الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:.....

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
التخصص: إدارة إستراتيجية

الموضـــــــــوع:

دور استخدام شبكة الأنترانت في تشارك المعرفة في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة إنتاج الاسمنت لافارج هولسيم- المسيلة-

إعـداد الطالـب:
الدكتـــور:
- شريـــد عمر موســى

إشـــــراف
- بن البـــار

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بتقـــة صونيـــــا	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة	رئيســـــــــــــــــــا
بن البار موسى	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
صغيور حيـــــــاة	أستاذ مساعد	جامعة المسيلة	مناقشـــــــــــــــــا

السنة الجامعية: 2018/2017

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير

قال رسول الله ﷺ من لم يشكر الناس لم يشكر الله

في المقام الأول أشكر الله عزوجل على أن وفقني وأعانني لإتمام هذا العمل المتواضع أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي المحترم الدكتور بن البار موسى الذي تحمل عبء الإشراف على هذه المذكرة وما قدمه من توجيهات وإرشادات في سبيل إنجاز هذا العمل .

كما أتوجه بالشكر إلى الأستاذ والأخ محادي عثمان

إلى كل مستخدمي مؤسسة لافارج واخص بالذكر منير جغابة، طيوب إسماعيل

اشكر لله و أحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة الطيبة و النافعة نعمة

إهداء

الحمد الله الذي أعاننا بالعلم و زيننا بالحلم و أكرمنا بالتقوىو جملنا بالعافية.

أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى:

إلى من أنارت في قلبي حب العلم أمـي رحمها الله

إلى رمز الجد والوفاء ومن أحسن إلي والدي أطال الله في عمره

إلى من قاسمتني الألم والأمل وأشعلت شموع التضحية حباو كرامة ... شريكة حياتي

إلى من هم لحياتي خير أنس و بهاء ... أبنائي الأعزاء

سندي في الحياة إخواني و أخواتي

إلى كل الأصدقاء واخص بالذكر زميلي في العمل صغيور مفتاح و زميلي في العمل والدراسة يطو الربيع

إلى كل منتسبي سلك الأمن الوطني ومن سهر على بناء هذا الوطن يوما

إلى الأيادي المخلصة التي ساعدتني ... أساتذتي الكرام.

ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور استخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة في مؤسسة إنتاج الاسمنت لافارج هولسيم–المسيلة.

حيث تم تناول أهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بالشبكة الداخلية (الانترانت) واستخداماتها في المؤسسة، وتشارك المعرفة وسبل تطبيقها وعوائقها و هذا لتوضيح العلاقة بين المتغير المستقل (شبكة الانترانت) والمتغير التابع (تشارك المعرفة) .

وتمت الدراسة الميدانية في مصنع إنتاج الاسمنت فرع المسيلة ، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية في الحصول على المعلومات والاستعانة بالعديد من الأساليب الإحصائية لتحديد طبيعة البيانات، واختبار الفرضيات.

ولقد تم التوصل إلى أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم شبكة الانترانت بدرجة مقبولة في مختلف أنشطتها ، وتوجد قابلية حسنة لدى الموظفين لتشارك معارفهم مع زملائهم ، في حين لا يوجد أثر لاستخدام شبكة الانترانت على تشارك المعرفة بين مستخدمي مؤسسة لافارج هولسيم و رغم ذلك فانه توجد علاقة ضعيفة جدا بين المتغيرين

الكلمات المفتاحية: شبكة الانترانت، إدارة المعرفة، تشارك المعرفة.

Abstract

The current research aims to study the role of intranet on knowledge sharing in cement production institution (lafarge holcim /m'sila) in which, it covers all the basic concepts related to the intern network (intranet) and its uses in the institution and knowledge sharing and its ways of application and its barriers .the researching based on questionnaire the as main outer for gathering information from respondents represented by some users of the administration of the institution und study .as well use of many of the statistical methods such as single sample tests , transaction and the simple regression for testing the hypotheses. it has been concluded that the institution under study use the intranet To an acceptable degree in its various activities ,and this a good portability laity among employees for charring their knowledge with their partners. al thong there is a very weak relation ship between all intranet usage and knowledge sharing, white there is no significant at the level 0.05 for the use of the intranet on the sharing of knowledge among the users of Lafarge holcim institution

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

العنـــــــــــوان	الصفحة
التشكـرات	I
الإهداءات	II
فهرس المحتويات	V I
قائمـــة الجـداول.....	V I I
قائمـة الأشكـــال.....	V I I I
قائمـة الملاحـــق.....	V I I I
مقدمـة	أ...ح
الفصـل الأول: مفاهيم أساسية حول الانترانت وتشارك المعرفة	
المبحث لأول : مفاهيم أساسية حول الانترانت	11
المطلب الأول: شبكات الأعمال.....	11
الفرع الأول: شبكة الانترنت.....	11
الفرع الثاني:شبكة الاكسترانت.....	12
الفرع الثالث: شبكة الانترانت.....	13
المطلب الثاني: أنواع الانترانت واستخداماتها.....	14
الفرع الأول: أنواع شبكة الانترانيت.....	14
الفرع الثاني: استخدامات شبكة الانترانيت.....	16
المطلب الثالث: وظائف ومزايا شبكة الانترانيت.....	18
الفرع الأول: وظائف شبكة الانترانيت في المؤسسة	18
الفرع الثاني: مزايا شبكة الانترانيت في المؤسسة	20
المبحث الثاني : ماهية التشارك في المعرفة	22
المطلب الأول : مفهوم المعرفة و إدارة المعرفة.....	22
الفرع الأول: مفهوم المعرفة	22
الفرع الثاني: تعريف إدارة المعرفة.....	24

المطلب الثانـي: ماهية تشارك المعرفة	25
الفرع الأول: مفهوم تشارك المعرفة.....	25
الفرع الثاني: أشكال تشارك المعرفة.....	26
الفرع الثالث: أهداف التشارك في المعرفة.....	27
المطلب الثالث: متطلبات وعوائق التشارك في المعرفة.....	28
الفرع الأول: متطلبات المشاركة في المعرفة.....	28
الفرع الثاني: عوائق المشاركة في المعرفة.....	29
خاتمة الفصل.....	30
الفصل الثاني ...الإطار التطبيقي بمؤسسة إنتاج الاسمنت لافارج هولسيم – المسيلة	
تمهيـــد.....	32
المبحث الأول: منهجية الدراسة ووصف خصائص العينة.....	33
المطلب الأول:منهجية وأدوات الدراسة.....	33
الفرع الأول:منهجية الدراسة.....	33
الفرع الثاني:أساليب التحليل الإحصائي.....	36
المطلب الثاني:التعريف بمجتمع وعينة البحث ووصف خصائصها.....	37
الفرع الأول:التعريف بمجتمع وعينة الدراسة.....	37
الفرع الثاني:وصف خصائص العينة من حيث البيانات العامة.....	37
المبحث الثاني:اختبار فرضيات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها.....	40
المطلب الأول: اختبار الفرضيات.....	40
المطلب الثاني:تحليل النتائج.....	44
خلاصة الفصل.....	53
الخاتمة.....	57
قائمة المراجع.....	61

قائمة الجداول

الرقم	العنـــوان	الصفحة
01	أقسام ومحاور الاستمارة.....	34
02	سلم ليكارت الخماسي.....	35
03	ثبات الاستبيان.....	36
04	خصائص عينة الدراسة.....	37
05	اختبار التوزيع الطبيعي للفرضية الأولى.....	38
06	توزيع ويل كيكسون للمحور الأول.....	40
07	اختبار التوزيع الطبيعي للفرضية الثانية.....	41
08	توزيع ستيودنت للفرضية الثانية.....	42
09	جدولModel Summary للفرضية الثالثة.....	43
10	جدول ANOVAa للفرضية الثالثة.....	43
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستمارة لمحور استخدام شبكة الانترانت.....	44
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستمارة لمحور تشارك المعرفة.....	47
13	صعوبات استخدام شبكة الانترانت في المؤسسة.....	49
14	نوعية الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدامهم للانترانت.....	50
15	اكتساب معرفة بتقنية الانترانت.....	50
16	استفادة الموظفين من التكوين حول استخدام تقنية الانترانت.....	51
17	في حالة وقوع خلل في الشبكة داخل المؤسسة كيف تكون الطرق البديلة	52

قائمة الأشكال

الرقم	عنـوان ا لشكـل	الصفحة
01	أنموذج الدراسة.....	ب
02	تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.....	23
03	جدول يبين ان كانت هناك صعوبات في استخدام الانترانت.....	49
04	يبين نوعية الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدامهم للانترانت...	50
05	كيفية اكتساب تقنية الانترانت.....	51
06	كيفية استفادة الموظفين من تكون حول استخدام تقنية الانترانت.....	51
07	الطرق البديلة أثناء وقوع خلل في الشبكة داخل المؤسسة.....	52

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	قائمة المحكمين لأسئلة الاستمارة المعتمدة في الدارسة التطبيقية.....	64
02	أسئلة الاستبيان	65

مقـــــــدمة

مقدمــة

يشهد العالم في العقود الأخيرة تطورات متسارعة في تكنولوجيا المعلومات أدت إلى تغيرات جذرية وغير مسبوقة في عالم الأعمال، حيث أثرت على نمطية الإدارة بشكل عام، وأدت إلى ظهور آليات وتقنيات حديثة للاتصال بين الإدارة و أصحاب المصالح عبر ما أتاحته من شبكات الأعمال، تلك الشبكات التي أعطت ملمحا جديدا في التواصل بين مختلف الأطراف ، وتعتبر شبكة الانترانت من بين إحدى قنوات التواصل الداخلي بين الإدارة ومستخدميها أو بين المستخدمين أنفسهم لما تتيحه من مزايا وفوائد هامة.

وفي خضم هذه التغيرات تتجه معظم اقتصاديات الدول إلى الاستثمار في المعرفة كونها أضحت مصدرا مهما من مصادر التميز وتحسين الأداء، فعمدت إلى إدارة المعارف وفق العديد من العمليات، ومن أجل تطبيق تلك المعارف واستغلالها على النحو المطلوب، لا بد من ضمان تشارك تلك المعارف بين مستخدمي المؤسسات عبر قنوات اتصال كفؤة وفعالة. ولهذا تبلورت إشكالية هذه الدراسة وجاءت وفق التساؤل الرئيس التالي:

أولا:الإشكالية

ما مدى إسهام استخدام الانترانت في تشارك المعرفة في مؤسسة لافارج بالمسيلة؟

وتتفرع هذه الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع استخدام شبكة الانترانت في مؤسسة لافارج ؟
- ما هو واقع تشارك المعرفة بين المستخدمين المستجوبين في مؤسسة لافارج؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لاستخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الأسئلة الفرعية ومن ثم الإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

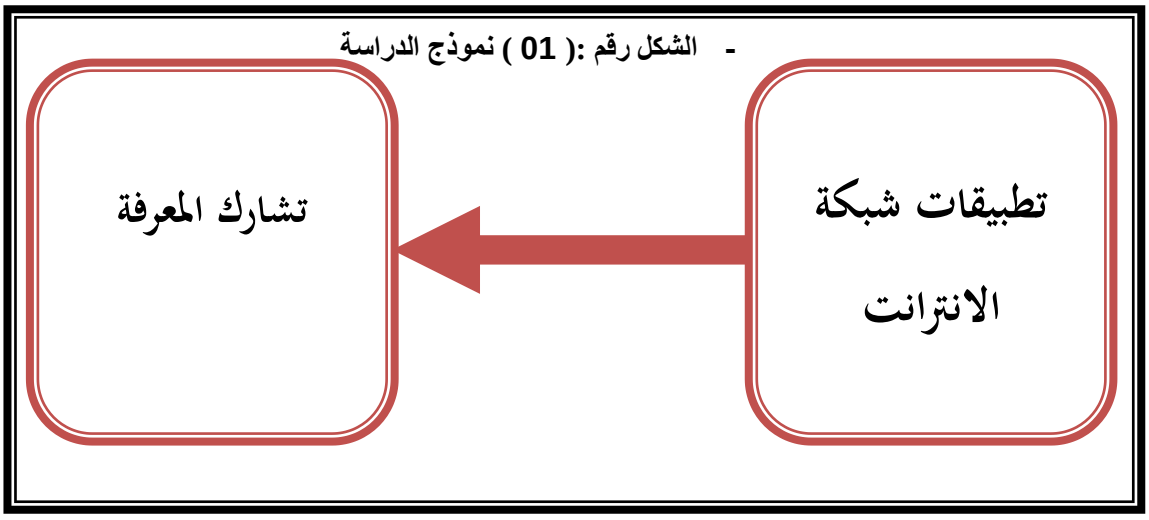
الفرضية الأولى: تستخدم المؤسسة محل الدراسة شبكة الانترانت بدرجة مقبولة.

الفرضية الثانية: توجد قابلية لدى الموظفين لتشارك المعرفة بشكل حسن بالمؤسسة محل الدراسة 0.05%.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر لاستخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى 0.05%.

ثالثا: أنموذج الدراسة

- الشكل رقم :(01) نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالب

رابعا: أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية القصوى التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات عبر أحد تقنيات الاتصال الداخلي والمتمثلة في شبكة الانترانت وما تقدمه من مزايا، إضافة إلى أحد الاتجاهات الحديثة والمتعلقة بإدارة المعرفة عبر إحدى عملياتها والمتمثلة في تشارك المعرفة.

خامسا:أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذا البحث إلى الأهداف التي نوجزها كالتالي:

- التعرف على تقنية الانترانت وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في المؤسسات الاقتصادية.
- التعرف على إحدى عمليات إدارة المعرفة و أهميتها.

- تقييم واقع استخدام الانترانت في مؤسسة إنتاج الاسمنت لافارج هولسيم بالمسيلة.
- تشخيص واقع تشارك المعرفة بمؤسسة لافارج هولسيم بالمسيلة.
- تحديد أثر استخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة بمؤسسة لافارج.
- تقديم مجموعة من الاقتراحات في ضوء النتائج المتوصل إليها.

سادسا: منهج الدراسة

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي معتمدين على الاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات، تم توزيعها على مجموعة من مستخدمي المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة بالمسيلة، ثم تحليل البيانات باستخدام مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

سابعا: حدود الدراسة

- **الحدود المكانية:** تم إجراء هذه الدراسة بمؤسسة لافارج هولسيم بالمسيلة.
- **الحدود الزمانية:** امتدت الدراسة الميدانية منذ شهر أفريل إلى شهر ماي 2018.
- **الحدود الموضوعية:** تم حصر متغيرات الدراسة في **شبكة الانترانت** ومؤشراتها المتمثلة في **التطبيقات** المتاحة بها، **وتشارك المعرفة** عبر الإجراءات والاستراتيجيات المنتهجة لسيرورتها.

ثامنا: الدراسات السابقة

من خلال المسح المكتبي والالكتروني تم الوقوف على العديد من الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا الاتصال وعمليات إدارة المعرفة بشكل عام وعدد محدود – في حدود علم الباحث – التي اقتصرت على تكنولوجيا الانترانت أو تشارك المعرفة، وفيما يلي عرض لبعض الدراسات التي تم الاطلاع عليها:

➢ **الدراسة الأولى:**

وهي دراسة بعنوان "أثر استخدام الإنترانت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية "دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة للباحث حريزي فاروق من جامعة المسيلة كرسالة مقدمة كمتطلب لنيل شهادة الدكتوراه في علم التسيير ، وذلك سنة 2017/2016

الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو معرفة أثر استخدام الإنترانت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، ومن خلال هذا الأثر يهدف إلى توضيح العلاقة بين متغير مستقل استخدام الإنترانت ومتغير تابع الاستدامة يحتوي بعدين أساسين هما المسؤولية الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات الخضراء.

وتمت الدراسة الميدانية في ثلاثة مؤسسات اقتصادية بولاية المسيلة "مؤسسة اتصالات الجزائر، شركة التوزيع للشرق سونلغاز، مصنع الاسمنت لمؤسسة لافارج ، واعتمد على دراسة كيفية استطلاعية ،استخدم فيها المقابلة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات، حيث اختار عينة قصدية تتكون من 14 خبيرا من مؤسسات ميدان الدراسة؛ وأيضا استخدم فيها برمجية التحليل الكيفي للبيانات .

وفي الأخير أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الاستخدام للانترانت بين الموارد البشرية كانت كبيرة جدا؛ وأن هناك علاقة جيدة بين استخدام الإنترانت وتسيير الموارد البشرية من خلال علاقة الشبكة بالمستخدم، ونظام معلومات الموارد البشرية، والاتصال الداخلي بين الموارد البشرية ، وتشجيع العمل التعاوني والتفاعل عن طريق أدوات الويب.

ولهذا الدراسة أهمية معتبرة حيث أنها أثرت المجال العلمي في محاولة فهم مساهمة استخدام الإنترانت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية وتعتبر هذه الدراسة مرجعا مهما بالنسبة لدراستنا ، حيث تناولت استخدام الإنترانت على استدامة تسيير الموارد البشرية في عدة مؤسسات ، بينما دراستنا تتناول موضوع ذو صلة وذلك من خلال أحدى عمليات إدارة المعرفة والتي تتصل بالإدارة الحديثة للموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة.

➢الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة استخدام الانترانت وأثرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة للباحثين بوقصة السعيد و باوة ياسين من جامعة قاصدي مرباح بورقلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي علوم الإعلام والاتصال تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة السنة الجامعية: 2016/2015

إشكالية الدراسة كانت تتمحور حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية خاصة الاقتصادية منها، من هذا المنطلق توجهت هذه الدراسة إلى معالجة اثر استخدام الانترانت على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المفاهيم الأساسية لتقنية الانترانت، وكيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة، وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين العملية الاتصالية، وإبراز الدور المهم الذي تلعبه الانترانت كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة.

توصل الباحثان م ن خلال الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تجيب على الإشكالية المطروحة، حيث أن الانترانت ساهمت بشكل واضح في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة اتصالات الجزائر ، يظهر هذا من خلال النسبة التي تحصلا عليها في النتائج المتمثلة في 96.94% من خلال إجابة الموظفين داخل المؤسسة سواء في انتقال المعلومات وسهولة إيصالها إلى طرفي العملية الاتصالية و أيضا استخدام تقنية الانترانت التي أثرت بشكل كبير في القضاء على أنواع العمليات الاتصالية الكلاسيكية ، وألغت الحواجز بين الرئيس والمرؤوس واختصرت الجهد والتكاليف التي كانت تعاني منها الإدارة سابقا .

وتتقاطع هذه الدراسة مع موضوع بحثنا في الشق المتعلق باستخدامات شبكة الانترانت وما تقدمه من مزايا للمؤسسة الاقتصادية، رغم أنها تمت على مستوى مؤسسة خدمية.

➢الدراسة الثالثة :

وهي دراسة بعنوان "أثر القيادة الإستراتيجية على التشارك في المعرفة ، دراسة ميدانية بمجموعة فنادق جزائرية للباحثة "أقطي جوهرة " من جامعة بسكرة كرسالة مقدمة كمتطلب لنيل شهادة الدكتوراه في علم التسيير ، وذلك سنة 2013-2014.

هدفت الدراسة الحالية إلى اختبار الأثر المباشر لممارسات القيادة الإستراتيجية على سلوك التشارك في المعرفة وإستراتيجيتها، والأثر غير المباشر لها .

إضافة إلى تقسيم التشارك في المعرفة إلى إستراتيجية التشارك في المعرفة وسلوك التشارك في المعرفة، واهتمت هذه الدراسة:

- إستراتيجية التشارك في المعرفة وسلوك التشارك في المعرفة بشكل عام، و بثقافة التعلم التنظيمي على مستوى الفرد والجماعة و المنظمة كما اهتمت بالتوجه التسويقي الداخلي بشكل عام، وتم التركيز أيضا على التشارك في المعرفة بدل إدارة المعرفة ككل .

وتوصلت الدراسة إلى أن كل من سلوك التشارك في المعرفة وإستراتيجيتها تفسرها ممارسات القيادة الإستراتيجية بأبعادها، كما أن لممارسات القيادة الإستراتيجية أثار غير مباشرة في كل من سلوك التشارك في المعرفة وإستراتيجيتها، بينما لا يوجد أثر غير مباشر لممارسات القيادة الإستراتيجية في سلوك التشارك في المعرفة وإستراتيجيتها من خلال التوجه التسويقي الداخلي.

تعتبر دراستنا فرعا من هذه الدراسة ، حيث تناولت هذه الدراسة أثر القيادة الإستراتيجية على التشارك في المعرفة، بينما ندرس موضوعا مغايرا وهو دور شبكة الانترانت في تشارك المعرفة، كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، وقد استخدمت للوصول إلى النتائج استمارة استبيان.

وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس، خاصة من الناحية النظرية لسلوك تشارك المعرفة.

➢الدراسة الرابعة :

للباحثة "طراد خوجة سميرة " من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسير الموارد البشرية تحت عنوان "الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية"،دراسة ميدانية بإلادارات الخدماتية العمومية بمدينة قسنطينة سنة 2004 إشكالية الدراسة تمحورت حول الحاسوب ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات باعتباره مبتكر تكنولوجي حديث، وكذا مدى مساهمته في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية ،إضافة إلى إستراتجية تبني هذا المبتكر والتركيز على تكوين الكفاءات البشرية في الميدان.

وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري و العراقيل التي تحد من استغلالها، كما تهدف إلى الوقوف على السياسة الإدارية المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل التكنولوجيا، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم وتحسين العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة ولكن تبقى جملة من العراقيل تحد من المساهمة الحقيقية للتكنولوجيا الحديثة.

وتتقاطع هذه الدراسة مع موضوعنا في كونها تهتم بأحد أهم تطبيقات الشبكة وأدواتها والمتمثل في الحاسوب حيث تدرس موضوعا أشمل وهو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة الجزائرية والتي يعتبر الحاسوب تنمية من تنميتها ، كما تناولت هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصال الحديثة ككل.

فمن خلال هذه الدراسة السابقة التي تم الحصول عليها وعرضها يتضح بأن هذه الدراسة تنفرد – في حدود علم الباحث– بالربط بين كل من استخدامات تكنولوجيا الانترانت وتشارك المعرفة بالمؤسسة الإنتاجية محل الدراسة.

تاسعا: هيكل البحث

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة، وفي ضوء الفرضيات الأساسية الموضوعة سلفا، ارتأينا أن يشتمل البحث فصلين : فصل نظري والآخر تطبيقي.

حيث تم في المقدمة طرح الإشكالية وتبيان التصور العام لموضوع البحث، بينما الفصل الأول تم تقسيمه إلى مبحثين ، أولها يستعرض المفاهيم و التعاريف التي لها

علاقة بالشبكات الداخلية ومن خلالها شبكة الانترانت بهدف وضع أسس نظرية تفيد في فهم موضوع الدراسة، أما المبحث الثاني فقد تم التطرق فيه إلى الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة ومن خلاله يتضح و يترسخ لنا مفهوم التشارك في المعرفة ومختلف المفاهيم المرتبطة به .

أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى الدراسة الميدانية لدور استخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة في المؤسسة الاقتصادية بمؤسسة لافارج هولسيم "فرع المسيلة" ، وعليه ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحث ين رئيسيين، المبحث الأول تناولنا من خلاله منهجية الدراسة و وصف خصائص العينة في الدراسة التطبيقية أما المبحث الثاني تم من خلاله اختبار فرضيات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها ، لنصل في النهاية إلى خاتمة البحث التي تتضمن أهم نتائج الفصول مع التأكيد على صحة الفرضيات أو نفيها، متبوعة بجملة من التوصيات والاقتراحات بغية المساهمة في إثراء دور استخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة في المؤسسة الاقتصادية .

الفصل الأول

مفاهيم أساسية حول الانترانت وتشارك المعرفة

تمهيد الفصل

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ثورة حقيقية في مجال الاتصال الداخلي للمؤسسات ،ولعل ابرز هذه التقنيات نجد الشبكة الداخلية الانترانت التي تعتبر نقلة نوعية و جذرية في الاتصال الداخلي بالمؤسسات، لما تقدمه من أدوار أساسية في تسير مختلف جوانب العمل.

كما أن اقتصاد اليوم أصبح يعرف باقتصاد المعرفة، الأمر الذي أدى إلى الاهتمام البالغ من قبل المؤسسات المعاصرة بإدارة المعارف والاستثمار في مواردها البشرية من خلال تقاسم تلك المعارف كإحدى العمليات المهمة في إدارة معارفها.

ولهذا جاء هذا الفصل في مبحثين ، حيث يتناول المبحث الأول ماهية شبكة الانترانت كإحدى شبكات الأعمال وأنواعها و مزايا استخدامها في المؤسسات، أما المبحث الثاني فيتضمن تشارك المعرفة كعملية مهمة من عمليات إدارة المعرفة، وماهيتها، وأهدافها، ومتطلباتها، والعوائق التي تعترضها.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الانترانت

تعتبر شبكة الإنترانت السمة الجديدة في المؤسسات خاصة الاقتصادية منها، حيث تلعب دورا هاما في عملية الاتصال الداخلي وما تتيحه من مزايا لتسهيل التواصل وفي هذا المبحث سنتطرق إلى تعريفها ومختلف أنواعها ومزاياها بالنسبة للمؤسسة.

المطلب الأول: شبكات الأعمال

أصبحت شبكات الأعمال عصب المؤسسات الحديثة، لما تقدمه من مزايا متعددة للمؤسسة والأفراد، ولذا أصبح من المهم امتلاكها والتحكم فيها، وسيتم تناول هذه الشبكات في ما يلي:

الفرع الأول:شبكة الانترنت

تعد الإنترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت، التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها.

أولا: تعريف الانترنت[1]

كلمة إنترنت Internet هي اختصار الكلمة الانجليزية International Network ومعناها شبكة المعلومات العالمية، التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف أو الأقمار الصناعية، حيث يكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة كمبيوتر مركزية تسمى باسم أجهزة الخادم (server) ، التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها و التحكم بالشبكة بصورة عامة، كما تسمى أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد باسم أجهزة المستفيدين (Users).

01-نوفيل حديد،**تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي**،أطروحة دكتوراه،غير منشورة، جامعة الجزائر2007/2006 ،ص 70.

ثانيا: خدماتها في المؤسسة

تتيح الانترنت خدمات كثيرة للمؤسسات نذكر منها[1] :

أ-**خدمة البريد الإلكتروني**(Email): من أقدم التطبيقات في شبكة الانترنت، يسمح للمستخدمين على أن يكونوا على اتصال وثيق مع المنظمات في مجال التجارة و الأعمال، والاتصال المباشر والدائم بالعملاء في جميع أنحاء العالم وبعيدا عن المؤسسة

ب-**خدمة بروتوكول نقل الملفات** (File Transfer Protocol): يسمح بالاتصال المؤقت بين حاسوبين، ويمكن من جلب الملفات وتحويلها من جانب إلى آخر، هذه الملفات عبارة عن تقارير أو بحوث أو برامج، وبالتالي فهذه الخدمة تعتبر وسيلة للتبادل السريع.

ج-خدمة الشبكة العالمية للمعلومات (World Wide Web): يرجع لها الفضل في انتشار الانترنت خصوصا من الناحية التجارية، فخدمة(3W) وسيلة من وسائل الترويج والإعلان على المستوى المحلي والعالمي، فهي تتميز بقدرة هائلة في التصفح والإبحار، وتتمتع بواجهة بيانية متعددة الوسائط مما يجعلها أكثر شعبية.

الفرع الثاني:الشبكة الخارجية الإكسترانت[2]

تعرف شبكة الإكسترانت على أنها نتائج " تزاوج" كل من الإنترنت والإنترانت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع و احد

01- الطيب داودي، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة، دراسة حالة**، جامعة بسكرة،ص06

02- مراد رايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 2006/2005ص47 .

و يعتمد تصنيف شبكات الإكسترانت على قطاع الأعمال، حيث تصنف إلى ثلاث أنواع رئيسة هي[1]:

اولا:شبكة إكسترانت التزويد أو التكميل:

تربط هذه الشبكات المخازن و المستودعات الخاصة بالبضائع فيها تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز و المحافظة على كميات ثابتة من المخزون.

ثانيا:شبكة إكسترانت التوزيع : يعتبر هذا النوع من الإكسترانت أكثر أنواع تواجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز واشتراكات و غيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات و التغيرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار و مواصفات.

ثالثا:شبكات إكسترانت التنافسية :هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و كبيرة الحجم فرصا متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق ربط الشركات الصغيرة و الكبيرة لكي تنتقل الأسعار و المواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع و يعزز جودة المنتجات و يقضي على الاحتكار

الفرع الثالث: الشبكة الداخلية الانترانت

أولا:تعريف الانترانت

استعمل لأول مرة مصطلح الانترانت سنة 1993، ثم أضيفت له مصطلح الشبكة الخارجية (Extranet) الذي هو عبارة عن انترانت موجهة لصالح بعض المتعاملين الخارجيين من المؤسسة (الموردون ،الزبائن ،...)

الانترانت عبارة عن استخدام الانترنت على مستوى المؤسسة، هذه التكنولوجيا تتمثل في البرمجيات المنخفضة التكاليف.

الشبكة الداخلية أو الانترانت (Intranet): هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها [2] .

01- علاء السالمي، حسين السالمي، **شبكات الإدارة الإلكترونية**، ، دار وائل، عمان،2005ص.41

02- موسي عبد الناصر، **الشبكات الداخلية**، مجلة الباحث،جامعة بسكرة، العدد09-2011,ص 91

الانترانت (Intranet) : هي شبكة معلوماتية محلية خاصة بالمؤسسة ، وتعمل ببرتوكولات وقواعد التي تبنى عليها الانترنت خصوصا ،(TCP/IP) ، لتمكين الأفراد داخل المؤسسة الاتصال في ما بينهم والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأكثر كفاءة، وأقل تكلفة .

الإنترانت = شبكة محلية(Lan) + برتوكولات الانترنت.

ويمكن تعريف الشبكة الداخلية بأنها استخدام كل أو جزء من التكنولوجيات والبنية التحتية للإنترنت لتلبية احتياجات النقل و التجهيز و تدفقات المعلومات الداخلية لمجموعة من المستخدمين المحددين[1].

المطلب الثاني: أنواع الانترانت واستخداماتها

سنتطرق على مختلف أنواع الانترانت واستخداماتها، ومزاياها في المؤسسات

الفرع الأول:أنواع الانترانت

هناك فئتان رئيسيتان من شبكة الانترانت[2]:

أولا–شبكة الانترانت الإدارية: التي تستخدم .ها الجهات الفاعلة التنظيمية لتعميم المعلومات وإثراء قاعدة بيانات الشركة ، إذا كان الأمر كذلك، فهي أداة مخصصة فقط للعمل.

ثانيا–شبكة الانترانت "الحرة": التي تسمح لأعضاء المنظمة لتبادل المعلومات والمعارف بحرية دون أي سيطرة.

من هاتين الفئتين الرئيسيتين يتم اشتقاق عدة أنواع من الانترانت المستخدمة وفقا للاحتياجات في الشركة والتي نميزها حسب الغرض من استخدامها :

أ–**انترانت الاتصال:** تكمن الجذور الأولى لهذا الانترانت في إدارة القائمين على نظم معلومات الاتصال بإيجاد أنماط جديدة للاتصال من خلال شبكة قوية وذات ترابطات متينة لكل العاملين.إذن الهدف الرئيسي هو الاتصال والخروج به من الطرق

01–GILLES ALLEMAND,**INTRANET ET LE PARTAGE DE CONNAISSANCES EN ENTREPRISE**, MEMOIR DEA, UNIVERSITE JEAN MOULIN Lyon III 1993 p48

02– ابن عون الطيب، **أثر شبكة الانترانيت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية**، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة 2008/2007 ص 84.

الرسمية التي تطبع الممارسات التقليدية إلى اتصال حر و بالتالي يمكن اعتبار هذه الانترانت انترانت حرة .

ب- انترانت وثائقية: تكمن جودته في كونه مرجعا فعالا للوثائق الإدارية ، كونه يتيح للعمال البحث عن الوثائق المطلوبة هذه المكتبة الافتراضية ، الهدف إذن هو إنشاء مكتبة مرجعية حيث تكون فيها وحدة الوثائق مضمون ةٍ ويستعمل هنا كل وسائل الدخول (بحث موجه ، نصوص شاملة أو متعددة المعايير) ، طموح الانترانت الوثائقي هو الامتداد نحو تسيير مجموع دورة الوثيقة من حين دخولها أو إنشائها حتى خروجها أو التخلي عنها) ووضع نظام كامل للتسيير الالكتروني للوثائق GED

ج- انترانت تطبيقية: وتهدف إلى تجميع كل التطبيقات الممكن نشرها عبر الانترانت لإشباع بعض الحاجيات مثل العمل التعاوني Groupware أو تدفق العمل workflow الدخول إلى قواعد البيانات وأتمتة الإعمال اليدوية ، هذه التطبيقات قد تهم جميع مصالح المؤسسة.

د- انترانت فيدرالية: تهدف هذه الانترانت إلى تجميع عدة مصالح أو تطبيقات انترانت مطورة أو مستغلة في نقاط مختلفة من المؤسسة في إطار واحد وفضاء اتصالي مشترك ، تترجم هذه الانترانت إرادة تناغم الوظائف لكي يتسنى للمستعمل الدخول من نفس الواجهة.

عمليا هذه الانترانت تتوفر على (تصنيف حسب المواضيع ، أداة بحث بنصوص كاملة ، أداة بحث متعدد المعايير) إذن تواجد هذه الانترانت يكون من خلال إرادة الإدارة العليا ، وتواجدها لتعزيز وتركيز بعض المصالح و التطبيقات لا يعني القضاء على الشبكات الأخرى في حال تواجدها.

هـ- انترانيت للعمل التعاوني وتدفق العمل: يعبر كل من العمل التعاوني وتدفق العمل عن حاجيات تنظيمية في العمل ، بينما تعبر الانترانت عن الوسيلة التي تشبع هذه الحاجيات ، ويمكن مفتاح تصميم عمل تعاوني أو تدفق عمل في المؤسسة في تنظيم العمل المشترك نفسه ، وبالتالي ينصب العمل على الفاعلين في تقديم الخدمات من حيث(هويتهم، انتمائهم إلى توصيف محدد سلفا، القابلية لانجاز بعض المهام) .

و- انترانت الاندماج: يكون تواجد هذا النوع من الانترانت عندما تشبع حاجيات المستعملين. غير أن بعض المشاكل تبقى عالقة مثل (ضرورة وجود عدة مناصب عمل (أجهزة) للدخول لكل التطبيقا ت)، أي أن المستعمل لا يمكنه أن يشتغل سوى على منصب عمله و لا يمكن لغيره فعل ذلك.

إذن الهدف هو منح سياق تطبيقي لتقاسم الهوايات وتبادل المعلومات بين التطبيقات المختلفة والتسهيل لتطوير تطبيقات جديدة، ويكون المستعمل مستقلا عن منصب العمل المحدد له.

هذه مختلف أنواع الانترانت الممكن تواجدها في المؤسسة تبعا للأهداف المنتظرة منها، طبعا بعد تحليل معمق للحاجيات، إن التمييز بينها عمليا يرجع بقدر كبير إلى الخبراء في نظم معلومات الاتصال، وهذا لا يمنع تواجد عدة أنواع أو نوع واحد متعدد الأهداف، غير بعيد عن التصنيف الأول أي انترانت تسييرية وانترانت حرة ، تصنف الأنواع المذكورة وفقا لهاتين الثنائيتين (الاستقلالية، الرقابة) و (البساطة ،التعقيد)

الفرع الثاني:استخدامات شبكة الإنترانت

تستخدم الشبكة الداخلية الانترانت من طرف المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها، وذلك لعدة أسباب التي سنتناولها فيما يلي[1]:

أولا ـ تخفيض التكاليف : يعمل جهاز الخادم في شبكة الإنترانت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات وهذه لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت والإنترانت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة، وكذلك وصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته.

وبتالي يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الإنترانت حلولا إلكترونية لها مثل : دليل الهاتف وطلبات الصيانة والخدمات الإدارية المتعددة.

01- بشير عباس العلاق، سعد غالب ياسين،**الأعمال الإلكترونية**، دار المناه ج،عمان، 2006 ص ص-60 .59

ثانيا- توفير الوقت: تساهم الإنترانت تقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين أقسام وإدارات المؤسسة الواحدة كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.

فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها ولا يتم إرسالها عن طرق نظام البريد الداخلي قبل استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، من ثم يتم حفظها آليا في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني، و تظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جدا، وبذلك تؤمن الإنترانت الدقة وتوفير الوقت.

ثالثا- الاستقلالية و المرونة: توفر الإنترانت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض (Brovsrer) ومن منصات عمل مختلفة، تمكن هذه الميزة المستفيدين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي و لا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة.

رابعا- تسخير خدمات الإنترنت: تسمح الإنترانت للمستخدم باستعمال الخدمات التي توفرها الإنترنت مع الفرق في كون هذه الخدمات تعمل على مستوى المؤسسة وهي تسير من خلال ما يسمى بخادم الإنترانت ومن أهم هذه الخدمات[1]:

- خدمة البريد الإلكتروني.
- خدمة الدراسة عبر الويب.
- خدمة البريد الفوري.
- خدمة البحث عن المعلومات.
- خدمة منتديات الحوار على الويب.
- خدمة البحث عن المعلومات.
- خدمة الهاتفية عبر الإنترنت على مستوى المؤسسة.

01- نوفيل حديد، **مرجع سبق ذكره** ،ص123

المطلب الثالث: وظائف ومزايا شبكة الانترانيت

للشبكة الداخلية وظائف عديدة وذلك حسب الهدف من وجودها واستخدامها في المؤسسة مما يتيح مزايا متعددة .

الفرع الأول: وظائف الانترانت في المؤسسة

لشبكة الانترانت وظائف عديدة ومتنوعة وذلك حسب الغرض منها، وحسب احتياجات المؤسسة وسنذكر في هذا المطلب أهم الوظائف والاستخدامات في المؤسسة حسب الأدوات المستخدمة وذلك وفق ما يلي[1]:

أولا- البوابة (le portail):

تعتبر البوابة هي العنصر الأساسي المكون للشبكة الداخلية، فهي بمثابة بالدخول إلى نظام المعلومات في المؤسسة، تاريخيا مصطلح البوابة كان يتعلق فقط بالمحتويات وإعادة التوجيه انطلاقا من صفحة وحيدة تسمح بالوصول إلى مجموعة واسعة من المعلومات عبر المواقع.

تدريجيا البوابة توسعت نحو خدمات وتطبيقات نظم المعلومات، وذلك بإطلاق تطبيقات من خلال شبكة الانترانت، والعمل على الدمج المباشر للبيانات وتطبيقات المهن (les applications métier) في بوابة الانترانت.

والبوابة هي تطبيق على شبكة الانترانت التي تجمع كل المعلومات والخدمات المفيدة ، أو اللازمة لموظفي المؤسسة، ويستخدم هذا التطبيق واجهة إنسان – آلة ، وهذا عبر استخدام متصفح الويب.

ويهدف هذا النوع من الأدوات إلى وضع تحت تصرف المستخدمين ما يلي :

أ- **تطبيقات المهن:** المتعلقة بالتسيير التجاري، والمحاسبة وتسيير الإنتاج،.....

ب- **تطبيقات نظام إدارة المحتوى عن طريق الويكي:** الذي يحتوي على معلومات مخزنة ومنظمة حسب طبيعة الموضوع، حيث تسمح للإفراد بإيجاد تعليمة تتعلق بمشكل سبق وان تعرض له الأفراد في المؤسسة من قبل و وفروا له حلول.

01- حريزي فاروق، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 43-44

ج- تطبيقات إدارة المعرفة: وهو فضاء متاح للمستخدمين لإيجاد تعليمات متعلقة بمصالح المؤسسة و الإجراءات ودليل بعض التطبيقات.

د- فضاء للتعاون والتبادل: وهذا عبر منتديات تسمح بتخصيص مساحة لمجموعات المشاريع تمكن الأطراف الفاعلة في المشروع من نشر الوثائق، و الإجابة عن أسئلة وطرح أخرى وتبادل النقاش.

وترتكز البوابة على عدة خصائص وهي :

-/**قدرة التكامل والتجميع :** ينبغي للبوابة أن تسمح بتوحيد الوصول إلى التطبيقات ومحتويات نظام المعلومات في المؤسسة والتكامل مع خدمات الويب : وهذا لكي يكون له القدرة على تبادل البيانات و العمل بشكل متناسق ومتكامل مع مختلف التطبيقات في المؤسسة عبر هذه الخدمة

-/ **الخصوصية أو التخصيص (personnalisation)** : يجب للبوابة أن توفر للمستخدمين الوصول الخصوصي سواء أكان ضمني أو صريح ، والهدف من الخصوصية هو التوفير للمستخدمين بوابة خاصة (bureau personnalise) أين يتم اختيارهم للخدمات التي يستخدمونها بشكل متكرر ، مثل نشر المعلومات الداخلية أو الخارجية والمتعلقة بجديد المؤسسة و المشاريع التي هي في طريق الانجاز ، وإدارة الوثائق.

ثانيا- إدارة المحتوى (la gestion de contenu):

وتعمل على تجميع كل الوظائف التي تسمح بإنشاء ، أو تعديل و تحقيق (la validation) ، وتحديث وعرض المعلومات على شكل صفحات الويب (pages web) وتعتمد إدارة المحتوى على النقاط الأساسية التالية :

- تسمح بالتحديث اللامركزي من قبل مستخدمين غير متخصصين في الحاسوب .
- هيكلة المحتوى (العنوان، الفقرات، التوضيح وما إلى ذالك)
- تنظيم وتصنيف المحتوى.

أما طبيعة المحتويات التي توفرها الانترانت، تتمثل بشكل عام وحسب درجة الاستخدام في الوثائق والمحتوى النصي والمحتوى المرئي، ومحتوى الفيديو ومحتوى الصور و المحتوى السمعي .

ثالثا-إدارة الوثائق : (la gestion documentaire) :

هذه الوظيفة تجمع كل المهام التي تسمح بشراء الوثائق وتخزينها وتصنيفها وتقسيمها وأرشفتها على شكل ملفات حاسوبية ، في الغالب ما تكون على شكل (PDF , Microsoft office , open officek) وتركز هذه الوظيفة على الميزات التالية :

- تبسيط معالجة الوثائق اليكترونيا .
- توحيد المعلومات الأساسية للشركة .
- تصنيف وتسهيل البحث عن الوثائق.
- إدارة دورة الحياة وإصدارات الوثائق.
- تامين جميع البيانات .

رابعا- فضاءات العمل التعاوني (les espaces de travail collaboratif) :

وهي تستهدف المجموعات المنشاة من اجل مشروع معين ، أو تطبيق أو موضوع ما فهذه الفضاءات تقدم لأعضاء فريق المشروع أرضية للتعاون وتبادل الخبرات ،فهي عبارة عن أرضية افتراضية تدعم التفاعل الاجتماعي بين مختلف المجموعات .

وتتعلق بانترانت فرعية التي تستغل الأدوات الرئيسية مثل إدارة المحتوى ، وتبادل الوثائق ، وأدوات التفاعلات ، وتعمل على وضع فضاءات خاصة للمستخدمين ، وأخرى عامة مفتوحة لجميع المستخدمين للانترانت .

خامسا-الخدمات الاليكترونية والإجراءات اللاورقية (les services au ladématérialisation de procédures) :

وتعتمد على نشر واستخدام الوسائل الاليكترونية للقيام بمعالجة وتخزين وتبادل المعلومات بدون الاستخدام الورقي.

الفرع الثاني - مزايا الإنترانيت في المؤسسة :

من أهم المزايا الأساسية التي تتمتع بها الشبكة الداخلية الانترانت،هي[1]:

01- السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، **نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**،الدار الجامعية، الإسكندرية،2004 ، ص292

– عادة التنشيط بصفة متزايدة ، تغيير التنظيمات الداخلية والخارجية تكون بسرعة أكبر، حيث تقوم المؤسسة بزيادة نشاطها في كل الآلات.

– التناسق، فالاتصال السريع يسمح للهياكل المعقدة بالعمل بسرعة، تقسيم العمل و الوظائف بين المواقع الجغرافية ، مما يؤدي إلى تناسق بين هذه الوظائف وتصبح القيادة غير مسؤولة لوحدها عن تحقيق الانسجام.

– تحقيق المؤسسة الشبكة، حيث تحقق عن طريق الإنترانت و الإكسترانت.

– التقليل مـن استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.

– تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا و انحسار العمل الفردي.

– إعطاء أكثر ثقة للشركاء الخارجيين، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة.

– تسمح الإنترانت بخلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا.

والحقيقة أن الإنترانت تسمح بتحقيق قدر كبير من المشاركة التنظيمية للعمال والمستخدمين، وتمكنهم من الاندماج التشاركي في تسيير المؤسسة، وفي فهم الآليات التي تسير وفقها المؤسسة، كما تحقق عامل السرعة والدقة والكفاءة في الأداء، ومن ثم خلق نسق اتصالي مرن و فعال وعملي.

المبحث الثاني: ماهية تشارك المعرفة

أصبحت إدارة المعرفة إحدى الحلقات الأساسية في بناء منظمات الأعمال الناجحة في الوقت الراهن، لما تكتسيه من أهمية بالغة، في تحسين مقاييس الأداة و زيادة تنافسيتها، كما تعد عملية التشارك في المعرفة أهم عملية في إدارة المعرفة، لأهميتها في الإبداع و تطوير معارف ومهارات الإفراد وسنتطرق في هذا المبح ث إلى ماهية التشارك في المعرفة واهم متطلباتها وعوائقها.

المطلب الأول : مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة.

سيتم تناول مفهوم المعرفة وبعض المصطلحات ذات الصلة إلى جانب إدارة المعرفة.

الفرع الأول: مفهوم المعرفة[1]

إن اكتساب المعرفة أصبح الشغل الشاغل للمؤسسات والمنظمات وهاجسها إذا أرادت المحافظة على بقائها و استمرارها، فالمنظمات تتحول نحو المعرفة وتنافس من خلال ما لديها من معرفة منتجة كأساس للتفوق.

و للإلمام بمفهوم المعرفة فلا بد من العودة إلى خلفياتها ونربطها بالمعلومات والبيانات، فهما مرتبطتان بشكل وثيق بالمعرفة وإدارتها .

أولا :البيانات[2]

مواد وحقائق خام أولية، ليست ذات قيمة ومعنى بشكلها الأولي هذا، ما لم تربط و "تعالج" لتحول إلى معلومة أو معلومات مفهومة ومفيدة، فالمعلومات إذن هي البيانات التي تمت معالجتها، وتحويلها إلى شكل له معنى، ويرمز عادة لأجزاء البيانات ومقاطعها، في الحوسبة وفي بناء قواعد البيانات،التي تكون لنا مقيدة ومسجلة وهكذا

ثانيا:المعلومات

تعرف على أنها سلعة يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها وبالتالي

---

01 – جمال يوسف بدير ،**اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات**،دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع الأردن طبعة01– 2010،.ص32 . بتصرف

02 - عامر إبراهيم قنديلجي، **أسس إدارة المعرفة وإستراتيجياتها التكنولوجية**، جامعة قطر، قسم الإعلام وعلم المعلومات،2014، ص03

يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والإعلام لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة

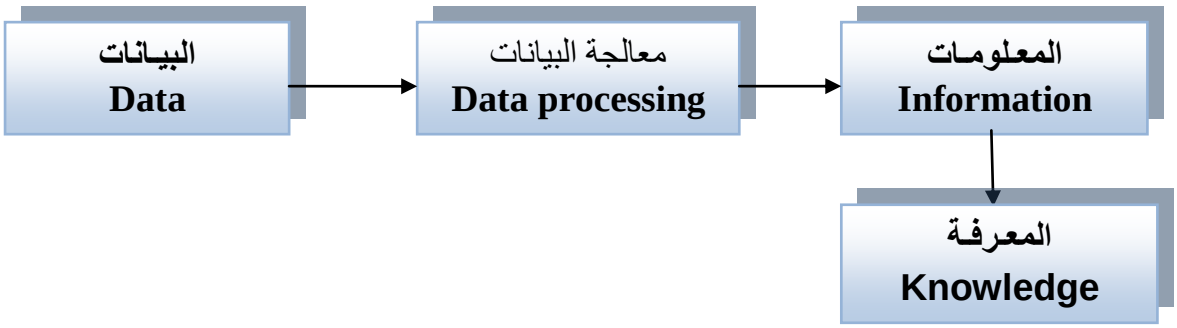
أو هي ناتج من معالجة البيانات التي تتوالد في البيئة وهي قد تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهذا يعني أننا نسعى للحصول على، المعلومات لتزيد من قدرتنا على المعرفة والإدراك[1]

ثالثا: المعرفة

المعرفة رأسمال اقتصادي، ومصدر استراتيجي وعامل استقرار المؤسسة، وتلعب دور أساسي في تحقيق ميزة تنافسية حاسمة

وهناك تعريف آخر يرى أن المعرفة هي "تلك الأفكار والمفاهيم التي تصل إليها كينونة معينة (فرد، مؤسسة، مجتمع) والتي تستخدم لاتخاذ سلوك فعال نحو تحقيق أهداف، كما أنها المعلومات المتفاعلة مع التكنولوجيا،التي يزداد تأثيرها ازديادا كبيرا عند تقاسمها[2].

شكل رقم(02) تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي- نظم إدارة المعلومات- المنظمة العربية للتنمية الإدارية . ص08

01- نعيم إبراهيم الظاهر،**إدارة المعرفة**،جدار للكتاب العالمي،عمان، الطبعة 02 ، 2009 ، ص80

02- ياسر الصاوي،**إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، دار السحاب للنشر و التوزيع،الكويت، 2007الطبعة01،ص69

ومما سبق، يمكن التمييز بين نوعين من المعرفة هما[1]:

أ-المعرفة الصريحة : الخبرات والتجارب المحفوظة في الكتب، والوثائق أو أية وسيلة أخرى، سواء كانت مطبوعة أو الكترونية ، وهذا النوع من المعرفة من السهل الحصول عليه والتلفظ به بوضوح ونشره.

ب-المعرفة الضمنية : المعرفة الموجودة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة، وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي، مما يصعب الحصول عليها، على الرغم من قيمتها البالغة، لكونها مختزنة داخل عقل صاحب المعرفة

الفرع الثاني: مفهوم إدارة المعرفة[2]

إدارة المعرفة هي الإدارة التي تهتم بتحديد المعلومات والمعارف اللازمة للمنشأة والحصول عليها من مصادرها وحفظها و تخزينها وتطويرها و زيادتها.

ويهتم علماء الإدارة بهذه المعارف بموضوعين :

الأول: ما يسمونه بالتكنولوجيا المنظمة Organizational technology وهي المعارف التي تنعكس على شكل وتصميم المنظمة .

الثاني: وهو البحث و التطوير Research and development وهو الجهد الموجه لتطوير هذه المعارف خاصة المعارف الضرورية للإنتاج، إن المعارف التي تنعكس على شكل وتصميم المنظمة هي التي تؤثر على دوائرها ومهام العاملين وطريقة عملهم ، فمن يريد إنتاج سلعة يلزمه أن، يتعرف على المعلومات اللازمة لإنتاج هذه السلعة وخصائص المعارف ومصادر الحصول عليها.

كما يتباين تعريف إدارة المعرفة بتباين مداخل المفهوم، وكذ ا تخصصات وخلفيات الباحثين والكتاب .

ومن أهم تعريفات إدارة المعرفة ما يلي[3]:

01- نجم عبود نجم،**الإدارة والمعرفة الالكترونية**،جامعة الزيتونة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2009 الطبعة 01،ص115

02- علاء فرج الطاهر، **إدارة المعلومات والمعرفة**، دار الراية للنشر والتوزيع ،الطبعة 01،2002 ص42.

03- علي السلمي ،**الإدارة بالمعرفة**، دار قباء للطباعة والنشر،القاهرة ، الطبعة 01،2008،ص17.

✓عملية إدارية لها مدخلات ومخرجات وتعمل في إطار بيئة خارجية معينة تؤثر عليها وعلى تفاعلاتها، وتنقسم إلى خطوات متعددة متتالية ومتشابكة (مثل خلق وجمع وتخزين وتوزيع المعرفة واستخدامها)، والهدف منها هو مشاركة المعرفة في أكفأ صورة، للحصول على أكبر قيمة للمنظمة.

✓ناتج التفاعل بين الفرد والمنظمة من ناحية والتكامل بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية من ناحية أخرى .

✓العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعلومات واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخ ـاذ القرارات، وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي .

✓العملية المنظمة للبحث والاختيار والتنظيم وعرض المعلومات بطريقة تحسن فهم العاملين والاستخدام الأمثل لموجودات منظمات الأعمال .

✓عملية تجميع وابتكار المعرفة بكفاءة وإدارة قاعدة المعرفة، وتسهيل المشاركة فيها، من أجل تطبيقها بفاعلية في المنظمة .

المطلب الثاني: ماهية تشارك المعرفة

تعتبر مشاركة المعرفة من العمليات الضرورية في عمليات إدارة المعرفة لم لديها من دور في إسناد و دعم الابتكار و في تحسين أداء المنظمة ، لما تتيحه من فرص أمام الإفراد و مختلف المعارف ومن ثم استخدامها .

الفرع الأول :مفهوم تشارك المعرفة

تعرف مشاركة المعرفة بأنها العملية التي يتم من خلالها نقل المعرفة الصريحة أو الضمنية إلى الإفراد الآخرين من خلال الاتصالات التي تتم بين هؤلاء الأفراد.

وفي هذا الإطار فانه يمكن النظر إلى ثلاثة تفسيرات مهمة يمكن تناولها و هي:[1]

01- عبد السلام نجادات ، **واقع نقل المعرفة والتشارك بها في ظل العولمة**، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الادارة في عصر العولمة ،جامعة الجنان طرابلس،لبنان - ديسمبر 2012

اولا: يمكن تفسير مشاركة المعرفة عل أنها البحث عن المعرفة في أماكن تواجدها في أنحاء المنظمة بحيث يتشارك الإفراد و الجماعات المعرفة المخزنة في أماكن مخصصة لتجميع المعرفة.

من خلال هذا المعنى فان المستقبلين للمعرفة يحصلون على المعرفة من أماكن تواجدها و يتفهمون هذه المعرفة للعمل بها.

ثانيا: يمكن اعتبار مشاركة المعرفة على أنها عملية إدراك التفسيرات المختلفة المعتمدة على معرفة ما بحيث يقوم المستقبلين للمعرفة باستخدام هذه المعرفة، كما يكتسب المستقبلين للمعرفة قابلية القيام بأعمال معتمدة على هذه المعرفة التي تم اكتسابها.

ثالثا: المشاركة بالمعرفة تعني التحويل الفعال للمعرفة وهذا يعني أن يكون من يملك المعرفة قادرا و راغبا في مشاركتها مع الآخر ، تكون المعرفة موجودة عند الأفراد أو الجماعات أو الأقسام أو المنظمات إلا أن وجود المعرفة في مكان ما يعني ذلك أن هناك مشاركة في المعرفة

ويبقى أن أحد أبرز أسباب التركيز على مشاركة المعرفة هو أن عملية توليد المعرفة بحد ذاتها لا تؤدي إلى أداء متفوق للمنظمة إذا لم يتم مشاركة هذه المعرفة مع الآخرين، وتمكينهم من استخدامها دون تحميل المنظمة تكاليف باهظة جراء المشاركة

الفرع الثاني: أشكال تشارك المعرفة

يتم التشارك في المعرفة داخل المنظمات إما بشكل مقصود، أو بشكل غير مقصود[1]:

- **الشكل المقصود** : ويعني أن تتم عملية مشاركة المعرفة قصدياً داخل المنظمة من خلال الاتصالات الفردية المبرمجة بين الأفراد ، أو من خلال الأساليب المكتوبة مثل: المذكرات ، والتقارير، والنشرات الدورية، ومختلف أنواع المطبوعات الداخلية. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يتم مشاركة المعرفة قصدياً من خلال استخدام

01- عبد السلام نجادات، **مرجع سبق ذكره**، ص08

الفيديو، والأشرطة الصوتية، وعقد المؤتمرات والندوات الداخلية، وبرامج الإرشاد، وبرامج التدريب، وإجراء التنقلات وتدوير الأعمال بين الأعضاء.

- **الشكل غير المقصود** :ويعني مشاركة المعرفة بشكل غير مقصود داخل المنظمة من خلال : الشبكات غير الرسمية، والقصص والأساطير ، وما يشبه ذلك.

وهناك سائل أخرى لمشاركة المعرفة ، مثل : لقاءات أعضاء المنظمة في مختلف الجلسات، وفي غرف المحادثة التي تخصصها المنظمات ليلتقي فيها أفراد المنظمة، وإقامة معارض المعرفة والمنتديات المفتوحة، واستخدا م شبكات الإعمال، مجموعات المحادثة، واجتماعات (لقاءات) ما بعد العمل.

الفرع الثالث: أهداف التشارك في المعرفة

من بين أهداف التشارك في المعرفة[1]:

– تطوير موضوعي للمفاهيم، إنشاء فضاء للتفكير، تصميم مجالات للقاءات، إنتاج المعارف المساعدة على التغيير.

– التشارك في المعرفة يهدف إلى تطوير المسار المهني للفرد من خلال : كسب سمعة مهنية واعتراف داخل المنظمة، نتيجة تشاركه بمعارفه مع الآخرين، الاستفادة من معارف الآخرين في تحسين الأداء

– التشارك في المعرفة يهدف إلى كل من تفعيل التشارك في مجالات الخبرة بين الزبون وفرق العمل، تحديد احتياجات الأنظمة البرمجية في المنظمة، جذب معارف جديدة من قبل أعضاء الفريق، جمع المعرفق الموجودة لدى فرلد موزعين لتشكيل مستودع للمعرفة التنظيمية،الحفاظ على المعرفة التي يمكن فقدانها بخروج الموظفين ذوي الخبرات المتنوعة، وتحسين نشر المعرفة التنظيمية

كما أن التشارك في المعرفة يؤدي إلى[2]:

– خلق وتوليد معارف جديدة يؤدي الى اكتساب الميزة التنافسية .

01–أقطي جوهرة، **مرجع سبق ذكره**، ص 48

02– عبد المالك جحيق، سارة عبيدات، **تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية**، مجلة المؤسسات الجزائرية، الجزائر، العدد 6،2014 ص43

– دوران المعرفة بين جميع الإفراد يضمن استمراريتها وبقائها في المؤسسة، وبالتالي عدم فقدانها في حال تسرب بعض الكفاءات.

–انتقال المعرفة من شخص إلى أخر سيساهم في خلق القيمة المضافة على مستوى الأنشطة، كما أن تقدم المؤسسات وتطور قدراتها مرتبط بمدى قدراتها على تطوير أنظمة واكتساب ومشاركة المعرفة التي تسهل تعليم جميع الموارد البشرية.

المطلب الثالث: متطلبات وعوائق التشارك في المعرفة.

إن تحقيق تشارك المعرفة بين مختلف مستخدمي المؤسسة يستدعي توفر العديد من المتطلبات التي من شأنها تحقيق ذلك، كما أن تنفيذ هذه العملية يواجه بعض العوائق، وهذا ما سيتم تناوله في هذا المطلب.

الفرع الأول: متطلبات المشاركة في المعرفة

هناك مجموعة من المتطلبات الضرورية لضمان ديناميكية وفعالية عملية التشارك المعرفي داخل المؤسسة، وفيما يلي أهمها[1]:

- الهيكل التنظيمي المناسب : بدون تبادل المعلومات بين الأفراد لا يمكن أن يحدث التعلم ،لذلك يجب على المؤسسة أن تحرص على بناء هيكل تنظيمي يتيح فرصة تقاسم المعارف بشفافية ،كما يسمح بخلق بيئة عمل تدعم الانفتاح في الاتصالات و زيادة المشاركة في المعلومات .
- فرق العمل: تتطلب عملية التشارك المعرفي تكوين فرق عمل تسوده الثقة المتبادلة بين الأعضاء، و يتميز بالاتصالات الفعالة نتيجة التغذية العكسية وقدرة المستخدمين على تبادل الأفكار بسهولة.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعتبر كآلية فعالة في إدارة مخازن المعرفة وتفعيل المشاركة في المعرفة بين الأفراد من خلال تكوين فرق عمل افتراضية .
- التدريب: لا بد من الاهتمام بتدريب العاملين على استخدام الوسائل والأدوات المتخصصة في نظم العمل المعرفي لغرض تحسين عملية التشارك المعرفي.

01– عبد المالك جحيق، سارة عبيدات، **مرجع سبق ذكره** ، ص57.

- القيادة الفعالة : وهي تلك القيادة التي تدعم وتوجه ، أعضاء فرق العمل دون السيطرة عليهم من خلال التدريب والتحفيز وخلق بيئة عمل تشجع على حل المشكلات بطريقة مستقلة تضمن تحسين طرق العمل .
- مخازن المعرفة: هي المخازن التي تخزن فيها المعرفة الخارجية والداخلية اليكترونيا في موقع واحد ليسهل الوصول إليها عند الحاجة من طرف الأفراد، وتعتبرا دارة مخازن المعرفة من الآليات التي تضمن التشارك المعرفي من خلال تنظيم عملية تدفق المعرفة كما تزود الأفراد بتفاصيل المهام المختلفة.

الفرع الثاني: معوقات المشاركة في المعرفة

إن تسهيل عملية مشاركة المعرفة والاستفادة منها من الأهداف التي تسعي إليها منظمات اليوم، إلا أن هناك معوقات تحد من عملية المشاركة، ويرجع هذا إلى [1]:

– تردد الرغبة في الاحتفاظ بالمعرفة والخوف من مشاركتها الآخرين للمحافظة على المكاسب المادية.

– مخاوف أصحاب المعرفة من أن يفقدوا سلطتهم و قوتهم نتيجة مشاركة المعرفة، وبالذات ما يمتلكونه من معرفة ضمنية.

– معوقات مرتبطة بالنواحي الفردية والتنافسية.

– مشاركة المعرفة الخطأ و تعريض المنظمة والآخرين للضرر .

– الشعور بالغبن والإضرار بالمصلحة الشخصية، فالإفراد الذين هم على استعداد لإشراك الآخرين فيما لديهم من معرفة يرغبون بالحصول على فائدة من المشاركة، و قد يحجموا عن إشراك الآخرين فيما يمتلكونه من معرفة أذا شعروا بأنه ليس هناك فائدة أو تعويضا ينتظرهم.

01–هيثم علي إبراهيم حجازي، **اثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفه لدى المنظمات**، أطروحة دكتوراه جامعة عمان العربية،2005، ص103 .

خلاصة الفصل

أحدثت الشبكة الداخلية (الانترانت) نقلة نوعية في الاتصال الداخلي لما تتيحه من مميزات من حيث صغر حجمها وتكلفتها و الأكثر أمنا، لذا أصبح من الضروري على كل المؤسسات مهما كان نوع نشاطها أو حجمها اكتساب شبكة الإنترانت لما تقدمه من دعم مختلف المصالح والوظائف في المؤسسة في أحسن الظروف.

ولعل من أهم الخدمات التي تتيحها استخدام شبكة الانترانت في المؤسسة هو التواصل بين مختلف أفراد المؤسسة وهو ما يتيح تشارك المعرفة كأحد أهم عمليات إدارة المعرف على نطاق واسع من خلال الخدمات التي تتيحها من خلال خدمات وتطبيقات (البريد الإلكتروني، منتديات الحوار، خدمة البحث عن المعلومات،.....) وهذا ما يسهل من دوران المعرفة والتشارك بها عن قصد آو غير قصد ، ويقضي على الحواجز التي من شانها أن تعرقل أو تعيق التشارك المعرفي،كما يمكن اعتبارها خزانا للمعرفة ودعم نظم المعلومات وإرساء إدارة المعرفة.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي لدور استخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة إنتاج الاسمنت لافارج هولسيم

تمهيـد

نظرا لأهمية استخدام شبكة الانترانت في المؤسسة الاقتصادية ارتأينا دراسة الموضوع من الناحية الميدانية و ذلك من خلال مبحثين، المبحث الأول سنتطرق فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية (مجتمع و عينة الدراسة، و على بيانات الدراسة الميدانية)، و سوف نتطرق إلى طريقة تصميم قائمة الاستبيان بدءا بمرحلة الإعداد إلى هيكل الاستبيان، بالإضافة إلى التعريف بمتغيرات الدراسة و ذلك في المطلب الأول، أما المطلب الثاني سوف نتطرق فيه إلى الأدوات الإحصائية و القياسية المستخدمة، و البرامج المستخدمة في معالجة البيانات المجمعة من الاستبيان، أما المبحث الثاني الذي نتناول فيه مطلبين، الأول نعرض فيه نتائج الدراسة الميدانية، أما المطلب الثاني فنحاول من خلاله تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: منهجية الدراسة و وصف خصائص العينة

سيتم في هذا المبحث التطرق إلى المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية و الأدوات التي استعين بها في جمع المعلومات، بالإضافة إلى التعريف بمجتمع وعينة الدراسة ووصف أهم خصائصها، والأداة البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

المطلب الأول: منهجية وأدوات الدراسة

تتطلب كل دراسة منهجا علميا وأدوات بحثية تمكن من الوصول إلى الأهداف التي تم وضعها عند البداية، وهذا ما سيتم تناوله في هذا المطلب.

الفرع الأول: منهج الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي، فهو لا يهدف فقط إلى جمع البيانات والمعلومات وتبويبها وعرضها بل يشتمل كذلك على تحليل دقيق بهذه البيانات والمعلومات وتفسير عميق لها من أجل الوصول إلى استنتاجات.

ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تمت الاستعانة بالعديد من مصادر البيانات الثانوية من المراجع والدراسات السابقة لبناء الخلفية النظرية لهذه الدراسة من خلال المسح المكتبي، وتصفح المواقع الالكترونية المتخصصة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

أما مصادر البيانات الأولية المتعلقة بالدراسة الميدانية فتمثلت في الاستمارة تعتبر الاستمارة أحد أهم الأدوات التي تختص بجمع البيانات الأولية، ولهذا تم الاعتماد عليها من أجل تحديد أهم استخدامات شبكة الانترانت ومدى مساهمتها في تشارك المعرفة في مؤسسة لافارج هولسيم ، والعقبات التي تواجه المستخدمين وتحد من استخدامها ، وفيما يلي نتطرق إلى الآلية التي تم بها تصميم الاستمارة، إضافة إلى مدى صدقها وثباتها.

أولا: تصميم الاستمارة

من أجل اختبار فرضيات البحث فقد تم تصميم الاستبيان بشكل يتلاءم والخطة المنتهجة في الفصل النظري، حيث استعان الباحث بالمعلومات الواردة في الجانب النظري وصياغتها على شكل عبارات تندرج ضمن أسئلة محددة بالإضافة إلى الاسترشاد ببعض الدراسات السابقة[1] ذات الصلة بموضوع البحث.

وتم تقسيم الاستمارة إلى أربعة محاور :

المحور الأول : المعلومات الديمغرافية لعينة الدراسة والتي تتعلق ببيانات الموظفين بالمؤسسة.

المحور الثاني:يتناول عبارات الانترانت كأداة اتصالية في مؤسسة لفارج هولسيم.

المحور الثالث: سلوك تشارك المعرفة في مؤسسة لفارج هولسيم.

المحور الرابع: يتناول الصعوبات التي تعيق استخدام شبكة الانترانت في مؤسسة لفارج هولسيم.

والجدول الموالي يوضح ذلك:

محاور الاستبيان	عنوان القسم	محاور كل قسم		عدد البنود
		الرقم	عنوان المحور	
المحور الاول	البيانات الشخصية	4/1	معلومات شخصية عن الموظفين بالمؤسسة	04
المحور الثاني	الانترانت كأداة اتصالية	4/2	مؤشرات تقيس مدى استخدام الانترانت كأداة اتصالية وما تقدمه من تسهيلات	13
المحور الثالث	سلوك التشارك في المعرفة	4/3	مؤشرات تقيس سلوك قابلية تشارك المعرفة في المؤسسة	13
المحور الرابع	صعوبات استخدام شبكة	4/4	مؤشرات تقييم مدى الصعوبات التي تواجه	07

01- الدراسات السابقة التي تم تناولها في المقدمة

	الانترانت في المؤسسة		مستعملي شبكة الانترانت في المؤسسة .	
مجموع البنود				37

الجدول رقم (01): أقسام ومحاور الاستمارة

المصدر: من تلخيص الطالب

كما تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في المحور الأول والمحور الثاني لاختبار الفرضيات ومن ثم الإجابة على إشكالية البحث، وذلك وفق ما يلي:

الجدول رقم (02): سلم ليكارت الخماسي (المحور الأول والمحور الثاني)

المصدر: من إعداد الطالب

درجة الموافقة	01	02	03	04	05
الوزن المرجح	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة

ثانيا: صدق الاستمارة

لقد قمنا بعرض الاستبيان بما يحتويه من محاور على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد.

وقد تناولت آراء المحكمين وملاحظاتهم ما يلي:

- ✓ مدى وضوح صياغة العبارات.
- ✓ مدى ملاءمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه.
- ✓ اقتراح ما يرونه ضروريا من تعديل وصياغة أو حذف للعبارات.
- ✓ إعادة صياغة بعض العبارات لتسهيل فهمها من طرف المستجوبين.

وبناء على الملاحظات والتوجيهات التي أقرها المحكمون تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين لتكون الاستمارة في صورتها النهائية.

ثالثا: ثبات الاستمارة

حتى نتأكد من ثبات الاستبيان ومحاوره واختبار صلاحيته تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

الجدول رقم (03): ثبات الاستبيان

الرقم	المحور	معامل الثبات	معامل الصدق
4/2	الانترانت كأداة اتصالية	0.903	0.950
4/3	سلوك التشارك في المعرفة	0.754	0.868

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

من خلال الجدول نجد أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من الحد الأدنى (0.6) في جميع محاور الاستبيان، مما يدل على ثبات أداة الدراسة، ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناها لمعالجة المشكلة المطروحة تمتاز بالثبات في جميع فقراتها، وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

الفرع الثاني: أساليب التحليل الإحصائي

لقد قمنا بلستخدام البرنامج الإحصائي SPSS22 لإجراء التحليل الإحصائي، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة، وقد قمنا بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

- **التكرارات والنسب المئوية** : لبيان وصف خصائص مفردات العينة.
- **المتوسط الحسابي:** لعرض وصف متغيرات الدراسة.
- **الإنحراف المعياري:** لمعرفة درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- **معامل الاختلاف:** لإجراء المقارنة بين عبارات كل محور وترتيبها حسب أهميتها
- **اختبار شبيروويلك** : لمعرفة طبيعة توزيع بيانات الاستمارة ومدى معلميتها، ويستخدم عندما يكون حجم العينة أقل من 50
- **اختبار ستيودنت** و الذي يستخدم لاختبار العينة الأحادية التي تتبع بياناتها التوزيع الطبيعي.

- **معامل الثبات:** يستخدم هذا المعامل لمعرفة درجة ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي.
- **معادلة الانحدار**: لدراسة أثر استخدام شبكة الانترانت على تشارك المعرفة.

المطلب الثاني:التعريف بمجتمع وعينة البحث ووصف خصائصها

في هذا المطلب سيتم التعريف بمجتمع وعينة البحث بالإضافة إلى وصف العينة من خلال البيانات الديمغرافية المحصل بالاعتماد على أسئلة الاستبيان.

الفرع الأول: التعريف بمجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في مؤسسة لافاج هولسيم فرع المسيلة والتي بلغ عدد عمالها 542 خلال سنة 2017، حيث تم استهداف مصلحة المعلومات والتكنولوجيا لإجراء التربص الميداني بالمؤسسة ، تم توزيع الاستبيان على مختلف موظفي المصالح، حيث تم استرجاع 42 استبيان من أصل 60 استبيان.

الفرع الثاني: وصف خصائص العينة من حيث البيانات الديمغرافية:

في هذا العنصر حاولنا القيام بوصف أهم خصائص المدروسة قي النقاط التالية:

الجدول رقم (04): خصائص عينة الدراسة

الرقم	المتغيرات	العبارات	النسبة	التكرار
01	السن	أقل من 30 سنة	09.5	04
		من 30 سنة إلى 40 سنة	59.5	25
		من 41 سنة إلى 50 سنة	31	13
		50 سنة فاكثر	00	00
02	المستوى التعليمي	متوسط فما دون	00	00
		ثانوي	16.7	07
		جامعي	66.7	28

		دراسات عليا	11.9	05
		أخرى	04.8	02
03	الوظيفة الحالية	إطار سامي	04.8	02
		أطار	33.3	14
		عون تحكم	28.6	12
		عون تنفيذ	33.3	14
04	الخبرة المهنية	اقل من 05 سنوات	14.8	06
		من 5الى 10سنوات	19	08
		من 11الى 15سنة	52.4	22
		اكبر من 15 سنة	14.3	06
مجموع العينة			100	42

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

- توزيع العينة حسب السن:

توضح نتائج الجدول أعلاه أن التوزيع حسب السن أن الفئة الغالبة من عينة هي من 30 سنة إلى 40 سنة بنسبة 59.5% تليها الفئة من 41 سنة إلى 50 سنة بنسبة 31%أما الفئة الأقل نسبة هي الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة 09.5% في حين الفئة الأكبر من 50 سنة فهي منعدمة وهذا ما يوضح أن المؤسسة تحوز على طاقم شاب.

ب- توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

توضح نتائج الجدول أعلاه أن التوزيع حسب المستوى التعليمي المستوى الجامعي والدراسات العليا معا هم الفئة الغالبة على باقي فئات العينة بنسبة 83.4% من المستجوبين، تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 16.7% من أفراد العينة المستجوبة ، ثم تليها فئة حاملي الشهادات الأخرى بنسبة 4.8% من أفراد العينة المستجوبة، في حين لا يوجد مستوى المتوسط فما دون من العينة المدروسة .

فالمؤسسة تهتم بالمستويات العليا وحاملي الشهادات في طاقمها الإداري.

ج–توزيع العينة حسب متغير الوظيفة:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة أن نسبة الإطارات الساميين تمثل 04.8%، و الإطارات بنسبة 33.3% و أعوان التحكم وأعوان التنفيذ يمثلون نسبة 61.9%ما يمثل النسبة الغالبة لعدد الموظفين وهذا ما يمثل توازن في تشكيلة الموظفين .

أ–توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية أن نسبة 14.3% للذين بلغت سنوات الخبرة لديهم أقل من 05 سنوات، والذين تتراوح خبرتهم من05 إلى 10 سنوات نسبتهم 19%ونسبة المستجوبين الذين تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 11 إلى15 سنة هي 52.4%، أما الذين تراوحت سنوات الخبرة لديهم أكثر من 15 سنة فنسبتهم هي 14.3%مما يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تتوفر على كفاءات بشرية لها خبرات تفوق 84.2%من الذين تجاوزوا أكثر من 05 سنوات عمل.

المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها

سيتم في هذا المبحث اختبار فرضيات الدراسة بمستوى ثقة 95% أي بمستوى بدلالة 05% وسيتم أولا اختبار مدى إتباع البيانات في كل فرضية للتوزيع الطبيعي من أجل تحديد الاختبار المناسب لكل منها، علما أن فرضية العدم تتضمن عدم إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي وذلك عندما تكون مستوى الدلالة المحسوبة أقل من 0.05 في حين أن الفرضية البديلة تتضمن إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي .

وبعد اختبار فرضيات الدراسة وتحديد نتائجها سنحاول تحليل وتفسير تلك النتائج التي أسفرت عليها اختبارات فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار الفرضيات

في هذا المطلب سيتم اختبار الفرضيات التي تتضمن إجابات مفردات العينة.

أولا: اختبار الفرضية الأولى

H_0: لا تستخدم المؤسسة محل الدراسة شبكة الانترانت بدرجة مقبولة.

H_1: تستخدم المؤسسة محل الدراسة شبكة الانترانت بدرجة مقبولة .

الجدول رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي للفرضية الأولى

الاختبار	كولموغروفسميرنوف			شبيرو ويلك		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
MEANIT	0.192	42	0.000	0.901	42	0.002

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

بما أن حجم العينة 42 فإن قيمة sig عند اختبار شبيرو ويلك هي 0.002 وهي أقل من0.05 مما يعني أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وهنا نعتمد على اختبار ويلكيكسون لإخبار الفرضية الأولى .

الجدول رقم (06): توزيع ويلكيكسون للمحور الأول

	Hypotheses nulle	Test	sig	Decision
01	La médiane de mean INTRA est a 3.000	Test de rang signe' de wilcoxon d'un seul échantillon	0.000	Rejeter l'hypothèse nulle .

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة sig معدومة، وبالتالي فهي أقل من 0.05 وهذا معناه أننا نرفض H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم شبكة الانترانت بدرجة مقبولة .

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية

H_0: لا توجد قابلية لدى الموظفين لتشارك المعرفة بشكل حسن بالمؤسسة محل الدراسة.

H_1: توجد قابلية لدى الموظفين لتشارك المعرفة بشكل حسن بالمؤسسة محل الدراسة ، بالاعتماد على اختبار العينة الأحادية أظهرت نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لهذا المحور الجدول الموالي:

الجدول رقم (07): اختبار التوزيع الطبيعي للفرضية الثانية

	كولموغروفسميرنوف			شبيرو ويلك		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
MEANFP	0.083	42	0.200	0.980	42	0.661

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

بما أن حجم العينة 42 إن قيمة sig عند اختبار شبيرو ويلك هي 0.661 وهي أكبر من 0.05 مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ولهذا تم الاعتماد على اختبار ستيودنت.

الجدول رقم (08): توزيع ستيودنت للفرضية الثانية

Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	Df	T	
Upper	Lower					
0.7086	0.5202	0.66392	0.000	41	9.930	MEANIT

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة sig معدومة، وبالتالي نرفض H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي أنه توجد قابلية لدى الموظفين لتشارك المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة وما ينبغي أن يكون عند مستوى 0.05%.

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة

H_0: لا يوجد أثر لاستخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى 0.05%

H_1: يوجد أثر لاستخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى 0.05%

بالاعتماد على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نجد:

الجدول رقم (09) : Model Summary[b]

Model	R	R^2 Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.206	0.042	0.019	0.45686

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.206 وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين استخدام شبكة الانترانت والتشارك المعرفة داخل المؤسسة محل الدراسة.

أما قيمة معامل التحديد R^2 فقد بلغت 0.042، أي أن استخدام شبكة الانترانت يفسر ما نسبته 4.2% من زيادة تشارك المعرفة داخل المؤسسة محل الدراسة، أما 95.8% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية .

الجدول رقم (10): ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	0.370	1	0.370	1.774	0.190
	Residual	8.349	40	0.209		
	Total	8.719	40			

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 1.774 عند مستوى دلالة 0.190 (sig) وهي أكبر من 0.05 مما يؤكد عدم معنوية النموذج .

ومن خلال النتائج السابقة نتوصل إلى قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرض البديل H_1 على أساس **عدم وجود أثر لشبكة الانترانت في تشارك المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى** 0.05

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

سيتم تحليل النتائج المتوصل إليها من خلال اختبار فرضيات الدراسة وذلك بالاعتماد على الخصائص الوصفية لمؤشرات متغيرات الدراسة وأبعادها وفق ما يلي:

أولا: تحليل نتائج اختبار الفرضية الأولى

H_0: لا تستخدم المؤسسة محل الدراسة شبكة الانترانت بدرجة مقبولة.

H_1: تستخدم المؤسسة محل الدراسة شبكة الانترانت بدرجة مقبولة.

يتضمن الجدول الموالي أهم العبارات التي تم الاستفسار عنها في محور شبكة الانترانت كأداة اتصالية ومدى استخدامها في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستمارة لمحور استخدام شبكة الانترانت

المحور استخدام الانترانت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب حسب درجة الاستخدام
مؤشرات الانترانت كأداة اتصالية	تضمن كل المعلومات التي يحتاجها المستخدم	3.63	0.814	22.42	05
	توفر كل التطبيقات المتعلقة بوظائف المؤسسة (الإنتاج ، التسويق ،المحاسبة ،الصيانة ،.....)	4.02	0.643	15.99	01
	تتيح عدة تطبيقات لإيجاد التعليمات المتعلقة بمصالح المؤسسة	3.86	0.751	19.45	02
	تسمح بتوحيد الوصول إلى محتويات نظام المعلومات بالمؤسسة	3.81	0.773	20.28	04

	توفر قاعدة بيانات موحدة يمكن الوصول إليها من طرف المستخدمين.	3.64	0.759	20.85	03
	تمكن المستخدم من الاطلاع على كل جديد يتعلق بالمؤسسة	3.60	0.939	26.08	10
	تساهم في توفير الأمن والحماية لمجموعة التطبيقات والمحتويات	3.93	0.894	22.74	09
	تؤمن البيانات الخاصة بكل مستخدم واحتياجاته	3.93	0.867	22.06	07
	تؤمن للمستخدم الوسائل السمعية والبصرية بشكل كاف	3.50	0.884	25.25	08
	تسهل عملية البحث عن الوثائق المطلوبة من طرف المستخدم	3.64	1.008	27.69	11
	توفر فضاءات خاصة بالأنشطة لمستخدم الشبكة	3.33	1.141	33.33	12
	تمكن من عقد اجتماعات عن بعد	3.81	1.174	30.81	13
	توفر منتديات للحوار والدردشة اللحظية.	3.48	1.254	36.03	14
المجمـــــــــــــــوع		**3.98**	**1.123**	**24.74**	

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجيةSPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب متوسطات إجابات المستجوبين تفوق قيمة المتوسط المعياري، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على مختلف التقنيات التي تتيحها شبكة الانترانت ، وسيتم التطرق إلى مختلف عناصر هذا الجدول بالترتيب حسب درجة استخدامها:

فمن خلال ما سبق يتضح بأن المؤسسة محل الدراسة توفر لمستخدميها شبكة داخلية ، توفر كل التطبيقات المتعلقة بالوظائف والتعليمات المتعلقة بمصالح المؤسسة كما توفر قاعدة بيانات موحدة يمكن الوصول إليها من طرف المستخدمين ، تسمح بتوحيد الوصول إلى محتويات نظام المعلومات بالمؤسسة بسهولة للمستخدمين و تضمن له المعلومات التي يحتاجها ومعالجة مشاكل المستخدم واتخاذ القرارات بسرعة ،

كما تؤمن البيانات الخاصة بكل مستخدم واحتياجاته و تؤمن الوسائل السمعية والبصرية بشكل كاف و تساهم في توفير الأمن والحماية للتطبيقات والمحتويات التي يستخدمها،كما تمكن المستخدم من الاطلاع على كل جديد يتعلق بالمؤسسة وتسهل له عملية البحث عن الوثائق و توفر فضاءات خاصة بالأنشطة وتتيح عقد اجتماعات عن بعد و منتديات للحوار والدردشة اللحظية.

فمن خلال ما سبق يتضح بأن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات فهي توفر لمستخدميها شبكة انترانت بجودة عالية،خاصة فيما يتعلق بمختلف التطبيقات وأدوات الاتصال والبرامج،والتي تساهم بكل تأكيد في عملية التواصل داخل المؤسسة بطرق مختلفة والاطلاع على ما هو جديد.

ثانيا: تحليل نتائج اختبار الفرضية الثانية

H_0: لا توجد قابلية لدى الموظفين لتشارك المعرفة بشكل حسن بالمؤسسة محل الدراسة 0.05 .

H_1: توجد قابلية لدى الموظفين لتشارك المعرفة بشكل حسن بالمؤسسة محل الدراسة 0.05 .

من أجل تحليل النتيجة المتعلقة باختبار هذه الفرضية سيتم تناول عبارات المحور المرتبط بمتغير تشارك المعرفة وفق ما يلي:

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستمارة لمحور تشارك المعرفة

تشارك المعرفة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب حسب درجة الاستخدام
مؤشرات سلوك التشارك	أرى أن زملائي الموظفين على استعداد لمشاركتي معارفهم المرتبطة بالعمل	3.67	0.902	24.57	08
	أرى أن التشارك في معارف و خبرات	4.19	0.594	14.17	01

في المعرفة	العمل يؤدي إلى تعلم معارف جديدة				
	إذا واجه الزملاء في العمل مشاكل ، فأنني أحاول مساعدتهم قدر المستطاع من خلال المعارف التي أمتلكها	4.24	0.617	14.55	02
	أنا مستعد لتشارك معارف العمل من اجل كسب مكانة وصورة جيدة في المؤسسة	4.07	0.640	15.72	03
	أنا مستعد لتشارك معارف العمل لأنني أستمتع بمساعدة الآخرين.	4.05	0.795	19.62	05
	أنا مستعد لتشارك معارف العمل حتى يدرك زملائي أكثر المهارات التي امتلكها.	3.98	0.924	23.21	09
	أحاول المشاركة في النقاش مع الزملاء حول العمل من أجل تبادل المعارف	4.10	0.700	17.07	04
	أرى أن هناك نقص في الثقة بين الموظفين في المؤسسة	2.98	1.179	39.56	12
	من الصعب إقناع الزملاء في العمل بقيمة وفوائد المعارف التي أمتلكها	2.76	1.144	41.44	11
	الموظفين في المؤسسة لا يقومون بمشارك معارفهم العملية لأنهم يؤمنون أن امتلاك المعرفة يعني امتلاك القوة	3.02	1.352	44.76	13
	أرى انه يمكن تشجيع سلوك تشارك المعرفة إذا تم ربطه بنظام تقييم الأداء	3.90	0.878	22.51	07
	توجد إستراتيجية واضحة للتشارك في المعرفة في المؤسسة	3.45	0.832	24.11	06

	يوجد وقت كافي لتشارك معارف العمل في المؤسسة	3.24	1.031	31.82	10
	المجموع	**3.66**	**0.88**	**27.16**	

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجيةSPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم متوسطات إجابات المستجوبين تفوق قيمة المتوسط المعياري، وسيتم التطرق إلى مختلف عناصر هذا الجدول بالترتيب حسب درجة تأثيرها:

– تشير بنود التشارك في المعرفة أن مستخدمي المؤسسة على استعداد لتشارك في معارفهم و خبرات العمل إذا واجه الزملاء في العمل مشاكل ،ويحاولون مساعدتهم قدر المستطاع من خلال المعارف التي يمتلكونها، من اجل كسب مكانة وصورة جيدة في المؤسسة، و المشاركة في النقاش مع الزملاء حول العمل من أجل تبادل المعارف.

– كما أن المؤسسة تتبع إستراتيجية واضحة للتشارك في المعرفة ، وهناك نسبة معتبرة من العينة ترى انه يمكن تشجيع سلوك تشارك المعرفة إذا تم ربطه بنظام تقييم الأداء.

– يرى موظفي المؤسسة أن زملائهم على استعداد لمشاركتهم معارفهم المرتبطة بالعمل،و يوجد وقت كافي للقيام بذلك.

–كما ترى عينة المستجوبين انه لا توجد صعوبة في إقناع الزملاء في العمل بقيمة وفوائد المعارف التي يمتلكونها، و لا يرون بوجود نقص في الثقة بين الموظفين في المؤسسة، لأنهم يؤمنون أن امتلاك المعرفة يعني امتلاك القوة.

وبناء على النتائج السابقة فإن موظفي مؤسسة لفارج هولسيم يتشاركون في معارفهم.

ثالثا: تحليل نتائج اختبار الفرضية الثالثة

H_0: لا يوجد أثر لاستخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى 0.05%

H_1:يوجد أثر لاستخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى 0.05

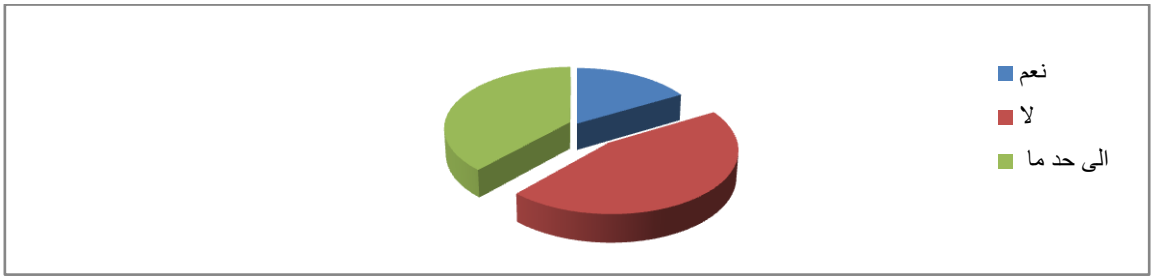
إن عدم تحقق الفرضية الثالثة يقودنا إلى تحليل عبارات المحور الرابع

المحور الرابع:صعوبات استخدام شبكة الانترانت في المؤسسة

الجدول رقم :(13) يبين ان كانت هناك صعوبات في استخدام الانترانت

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	7	16.7
لا	19	45.2
إلى حد ما	16	38.1
المجموع	42	100.0

الشكل رقم :(03) يبين ان كانت هناك صعوبات في استخدام الانترانت



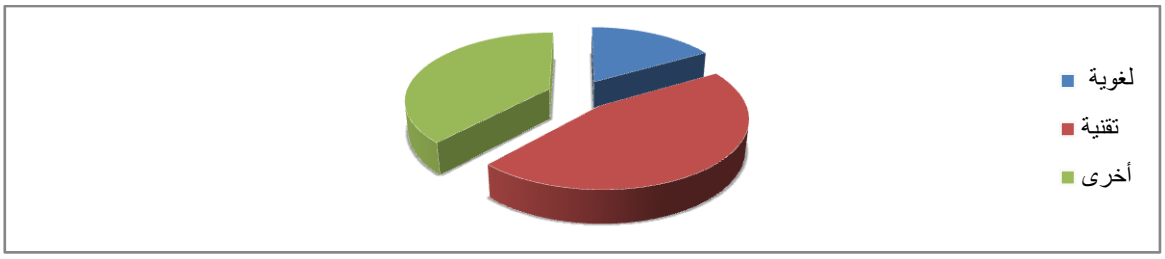
يأتي هذا الجدول ليبين أن موظفين مؤسسة لافارج هولسيم يواجهون صعوبات في استخدامهم لتقنية الانترانت بدليل أن أفراد العينة الذين لا يواجهون صعوبات في استخدام تقنية الانترانت يمثلون ما نسبته 45.2% أما بقية العينة تمثل نسبة 54.8% فهي تواجه صعوبات في استخدام شبكة الانترانت .

–جدول رقم(14) يوضح نوعية الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدامهم للانترانت

المتغير	التكرار	النسبة%
لغوية	8	16.7
تقنية	13	45.2

اخرى	2	38.1
المجموع	23	100.0

شكل رقم (04): يبين نوعية الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدامهم للانترانت



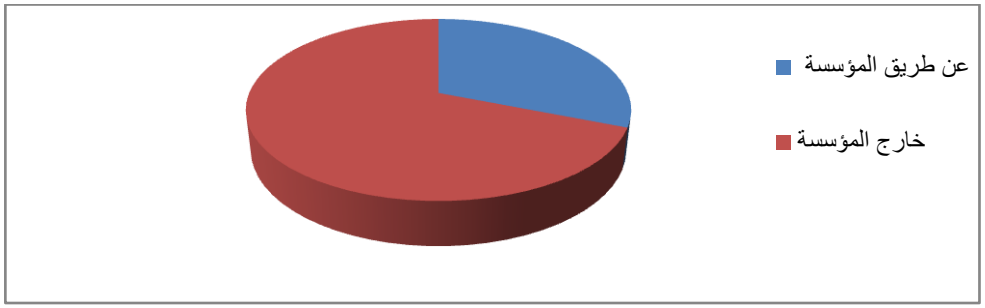
يوضح الجدول أن المشاكل التي تواجه الموظفين عند استخدامهم للانترانت اغلبها تقنية بنسبة 45.2% أما الباقية فهي بدرجة قليلة لغوية كون بعضهم يواجه مشاكل في فهم اللغات الأخرى الفرنسية والانجليزية حيث مثلوا ما نسبته 16.7 % أما النسبة المتبقية فهي تعاني من صعوبات متنوعة تمثل ما نسبته 38.1%.

من خلال الصعوبات التي تواجه مستعملي شبكة الانترانت في المؤسسة وهذا ما يعيق الاستخدام الأمثل للشبكة ، التي تنعكس سلبا على تشارك المعرفة بها.

جدول رقم(15) يبين كيفية اكتساب معرفة بتقنية الانترانت.

المتغير	التكرار	النسبة%
عن طريق المؤسسة	13	31.0
خارج المؤسسة	29	69.0
المجموع	42	100

شكل رقم (05): يبين كيفية اكتساب تقنية الانترانت.



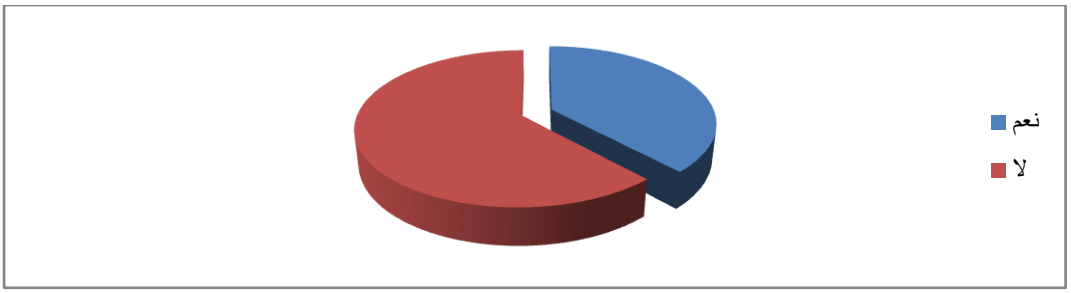
ومن بيانات الجدول نلاحظ أن نسبة 31 %من مجمل أفراد العينة اكتسبوا معرفتهم لتقنية الانترانت عن طريق المؤسسة كون المؤسسة تقوم بدورات تكوينية دورية لمستخدميها في جميع التخصصات أما اذوي الكفاءة و الخبرة فقد اكتسبوا تكوينهم من خارج المؤسسة إما من خلال مؤسسات تكوينية أو عن طريق الانترنت بما يمثل نسبة69 %.

و هذا ما يعيق حسن استخدام الشبكة لعدم إجراء تكوين لجميع موظفي المؤسسة وتوجيه استخدامها لإغراض المعرفة والتشارك المعرفي كأهم مبادئ الاستخدام.

جدول رقم(16) :يبين استفادة الموظفين من التكوين حول استخدام تقنية الانترانت

المتغير	التكرار	النسبة%
نعم	16	38.1
لا	26	61.9
المجموع	42	100

الشكل رقم (06): يبين استفادة الموظفين من تكون حول استخدام تقنية الانترانت

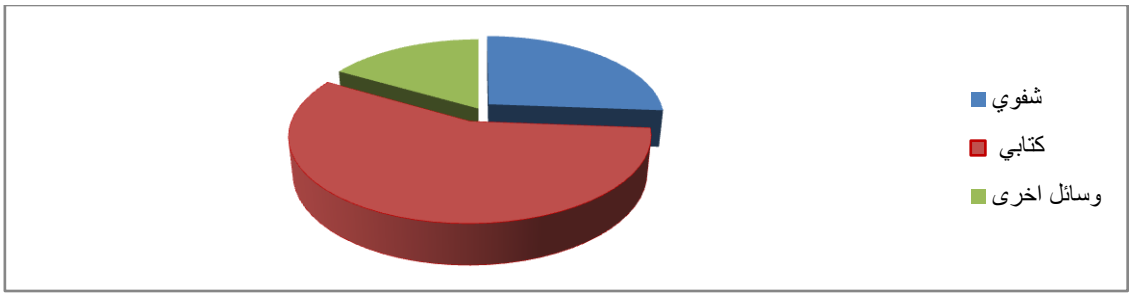


نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة والمقدرين بنسبة 61.9 % يقرون أنهم لم يتلقوا تكوينا حول تقنية الانترانت مقابل 38.1 % من الموظفين تلقوا تكوينا عن طريق ملتقيات وعن طريق الانترنت وهذا ما يعيق الاستخدام الجيد للشبكة .

جدول رقم (17): يبين في حالة وقوع خلل في الشبكة داخل المؤسسة كيف تكون الطرق البديلة .

المتغير	التكرار	النسبة%
شفوي	11	26.2
كتابي	24	57.1
وسائل اخرى	7	16.7
المجموع	42	100

شكل رقم (07): يبين الطرق البديلة أثناء وقوع خلل في الشبكة داخل المؤسسة



نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن معظم أفراد العينة ، يعتمدون على ا لمستندات الورقية لتبادل الخدمات فيما بينهم في حالة عدم إمكانية الاتصال عبر شبكة الانترانت في المؤسسة بنسبة 57.1 %،أما باقي أفراد العينة يعتمدون على الطريقة الشفوية ، إما الاتصال عن طريق الهاتف أو شفويا عن طريق التنقل ، حيث مثلت هذه الفئة 42.9% كون معالجة الخلل التقني يتطلب وقت كبير .

وهذا بدوره ينعكس سلبا على انسياب المعلومات والمعارف في الوقت المناسب وبالطريقة الملائمة.

خلاصة الفصل

لقد تعرضنا في هذا الفصل لدراسة حالة تناولت استخدام شبكة الانترانت و دورها في تشارك المعرفة في مؤسسة لافارج هولسيم لإنتاج الاسمنت فرع المسيلة، من خلالها اعتمدنا على توزيع استمارة الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة، حيث تعرضنا إلى تحليل نتائج الاستبيان الذي تم أجراؤه في المؤسسة، ومن هنا يمكن القول أنه لا توجد علاقة بين استخدام شبكة الانترانت وتشارك المعرفة في المؤسسة محل الدراسة .

خاتمـــــــــة

خاتمة:

بعد تناول أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في شبكة الانترانت كشبكة داخلية تدعم العملية الاتصالية بين المستخدمين وتضمن تسريع عمليات تبادل المعلومات، بالإضافة إلى أحد أهم عمليات إدارة المعرفة والتي من خلالها تقاسم المعارف وتشاركها بين المستخدمين كمرحلة سابقة لتطبيق المعارف، وبعد اختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها، سيتم عرض نتائج الدراسة من أجل تقديم الاقتراحات والحلول الملائمة للمؤسسة محل الدراسة، إلى جانب الآفاق المنبثقة عنها وذلك وفق ما يلي:

أولا :النتائج

أ - نتائج اختبار الفرضية الأولى

H_{1-1}: تستخدم المؤسسة محل الدراسة شبكة الانترانت بدرجة مقبولة.

تم قبول هذه الفرضية، حيث أشارت نتائج هذه الفرضية إلى أن المؤسسة محل الدراسة توفر لمستخدميها شبكة داخلية متاحة، توفر كل التطبيقات المتعلقة بالوظائف و التعليمات المتعلقة بمصالح المؤسسة كما توفر قاعدة بيانات موحدة يمكن الوصول إليها من طرف المستخدمين في الوقت المناسب ، رغم ذلك فقد دلت إجابات مفردات العينة على وجود بعض الصعوبات التي من شأنها أن تحد من فعالية هذه الشبكة الداخلية والاستغلال الأمثل لتطبيقاتها.

ب - نتائج اختبار الفرضية الثانية

H_{1-2}: توجد قابلية لدى الموظفين لتشارك المعرفة بشكل حسن بالمؤسسة محل الدراسة

أشارت نتائج اختبار هذه الفرضية على قبولها، حيث أكدت إجابات مفردات العينة على استعدادها لتشارك المعرف وتقاسمها، كما يحرصون على تبادل المعارف في فضاء تعاوني يتسم بالثقة وينعكس إيجابا على سمعة المؤسسة.

ج - نتائج اختبار الفرضية الثالثة

H_{1-3}:يوجد أثر لاستخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى 0.05

أكدت نتائج اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط عدم وجود أثر لاستخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة بين المستخدمين المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة، ورغم توفر شبكة الانترانت بتطبيقات مختلفة واستعداد المستجوبين لتشارك معارفهم فإن العلاقة بين كل من استخدامات الانترانت وتشارك المعرفة كانت جد ضعيفة. وهذا نظرا للصعوبات التي تواجه معظم مختلف المستجوبين حسب آراء مفردات العينة.

ثانيا: الاقتراحات

بعد عرض نتائج الدراسة نتقدم بالاقتراحات التالية:

- تفعيل استخدام شبكة الانترانت و استغلالها للتشارك المعرفي.

- تشجيع وظيفة البحث والتطوير في المؤسسة وذلك لتشجيع الإفراد على اكتساب معارف جديدة.

- استخدام شبكة الانترانت و استغلالها للتشارك المعرفي.

- الزيادة في وضع برامج تكوينية لتطوير مهارات الموظفين لاستخدام شبكة الانترانت

-توسيع الشبكة الداخلية لتشمل مختلف المستخدمين.

- توفر فضاءات خاصة بالأنشطة لمستخدم الشبكة.

- الحرص على تجاوز المشاكل اللغوية التي يعاني منها معظم المستخدمين وذلك بوضع برامج تطوير للغات على مستوى المؤسسة محل الدراسة،وتحفيزهم على ذلك.

–تثمين التشارك المعرفي على الشبكة الداخلية وتقييم ذلك كأحد مؤشرات أداء العاملين.

ثالثا: آفاق الدراسة

إن تناولنا لموضوع استخدام شبكة الانترانت ودورها في تشارك المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة جعلنا نقف على بعض المفاهيم ذات الصلة والتي يمكن أن تكون مواضيع بحث للمهتمين والتي نقترح من بينها ما يلي:

- دور شبكات الأعمال في إدارة المعرفة بالمؤسسات الاقتصادية.
- تقييم أداء العاملين من خلال تشارك المعرفة عبر الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية.
- دور شبكة الاكسترانت في إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية.
- دور البرامج التدريبية في تطوير مهارات العاملين بالمؤسسة الاقتصادية.

المـــراجع

قائمة المراجع

أ-الكتب

01- السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطَيف، **نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**،الدار الجامعية، الإسكندرية،2004 .

02- بشير عباس العلاق ،سعد غالب ياسين،**الأعمال الإلكترونية**، دار المناهج، عمان،2006

03-جمال يوسف بدير ،**اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات** ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع الأردن ، الطبعة 01- 2010.

04- علاء السالمي، حسين السالمي، **شبكات الإدارة الإلكترونية**، الطبعة 01، دار وائل، عمان،2005.

علاء عبد الرزاق السالمي، **نظم إدارة المعلومات**،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بيروت ، الطبعة 01 ،2008.

05-علاء فرج الطاهر ، **إدارة المعلومات والمعرفة** ، دار الراية للنشر والتوزيع ،الطبعة 01،2002.

06- علي السلمي ، **الإدارة بالمعرفة** ، دار قباء للطباعة والنشر،القاهرة، طبعة01 ،2008.

07-نجم عبود نجم ،**الإدارة والمعرفة الالكترونية** ،جامعة الزيتونة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ط01 2009.

08-نعيم إبراهيم الظاهر، **إدارة المعرفة** ، جدار للكتاب العالمي، عمان، الطبعة 02 ، 2009 .

09 - ياسر الصاوي، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، دار السحاب للنشر والتوزيع، الكويت،2007 .

ب-المجلات

01- عبد المالك جحيق، سارة عبيدات، **تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية**، مجلة المؤسسات الجزائرية ، الجزائر ، العدد 2014/6 .

02- موسي عبد الناصر، **الشبكات الداخلية** ، مجلة الباحث ،جامعة بسكرة، العدد09-2011,

ج- الاطروحات

01- ابن عون الطيب، **أثر شبكة الانترانيت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية**، جامعة باتنة 2008/2007.

02-أقطي جوهرة، **أثر القيادة الإستراتيجية على التشارك في المعرفة**، أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة2014/2013 .

03- بوقصة السعيد، باوة ياسين، **استخدام الانترانت و أثرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية**، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة ، 2016/2015

04- حريزي فاروق، **أثر استخدام الإنترانت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية**، أطروحة دكتورا، جامعة المسيلة، سرة، 2017/2016

05- عامر إبراهيم قنديلجي ،**أسس إدارة المعرفة وإستراتيجياتها التكنولوجية** ،جامعة قطر/قسم الإعلام وعلم المعلومات،2014.

06- نوفيل حديد، **تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي**، أطروحة دكتوراء دولة،(غير منشورة)،جامعة الجزائر، 2007/2006 .

07-طراد خوجة سميرة ، الادارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية ، مذكرة ماجستير ،جامعة قسنطينة،2004.

08- هيثم علي إبراهيم حجازي، **اثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفه لدى المنظمات**، أطروحة دكتوراه جامعة عمان العربية،2005.

د-المقالات

01- عبد السلام نجادات ، **واقع نقل المعرفة والتشارك بها في ظل العولمة**، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر العولمة ، جامعة الجنان طرابلس،لبنان،2012 .

02-الطيب داودي،**تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة،دراسة حالة**،مقال منشور ، جامعة بسكرة،2008 .

مراجع اجنبية:

01-GILLES ALLEMAND, **INTRANET ET LE PARTAGE DE CONNAISSANCES EN ENTREPRISE**, MEMOIR DEA,UNIVERSITE JEAN MOULIN Lyon III 1993

الملاحـــق

الملحق رقم :(01) قائمة المحكمين لأسئلة الاستمارة المعتمدة في الدارسة التطبيقية

الرقم	اسم المحكم	الرتبة العلمية	المؤسسة الجامعية
01	قروش عيسى	أستاذ محاضر	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة
02	مصطفى حوحو	أستاذ محاضر	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة
03	حريزي فاروق	أستاذ محاضر	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة

الملحق رقم :(02) أسئلة الاستبيان المعتمدة في الدارسة التطبيقية

استمـــارة بحـــث حـــول:

دور استخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة

دراسة حالة مؤسسة لافارج هولسيم –فرع حمام الضلعة –

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور استخدام شبكة الانترانت في تشارك المعرفة في المؤسسة الاقتصادية ، مؤسستكم نموذجا لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الموجودة أدناه كما نتعهد بأن معلومات هذه الاستمارة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية ، ولكم منا جزيل الشكر و الامتنان

–الرجاء وضع علامة (×) أمام الخانة المخصصة للإجابة

المحـور الأول :البيانـات الشخصيـة:

01- السـن:

أقل مـن 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐

من41 إلى 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثـر ☐

02- المستوي التعليمي :

متوسـط فما دون ☐ ثانـوي ☐

جامعـــي ☐ دراسات عليا ☐

أخرى ☐ تذكر .....

03- الوظيفة الحالية:

إطار سامي ☐ إطـــار ☐

عون تحكم ☐ عون تنفيذ ☐

المصلحة .....

04- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10سنوات ☐ من 11الى 15سنوات ☐ اكبر من 15سنة ☐

المحـور الثانـي :الانترانت كـأداة اتصاليـة

- يتم استغلال شبكة الانترانت في مؤسستك عـن طريق البوابـة المخصصة والتي تتيـح العديدمن التطبيقات ، لذا أرجو من سيادتكم وضع درجة موافقتكم لكل معيار مما يلي :

الرقم	العبـــــــــــــــــــــــارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
05	- تضمن كل المعلومات التي يحتاجها المستخدم.					
06	- توفر كل التطبيقات المتعلقة بوظائف المؤسسة (الإنتاج ، التسويق ،المحاسبة ،الصيانة ،.....).					
07	- تتيح عدة تطبيقات لإيجاد التعليمات المتعلقة بمصالح المؤسسة .					
08	- تسمح بتوحيد الوصول إلى محتويات نظام المعلومات بالمؤسسة .					
09	- توفر قاعدة بيانات موحدة يمكن الوصول إليها من طرف المستخدمين.					
10	- تمكن المستخدم من الاطلاع على كل جديد يتعلق بالمؤسسة .					
11	- تساهم في توفير الأمن والحماية لمجموعة التطبيقات والمحتويات .					
12	- تؤمن البيانات الخاصة بكل مستخدم واحتياجاته .					
13	- تؤمن للمستخدم الوسائل السمعية والبصرية بشكل كاف .					
14	- تسهل عملية البحث عن الوثائق المطلوبة من طرف المستخدم .					
15	- توفر فضاءات خاصة بالأنشطة لمستخدم الشبكة .					
16	- تمكن من عقد اجتماعات عن بعد .					
17	- توفر منتديات للحوار والدردشة اللحظية.					

المحـور الثالـث:سلـوك التشـارك فـي المعرفـة:

الرقم	العبـــــــــــــــــــــــارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
18	- أرى أن زملائي الموظفين على استعداد لمشاركتي معارفهم المرتبطة بالعمل .					
19	- أرى أن التشارك في معارف و خبرات العمل يؤدي إلى تعلم معارف جديدة .					
20	- إذا واجه الزملاء في العمل مشاكل ، فأنني أحاول مساعدتهم قدر المستطاع من خلال المعارف التي أمتلكها.					
21	- أنا مستعد لتشارك معارف العمل من اجل كسب مكانة وصورة جيدة في المؤسسة.					

22	- أنا مستعد لتشارك معارف العمل لأنني أستمتع بمساعدة الآخرين.					
23	- أنا مستعد لتشارك معارف العمل حتى يدرك زملائي أكثر المهارات التي امتلكها.					
24	- أحاول المشاركة في النقاش مع الزملاء حول العمل من أجل تبادل المعارف .					
25	- أرى أن هناك نقص في الثقة بين الموظفين في المؤسسة.					
26	- من الصعب إقناع الزملاء في العمل بقيمة وفوائد المعارف التي أمتلكها					
27	- الموظفين في المؤسسة لا يقومون بمشارك معارفهم العملية لأنهم يؤمنون أن امتلاك المعرفة يعني امتلاك القوة .					
28	- أرى أنه يوجد وعي متزايد لفائدة التشارك في المعارف في المؤسسة .					
29	- توجد إستراتيجية واضحة للتشارك في المعرفة في المؤسسة					
30	- يوجد وقت كافي لتشارك معارف العمل في المؤسسة .					

المحور الرابع: صعوبات استخدام شبكة الانترانت في المؤسسة:

33- هل تواجه صعوبات في استخدام شبكة الانترانت ؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

34- في حالة الإجابة بنعم ما هي نوعية هذه الصعوبات ؟

لغوية ☐ تقنية ☐ أخرى تذكر.....

35- هل تشكل اللغة عائق في تعاملك مع تقنية الانترانت ؟

نعـم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

36-اكتسابك للتعامل مع تقنية الانترانت

عن طريق المؤسسة ☐ خارج المؤسسة ☐

37-هل استفدتم من تكوين حول استخدام تقنية الانترانت ؟

نعـــم ☐ لا ☐

38-كيف يكون هذا التكوين ؟

على شكل

ملتقيات ☐ اجتماعات ☐ دورات تكوينية ☐ عبر الانترانت ☐

39- في حالة وقوع خلل في شبكة الانترانت للمؤسسة ماهي الطرق البديلة في الاتصال والعمل ؟

شفوي ☐ كتابي ☐ وسائل أخرى تذكر .....