

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى إبراز اثر جودة المعلومات في تحقيق إدارة معرفة الزبون بينك الفلاحة الريفية Badr بالمسيلة. حيث تناولنا في الجانب النظري مفاهيم عامة حول المعلومات, جودتها, خصائصها, أبعادها ونظم المعلومات التي تتضمن عمليات جمع, تخزين وإيصال المعلومات بهدف الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرارات التسويقية. كما تعرضنا إلي المعرفة وإدارة معرفة الزبون حيث تعتبر المعرفة اليوم أحد الموجودات المهمة للمنظمة التي من خلالها تستطيع القيام ببناء علاقات مع الزبائن بتحديد حاجاتهم ورغباتهم ورسم استراتيجياتها المناسبة، ومن خلال الفصل التطبيقي قمنا بإجراء استبيان لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة لقياس اثر جودة المعلومات في تحقيق إدارة المعرفة حيث مكنتنا هذه العملية من الحصول على نتائج أكدت صحة الفرضية المطروحة، تمثلت هذه الأخيرة في وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وإدارة معرفة الزبون.

الكلمات المفتاحية:

إدارة المعرفة - إدارة معرفة الزبون - جودة المعلومات - نظم المعلومات.

Resume:

Cette recherche vise à mesurer l'impact de la qualité de l'information dans réalisation un gestion des connaissances le client dans l'agriculture et la Banque de développement rural. Où nous avons traité dans la partie théorique, les concepts Généraux de l'information qualité caractéristiques et dimensions et les systèmes d'information qui comprennent la collecte, le stockage et la livraison de l'information Pour une utilisation dans le marketing processus décisionnel Et nous avons traité ainsi que des connaissances et la gestion des connaissances du cliente La connaissance est aujourd'hui l'un des atouts importants dans l'entreprise a travers lequel vous pouvez Pour établir des relations avec les clients a Sélectionnez les besoins et désirs des clients et tirant les stratégies appropriées .Grâce chapitre appliqué nous avons conçu un questionnaire aux travailleurs d'agriculture et de la Banque de développement rural a Msila Pour mesurer l'impact de la qualité de l'information dans réalisation un gestion des connaissances et cette étude nous a permis d'obtenir des résultats. Démontrer la santé de l'hypothèse soulevée qu'il y ait Une forte relation entre la qualité de l'information et gestion des connaissances .

Les mots clés

Management de connaissance cliente – Management des connaissances–la qualité des informations–le système d informations.