

دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة

دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس

*The role of IT knowledge in support of organizational creativity in the enterprise
Case study on a Algeria Telecom Mobile -Mobilis-*

بعلي حمزة

كُلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

جامعة 8 ماي 1945 قالة

ملخص :

تناولت الدراسة موضوع تكنولوجيا المعرفة ودورها في دعم الإبداع التنظيمي، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول (موبيليس)، وهدفت للتعرف على وجهة نظر العاملين حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة والمساعدة لعمليات إدارة المعرفة الأربعة (توليد، تخزين، توزيع وتطبيق) في دعم الإبداع التنظيمي، خلصت الدراسة على أن تكنولوجيا المعرفة تساهم في دعم الإبداع التنظيمي باستثناء تكنولوجيا تطبيق المعرفة وذلك يرجع إلى ضعف استخدامها من طرف المؤسسة محل الدراسة. الكلمات المفتاحية : إدارة المعرفة، تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعرفة، الذكاء الاصطناعي، الإبداع التنظيمي.

Abstract:

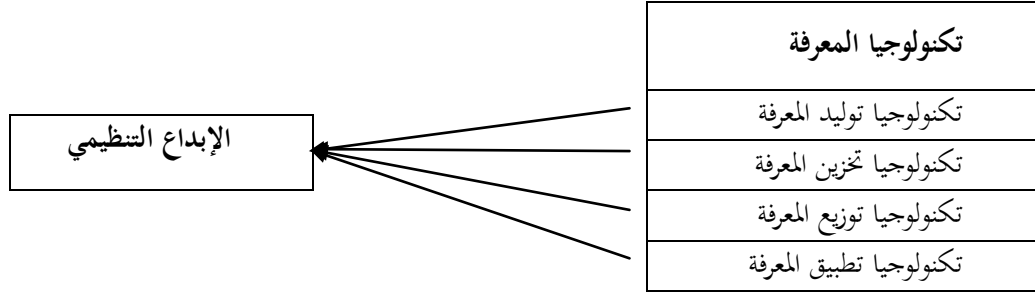
The study addressed the issue of IT knowledge and its role in supporting of organizational creativity, case study on a Algeria telecom mobile -mobilis, aimed to identify the point of view of employees about the extent the contribution of information technology used and support for the four knowledge management processes (create, storage, distribution, application), in supporter of organizational creativity, the study concluded that the IT knowledge contributes to the support of organizational creativity with the exception of information technology support for application knowledge due to the weak used by the institution under study.

Key words: knowledge Management, Information Technology, IT knowledge, Artificial intelligence, organizational creativity.

تمهيد:

تبحث المؤسسات عن مكان لها في الصدارة دائما، وتسعى لتكون في المقدمة وقادرة على مواجهة المنافسة وتحقيق أفضل النتائج، ومن المؤكد أن المنظمات المتميزة هي التي تكون قادرة على الإبداع والتجديد على أساس دائم ومستمر وأن القادة المتميزون هم القادرين على مساعدة الأفراد والاستفادة من مواهبهم الإبداعية واستثمار ما لديهم من قدرات وطاقات. شهدت السنوات الأخيرة تطورات سريعة كان من أبرزها التطورات الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي، خاصة المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات، كما عرفت بروز مفاهيم عديدة في الإدارة منها الثورة الإدارية الجديدة تحت اسم إدارة المعرفة (Knowledge Management)، حيث توفر لها تكنولوجيا المعلومات الكثير من الإمكانيات مثل شبكات المعلومات (الداخلية، الخارجية)، مخازن البيانات، أنظمة الذكاء الاصطناعي وهي ما تعرف بتكنولوجيا المعرفة، كما أن شدة المنافسة الحالية تتطلب من المؤسسات أن تكون عالية القدرة على المنافسة من خلال إبداع تنظيمي مستمر، إن هذا الأمر يدعو المؤسسات إلى بناء مصادر عوائدها المستقبلية من خلال تعظيم توليد الأفكار المتأتمية من خلال عمليات إبداعية تقدم منتجات وخدمات ممتازة. فالإبداع يعتبر الخيار الأمثل لتحقيق واستمرار الإدارة الناجحة، التي تحرص على تحقيق قفزات كمية ونوعية في مختلف مجالات العمل، فهو يدعم قوة أي مؤسسة في تمييزها، والمؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات تسعى إلى مواكبة التطورات العالمية وامتلاك القدرة على مواجهة المنافسة، من خلال استثمار طاقاتها البشرية والتكنولوجية التي تعتبر منبع ومورد التميز والإبداع، ونظرا للدور الفعال

الذي تلعبه تكنولوجيا المعرفة في تطوير مختلف الوظائف والأنشطة الإدارية والتي من بينها الإبداع التنظيمي، فلا بد من تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعرفة في تنشيط الإبداع التنظيمي يمكن بناء نموذج الدراسة حسب الشكل التالي:
المتغيرات المستقلة المتغير التابع



استنادا لكل ما سبق تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة الوطنية للاتصالات الهاتف المحمول (موبيليس) الجزائر؟
للإجابة على تساؤل الدراسة استندنا على الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: يوجد أثر إيجابي لتكنولوجيا توليد المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة الوطنية للاتصالات الهاتف المحمول (موبيليس).
- الفرضية الثانية: يوجد أثر إيجابي لتكنولوجيا تخزين المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة الوطنية للاتصالات الهاتف المحمول (موبيليس).
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر إيجابي لتكنولوجيا توزيع المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة الوطنية للاتصالات الهاتف المحمول (موبيليس).
- الفرضية الرابعة: يوجد أثر إيجابي لتكنولوجيا تطبيق المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة الوطنية للاتصالات الهاتف المحمول (موبيليس).

أولاً- الإطار النظري:

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات (TI):

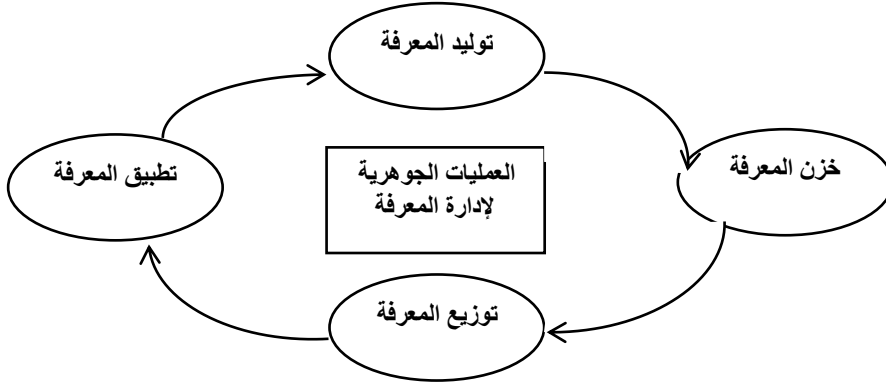
هذا المفهوم متولد نتيجة التقارب بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسب الآلي وشبكات الربط التي تستخدم بشدة في الاتصالات. يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال كانت العامل الأساسي الذي أعطى ثورة المعلومات بعدها العالمي من خلال شبكات الاتصال العالمية¹، وبناء عليه فإنه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينهما النظام الرقمي.

2- إدارة المعرفة:

تعتبر المعرفة من أحدث عوامل الإنتاج التي يعترف بها كمورد أساسي لإنشاء الثروة في الاقتصاد، ومصدر أساسي للميزة التنافسية في الإدارة²، وهي النوع الجديد من رأس المال القائم على الخبرات، ويتم الوصول إليها من خلال المعلومة، فالمعلومة تقود إلى المعرفة التي قد تكون جديدة مبتكرة، أو تضيفي إلى معارفنا السابقة لتوسعها أو تعدل منها.

أما إدارة المعرفة فيعرفها (Wiig) بأنها "تخطيط، تنظيم، مراقبة، تنسيق وتوليد المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري، والعمليات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، بشكل يتم معه إنجاز أكبر قدر ممكن من الأثر الإيجابي في نتائج الميزة التنافسية³، أما (Nonaka) فيعرف إدارة المعرفة بأنها "العملية المنهجية المؤسسة للاستخدام الخلاق للمعرفة وإنشائها"⁴.

الشكل (01): العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة.



المصدر: صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005، ص 62.

قبل التطرق للعمليات السابقة نشير إلى عملية تشخيص المعرفة⁵:

- **تشخيص المعرفة:** هي عملية مهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة كما أن نجاح البرنامج يتوقف على دقة التشخيص، ويقصد به حيازة المعارف والكفاءات التي تحتاجها المؤسسة وخاصة المعرفة الضمنية الموجودة بالمؤسسة⁶، لأجل تبادل المعارف وتقاسمها.
- **توليد المعرفة:** إن توليد المعرفة عند الكثير من المنظمات هو الابتكار وتوليد الأفكار الجديدة⁷، كما أن المعرفة والابتكار هي عملية مزدوجة ذات اتجاهين فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار يضيف مصدرا لمعرفه جديدة، إن من أهم النماذج المستخدمة في عملية توليد المعرفة هي نموذج (Seci)، ويكون من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى المعرفة الظاهرة، وتحويلها من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي.
- **خزن المعرفة:** هي تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ، الوصول والاسترجاع⁸، وتشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة، وإنه مع الزمن تتراكم المعرفة التنظيمية، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في توسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة⁹.
- **توزيع المعرفة:** تشمل كلا من تقاسم، نشر، نقل وتشارك المعرفة، وتشير (Coakes) إلى أن عملية نقل المعرفة هي إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة¹⁰، إذا كان من السهل توزيع المعرفة الصريحة من خلال استخدام الأدوات الالكترونية فإنه ما زال يتطلع إلى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة¹¹.
- **تطبيق المعرفة:** هو إدماج المعرفة المتاحة في تصميم الأعمال وخطط الأداء وتحديد مهام العاملين بحيث توضع المعرفة في الاستخدام الفعلي وتطبيقها في الوقت المناسب، ويتم تميتها وتحديثها باستمرار¹²، كما أن التطبيق يؤدي إلى عملية التعلم، أي أنه يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة، ليست المنظمات التي تمتلك أفضل معرفة من تضمن الميزة التنافسية، بل تلك التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه.

4- تكنولوجيا المعرفة:

4-1- تكنولوجيا توليد المعرفة:

يشير (Laudon et Laudon) إلى أن من أنظمة عمل المعرفة الأكثر تخصصا والتي تصمم بشكل خاص لتوليد المعرفة هي¹³:

- نظم التصميم بمساعدة الحاسوب: تحتاج هذه الأنظمة إلى قوة حاسوبية مهمة من أجل الحل السريع للرسوم البيانية والحسابات المعقدة الضرورية لعمال المعرفة.
- أنظمة الواقع الافتراضي: تتيح تجربة مختلفة في التفاعل البشري مع الحاسوب عبر تكنولوجيا حاسب متطورة، وهي ذلك النوع من البيانات الحاسوبية الذي يعمل على غمر المستخدم في بيئة افتراضية، وتستخدم تطبيقات هذه الأنظمة في صنع التصميم والتصميم عن بعد والتي تتوصل إلى ابتكارات جديدة تفتح آفاقا جديدة للمعرفة الإنسانية.

2-4- تكنولوجيا خزن المعرفة:

المتتمثلة أساسا في نظم قاعدة المعرفة (Knowledge Base)، حيث هي تمثيل المعرفة في قاعدة المعرفة يأتي بعد الحصول عليها من الخبراء والمصادر، ثم ترجمتها إلى قواعد أو صور، وتحتوي قاعدة المعرفة على مجموعة من المعارف والخبرات المرتبطة بمجال معرفي معين، على أن تتضمن القاعدة أكبر قدر من المعرفة يمكن الحصول عليه في المجال المحدد¹⁴.

3-4- تكنولوجيا توزيع المعرفة:

متمثلة أساسا في:

- الإنترنت (Internet): هي من أكثر تكنولوجيا المعلومات انتشارا واستعمالا لتشارك بالمعرفة وتعتمد على شبكة الانترنت وتكنولوجيا الويب، حيث يمكن من خلالها التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخليا، وتستخدم نفس هيكل الإنترنت، حيث تسمح للعاملين في المؤسسة معينة بالاتصال معا والمشاركة في المعلومات بشكل إلكتروني، وتقدم نفس خدمات الإنترنت ولكن في شبكة محلية¹⁵، وتحتاجها المنظمات للأسباب التالية:
- تخفيض التكاليف: يعمل الجهاز الخادم (Server) على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من برامج (قواعد البيانات).
- توفير الوقت: يخفض استخدام الإنترنت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر المؤسسة، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.
- تطبيقات العمل الجماعي (group-wear) وبرمجيات الفريق (Team-Ware).
- الإكسترانet (Extranet): تعد الإكسترانet نتاج لتزاوج كلا من الإنترنت والإنترنت، فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي، وتسمح لأطراف خاصة من خارج المؤسسة بأداء أنشطتهم مع المؤسسة بشكل إلكتروني¹⁶، وتبرز تطبيقاتها في:
- نظم التشارك في قواعد البيانات بين مراكز الأبحاث التابعة لحكومة أو لإدارة معينة.
- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.
- الاتصال بمختلف المتعاملين مع المؤسسة وتخطيط العمل وتسيير المخزونات.
- يعد (group-Ware) من الأنظمة المستخدمة في المشاركة الجماعية¹⁷، وهو عملية بشرية وتنظيمية للعمل في فريق وبالوسائل والتكنولوجيا الضرورية، وفائدته العظمى تتمثل في حل مشكل البعد الجغرافي والعمل التزامني، ويستعمل عدة وسائل هي¹⁸ البريد الإلكتروني، الاجتماعات الإلكترونية، مجموعات التحاور (Forum) أو مجموعة الأخبار (News Group).

4-4- تكنولوجيا تطبيق المعرفة:

المتتمثلة أساسا في:

- أنظمة الذكاء الاصطناعي (Intelligence Artificiel): هو أحد أهم العلوم الحديثة، نتج بسبب الالتقاء بين الثورة التكنولوجية في مجال علم النظم والحاسوب من جهة وعلم المنطق والرياضيات من جهة أخرى، ويهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسوب قادرة على محاكاة التفكير البشري المتسم بالذكاء¹⁹.
- النظم الخبيرة: هو نظام يتم بموجبه خزن الخبرات والمعارف المتراكمة، بما تتضمنه من تفكير وإدراك وسلوك، للمساعدة في اتخاذ القرارات ومعالجة المشكلات فهو يقوم على المعرفة التي تستند إلى الخبرة المتراكمة والمخزنة باسترجاعها وتحليلها للتوصل إلى الحقائق المرتبطة بها²⁰.
- الشبكات العصبية: هي نظام برمجية محوسب يعمل على أساس تقليد الدماغ البيولوجي في معالجة المعلومات، وتحاكي هذه التقنية تعامل الإنسان عندما يواجه مواقف تتوفر لديه معرفة غير صريحة عن مجال معرفي معين إذ تتطلب منه هذه المواقف الاستعانة بخبراته السابقة، وتسمى التقنية التي تعادل عبور هذه الفجوة بالشبكات العصبية²¹.
- نظم المنطق الضبابي: تتكون من مجموعة مختلفة من تقنيات التعبير أو الاستدلال للمعرفة غير مؤكدة، وظهرت هذه النظم لتجاوز المنطق الحاسوبي، الذي ينطلق من تشخيص الظاهرة على أنها صحيحة أو خاطئة وعدم النظر إلى نسبية الأشياء، التي

قد تكون صحيحة إلى حد ما أو خاطئة بدرجة ما، وبالتالي نظم المنطق الضبابي تمثل المعرفة الغير دقيقة أو الغامضة، وهي بذلك تساعد بتطبيق المعرفة.

5- الإبداع التنظيمي:

إن الظروف المحيطة بنشاط المؤسسات تتغير باستمرار، مما يتطلب على المؤسسات مواجهتها من خلال تفعيل وإحداث قدرات إبداعية عالية، وهذا من أجل الوصول إلى الحلول للمشاكل والتحديات التي تعيق نشاطها، لذلك أصبح مجال الإبداع ضرورة ملحة خاصة في ظل هذه التحديات الناتجة عن التغيرات التقنية وثورة المعلومات، كما أن هدف كل مؤسسة التميز من خلال خدماتها والصدارة من خلال خلق الإبداع لدى موردها البشري، لذلك تعمل المؤسسة نحو الاهتمام بالإبداع التنظيمي، وذلك من خلال إحداث التغيير في سلوكيات العاملين، وتوفير كل الأدوات والتقنيات المتطورة والمحيط المناسب لتشجيع على الإبداع.

5-1 مفهوم الإبداع التنظيمي:

هو "تلك الحقيقة الإنسانية التي تمكن الإنسان من فهم وتطوير ما يحيط به من أفكار أو أشياء أو أساليب وأنه عمل ذهني بداياته فردية ويتم تعزيزه من خلال الجماعة عن طريق تلقيح الأفكار وتبادلها، ثم يتم تطوير الأفكار الإبداعية من خلال الجدة والأصالة والمرونة والخروج عن المألوف والتي في نهاية المطاف تحسن من كينونة الفرد والمؤسسة وبالتالي المجتمع"²²، ويشير (Van de ven) إلى أن الإبداع هو تطوير وتطبيق الأفكار الجديدة والمبدعة من قبل الأفراد الذين يعملون مع بعضهم البعض ضمن تنظيم مرتب²³.

كما أن الإبداع التنظيمي هو مجموعة الإجراءات والعمليات والسلوكيات التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام في المؤسسة وتفعيل الأداء الإبداعي من خلال تحفيز العاملين على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر إبداعا وبطريقة غير مألوفة في التفكير²⁴. من خلال ما سبق نستنتج أن الإبداع التنظيمي هو القدرة على تطوير أساليب العمل في الإدارة وخلق أفكار وخدمات جديدة التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام للمؤسسة وتفعيل الأداء.

5-2 خصائص الإبداع التنظيمي:

يتميز الإبداع التنظيمي بمجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها في²⁵:

- الإبداع ظاهرة فردية وجماعية: فالإبداع ليس حكرا على الأفراد، وليس عملية فردية بالضرورة بل تتم ممارسته عن طريق الجماعات والمنظمات.
- الإبداع ظاهرة إنسانية عامة وليست خاصة بأحد: فالإبداع ليس حكرا على الخبراء والعلماء والأخصائيين لذلك فإن من مهمات إدارة أي منظمة أن تعي هذه الحقيقة وتعمل على تنمية روح الإبداع لدى العاملين وأن تفتح المجال أمام أي بواحد إبداعية يقوم بها الموظفون.
- الإبداع كالشخصية يرتبط بالعوامل الموروثة كما يمكن تربيته وتطويره: تؤكد الدراسات العلمية على أنه يمكن تكوين الاستعدادات المبدعة وتطويرها مما يمكن كل الأشخاص العاقلين أن يكونوا مبدعين، هذا لا يعني نفي العوامل الوراثية فهي الأصل ولها تأثيرها الكبير في تنمية الاستعدادات الإبداعية.

5-3 عناصر الإبداع التنظيمي:

- الطلاقة:

هي القدرة على إنتاج أو توليد عدد كبير من الأفكار أو البدائل أو المترادفات أو الاستعمالات استجابة لمثير معين والسرعة في توليدها²⁶، حيث يرى "جيلفورد" أن الطلاقة تحوي الطلاقة اللفظية أي طلاقة نطق الكلمات والطلاقة الفكرية أي القوة على إنتاج الأفكار والبدائل للمشاكل، والطلاقة الفكرية أي القدرة على التعبير عن هذه الأفكار والحلول ويمكن أن يضاف إلى ذلك الطلاقة الترابطية وهي القدرة على ربط العلاقات المكونة للظواهر لمعرفة مكامن الخلل والحلول الموافقة لها.

- المرونة:

هي تغير الحالة الذهنية بتغير الموقف أو القدرة على توليد أفكار متنوعة وغير مألوفة وتحويل مسار التفكير تماشيا مع متطلبات المثير أو الموقف بعيدا عن الجمود الذهني والنظر إلى الأشياء من زوايا متعددة²⁷.

- الأصالة:

هي أكثر الخصائص ارتباطاً بالإبداع، أي القدرة على إنتاج استجابات أصلية أي قليلة التكرار بالمعنى الإحصائي داخل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد، أي أنه كلما قلت درجة شيوع الفكرة زادت درجة أصالتها أي هي المقدر على الإتيان بالأفكار الجديدة والنادرة وغير المرتبطة بتكرار أفكار سابقة²⁸.

- الحساسية للمشكلات:

تجسد هذه القدرة بوصفها عنصراً مهماً من عناصر الإبداع، وذلك في توظيف القدرات العقلية للفرد، وما يمتلكه من معارف وخبرات ومهارات وحصر القضايا والمشكلات، التي يمكن أن تكون موضع معالجة، بغرض الوصول إلى حلول مبدعة بصدها، ولاشك أن اكتشاف المشكلة يمثل خطوة أولى في عملية البحث عن حل لها.

- قبول المخاطرة:

هي مدى شجاعة الفرد في تعريض نفسه للفشل أو النقد والدفاع عن أفكاره الخاصة، كما تعني أخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة والبحث عن الحلول لها، وفي الوقت نفسه الذي يكون فيه الفرد قابلاً لتحمل المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يقوم بها، ولديه الاستعداد لمواجهة المسؤوليات المترتبة عن ذلك²⁹.

6- دور تكنولوجيا المعرفة في الإبداع التنظيمي:

يمكن تلخيصه في النقاط التالية:

- يعتبر استخدام تكنولوجيا المعرفة يساهم إلى حد بعيد في تسهيل عملية الإبداع التنظيمي، وذلك نتيجة تخطي القيام بالكثير من العمل الروتيني، وما يترتب على ذلك من إنجاز العمل بسرعة وكفاءة ودقة أكبر وتكلفة أقل من خلال الاستغلال الأمثل للشبكات الإلكترونية ومنها شبكة الانترنت والاكسترنات؛
- إن استخدام تكنولوجيا المعرفة خاصة المساندة لعملية توزيع المعرفة يساهم في تعزيز وزيادة الاتصال والتعاون بين المستويات والدوائر المختلفة مما ينعكس على شكل فرص مواتية لعمليات إبداعية جديدة؛
- إن الاستفادة من البرامج التدريبية التي تتم عبر الوسائط الإلكترونية وخصوصاً البرامج التي تساهم في تنمية الإبداع، وتلك التي تسعى للاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذه المجالات، يعزز من إمكانية نجاح العملية الإبداعية؛
- إن اهتمام المؤسسة بالبحث عن الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعرفة، مما ينعكس على زيادة الاهتمام بالبحث والتدريب والتطوير الذي بدوره يساهم في بناء وتنمية القدرات الإبداعية؛
- تشجع تكنولوجيا المعرفة عملية التفكير الخلاق، حيث تساعد في تعزيز وتحسين عملية العصف الذهني بالمؤسسة من خلال إتاحة المشاركة بالمعلومات وسهولة تبادلها والتشاور فيها مما يعزز بناء معارف قيمة تخدم عملية الإبداع؛
- تسهل نظم المعلومات ومختلف البرامج التي توفرها تكنولوجيا المعلومات عملية خلق الأفكار وإدارتها مما يساعد في تحويل وتوجيه هذه الأفكار إلى إبداع؛
- إن الاهتمام بإيجاد الدوائر المختصة للمبدعين وتوفير ما يلزمهم من وسائل وأدوات تكنولوجية، والسماح لهم بإجراء التجارب، وتشجيعهم على طرح الأفكار الجديدة وتقديم الدعم المادي والمعنوي لهم، يساهم إلى حد كبير في نجاح ولادة العملية الإبداعية وخروجها إلى حيز الوجود؛
- تحتاج عملية الإبداع إلى تدفق دائم للمعلومات داخل المؤسسة، ما يضمن التنسيق بين أنشطة المؤسسة الداخلية وبين المؤسسة ومحيطها لتفادي أي حوادث مفاجئة قد تعيق مشروع الإبداع وهذا يتوفر من خلال تبني واستخدام تكنولوجيا المعرفة.

ثانياً- الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات:

سيتم من خلال الجانب الميداني للدراسة الكشف عن واقع تطبيق تكنولوجيا الداعمة لعمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الوطنية للاتصالات الجزائرية للهاتف المحمول (موبيليس)، وذلك من خلال الكشف على الدور الإيجابي الذي تلعبه تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي لدى المؤسسة.

1- منهجية الدراسة الميدانية:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى أسلوب دراسة الحالة في سبيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والفرضيات الموضوعية.

1-1- مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي بعض وكالات مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول (موبيليس)، موزعين حسب الفئات الوظيفية، حيث تم توزيع (98) استمارة كعينة عشوائية، استرجع منها (89) أي ما نسبته 90.81%، وتم استبعاد (11) استمارة لعدم صلاحيتها للتحليل، ليتم الاعتماد على (78) استمارة في التحليل أي ما نسبته 79,59%.

1-2- الأداة الرئيسية للدراسة:

تم اعتماد مجموعة من الأدوات من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة، منها استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة، حيث صيغت في شكل أسئلة مباشرة، وتضمنت (31) فقرة، شملت جوانب الموضوع، كما كانت الأسئلة لها إجابات مغلقة بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لتحقيق أكبر استجابة.

تم تحديد أسئلة الاستمارة في (05) محاور:

- المحور الأول: الفقرات المحددة للمتغير المستقل الأول تكنولوجيا توليد المعرفة.
- المحور الثاني: الفقرات المحددة للمتغير المستقل الثاني تكنولوجيا تخزين المعرفة.
- المحور الثالث: الفقرات المحددة للمتغير المستقل الثالث تكنولوجيا توزيع المعرفة.
- المحور الرابع: الفقرات المحددة للمتغير المستقل الرابع تكنولوجيا تطبيق المعرفة.
- المحور الخامس: الفقرات المحددة للمتغير التابع الإبداع التنظيمي.

1-3- صدق أداة الدراسة:

تم اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرضها على عدد من الأساتذة المحكمين من ذوي المؤهلات في مجال الاختصاص، وتعديلها حسب الملاحظات المقدمة، لتصبح الأداة في تصميمها النهائي مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

كما تم حساب معامل (ألفا كرونباخ) لقياس مدى ثبات أداة الدراسة وكانت النتائج موضحة في الجدول رقم (01):

الجدول (01): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)

حجم العينة	عدد الفقرات	(ألفا كرونباخ - Alpha de Cronbach)
78	31	0.819

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 21

تظهر النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ هي (0.819) وهي نسبة مقبولة إحصائياً، وهذا ما يبين أن إجابات أفراد عينة الدراسة تتصف بالثبات، تعني نسبة ثبات الدراسة (81.9%) أنه إذا أعيد توزيع الاستبيان على نفس العينة مع نفس الظروف فإن نسبة 81.9% سيعيدون نفس إجاباتهم الأولى.

1-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم القيام بتحليل البيانات الأولية تحليلاً جدولياً باستخدام الحزمة الإحصائية لتطبيقات العلوم الاجتماعية (SPSS) وتمت الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات (Cronbach's Alpha)، للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لفقرات الابتكار التسويقي في التوزيع.
- النسب المئوية والتكرارات.
- المتوسطات والانحرافات المعيارية (Mean, Standard Deviation)، لوصف إجابات عينة الدراسة.

- اختبار (Kolmogorov-Smirnov)، لاختبار مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، للتأكد من إمكانية تطبيق الأدوات الإحصائية المستخدمة.

- أسلوب دالة الانحدار (Régression) البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

2- خصائص عينة الدراسة:

يتضح من الجدول رقم (02) أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث بقليل، حيث بلغت نسبة الذكور (53.84%) مقابل (46.15%) بالنسبة للإناث، وهذا لا يعكس سياسة توظيف الذكور مقابل الإناث، أما بالنسبة للعمر يظهر جليا أن أكبر عدد من أفراد عينة الدراسة سنهم من (30) سنة وأقل من (40) سنة بنسبة (42.30%)، وهذا ما يفسر المؤسسة محل الدراسة تقوم بتوظيف الشباب من أجل أداء المهام على أكمل وجه، كما أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة من الحاملين لشهادة الليسانس بنسبة (64,10%)، وهذا يعكس اهتمام المؤسسة محل الدراسة بتوظيف حاملي الشهادات الجامعية.

الجدول (02) يوضح الخصائص الشخصية والوظيفية للعينة :

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	42	53,84
	أنثى	36	46,15
العمر	20-29 سنة	29	37,17
	30-39 سنة	33	42,30
	40-49 سنة	12	15,38
	أكثر من 50 سنة	4	05,12
	ثانوي وأقل	11	14,10
المستوى العلمي	ليسانس	50	64,10
	ماجستير أو ماستر	17	21,79
	دكتوراه	0	00,00
الخبرة المهنية	1-5 سنوات	21	26,92
	6-10 سنوات	36	46,15
	11-15 سنة	13	16,66
	أكثر من 15 سنة	8	10,25

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version21

يتضح من نفس الجدول أن المؤسسة محل الدراسة تمتلك موظفين ذو خبرة لا بأس بها، إذ عادت أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة وهي (46.15%) إلى من خبرتهم تنحصر بين خمس سنوات فأكثر وأقل من (10) سنوات.

3- تحليل اتجاه إجابات عينة الدراسة:**3-1- وصف إجابات عينة الدراسة نحو المحور الأول:**

يمكننا تلخيص النتائج المتحصل عليها الخاصة بالمحور الأول في الجدول التالي:

الجدول (03): وجهة نظر المستجوبين بخصوص المحور الأول.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتم تحديث البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات.	3.23	0.943
2	يتم تحويل المعرفة (الصریجة) إلى معرفة ضمنية (التعلم عن بعد وعلى الخط).	3,51	0.854
3	تقدم تكنولوجيا المعرفة كل التسهيلات في قسم البحث والتطوير.	3,81	0.844
4	يتم تنظيم دورات تدريبية بالاستعانة بتكنولوجيا المعلومات (التدريب والتعليم الإلكتروني).	3,58	0.897
5	تتدفق المعلومات وتنقل الخبرات في الشركة بسهولة بفضل تكنولوجيا المعلومات المتوفرة.	3,45	0.896
6	تعتبر الإدارة العليا بالمؤسسة التكوين الإلكتروني خيارا استراتيجيا لإعداد موارد بشرية مبدعة.	3,50	0,981
	المجموع	3,51	0,374

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version21 .

يتضح من الجدول رقم (03) أن المتوسطات الحسابية للمحور الأول (تكنولوجيا توليد المعرفة)، تراوحت ما بين (3.81 و 3.23)، إذ حقق المحور متوسط حسابي (3.51)، ما يعني درجة الموافقة على ما جاءت به فقرات هذا المحور من طرف أفراد العينة، وهذا يقودنا للقول أن أفراد العينة متفقين على أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا تدعم عملية توليد واكتساب المعرفة.

3-2- وصف إجابات عينة الدراسة نحو المحور الثاني:

يمكننا تلخيص النتائج المتحصل عليها الخاصة بالمحور الثاني في الجدول التالي:

الجدول (04): وجهة نظر المستجوبين بخصوص المحور الثاني.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
7	توجد آليات لتخزين مختلف المعلومات والمعارف.	3.54	0.927
8	لدى المؤسسة مستودع للبيانات والمعرفة (معرفة بالزبائن، المنافسين والسوق) تسهل الوصول للعملاء وتستجيب لهم.	3,33	1.040
9	يعتمد على الوسائل التكنولوجية في تخزين واسترجاع المعرفة.	3.42	1.119
10	تخلق التكنولوجيا مرونة عالية في عمليات الحزن والاسترجاع وتكسيبها الدقة والسرعة.	3,42	0.950
11	لزيادة القدرة على توفير المعلومات يتم حفظ خبرات وتجارب الأفراد بشكل مستمر في قواعد أنظمة المعرفة.	3.27	0.788
12	يتم حفظ الخبرات والتجارب التي يقدمها الخبراء في قواعد المعرفة كنظم الخبرة.	3.22	0.955
	المجموع	3.36	0,539

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version21 .

اتضح من خلال أرقام الجدول رقم (04) أن المتوسطات الحسابية للمحور الثاني، تراوحت ما بين (3.54 و 3.22)، إذ حقق المحور متوسط حسابي (3.36)، ما يعني درجة الموافقة إلى حد ما، وانحراف معياري ضعيف يدل على ضعف تشتت إجابات الأفراد وهذا

ما يقودنا للقول على أن هناك موافقة مقبولة، أي أن مؤسسة اتصالات الهاتف المحمول موبيليس تعتمد على تكنولوجيا تدعم عملية تخزين المعرفة.

3-3- وصف إجابات عينة الدراسة نحو المحور الثالث:

يمكننا تلخيص النتائج المتحصل عليها الخاصة بالمحور الثالث في الجدول التالي:

الجدول (05) : وجهة نظر المستجوبين بخصوص المحور الثالث.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
13	نشر المعارف بين الأفراد يعتمد على الشبكة الإلكترونية الداخلية (الإنترنت).	3,64	0.842
14	تستغل المؤسسة الشبكات الإلكترونية الخارجية (الأكسترنات) للتعامل مع المؤسسات المتعاونة بالبحث والتطوير.	4,38	0.929
15	تساهم الإنترنت في زيادة القدرة على تبادل المعارف بين الأفراد.	3,35	0.897
16	تتيح تكنولوجيا المعرفة للأفراد برمجيات العمل الجماعي (Group-Ware) في جميع المستويات التنظيمية.	3,01	1.072
17	تستخدم المنشورات والمجلات الدورية الالكترونية لنشر المعرفة بين العاملين.	3,14	0.923
	المجموع	3,50	0.519

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version21 .

يتضح من الجدول رقم (05) أن المتوسطات الحسابية للمحور الثالث، كانت ما بين (4.38 و 3.01)، وبلغ المتوسط الحسابي (3.50)، وهو ما يعني درجة الموافقة، وكان الانحراف المعياري ضعيف يدل على ضعف تشتت إجابات الأفراد، أي أن أفراد العينة متفقين على أن مؤسسة موبيليس تعتمد في توزيع المعرفة على التكنولوجيا.

4-3- وصف إجابات عينة الدراسة نحو المحور الرابع:

يمكننا تلخيص النتائج المتحصل عليها الخاصة بالمحور الرابع في الجدول التالي:

الجدول (06) : وجهة نظر المستجوبين بخصوص المحور الرابع.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
18	يستند تطبيق المعرفة على بناء قاعدة للمعارف المتوفرة حول الزبائن الحاليين والمحتملين.	2,67	0.778
19	تعتمد المؤسسة في أعمالها على أنظمة المعرفة لابتكار خدمات جديدة والدخول في مجالات جديدة.	2,62	0.971
20	تستخدم المؤسسة نظم الاجتماعات الإلكترونية (Electronic Meeting Systems)، لابتكار حلول المشاكل.	2,62	1.019
21	تشجع المشاركة الجماعية (أنظمة العمل الجماعي) في الشبكات المتوفرة على إعادة استخدام المعارف المتاحة.	2,60	1.043
22	بفضل تكنولوجيا المعلومات تقدم المعلومات والمعارف اللازمة لحل المشكلات الخاصة بتنفيذ البرامج دوريا عند الطلب.	2,63	0.991
	المجموع	2.625	0.503

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version21 .

بالنسبة للمحور الرابع يظهر من الجدول رقم (06) أن المتوسطات الحسابية للمحور كانت ما بين (2.67 و 2.60)، وبلغ المتوسط الحسابي للمحور (2.62)، أي درجة عدم الموافقة، وكان الانحراف المعياري ضعيف يدل على ضعف تشتت إجابات الأفراد، أي أن أفراد العينة غير موافقين على أن المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا تدعم عملية تطبيق المعرفة.

3-5- وصف إجابات عينة الدارسة نحو المحور الخامس:

يمكننا تلخيص النتائج المتحصل عليها الخاصة بالمحور الخامس في الجدول التالي:

الجدول (07): وجهة نظر المستجوبين بخصوص المتغير التابع (الإبداع التنظيمي).

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
23	تسهيل عمليات البحث والتطوير.	3,62	0,737
24	تمكن تكنولوجيا المعرفة من اتخاذ القرار الحاسم في فترة قياسية.	3,45	1,111
25	تساعد تكنولوجيا المعرفة من اكتشاف المشاكل بهدف حلها.	2,92	0,898
26	أرغب في العمل مع فرق مكلفة بحل المشاكل المعقدة.	2,79	1,022
27	زيادة فرصة الإبداع والمبادرة للأفراد العاملين وتطوير مهاراتهم ومعارفهم.	3,23	1,031
28	أكون في مقدمة الذين يحاولون تجرية فكرة أو طريقة جديدة.	2,72	1,108
29	تسهل تكنولوجيا المعرفة من جذب الأفراد المبدعين والحرص على استمرارهم في العمل.	2,91	1,191
30	تقدم وابتكار خدمات جديدة والدخول في مجالات جديدة.	3,01	1,078
31	ابتكار حلول للكثير من المشاكل الإدارية التي تعيق عملية التطوير.	2,81	0,958
	المتوسط الحسابي العام	3,0513	0,530

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version21 .

بالنسبة للمحور الخامس يظهر من الجدول رقم (07) أن المتوسطات الحسابية للمحور كانت ما بين (3.62 و 2.72)، وبلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.05)، أي درجة الحياد، وكان الانحراف المعياري ضعيف يدل على ضعف تشتت إجابات الأفراد.

4- اختبار الفرضيات:

قبل اختبار فرضيات الدراسة تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov ، حيث تظهر النتائج في الجدول رقم (08)، أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور كانت على الترتيب (0.279، 0.207، 0.328، 0.398، 0.088)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ما يعني أن البيانات تتوزع طبيعياً، وعليه يمكن تطبيق الاختبارات المعلمية على الدراسة، وخاصة أسلوب الانحدار البسيط (Régression).

الجدول (08) : اختبار (كولمغوروف-سمرنوف) على محاور الدراسة.

المحور	عدد الفقرات	قيمة Z المحسوبة	مستوى الدلالة
الأول	6	0,992	0,279
الثاني	6	1,065	0,207
الثالث	5	0,949	0,328
الرابع	5	0,896	0,398
الخامس	9	1,279	0,088

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version21 .

4-1- نتائج اختبار الفرضية الأولى:

تم صياغة الفرضية كما يلي: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا توليد المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي.
الجدول (09): تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الأولى.

مستوى المعنوية Sig	قيمة t	قيمة Beta	معاملات الانحدار		
			Std. Error	B	
,000	6,943		0,252	1,751	ثابت الانحدار (Constant)
,000	5,264	0,517	0,094	0,495	X1
معامل التحديد R2: 0,267			معامل الارتباط R: 0,517a		
معامل التحديد المعدل: 0,258			الخطأ المعياري للتقدير: 0,45712		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 21.

يوضح الجدول رقم (09) أن قيمة معامل التحديد (R2) تفسر أن ما قيمته (26.7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الإبداع التنظيمي)، كما أن قيمة β (0,517) تعبر على معامل الارتباط الموجب أي وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، من خلال ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا توليد المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي.

4-2- نتائج اختبار الفرضية الثانية:

تمت صياغة الفرضية كما يلي: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا تخزين المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي.
الجدول (10): تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الثانية.

مستوى المعنوية Sig	قيمة t	قيمة Beta	معاملات الانحدار		
			Std. Error	B	
,000	5,166		,244	1,260	ثابت الانحدار (Constant)
,000	7,287	,609	,075	,550	2X
معامل التحديد R2: 0,371			معامل الارتباط R: 0,609a		
معامل التحديد المعدل: 0,364			الخطأ المعياري للتقدير: 0,39152		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 21.

تظهر النتائج من الجدول أعلاه أن معامل التحديد (R2) يساوي (0,371)، أي (37.1%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الإبداع التنظيمي) تفسرها العلاقة بالمتغير المستقل الثاني، كما أن قيمة β بلغت (0,609)، وهي تعبر على معامل الارتباط الموجب والعلاقة الإيجابية بين المتغيرين، ويتالي من خلال النتائج السابقة نقبل الفرضية التي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا تخزين المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في عينة الدراسة.

4-3- نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

تمت صياغة الفرضية كما يلي: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا توزيع المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي.
الجدول (11): تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الثالثة.

مستوى المعنوية Sig	قيمة t	قيمة Beta	معاملات الانحدار		
			Std. Error	B	
0,010	2,644		,446	1,180	ثابت الانحدار (Constant)
0,000	4,130	,399	,139	,574	X3
معامل التحديد R2: 0,159			معامل الارتباط R: 0,399a		
معامل التحديد المعدل: 0,150			الخطأ المعياري للتقدير: 0,45834		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 21.

من خلال نتائج الجدول رقم (11)، يشير معامل (R2) أن نسبة التغيرات المفسرة في الإبداع التنظيمي بسبب تأثير علاقة تكنولوجيا توزيع المعرفة لا تقل عن (15.9%)، كما أن قيمة β (0,399)، تعبر على معامل الارتباط الموجب أي العلاقة الإيجابية بين

المتغيرين، وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا تخزين المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في عينة الدراسة.

4-4- نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

تمت صياغة الفرضية كما يلي: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا تطبيق المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي. الجدول (12): تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرابعة.

مستوى المعنوية Sig	قيمة t	قيمة Beta	معاملات الانحدار		
			Std. Error	B	
,000	7,103		,377	2,680	ثابت الانحدار (Constant)
,281	1,085	,123	,106	,115	X4
معامل التحديد R: 0,015			معامل الارتباط R: 0,123 a		
معامل التحديد المعدل: 0,002			الخطأ المعياري للتقدير: 0,47163		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 21.

من الجدول رقم (12) يتبين أن معامل التحديد (R2) بلغ (0,015) وهذا يعني أن تكنولوجيا تطبيق المعرفة أثرت بنسبة (1.5%) من التغيرات في الإبداع التنظيمي، وهو تأثير ضعيف جدا، وهذا الانخفاض مرده الوحيد الضعف الكبير في استعمال تكنولوجيا تطبيق المعرفة، كما أن قيمة β (0,123)، وهي تعبر على معامل الارتباط الموجب أي العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، إلا أنه غير معنوي حسب قيمة مستوى الدلالة (sig) وبالتالي يمكن القول أنه: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا تطبيق المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في عينة الدراسة.

خلاصة:

- كخلاصة عامة لمسنا إدراك العينة المستجوبة لأهمية تكنولوجيا المعرفة وفيما يلي أهم النتائج اختبار الفرضيات:
- من خلال تحليل نتائج الفرضية الأولى، نستنتج تأييد المستجوبين من مؤسسة موبيليس للدور الإيجابي ومساهمة تكنولوجيا توليد (تشخيص، اكتساب وتوليد) المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في.
 - من خلال تحليل نتائج الفرضية الثانية، نستنتج تأييد المستجوبين لمدى الدور الإيجابي لتكنولوجيا تخزين واسترجاع المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في عينة من وكالات المؤسسة الوطنية لاتصالات الهاتف المحمول (موبيليس).
 - من خلال تحليل نتائج الفرضية الثالثة، نستنتج تأييد المستجوبين للدور الإيجابي ومدى مساهمة تكنولوجيا توزيع ونقل المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في عينة من وكالات مؤسسة موبيليس.
 - من خلال تحليل نتائج الفرضية الرابعة، نستنتج تأييد المستجوبين لعدم وجود تأثير ومساهمة لتكنولوجيا تطبيق المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي، وهو يرجع لضعف استخدام هذه التكنولوجيا.
 - من خلال النتائج المتوصل إليها يبرز بشكل جلي الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات المساندة لعمليات إدارة المعرفة في المساهمة في دعم الإبداع التنظيمي، وهي تدعم كل ما توصلت إليه الدراسات السابقة في هذا المجال.
- كما كانت من أهم التوصيات المقترحة ما يلي:
- ضرورة إعطاء أهمية بالغة لتكنولوجيا الداعمة لعمليات إدارة المعرفة من قبل المؤسسات العاملة في الجزائر، وذلك عن طريق توفير الأجهزة والبرمجيات اللازمة لتسهيل العمليات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.
 - زيادة الوعي عند الأفراد العاملين بأهمية العمل الجماعي عبر الشبكة الداخلية (الانترانت).
 - التأكيد على أن العنصر الأكثر حيوية في نجاح إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات وهو المورد البشري الأمر الذي يتطلب اهتمام كبير من طرف الإدارة على جذب ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية وتوفير البنية التحتية والبيئة التنظيمية التي تحفز وتساند الإبداع والابتكار وبالتالي تحقق ميزة تنافسية.

الهوامش و المراجع المعتمدة:

- 1- موسى اللوزي، التنمية الإدارية، دار وائل، الأردن، 2000، الطبعة الأولى، ص 197.
- 2- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية-الاستراتيجية، الوظائف والمشكلات، دار المريخ، السعودية، 2004، ص 389.
- 3- الملكاوي إبراهيم الخلوف، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، دار الورق للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص 74.
- 4- Nonaka, Takeuchi, La connaissance créatrice: La dynamique de l'entreprise entreprenante, Press, France, 1995, p98.
- 5- العمري غسان إبراهيم، الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2005، ص 8.
- 6- Claire Beyou, manager les connaissances, liaison, France, 2003, p 39.
- 7- بروبست جيلبيرت وآخرون، ترجمة صبحي حازم حسن، إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح، الدار الهندسية، مصر، ص 23.
- 8- صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005، ص 73.
- 9- رجي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 1999، ص 197.
- 10- هيثم حجازي علي، إدارة المعرفة: مدخل نظري، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 47.
- 11- عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ط2، ص 44.
- 12- علي السلمي، إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر، القاهرة، 2002، ص 217.
- 13- سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات، جامعة بسكرة، الجزائر، 13/12 نوفمبر، 2005، ص 259.
- 14- نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 163.
- 15- محمد صالح الخناوي وآخرون، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2004، ص 303.
- 16- محمد صالح الخناوي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 303.
- 17- سناء عبد الكريم الخناق، مرجع سبق ذكره، ص 226.
- 18- Jean-Yves Prax, Le Manuel du Knowledge Management, Dunod, Paris, France, 2003, p p 132-133.
- 19- فليح حسن خلف، اقتصاد المعرفة، عالم الكتاب الحديث، إربد، الأردن، 2007، ص 59.
- 20- فليح حسن خلف، مرجع سبق ذكره، ص 60-61.
- 21- سناء عبد الكريم الخناق، مرجع سبق ذكره، ص 259.
- 22- رفعت عبد الحليم الفاعوري، "إدارة الإبداع التنظيمي"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص 08.
- 23- وفاء عبد العزيز العساف، واقع الإبداع ومعوقاته لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأدب تخصص إدارة تربوية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 17.
- 24- لاحق بن عبد الله القحطاني، الإبداع الإداري ومعوقاته في الأمن بمدينة الرياض، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 11.
- 25- محمد سعد المشووط، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011، ص 32-33.
- 26- عبد ربه هاشم عبد ربه السميري، أثر استخدام طريقة العصف الذهني لتدريس التعبير في تنمية التفكير الإبداعي لدى طالبات الصف الثامن أساسي بمدينة غزة، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في اللغة العربية، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2005-2006، ص 40.
- 27- عبد ربه هاشم عبد ربه السميري، مرجع سبق ذكره، ص 41.
- 28- وفاء عبد العزيز العساف، مرجع سبق ذكره، ص 26-27.
- 29- توفيق عطية توفيق العجلة، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام دراسة استطلاعية على وزارات قطاع غزة، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2009، ص 30.