيجي الذي يمثل البوصلة الموجهة التي تقود المنظمة بكل أنشطتها نحو النجاح عبر أفق المستقبل الممتد في شبكة من حالات المخاطرة وعدم التأكد والضبابية الناتجة عن التقلبات الحاصلة في متغيرات البيئية .

ومن هنا نجد توجه منظمات الأعمال نحو الإستثمار الواسع في مكونات تكنولوجيا المعلومات و بنيتها التحتية بعدها إحدى مكونات المنظمات العصرية بقصد مواكبة التحولات نحو سلوكيات و إجراءات الإدارة الإلكترونية التي تمكنها من تكوين رؤى مستقبلية وسيناريوهات إستراتيجية على وفق التغيرات والمستجدات البيئية المحيطة بيها .

وتعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الموارد المعرفية للمنظمات القرن الحادي والعشرين إذ تتجسد هذه الأهمية بوصفها إحدى العوامل الإنتاج المعاصر نتيجة لتحول الإقتصاديات العالمية من إقتصاديات صناعية تقليدية إلى إقتصاديات قائمة على أساس المعرفة والمعلوماتية أي ما يعرف بإقتصاد المعرفة .

ونتيجة لتقدم الحاصل في التكنولوجيا المعلومات وتسارع الحاصل في عملية التسخير هذه التكنولوجيا لأغراض الإدارة فإن الأساليب التقليدية في توفير المعلومات كمراكز إتخاذ القرارات لم تعد مجدية خصوصا إذا ما علمنا أن المنظمات تعمل في ظل بيئة مليئة بالتحديات لذا لابد من إدخال

تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات للتعامل مع المعلومات والتحول إلى منظمات رقمية بدلا من منظمات قائمة على العمل الروتيني.

وفي ضوء ما تقدم :

**هل لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات دورا في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة ؟**

**المطلب الثاني : تساؤلات الدراسة**

سنحاول في هذه الدراسة الإجابة على السؤال الرئيسي من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية :

هل لقواعد البيانات دورا في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة ؟

هل للبرمجيات دورا في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة ؟

هل للشبكات دورا في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة ؟

- حيث نهدف من التساؤل الفرعي الأول إلى المعرفة إذا كان لقواعد البيانات دور في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة ، أي نسعى لمعرفة كيفية الإستفادة من الكم الهائل من المعلومات التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات كقواعد بيانات القابلة للإستخدام من قبل المؤسسات في البحث والتطوير، أو للتعليم والتدريب ، أو الإبداع و الإبتكار ، وهذا ما يؤدي إلى ظهور إقتصاد قائم على المعرفة والمعلومة.
- أما التساؤل الفرعي الثاني الهدف منه كذلك ما إذا كان للبرمجيات دور في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة وذلك من خلال ما تساهم به هذه البرامج من تعزيز في نوعية التعليم والتدريب وتقاسم المعارف والمعلومات من خلال المشاركة .

أما التساؤل الفرعي الثالث فالهدف منه معرفة ما إذا كان للشبكات دور في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة حيث تعد الشبكات دور حيوي في إنتاج المعرفة من خلال ما توفره من حزم هائلة ومتنوعة من مستودعات المعلومات وأيضا كأداة تمكينية للبحث والتطوير بالإضافة إلى الإبداع والإبتكار.

**المبحث الثاني : أهمية الدراسة وأهدافها**

هناك العديد من النقاط التي تبرز أهمية الدراسة في تناول موضوعا ما وهو دور التكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة والتي هي من أكبر المؤسسات الجزائرية وهي مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة مما يزيد من أهمية هذه الدراسة التوجيهات الإداريةِ والنظرة الشاملة لإدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة مع الدور الذي تقوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ومن الناحية الأخرى فإن نتائج البحث ستكشف دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إدماج إطارات المؤسسة في إقتصاد المعرفة و بالتالي يمكن الإستفادة من هذه النتائج لتقديم توصيات من شانها تخيل الصعاب وتسهيل إدخال مبادئ تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات حيث سنقوم في هذا المبحث بتوضيح أهمية هذه الدراسة من خلال الأهمية العلمية والمتمثلة في إلقاء الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات والأهمية العلمية للدراسة من خلال إبراز هذه الدراسة في تقديم مستجدات جديدة في مجال إدارة الأعمال . كما سنقوم بتوضيح أهداف الدراسة من خلال معرفة ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات دور في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة.

**المطلب الأول : أهمية الدراسة**

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات من المواضيع الساخنة التي تهتم بها معلم المؤسسات ومعظم دول العالم بما في ذلك من أثر كبير في تحقيق أهدافها من كونها تساعد المؤسسات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز ، فالمؤسسة الناتجة تلك التي تستطيع الموازنة بين كثرة المعلومات وندرتها فتكنولوجيا المعلومات تساعد المؤسسات في إيجاد فرص جديدة للعمل .وتزداد أهميتها من خلال توفيرها معلومات معلومات واسعة دقيقة للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراته م من مرؤوسيهم وهذا ربما يعود إلى بهم المركزيون من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم أدوات تكنولوجيا المعلومات وتبرز كذلك أهمية من خلال ما تمنعه للمؤسسات من فرص سوقية جديدة لأنها تجعل المؤسسات تخرج على النظام التقليدي في ممارسة أعمالها في موقع واجد وهي بذلك توفر فرص لإقامة شبكات أعمال بين أطراف متفرقة في شن أنحاء العالم .

مقابل ذلك تجد الدول النامية ومن بينها الجزائر صعوبة كبيرة في إستدراك ما فاتها واللحاق بالركب الحضاري المتعولم لمواكبة التطورات الإقتصادية العالمية المتلاحقة . إلا أنها مجبرة على تحضير آليات الإنتقال الإيجابي نحو مجتمع المعرفة والإقتصاد الجديد القائم أساسا على الكفاءات البشرية كمورد رئيسي و ميزة تنافسية ، رغم نقص الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات ولقد أدركت المؤسسات الصناعية في الجزائر ومنذ فترة ليست بالقصيرة مقارنة بنظيرتها العالمية

بضرورة الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات لغرض ما تقدمه من تغيرات جذرية في جميع مجالات المؤسسة و أعمالها ، منتجات و أسواقها ، كما تحسن عمليات إستخدامها في مختلف أنشطة المؤسسة ، كما تحسن من عمليات إتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات بالدقة في الوقت المناسب لمتخذ القرار. وترتبط أهمية القيام بهذه الدراسة بأهمية الدور الذي تتخذه المؤسسة الصناعية في الجزائر والمتمثلة في مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة في إدماج المؤسسة في إقتصاد المعرفة من خلال الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات . كما وتأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تنتهج أسلوبا جديدا في التعرف على مستويات تطبيق مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ومكوناتها وهي أسلوب التحليل المقارن بين المؤسسات الرائدة في هذا القطاع من الإقتصاد الجزائري وقد وقع الإختيار على مؤسسة بسكرة لكونها من بين أهم المؤسسات العمومية الإقتصادية في الجزائر ، ومن أنجح المؤسسات الوطنية ، فلها تاريخها ومكانتها على المستوى الوطني .

**أولا: الأهمية العلمية**

تنبثق أهمية الدراسة من حيث النظرة حول تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ودورها في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة ، فتكنولوجيا المعلومات والإتصالات هي إحدى النتائج التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة التي تقوم فلسفتها عل مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن والمتمثل في كسب الإقتصاد القائم على المعرفة . وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المؤسسة للوصول لأعلى جودة في مخرجاتها. علما ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تهدف إلى تنمية المهارات و المعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم الأعمال و الأفكار المبدعة.

**ثانيا : الأهمية العملية**

تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من المواضيع الهامة في مجال إدارة الأعمال من خلال دورها في إدماج المؤسسا ت في اقتصاد المعرفة، حيث نأمل في هذه الدراسة أن تساهم خاصة من جانبها التحليلي في الكشف عن بعض المعطيات لإطارات مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة، وذلك من خلال تناولنا لدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسا ت في اقتصاد المعرفة.

**المطلب الثاني :أهداف الدراسة**

تهدف هذه الدراسة إلى :

1 – معرفة ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة .

2 – معرفة ما إذا كان لقواعد البيانات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة .

3 – معرفة ما إذا كان للبرمجيات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.

4 – معرفة ما إذا كان للشبكات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تبيين دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة، من خلال توضيح أهمية قواعد البيانات بالنسبة للمؤسسة حيث تساهم في توفير و إتاحة البيانات و المعلومات المختلفة لكافة العاملين بالإضافة إلى تنظيم و تسهيل النفاذ إلى الذاكرة التنظيمية للمؤسسة بما يؤدي إلى تحقيق التعليم و التدريب للعاملين و يسهل من مهمة البحث و التطوير و يعزز من عمليات الإبداع و الابتكار في المؤسسة ، بالإضافة إلى تبيين أهمية البرمجيات و التي تلعب دور في إمكانية المعالجة الالكترونية السريعة و الدقيقة للبيانات و المعلومات و تنظيم الوثائق و الأرشيف و إتاحتها مما يؤدي إلى إتاحة تعليم و تدريب جيد للعاملين و مساعدتهم على البحث و التطوير و تمكينهم من تحقيق الإبداع و الابتكار في المؤسسة ،كما سيتم توضيح أهمية الشبكات من خلال أنها تساهم في تبادل الأفكار و التجارب بين مختلف الفرق و المجموعات و التواصل عن بعد و تنفيذ بعض الأعمال المعقدة بما يؤدي إلى انتشار التعليم و التدريب و دفع كل من عمليات البحث و التطوير و الإبداع والابتكار.

**المبحث الثالث : سياق الدراســـة و مصطلحاتها**

سنتطرق في هذا المبحث إلى سياق الدراسة ، أي المؤسسة التي سيتم تطبيق دراستنا عليها و المتمثلة في مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة ، ثم سيتم التعريف ببعض المصطلحات التي وردت في ثنايا البحث و لم يتم توضيحها بالقدر الكافي .

**المطلب الأول : السياق الميداني للدراسة**

**- التعريف بالمؤسسة :**

تعد المؤسسة الوطنية سونطراك إحدى أهم المؤسسات العمومية الإقتصادية في الجزائر ، ومن أنجح المؤسسات الوطنية ، فلها تاريخها ومكانتها على المستوى الوطني ،لذلك سنحاول التعرف على مؤسسة سونطراك وعلى الخصوص وحدة الصيانة بسكرة وعلى نشاطها الإقتصادي.

وتعمل مؤسسة سونطراك في مجال المحروقات ،وتنقسم إلى عدة أنشطة :

- ❖ نشاط الإنتاج

❖ نشاط التوزيع
❖ نشاط النقل بالأنابيب

ويضمن نشاط النقل بالأنابيب نقل المحروقات بواسطة شبكة للبترول والغاز على إمتداد 16000 كلم ، وهذه الشبكة تستخدم تجهيزات مهمة ومتطورة ، وتعتبر الصيانة إحدى أهم الوظائف التي تضمن إستغلال هذه الشبكة بدون أخطار ، ومكلف بها حاليا قسم خاص هو قسم الصيانة بالنسبة للعمليات المهمة وقسم الإستغلال للعمليات العادية والبسيطة .

ينقسم قسم الصيانة الى عدة مديريات ، يلاحظ أن إحدى المديريات التابعة لقسم الصيانة بسكرة ، وتقع هذه المديرية في المنطقة الصناعية بسكرة ، وقد مرت في تطورها بالمراحل التالية :

- أنشئت سنة 1977 ، حيث بدئ في بنائها في أكتوبر 1977، وكان الإستلام النهائي لها في مارس 1980، وكانت آنذاك المديرية الجهوية بسكيكدة مكلفة ببنائها ضمن مشروع يهدف إلى صيانة الآلات الموجهة للصناعة البترولية .
- من 1979–1989 : تم إنشاء قسم الصيانة ببسكرة سنة 1982 بهدف صيانة تجهيزات المنشآت التابعة للمديرية الجهوية سكيكدة ، وكذا التمويل بقطع الغيار .
- سنة 1989 : تم إنشاء مديرية الصيانة الأغواط ( DMN) ،التي تقوم بتسيير 3 قواعد هي :

قاعدة الأغواط وقاعدة حوض الحمراء وقاعدة بسكرة .

- من 1990–2002 : قاعدة الصيانة بسكرة كان هدفها مركزا على تنفيذ عمليات الصيانة
- جوان 2002 : تم إنشاء مديرية الصيانة بسكرة Direction Maintenance Biskra (DMB)، حيث أصبحت مؤسسة مستقلة بانفصالها عن مديرية الصيانة الأغواط ،وذلك بالقرار رقم 206/DG، مرجع A-589 المؤرخ في 2002/06/12

وتقع مديرية الصيانة بسكرة على مساحة إجمالية قدرها 8793 م$^2$ ، في شكل مباني موزعة كما يلي :

- ورشات تقنية.
- مخزن.
- مبنى إداري.
- مبنى إداري تقني.
- مبني للحماية.
- مستودع.

إلى من قال فيهما عز وجل {وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربّ ارحمهما كما ربياني صغيرا}

أهدي ثمرة جهدي ولب دراستي إلى الوالدة الكريمة والوالد رحمه الله

إلى اخوتي الأعزاء

إلى كل العائلة الكبيرة أعمامي وأخوالي

إلى أصدقاء الدراسة

إلى من شاركني هذا الإنجاز

المؤطر:أ.شيشون بوعزيز

والحمد لله رب العالمين

**محمد عادل غول**

وقد تحصلت مديرية الصيانة بسكرة على شهادة الجودة العالمية ( ISO 9001 ) ، وهذا لمواكبة التطورات التي تحدث في الإقتصاد الجزائري ، حيث بدأت في مشروع الحصول على شهادة الجودة في 15 ماي 2004 ، وتحصلت عليها في جويلية 2005 .

وتعتمد الوحدة في تسييرها على شبكة داخلية وعلى الإعلام الآلي وعلى برنامج متخصص في التسيير ، من أجل تسيير أكثر عقلانية .

يقدر عمال مديرية الصيانة بسكرة ب157 عامل دائم ،منهم 92 تقنيين و 65 إداريين بالإضافة إلى 41 عامل مؤقت ، وهم موزعين على النحو التالي :

**جدول رقم 02 : توزيع عدد العمال حسب التخصصات في مديرية الصيانة بسكرة**

**2006/03/27**

| البيان | العدد | النسبة |
|---|---|---|
| **الإطارات العليا** | **07** | **%3** |
| **الإطارات** | **63** | **%32** |
| **أعوان التحكم** | **70** | **%35** |
| **أعوان التنفيذ** | **17** | **%9** |
| **المتعاقدين** | **41** | **%21** |
| **المجموع** | **198** | **%100** |

**المصدر: وثائق الوحدة rapport D'effectif globale da l' Enterprise AU 27/03/2006 arrête**

ونلاحظ من الجدول أن الإطارات و أعوان التحكم هم الأغلبية ، وهذا لكون المهندسين والتقنيين هم أساس نشاط الوحدة ، حيث يعتبر 92 من 157 عامل هم تقنيين أي بنسبة 58% من اليد العاملة الدائمة ، وهذا ما يفسر كون الوحدة وحدة الصيانة ، قاعدتها الأساسية هي اليد العاملة .

- **النشاط الاقتصادي لوحدة الصيانة بسكرة :**

إن نشاط الأساسي لمديرية الصيانة بسكرة هو صيانة الهياكل التالية :

- GK1/GK2/40 حاسي الرمل / سكيكدة

- OK1/34 حوض الحمراء /سكيكدة
- GO1/GO2/48 حاسي الرمل/ واد الصفصاف / تبسة نحو إيطاليا .

وهذا ما يعطيها وضعية إستراتيجية للقيام بالعمليات المختلفة للصيانة ( مراجعات دورية ، تدخلات ميدانية ، تصليح الأجهزة والآلات التقنية ) في مختلف المنشآت وعلى الخطوط التالية :

- نشاط النقل بالأنابيب
- أنشطة المحروقات ( أنتاج والتوزيع ).

كما يوجد للمديرية مهام فرعية أخرى نذكر منها :

- تشخيص وصيانة قطاع الغيار ، تجديد الهياكل الأساسية للآلات .
- صنع قطع الغيار لاحتياجات نشاط النقل بالأنابيب .
- المساهمة في التجديد المستمر لتجهيزات مختلف هياكل النشاط.
- إعداد ووضع حيز التنفيذ نظام و إجراءات الصيانة ومعايير الآلات والتجهيزات المرتبطة بالنشاط.

- **الهيكل التنظيمي لوحدة الصيانة بسكرة :**

إن الهيكل التنظيمي ما هو إلا عبارة عن البناء الذي يبين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية الرئيسية والفرعية والوظائف ، ويبين أشكال الاتصالات وشبكات العلاقات القائمة داخل الوحدة ، و تتبع مديرية الصيانة بسكرة في تنظيمها أسلوب المديريات، حيث يتدرج الهيكل التنظيمي للمؤسسة كالتالي:[1]

1 -مدير الصيانة: هو المشرف على مديرية الصيانة بسكرة، و المسؤول على:

- إعداد و تحديث سياسة و أهداف المؤسسة.
- التخطيط الاستراتيجي و رقابة أهداف المؤسسة.
- توزيع الموارد و الوسائل بالمؤسسة.
- وضع حيز التنفيذ اتصال داخل المؤسسة.
- تحسين نظام إدارة الجودة بالمؤسسة.

[1] وثائق الوحدة:Manuel Qualité : Présentation De La Direction Maintenance Biskra

2 -الأمانة: تهتم بتسجيل الرسائل الصادرة و الواردة من و إلى المؤسسة، و التي لها علاقة مباشرة بمدير الصيانة، كما تهتم بالصادر و الوارد من مدير المؤسسة إلى مختلف الدوائر التابعة للمؤسسة.

3 -دائرة التموين و النقل: و هي المسؤولة عن:

- تموين المؤسسة بالمواد الأولية، قطع الغيار، الآلات، و التجهيزات الضرورية للنشاط مع احترام الجودة والوقت.
- تسيير المخزون و الجرد المادي في المؤسسة، مع احترام الإجراءات و القوانين المطبقة.
- تسيير و صيانة مستودع النقل: السيارات، الآلات، الشاحنات...
- خدمات النقل الضرورية لمختلف هياكل المؤسسة.
- ضمان تحسين عمليات التموين.

4 -دائرة الإدارة و الاتصال: هي المسؤولة عن:

- تقييم احتياجات المؤسسة للعمال و إعداد خطط التعيين و التكوين في إطار الموازنات المعتمدة.
- تسيير ملفات العمال في المؤسسة.
- تضمن الخدمات الاجتماعية، طب العمل، التنشيط الاجتماعي و الرياضي...
- تسيير و متابعة النشاطات المرتبطة بـــــ: الفندقة، الإطعام، صيانة التجهيزات...
- تسيير وسائل الاتصالات بالمؤسسة ( هاتف،فاكس،تلكس..).
- التكلف بمهام النقل و الإطعام و المبيت للعمال في إطار المهام التي يقومون بها خارج المؤسسة، و كذلك إجراءات الحصول على تأشيرات السفر للعمال الذين يقومون بمهام أو تكوين خارج الوطن.
- تحسين إجراءات الاتصال بالمؤسسة.
- تحسين العمليات المتعلقة بالموارد البشرية.
- تطبيق سياسة المؤسسة فيما يتعلق بمعالجة المشاكل.

5 -دائرة المالية و الشؤون القانونية: هي المسؤولة عن:

- التسيير المالي و المحاسبي للمؤسسة في إطار الموازنات المعتمدة و احترام الإجراءات و النصوص القانونية حيز التنفيذ.
- إعداد المخطط السنوي و على المدى المتوسط للمؤسسة مع احترام مختلف هياكل المؤسسة و متابعة تنفيذها.
- تسجيل جميع العمليات اليومية مع الغير كالزبائن و الموردين.
- إعداد الميزانيات المالية و المحاسبية للمؤسسة.
- إعداد تأمينات المؤسسة مع الاتصال مع الإدارة القانونية المركزية.

- إعداد و متابعة الملفات القانونية للمؤسسة مع الاتصال مع الإدارة القانونية المركزية.
- تسيير و متابعة ممتلكات المؤسسة.
- متابعة الاحترام القانوني لكل العقود المنفذة على مستوى المؤسسة.

6 -دائرة الكهرباء و الآلية: هي مسؤولة عن:

- القيام بالصيانة فيما يخص فرعي الكهرباء و الآلية.
- الإشراف على عمليات الصيانة للآلات الدوارة.
- المساعدة في عمليات تحديث التجهيزات.
- القيام بأعمال حول نظام الحماية.
- القيام بأعمال الكهرباء الصناعية و الإلكترونية.
- المشاركة في إعداد دفاتر الشروط المرتبطة بالتجهيزات.
- تحسين عمليات الصيانة في الورشات و الخدمات المقدمة للزبائن.

7 -دائرة المنهجية و الاعتماد: هي المسؤولة عن:

- إعداد مخطط العمل السنوي و الأكثر من سنوي بمساعدة المديريات الجهوية لسوناطراك لضمان صيانة الآلات الدوارة.
- تسيير و تحديث برنامج و إجراءات الصيانة.
- تنظيم مجموعات من العمال لإعداد فرق عملية للصيانة.
- إعداد و تحليل نسب الصيانة.
- تحليل و تحديث تكاليف الصيانة.
- إجراء دراسات خاصة على الصيانة.
- تسيير الوثائق التقنية للتجهيزات الصناعية.
- تحسين العملية التجارية و الخدمات المقدمة للزبائن.
- قياس و متابعة رضا الزبائن ، و المعالجة الفعالة لاحتياجاتهم.

8 -دائرة الميكانيك الصناعي: و هي المسؤولة عن:

- القيام و الإشراف على عمليات الآلات الدوارة.
- الصيانة في الورشات لآلات الضغط( المضخات،المحركات، الآلات الضاغطة).
- المساهمة في عمليات تحديث التجهيزات.
- صنع قطع الغيار المرتبطة باحتياجات نشاط النقل بالأنابيب.
- تصليح القطع الخاصة بالآلات الدوارة.
- مراقبة مطابقة القطع المصنعة.
- القيام بتشخيص، تحليل، قياس و خبرة القطع الثمينة(pièces nobles).

- تحسين التدخلات الميدانية و الخدمات المقدمة للزبائن.

9 -مركز الإعلام الآلي: هو المسؤول عن:

- تسيير و إدارة و صيانة أنظمة الإعلام الآلي في المؤسسة.
- الصيانة القبلية و البعدية لأنظمة الإعلام الآلي.
- تسيير و إدارة و استغلال قواعد معطيات البرامج.
- تسيير و إدارة و استغلال المراسلات الآلية في المؤسسة.
- تسيير و استغلال شبكة الإعلام الآلي.
- مساعدة و تكوين مستعملي أدوات الإعلام الآلي.
- الاستغلال الأمثل لوسائل الإعلام الآلي على مستوى المؤسسة.
- تحسين عمليات تسيير أنظمة الإعلام الآلي.

10 -مصلحة الحماية و المحيط: و هي المسؤولة عن:

- تطبيق سياسة الحماية و المحيط و الأمن لمجموعة سوناطراك.
- توضيح وظيفة الحماية و المحيط و الأمن في المؤسسة من خلال التوعية و التكوين.
- حماية الممتلكات البشرية و المادية من خلال برامج وقائية.
- الوقاية من الحوادث و الحرائق من خلال مراقبة الشروط التقنية، و تصرفات العمال و طرق العمل الخطيرة و التوصيات الضرورية.
- مراقبة و متابعة برامج نشاط النقل بالأنابيب لحماية المحيط.

إن ما نلاحظه من الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة بسكرة هو تعدد المستويات التنظيمية، حيث يضم 3 مستويات، و بالتالي هناك درجة عالية من التعقيد، و هذا ما سيوضحه الشكل الموالي:

و رغم أن مديرية الصيانة بسكرة مؤسسة تتمتع بدرجة من الاستقلالية حيث يعود اتخاذ القرار فيها إلى مسيريها و مديرها على الخصوص، إلا أنها تبقى خاضعة للمستويات الأعلى منها فيما يتعلق بالقرارات الهامة و المتعلقة بالاستثمار و اعتماد الميزانيات المالية و الموازنات السنوية و التعيينات.

**المطلب الثاني : المصطلحات الإجرائية للدراسة**

سيتم في هذا المطلب تعريف بعض المصطلحات المهمة و التي تم التطرق لها في دراستنا ، و التي تتمثل في: قواعد البيانات، البرمجيات، البحث والتطوير.

1 -**قواعد البيانات :** تعد قواعد البيانات من أحداث الأساليب المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات في تطبيقها التجهيز و الإسترجاع والتخزين الآلي للبيانات ،لذا تعرف قواعد البيانات بأنها جمع لكمية كبيرة من البيانات و المعلومات وعرضها بطريقة تسهل الإستفادة منها[2].

2 -**البرمجيات :** هي عبارة عن جمع المجموعات التعليمية الخاصة لمعالجة المعلومات ويتم تصنيفها إلى برمجيات النظم و برمجيات التطبيقات [3] .

**3 -البحث والتطوير :** " كل المجهودات المتضمنة تحويل المعارف المصادق عليها إلى حلول فنية ، في صورة أساليب أو طرق إنتاج ومنتجات مادية إستهلاكية أو إستثمارية وتباشر هذه النشاطات إما في مخابر الجامعات أو في مراكز البحث التطبيقي إعتبار خاص لحجمها [4].

**خلاصة :**

إهتم هذا الفصل بتوضيح إشكالية الدراسة و المتمثلة في "هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمكوناتها الثلاثة (قواعد البيانات ، البرمجيات ، الشبكات) دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة من حيث(التعليم و التدريب ، البحث و التطوير ،الإبداع و الابتكار). كما تم التطرق إلى أهمية الدراسة العملية و المتمثلة في إلقاء الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة وأهميتها العلمية و المتمثلة في ما ستقدمه هذه الدراسة الميدانية من معطيات علمية جديدة وواقعية.كذلك تم تحديد أهداف الدراسة ، سياقها و المتمثل في مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة.

---

[2] عباس حسين جواد و آخرون ، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحديد الخيار الإستراتيجي للمنظمة ، مجلة ، عدد

[3] يسرى محمد حسين ،تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية

[4]عرابة الحاج وآخرون (2007) : وظيفة البحث والتطوير كأساس لتحقيق ميزة تنافسية جديدة في المؤسسات الإقتصادية ، الملتقى الدولي : المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، جامعة الشلف ، الجزائر . في المؤسسات الصناعية دون إعتبار خاص لحجمها.

# الفصل الثاني:

# الإطـــــار النظري والدراســـات السابقة

**تمهيد.**

يشهد العالم اليوم نموا متسارعا في معطيات المعلوماتية و المعرفية على نحو واسع نتيجة لما أحدثته ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي امتدت أثارها إلى جميع نواحي الحياة الإنسانية المعاصرة و منها المؤسسات التي تشهد توجها عالميا نحو اقتصاديات المعرفة المعتمد أساسا على استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات في الحصول على المعلومات التي تعد الأساس في خلق و نشر المعرفة التي تمكنها من توجيه أنشطتها و استغلال مواردها المتاحة على أتم وجه و ذلك من خلال العديد من المتغيرات التعليم و التدريب و البحث و التطوير و الإبداع و الابتكار.

و تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أهم الموارد المعرفية للمؤسسات في القرن الحادي و العشرين إذ تتجسد هذه الأهمية بوصفها احد عوامل الإنتاج المعاصر نتيجة لتحول الاقتصاديات العالمية من اقتصاديات صناعية تقليدية إلى اقتصاديات قائمة على أساس المعرفة و المعلوماتية.

و من جانب آخر تقوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تشمل على نظم الحواسيب بمكوناتها المادية و البرمجية. و قواعد البيانات و الشبكات لخدمة التنظيم الذي تمكنه من تحقيق مزايا تنافسية تؤدي الى تحقيق نجاح المؤسسات التي تعمل في ظل المنافسة العالمية، التي تتميز بالحدة و عدم الثبات و كذلك عدم التأكد.

و نهدف في هذا الفصل إلى تقديم إطار عام ، يمكن من خلاله التعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال مختلف التعاريف التي شهدتها، مع الإشارة إلى المكونات و الأهمية في المؤسسة، و سنقدم عرض لاقتصاد المعرفة و الذي يمكن من خلاله التعرف على كل ما يتعلق بهذا المتغير من تعاريف و أبعاد و أهمية.

و من خلال هذا الفصل أيضا سنحاول تناول دور أو مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة و ذلك بالتركيز على أبعاد كلا المتغيرين للتعرف على العلاقة، مع الإشارة في الأخير لمختلف الدراسات السابقة و دلالاتها خاصة التي تناولت المتغيرين محل الدراسة.

## المبحث الأول: مفاهيم عامـــة حـــول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة وهائلة في كافة نواحي الحياة، أبرز هذه التطويرات تلك الحاصلة في المجال التكنولوجي وبالضبط في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أصبحت السمة المميزة لعصرنا الذي سمي بعصر التكنولوجيا والمعلومات، حيث توجه اهتمام المؤسسات المعاصرة نحو استعمالها واستغلالها في مختلف الأنشطة، فأصبح امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكل أنواعها والاستفادة من تطبيقاتها المختلفة هدفا منشودا ورغبة ملحة لكل

المؤسسات خاصة في ظل اقتصاد المعرفة فلقد تطورت تكنولوجيا المعلومات بشكل مذهل خلال العقود الماضية واقترنت بسرعة الاتصال لتصبح الآن ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

**المطلب الأول: مفهـــوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.**

لم تحض تكنولوجيا المعلومات كغيرها من المصطلحات الجديدة. خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعريف ات وتنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها . ولقد عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسميات عديدة بحيث وضعت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثم بداية من استخدام الإنترنيت في التسعينيات من نفس القرن ظهرت بعض الأدبيات استخدم مؤلفها التسمية المختصرة(Ti).

يمكن القول بأنه يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت آلية نظم الاتصال وترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات وهو ما نلمسه واضحا في حياتانا اليومية[5].

وعليه يرى بأن تكنولوجيا المعلومات هي القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوئها مؤسسات ميزتها التنافسية و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والأجهزة الميكانيكية والالكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفر الوقت وتحقق للمؤسسة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفعالية[6].وتكنولوجيا المعلومات هي أيضا سلاح إستراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وتعزيز قدرات المؤسسة الإستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات داخلها وخارجها وبما يوطد علاقة المؤسسة بالمجهزين والزبائن والمؤسسات الأخرى[7]. كما تعرف بأنها الأكثر قدرة على المحافظة على المعرفة كرصيد أو كرأس مال فكري في جانبه الصريح (المحدد براءات الاختراع، قواعد البيانات، أنظمة المعلومات وكل ما يتعلق بالجانب)، وهذا يتكامل مع النظرة للمعرفة كتدفق أو كرأس مال فكري في جانبه الضمني أي كعملية توليد أو إنشاء مستمرة يمثلها الأفراد في المؤسسة، فإذا كانت تكنولوجيا

---

[5] الطيب داودي ، سولاف رحال، فيروز شين(2007): اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف ، الجزائر .

[6] نجم عبود نجم(2009) : الادارة الالكترونية ( الإستراتيجية، الوظائف و المشكلات) ، دار المريخ للنشر و التوزيع ، الرياض ، السعودية، ص141.

[7] ندى إسماعيل جبوري(2009) : اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء ألمنظمي ، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، كلية الإدارة والاقتصاد مجلة جامعة بغداد ،العراق، ص 141.

المعلومات هي التي تجمع وتوثق وتنظم فان الأفراد هم الذين يستخدمون ذلك كله من أجل توليد معرفة جديدة تخلق القيمة وتعزز الميزة التنافسية للمؤسسة[8].

وتم تعريفها أيضا على أنها المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات، البيانات وتقنيات التخزين من حفظ وتوفير للمعلومات والبيانات كموارد لتكنولوجيا معلومات المؤسسة[9]. وتعرف على أنها تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات أو تستخدم أحيانا كبديل لنظام المعلومات وتحديثها و استرجاعها وتوصيلها إلى المستفيدين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي انبثقت محدوديتها وعجزها عن إنجاز هذه المهمة عل النحو المطلوب بخاصية بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات[10].

وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصرا أساسيا في مجتمع المعرفة وتلعب دورا رئيسيا في خلق وتحويل المعرفة حيث طورت التكنولوجيا قدرات التخزين والمعالجة وسرعة تبادل المعلومات والتي مكنت تدوين المعارف وجعلها متاحة أكثر من ذي قبل لجميع القطاعات الاقتصادية ومن المهم الإشارة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تخلق في حد ذاتها تحولات في المجتمع ولكنها تتيح إحداث التغيير وفي هذا السياق فإن تكنولوجيا المعلومات الجديدة هي أدوات لإطلاق الإمكانات الخلاقة والمعرفة المتجسدة في الأشخاص إضافة فإن صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي في حد ذاتها صناعات معرفية بمعنى أنها توظف المعرفة والبحوث المكثفة والتصاميم وعمليات الإنتاج. إذ نستطيع القول أن تكنولوجيا المعلومات تعني جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المؤسسة من اجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض خزنها والرجوع لها عند الحاجة وهي تتألف من مجموعة خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء المؤسسة. فتكنولوجيا المعلومات تضم الحاسبات الالكترونية، الاتصالات السلكية ولاسلكية، التكنولوجيا المسموعة والمرئية والطباعة والبرمجيات والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات.

---

[8] علي الفتلاوي (2010): دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الرأس المال البشري، دراسة استطلاعية لأراء عينة في شركة الاتصالات (اسياتل) محافظة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 7،العدد 30، العراق ، ص285 .

[9] ندى إسماعيل جبوري(2009) : مرجع سابق، ص 141.

[10]عباس حسن جواد(2008) : أثر تكنولوجيا المعلومات في تحديد الخيار الإستراتيجي للمؤسسة، دراسة تطبيقية في شركة نفط الجنوب(شركة عامة)، ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 6،العدد 20، العراق ص 13.

**المطلب الثاني: مكـونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.**

لقد تباينت وجهات النظر وآراء الباحثين والكتاب بخصوص المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وجاءت هذه التباينات نتيجة اختلاف زاوية نظر كل من منهم لهذه التكنولوجيا حيث نجد ذلك الاختلاف متجسدا في النماذج المقدمة من قبلهم لهذه المكونات وبهدف الوقوف على المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات. وتأسيسا على ما تقدم نجد اتفاق آراء الباحثين بصدد مكونات تكنولوجيا المعلومات على أنها الأجهزة والمعدات (المكونات المادية)، قواعد البيانات، البرمجيات والشبكات.

**أولا: الأجهــزة والمعـدات.**

وتشمل جميع الأجهزة والمعدات المستخدمة لإدخال البيانات والمعلومات ومعالجتها وخزنها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين عند الطلب، ويعد الحاسوب العنصر الأساسي فيها والذي بدأت تأثيراته تمتد إلى مختلف المجالات لما له من دور في تحسين أداء العمل وزيادة كفاءة الأعمال وسرعتها وتتكون هذه الأجهزة والمعدات من جميع الأجهزة والمعدات من جميع الأجزاء والتراكيب الملموسة والمرئية من التقنيات والتي تتمثل عادة في الحاسوب وملحقاته كالطابعات، الماسحات الضوئية... الخ. ومن وحدات إدخال وإخراج، بينما يعرف الحاسوب بأنه مجموعة من الأجزاء الإلكترونية المترابطة بعضها ببعض وهذه الأجزاء الإلكترونية لا يمكن فصل بعضها عن بعض و لا يمكن لأي جزء منها أن يعمل لوحده و تستخدم أجهزة الحاسوب في تحليل واسترجاع كميات هائلة من المعلومات.

**ثانيا: قـواعد البيانات.**

وهي مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة خزن البيانات، ويمكن أن تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات المؤسسة معايير الوقت لمختلف عمليات المؤسسات بيانات الكلفة أو معلومات تخص طلب الزبون [11]، كما تتكون قواعد البيانات من مجموعة من الملفات ذات العلاقة يجرى تخزينها في الحاسوب أو الوسائل الالكترونية والتكنولوجيا المتاحة والربط بين هذه البيانات بشكل مبرمج لتخرج كنتائج ومعلومات مفيدة [12]، باعتبار قاعدة البيانات كترتيب منظم من ملفات الأعمال المتكاملة وكل ملف في قاعدة البيانات يتكون من عناصر معينة ، فانه يمكن إضافة أو تعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة المتغيرات المستجدة لمساعدة المدراء لاتخاذ قراراتهم الإستراتيجية وفق الأسس الصحيحة، وتمكن المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية وتساعد قواعد البيانات في تقليص تكرار البيانات لوجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات

---

[11] يسرى محمد حسين (2010) : **تكنولوجيا المعلومات و تاثيرها في تحسين مستوى الاداء الخدمة الفندقية (دراسة ت في فندق السير)** ، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 85، جامعة بابل، بغداد،العراق ،ص 330.

[12] عامر ابراهيم القندلجي،ايمان فاضل السامرائي (2008) : **شبكات الاتصال** ، ط1،دار الميسرة للنشر عمان، الأردن ، ص55.

مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات بالإضافة إلى توفير الأمن والحماية للبيانات من دخول غير المخولين من طرف المؤسسة و قد تتنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر الأكثر تعقيدا، كما أن تمثيل البيانات يكون تبعا لواقع المؤسسة، إذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المؤسسة[13].

**ثالثا: البـرمجيات.**

وتعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية وتقوم بمختلف التطبيقات، وتساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات في المؤسسة، ولذلك تتضمن البرمجيات أنظمة التشغيل النهائية وبرمجيات التطبيقات المرتبطة بمهام الأعمال المتخصصة[14]، ولغرض أن تلعب الحواسيب دورها المفيد في تنمية تكنولوجيا المعلومات لأي مؤسسة فان الأجهزة أو المكونات المادية ( Hardware) للحاسوب تحتاج إلى البرمجيات أو المكونات البرمجية (Software) لكي تؤدي عملها المطلوب ويمكن تعريف البرمجيات بأنها مجموعة منظمة من التعليمات والأوامر في سياق منطقي تصدر وتعطي للحاسوب من اجل تمكين من تنفيذ عمل معين وهي بذلك تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية لتؤدي مختلف التطبيقات والمهام المطلوبة منها ويتفق أكثر الباحثين مع وجود نوعين من البرمجيات.

برمجيات النظام وهي مجموعة من البرامج المصممة لتنسيق أنشطة ووظائف الأجهزة والمعدات والأجزاء المادية والبرامج المختلفة لنظام الحاسوب وهكذا تعمل برمجيات النظام على إدارة نظام الحاسوب والسيطرة عليه ومن أهم مكونات برمجيات النظام برمجيات نظم التشغيل وبرمجيات دعم أو مساعدة نظام التشغيل[15].

وبرمجيات التطبيقات وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة وتشتمل هذه البرامج على كل التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها وتعد البرمجيات ضرورية جدا في أداء العمليات لمنظمات الأعمال إذ تتوفر على برمجيات للتنبؤ بالطلب والمحاكاة وأساليب الترتيب الداخلي للمصنع ودعم الاتصالات ، وهي تقسم إلى نوعين وهما برمجيات التطبيقات ذات الأغراض العامة والتي تشمل برامج معالجة النصوص ( Word) الجداول الالكترونية ( Excel) وبرامج البريد الالكتروني( e-mail) ...الخ.

---

[13] سعد غالب ياسين(2006) : **أساسيات نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات** ، ط1، دار المناهج، عمان، الأردن ،ص ص 151،152.

[14] غسان قاسم داود اللامي، أمير شكر ولي البياتي(2006) : **تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الاعمال** ، ط1 ، دار الوراق، عمان، الأردن ، ص16.

[15] نبيل محمد مرسي (2005) : **التقنيات الحديثة للمعلومات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 07.

وبرمجيات التطبيقات ذات الأغراض الخاصة وهي الحزم البرمجية للتطبيقات المتخصصة في مجالات وأنشطة محددة في المؤسسة كالمحاسبة، التحليل المالي، إدارة السلاسل للتوريد وغيرها[16].

**رابعا: الشبكـات.**

إن تكنولوجيا الشبكات تعني مجموعة البرمجيات التي تعتمد معايير محددة في تبادل البيانات بين أجهزة الحاسوب المستخدمة من قبل الشركاء (المرسل والمستلم) على النحو الذي يسهل انجاز المعاملات المشتركة بينهم الكترونيا ، فتكنولوجيا شبكات المعلومات تحقق فوائد كبيرة للمؤسسة في حالة توافرها وإتاحتها للاستعمال وذلك من خلال توفير المعلومات الخاصة بالمؤسسات عبر الشبكات إلى المجهزين والزبائن والمؤسسات الأخرى ضمن بيئة العمل[17].

ولا يوجد اتفاق بين المختصين في تصنيف الشبكات فمنهم من حصرها بثلاثة أنواع رئيسية من شبكة الانترنت(Internet)، شبكة الانترانت(Intranet) و شبكة الإكسترانت (Extranet)[18].

**1- شبكـة الانترانت:**

وهي عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بالمؤسسة تستعمل البروتوكولات والقواعد التي تبنى عليها الانترنت وذلك لكي يتمكن الأفراد العاملين في المؤسسة من الاتصال ببعضهم البعض، والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع واقل كلفة من الأساليب التقليدية المعتادة. ويعد الانترانت نموذجا مطورا من شبكة الخادم/المستفيد وتطلق تسمية الانترانت على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت في الشبكة الداخلية للمؤسسة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات التشارك في الموارد والمعلومات والاستفادة من تكنولوجيا الحوسبة المشتركة، كما تقدم شبكة الانترانت وذلك من خلال كلمة العبور الخاصة بكل واحد منهم. وصممت الشبكة لخدمة الحاجات المعلوماتية الداخلية للمؤسسة من خلال استخدام أدوات الانترنت. وهذا يعطي قوة إلى التغيير الهيكل التنظيمي والثقافات والإجراءات والانترانت يمكن أن يستخدم ويطبق على أنواع مختلفة من تكنولوجيا الشبكات المحلية وتتبع الحاجة إلى شبكة الانترانت في المؤسسات لعدة أسباب كتقليص التكاليف وتوفير الوقت، النفاذ والمرونة العالية بالإضافة إلى الموثوقية والأمان.

2- **شبكـة الاكسترانت:**

---

[16] سعد غالب ياسين(2006): مرجع سابق، ص ص 145،146.

[17] غسان عيسى العمري (2004) : **الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات و ادارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية**، أطروحة دكتوراه، فلسفة وادارة الاعمال(غير منشورة)جامعة عمان العربية للدراسات العليا الادارية، عمان، الاردن، ص 25.

[18] علاء فرحان طالب، جنان مهدي شهيد(2012) : تكنوستراتيجية ادارة المعلومات و دورها في تحقيق الميزة التكنولوجيا التنافسية المستدامة، دراسة استطلاعية لعينة من المنظمات العربية و الاجنبية، كلية الادارة و الاقتصاد ، جامعة كربلاء، بغداد، العراق ،ص8.

وهي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الزبائن من المعلومات ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال . وهي عبارة عن نتاج تزاوج كل من الانترنت والانترانت فهي شبكة انترانت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح للشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة أو على الأقل جزء منها. وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، عملاء، أو مراكز بحيث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد[19].

**3- شبكـــة الانترنت:**

وهي بلا منازع أعظم و أروع انجاز حققه العقل البشري والتي أدخلت العالم بعصر ثورة المعلومات، لذا يعد تعبير الانترنت هو الأكثر شيوعا عند الحاجة للمعلومات فهي أضخم بنك للمعلومات عرفته البشرية كما أنها أصبحت الوسيلة الأكثر انتشارا في عمليات التواصل بين البشر والمؤسسات، واليوم كثير من المؤسسات تعتمد على الانترنت في انجاز الكثير من أنشطتها [20].والانترنت هي شبكة عملاقة تضم ملايين الحواسيب والشبكات المرتبطة مع بعضها حول العالم لتزويد المستخدمين بخدمات كثيرة و تعمل على مدار الساعة بدون توقف.

وتتجسد أهمية الانترنت بما تقدمه للأفراد والمؤسسات من فوائد باعتبارها نظاما فعالا للاتصالات يسهل عملية الوصول والمشاركة بالمعلومات والمعارف في شتى المجالات من خلال المضاعفة من الفرص والحصول على معلومات والمعرفة وكذلك تخزينها وتوزيعها باعتبارها اكبر مستودع للبيانات والمعلومات، كما قللت الانترنت من تكاليف الحصول على المعلومات بما تتمتع به من سرعة ودقة في التعامل مع المعلومات وساعدت المؤسسات في تقليص عدد المستويات الإدارية فيها وإعادة هندسة الأعمال فيها. وتمثل التكنولوجيا الانترنت القوة الدافعة لنمو وتطور التجارة الالكترونية في العالم وساهمت بإلغاء الحدود والقيود أمام دخول الأسواق العالمية وإيجاد وسائل وطرق مبتكرة لإدارة أنشطة المؤسسات في مختلف المجالات الوظيفية وظهور أساليب أعمال جديدة تزدهر على الانترنت مع توفير العديد من الخدمات المصرفية والتجارة الالكترونية وغيرها من الخدمات.
إضافة لما تقدم أعلاه فقد حطمت الانترنت حواجز الزمن والمكان وقدمت الدعم للمؤسسات في كافة المستويات ومنها المستوى الاستراتيجي حيث أدت إلى تحسين الفكر الاستراتيجي لإدارة المؤسسة من خلال إتاحة المعلومات حول الفرص السوقية والوضع التنافسي.

---

[19] بختي ابراهيم (2004، 2005) :محاضرات في مقياس تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، السنة الأولى ماجيستر، تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة( منشورة) ،جامعة ورقلة ،الجزائر ، ص ص 24،25.

[20] عباس حسين جواد(2008): مرجع سابق ص 11.

كما تجدر الإشارة هنا إلى الكثير من الخدمات الأخرى التي تقدمها شبكة الانترنت من أهمها البريد الالكتروني، العمل عن بعد، نقل الملفات والبرامج، التجارة الالكترونية، التسوق عن بعد، وغيرها من الخدمات أكسبتها أهمية أوسع[21].

**المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.**

أصبحت تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية كبيرة في المؤسسات المعاصرة نظرا للنمو والتغير المتسارعين في ميادين الحياة كافة إذ تعد من الموارد الرئيسية لمختلف المؤسسات وليس فقط منظمات الأعمال والتي تستلزم ضرورة تحديثها وتغييرها بغية تحقيق أهدافها الإستراتيجية وتعزيز ميزاتها التنافسية فالمؤسسات تحاول استدامة ما تمتلك من ميزة وهي تتبنى التكنولوجيا كخيار استراتيجي لمساعدتها على صيانة موقعها القائد في السوق.

**أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الإنتـــاج والتمـــوين.**

إن استخدام الانترنت والبريد الالكتروني وغيرها من التقنيات الجديدة أدى إلى تحسين الإنتاجية وتخفيض الكلف وتعزيز العلاقات مع الزبائن و تعد تكنولوجيا المعلومات شبكات تنافسية لسرعة تطورها، إذا وجدت وظائف لم تكن معروفة من ذي قبل مثل التعليم عبر الانترنت إذ يتم الاتصال عبر شبكات المعلومات وتأدية أعمالهم وهم في بيوتهم وتعتقد شركة ( Sum Mjc Ibm) إن الاعتماد على تكنولوجيا (Java) تعد المفتاح للفرصة الجديدة للأعمال والجداول الحسابية والحوار الفوري عبر الانترنت وتتمتع شركة ( Impart) التي تمتلك مصارف تقنية مستندة إلى الحواسيب الالكترونية و أجهزة اتصالات مختلفة، ونجحت في إدارة عملياتها وحققت ميزة تنافسية مع المؤسسات المنافسة التي تعتمد على التكنولوجيا في عملها التنظيمي، وتعتمد المؤسسات الإنتاجية العالمية على تكنولوجيا المعلومات في مجال صناعة المنتج وتستخدم البرامج الكمبيوترية وشبكات الكمبيوتر في ربط الأفراد العاملين بمراكز العمل وزيادة كفاءتهم، لتحقيق دقة في مواعيد التسليم وتقليل الكلف وتحسين الإنتاجية.

[21] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد(2008) : العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، اثراء للنشر و التوزيع، عمان ، ط1، ، ص209.

كذلك تساهم تكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها كالسرعة والثبات والدقة والموثوقية ...الخ. والتي تنعكس على كفاءة الأداء[22].

**ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال التمـــويل.**

تدعم تكنولوجيا المعلومات تأسيس الأسواق الافتراضية ( vertual markets) أو التجارة الالكترونية (E-Commerce) التي تمكن المؤسسة من إيجاد أسواق أخرى داخلية أو خارجية أي مصدر تمويلي جديد، كما تعزز العلاقات التجارية بين المؤسسات وعملائها، وإن سرعة النمو في تطور الشبكة العالمية للمعلومات منذ بداية التسعينات وبداية استخدام المتصفح (www) في عام 1993 أدى إلى تطور في المجالات التجارة الالكترونية والتي تعتبر إحدى مجالات التي ساهمت هذه التكنولوجيا في تقدمها. إضافة إلى أن التجارة الالكترونية تعتبر الحجر الأساس للاقتصاد الرقمي الحديث. الذي أدى بدوره إلى إحداث تغيرات جذرية وسريعة داخل المؤسسات على المستوى العالم. إن الاستثمار في التجارة الالكترونية في عام 1999 بلغ 174 بليون دولار بواسطة الشركات الأمريكية، أما الشركات الأجنبية في بقية الدول العالم أنفقت ما يعادل 305 بليون لتطوير وتأسيس التجارة الالكترونية كما يتوقع أن يكون حجم الإنفاق على التجارة الالكترونية في جميع الدول العالم ما يعادل 2.2 تريليون دولار، إن الشركات في الولايات المتحدة من المتوقع أن تنفق 600 بليون دولار أما بقية شركات العالم تنفق 1600 بليون دولار لتعزيز التجارة العالمية بين الدول[23].

**ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال التســويق.**

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات بفاعليه تمكن المؤسسة من تحقيق فرص تمكنها من سهولة الاتصال بعملائها تفاعليا والذي يحدث بواسطة أدوات الاتصال الموجودة على الصفحة الالكترونية للمؤسسة، وبالتالي يتمكن العميل من إجراء العمليات التي يرغب في تنفيذها سواء الشراء، التسديد والطلب للمعلومات أو البيانات من المؤسسة يشير إن المؤسسات التي ترغب في تأهيل العلاقة مع عملائها تفاعليا بواسطة وسائل الاتصال يجب الإجابة على كيفية تطبيق واستخدام نظم المعلومات أين سيتم تطبيق هذه النظم؟ متى سيتم استخدام هذه النظم في المؤسسة؟ إن المؤسسة بحاجة ماسة إلى إعادة تنظيم وتشكيل معلوماتها حتى تساهم في تطوير وجودة صيغة القرار وكذلك نشر المعلومات داخل

---

[22] رجاء جاسم محمد (2009) : دراسة دور ثقافة المعلومات في تحسين جودة المنتج ، (دراسة تطبيقية في شركة الخياطة الحديثة )،مجلة الإدارة و الاقتصاد ، العدد التاسع و السبعون، معهد الإدارة الرصافة، العراق، ص ص7،8.

[23] علاوي عبد الفتاح و آخرون(2005) : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، مدخل استراتيجي في اقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة،الجزائر،ص310.

المؤسسة للأشخاص المستفيدين منها، لان تكنولوجيا المعلومات تؤدي خدمات جليلة للعملاء وذلك من خلال مستوى عال من الاتصال يحدث من خلال مستوى عال من التكنولوجيا، و هذا مؤشر قوي على إن تكنولوجيا المعلومات تؤدي دورا مهما في المؤسسة عندما يتم توظيفها لخدمة الأنشطة التي بدورها تمكن العملاء من سرعة الاتصال بالمؤسسة والحصول على احتياجاتهم وبالتالي توفر لهم الوقت، كما إن استخدام تكنولوجيا المعلومات بفعالية تؤدي إلى زيادة فرص المؤسسة في السوق وتقوية العلاقة مع عملائها، بواسطة الاتصالات التفاعلية التي تحدث على الشبكة العالمية للمعلومات، كما إن فشل المؤسسة في تصميم صفحات الشبكات العالمية للمعلومات، الذي يحتوي على المعلومات التي يحتاج إليها العميل مثل صورة السلعة ،مواصفاتها، أسعارها واللون.. الخ، سوف يؤدي إلى فشل المؤسسة في تمكين الروابط مع العملاء وللدلالة أكثر على إن العالم قد توجه إلى المجتمع المعرفي فعلا أصبحت الشبكات الحاسوبية في كثير من النشاطات الإنسانية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والحياتية، وزاد هذا الارتباط مع هذه الشبكات من قبل أفراد والمؤسسات.

**رابعا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال التنظيم.**

كما تساعد التكنولوجيا المعلومات والمؤسسات على تبني شبكة هيكل تنظيمي يتصف بانخفاض المركزية والرسمية، وتستطيع المؤسسة تبني نماذج الهياكل التنظيمية التي تكون فيها المعلومات الاتجاه المميز كما تعفي تكنولوجيا المعلومات المدراء من المراقبات البيروقراطية وسيستمر الدور تكنولوجيا المعلومات كأداة في دعم الهياكل التنظيمية إلى آلية تعمل كوسيط الهياكل التنظيمية على شكل هيكل الظل، و بما أن هيكل الظل يتألف من تكنولوجيا المعلومات البديلة للهيكل التنظيمي التقليدي فانه يعمل على توفير طاقة كبيرة لمعالجة المعلومات بشكل أكثر فعالية وكفاءة. ولتكنولوجيا المعلومات دور في إعادة هيكلة المؤسسة من خلال الهندسة(إعادة هندسة نظم العمل)، ويقول( Huff) أن المفهوم الأساسي للهندسة هو إدراك المهام بمساعدة تكنولوجيا المعلومات من خلال زيادة أتمتة العمليات، كما تؤثر تكنولوجيا العمليات على هيكلة تكاليف عمليات المؤسسة بطريقتين مختلفتين: الأولى من خلال تكثيف اقتصاديات المقياس في العملية من خلال إتاحة الفرصة لإنتاج ضخم بشكل لم يسبق له مثيل والثانية تسهيل توفير المعلومات وتقليل التكاليف الإنتاج[24].

وتساعد المؤسسات أيضا من خلال معالجة المعلومات المتعلقة بقرار بطريقة أكثر فعالية للتكاليف وبذلك تعمل على جودة وسرعة عمليات صنع القرار من قبل الإدارة العليا. وقد تؤدي هذه الظاهرة إلى نقل حقوق القرار إلى الأعلى في الهرم التنظيمي مما يؤدي إلى زيادة مركزية الإدارة [25]، وتتجسد

---

[24] نجم عبود نجم(2005): ادارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق، دون ذكر الطبعة، عمان ،الاردن،ص195.

[25]دنيا طارق احمد(2009) : تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الصناعة الفندقية،دراسة تطبيقية في عينة من فنادق مدينة بغداد، ص 10.

أهمية تكنولوجيا المعلومات أيضا في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد على تقديم أعمال و أفكار مبدعة، كما تؤدي دورا مهما في الإدارة المعرفة وخزنها بالخصوص المعرفة الصريحة إضافة إلى دورها في الحفاظ على المعرفة الضمنية وتطوير أنظمة خاصة لخزنها مثل الخبير[26].

## المبحث الثاني: اقتصاد المعرفة: الأسس والمنطلقات النظرية.

لقد أطلقت تسميات كثيرة على اقتصاد المعرفة مثل اقتصاد الانترنت، اقتصاد المعلومات، والاقتصاد الرقمي، والسبراني، والافتراضي، والاقتصاد الالكتروني، والاقتصاد الشبكي، واقتصاد اللاملموسات، واقتصاد الخبرة، وحتى اقتصاد الانتباه (وهو الذي نشأ تحت تأثير المعرفة والمعلومات وفق مقولة ( H.simon) إن وفرة المعلومات تنشئ فقر الانتباه وكل هذه التسميات إنما تشير إلى اقتصاد المعرفة وفي الغالب تستخدم بطريقة متبادلة.

أما التداخل بين اقتصاد المعلومات واقتصاد المعرفة فإن جانبا من تفسيره يعود إلى صعوبة التمييز في حالات عديدة بين المعلومات والمعرفة والتشابه والتداخل بين خصائص المنتج المعلوماتي والمنتج المعرفي، إن تكنولوجيا المعلومات وأشكالها الأوسع التكنولوجيا الرقمية تميل إلى استخدام المعلومات بالشكل القابل للتقييس والنقل والتعليم والتوزيع والتحويل إلى قواعد بيانات وبرمجيات وهذا ما يمكن أن ينطبع على المعرفة الصريحة. في حين أن اقتصاد المعرفة يتسع ليشمل المعرفة الصريحة (القياسية التي يسهل خزنها واسترجاعها واستخدامها من خلال تكنولوجيا المعلومات) والضمنية (التي هي القسم الأكبر من معرفة الأفراد والشركات) التي تضل غير قابلة للنقل والتعليم ولكنها قابلة للتقاسم والتعلم ويمثلها الأفراد وفرق العمل وعلاقتهم وتفاعلاتهم السياقية، ومع ذلك مازال البعض يفضل استخدام اقتصاد المعلومات (Economics of Information) بدلا من التسميات الأخرى وتمييزا عن الاقتصاد الصناعي، وإن كان البعض يفضل استخدام اقتصاد المعرفة ( Economics of Knowledge) لأنه يمثل إنضاجا وترسيخا لاقتصاد المعلومات كما أنه أكثر شمولا وتمثيلا لأصول المعرفة بأنواعها وتدفقاتها في الشركات وفي كل هذا فإن اقتصاد المعرفة يعني التحول في مركز الثقل من المواد الأولية والمعدات الرأسمالية إلى التركيز على المعلومات والمعرفة ومراكز التعليم والبحث وصناعات الدماغ المصنع بشريا.

### أولا: مفهوم اقتصاد المعرفة.

[26] دنيا طارق احمد(2009) : تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الصناعة الفندقية،دراسة تطبيقية في عينة من فنادق مدينة بغداد، ص 10.

يعرف اقتصاد المعرفة على أنه الاقتصاد الذي يعتمد بشكل متزايد على الاستعمال الفعال للأصول غير الملموسة كالمعرفة والمهارة والابتكار كمصدر رئيسي للميزة التنافسية [27]. وحدد اقتصاد المعرفة بأنه دراسة وفهم عملية تراكم المعرفة وحوافز الأفراد لاكتشاف، تعلم المعرفة، والحصول على ما يعرفه الآخرون [28].وكما عرفه آخرون بأنه: "الاقتصاد القائم بصورة أساسية على عنصر المعرفة مستخدما العقل البشري بتوظيف وسائل البحث والتطوير والموارد الاقتصادية المتاحة باستخدام الكوادر المؤهلة والقادرة على استيعاب بجميع المتغيرات التي تطرأ على مجمل النواحي الاقتصادية والسياسية"[29].

ويمكن تعريف اقتصاد المعرفة أيضا بأنه" نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام الواسع النطاق للمعلوماتية وشبكات الانترنيت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي وبخاصة في التجارة الالكترونية، مرتكزا بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي خاصة فيما يتعلق بتقنيات الإعلام والاتصال[30] ، وعرف أيضا أنه "المصطلح الذي يصف الإبداع كأساس في الاقتصاد العالمي الحالي، حيث أصبح التركيز على الفكر بدلا من المواد الخام والطاقة والجهد البشري في الإنتاج والخدمات"[31].

كما يعرف على أنه الاقتصاد الذي تكون فيه المعرفة في قلب القيمة المضافة من مثل الصناعات التحويلية عالية التقنية، وتقنية المعلومات والاتصالات، وولادة صناعات جديدة (الأجهزة والوسائط) . وبناءا على ما سبق فإن اقتصاد المعرفة هو الاقتصاد القائم على الاستثمار في رأس المال الفكري (Intellectuel Capital) من خلال تطوير وإصلاح منظومة التعليم والتدريب والبحث والتطوير، في بيئة تقنية معلوماتية، توظف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدعم وتشجع اكتساب ونشر وإنتاج المعرفة، في ظل نظام محكم من التقويم والمساءلة والمشاركة المجتمعية.

**ثانيا: سمات اقتصـاد المعرفة.**

يتميز اقتصاد المعرفة بمجموعة من السمات والخصائص التي تميزه عن الاقتصاد التقليدي، وقد نظر لها المهتمون بمجال اقتصاد المعرفة من منظورات مختلفة، تبعا لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية، وقد أجمعوا على الاعتماد بصورة أساسية على الاستثمار في الموارد البشرية

---

[27] Brinkly, Ian (2006): « Defining the knowledge Economy », the work foundation, london, , P4. « http:// www.the work foundation.com ».

[28] عبد الرحمان الهاشمي، فائزة محمد العزاوي (2010):المنهج والاقتصاد المعرفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، ، ص 25.

[29] هاشم الشهري، ناديا الليثي(2008) : الاقتصاد المعرفي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1 ، ص 17.

[30] عيسى خليفي، كمال منصوري (2005): البنية التحتية لاقتصاد المعارف في الوطن العربي، الواقع والآفاق، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 406.

[31] عبد الرحمان الهاشمي، فائزة محمد العزاوي(2010): المنهج والاقتصاد المعرفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، ص 25.

باعتبارها رأس المال الفكري والمعرفي الذي يتميز الاقتصاد المعرفي بما فيها من استخدام واسع للبحوث والدراسات التطبيقية التي يقوم بها خبراء ذوو كفاءات هائلة. و اعتماد التدريب والتعلم المستمرين، وإعادة التدريب أو ما يسمى بإعادة التأهيل والتأهيل المستمر التي تضمن للعاملين مستويات عالية من التدريب ومواكبة التطورات التي تحدث في ميادين المعرفة، مع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توظيفا يتسم بالفاعلية لما له من تأثير على مجريات الاقتصاد بشكل خاص والحياة الاجتماعية بشكل عام و تفعيل عمليات البحث والتطوير كمحرك للتغيير والتنمية لما لهذه العمليات من صدى كبير في التأثير على خطى التقدم في مجالات المعرفة والبحث عن طرق جديدة وبديلة لسير العمليات الاقتصادية، وقد اتضح ذلك في اقتصاديات الدول المتقدمة، كذلك زيادة حجم الإنفاق على البحث والتطوير لما له من أهمية كبرى في سير عملية التطور والتقدم داخل البلد كذلك لا بد من وجود منظومة بحث وتطوير فعالة داخل البلد[32].

يعد اقتصاد المعرفة اقتصاد وفرة وليس اقتصاد ندرة، ففي حين تعد الندرة من خصائص المشكلة الاقتصادية وأحد أركانها، حيث أن قاعدة الندرة ترتكز على أن تخلي البائع عن المنتج يعني عدم امتلاكه له (ذاته) مطلقا، فإن الوفرة في مدخلات وحتى مخرجات العملية الإنتاجية تعد إحدى أهم خصائص اقتصاد المعرفة.

– يرتكز على اللاملموسات بدلا من الملموسات، وهذا يعني من حيث المخرجات هيمنة الخدمات على السلع، ومن حيث المدخلات فإن الأصول الرئيسية هي اللاملموسات كالأفكار والعلاقات التجارية بدلا من الأرض، الآلات، المخزونات والأصول المالية [33]،صعوبة تطبيق القوانين والضرائب والقيود.– نقص المهارات والكوادر، ففي عصر اقتصاد المعلومات نجد أن الكثير من الوظائف لا تجد من يملؤها، ولعل قطاع تكنولوجيا المعلومات هو القطاع الأكبر الذي يصارع لإيجاد المواهب والطاقات، وبالنظر إلى مخرجات النظام التعليمي في مجال تقنية المعلومات، نجد أن قطاع الأعمال سيواجه صعوبة في العثور على الأنواع المناسبة من الطاقات محليا، لذلك سيقوم بالبحث عنها في البلاد الأخرى، وهذا يمكن اعتبارها سمات سوق العمل في المستقبل، ويمكن معالجة هذه الحالة من خلال الشبكات الالكترونية والتعاون الافتراضي Virtual Collaboration، والحصول على المهارات من البلدان الأخرى.– التركيز على خدمة المستهلك، فإن التنافس العالمي والانترنيت والشبكة العنكبوتية، وتحرير التجارة وزيادة إمكانية الوصول إلى المعلومات، وتعدد الموزعين، كلها عوامل وضعت في

---

[32] عبد الله فاضل الحيالي (2010): محددات اقتصاد المعرفة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، مجلة دراسات اقليمية، العدد5، الموصل،العراق ص4.

[33] باسم غدير غدير(2010): اقتصاد المعرفة، شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا،، ص88.

أيدي المستهلكين قوة كبيرة، بعدما كان قطاع الأعمال هو الذي يضع قواعد اللعبة، وأصبح قطاع الأعمال مطالبا بأكثر من مجرد ابتكار منتجات جديدة أو إضافة مميزات جديدة لإرضاء الزبائن[34].

وهذا يتطلب خبرات شاملة بالمستهلكين ورغباتهم، ولا بد من الأخذ في الحسبان أنه كما ميزت المستجدات الإنتاجية الشركات في القرن العشرين فإن المستجدات في مجال خدمة المستهلكين ستميز هذه الشركات في القرن الحادي والعشرين، وهذا سيطلب معرفة دقيقة بكل مستهلك وبكل أساليب الحفاظ على قيادة المنافسة.حيث يخضع اقتصاد المعرفة لقانون تزايد الغلة، أي زيادة المدخلات يؤدي إلى تحقيق إنتاج معرفة بنسبة أعلى، اعتمادا على أن المعرفة تراكمية وباتجاه متزايد، إذ أن إنتاج معرفة جديدة يؤدي إلى إمكانات لإنتاج معرفة جديدة أخرىو تزداد قيمة الاتصالات نتيجة لتدفق المعرفة، ويعتمد اقتصاد المعرفة على الشبكات في إيصال المخرجات إلى السوق عبر استخدام وسائل الاتصالات الحديثة[35].

**المطلب الثاني: أبعـاد اقتصـاد المعرفة.**

ان الاقتصاديات القائمة على المعرفة قد تكونت تاريخيا انطلاقا من ظاهرة مزدوجة و ذلك من خلال اتجاه طويل خاص بزيادة الموارد المكرسة كأبعاد الإنتاج المعرفة و نقلها و يتعلق ذلك بالتعليم و التدريب، البحث و التطوير ، الإبداع و الابتكار هذا من جهة أولى. و حدث ثاني كثير من خلال قدوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من جهة أخرى، و لقد أنتج اللقاء بين هاتين الظاهرتين اقتصاد فريدا، تميز بالانخفاض الكبير في تكاليف الترميز للمعرفة، و نقلها و اكتسابها ، و انعكس هذا الأمر بزيادة قوية في مخرجات المعرفة و ذلك من خلال الأبعاد التي يتميز بها هذا الاقتصاد.

**أولا: التعليم والتدريب.**

يتطلب اقتصاد المعرفة قدرات إبداعية ومهارات إدراكية، بالإضافة إلى المهارات الأساسية، وسوف تحقق تلك البلدان التي تجد السبل لتعزيز هذا النوع من الإبداع المزيد من النجاح، للمدى البعيد، أخذين في الاعتبار أن مفتاح النجاح في الاقتصاد القائم على المعرفة هو التدريب في مجال العلم والتكنولوجيا ، بالإضافة إلى القوة العاملة المدربة وليس من المستغرب إن ركزت العديد من البلدان على تحسين نظمها التعليمية، وركز كثير من الخبراء على أهمية قدرات التعلم بشكل عام، كيفية التعلم، ومعرفة ما لا نعرف، وإدراك أشكال التحيز المعرفي التي يمكن أن تشوه قوة المنطق .

لقد أضحى التعليم في عصرنا هذا من الاحتياجات الأساسية للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية إذ أصبح يشكل إحدى الركائز الأساسية في عملية بناء اقتصاد قائم على المعرفة، وهذا ما يدفع

---

[34] Galbrealh, jeremy,( 1999 ):preparing the 21 st century worker, the linl between computer based technologie & future skill ts, Educational technology, , p14-22.

[35] عبد الله فاضل الحيالي(2010): مرجع سابق، ص ص5،6 .

الحكومات للعمل على صياغة سياسات وتنفيذ برامج وخطط عمل تهدف إلى توفير اليد العاملة الماهرة و الإبداعية ورأسمال البشري القادر على إدماج التكنولوجيات الحديثة في جميع الأعمال الإنتاجية، بالإضافة إلى الحاجة الكبيرة إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمهارات الإبداعية في المناهج التعليمية وبرامج التعلم مدى الحياة[36].

**ثانيا: البحث والتطــوير.**

تنتشر في اقتصاديات المعرفة مخابر البحث والتطوير وتولي لها الحكومات بالغ الاهتمام باعتبارها القلب النابض للتطور التكنولوجي وإن الدخول إلى اقتصاد المعرفة يقتضي رفع نسبة الإنفاق على مشاريع البحث والتطوير من الناتج الداخلي الخام PIB، اذ تعتبر هذه النسبة كمؤشر ضمن مجموعة مؤشرات الاقتصاد المعرفي. إن توافر منظومة بحث وتطوير فاعلة يشكل أحد المتطلبات الضرورية لاقتصاد المعرفة لأنه يغيرها في غياب التخطيط والتوجيه والتقويم والتطوير[37].

وبذلك يعد الاهتمام بالبحث العلمي والإبداع والابتكار من العوامل التي تساعد على توليد المعارف المفيدة في شتى المجالات، وتفعيل عمليات البحث والتطوير كمحرك للتغيير والتنمية كما لهذه العمليات من صدى كبير في التأثير على خطى التقدم في مجالات المعرفة والبحث عن طرق جديدة وبديلة لسير العمليات الاقتصادية، من خلال المساهمة في المعارف العالمية وإنشاء نظام فعال للابتكار يضم الشركات ومراكز العلوم والبحوث والجامعات والمنظمات لتكييفها مع الاحتياجات المحلية[38].

**ثالثا: الإبـداع والابتكار.**

يتطلب اقتصاد المعرفة تعزيز فعالية المقدرة على إنتاج المعرفة بما يضمن قيام نسق للابتكار يقوم على الإدارة الكفء لنقل التقنية واستيعابها المجتمعي، وتنشيط إنتاجها المؤدي إلى توليد تقنيات جديدة بما يحقق غايات الكفاءة الإنتاجية والتنمية الشاملة. والابتكار حسب تعريف المعجم الاقتصادي يعني طرح منتجات وخدمات جديدة في السوق أو وسائل جديدة لإنتاجها، وتسبق الابتكار أبحاث قد تؤدي إلى اختراع ما، يطور فيما بعد خدمة السوق، ويعد الابتكار القاطرة الأساسية للنمو الاقتصادي والسبيل الأنجع لبناء اقتصاد المعرفة ومن ثم القاعدة الرئيسية للمنافسة في الأسواق العالمية.

ولا شك أن التوسع في استخدام هذه التقنيات، والتحديث الذي تلقاه باستمرار، يؤديان إلى جعل سوق هذه التقنيات سوقا جذابة لتحسين دخول المنتجين، وعلى مستوى الدول فإن الإنتاج (ولو الجزئي

---

[36] اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (2011) : تعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة، نيويورك، ص ص 11–12.

[37] عبد الرحمان الهاشمي وآخرون(2010) : مرجع سابق، ص 39.

[38] احمد سعد (2012) : دور اقتصاد المعرفة في تطوير نظام الابداع المالي (نموذج مقترح)، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 18، العدد 67، القادسية،الكويت،ص 367.

منه)، للتقنيات الرقمية يقلل الاستيراد، ويفتح أبوابا محتملة للتصدير، ويؤمن عمالة للمؤهلين، وتجدر هنا ملاحظة أن إنتاج البرامج وأنظمة المعلومات الحاسوبية، يعتمد أساسا على العمالة المؤهلة بالمعارف و المهارات الرقمية، ولا يتطلب مواد خام، أو رؤوس أموال مرتفعة وهناك تجارب دولية مهمة في هذا المجال. وتعتمد الخصائص المتصلة بالابتكار على البيئة المحيطة وعلى الفائدة من خلال التسويق كصفة ضرورية لمرحلة ما بعد الإبداع لذا فإنه من المنطق الربط بين الابتكار وعملية البحث والتطوير. وتحقيق التنمية الإنسانية، لا يعتمد فقط على أداء مؤسسات محددة كالمشروعات والجامعات ومؤسسات البحث والتطوير لأنشطتها، بل ربما بدرجة أهم يعتمد الأداء على كيفية تواصل هذه المؤسسات والتفاعل فيما بينها من جهة، ومع مؤسسات الدولة من جهة أخرى، وتلعب الدولة دورا رئيسيا في دفع السياسات والتوجهات العامة، ووضع المؤسسات والنظم الكفيلة بتفعيل الابتكار في المجتمع من خلال إقامة بيئة اقتصادية ونظام تعليمي وتدريب فعال، وبنية اتصالات متطورة، وتدعيم القدرة الإنتاجية عن طريق تطوير بيئة الإنتاج وتطوير الأسواق حتى تستوعب منتجات المشروعات الاقتصادية. وتعد المؤشرات المتعلقة بالأبحاث والتنمية وبراءات الاختراع، والمنشورات العلمية، والإنفاق عليها وإعداد العاملين في إنتاج المعرفة والعاملين في البحث والتطوير على قدر كبير من الأهمية بالنسبة لأهم عنصر في اقتصاد المعرفة لأنها تعد الركيزة المهمة في تطوره ونجاحه[39].

**المطلب الثالث: أهميـة اقتصـاد المعرفة.**

إن التطور المتسارع والمتزايد للعلوم والتقنية والاتساع الهائل في نطاق المعرفة عجلت بضرورة التغير والتأقلم مع معطيات التطور المعرفي حتى بات الدخول إلى الاقتصاد المعرفي ليس السبيل الأفضل للنجاح بل هو الخيار الوحيد للدول والمؤسسات في مواجهة تحديات العصر واحتلال موقع لائق بين الأمم .وعلى الرغم من الدعاية التي تحيط بمفهوم اقتصاد المعرفة ، فإن فكرة اقتصاد المعرفة ليست جديدة كلياً.حيث كانت المعرفة واستعمالها المقّوم الحاسم للنجاح الاقتصادي بشكل دائم. فقد شهدت الفترة الحالية وبشكل متزايد أهمية اقتصاد المعرفة في مختلف الهيادين سواء كان ذلك على مستوى الفرد أو المؤسسة ، أو المجتمع ككل ، حيث شهدنا عولمة سريعة للنشاط الاقتصادي، وزيادة مدهشة في مخرجات العلم والتكنولوجيا، وكذلك نمواً هائلاً في أهمية الشبكات والاتصالات. وكلها أصبحت قائمة على المعرفة واستخداماتها.

**أولا: أهميـــة اقتصـــاد المعرفة بالنسبة للفـــرد.**

إن عصر المعلومات هو عصر وجود وسائل تكنولوجيات المعلومات، الكمبيوتر، والأقمار الصناعية والهواتف النقالة وغيرها، إلا أن هذه جميعها لا تكون عصر معرفة دون وجود الإنسان الحر

---

[39] عدنان داود محمد العذاري، هدى زوبير مخلف الدعمي (2010) : الاقتصاد المعرفي وإنعكاساته على التنمية البشرية، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، عمان، ، ص. ص 88 89.

والمتمكن من إرادته والمستمر في إبداعه، ولذلك فإن إضافة الإنسان المحترف والمتمرس والفاهم لعصر المعلومات هو الذي يخلق عصر المعرفة. وبالتأكيد أن أهمية الجانب المعرفي يكمن في أن أكثر من نصف الإنتاج في الدول المتقدمة يعتمد على الاقتصاد المعرفي، ذلك الاقتصاد القائم على العامل الإنساني المتداخل والمسيطر والمستخدم لتكنولوجيا المعلومات.

وهناك فرق رئيسي بين الذي يشغل هذا الاقتصاد المعرفي ومع الفرد الذي اعتمد عليه الاقتصاد الصناعي باعتباره اقتصاد يعتمد على رأس المال وعنصر العمل. أما الاقتصاد المعرفي فيعتمد على أصحاب المهارات (وليس أصحاب الأموال) وأصحاب العقول العلمية، وهؤلاء ليسوا عمال أو موظفين، إنما هم يشتغلون في المعرفة ومع استمرار التطور فإن كثير من المشتغلين للمعرفة سيملكون الشركات التي يديرونها Worker Knowledge أو أنهم سيتحولون لمستشارين غير مرتبطين بشركة واحدة فقط[40].

وإذ شهد العالم منذ تسعينات القرن الماضي مناقشات جادة حول الطريقة المثلى للتعامل مع تقنية المعلومات والاتصالات لذا تكمن أهمية الاقتصاد المعرفي أنه يضع الإنسان عاملا أساسيا في عملية النمو الاقتصادي لأنه مصدر الإبداع الفكري والمعرفي والمادي ولأنه الغاية المرجوة من التنمية البشرية بوصفه عضوا فاعلا يتأثر ويؤثر ويبدع لنفسه ولغيره من خلال شبكات التبادل والتخاطب والتفاعل، وهكذا يتبين أن المعادلة الاقتصادية الجديدة في ظل الاقتصاد المعرفي لا تعتمد أساسا على وفرة الموارد الطبيعية أو وفرة الموارد المالية وحسب بل على المعرفة والكفاءات والمهارات وعلى العلم والابتكار والتجديد أيضا[41].

**ثانيا: أهميـــة اقتصـــاد المعرفة بالنسبة للمؤسســـة.**

إن الاقتصاد المعرفي اقتصاد جديد ذو طابع خاص، لا يستمد خصوصي ته فقط من اعتبارات الحاضر أو الماضي ولكن من خصوصية دوره الذي سيقوم به في المستقبل، ولما كانت اقتصاديات المعرفة اقتصاديات تتعلق وترتبط باقتصاديات العرض والطلب، وبالتوازنات الحركية لآليات السوق، وبالدوافع المحرضة للتطوير والابتكار، وهي مرتبطة بالاكتشافات الحديثة وبظروف التحسين والتجديد، ولما كانت المعرفة أكثر الأمور أهمية وحيوية للمؤسسات، بل وللبشر كافة، فإنها ترتبط بشكل أو بآخر بالمؤسسات التفاعلية التي تجعل في التطوير مهمة مستديمة، وعمل مستمر للمشروعات والشركات.

---

[40] جمال داود سليمان(2009) :اقتصاد المعرفة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان، ص 33.

[41] كريم سالم حسين الغالبي ومحمد نعمة الزبيدي (2009): الاقتصاد المعرفي ودوره في التنمية الاقتصادية (جمهورية مصر العربية نموذجا)، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 24، المجلد 6، القادسية،الكويت، ص 58.

ومن ثم فإن هذه المؤسسات هي التي تشكل طبيعة المعرفة أو محتواها ومضمونها، وتجعل منها الأساس الذي يعتمد عليه أي متخذ قرار، عند اتخاذ قراره سواء كان ذلك في مدخلاتها أو نظام تشغيلها أو في مخرجاتها. ومن ثم فإن جودة المنظومة وسلامة عملها يصبح أمرا في غاية الأهمية وعلى جانب كبير من الخطورة، فمن يمتلك المعرفة في المجال المناسب وبالجودة المناسبة يمتلك القدرة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب لانتهاز الفرص واستغلال الموقف والحصول على ما يرغب فيه وبشكل فوري سريع.

لقد أصبح الاقتصاد المعرفي الجديد واقعا حيا ملموسا، و إن كان يبدوا للبعض أنه مازال تحت التكوين والتشكيل، و أن هذا الاقتصاد ينموا بمعدلات سريعة، وأنه يتفوق على الاقتصاديات الأخرى كافة، وبشكل غير مسبوق، سواء من الناحية الكمية المحسوسة، أو من الناحية النوعية الملموسة، وأن دافعية الانجاز الملموس وإن كانت معالمه ملموسة ومقاسة في الدول المتقدمة، فإن انغلاق قصور مدى الرؤية في الدول المختلفة يؤثر في مدى استفادتها من الاقتصاد المعرفي الجديد.

إن المعرفة كيان متكامل شديد الوضوح أساسه الإدراك الواعي بمحور المعرفة وموضوعها، وهي قاسم مشترك في كل نشاط، وفي كل عمل، وفي كل وظيفة، وفي هذا كله يتشكل اقتصاد قائم بذاته، وبالتالي يشكل الاقتصاد المعرفي، اقتصادا متكاملا في ذاته، وهو اقتصاد يمتاز بالتداخل في الاقتصاديات الأخرى وهو يفرض ذاته بقوة ويتقبله الآخر ، وفي الوقت ذاته فإن تآلف اقتصاد المعرفة وانسجامه وتوافقه مع الاقتصاديات الأخرى أمر جعل عمليات إنتاج وتسويق وتحويل النشاط المعرفي أمرا يكاد يرتبط بصورة أو بأخرى بالأنشطة الأخرى رغم تفوق اقتصاد المعرفة عليها.

ويستند اقتصاد المعرفة في أحد أكثر أركانه حيوية وأهمية إلى مراكز دعم القرار وأنظمتها التفاعلية التي لم يعد هناك نشاط اقتصادي أو غير اقتصادي يستهدف النجاح أو ينشد النمو والتوسع من دون أن يستند إلى نظم دعم القرار. إن نظم المعرفة في واقع الأمر أصبحت اقتصادا قائما بذاته، ولكنه اقتصاد منطلق يؤثر في محيطه، ويفرض بقوة هيمنة على هذا المحيط، ويجعله يستجيب وينصاع لما يمليه عليه، ومن ثم فإن هذا الاقتصاد له أدواته، وله عناصره وعوامل إنتاجه وله مؤسسات وقوى الفعل ، وبذلك فإن الاقتصاد المعرفي يقدم الكثير من الفوائد:

- يرغم المؤسسات على التجديد والابتكار.يقوم على نشر المعرفة وتوظيفها وإنتاجها.يحقق التبادل الكترونيا.يحقق مخرجات ونواتج تعليمية مرغوبة وجوهرية.يعطي المستهلك ثقة أكبر وخيارات أوسع.يحسن مجال ونوعية الخدمات الضرورية.

ورغم كل تلك الأهمية لم يحاول الكثير بعد التعرف إلى أبعاده وجوانبه رغم أنها من أكثر الأمور أهمية وحيوية في حياة كل منا، ورغم ذلك فقد تجاهلها البعض وهرب منها إلى الارتجالية، والعشوائية. إن المعرفة مصدر رئيسي للقوة في الحاضر، وكذلك في المستقبل، إن لم تكن هي المصدر

الوحيد لها في المستقبل، ومن ثم فإنها محور صناعات المستقبل، وسوف يحرص الجميع على الحصول عليها[42].

إن أهمية اقتصاد المعرفة تبرز أيضا من خلال الدور الذي تؤديه مضامين اقتصاد المعرفة ومعطياته، وما تفرزه من تقنيات متقدمة في مختلف المجالات، والتي يجري توليدها بشكل متسارع ومتزايد وبالذات في الدول المتقدمة وبما ينجم عنه من إسهامات أساسية وهامة في عمل الاقتصاد، وفي أداء نشاطاته، وفي الوسائل والأساليب التي يتم استخدامها فيها، وبالشكل الذي يتحقق معه تطور هذه النشاطات وتوسعها، وتعتبر هذه الإسهامات من المضامين الأساسية لاقتصاد المعرفة، ومعطياته، وتقنياته، التي تقوم على الاستخدام المكثف للمعرفة والعلم [43].ولقد ركز الاقتصاديون الأوائل على عوامل الإنتاج (الأرض، العمل، رأس المال، التنظيم) كأساس للإنتاج وزيادة الثروة وما زالت هذه العوامل مؤثرة وأساسية ولكن المعرفة في كيفية استخدام وترشيد استخدام هذه العوامل أصبح من الأولويات التي تحظى باهتمام الاقتصاديين المحدثين، فبالرغم من أن هذه العوامل والحداثة في وسائل التكنولوجيا المتقدمة التي تتميز بزيادة الإنتاج كما نوعا إلا أنها قد تساهم في رفع تكلفة الإنتاج عن استخدام كثافة رأس المال وزيادة البطالة نتيجة قلة استخدام العمالة ولذلك فلن اقتصاد المعرفة يقلل من الأضرار الناتجة عن استخدام التكنولوجيا من خلال فرص العمل التي يوفرها ففي سنة 1995 كشفت دراسة حول مؤشرات منتج برمجيات على الاقتصاد المعرفي، تبين أن كل وظيفة خلقت 6.7 فرصة عمل جديدة في ولاية واشنطن و 3.8 فرصة عمل في شركة بوينغ ولذلك برز الاهتمام الأكبر بما تضيفه من قيمة استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعرفية[44].

**ثالثا: أهميـــة اقتصـــاد المعرفة بالنسبة للمجتمـــع.**

و قد وردت بعض التعريفات لمجتمع المعرفة منها، أنه مفهوم يرى التحول من مجتمع صناعي إلى مجتمع حديث المعلومات في أكثر أشكالها اتساعا وتنوعا، هي القوة الدافعة والمسيطرة ومما أورد أيضا أنه المجتمع الذي ينشغل معظم أفراده بإنتاج المعلومات أو جمعها أو اختزانها أو معالجتها أو توزيعها، وأخيرا فإن مجتمع المعرفة هو المجتمع الذي تستخدم فيه المعلومات بكثافة توجه للحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، أو أنه المجتمع الذي يعتمد أساسا على المعلومات الوفيرة كمورد استشاري وكسلعة أو إستراتيجية وكخدمة وكمصدر للدخل القومي، وكمجال للقوى العاملة.

---

[42] عبد الرحمان الهاشمي و آخرون (2010):مرجع سابق، ص12.

[43] خلفان بن محمد بن خميس الميسلي (2011) : مبادئ الاقتصاد المعرفي في النظام التربوي بسلطنة عمان، عالم الكتب الحديثة، الأردن، ، ص 17.

[44] حاكم حسين محمد (2008) : إدارة المدينة العراقية في ظل اقتصاد المعرفة بعد الاحتلال (بغداد نموذجا)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 11، المجلد 4، تكريت، العراق، ص 11.

إذن فاقتصاد المعرفة هو جزء من مجتمع المعرفة الذي يشتمل على جميع الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأخلاقية، وفي العودة إلى تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام (2003)نجده يقدم رؤية إستراتيجية متكاملة لإقامة مجتمع المعرفة، من خلال أركان خمسة، وقبل أن نورد هذه الأركان باختصار، من المهم أن نؤكد أن الوصول إلى مجتمع المعرفة واقتصاد المعرفة جزء منه إنما هو عملية تاريخية تطورية شاملة، لا يمكن الوصول إليها إلا عبر عملية إصلاح شاملة تضع البلاد في أول الطريق نحو النهضة. والآن ما هي الأركان الخمسة التي يراها تقرير التنمية الإنسانية لعام ( 2003) ضرورية كرؤية إستراتيجية متكاملة لإقامة مجتمع المعرفة أنها تتلخص في إطلاق حريات الرأي والتعبير والتنظيم وضمانها النشر الكامل للتعليم الراقي النوعية، مع ايلاء عناية خاصة لطرفي الاتصال التعليمي وللتعليم المستمر مدى الحياة وتوطين العلم وبناء القدرة الذاتية في البحث والتطوير التقني في جميع النشاطات المجتمعية،مع الانتقال الى نمط إنتاج المعرفة في البنية الاقتصادية والاجتماعية العربية.وتأسيس نموذج معرفي عربي عام، أصيل، منفتح، ومستنير يعتمد على التوجهات وذلك من خلال إطلاق نشاط بحثي ومعلوماتي جاد يعمل على تعريب المصطلحات العلمية م ع وضع معاجم وظيفية متخصصة، بالإضافة إلى الانفتاح على الثقافات الإنسانية الأخرى و تعظيم الاستفادة من المنظمات الإقليمية والدولية والإسهام في إصلاح النظام العالمي.

ويقول (Mayor) بأننا نشهد حاليا انتقالا تدريجيا من حضارة تقوم على التمويل المادي وعلى استهلاك الطاقة والمواد الخام إلى حضارة تقوم على الاتصالات والمعرفة، وبصورة خاصة على الذكاء والحكمة، فهذا الاقتصاد اللامادي يمكن أن يقلب أوضاع المجتمع العالمي ويغيره بمعدلات تختلف وفقا للمناطق الجغرافية والثقافية ودرجة التقدم الإنساني والتقني والبشري. فالاقتصاد اليوم هو اقتصاد السوق بما يفرضه من بواعث لصالح التقدم المادي والمعنوي، وعلى ذلك فالسوق المعولمة ترفض وجود خصائص وطبائع ثقافية أو سيكولوجية محلية، فهي تفضي بميلاد نموذج للتبادل له بعد كوني مع فقدان انسيابية السلع بطبيعتها الملموسة داخل الأسواق التقليدية قطريا وإقليميا ودوليا. فالعولمة التكنولوجية أدت إلى ظهور مؤسسات جديدة للإنتاج واقتصادياته غير المتعارف عليها، و أن أطر النجاح الاقتصادي والتكنولوجي في العولمة هي المعرفة وقدرتها على استقطاب التمويل والإنتاج بأقل عمالة ممكنة بغض النظر عن الموقع الجغرافي و توافر المصادر الأولية، ولقد أسهمت في ذلك ثورة المعلومات وتوافرها من خلال شبكات الاتصال الحديثة.

كما أن المهارات المطلوبة لأداء الأعمال تغيرت مما حدا بالمؤسسات إلى إعادة النظر في تصميم العمل والإنتاج بهدف إيجاد طاقة عاملة تتقاضى أكثر لتبدع أكثر. فالمجتمع المعاصر هو مجتمع معرفة الفرد بؤرته ومركز اهتمامه، وتكون القيادة الاجتماعية فيه بيد العمال المعرفيين وهم يملكون وسيلة الإنتاج الجديدة (المعرفة) بعد أن أصبح رأس المال في خدمتهم بعد أن كانوا في خدمته، فالمعرفة هنا تستخدم في تطوير الاقتصاد وزيادة الإنتاج والإنتاجية، ويرى أن المعرفة تشمل البيانات

والمعلومات والصور والمواقف والمعتقدات والقيم والإنتاج الرمزي للمجتمع ووسائل توصيل المعرفة، ولا تصبح هذه المعرفة ذات قيمة إلا إذا تمثلها الفرد وأصبحت جزءا من حياته.

والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد المعلوماتي أو العامل المعرفي هو مجتمع المعلومات أو مجتمع المعرفة الذي يقوم على اكتساب المعرفة وإنتاجها وتوظيفها في خدمة التقدم فهو مجتمع تأسس فيه نمط إنتاج المعرفة، عوضا عن هيمنة الإنتاج المادي.

هذا المجتمع يتميز باستخدام المعلومات كمورد اقتصادي مهم، ويشجع على الابتكار وزيادة التنافسية من خلال تحسين نوعية الإنتاج، وينتشر استخدام المعلومات بين أفراده الذين بدورهم يعتمدون عليها في خياراتهم والتعرف على حقوقهم ومسؤولياتهم، ويطورون قطاع معلوماتي يقدم تسهيلات وخدمات معلوماتية للأفراد والمؤسسات وتطوير الصناعات. ويورد من مؤشرات تحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي منها: انتشار الهواتف الخلوية والثابتة، والحاسبات الشخصية، وعدد مستخدمي الانترنت، وتوافر تقنية المعلومات في الشركات.

إن عصر المعلومات هو عصر وجود وسائل تكنولوجيات المعلومات، كالكمبيوتر، والأقمار الصناعية والهواتف النقالة وغيرها. إلا أن هذه جميعها لا تكون عصر معرفة دون وجود الإنسان الحر والمتمكن من إرادته والمستمر في إبداعه، ولذلك فإن إضافة الإنسان المحترف والمتمرس والفاهم لعصر المعلومات هو الذي يخلق عصر المعرفة. وبالتأكيد أن أهمية الجانب المعرفي يكمن في أن أكثر من نصف الإنتاج في الدول المتقدمة يعتمد على الاقتصاد المعرفي، ذلك الاقتصاد القائم على العامل الإنساني المتداخل والمسيطر والمستخدم لتكنولوجيا المعلومات. وهناك فرق رئيسي بين الذي يشغل هذا الاقتصاد المعرفي والفرد الذي اعتمد عليه الاقتصاد الصناعي باعتباره اقتصاد يعتمد على رأس المال وعنصر العمل. أما الاقتصاد المعرفي فيعتمد على أصحاب المهارات (وليس أصحاب الأموال) وأصحاب العقول العلمية، وهؤلاء ليسوا عمال أو موظفين، إنما هم يشتغلون في المعرفة ومع استمرار التطور فإن كثير من المشتغلين للمعرفة سيملكون المؤسسات التي يديرونها أو أنهم سيتحولون لمستشارين غير مرتبطين بشركة واحدة فقط[45].

ويشير تقرير دولي صدر عن الدول الأوروبية المتقدمة صناعيا في عام 1996 للدور المعرفي في اقتصاديات الأمم إذ يوضح أن أكثر من نصف الإنتاج في الدول المتقدمة خلال السنوات القليلة الماضية اعتمدت على الاقتصاد المعرفي أي ذلك الاقتصاد القائم على العامل الإنساني المتداخل والمسيطر والمستخدم لتقنية المعلومات وكذلك ما دعا له برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي في تقرير التنمية الإنسانية العربية في عام 2002 خلق الفرص للأجيال القادمة، وتقرير التنمية الإنسانية العربية في عام 2003 نحو إقامة مجتمع المعرفة اللذان

[45] عبد الرحمان الهاشمي و اخرون (2010) : مرجع سابق، ص45.

يركزان على سبل تجاوز العائق الرئيس الثالث الذي يعترض طريق التنمية وهو نقص المعرفة لأن مجتمع المعرفة مرتبط باقتصاديات المعرفة بوصفه مصدرا مهما لثروات الأمم وتنمية الرأسمال البشري الذي يعد طموحا فضلا عن رعاية الإبداع وترقية آثاره الإيجابية على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية[46].

ويقدر الاقتصاديون أن أكثر من 50% من الناتج الإجمالي ( GBP) في دول ( Gced) مبني على المعرفة إذ ازدادت صادرات الدول التي تبنت اقتصاد المعرفة للفترة بين 1970-1994 إلى نسبة 36% في اليابان و 37% للولايات المتحدة الأمريكية و43% في ايرلندا و 32% بالمملكة المتحدة ويزداد استثمار الدول في المعرفة والمعلومات من خلال الصرف على التعليم والتدريب والتطوير في القطاعين العام والخاص[47].

## المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.

شهد العالم في العقود الأخيرة من القرن الماضي تطورات متسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وانتشار الانترنيت، وثقافة الرقمنة، وتغير لغة المنافسة العالمية وغيرها من التحولات التي كانت بمثابة تحديات على المؤسسات، وانسجاما مع هذه التغييرات تحولت المنظمات إلى الاهتمام بمواردها المعرفية وابتكار مقاييس جديدة لعمليات الأعمال التي تعكس خبراتها، وأخذت تتعامل مع مهني المعرفة والكمية الهائلة من المعلومات والمعرفة في محاولة لخزنها وتطبيقها ومشاركتها الآخرين داخل المنظمة وخارجها والاستعانة بتكنولوجيا المعلومات لجعلها سهلة الاستعمال والتداول في خطوة للمساهمة في بناء اقتصاد المعرفة[48].

### المطلب الأول: دور قواعد البيانات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.

على الرغم من الزيادة المطردة في استثمار المؤسسات العربية في تكنولوجيا المعلومات، إلا أن القلة منها استطاعت أن تستخدم هذه التكنولوجيا في تحويل المؤسسة وتحصيل الميزة التنافسية التي تستطيع هذه التكنولوجيا أن توفرها. ذلك أن تطوير تكنولوجيا المعلومات عامل مهم في ظهور الاقتصاد المعرفي. حيث أن البيانات يمكن تحويلها إلى معلومات ومعرفة قابلة للتصنيف والنقل عبر قواعد

---

[46] كريم سالم حسين الغالبى(2009) : مرجع سابق،ص .58

[47] حاكم حسين محمد(2008) : مرجع سابق، ص 11.

[48] سناء عبد الكريم الخناق (2005): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة ،الملتقى الدولي حول "اقتصاد المعرفة"، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، الجزائر.

البيانات وأجهزة الكمبيوتر وشبكة الاتصالات. وحيث أن تكلفة الحصول على المعرفة أصبحت متدنية جداً، فإن حواجز الدخول إلى هذه المعرفة قد أُلغيت تماماً، كما تغيرت الاحتكارات وظهرت سلع وخدمات جديدة. كل هذا أدى إلى قصر دورة حياة السلعة وسرعة اندثار المهارات، وحتى تستطيع المؤسسات استغلال تكنولوجيا المعلومات على الوجه الأمثل، فلا بد لإدارتها من الإحاطة بأحد المفاهيم الحديثة في الاقتصاد المعرفي الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات. ذلك هو مفهوم إدارة محتوى المؤسسة (Enterprise Content Management). ذلك أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة تنتج كم هائل من البيانات والمعلومات غير الهيكلية ، فمثلاً تصور عمليات السحب اليومي من آلآت الصراف الآلي (ATM). ويمكن لقرص ممغنط بسيط من الاحتفاظ بهذه البيانات غير الهيكلية وتجمعها من جميع الآلات التابعة للبنك ومن ثم يمكن تحليل هذه البيانات واستخدامها في حساب ليس فقط مقدار النقد المسحوب من ودائع البنك، وإنما أيضاً معدل السحب اليومي لكل عميل ونسبة ذلك السحب إلى حجم ودائعه، وغير ذلك من النسب والمعدلات التي يمكن استخدامها من قبل الإدارة العليا في إدارة النقدية للبنك. ويعتقد بعض الخبراء بأن المعلومات غير الهيكلية تمثل أكثر من 90% من المعلومات الناشئة عن عمليات المؤسسة.

وعليه، يمكن تعريف إدارة محتوى المؤسسة بأنها إدارة وتخزين وتجميع وتحليل وتوزيع البيانات غير الهيكلية التي تمثل أحد أصول المعرفة في المؤسسة، من خلال قواعد البيانات وغيرها التي تساعد على إدارة هذا المحتوى وبناء قاعدة معرفية للمؤسسة. ولعل كفاءة المؤسسة في إدارة محتواها على الوجه المذكور أعلاه، سوف يؤدي إلى تعظيم وإضافة منافع جديدة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لم تكن محسوبة سابقاً.

وهنا تكمن أهمية نظم المعلومات والتي تمثل قواعد البيانات احد أهم مكوناتها في الاستفادة من الكم الهائل من البيانات التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات وهذا يمثل المرحلة الأولى من ثورة المعلومات. وبالتالي فإن المرحلة التالية من ثورة المعلومات سوف تكون في تطبيق الأدوات والأساليب المطورة خصيصاً للنهل من مناجم المعلومات المتوفرة. وعليه، فإن التركيز يجب أن يكون نحو تمكين المستخدمين من هذه الأدوات والأساليب. وكنتيجة لهذه المرحلة فإن المعلومات المستخدمة من تلك المناهج سوف تكون هي السلعة ذاتها في الاقتصاد الجديد. إن تطور هذا النوع من القواعد المعرفية لدى منظمات الأعمال سوف يؤدي إلى إيجاد كم هائل من قواعد البيانات أو القواعد المعرفية والسلع المعلوماتية القابلة للاستخدام في البحث والتطوير والتطبيق والإدارة وعرض السياسات والاستراتيجيات. الأمر الذي سوف يؤدي إلى ظهور الاقتصاد المعرفي، أي الاقتصاد القائم على المعرفة والمعلومة دون إلغاء مفاهيم الاقتصاد التقليدي من عرض وطلب ومرونة وتسعير. وسيكون للاقتصاد الجديد مفاهيمه ونظرياته وأدواته التي قد تحدث تغييرا في قياس متغيرات الاقتصاد التقليدي.

لقد ساهم الاقتصاد التقليدي في إيجاد القواعد التكنولوجية اللازمة لظهور الاقتصاد المعرفي. ومما لا شك فيه، فإن هده القواعد سوف تساهم في إيجاد مجموعة القواعد المعرفية اللازمة لظهور الاقتصاد المعرفي. وفي هذا الاقتصاد المعرفي الجديد سوف تتغير القوى من حيث اكتساب الميزة التنافسية. إذ ومع تطبيق الجميع لتكنولوجيا المعلومات بنفس مستوى الكفاءة تصبح الحاجة إلى ميدان لاكتساب الميزة التنافسية. وهنا يأتي دور قواعد المعرفة الموجودة داخل المؤسسات ذاتها. ومرة ثانية، يأخذ قطاع الخدمات دوراً جديداً في الاقتصاد المعرفي، وذلك بالتركيز على قيمة التكنولوجيا في تقديم الخدمة ونوعية رأس المال البشري. وسوف يكون قطاع الخدمات المالية والمصرفية والتأمين والتجارة والاتصالات من أكبر مشتري السلع المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات.

ولا بد من التأكيد هنا بأن هناك متطلبات كما أن هنالك مخاطر قد تكون غير محسوبة سواء عند التحول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الالكتروني أو من الاقتصاد الالكتروني إلى الاقتصاد المعرفي. ولعل من أهم هذه المتطلبات هي الاستثمار في الإنسان. وذلك أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يصبح أكثر فعالية عندما تكون العمالة أكثر مهارة، حيث أن العلاقة المتشابكة بينهما علاقة طردية. ففي الاقتصاد المعرفي سوف تعتمد كافة القطاعات الاقتصادية على المعرفة ، وبالتالي فإن تحسين مهارات العمالة سوف يصبح شرط لأداء اقتصادي أفضل. وهكذا، فإن زيادة عدد سنوات التعلم غير الأكاديمي للعمالة سوف يصبح جزءاً من العمل نفسه.

**المطلب الثاني: دور البرمجيات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.**

يعد هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات فدونها لا يمكن الاستفادة من العتاد التكنولوجي فهي بذلك تعد حلقة الوصل بين المستخدم والآلة أي أنها برامج تساعد على حفظ المعلومات بالنظام. ويمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز نوعية التعليم والتعلم وتقاسم المعارف والمعلومات نظرا للدور الكبير الذي تلعبه البرمجيات كأحد أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية، فمن المهم جدًا تحسين التعليم الأساسي والمتقدم في العلوم والتكنولوجيا لكي يساعد على خلق مجموعة من المهنيين والخبراء المهرة والمؤهلين تأهيلا عاليًا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتستمر في تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن المعترف به أن التعليم في مجال تنمية وتشغيل البنية التحتية للشبكات يتسم بأهمية خاصة وهو عامل حاسم في توفر خدمات شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة فعالة وموثوقة وتنافسية وآمنة ويتم ذلك التعليم إما على المساهمة والمشاركة والإبداع وتنمية هذه البرمجيات أو على الاستخدام، لان النفاذ إلى التعليم والمعرفة أمر جوهري لتحقيق التنمية البشرية والثقافية وكوسيلة للتمكين الشخصي والتنمية المجتمعية وكفاءة إجراء الأعمال التجارية وتتمتع البرمجيات التعليمية بإمكانية تقديم فرص تعليمية غير مسبوقة لكل المجموعات

في كل المواقع فبرمجيات مساندة التعليم والتعلم الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب لمواجهة المادة التعليمية وتعقدها[49].

**المطلب الثالث: دور الشبكات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.**

للإنترنت دور جوهري في إنتاج المعرفة، المشاركة بالمعرفة، نقل وتوزيع المعرفة بالإضافة إلى تأثيرها الفعال في دعم البحوث والتطوير وتكوين ما يعرف بشبكات القيمة ومجتمعات المعلومات التي تعمل وفق مزايا التراسل الالكتروني الفوري وتبادل المعرفة في الوقت الحقيقي. فيما يتعلق بإنتاج المعرفة تمثل شبكة الانترنت حزمة هائلة ومتنوعة من مستودعات البيانات التي تتطلب وجود أدوات ونظم التنقيب الذكي لاستكشاف المعرفة الجديدة ولتشكيل قاعدة بحثية قوية من المعارف والعلوم والثقافات والأفكار الخلاقة المتاحة على شبكة الانترنت.

أما فيما يخص المشاركة بالمعرفة وتوزيعها ونقلها فان الانترنت تمتد إلى الباحثين والجامعات ومراكز إنتاج الفكر والعلم والتكنولوجيا من خلال تأمين بنية شبكية رقمية للتفاعل الحي بالصورة والصوت متجاوزة بذلك حدود الجغرافيا وقيود الزمان والمكان. وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإنترنت تساهم بصورة مباشرة في إنتاج المعرفة العلمية ليس باعتبارها فضاء للمعارف والأفكار وإنما لأنها اتصالاً وتشاركاً في البحث العلمي وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات. إن شبكة الانترنت هي نافذة الباحث على العالم، وهي أيضا رؤية المؤسسات والمراكز البحثية على ثورة المعرفة والتكنولوجيا الدائمة وهي أيضا أداة تمكينية للابتكار والإبداع وتنمية الفكر والثقافة الإنسانية بالإضافة إلى ارتباط شبكة الانترنت ودورها في إنتاج القيمة المضافة لحقول التعليم، البحوث والتطوير، إدارة المعرفة، اقتصاد المعرفة، والأعمال الالكترونية. وفي مسح حول الباحثين في الولايات المتحدة الأمريكية ظهر أن 95% من الباحثين يعتمدون على الانترنت في بحوثهم مما يعني أن الانترنت أداة لا غنى عنها في البحث العلمي ولإنتاج المعرفة في شتى ميادين التخصص العلمي[50].

## المبحث الرابع: الدراســات السابقة ودلالاتها

بعد ما تطرقنا في هذا الفصل لكل من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و اقتصاد المعرفة من جانبهما النظري و كذا إيضاح العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة من خلال الأبعاد المتعلقة بكل واحد منهما.و بناءا عليه و نظرا لأهمية هذا الموضوع سنتطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع محل الدراسة .

**المطلب الأول: الدراســات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.**

---

[49] محمد محمود العجلوني (2005): اقتصاديات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ودوره في ظهور الاقتصاد المعرفي،الملتقى الدولي حول "المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات"، كــلية العلوم الاقتصادية والتســيير، جامعة بسكرة، الجزائر.

[50] نصر صالح (2004) : دور الانترنت في البحث العلمي"، جامعة الزيتونة الأردنية،عمان ،الأردن، ص16.

يسعى هذا المطلب إلى تحليل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و بيان دورها في المؤسسات ،إذ اختيرت هاته الدراسات لتشخيص واقع استخدام هذه التكنولوجيات و مدى أثرهما في تحقيق ميزة للمؤسسات.

**أولا: دراســـة (رجاء جاسم محمد،2009):**

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح "**دور تقانة المعلومات في تحسين جودة المنتج**" حيث شهدت المؤسسات تطورا كبيرا في مستوى أداء العمليات كنتيجة لتبنيها ثقافة المعلومات ومواكبة التطورات التقنية، ولغرض بيان أهمية بحث من واقع استخدام ثقافة المعلومات ودورها ايجابي في شركة الخياطة الحديثة أصبح من الضروري البحث في أبعاد المشكلة حيث تتمحور مشكلة البحث الكيفية التي تستطيع منظماتنا توفير متطلبات السوق الحالي وفقا لاحتياجات المستهلكين،وفي ضوء التغيرات المسمرة الحاصلة في الشركات العالمية ،ونتيجة لقلة اعتماد تقانة المعلومات في منظماتنا،أصبح من الضروري البحث في هذا الموضوع والتعمق في إبعاد المشكلة وذلك من خلال مجموعة من التساؤلات. ولغرض الإجابة على هذه التساؤلات اعتمدت الباحثة منهج دراسة الحالة فضلا عن اعتماد فرضية أساسية واستخدمت فيها الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات فضلا عن المقابلات الشخصية وتوصلت البلحث إلى اعتماد جزئي لثقافة المعلومات بشكل لا يواكب التطورات التقنية و قد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج من خلال التحليل الإحصائي إلى افتقار الشركة المبحوثة إلى توافر أجهزة الحاسوب في ممارسة عملياتها ،ب الإضافة إلى افتقارها لمؤهلات فنية في استخدام الأجهزة المتطورة تقنيا ، كما يعد اعتماد الجودة و تحسين أساليب أداء العمليات مهما من حياة الشركة[51].

**ثانيا: دراســـة (دنيا طارق أحمد2009 ):**

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على "**تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الصناعة الفندقية**"حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها عنصرا هاما من عناصر نشاط الذي تقوم به المؤسسات نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من بيانات ومعلومات دقيقة وسريعة تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في التحولات الأساسية في مختلف الصناعات والتي من أهمها الصناعة الفندقية، وعلى ضوء ذلك ركزت الباحثة على مفردين أساسيين هما: تكنولوجيا المعلومات والصناعة الفندقية الذي شمل (الهيكل التنظيمي للفندق، العاملين بالفندق، فاعلية وكفاءة الأنشطة والخدمات التي يقوم بها ويقدمها الفندق)، حيث تناولت

---

[51] رجاء جاسم محمد( 2009) : دور تقانة المعلومات في تحسين جودة المنتج (دراسة تطبيقية في شركة الخياطة الحديثة)، المجلة العراقية للإدارة والاقتصاد، معهد الإدارة الرصافة ، العدد 79 ، المجلد14،العراق، ص ص 1-23 .

وبالتحليل العملي والنظري كل واحد من هذه المفردات على حدى وعلاقة التأثير القائمة بينهما، حيث اشتمل بحثها على ثلاثة مباحث أساسية.

تناول المبحث الأول منهجية البحث. أما المبحث الثاني فقد تناول الجانب النظري للبحث واشتمل المبحث الثالث على الجانب العملي الذي تم اختبار الفرضيات والتوصل إلى أهم الاستنتاجات والتوصيات، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مع الصناعة الفندقية، حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات الفنادق مع استغلالها مواردها بشكل أفضل وتساعد الإدارة الوسطى والتنفيذية على تنفيذ المهام الموكلة إليهم، بالاضافة إلى تخفيف تكاليف انتاج وتقديم الخدمات الفندقية المختلفة، كما أوصت الدراسة إلى التزام الفنادق باستخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطتها الفندقية بهدف تعزيز قدرتها التنافسية[52].

**ثالثا: دراســـة (علي الفتلاوي 2010):**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على "**دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الرأس المال البشري**" و ذلك من خلال دراسة استطلاعية لأراء عينة في شركة الاتصالات (اسياتل) وتمحورت مشكلة الدراسة في معرفة علاقة وتأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تنمية مهارات رأس المال البشري، تناول الباحث أبعاد تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل ( الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات، الموارد البشرية) والمتغير المعتمد رأس المال البشري، (المعرفة، الخبرة، المهارة، الابتكارات) وبناء عليه اتخذ منهجا وصفيا وتحليلا من أجل تمكين الإدارتين من الأخذ بما تمليه هذه الأبعاد.

ومن أجل تمكين مؤسساتنا من الاستجابة ومواكبة التغيرات في مجال تكنولوجيا المعلومات اعتمد الباحث على مجموعة من المؤثرات والاختبارات الإحصائية وبناء على ذلك فقد تم تأشير مجموعة من النتائج النظرية والميدانية كان أهمها التأثير الملحوظ لتكنولوجيا المعلومات في رأس المال البشري واتجاه المؤسسات إلى تنمية رأس مالها البشري من خلال البرامج التدريبية،بالاضافة الى ان التغيرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات اثرت بشكل كبير على المواد البشرية من حيث زيادة المعرفة و الخبرة و المهارات و الابتكارات في تلك المنظمات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات مما دعى الى العمل من اجل الحصول على موارد بشرية التى تمتلك المهارة و الخبرة ،اي ضرورة قيام المؤسسة المبحوثة بتحديد احتياجاتها من الموارد البشرية ذات المهارة والخبرة العالية التي تنسجم وتتلاءم مع متطلبات العمل في المؤسسة[53].

---

[52] دنيا طارق أحمد (2009): تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الصناعة الفندقية (دراسة تطبيقية في عينة من فنادق مدينة بغداد)، المجلة العراقية للإدارة والاقتصاد ، معهد الإدارة الرصافة، العدد6 ،المجلد4 ،العراق، ص ص 1–19.

[53] علي الفتلاوي (2010): دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الرأس المال البشري، دراسة استطلاعية لأراء عينة في شركة الاتصالات (اسياتل) محافظة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 7،العدد 30، العراق ص ص253–267.

**رابعا: دراســـة (سلطان عبد الرحمان ورأفت عاصي حسين 2007):**

هدفت هاته الدراسة إلى تشخيص وتحليل العلاقة التأثيرية بين "**تقنية المعلومات والإبداع التقني**" على مستوى المؤسسات عينة البحث. وتعد تقنية المعلومات أحد الوظائف الأساسية المهمة للمؤسسات الصناعية، كما أنها تمثل أحد المرتكزات الأساسية لتحقيق أهداف الشركة في البناء والنمو والتوسع، إذ بدأت مفاهيم تقنية المعلومات تستقطب اهتمام مؤسسات أكاديمية ومؤسسات صناعية وذلك بهدف تحقيق تحسينات كبيرة في الجودة والكلفة والسرعة وخدمة الزبائن، ولكن من الملاحظ أنه ليس كل المؤسسات تعي هذه الأهمية وتوليها الاهتمام المطلوب وعليه وبهدف التعرف على طبيعة العلاقة والتأثير بين مكونات تقانة المعلومات ومراحل عمليات الإبداع في الشركات عينة الدراسة خصص الباحثان مبحث للتحقق من مدى سريان النموذج الافتراضي للبحث، واعتمد الباحثان لهذا الغرض مجموعة من الأدوات التحليلية، ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين مكونات تقنية المعلومات وجميع مراحل عمليات الإبداع التقني، أي أن زيادة كفاءة مكونات تقنية المعلومات يؤدي إلى زيادة إمكانية تبني مراحل عمليات للإبداع في المؤسسات عينة الدراسة، كما أوصى الباحثان بأنه بهدف تحقيق السرعة والكفاءة في إنجاز العمليات يوصي الباحثان بإتباع أسلوب مكونات تقانة المعلومات في أعمال المؤسسات عينة الدراسة كوسيلة ناجحة لتحقيق الأهداف التي تسعى هذه المؤسسات إلى تحقيقها والتكيف مع البيئة الخارجية المحيطة بها[54].

**خامسا: دراســـة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيـــا 2011):**

هدفت هذه الدراسة في مناقشتها الى توضيح كيفية "**تعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة**" حيث ركزت على مختلف الأبعاد التي تؤثر في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز مساهمته في نمو اقتصاد قائم على المعرفة في منطقة الاسكوا، ومن أجل تحديد الخيارات الملائمة لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة عملت هذه الدراسة على تحليل الوضع القائم من وجهات النظر المختلفة كوجهة نظر الحكومات ووجهة نظر قطاع الأعمال.وتوصلت الدراسة من خلال مجموعة من النتائج إلى صياغة رؤية مقترحة لتعزيز دور حكومات دول الاسكوا في دعم قطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاندماج في الاقتصاد المعرفي على عدد من الأصعدة[55].

---

[54] سلطان عبد الرحمان ورأفت عاصي حسين (2007):"تقنية المعلومات وتأثيرها على الإبداع التقني("دراسة تطبيقية على مجموعة من الشركات)"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 8،المجلد 3،العراق ،ص ص 40-59.

[55] اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (2011) : تعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة ص 5-95.

**المطلب الثاني: الدراســـات السابقة المتعلقة باقتصاد المعرفة.**

يتناول هذا المطلب دراسات حول اقتصاد المعرفة و ماله من أهمية سواء على المستوى الفرد، أو المؤسسة أو المجتمع، و تتمحور هاته الدراسات على تحديد الأساليب و الطرق التي تساعد في أحداث نقله نوعية خاصة للمؤسسات للوصول لهذا الاقتصاد المبني على المعرفة.

**أولا: دراســـة (كريم سالم حسين الغالي ومحمد نعمة الزبيدي 2009):**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على "**دور الاقتصاد المعرفي في التنمية الاقتصادية**" وتستند فرضية البحث إلى أن الاقتصاد المعرفي له آثار ايجابية في اقتصاديات الدول التي تسعى للولوج إليه من خلال تطبيق أدواته وتقنياته وركائزه الأساسية، حيث قام الباحثان بتحليل أثره في جمهورية مصر العربية كنموذج موضوع الدراسة وبيانها على اقتصادياتها الكلية وفي تصنيف الفجوة الرقمية بينها وبين الدول المتقدمة في هذا المجال على الرغم من حداثة التجربة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها مساهمة أدوات الاقتصاد المعرفي على الرغم من حداثة تطبيقاتها في تطور الناتج المحلي الإجمالي ونموه وارتفاع متوسط نصيب الفرد منه في جمهورية مصر العربية، بالإضافة إلى تشجيع التطورات الاقتصادية والاجتماعية الجديدة في ظل عولمة الاقتصاد وظهور اقتصاد المعرفة في زيادة التدفقات الاستثمارية الأجنبية مما يساهم في تعدد مصادر التمويل والتنويع الاقتصادي، الأمر الذي أدى إلى زيادة القيمة المضافة للناتج المحلي الإجمالي في مصر (موضوع الدراسة)[56].

**ثانيا: دراســـة (سلوى أمين السامرائي 2008):**

هدفت هاته الدراسة إلى عرض "**رؤيا شخصية لمجتمع المعرفة في ظل اقتصاد المعرفة**" من خلال استعراض العديد من المفاهيم النظرية والعلاقة بينهم كمفهوم البيانات والمعلومات والمعرفة ومجتمع المعلومات و ومصادر المعرفة والمراحل التطورية للتحول إلى مجمع المعرفة ومن ثم استعراض الأبعاد الأساسية لمجتمع المعرفة، إضافة إلى الملامح الأساسية لاقتصاد المعرفة وخصائص ذلك الاقتصاد ثم تناولت الباحثة المورد المعرفي وعلاقته بالمفاهيم، إضافة إلى تناول موضوع المؤسسات وكيفية مواجهة تحديات اقتصاد المعرفة، ثم استعرضت البحث كرؤية تحليلية مستقبلية للعالم العربي في ظل تحديات اقتصاد المعرفة. وقد خرجت هذه الدارسة بجملة من النتائج أهمها ضرورة توفير البنية التحتية لاقتصاد المعلومات والمتمثلة بشبكات الاتصالات التي تقوم عليها كافة النشاطات الاقتصادية من خلال ربط أجهزة الحاسوب بوسائل الاتصالات التي تتيح للجميع إمكانية الربط بين مختلف أرجاء العالم كوسيلة لتحقيق التوسع والانتشار الجغرافي لمختلف القطاعات الصناعية و

---

[56] كريم سالم حسين الغالي، محمد نعمة الزبيدي(2009): "الاقتصاد المعرفي ودوره في التنمية الاقتصادية" (جمهورية مصر العربية نموذجا). مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية، جامعة القادسية ،الكويت ، العدد 24،المجلد 6،ص ص 53–87.

الخدماتية، بالإضافة إلى وضع توجيه الاهتمام بتكنولوجية المعلومات من قبل مختلف القطاعات باعتبارها أساس الاقتصاد الحالي وأساس استمراره ونموه[57].

**ثالثا: دراســـة (صالح مهدي وأسعد الأنصاري 2007) :**

تتمحور هذه الدراسة حول أبعاد الاقتصاد المعرفي حيث تهدف إلى تحليل " **منظور الفجوة التكنولوجية في بيئة اقتصاد المعرفة**" من خلال محاولة بناء منظور تكنو اقتصادي يدعم هيكل نظرية الاقتصاد التكنولوجي قيد التطوير، تنبع أهمية البحث من أن دراسة الفجوة التكنولوجية تنطوي في ظل التحولات النوعية الجديدة لاسيما ديناميكية بيئة الاقتصاد المبني على المعلومات والمعارف التكنولوجية على إنتاج منظورات جديدة وخيارات بديلة وتنعكس مشكلة البحث بأزمة الفجوة التكنولوجية التي تعد بحد ذاتها مشكلة مركبة متعددة الأبعاد وقد تناول البلحاني الإطار المفاهيمي والمقاييس النظرية للمعرفة التكنولوجية عبر تطور بنية النظرية الاقتصادية فضلا عن المنظور الاقتصادي للفجوة التكنولوجية.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج حيث عكست استبعاد النظرية الكلاسيكية العامل التكنولوجي من التحليل بوصفه متغيرا خارج دالة النمو، في حين تتجاذب الرؤيا الماركسية مع الكلاسيكية فيما يتعلق بمدخلات الإنتاج، وتتنافر النيوكلاسيكية معها عبر التأكيد على أن المعرفة التكنولوجية تحد من فاعلية قانون تناقص العوائد، وقد افترضت النيوكلاسيكية ثبات معدل التغير التكنولوجي، في حين أكدت الشيومبتوية ما يدعى بـــ "نظرية العدم الخلاق" فضلا عن مقاربة نماذج فجوة المعرفة التكنولوجية وقد انتهى البحث إلى تحديد متغيرات الفجوة المعنية[58].

**رابعا: دراســـة (عبد الله فاضل الحيالي 2010):**

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص "**محددات اقتصاد المعرفة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي**"، وقياسها كميا وبيان مدى إسهام هذه المحددات والمتمثلة في نظام الحوافز الاقتصادية، تقنية المعلومات والاتصالات في تحويل تلكم الاقتصاديات إلى ما يعرف باقتصاد المعرفة، ، إذ ما زالت الاقتصاديات الخليجية العربية توسم بكونها اقتصاديات تقليدية، وبالرغم من تبؤها إلى متوسطة على وفق دليل اقتصاد المعرفة، وهي الأفضل مقارنة مع بقية الدول العربية، الأمر الذي تطلب إجراء تغيرات جذرية في البنى الاقتصادية والسياسية والقانونية بقصد التحول إلى اقتصاد المعرفة الذي يقوم على أعمدة تتوافر على نظام فعال للتعليم والحوافز الاقتصادية والحركية ونظام مؤسسي كفء،و على الإبداع وتقنية المعلومات و الاتصالات، وقد أفضت الدراسة إلى جملة من النتائج كان من

---

[57] سلوى أمين السامرائي (2008) :"رؤية تشخيصية للمجتمع المعرفي في ظل اقتصاد المعرفة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ، العدد 49،المجلد 14، جامعة الإسراء الخاصة،العراق ، ص ص 89–104.

[58] صالح مهدي وأسعد الأنصاري (2007): منظور الفجوة التكنولوجية في بيئة اقتصاد المعرفة، مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية، العدد 23،المجلد 6،الكويت ، ص. ص 1–36.

أهمها أن محدد تقنية المعلومات والاتصالات يمارس تأثيرا طرديا ومعنويا، وهذا يدعم مكانة دول العينة طبقا لدليل اقتصاد المعرفة العالمي، وتبؤها مرتبة متوسطة بيد أنها تبقى دولا مستهلكة لآخر حلقات التقنية وقيامها باتفاق ملايين الدولارات على استيراد التقنية الحديثة للاتصالات، وعليه ينبغي ترشيد استيراد التقنية، وتقع مسؤولية ذلك على عاتق الحكومات والقطاع الخاص وفي طليعتها مؤسسات البحث والتطوير بغية نقل التقنية وتوطيدها بدلا من استيرادها[59].

**خامسا: دراســـة (كمال، منصوري وعيسى خلفي 2005):**

هدفت الدراسة إلى توضيح "**سبل اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاد للمعرفة**" من خلال "المقومات والعوائق" وعليه فإن الاندماج في الاقتصاد العالمي والتحول من اقتصاد يقوم على رأس المال والخدمات إلى اقتصاد قائم على المعارف يتطلب وجود بيئة معرفية يتم من خلالها نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات نشاطات المجتمع. هذه البيئة تحتل التقنيات الحديثة بشكل عام وتقنيات المعلومات والاتصال والانترانت على وجه الخصوص مكانة مركزية فيها، إضافة إلى الاهتمام بالتعليم النوعي ودعم البحث العلمي ومؤسساته والعمل على تشجيع الإبداع والابتكار، والتي تشكل في مجموعها مقومات الاندماج في الاقتصاد الجديد، والدول العربية في ظل هذا الفضاء الاقتصادي الجديد مطالبة بدور المواكبة من خلال تطور بيئتها المعرفية والمساهمة في صناعة هذا الفضاء الجديد، وقد توصل الباحثان إلى أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعليم النوعي والجيد والبحث والتطوير، كلها مقومات أساسية لبناء اقتصاد المعرفة، وأن ما تحوزه البلدان العربية حاليا من هذه المقومات لا يؤهلها للاندماج في الاقتصاد العالمي، وولوجه من باب المعرفة، فضعف البنية التحتية لتقنيات الاتصالات والمعلومات، والفقر الرقمي وتردي نوعية التعليم المتاح، وضآلة الإنتاج العلمي وغياب الابتكار، كلها عوامل تحد من فرص اندماج الاقتصاديات العربية في اقتصاد المعرفة، هذا مع وجود مبادرات وجهود في بعض البلدان العربية لزيادة الوعي التكنولوجي ونشر الثقافة المعلوماتية، بقصد تقليص الفجوة الرقمية ودخول الفضاء الرقمي وأن التحديات التي يفرضها الاقتصاد الجديد على اقتصاديات الدول العربية تفرض مزيدا من الجهود والاستغلال الأمثل لكل طاقاتها ومقدراتها[60].

---

[59] عبد الله فاضل الحيالي (2010): محددات اقتصاد المعرفة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، مركز الدراسات الاقليمية، مجلة الدراسات ،العدد4 المجلد1 ، جامعة الموصل ، الكويت، ص ص 1-31.

[60] كمال منصوري وعيسى خلفي (2005): اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاد للمعرفة "المقومات والعوائق"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 4، ص ص 49-70.

**المطلب الثالث: دلالات الدراســـات السابقة.**

أكدت الدراسات السابقة على مجموعة من النتائج حيث يقترن وجود اقتصاد المعرفة بتطوير و ازدهار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و لهذا تعد هذه الأخيرة الركيزة الأساسية لبناء هذا الاقتصاد الذي كان من أهم نتائج التطور التكنولوجي في حقول الاتصال و المعلوماتية و ظهور و انتشار تقنيات الاتصال و المعلومات ذات الأداء الواسع، و هذا التطور عزز من قيمة المعارف و غير المفاهيم و الأفكار السائدة و المرتكزة على تنمية الأصول الغير مادية، كما رأت( اللجنة الاقتصادية لغربي آسيا 2011) حيث أكدت على أن التطور السائد في القطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات قد عزز في نمو اقتصاد قائم على المعرفة، كذلك دراسة ( علي الفتلاوي 2010 ) التي خلصت إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تلعب دورا مهما في تنمية الرأس المال البشري من خلال التغيرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات أثرت بشكل كبير على الموارد البشرية من حيث زيادة المعرفة و الخبرة و المهارات و الابتكار كما أوضحت بعض الدراسات مثل دراسة ( صالح مهدي و أسعد الأنصاري 2007 ) أهمية الفجوة التكنولوجية في ظل التكتلات النوعية في بيئة الاقتصاد المبني على المعرفة الذي يهدف إلى إنتاج منظورات جديدة و خيارات بديلة و ذلك من خلال بناء منظور تكنواقتصادي.كما أوضحت دراسة( كمال منصوري و عيسى خليفي 2009 ).

و التي خرجت بنتائج أهمها أن الاندماج في الاقتصاد العالمي و التحول من اقتصاد يقوم على الرس المال و الخدمات إلى اقتصاد قائم على المعارف و ذلك من خلال بيئة تحتل التقنيات الحديثة بشكل عام و تقنيات المعلومات و الاتصال على وجه الخصوص.

## خلاصـــة

لقد أدت التطورات العلمية و التكنولوجية إلى تغيير معظم العلاقات و المعاملات الاقتصادية الأمر الذي أدى إلى ضرورة تغيير المفاهيم و التوجهات الاقتصادية المختلفة، فمن بين ما أفرزته تلك التطورات العلمية و التكنولوجية، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمختلف تقنياتها و مكوناتها، التي كان لها الفضل الكبير في تغيير أو نقل التوجه الاقتصادي العام من اقتصاد قائم على الأصول المادية إلى اقتصاد قائم على الأصول غير المادية، إذ أن التعاملات و الأنشطة و التنمية الاقتصادية لم تعد قائمة على التوسع في الإنتاج الصناعي بقدر ما أصبحت قائمة على التوسع في استخدام التكنولوجيا، حيث برز إلى الوجود عنصر هام و حيوي في جميع المعاملات و الأنشطة الاقتصادية للمؤسسات و هو الإدماج في اقتصاد المعرفة، الذي أعطى صبغة جديدة للاقتصاد الحديث، و على هذا الأساس كان التركيز على العنصر البشري باعتباره مصدر المعرفة و تغيرات النظرة إليه كونه مصدر للقدرات العضلية و البدنية إلى انه مصدر للقدرات الذهنية و الفكرية و من ثم تغيرت أساليب و أدوات التعامل معه و أصبح الحديث و الاهتمام قائم حول كيفية المحافظة على هذا المورد و الحصول عليه باعتباره طاقات ذهنية و فكرية قادرة على إنتاج المعرفة من خلال التعليم و التدريب، الإبداع و الابتكار، البحث و التطوير و هذا كله في ظل اقتصاد جديد تغيرت ملامحه و خصائصه.

# الفصـــل الثالث:

# الإطـــار المنـهجي للدراســـة

تمهيد:

نهدف من خلال هذا الفصل إلى توضيح فرضيات البحث التي سيتم إثبات صحتها أو عدم صحتها في هذه الدراسة، بالإضافة إلى نموذج الدراسة الذي سنبين من خلاله المتغيرات المستقلة والتابعة في هذا البحث، ثم سنحدد المنهج الذي تم إتباعه لإجراء هذه الدراسة، والحدود الزمنية والمكانية والبشرية والموضوعية لها، ثم سيتم تحديد مجتمع الدراسة والأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات، وأخيرا سنتطرق إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

## المبحث الأول: نموذج وفرضيات الدراسة.

يخص هذا المبحث تحديد متغيرات الدراسة والنموذج الذي تم إتباعه في هذه الدراسة وهذا ما سنحاول توضيحه في المطلب الأول، أما فيما يخص المطلب الثاني فسيتم تحديد الفرضيات التي سنحاول إثبات صحتها أو عدم صحتها في هذه الدراسة، وقد تم صياغة فرضية واحدة رئيسية والتي تنبثق عنها فرعية.

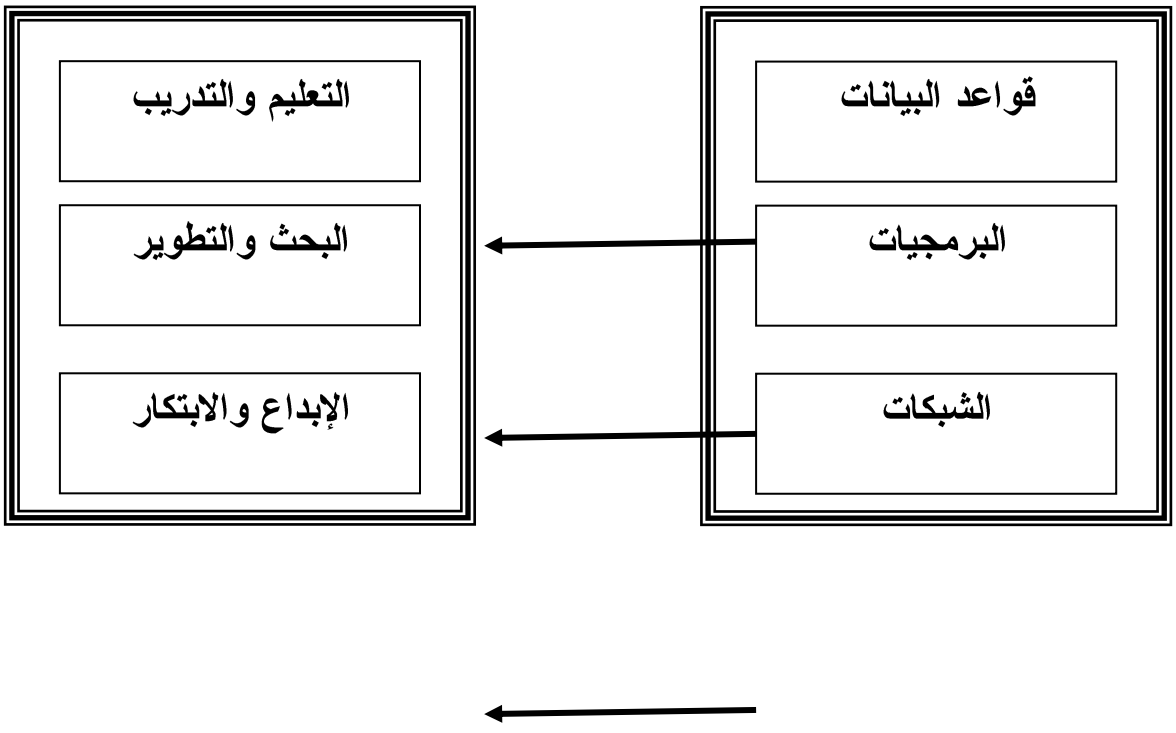
### المطلب الأول: نموذج الدراسة.

في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها تطلب بناء نموذج شمولي مقترح لبيان العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصالات واقتصاد المعرفة، والشكل أدناه الذي اشتمل على نوعين من المتغيرات هما:

أولا: المتغيرة المستقلة: والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالا ت والتي تتضمن مجموعة من المتغيرات الفرعية وهي:

1 -قواعد البيانات
2 -البرمجيات
3 -الشبكات

ثانيا: المتغيرات التابعة: والمتمثلة في اقتصاد المعرفة من حيث التعليم والتدريب، البحث والتطوير، والإبداع والابتكار.



المصدر: من إعداد الطالبين

**المطلب الثاني: فرضيات الدراسة.**

استنادا إلى إشكالية الدراسة، ومن أجل بلوغ الأهداف المرجوة، ارتأينا صياغة الفرضية الرئيسية التالية: والتي تنبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية، جرى اختبارها واستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها.

الفرضية الرئيسية:

Ho: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة (&=0.05) وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

أولا: H01: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة (&=0.05).

ثانيا: H02: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبرمجيات قي إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة (&=0.05)

ثالثا: H03: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للشبكات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة (&=0.05).

وقد تم الاعتماد على هذه الفرضية بهدف تحديد ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمكوناتها الثلاث المتمثلة في قواعد البيانات والبرمجيات والشبكات تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (&=0.05).

**المبحث الثاني: منهج البحث وحدود الدراسة.**

يهدف هذا المبحث إلى تبيين الطريقة أو الأسلوب المتبع في كل من الجانب النظري والتطبيقي بإجابة على مشكلة البحث وهذا ما سنوضحه في المطلب الأول، أما المطلب الثاني سنوضح حدود الدراسة في المجال البشري، المكاني، الزماني، والمجال الموضوعي.

**المطلب الأول: منهج البحث.**

تستند هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة تعبيرا كميا وكيفيا، حيث يمكننا من وصف وتشخيص موضوع البحث، كما يساعدنا على تجميع الحقائق وتبويبها وتحليلها.

كما تم الاعتماد أيضا على منهج دراسة الحالة الذي يسمح بإسقاط البحث العلمي على الواقع الميداني، قصد التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.

**المطلب الثاني: حدود الدراسة.**

تتمثل حدود الدراسة في الحدود المكانية، والزمنية، البشرية، والموضوعية وسنوضح كل واحد منها فيما يلي:

1 – الحدود الزمانية: تم إجراء الجانب الميداني من هذه الدراسة حلال الفصل الدراسي الثاني من السنة الدراسية 2012–2013.
2 – الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على جميع إطارات مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بولاية بسكرة.
3 – الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بولاية بسكرة .
4 – الحدود الموضوعية : يقتصر المجال الموضوعي لمعرفة ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات دور في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة.

## المبحث الثالث : مجتمع البحث و أدوات الدراسة

يخص هذا الجزء تعريف و تحديد المجتمع الذي تمت عليه الدراسة في المؤسسة المدروسة بالإضافة إلى هذا سيتم توضيح الأدوات التي تم الاعتماد عليها لإجراء هذه الدراسة و المتمثلة في إستبيان يشمل (30) عبارة تخص موضوع الدراسة ,نهدف من خلالها إلى قياس دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة.

**المطلب الأول : مجتمع البحث و عينة الدراسة**

و يقصد بمجتمع البحث أو الدراسة مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجري عليها البحث ,و يتكون مجتمع البحث من جميع الإطارات بمؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة ببسكرة ,و قد بلغ إجمالي عدد مفردات المجتمع من إطارات مؤسسة سوناطراك بمديرية الصيانة ( 50) إطار . و نظرا لصغر حجم المجتمع المدروس فقد تم إعتماد المسح الشامل لجميع مفردات المجتمع .و على ضوء الدوائر التنظيمية بهذه المديرية ,و قد إسترجعنا جميع الاستمارات و استطعنا أن نعتمدها لأنها كانت صالحة للتحليل الإحصائي.

**المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات**

من أجل الحصول على معلومات الأساسية الخاصة بالدراسة تم الإعتماد على الإستبيان . و هو "عبارة عن الأسئلة المكتوبة التي تعتمد بقصد الحصول على آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين و يعد الإستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات حول الظاهرة المدروسة ,و هو يوفر الكثير من الجهد و الوقت للباحث " .[61]

و بعد جمع المعلومات يتم تفريغها و تبويبها و تحليلها و إستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف البحث .

و قد تم تقسيم الإستبيان إلى ثلاثة أقسام حيث شكل القسم الأول البيانات العامة الخاصة بأفراد المجمع بأفراد المجتمع الإحصائي ,و تناول القسم الثاني إقتصاد المعرفة حيث إشتمل على ( 14) عبارة لقياس مدى توفير المؤسسة للتعليم و التدريب ,البحث و التطوير ,و الإبداع و الابتكار ,حيث

---

[61] محمد عبيدات و آخرون (1999):منهجية البحث العلمي:القواعد و المراحل و التطبيقات ,دار وائل للنشر و التوزيع ,عمان ,الطبعة الأولى ,ص 63.

خصصت (4) عبارات للتعليم و التدريب من السؤال ( 1) إلى السؤال ( 4) ,أما البحث و التطوير فخصصت له (5) عبارات من السؤال (5) إلى السؤال (9) ,أما الإبداع و الابتكار فقد خصص له (5) عبارات كذلك من السؤال (10) إلى السؤال (14) .

أما فيما يخص القسم الثالث فقد تناول تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمكوناتها الثلاث , و ذلك من أجل تحديد دور التكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة من جانب التعليم و التدريب ,البحث و التطوير ,الإبداع و الابتكار ,حيث اشتمل هذا القسم على (16) عبارة موزعة على المكونات الثلاث لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ,حيث خصصت (5) عبارات لقواعد البيانات من السؤال ( 15) إلى السؤال ( 19),و (5) عبارات للمبرمجات من السؤال (20) إلى السؤال (25) ,أما الشبكات فقد خصصت لها (6) عبارات من السؤال (26) إلى السؤال (31).

كما إعتمدنا على مقياس سلم Likert ذو البدائل الخمسة ,و الذي يعتبر من مقاييس الإتجاه التي تعمل على تحديد ما يعتقده أو يشعره أو يدركه الفرد عن نفسه كما يقيس الإتجاهات نحو الذات أو نحو الآخرين ,أو نحو أنشطة معينة أو اتجاه واقع معين ,و قد تم توزيع الأوزان على البدائل الخمسة كما يلي:

1 –موافق تماما (05 درجات )
2 –موافق (04 درجات )
3 –غير متأكد (03 درجات )
4 – غير موافق (02 درجات )
5 –غير موافق تماما (01 درجة )

## المبحث الرابع : أساليب المعالجة الإحصائية.

### المطلب الأول, أساليب المعالجة الإحصائية

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعي ة( package for social sciences statistical)الإصدار ( 17) في معالجة البيانات إحصائيا ، قصد الإجابة على تساؤلات الدراسة وأختبار صحة فرضياتها حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية التالية :

**1ـــ معامل الثبات:** حيث تم إعتماد معامل ألفا كرونباخ لقياس قوة العلاقة بين الفقرات وإتساقها ، حيث أن معامل الثبات يأخذ يأخذ قيمة محصورة بين ( 0) و (01)، فإذا كانت قيمة معامل الثبات مرتفعة فإن هذا يعتبر مؤشرا جيدا على ثبات الإستبيان ، والبتالي صلاحية وملائمة هذا الإستبيان لأغراض الدراسة وكما هو معروف في مجال العلوم الإنسانية والإجتماعية فإن معامل كرونباخ يكون مقبولاإبتداء من (0.6).

**2ـــ التوزيع التكراري والنسب المئوية:** لوصف الإجابات المتعلقة بالبينات العامة لأفراد عينة الدراسة.

**3ـــ حساب المدى:** تحديد طول المجال الذي هو عبارة عن الفرق بين اكبر قيمة وأصغرها لكل مجال على المقياس الخماسي المستخدم في هذه الدراسة ، حيث يعطى بالعلاقة الرياضية التالية :

| المدى =الحد الاعلى – الحد الأدنى |
|---|

ويتم حساب المدى لدراستنا هذه لتعطي لنا النتيجة التالية : المدى = (5–1)=4.

ولتحديد طول الفئة تم تقسيم المدى على عدد خلايا المقياس الخمسة ، والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلى لكل مجال حيث نجد الطول الفعلي للمجال يساوي 0.80. ، ونظرا لأن المقياس يبدأ من القيمة (01) ، فإن بداية المجال تكون بالقيمة واحد وتنتهي عند ( 1.179) أي المجالات تكون كما يلي :

ـــــ المجال الأول: (1–79. 1) وهذا يعني أن الوسط الحسابي يقع بين القيمة (01) و (1.79) والبتالي يصنف إلى الخلية الأولى (غير موافق تماما).

ـــــ المجال الثاني : ( 1.80ــ2.59 ): وهذا يعني أن الوسط الحسابي اكبر من أو يساوي (1.80) وأقل او يساوي 2.59 ، حيث يصنف إلى الخلية الثانية (غير موافق ).

ـــــ المجال الثالث : (2.60ــ339 ): وهذا يعني أن الوسط الحسابي يقع بين القيمة (2.60) و (3.39) وبالتالي يصنف إلى الخلية الثالثة (غير متأكد).

ـــــ المجال الرابع : ( 3.40ــ4.19 ): وهذا يعني أن الوسط الحسابي أكبر من أو يساوي (3.40) وأقل او يساوي (4.19) ، حيث يصنف الى الخلية الرابعة (موافق).

ـــــ المجال الخامس : ( 4.20 ــ5 ): وهذا يعني أن الوسط الحسابي يقع بين القيمة ( 4.20) و (05) وبالتالي يصنف إلى الخلية الخامسة (موافق تماما).

**المطلب الثاني: طرق الاختبار الاحصائي**

**1-المتوسط الحسابي :** لمعرفة متوسط كل عبارة عن عبارات الإستبيان بالنسبة للبعد التابعة له.

**2-الإنحراف المعياري :** ولقد إستخدم في الدراسة لتحديد درجة التشتت لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن المتوسط الحسابي .

**2-إختبار تحليل التباينF :** وهذا لإختبار صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة.

## خلاصة

لقد تناولنا في هذا الفصل تحديد الفرضيات التي سيتم إختبارها في هذه الدراسة حيث أن الفرضية الرئيسية تنص على عدم وجود تأثير معنوي لتسيير العلاقة مع العملاء على أداء المؤسسات .

بالإضافة إلى ذلك حاولنا توضيح نموذج الدراسة وحدودها الزمنية ، المكانية والمتمثلة في مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة ، أما البشرية فتتمثل في إطارات مؤسسة النسيج والتجهيز ، والموضوعية المتمثلة في معرفة ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة ثم حاولنا تحديد مجتمع الدراسة والمتمثل في جميع إطارات مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة ، وأساليب جمع البيانات المتمثلة في استبيان من ( 30) عبارة بالإضافة للبيانات العامة الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة.

وأخيرا تم تحديد أساليب المعالجة الإحصائية من خلال الإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) حيث تتضمن هذه المعالجة حساب معامل الثبات، التوزيع التكراري والنسب المئوية وهذا لوصف الإجابات المتعلقة بالبيانات العامة بأفراد مجتمع الدراسة ، وكذا المتوسط الحسابي الانحراف المعياري وتحليل الإنحدار الخطي البسيط ثم إختباري ( T ,F) لإختبار فرضيات الدراسة.

# الفصـــل الرابع:

# عــرض وتحليل نتائج الدراســـة

## تـــــمـــهـــــــيد.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والمتمثلة في معرفة ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور ذو معنوية في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة ، حيث تم استخدام برنامج الحزمة إحصائية للعلوم الإجتماعية للإجابة عن تساؤلات الدراسة حيث تم حساب معامل الثبات ألفا كروبناج لكل عبارات الإستمارة وتم تحليل بيانات الإحصاء الوصفي باستخدام التكرارات والوسط الحسابي والإنحراف المعياري والنسب المئوية ، لاستجابات أفراد المجتمع عن جميع عبارات متغيرات الدراسة . كما تم تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتسيير العلاقة مع العملاء وأداء المؤسسات ، كما سيتم في هذا المبحث عرض البيانات العامة لأفراد مجتمع الدراسة وتحليل اتجاهات الآراء ، أما في المبحث الثاني سنقوم بتحليل نتائج الدراسة ، من خلال إختبار فرضيات الدراسة للإجابة عل التساؤلات ، وتقييم نتائج الفرضيات ، وفي المبحث الثالث سيتم عرض بعض الإستنتاجات والإقتراحات لموضوع الدراسة .

## المبحث الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة.

يستعرض هذا المبحث تحليلا وتفسيرا لما تم التوصل إليه من خلال الدراسة الميدانية ، قصد الإجابة على تساؤلات البحث التي تم طرحها وإختبار صحة فرضياتها حيث يتناول التحليل أولا معامل الصدق والثبات لعبارات الإستمارة ،وبعدها يتناول عرض البيانات العامة الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في النوع ، العمر ، الشهادات العلمية ،المستوى التعليمي، والبيانات العامة الوظيفية والمتمثلة في سنوات الخبرة ، عدد الترقيات ، عدد الدورات التكوينبة و عدد الدورات التكوينية،وحدة الارتباط، التخصص الوظيفي . ثم التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة الرئيسية بغرض التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة بمؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة.

### المطلب الأول : معاملات الصدق والثبات

تم إجراء إختبار الصدق والثبات كأسئلة البحث المستخدمة في جمع البيانات ،وذلك بإستخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات ، والنتائج كما يلي :

**الجدول :(01) قيم معاملات الصندوق والثبات**

| محاور الإستبيان | عدد العيارات | معامل الثبات | معامل الصدق |
|---|---|---|---|
| **قواعد البيانات** | **5** | **0.628** | **0.792** |
| **البرمجيات** | **5** | **0.733** | **0.856** |
| **الشبكات** | **6** | **0.862** | **0.928** |
| **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** | **16** | **0.885** | **0.940** |
| **التعليم والتدريب** | **4** | **0.966** | **0.834** |
| **البحث والتطوير** | **5** | **0.773** | **0.879** |
| **الإبداع والابتكار** | **5** | **0.837** | **0.914** |
| **اقتصاد المعرفة** | **14** | **0.893** | **0.944** |
| **الإجمالي** | **30** | **0.889** | **0.942** |

**المصدر : من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج spss v17**

حسب بيانات الجدول (1) أعلاه نلاحظ أن معامل الثبات لكل أبعاد ومتغيرات النموذج أكبر من 0.6 حيث أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات هو 0.885 وهي قيمة مرتفعة كما نلاحظ أن معامل الصدق هو 0.940 وهي قيمة مرتفعة أما بالنسبة لإقتصاد المعرفة فيتميز هو الآخر بمعامل ثبات و صدق مرتفعات حيث قيمة معامل الثبات هي 0.893 ومعامل الصدق قدرت ب 0.944 .

مما سبق نستنتج أن عبارات الإستمارة تتصف بالثبات أي أن مقياس يعطي نفس النتائج بإحتمال مساوي لقيمة المعامل إذ أعيد تطبيقه على نفس المجتمع .

بالإضافة إلى وجود علاقة قوية بين هذه العبارات حيث أن معامل الثبات الإجمالي هو ( 0.889) كما تلاحظ من هذا الجدول إرتفاع نسبة معامل الصدق ، حيث أن معامل الصدق الإجمالي هو (0.942) .

**المطلب الثاني : عرض البيانات العامة**

سنحاول ضمن هذا المطلب عرض البيانات الشخصية . والبيانات الوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة.

**أولا: عرض بيانات مجتمع الدراسة**

في هذا الجزء سيتم عرض توزيع أفراد المجتمع الدراسة حسب خصائصهم الشخصية والمتمثلة في النوع . المستوي التعليمي ، الشهادة ، العمر .

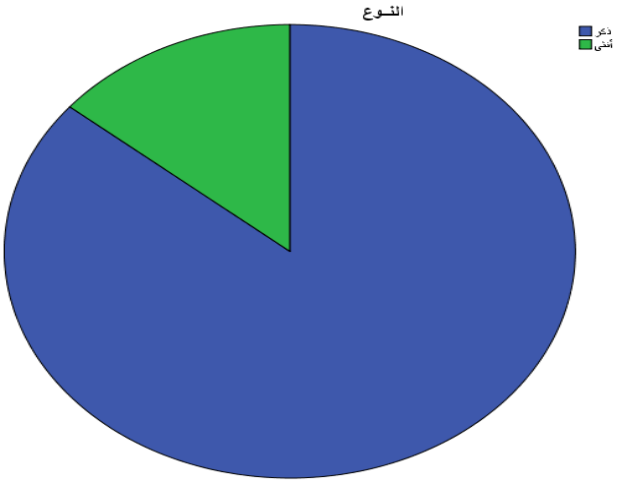
**الجدول (02) التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب خصائص الشخصية**

| الرقم | المتغير | الفئة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|---|
| 01 | النوع | ذكر | 43 | %86 |
| | | أنثى | 7 | %14 |
| المجموع | | | 50 | %100 |
| 02 | العمر | 28-24 | 3 | %6 |
| | | 33-29 | 13 | %26 |
| | | 38-34 | 10 | %20 |
| | | 43-39 | 16 | %32 |
| | | 48-44 | 5 | %10 |
| | | 53-49 | 2 | %4 |
| | | 58-54 | 1 | %2 |
| المجموع | | | 50 | %100 |
| 03 | الشهادة | شهادة ثانوية | 10 | %20 |
| | | شهادة د ج ت | 13 | %26 |
| | | شهادة ليسانس | 17 | %34 |
| | | شهادة مهندس | 10 | %20 |
| | | أنثى | 7 | %14 |
| المجموع | | | 50 | %100 |
| 02 | المستوى التعليمي | الثانوي | 13 | %26 |
| | | التدرج الجامعي | 37 | %74 |
| المجموع | | | 50 | %100 |

**المصدر : من إعداد الطالبين وفقا لنتائج sspsv17**

**1-1النوع :**

**الشكل رقم (01) التمثيل الدائري لمتغير النوع لأفراد مجتمع الدراسة**



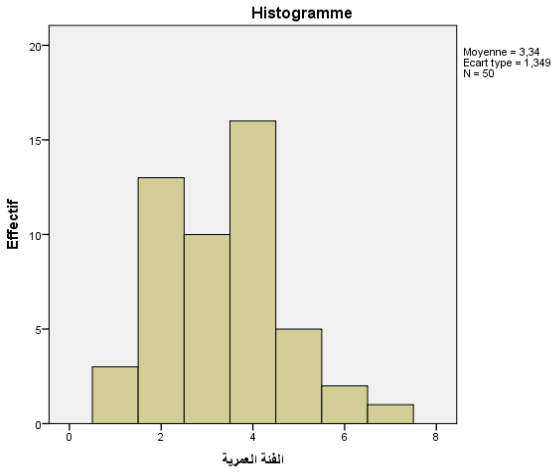

**المصدر : من إعداد الطالبين**

يتضح من خلال الجدول ( 02) والشكل رقم ( 01) أعلاه أن نسبة الذكور بلغت نسبة كبيرة جدا حيث قدرت نسبتهم ( 86%) في حين بلغت نسبة الإناث ( 14%) من مجتمع الدراسة .

**2-1 العمر**

**الشكل (02) المدرج التكراري لمتغير العمر لأفراد مجتمع الدراسة**

**الفئات العمرية لأفراد مجتمع الدراسة**



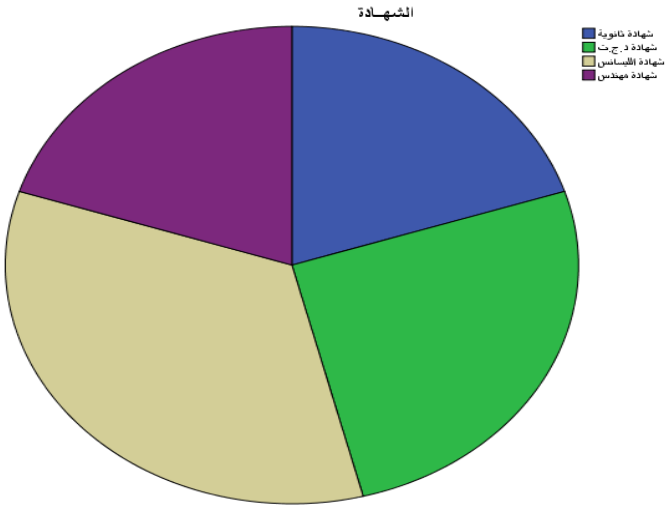
**المصدر من إعداد الطالبين**

من خلال الجدول ( 01 ) والشكل ( 02 ) تبين أن أعلى معدل سن يقع في المجال ( 54–58 ) بنسبة بلغت ( 2 % ) ، وهذا عامل ايجابي بالنسبة للمؤسسة لأن ليس أغلب إطاراتها ستحال إلى التقاعد ، وبالتالي لا تفقد المؤسسة جزء من مهاراتها وخبراتها ، كما نلاحظ أيضا نسبة ( 4 % ) من أفراد مجتمع الدراسة تراوحت أعمارهم بين 49 و 53 سنة ، ونسبة ( 6% ) من أفراد المجتمع تراوحت أعمارهم 24 و 28 سنة ، في حين بلغت أعلى نسبة والتي تقدر بـــ ( 32 % ) للأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 39 و 43 سنة ، ونسبة ( 26 % ) من أفراد مجتمع الدراسة تراوحت أعمارهم ما بين 29 و 33 سنة في حين بلغت نسبة ( 20% ) للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 34 و 38 سنة ، وبلغت نسبة ( 10% ) من أفراد مجتمع الدراسة تراوحت أعمارهم ما بين 44 و 48 سنة .

وعليه ويمكن القول أن مجتمع البحث تغلب عليه الفئة العمرية المتوسطة ، وعلى العموم يمكن القول أن المؤسسة تملك تنوع في فئات الأعمار والذي يعتبر عامل ايجابي .

**1–3 الشهادة :**

**الشكل ( 03) التمثيل الدائري لمتغير الشهادات العلمية لأفراد مجتمع البحث**




**المصدر : من إعداد الطالبين .**

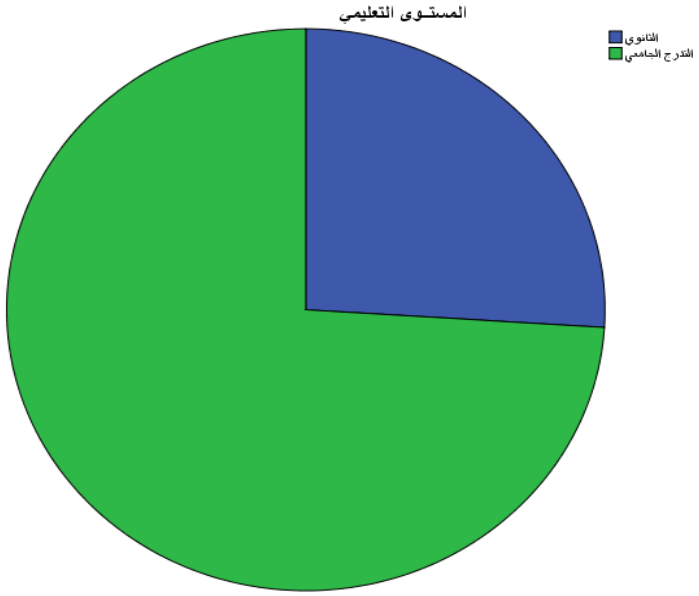
بالاعتماد على نتائج الجدول ( 02 ) أعلاه ، وكذا الشكل ( 03 ) نلاحظ أن مجتمع الدراسة تتنوع فيه المستويات التعليمية حيث نجد نسبة حاملي شهادة الليسانس هي أعلى نسبة حيث بلغت ( 34% ) ،

وهذا في مصلحة المؤسسة ، لأن هناك نسبة كبيرة من الموظفين مؤهلين وذوي شهادات جامعية تستغلهم المؤسسة كإطارات لها وتستفيد من مهاراتهم وقدراتهم .

في حين شكلت فئة حاملي شهادة ثانوية ، وكذا حاملي شهادة مهندس نفس النسبة أي ( 20 % ) من أفراد مجتمع وهي نسبة ضعيفة ، أما نسبة حاملي شهادة ( د.ج.ت) فبلغت نسبة ( 26% ) وهي نسبة ضعيفة نوعا ما .

**4-1 المستوى التعليمي :**

**الشكل ( 04 التمثيل الدائري لمتغير المستوى التعليمي لأفراد مجتمع الدراسة**




**المصدر : من إعداد الطالبين**

بالاعتماد على نتائج الجدول ( 02 ) اعلاه ، وكذا الشكل ( 04) نلاحظ أن نسبة (74%) تمثل أفراد مجتمع الدراسة ذوي مستوى تدرج جامعي وهي تمثل أكبر من نصف مجتمع الدراسة ، وهذا في مصلحة المؤسسة ، لأن هناك نسبة كبيرة من الموظفين مؤهلين وذوي شهادات جامعية تستغلهم المؤسسة كإطارات لها وتستفيد من مهاراتهم وقدراتهم ، في حين شكلت فئة المستوى التعليمي الثانوي نسبة ( 26%) من أفراد مجتمع الدراسة وهي نسبة ضعيفة .

**ثانيا : عرض البيانات العامة الوظيفية:** في هذا الجزء سيتم عرض توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب خصائصهم الوظيفية والمتمثلة في : سنوات الخبرة ، عدد الترقيات ، عدد الدورات التكوينية ، التخصص الوظيفي ، وحدة الإرتباط

**الجدول (03) التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب الخصائص الوظيفية**

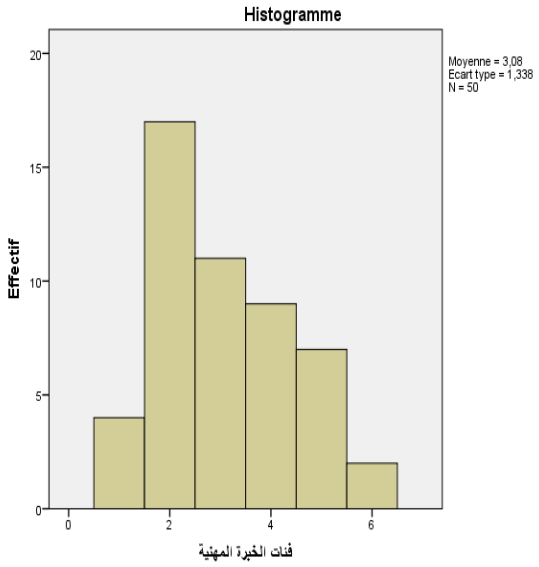
| الرقم | المتغير | الفئة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|---|
| 01 | سنوات الخبرة | 8-5<br>12-9<br>16-13<br>20-17<br>24-21<br>28-25 | 4<br>17<br>11<br>9<br>7<br>2 | 8<br>34<br>22<br>18<br>14<br>%4 |
| | المجموع | | 50 | %100 |
| 02 | عدد الترقيات | 0<br>3-1<br>6-4<br>9-7 | 21<br>23<br>5<br>1 | 42<br>46<br>10<br>2 |
| المجموع | | | 50 | %100 |
| 03 | عدد الدورات التكوينية | 0<br>3-1<br>6-4<br>10-7<br>13-11<br>16-14 | 18<br>19<br>9<br>1<br>2<br>1 | %36<br>%38<br>%18<br>%2<br>%4<br>%2 |
| | المجموع | | 50 | %100 |
| 40 | وحدة الإرتباط | مصلحة<br>الدائرة | 30<br>20 | %60<br>%40 |
| | المجموع | | 50 | %100 |
| 05 | التخصص الوظيفي | الإنتاج والتسويق<br>المحاسبية والمالية | 35<br>12<br>2 | %70<br>%24<br>%4 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | والموارد البشرية التسويق | 1 | %2 |
| | | المجموع | 50 | %100 |

**المصدر : من إعداد الطالبين spssv17**

**1.1 سنوات الخبرة :**

**الشكل (04) المدرج التكراري لمتغير سنوات الخبرة لأفراد المجتمع الدراسة**

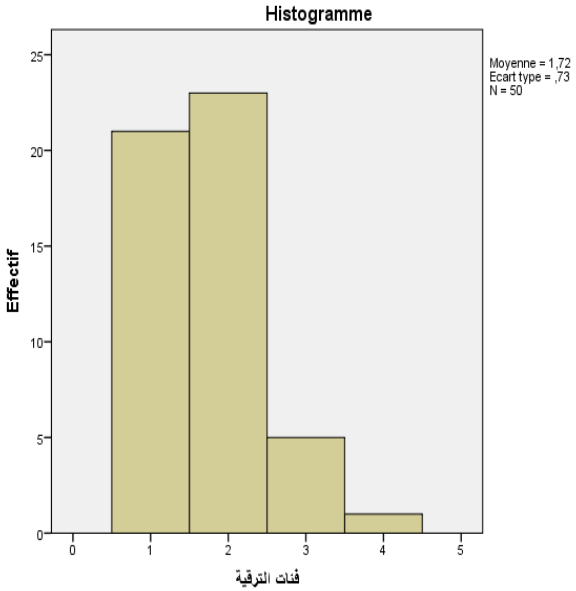



**المصدر : من إعداد الطالبين.**

من خلال الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن أغلبية الإطارات العاملة داخل المؤسسة لديها خبرة من 9إلى12سنة، وهذا بنسبة 34% وهي تمثل اكبر نسبة ،تليها نسبة 22% تتراوح سنوات الخبرة لديهم ما بين 13 و 16سنة، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين لهم سنوات خبرة تتراوح ما بين 17و20سنة إلى 18%،كما بلغت النسبة 14% للأفراد الذين تتراوح الخبرة لديهم ما بين 21و24 سنة، و كذا 8% لذوي الخبرة ما بين 5و8 سنوات ،تليها نسبة 4% للأفراد الذين تراوحت سنوات الخبرة لديهم مابين 25و28 سنة، و هؤلاء الأفراد يجب على المؤسسة أن تستفيد من خبراتهم و مهاراتهم و وتجاربهم. و مما سبق يتضح أن أغلبية أفراد الدراسة لديهم سنوات خبرة معتبرة على المؤسسة استغلالها.

**2-1 عدد الترقيات :**

**الشكل (05) المدرج التكراري لمتغير عدد الترقيات لأفراد المجتمع**

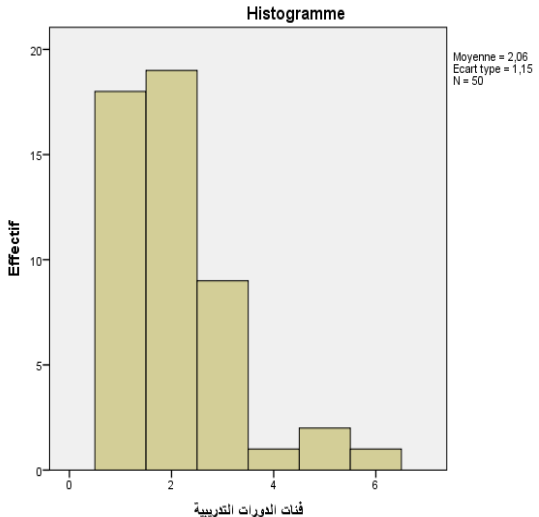



**المصدر : من إعداد الطلبين**

من خلال الجدول ( 03 ) و الشكل ( 05 ) أعلاه نلاحظ أن أغلبية الإطارات العاملة داخل المؤسسة لديها من ( 1 إلى 3 ) ترقيات حيث بلغت نسبتهم ( 23 % ) ، كما بلغت نسبة الأفراد الذين لديهم من ( 4 إلى 6 ) ترقيات إلى ( 5% ) ، ونسبة ( 1% ) للأفراد الذين لديهم من ( 7 إلى 9 ) ترقيات ، في حين نسبة ( 21% ) لعديمي الترقية.

**3-1 الدورات التكوينية :**

**الشكل ( 06 ) : المدرج التكراري لمتغير عدد الدورات التكوينية لأفراد مجتمع الدراسة**

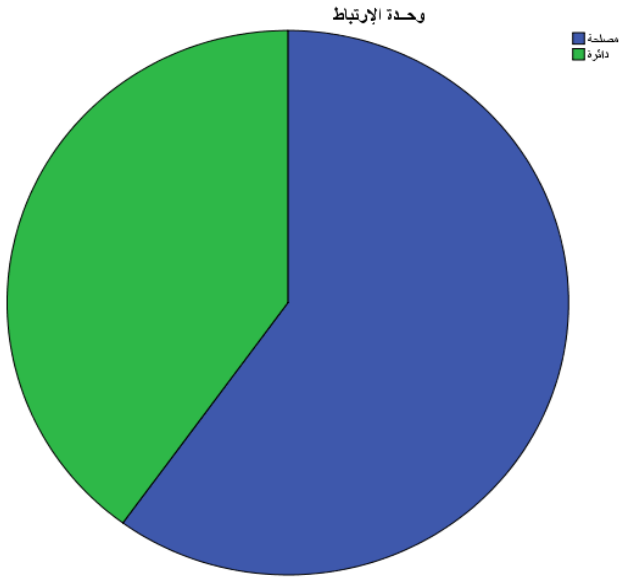


**المصدر : من إعداد الطالبين**

من خلال الجدول ( 03 ) والشكل ( 06 ) أعلاه نلاحظ أن أغلبية الإطارات العاملة داخل المؤسسة خضعت لدورات تدريبية ( من 1 إلى 3 دورات تدريبية ) وهذا بنسبة 38% وهذا يعد عاملا ايجابيا لدى المؤسسة ، كما أن هناك نسبة ( 18% ) قاموا بدورات تكوينية من ( 4 إلى 6 ) دورات ، ونسبة ( 4 % ) قاموا بدورات تكوينية ( من 11 إلى 13 ) دورة ، كما بلغت نفس النسبة ( 2 % ) للأفراد الذين قاموا بدورات تكوينية ( من 7 إلى 10 ) دورات و( من 14 إلى 16 ) دورة في حين بلغت نسبة الأفراد الذين لم يقوموا بدورات تكوينية إلى ( 36 % ) وهي نسبة عالية وهذا راجع لعدم الوعي بأهمية التكوين وعلى المؤسسة أن تقوم بدورات تكوينية لأفرادها كلما سمحت لها الفرصة لذلك .

**4.1 وحدة الارتباط :**

**الشكل ( 07 ) : التمثيل الدائري لمتغير دائرة الارتباط لأفراد مجتمع الدراسة**

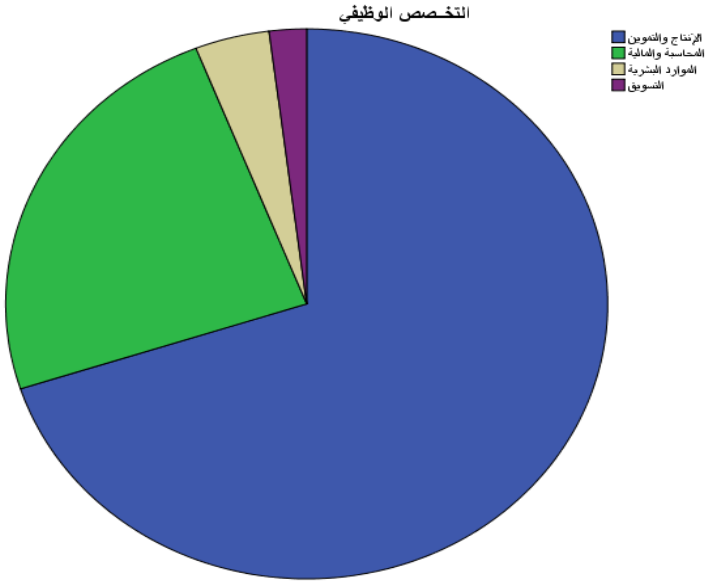



**المصدر : من إعداد الطالبين**

نلاحظ من الجدول ( 03 ) والشكل ( 07 ) أن نسبة ( 60 % ) من أفراد مجتمع الدراسة يعملون بالمصلحة ، وهذا راجع لأهمية المصلحة في المؤسسة ، كما بلغت نسبة الأفراد الذين يعملون بالدائرة ( 40% ) .

5.1 **التخصص الوظيفي :**

**الشكل ( 08 ) : التمثيل الدائري لمتغير التخصص الوظيفي لأفراد مجتمع الدراسة**




**المصدر : من إعداد الطالبين**

نلاحظ من خلال الجدول ( 03) والشكل ( 08 ) أعلاه أن نسبة ( 70 % ) من أفراد مجتمع الدراسة لديهم تخصص في الإنتاج والتموين ، وهذا راجع لأهمية هذا القسم بالنسبة للمؤسسة ، كما بلغت نسبة (24% ) للأفراد الذين لديهم تخصص في المحاسبة والمالية ، في حين بلغت نسبة ( 4%) و ( 2%) للأفراد الذين لديهم تخصص في الموارد البشرية والتسويق على التوالي.

**المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الآراء**

**أولا: تحليل اتجاه الآراء بخصوص تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات**

سيتم توضيح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و اتجاهات الآراء لكل عبارة من عبارات أبعاد تكنولوجيا المعلومات، و اقتصاد المعرفة، حيث إذا كان الوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، أو عبارات اقتصاد المعرفة ينتمي إلى:

**المجال الأول [ 1–1.79] :** و هذا يعني أن الوسط الحسابي يقع بين القيمة 1 و 1.79 و بالتالي يضف إلى الخلية الأولى ( غير موافق تماما ).

**المجال الثاني [ 1.80–2.59] :** و هذا يعني أن الوسط الحسابي اكبر من أو يساوي 1.80 و اقل أو يساوي 2.59 ، حيث يصنف إلى الخلية الثانية( غير موافق ).

**المجال الثالث [ 2.60–3.39] :** و هذا يعني أن الوسط الحسابي يقع بين القيمة 2.60 و 3.39 و بالتالي يضف إلى خلية الثالثة ( غير متأكد ).

**المجال الرابع [ 3.40–4.19]:** و هذا يعني أن الوسط الحسابي اكبر من أو يساوي 3.40 و اقل أو يساوي 4.19 حيث يضف إلى الخلية الرابعة ( موافق ).

**المجال الخامس [ 4.20–5] :** و هذا يعني أن الوسط الحسابي يقع بين القيمة 4.20 و 5 و بالتالي يصنف إلى الخلية الخامسة ( موافق تماما ).

حيث سنعتمد على ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي ترتيبا تنازليا.

**جدول 04:المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و اتجاه الآراء بخصوص قواعد البيانات:**

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|
| 20 | توفير و إتاحة البيانات و المعلومات المختلفة لكافة العاملين | 4.06 | 0.767 | موافق |
| 21 | تمكين مختلف الوحدات التنظيمية من التنسيق و التعاون بشكل فعال | 4.20 | 0.606 | موافق تماما |
| 22 | اكتساب الخبرات و المهارات التقنية | 4.06 | 0.712 | موافق |
| 23 | إيجاد و ابتكار الحلول للكثير من المشاكل الإدارية و الفنية | 4.14 | 0.606 | موافق |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 24 | تنظيم و تسهيل النفاذ لذاكرة التنظيمية للمؤسسة | 3.96 | 0.533 | موافق |
| | قواعد البيانات | 4.0840 | 0.412224 | موافق |

**المصدر: من إعداد الطالبين جدول رقم:04**

يتضح من خلال الجدول 04 أعلاه أن المتوسطات الحسابية لعبارات قواعد البيانات تراوحت ما بين (3.969) و (4.20) و بما أن عيارات هذا البعد قد تحصلت على وسط حسابي قدره ( 4.0840) أي ينتمي إلى المجال [ 3.40−4.19] هذا يعني أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة،كما نلاحظ أن العبارة (16) :"تمكين مختلف الوحدات التنظيمية من التنسيق والتعاون بشكل فعال " قد تحصلت على أعلى وسط حسابي ،حيث بلغ متوسط حسابها ( 4،20) بإنحراف معياري ( 0،606) وهذا يعني ميل أفراد الدراسة إلى الموافقة التامة .

في حين العبارات ( 15−17−18−19) بلغ متوسط حسابهم على التوالي ( 4.06،4.06،4.14،3.96) وهذا ما يدل على ميل أفراد مجتمع الدراسة إلى الموافقة على هذه العبارات .

وعليه يمكن القول أن البيانات تساهم بشكل فعال في توفير و إتاحة البيانات والمعلومات المختلفة لكثافة العاملين وتمكين مختلف الوحدات التنظيمية من التنسيق والتعاون مما يساهم في تحسين أساليب التعليم والتدريب وتعزيز عمليات البحث والتطوير ، وترقية الإبداع والإبتكار.

ويتضح من الجدول (05) أعلاه أن المتوسطات الحسابية لعبرات البرمجيات تراوحت ما بين ( 3.90) و (4.20) وبما أن عبارات هذا البعد قد تحصلت على وسط حسابي قدره ( 4،0760) أي ينتمي إلى المجال [4.19،3.40] هذا يعني أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة ،كما نلاحظ أن العبارة رقم (20) "إمكانية المعالجة الإلكترونية السريعة والدقيقة للبيانات والمعلومات بلغ متوسط حسابها (4.20) بإنحراف معياري (0750) و هذا يعني ميل أفراد الدراسة إلى الموافقة التامة ،أما العبارات (21 .22 .23 .24) بلغ وسط حسابهم على التوالي ( 4،08) ،(3،90)،(4،12) ،(4،08) و هذا ما يدل على ميل أفراد مجتمع الدراسة ، إلى الموافقة على هذه العبارات ، وعليه يمكن القول إن البرمجيات تتيح إمكانية المعالجة الإلكترونية والسريعة والدقيقة للبيانات والمعلومات و إنجاز وتطوير تصاميم ونماذج المنتجات ، مما يؤدي إلى تحقيق كل من التعليم والتدريب ، البحث والتطوير ، الإبداع و الإبتكار في المؤسسة .

**جدول 05:المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و اتجاه الآراء بخصوص البرمجيات:**

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|
| 20 | إمكانية المعالجة الالكترونية السريعة و الدقيقة للبيانات و المعلومات | 4.20 | 0.728 | موافق تماما |
| 21 | تنفيذ بعض الأنشطة و المهام بالأساليب الآلية المنظورة | 4.08 | 0.634 | موافق |
| 22 | انجاز و تطوير تصاميم و نماذج المنتجات | 3.90 | 0.735 | موافق |
| 23 | تنظيم الوثائق و الأرشيف و إتاحتها | 4.12 | 0.558 | موافق |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| 24 | متابعة و رقابة الانجازات المعقدة | 4.08 | 0.724 | موافق |
| | البرمجـــــــيـات | 4.0760 | 0.47275 | موافق |

**المصدر: من إعداد الطالبين جدول رقم:05**

ويتضح من الجدول (05) أعلاه أن المتوسطات الحسابية لعبرات البرمجيات تراوحت ما بين ( 3.90) و (4.20) وبما أن عبارات هذا البعد قد تحصلت على وسط حسابي قدره ( 4،0760) أي ينتمي إلى المجال [3.40،4.19] هذا يعني أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة ،كما نلاحظ أن العبارة رقم (20) "إمكانية المعالجة الإلكترونية السريعة والدقيقة للبيانات والمعلومات بلغ متوسط حسابها (4.20) بإنحراف معياري (0750) و هذا يعني ميل أفراد الدراسة إلى الموافقة التامة ،أما العبارات (21 .22 .23 .24) بلغ وسط حسابهم على التوالي ( 4،08) ،(3،90)،(4،12) ،(4،08) و هذا ما يدل على ميل أفراد مجتمع الدراسة ، إلى الموافقة على هذه العبارات ، وعليه يمكن القول إن البرمجيات تتيح إمكانية المعالجة الإلكترونية والسريعة والدقيقة للبيانات والمعلومات و إنجاز وتطوير تصاميم ونماذج المنتجات ، مما يؤدي إلى تحقيق كل من التعليم والتدريب ، البحث والتطوير ، الإبداع والابتكار في المؤسسة .

**جدول 06:المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و اتجاه الآراء بخصوص الشبكات:**

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|
| 25 | التواصل مع مختلف العملاء و الموردين | 3.96 | 0.781 | موافق |
| 26 | الاستعلام عن سلوك المنافسين | 3.60 | 0.881 | موافق |
| 27 | التواصل عن بعد و تنفيذ بعض الاعمال | 3.80 | 0.782 | مو ـــ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **المعقدة** | | | |
| **28** | **ابراز صورة و علامة المؤسسة لدى مختلف المتعاملين** | **4.16** | **0.738** | **موافق** |
| **29** | **تبادل الافكار و التجارب بين مختلف الفرق و المجموعات** | **4.14** | **0.783** | **موافق** |
| **30** | **النفاذ لفضاء التجارة الالكترونية** | **3.68** | **0.819** | **موافق** |
| | **الشبكات** | **3.8900** | **0.61409** | **موافق** |

**المصدر: من إعداد الطالبين جدول رقم:06**

يتضح من خلال الجدول (06) أعلاه أن المتوسطات الحسابية لعبرات الشبكات تراوحت مابين (3،60) و (4،16) ، وبما أن عبارات هذا البعد قد تحصلت على وسط حسابي قدره( 3،890) أي ينتمي إلى المجال [4،40 – 4،19] وهذا يعني أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى المواقفة . كما نلاحظ أن العبارة رقم (28) " أبرز صورة وعلامة المؤسسة لدى مختلف المتعاملين " قد تحصلت على أساس متوسط حسابي ، حيث بلغ متوسط حسابها ( 4،16) بإنحراف معياري ( 0،738) و هذا يعني ميل أفراد الدراسة إلى الموافقة.

أما العبارات ( 25 – 26 – 27 – 29 – 30) بلغ متوسط حسابهم على التوالي (3،96 – 3،60 ـــــ 3،80 ـــــ 4،14 ـــــ 3،68) و هذا ما يدل على ميل أفراد مجتمع الدراسة إلى الموافقة على هذه العبارات و عليه يمكن القول أن للشبكات دور كبير في التواصل مع مختلف الفرق والمجموعات مما يؤدي إلى تحقيق التعليم والتدريب ،البحث والتطوير ،الإيداع والإبتكار .

**جدول 07:المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و اتجاه الآراء بخصوص التعليم و التدريب:**

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|
| **1** | **بتوفير البنية التحتية المادية الضرورية** | **4.12** | **0.773** | **موافق** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| 2 | بالاستعانة بذوي الخبرات و المهارات العالية | 4.48 | 0.544 | تماما موافق |
| 3 | بالتحسين و الرفع من مستوى التعلم | 4.38 | 0.766 | تماما موافق |
| 4 | بتكثيف التدريب(التكوين) المستمر | 4.46 | 0.706 | تماما موافق |
| | التعليم و التدريب | 4.3600 | 0.49011 | تماما موافق |

**المصدر: من إعداد الطالبين جدول رقم:07**

يتضح من خلال الجدول ( 07) أن المتوسطات الحسابية لعبارات التعليم والتدريب تراوحت ما بين (4،12 و 4،46) بما أن عبارات هذا البعد قد تحصلت على وسط حسابي قدره ( 4،3600) أي ينتمي إلى المجال [2،60– 3،39] هذا يعني أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة التامة .

في حين نلاحظ أن العبارة رقم (0،773) و هذا يعني ميل أفراد الدراسة إلى الموافقة.

أما العبارات (3–4) بلغ متوسط حسابهم على التوالي ( 4،38 – 4،46) و هذا مايدل على ميل أفراد مجتمع الدراسة إلى الموافقة التامة على هذه العبارات وعليه يمكن القول ان إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة يرتكز عامل التدريب و التعليم من حيث توفير البنية التحتية المادية الضرورية وتكييف التدريب (التكوين) المستمر وهذا مايعزز تبنينا المعيار والتعليم والتدريب .

**جدول 08:المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و اتجاه الآراء بخصوص البحث و التطوير:**

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | بالرفع من حجم الميزانيات الموجهة للبحث و التطوير | 4.08 | 0.778 | موافق |
| 6 | بالتعاون أو الشراكة مع المراكز و المعاهد المتخصصة | 4.20 | 0.756 | تماما موافق |
| 7 | بالتركيز على المجلات و الأنشطة ذات الأولوية | 3.88 | 0.689 | موافق |
| 8 | بالاعتماد على الأساليب و الطرق الحديثة | 4.34 | 0.593 | تماما موافق |
| 9 | بالتشجيع على التواصل و الاحتكاك الدائم و المستمر | 4.10 | 0.614 | موافق |
| | البحث و التطوير | 4.1200 | 0.49980 | موافق |

**المصدر: من إعداد الطالبين جدول رقم:08**

يتضح من خلال الجدول ( 08) أعلاه أن المتوسطات الحسابية لعبارات البحث والتطوير ، تراوحت مابين (3،88 و 4،34) وبما أن عبارات هذا البعد قد تحصلت على وسط حسابي قدره (4،1200) أي ينتمي إلى المجال [3،40– 4،19] ، هذا يعني أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة .

كما نلاحظ أن العبارة رقم (06) " بالتعاون أو الشراكة مع المراكز والمعاهد المتخصصة " قد تحصلت على متوسط حسابي حيث بلغ متوسط حسابها ( 4،20) بإنحراف معياري (0.765) و هذا يعني ميل أفراد الدراسة إلى الموافقة التامة .

كما تحصلت العبارة رقم ( 8)" بالإعتماد على الأساليب والطرق الحديثة " قد تحصلت على متوسط حسابي حيث بلغ متوسط حسابها (4،34) بإنحراف معياري (0،593) و هذا يعني ميل أفراد الدراسة إلى الموافقة التامة .

أما العبارات (7– 5 –9 ) بلغ متوسط حسابهم على التوالي ( 3.88) ،(4،08) ،(4،10) و هذا مايدل على ميل أفراد مجتمع الدراسة إلى الموافقة على هذه العبارات وعليه يمكن القول أن الإندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة يرتكز على عامل البحث والتطوير من حيث التعاون أو الشراكة مع المراكز و المعاهد المتتخصصة بالتشجيع على التواصل و الإحتكاك الدائم والمستمر و هذا مايعزز تبنينا لمعيار البحث والتطوير .

**جدول 09:المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و اتجاه الآراء بخصوص الإبداع و الابتكار:**

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|
| 10 | بتوفير البيئة التنظيمية الملائمة للعمل | 4.30 | 0.647 | موافق تماما |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 11 | بالمشاركة في المعارض و الملتقيات العلمية و التكنولوجية عالية المستوى | 4.10 | 0.839 | موافق |
| 12 | بتشجيع و رعاية ذوي الانجازات المتميزة | 4.24 | 0.744 | موافق تماما |
| 13 | بتسجيل وحماية حقوق المفكرين و المبدعين | 3.94 | 0.890 | موافق |
| 14 | بإتاحة فرص تجسيد المبادرات الهادفة | 3.98 | 0.795 | موافق |
| | الإبداع و الابتكار | 4.1120 | 0.61306 | موافق |

**المصدر: من إعداد الطالبين جدول رقم:09**

يتضح من خلال الجدول ( 09) أعلاه ان المتوسطات الحسابية لعبارات الإبداع والإبتكار تراوحت مابين [3،94 و 4،30] و بما أن عبارات هذا البعد قد تحصلت على وسط حسابي قدره (4،1120) أي ينتمي إلى المجال [3،40– 4،19] هذا يعني أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة .

كما نلاحظ أن العبارة ( 10) " بتوفير البيئة التنظيمية الملائمة للعمل " قد تحصلت على أعلى وسط حسابي ، حيث بلغ متوسط حسابها ( 4،30) ، بإنحراف معياري( 0،647) و هذا يعني أفراد الدراسة إلى الموافقة التامة .

في حين العبارات (13.14.11) بلغ متوسط حسابهم على التوالي (3،94 . 3،98 . 4،10) وهذا مايدل على ميل أفراد مجتمع الدراسة إلى الموافقة على هذه العبارات

وعليه يمكن القول أن إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة يرتكز على عامل الإبداع و الإبتكار من حيث "توفير البيئة التنظيمية الملائمة للعمل" وتشجيع و رعاية ذوي الإنجازات المميزة" و هذا مايعزز تبنينا لمعاير الإبداع والإبتكار.

وعليه يمكن القول أن إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة يرتكز على كل من التعليم والتدريب ، والبحث والتطوير ،الإبداع والإبتكار بدرجة كبيرة و هذا مايعزز تبنينا لهذه الأبعاد في المؤسسات للإندماج في إقتصاد المعرفة .

## المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

يهتم هذا الجزء بإختبار صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة للإجابة على تساؤلاتها ، تفسير نتائج الفرضيات ، وسيتم إختبار هذه الفرضيات بالإعتماد على تحليل التباني حيث سنقوم بإختبار الفرضية الرئيسية و المتمثلة في " لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة .

### المطلب الأول : إختبار فرضيات الدراسة

من أجل إختبار صحة أو عدم صحة الفرضية الرئيسية المتمثلة في " لايوجد دور ذو معنوية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات على اندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة $\alpha = 0{،}05$ سنعتمد على تحصيل الإنحدار الخطي البسيط حيث سنختبر دور قواعد البيانات في عامل التعليم والتدريب ،دور قواعد البيانات في البحث والتطوير ،دور قواعد البيانات في الإبداع في الإبداع والإبتكار ، وكذا دور البرمجيات في التعليم والتدريب ،في البحث والتطوير ،وفي الإبداع والإبتكار ،ثم سنختبر دور الشبكات في التعليم والتدريب ،والبحث والتطوير ،الإبداع والإبتكار .

وأخيرا سنختبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة .

**أولا : إختبار الفرضية الفرعية الأولى**

**جدول (10) : تحليل التباين لقواعد البيانات و إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة**

| البيان | مجموع المربعات | درجات الحرية | معامل الإرتباط | معامل التحديد | قيمة F | مستوى دلالة الإختبار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الإنحدار | 3،295 | 1 | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| البواقي | 7،202 | 48 | 0،560 | 0،314 | 21،959 | 0،000 |
| الإجمالي | 10،496 | 49 | | | | |

**المصدر : من إعداد الطالبين وفقا لنتائج الأسلوب الإحصائي spssV17**

من خلال الجدول (10) أعلاه نلاحظ أن معامل إرتباط قواعد البيانات بإدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة قدر ب (0،560) وهو مرتفع هذا ما يدل على أنه يوجد إرتباط متوسط بين المتغيرين أي أنه هناك علاقة متوسطة بين قواعد البيانات و إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة ، كما نلاحظ أن معامل التحديد هو (0،314) و هذا يعني أن ( 31،40%) من التغيرات الحاصلة في إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة ، راجع إلى التغيرات الحاصلة في قواعد البيانات .

وللتعرف على ما إذا كان لقواعد البيانات دور ذو دلالة معنوية على إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة ثم تحليل التباين F حيث كانت الفرضيات كما يلي :

H0 : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة عند مستوى معنوية ((α= 0،05).

H01 : هناك دور ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة عند مستوى معنوية (α= 0،05) .

من خلال الجدول (10) أعلاه لدينا F المحسوبة هي (21،959 ) وبما أن قيمة مستوي دلالة الإختبار هو (0،000) ، و هو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ( α= 0،05) ، وعليه فهناك علاقة ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في إدماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة و ذلك بدرجة ثقة ( 95%) ، ومنه نرفض فرض العدم و نقبل الفرض البديل القائل بأنه هناك دورة ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة عند مستوى لدلالة الإحصائية(α= 0،05)

ويجب الإشارة إلى معادلة خط الإنحدار البسيط لقواعد البيانات والإندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة كما يلي : $Y=1,628+0,629X_1$ حيث أن (y) هو المتغير التابع و المتمثل في اندماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة و $(x_{01})$ المتغير المستقل المتمثل في القواعد البيانات بحيث في حالة غياب قواعد البيانات في المؤسسة فان لاندماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة يقدر ب ( 1.628)، اي انه اذا تغيرت قواعد البيانات بوحدة واحدة هذا سيؤدي الى تغير اندماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة ب (0.629). و هذا اعتمادا على النتائج الجدول 11 أدناه:

**جدول (11) معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقواعد البيانات و اندماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.**

| البيان | المعاملات | معامل الارتباط | قيمة t | مستوى الدلالة الاختبار |
|---|---|---|---|---|
| الثبات | 1.628 | 0.560 | 2.956 | 0.005 |
| معامل $x_{01}$ | 0.629 | | 4.686 | 0.000 |

**المصدر: من إعداد الطالبين وفق لنتائج الأسلوب الإحصائي spss $v_{17}$**

**ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية**

**جدول (12) تحليل تباين البرمجيات و اندماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة**

| البيان | مجموع المربعات | درجات الحرية | معامل الارتباط | معامل التحديد | F | مستوى دلالة الاختبار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الانحدار | 2.520 | 1 | 0.490 | 0.240 | 15.166 | 0.000 |
| البواقي | 7.976 | 48 | | | | |
| الإجمالي | 10.496 | 49 | | | | |

**المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج الأسلوب الإحصائي spss $v_{17}$**

من خلال الجدول 12 أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط للبرمجيات مع إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة قدر بـــــ(0.490) أي انه يوجد ارتباط ضعيف بين المتغيرين، أي أن هناك علاقة ضعيفة بين البرمجيات و اندماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة كما نلاحظ أن معامل التحديد هو ( 0.240) و هذا يعني أن (24%) من التغيرات الحاصلة في اندماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة راجع إلى التغيرات الحاصلة في البرمجيات.

و للتعرف على ما إذا كان للبرمجيات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة ذو دلالة معنوية في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة، ثم تحليل تباين (F) حيث كانت الفرضيات كما يلي:

H0 : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة عند مستوى معنوية (($\alpha$= 0،05).

H01: هناك دور ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية ($\alpha$=0.5) .

و من خلال الجدول( 12) أعلاه لدينا (F) المحسوبة (15.166) وبما أن قيمة مستوي دلالة الإختبار هو (0،000) ، و هو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha$= 0،05) ، وعليه فهناك علاقة ذو دلالة إحصائية للبرميات في إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة و ذلك بدرجة ثقة (95%) ، ومنه نرفض فرض العدم و نقبل الفرض البديل القائل بأنه هناك دورة ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في إندماج المؤسسات في إقتصاد المعرفة عند مستوى لدلالة الإحصائية($\alpha$= 0،05)

و يجب الشارة إلى معادلة خط الانحدار البسيط للبرمجيات و إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة:$Y=2.242+0.480x_2$

حيث ان (Y) هو المتغير التابع و المتمثل في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة و ( $x_2$) هو المتغير المستقل و المتمثل في البرمجيات، بحيث في حالة غياب البرمجيات فان إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة يقدر بـــــ: (2.242) و انه إذا تغيرت البرمجيات بوحدة واحدة هذا سيؤدي إلى تغير إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة بـــــ (0.480) و هذا اعتمادا على نتائج الجدول (13) أدناه:

**جدول (13): معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط للبرمجيات و ادماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة**

| البيان | المعاملات | معامل الارتباط | قيمة t | مستوى دلالة الاختبار |
|---|---|---|---|---|
| الثابت | 2.242 | 0.490 | 4.436 | 0.000 |
| معامل $x_{02}$ | 0.480 | | 3.894 | 0.000 |

**المصدر : من إعداد الطالبين وفقا لنتائج الأسلوب الإحصائي SPSS $v_{17}$**

**ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة**

**جدول (14) تحليل تباين الشبكات و إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.**

| البيان | مجموع المربعات | درجات الحرية | معامل الارتباط | معامل التحديد | F | مستوى دلالة الاختبار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الانحدار | 2.831 | 1 | 0.519 | 0.270 | 17.727 | 0.000 |
| البواقي | 7.665 | 48 | | | | |
| الإجمالي | 10.496 | 49 | | | | |

**المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج الأسلوب الإحصائي $SPSS\ v_{17}$**

من خلال الجدول ( 14) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط للشبكات مع ادماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة بـــــ(0.519) و هو متوسط.

وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط بين الشبكات و إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة بما نلاحظ أن معاملا لتحديد هو (0.270) و هذا يعني أن 27 % من التغيرات الحاصلة في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة راجع إلى شبكات و للتعرف على إذا مكان للشركات دور ذو دلالة معنوية في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة تم تحليل التباين (f) حيث كانت الفرضيات كما يلي :

$H_0$ : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للشبكات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية (&=0.05)

$H_1$: هناك دور ذو دلالة إحصائية للشبكات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية (&=0.05)

من خلال الجدول ( 14 ) أعلاه لدينا ( F) المحسوبة هي ( 17.727 ) و بما أن قيمة مستوى دلالة الاختبار هو (0.000) و هو اقل من مستوى الدلالة الإحصائية (&= 0.05) و عليه فهناك علاقة ذو دلالة إحصائية للشبكات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة و ذلك بدرجة ثقة (95%)

ومنه نرفض فرض العدم و نقبل فرض البديل القائل بأنه هناك دور للشبكات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى (&=0.05)

و يجب الإشارة إلى معادلة خط الانحدار البسيط للشبكات و إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة كمالي : $Y= 2.675+0.391x_3$ حيث أن (y) هو المتغير التابع و المتمثل في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة و $x_3$ المتغير المستقل و المتمثل في الشبكات ، بحيث في حالة غياب الشبكات للمؤسسة فإن إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة بقدر ( 2.675) و أنه إذا تغيرت الشبكات بوحدة

واحدة هذا سيؤدي إلى تغير ادماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة ب ( 0.391) و هذا اعتمادا على نتائج الجدول (15) أدناه :

**الجدول (15) معاملات نموذج الإنحدار الخطي البسيط للشبكات و إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة .**

| البيان | المعاملات | معامل الارتباط | قيمة t | مستوى دلالة الاختبار |
|---|---|---|---|---|
| الثابت | 2.675 | 0.519 | 7.308 | 0.000 |
| معامل $X0_3$ | 0.931 | | 4.210 | 0.000 |

**المصدر : من إعداد الطالبين و فقا لنتائج الأسلوب الإحصائي sspssv17**

**رابعا : اختبار الفرضية الرئيسية**

**جدول (16) : تحليل التباين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة**

| البيان | مجموع المربعات | درجات الحرية | معامل الارتباط | معامل التحديد | قيمة F | مستوى دلالة الختبار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الانحدار | 3.895 | 1 | 0.609 | 0.371 | 28.321 | 0.000 |
| البواقي | 6.601 | 48 | | | | |
| الإجمالي | 10.496 | 49 | | | | |

**المصدر : من إعداد الطالبين وفقاً لنتائج الأسلوب الإحصائي spssv 17**

من خلال الجدول (15) إعلان نلاحظ أن معامل الارتباط تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بإدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة هو (0.609) و هو متوسط . و هذا يدل على انه يوجد ارتباط متوسط بين المتغيرين إي أن هناك علاقة متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة كما نلاحظ أن معامل التحديد هو ( 0.371) و هذا يعني أن ( 37.1%) من التغيرات الحاصلة في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة راجع إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

و للتعرف على ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور ذو دلالة معنوية على إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة تم تحليل تباين (F) حيث كانت الفرضيات كمالي :

$H_0$: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسا ت في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية (&= 0.05)

$H_1$: هناك دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية (&=0.05). من خلال الجدول (15) أعلاه لدينا (F) المحسوبية هي (28.321) وبما أن قيمة مستوى دلالة الاختار هو ( 0.000) و هو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (&= 0.05) . و عليه فهناك علاقة ذو دلالة إحصائية لتكنولوجي ا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة و ذلك بدرجة ثقة ( 95%) ومنه نرفض فرض العدم و نقبل الفرض البديل القائل بأنه هناك دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية (&=0.005)

و يجب الإشارة إلى معادلة خط الانحدار البسيط لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة كما يلي : Y=1.549+0.659X، حيث ( Y) هو المتغير التابع و المتمثل إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة . و ( X) المتغير المستقل و المتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بحيث في حالة غياب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فان الإدماج للمؤسسات في اقتصاد المعرفة بقدر ( 1.549) و انه إذا تغيرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بوحدة واحدة هذا سيؤدي إلى تغير إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة ب( 0.659) و هذا اعتمادا على نتائج الجدول (16) أدناه :

**جدول (16) : معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات**

| البيان | المعاملات | معامل الارتباط | قيمة t | مستوى دلالة الاختبار |
|---|---|---|---|---|
| الثابت | 1.549 | 0.609 | 3.096 | 0.003 |
| معاملX | 0.659 | | 5.322 | 940.000 |

**المصدر من إعداد الطالبين وفقا لنتائج الأسلوب الإحصائي SPSSV 17**

**المطلب الثاني : تفسير نتائج فرضيات**

نهدف من خلال هذا المطلب إلى تفسر نتائج فرضيات التي تتوصل إليها حيث سنفسر الفرضية الرئيسة من خلال تفسير نتائج فرضياتها الفرعية و تتمثل هذه النتيجة فيما يلي :

وهناك دور معنوي لقواعد البيانات في إدماج مؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوي(&=0.05)

هناك دور معنوي للبرمجيات في إدماج مؤسسات اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية (&=0.05)

هناك دور معنوي للشبكات في إدماج مؤسسات في اقتصاد عند مستوى معنوية (&= 0.05) وتعني نتيجة الفرضية الأولى أن القواعد البيانات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية (&=00.5) أي أن قواعد البيانات دور ايجابي في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة حيث بتوفير وإتاحة البيانات والمعلومات المختلفة لكافة العاملين و تمكين مختلف الوحدات التنظيمية من تنسيق و التعاون بشكل فعال يسهل إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفي وهذا ما يتفق مع تم التطرق إليه في الجانب النظري وأما فيما يخص فرضية الفرعية الثانية فتعني نتيجتها أن للبرمجيات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية (&= 0.05)إي أن للبرمجيات دور ايجابي في إدماج مؤسسات اقتصاد المعرفة و هذا لكون البرمجيات تمكن من المعالجة الالكترونية السريعة والدقيقة للبيانات المعلومات وتسهل انجاز وتطوير ونماذج المنتجات وتنفيذ دائرة الأنشطة و المهام بالأساليب الآلية المتطورة و بتالي تحقق المؤسسة أهدافها المخططة وهذا ما تم التطرق إليه في الجانب النظري

أما فيما يخص الفرضية الفرعية الثالثة فتعني نتيجتها أن للشبكات دور في إدماج مؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية (&= 0.05) لان للشبكات دور ايجابي في إدماج مؤسسات في اقتصاد المعرفة حيث بتوفير الشبكات المؤسسة يؤدي هذا إلى تعزيز التواصل مع مختلف العملاء والموردين تبادل الأفكار و التجارب بين مختلف الفرق والمجموعات بالإضافة إلى التواصل عن بعد وتنفيذ بعض الأعمال المعقدة وهذا ما يتفق مع ما تم التطرق إليه في الجانب النظري .

**المبحث الثالث : استنتاجات واقتراحات الدراسة**

سيتم في هذا المبحث عرض الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة ، حيث سنتعرض أولا إلى الاستنتاجات المتعلقة بالبيانات العامة ، ثم البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة ، بالإضافة إلى بعض الاقتراحات والتوصيات .

**المطلب الأول : استنتاجات الدراسة**

انطلاقا من عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها ، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

**أولا : بالنسبة للبيانات العامة الخاصة بالأفراد**

من خلال نتائج البيانات العامة يتضح لنا أن أغلب أفراد المجتمع المدروس ( 32%) تتمركز أعمارهم مابين (39) و (43سنة) ، وهذا الشيء ايجابي للمؤسسة ، فلا تقوم في هذه الحالة بتبديل هذه الفئة بفئة شباب ذوي كفاءات ومهارات عالية ، بالإضافة إلى غرس فكرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديهم ، وأن يعملوا بها للوصول إلى الاقتصاد المبني على المعرفة .

أوضحت نتائج البيانات العامة أن نسبة ( 34%) من أفراد مجتمع الدراسة حاملين لشهادة الليسانس ، تليها نسبة ( 26% ) لشهادة ( د.ج.ت) جامعية تطبيقية ، أما فيما يخص الشهادة الثانوية وشهادة مهندس فالنسبة متساوية بـــ ( 20%) ، وهذا في صالح المؤسسة لأن هناك نسبة كبيرة جدا من الموظفين المؤهلين وذو شهادات جامعية تستغلهم المؤسسة كإطارات لها وتستفيد من مهاراتهم و خبراتهم ومدى مساهمتهم في تحسين أدائها .

إضافة إلى ذلك بينت نتائج الدراسة أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة لديهم مستوى تعليمي جامعي وهذا عامل ايجابي بالنسبة للمؤسسة وذلك من خلال الاستفادة من المهارات والخبرات خاصة في استخدام البرمجيات وقواعد البيانات والشبكات على أحسن وجه ، مما يسهل لهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكافة أنواعها .

أما فيما يخص سنوات الخبرة فقد بينت نتائج الدراسة أن ( 8 %) تتراوح سنوات الخبرة لديهم بين 5 و 8 سنوات ، و ( 4 %) من مجتمع الدراسة تتراوح سنوات الخبرة لديهم بين 25 و 28 سنة وهؤلاء الأفراد يجب أن تستفيد المؤسسة من خبراتهم ومهاراتهم ، ثم نسبة ( 14 % ) تتراوح سنوات الخبرة لديهم ما بين 21 و 24 سنة ، تليها نسبة (18%) من مجتمع الدراسة لهم سنوات خبرة تتراوح ما بين 17 و 20 سنة ، في حين نجد نسبة ( 22%) من مجتمع الدراسة لديهم خبرة من 13 إلى 16 سنة ،

تليها نسبة (34%) من مجتمع الدراسة لهم سنوات خبرة تراوح ما بين 9 و 12 سنة ، وهي تمثل أكبر نسبة .

مما سبق يتضح أن أغلبية الأفراد لهم سنوات خبرة معتبرة يجب الاستفادة منها واستغلالها .

أما فيما يخص الترقيات اتضح من نتائج الدراسة أن (46%) من أفراد مجتمع الدراسة لديهم ترقية من (1إلى 3 ) ، وهذا عامل ايجابي للمؤسسة ، فترقية العمال يعتبر كتحفيز لهم من أجل تقديم الأفضل في عملهم من أجل تحقيق الأهداف ، تليها نسبة ( 42%) بدون ترقية وهذا راجع لقلة الخبرة لهذه الفئة ، في حين لنا نسبة (10%) من أفراد المجتمع تحصلوا على ترقيات من ( 4 إلى 6 ) ، وأخيرا نسبة (2%) من أفراد مجتمع الدراسة تحصلوا على ترقيات ( 7 إلى 9 ) ، وعلى العموم نلاحظ أن أغلب أفراد المؤسسة تحصلوا على ترقيات .

أما بالنسبة للدراسات التكوينية فهناك ( 38%) من أفراد مجتمع الدراسة قاموا بدورات تكوينية من (1إلى3) سنوات ، وهناك نسبة ( 36%) من أفراد مجتمع الدراسة لم تخض دورات تكوينية وهذا يعد عاملا سلبيا للمؤسسة لأن انعدام الدورات التكوينية يعني ضعف ترسيخ مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة لدى العاملين ، لذلك على المؤسسة أن تهتم بتكوين الأفراد من أجل تحسين آدائها ، وهناك نسبة ( 18%) قاموا بدورات تكوينية من ( 4 إلى 6 ) دورات ، كما أن هناك نسبة (2%) متساوية مع مجتمع الدراسة قاموا بدورات تكوينية من ( 7 إلى 10 ) دورات ومن ( 14 إلى 16 ) دورة على التوالي ، وعلى العموم يتضح أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة خضعوا لدورات تكوينية .

أما فيما يخص وحدة الارتباط فهناك (60%) من أفراد مجتمع الدراسة تابعين للمصلحة ، وهناك نسبة ( 40%) من أفراد مجتمع الدراسة تابعين للدائرة ، وعلى العموم يتضح أن للمصلحة أهمية بالنسبة للمؤسسة ككل .

وبالنسبة للتخصص الوظيفي فهناك ( 70%) من أفراد مجتمع الدراسة تابعين لتخصص الإنتاج والتموين ، وهذا يعد عاملا ايجابيا لدى المؤسسة باعتبارها أحد الوظائف الرئيسية ، كما أن هناك نسبة (24%) من أفراد مجتمع الدراسة تابعين لتخصص المحاسبة والمالية تليها ( 4%) للموارد البشرية و أخيرا (2%) للتسويق .

**ثانيا : بالنسبة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة**

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة ( إطارات مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة )

يميلون بدرجة كبيرة نحو الموافقة بدرجة كبيرة على أن لقواعد البيانات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة ، لكون المتوسط الحسابي هو ( 4.0840) حيث تساهم قواعد البيانات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة من خلال المساهمة فيما يلي :

1 - توفير وإتاحة البيانات والمعلومات المختلفة لكافة العاملين .
2 - إيجاد وابتكار الحلول للكثير من المشاكل الإدارية والفنية .
3 - اكتساب خبرات ومهارات تقنية حديثة .
4 - تمكين مختلف الوحدات التنظيمية من التنسيق الفعال والتعاون بشكل فعال .

كما أظهرت النتائج أن ميول أفراد مجتمع الدراسة نحو الموافقة بدرجة كبيرة على أن للبرمجيات دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة حيث كان المتوسط الحسابي( 4.0760 ) ، حيث تساهم البرمجيات في:

1 - انجاز وتطوير تصاميم ونماذج المنتجات .
2 - تنظيم الوثائق والأرشيف وإتاحتها .
3 - متابعة ورقابة الانجازات المعقدة .
4 - تنفيذ بعض الأنشطة والمهام بالأساليب الآلية المتطورة .

كما أظهرت النتائج أن ميول أفراد مجتمع الدراسة نحو الموافقة بدرجة كبيرة على أن الشبكات لها دور في ادماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة ، حيث كان المتوسط الحسابي ( 3.8900) حيث تساهم الشبكات في :

1 - تبادل الأفكار والتجارب بين مختلف الفرق والمجموعات .
2 - التواصل عن بعد وتنفيذ بعض الأعمال المعقدة .
3 - التواصل مع مختلف العملاء والموردين .
4 - النفاذ لفضاء التجارة الالكترونية .

**المطلب الثاني : اقتراحات الدراسة**

من خلال نتائج الدراسة الميدانية يمكن صياغة بعض التوصيات ذات العلاقة بالدراسة ومن أهمها :

- استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقوة دافعة لتعزيز مكانة المؤسسة الاقتصادية والتكنولوجية

- زيادة الابتكار التكنولوجي ومواصلة البحث والتطوير .
- تعزيز استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء الطاقات وتنمية الموارد البشرية.

**خلاصة :**

اهتم هذا الفصل بعرض و تحليل نتائج الدراسة التي تم التوصيل إليها لاختبار فرضيات الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها ، حيث تم رفض الفرضية الصفرية الأولى و المتمثلة في انه لا يوجد دور ذو معنوية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية بإبعادها الثلاث ، قواعد البيانات البرمجيات ، الشبكات ، و قبول الفرضية البديلة أي انه هناك دور لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمكوناتها الثلاثة ( قواعد البيانات البرمجيات ، الشبكات ) في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة من جانب التعليم و التدريبة ، البحث و التطوير الإبداع و الابتكار .

## خاتمة.

اشتملت هذه الدراسة على أربعة فصول و قد انطلقت الدراسة من التطور الكبير في المعرفة لا سيما من جانبها المفاهيمي و المادي و الذي أدى إلى تطور سريع في اقتصاد اليوم قد أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات و اتصالات الحديثة التي تغير واسع في إدارة المعرفة و إدارة الاقتصاد الحديث .

و هذا الاقتصاد الذي يعتمد بشكل أساسي على المعلومات و الرقميات و البرمجيات ، الأمر الذي أدى إلى تغير في منهجية و أدبيات الاقتصاد الحديث تجاه اقتصاد الصناعي . مما أدى بالاقتصاديين و المفكرين إلى إطلاق تسميات جديدة على هذا النوع من الاقتصاد ألا و هو اقتصاد المعرفة . و لكي تساير الدور هذه النهضة و متطلباتها عليها أن تأهل و حداتها الاقتصادية و منظماتها للعمل بأحدث نظم المعلومات و التكنولوجيا الحديثة التي تدني التكاليف و تزيد من الربحية و تحقق الأهداف الإستراتجية على مستوى المحلي و العالمي حيث تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور بمكو ناتها الثلاث ( قواعد البيانات ، البرمجيات ، الشبكات)

دور في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة من حيث التدريب و التعليم ، البحث و التطوير ، الإبداع و الابتكار ؟

و انبثقت منها التسؤلات الفرعية التالية :

1 هل لقواعد البيانات دور في ادماج مؤسسات اقتصاد المعرفة ؟

2 هل للبرمجيات دور في ادماج مؤسسات اقتصاد المعرفة ؟

3 هل لشبكات دور في ادماج مؤسسات اقتصاد المعرفة ؟

حيث هدفت الدراسة الى معرفة ما اذا كان لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمكونتها الثلاث من قواعد البيانات ، برمجيات ، و شبكات ، دور في ادماج مؤسسات في اقتصاد المعرفة .

و انبثقت أهمية هذه الدراسة من خلال أهمية موضوعها و المتمثلة في إلقاء الضوء حول دور التكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التي تعتبر من التقنيات الحديثة التي تمكن المؤسسات من التكيف مع التغيرات و التطورات التي تواجهها و تحسن ادائها .

كما تكمن أهمية الدراسة في الاستفادة من النتائج التي توصلت اليها و التي نرجو ان تكون اسهاما فعالا .

و تمثلت فرضية الدراسة فيما يلي :

– لا يوجد دور معنوي لتكنوجيا المعلومات و الاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة عند مستوى المعنوية ( $\alpha = 0.005$ ) و بعد اختبار هّذه الفرضية تم التوصل الى ما يلي :

– هناك دور معنوي لتكنولوجي ا المعلومات و الاتصال بمكوناتها الثلاث في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة .

و قد واجهتنا اثناء القيام بهذه الدراسة بعض الصعوبات نذكر منها قلة المراجع و سوء التسيير في المكتبة' و في المؤسة التي تمت بها الدراسة منها صعوبة إيصال العبارات للإطارات .

و في الأخير فان هذا البحث هو محاولة ككل المحاولات المبتدئة فأي قصور كان منا كان سببه قلة الخبرة و الوعي ؛ غير أننا نرجو أننا قد وفقنا في اختيار الموضوع و كذا منهجية تحليله و ان تكون خاتمة بحثنا هذا نقطة بداية لبحوث أخرى مستقبلية .

و نتيجة قيامنا بهذا البحث صدفتنا عدة مجالات لها علاقة بالبحث لم يتم الطرق اليها او التوسع فيها ؛ و التي يمكن ان تكون آفاقا لبحوث و دراسات اخرى اهمها :

– دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة .

– تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسة الاقتصادية.

– دور اقتصاد المعرفة في ارساء الشفافية .

– دور اقتصاد المعرفة في تخفيف من عبئ البيروقراطية.

# قائمة المراجع

## 1- المراجع باللغة العربية

**أولا- الكتب :**


- كتاب الله القران الكريم.
- نجم عبود نجم(2009): **الادارة الالكترونية ( الاستراتيجية، الوظائف و المشكلات)** ، دار المريخ للنشر و التوزيع ، الرياض ، السعودية.
- عامر ابراهيم القندلجي،ايمان فاضل السامراني (2008): **شبكات الاتصال** ، ط1،دار الميسرة للنشر عمان، الاردن.
- سعد غالب ياسين(2006) : **أساسيات نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات** ، ط1، دار المناهج، عمان الاردن.
- غسان قاسم، داود اللامي، امير شكرولي البياتي(2010): **تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الاعمال** ،ط1 ، دار الوراق عمان، الاردن.
- نبيل محمد مرسي (2005): **التقنيات الحديثة للمعلومات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر
- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد(2008): **العملية الادارية و تكنولوجيا المعلومات**، اثراء للنشر و التوزيع، عمان ،الأردن ، ط1.
- نجم عبود نجم(2005): **ادارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، مؤسسة الوراق، دون ذكر الطبعة، عمان،الاردن.
- عبد الرحمان الهاشمي، فائزة محمد العزاوي (2010): **المنهج والاقتصاد المعرفي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2
- باسم غدير غدير(2010) : **اقتصاد المعرفة**، شعاع للنشر والعلوم، حلب سوريا.
- هاشم الشهري، ناديا الليثي(2008): **الاقتصاد المعرفي**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ط1.
- عدنان داود محمد العذاري، هدى زوبير مخلف الدعمي (2010): **الاقتصاد المعرفي وإنعكاساته على التنمية البشرية**، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1
- خلفان بن محمد بن خميس الميسلي (2011): **مبادئ الاقتصاد المعرفي في النظام التربوي** بسلطنة عمان، عالم الكتب الحديثة، الأردن.
- نصر صالح"(2004) : **دور الانترنت في البحث العلمي**"، جامعة الزيتونة الاردنيةعمان – الأردن.
- جمال داود سليمان(2009) :**اقتصاد المعرفة** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان
- **ثانيا :المجلات**

- ندى إسماعيل جبوري(2009) : **اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء ألمنظمي** ، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، كلية الإدارة والاقتصاد مجلة جامعة بغداد ،العراق،
- علي الفتلاوي (2010): **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الرأس المال البشري** ، دراسة استطلاعية لأراء عينة في شركة الاتصالات (اسياتل) محافظة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 7،العدد 30، العراق

- عباس حسن جواد(2008) : **أثر تكنولوجيا المعلومات في تحديد الخيار الإستراتيجي للمؤسسة**، دراسة تطبيقية في شركة نفط الجنوب(شركة عامة)، ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 6،العدد 20، العراق
- يسرى محمد حسين (2010) : **تكنولوجيا المعلومات و تاثيرها في تحسين مستوى الاداء الخدمة الفندقية (دراسة ت في فندق السير)** ، مجلة الادارة و الاقتصاد، العدد 85، بابل جامعة ، بغداد،العراق
- رجاء جاسم محمد (2009) : **دور ثقافة المعلومات في تحسين جودة المنتج** ، (دراسة تطبيقية في شركة الخياطة الحديثة )،مجلة الإدارة و الاقتصاد ، العدد التاسع و السبعون، معهد الإدارة الرصافة، العراق
- دنيا طارق احمد(2009) : **تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الصناعة الفندقية**،دراسة تطبيقية في عينة من فنادق مدينة بغداد. العراق.
- عبد الله فاضل الحيالي (2010): **محددات اقتصاد المعرفة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية**، مجلة دراسات اقليمية، العدد5، الموصل،العراق.
- احمد سعد (2012) : **دور اقتصاد المعرفة في تطوير نظام الابداع المالي (نموذج مقترح)**، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 18، العدد 67، القادسية،الكويت.
- كريم سالم حسين الغالبي ومحمد نعمة الزبيدي (2009): **الاقتصاد المعرفي ودوره في التنمية الاقتصادية (جمهورية مصر العربية نموذجا)**، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 24، المجلد 6، القادسية،الكويت.
- حاكم حسين محمد (2008) : **إدارة المدينة العراقية في ظل اقتصاد المعرفة بعد الاحتلال (بغداد نموذجا)**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 11، المجلد 4، تكريت، العراق.
- سلطان عبد الرحمان ورأفت عاصي حسين (2007):"**تقنية المعلومات وتأثيرها على الإبداع التقني**("دراسة تطبيقية على مجموعة من الشركات)"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 8،المجلد 3،العراق
- سلوى امين السامراني (2008) :"**رؤية تشخيصية للمجتمع المعرفي في ظل اقتصاد المعرفة**"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ، العدد 49،المجلد 14، جامعة الإسراء الخاصة،العراق.
- صالح مهدي وأسعد الأنصاري (2007): **منظور الفجوة التكنولوجية في بيئة اقتصاد المعرفة**، مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية، العدد 23،المجلد 6،الكويت.

**ثالثا :أطروحات الدكتورة**

- غسان عيسى العمري (2004) :**الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات و ادارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية**، اطروحة دكتوراه، فلسفة وادارة الاعمال(غير منشورة)جامعة عمان العربية للدراسات العليا الادارية، عمان، الاردن.

- **رابعا محاضرات:**

بختي ابراهيم (2004، 2005) : **محاضرات في مقياس تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة** السنة الأولى ماجيستر، تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة( منشورة) ، ورقلة الجزائر.

**خامسا :الملتقيات والتقارير**

- الطيب داودي ، سولاف رحال، فيروز شين : **اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية** ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27–28 نوفمبر 2007 ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف ، الجزائر .

- علاوي عبد الفتاح و آخرون(2010) :**تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، مدخل استراتيجي في اقتصاد المعرفة**، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة
- عيسى خليفي، كمال منصوري (2005) :**البنية التحتية لاقتصاد المعارف في الوطن العربي الواقع والآفاق**، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (2011) : **تعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة**، نيويورك
- سناء عبد الكريم الخناق (2005): **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة.** الملتقى الدولي حول "اقتصاد المعرفة"، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة.
- محمد محمود العجلوني (2005): **اقتصاديات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ودوره في ظهور الاقتصاد المعرفي**،الملتقى الدولي حول "المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات"، كـــلية العلوم الاقتصادية والتســـيير، جامعة بسكرة.
- عرابة الحاج وآخرون ( 2007) : **وظيفة البحث والتطوير كأساس لتحقيق ميزة تنافسية جديدة في المؤسسات الإقتصادية** ، الملتقى الدولي : المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، جامعة الشلف ، الجزائر . في المؤسسات الصناعية دون إعتبار خاص لحجمها.


## 2- قائمة المراجع باللغة الأجنبية


- -Brinkly, Ian (2006)« **Defining the knowledge Economy** », the work foundation, london,
- -Galbrealh, jeremy,( 1999 )preparing the 21 st century worker, the linl between **computer based technologie & future skill ts, Educational technology**.

# الم ـــــــــــلاحق

**الجمـــــهورية الجـــــزائريـــة الديـــمـــقراطـــــــية الشـــــعبـــية**

**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**جامعـــة بسكرة**

**كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسييـــر**

**قسم علوم التسييـــر**

**السنة الثالثة: إدارة أعمـــال "مجـــال LMD"**

# استبيـــــان البحث

**حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة.**

**( موجة لإطارات مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة )**

تحية طيبة وبعد.

يشرفني التقدم لسيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان الذي يندرج ضمن مشروع نهاية الدراسة وذلك لاستفاء متطلبات نيل شهادة الليسانس في إدارة الأعمال وهو يهدف لاستقصاء أراء إطارات مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة (قواعد بيانات، البرمجيات، الشبكات) في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة من جانب (التعليم والتدريب، البحث والتطوير، الإبداع والابتكار).

علما أننا نعني بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المؤسسة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع إليها عند الحاجة ، أو بمعنى آخر مختلف أجهزة الحواسيب والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات ووسائل الاتصال الأخرى بالإضافة لخبرات الأفراد. أما بالنسبة لاقتصاد المعرفة فهو ذلك الاقتصاد القائم على الاستثمار في المعرفة، من خلال تطوير وإصلاح منظومة التعليم والتدريب والبحث والتطوير في بيئة تقنية معلوماتية، توظف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدعم وتشجع اكتساب ونشر وإنتاج المعرفة بغرض الإبداع والابتكار. مع التذكير بأن البحث يبقى لأغراض علمية أكاديمية بحتة تحفظ فيه خصوصية بيانات المنظمة وتصريحات المستجوبين وبياناتهم الشخصية بشكل كامل، ولكم منا فائق الشكر والتقدير على تفهمكم وتعاونكم.

**فلاح سفيان وغول محمد عادل**

**القسم الأول: البيانات العامـــة.**

تهدف البيانات العامة لهذا القسم للإطلاع على بعض المميزات والخصائص الاجتماعية والمهنية لإطارات مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة ، حتى يمكن تفسير، تحليل وتبرير بعض النتائج لاحقا، لذا يرجى من سيادتكم وضع العلامة (x) في المربع الملائم لاختياركم.

| | |
|---|---|
| **النـــوع:** | ذكر ☐ أنثى ☐ |
| **وحدة الارتباط:** | مصلحة ☐ دائرة ☐ |
| **المستوى التعليمي:** | الثانوي ☐ التدرج الجامعي ☐ ما بعد التدرج الجامعي ☐ |
| **الشهـــادة** | شهادة ثانوية ☐ شهادة د.ج.ت ☐ شهادة ليسانس ☐ شهادة مهندس ☐ |
| **التخصص الوظيفي:** | الإنتاج والتموين ☐ المحاسبة والمالية ☐ الموارد البشرية ☐ التسويق ☐ |
| **العمر: ....** | **عدد سنوات الخبرة المهنية: .... عدد الدورات التكوينية: .... عدد الترقيات: ....** |

**القسم الثاني : اقتصـــاد المعـرفة**

تهدف عبارات القياس الواردة ضمن هذا القسم لمعرفة كيفية ارتكاز اقتصاد المعرفة على التعليم والتدريب، البحث والتطوير، الإبداع والابتكار، لذلك يرجى منكم التأشير بالعلامة المقابلة **(x)** أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسبا من بين الخيارات المتاحة.

| ت | عبـارات القياس | درجـات الموافقة | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | غير موافق تماما | غير موافق | غير متأكد | موافق | موافق تماما |
| **يرتكز اقتصاد المعرفة على التعليم والتـدريب وذلك من خلال ما يلي:** | | | | | | |
| 1 | بتوفيـــر البنية التحتية الماديـــة الضرورية. | | | | | |
| 2 | بالإستعـــانة بذوي الخبـــرات والمهارات العالية. | | | | | |
| 3 | بالتحسيـــن والرفع من مستـــوى التعليم. | | | | | |
| 4 | بتكثيف التـــدريب (التكـــوين) المستمـــر. | | | | | |
| **يرتكز اقتصاد المعرفة على البحث والتطـــوير وذلك من خلال ما يلي:** | | | | | | |
| 5 | بالـــرفع من حجم الميزانيـــات الموجهة للبحث والتطـــوير. | | | | | |
| 6 | بالتعـــاون أو الشـــراكة مع المراكز والمعاهـــد المتخصصة. | | | | | |
| 7 | بالتركيز على المجالات والأنشطـــة ذات الأولوية. | | | | | |
| 8 | بالإعتماد على الأساليب والطـــرق الحديثة. | | | | | |
| 9 | بالتشجيع على التواصـــل والإحتكاك الدائم والمستمـــر. | | | | | |
| **يرتكز اقتصاد المعرفة على الإبـداع والابتكـــار وذلك من خلال ما يلي:** | | | | | | |
| 10 | بتوفيـــر البيئة التنظيمية الملائمة للعمل. | | | | | |
| 11 | بالمشاركـــة في المعارض والملتقيات العلمية والتكنولوجية عالية المستوى. | | | | | |
| 12 | بتشجيع ورعايـــة ذوي الإنجازات المتميـــزة. | | | | | |
| 13 | بتسجيـــل وحماية حقـــوق المفكرين والمبدعين. | | | | | |
| 14 | بإتاحـــة فـــرص تجسيد المبادرات الهادفة. | | | | | |

**القسم الثالث: تكنولوجيا المعلومـــات والاتصـــالات.**

تهدف العبارات الواردة في هذا القسم لإبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأبعدها المختلفة (قواعد وبيانات، البرمجيات والشبكات) في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة من جانب (التعليم والتدريب ، البحث والتطوير، الإبداع والابتكار)، لذلك يرجى منكم التأشير بالعلامة **(x)** أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسبا من بين الخيارات المتاحة.

| ت | عبـــارات القياس | درجـــات الموافقة | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | غير موافق تماما | غير موافق | غير متأكد | موافق | موافق تماما |
| **لقـواعد البيانات دور في إدماج المؤسسات في اقتصـــاد المعرفة من الجـــوانب التالية:** | | | | | | |
| 15 | توفيـــر وإتاحة البيانات والمعلومات المختلفة لكافة العاملين. | | | | | |
| 16 | تمكين مختلف الوحدات التنظيمية من التنسيق والتعاون بشكل فعال. | | | | | |
| 17 | اكتســـاب الخبرات والمهـــارات التقنية الحديثة. | | | | | |
| 18 | إيجاد وابتكـــار الحلول للكثير من المشاكل الإدارية والفنية. | | | | | |
| 19 | تنظيم وتسهيل النفاذ للذاكـــرة التنظيمية للمؤسسة. | | | | | |
| **للبـرمجيات دور في إدماج المؤسسات في اقتصـــاد المعرفة من الجـــوانب التالية:** | | | | | | |
| 20 | إمكانيـــة المعالجة الالكترونية السريعة والدقيقة للبيانات والمعلومات. | | | | | |
| 21 | تنفيذ بعض الأنشطـــة والمهام بالأساليب الآلية المتطورة. | | | | | |
| 23 | انجاز وتطـــوير تصاميم ونماذج المنتجات. | | | | | |
| 24 | تنظيم الوثائق والأرشيف وإتاحتـــها. | | | | | |
| 25 | متابعـــة ورقـــابة الإنجازات المعقدة. | | | | | |
| **للشبكـات دور في إدماج المؤسسات في اقتصـــاد المعرفة من الجـــوانب التالية:** | | | | | | |
| 26 | التواصـــل مع مختلف العملاء والموردين. | | | | | |
| 27 | الاستعـــلام عن سلـــوك المنافسين. | | | | | |
| 28 | التواصل عن بعد وتنفيذ بعض الأعمـــال المعقدة. | | | | | |
| 29 | إبـــراز صـــورة وعلامـــة المؤسسة لدى مختلف المتعاملين. | | | | | |
| 30 | تبـــادل الأفكـــار والتجارب بين مختلف الفرق والمجموعات. | | | | | |
| 31 | النفـــاذ لفضـــاء التجارة الإلكترونية. | | | | | |