

مساهمة أخصائي المعلومات في إرساء إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية في

الجزائر: دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب

(Terminal) بسكيكدة

أ.أسيا بوالشعور

جامعة باجي مختار عنابة الجزائر

b_asie@yahoo.fr

Abstract

The study focused on the role of information specialist in the application of knowledge management in economic institutions, in which we highlighted the case of the regional directorate of transportation through pipelines in Skikda as a case study. Our study aimed at the identification of the application of knowledge management in economic companies, and the role that could be played by information specialist in it. We adopted the descriptive analytical approach, relying on a sample of 120 selected senior executives, and by using the questionnaire as a basic instrument for collecting data. Thus, it enabled us to obtain the results that confirmed the validity of our initial assumptions. The study pushed us to deduce and conclude that the information specialist should be characterized by certain pre-requisite skills that might enable him / her to establish the knowledge management approach in economic institutions.

Keywords: Economic company- knowledge management- information specialist- survey - the regional directorate of transportation.

ملخص

تعالج الدراسة دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسات الاقتصادية حيث تم تسليط الضوء على المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة، وتهدف دراستنا للتعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية وإلى الدور الذي يمكن أن يلعبه أخصائي المعلومات في ذلك. حيث تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي معتمدين في ذلك على عينة قصديه مختارة تمثلت في 120 إطار مستخدمين في ذلك استمارة الاستبيان كأداة بحث أساسية لجمع البيانات، وقد مكنتنا الدراسة من الحصول على نتائج أكدت صحة الفرضيات المطروحة. وفي الأخير خلصت الدراسة إلى استنتاجات حول الكفايات والخصائص التي يجب توفرها في أخصائي المعلومات لكي يتمكن من إرساء إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: المؤسسة الاقتصادية-

إدارة المعرفة - أخصائي المعلومات - المديرية الجهوية - نقل المحروقات عبر الأنابيب.

مقدمة

إن من أهم مقومات نجاح المؤسسات الاقتصادية القدرة على اللحاق بأحدث المتغيرات التي يشهدها عصر الثورة التكنولوجية والمعلوماتية نتيجة التطور الهائل الذي طرأ على تكنولوجيا

الاتصالات واستخدامها في مجال المعلومات، هذه الأخيرة تعتبر الجسر الذي تعبر منه المؤسسات الاقتصادية للحصول على الميزة التنافسية و الوصول إلى الكفاءة والتميز، لكن التزايد الهائل في المعلومات وتراكمها أدى إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم وإدارة هذه المعلومات والمعرفة للاستفادة القصوى منها في تحقيق أهداف إستراتيجية للمؤسسات الاقتصادية ومساندة صناع القرار في اتخاذ قراراتهم.

وهنا يبرز دور أخصائي المعلومات الذي يعمل على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين بالمؤسسة الاقتصادية والمستفيدين من خارجها من خلال تطبيقه لإدارة المعرفة هذه الأخيرة تعد من أحدث المفاهيم في علم الإدارة والتي تعتبر من أهم السمات الحيوية للأنشطة التي تؤثر على نوعية وجودة العمل في المؤسسات الاقتصادية. فمن خلال هذه الورقة نحاول توضيح واقع ومكانة إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية، وإبراز أهم الأدوار التي يقوم بها أخصائي المعلومات في سبيل إرساء إدارة المعرفة، وكذا توضيح أهم المهارات التي يجب أن يتمتع بها للقيام بهذه العملية .

1- الإطار المنهجي للدراسة

1-1- إشكالية الدراسة

إن المؤسسة الاقتصادية لا تعمل في فراغ وإنما توجد في بيئة غير مستقرة تحاول جاهدة فهم هذه البيئة و مكوناتها، لذلك فهي تحتاج إلى وسائل تمكنها من البقاء والاستمرارية في تحقيق نشاطها وتطويره وتحسين أدائها، وهذا لا يتحقق إلا بتبني إدارة المعرفة التي تعتبر أحد أهم الوسائل المستخدمة لزيادة كفاءة المؤسسات وتطوير قدرتها الإبداعية خاصة في ظل زيادة مهامها وأنشطتها التي تعتمد بصفة أساسية على المعرفة، هذه الأخيرة متواجدة في عقول موظفيها وتحويلها إلى قوة إنتاجية تسهم في الرفع من كفاءة المؤسسة الاقتصادية .

فباعتبار أخصائي المعلومات اللاعب الأساس في فريق إدارة المعرفة فهو يساهم في تحويل المعارف الضمنية إلى صريحة ليتمكن من إدارتها والتحكم فيها، وذلك لن يتحقق إلا بتوفر فريق عمل متكامل يمكن لأخصائي المعلومات أن يؤدي فيه دورا أساسيا من خلال فهمه لوجهات النظر المتعددة للاعبين الآخرين في الفريق، وكذا تمكنه من قيادة عملية تشارك أو تقاسم المعرفة والخبرة الذي من شأنه ترشيد المؤسسة في اتخاذ القرارات السليمة وتحقيق التغير وتحسين نوعية أدائها. ومن هنا يمكننا طرح التساؤل التالي: كيف يساهم أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة ؟

ومن خلال الإشكالية المطروحة يمكن لنا طرح التساؤلات التالية التي نصيغها على الشكل التالي:

- ماهو واقع إدارة المعرفة بمديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة؟
- كيف يساهم أخصائي المعلومات في اتخاذ القرارات بمديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة؟
- ماهي أهم المهارات التي تتوافر لدى أخصائي المعلومات لتطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة؟

2-1- فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة يؤدي تجسيد إدارة المعرفة بمديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة.

الفرضية الثانية: يساهم أخصائي المعلومات بمديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة في دعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال بث المنتجات والخدمات لمتخذي القرار.

الفرضية الثالثة: تساهم المهارات التكنولوجية والاتصالية التي يتمتع بها أخصائي المعلومات في إرساء إدارة المعرفة بمديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة.

3-1- منهج الدراسة

المنهج هو «مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف وهو من أهم خطوات البحث العلمي الناجح والذي يسلكه الباحث للإجابة على الإشكالية المطروحة» (أنجرس، 2006، ص 98).

فالإجراء أي دراسة علمية يجب على الباحث أن يختار منهجا ملائما لدراسته ولقد أتبعنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة وهذا تبعا للإشكالية المطروحة والتساؤلات والفرضيات ولقد قمنا بدراسة حالة بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة، وذلك من أجل الوقوف على واقع إدارة المعرفة بالمؤسسة، وتبيين الدور الذي يلعبه أخصائي المعلومات في ذلك، ومساهمته في تطبيقها بالمؤسسة الاقتصادية وتم ذلك من خلال الاعتماد على استمارة الاستبيان.

4-1- عينة الدراسة

العينة هي «النموذج الذي يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج أو الجزء يعني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة في حالة صعوبة دراسة كل تلك الوحدات». (قندلجي، 2009، ص 255).

ونوع العينة المعتمدة في هذه الدراسة هي عينة عمدية مقصودة والتي تعرف على أنها «العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة، بل يقوم هو شخصيا بانتقاء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات، وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث ولعناصره الهامة التي تمثله تمثيلا صحيحا، وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة» (بن مرسل، 2003، ص ص 197-198) وتمثلت عينة دراستنا في فئة الموظفين العاملين بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنايب بسكيكدة والذين بلغ عددهم 120 موظف والسبب في اختيار هذه الفئة لأن هذه الأخيرة لها دور في صناعة القرار الإداري بالمؤسسة لأن أغلبية هذه الفئة هم إطارات.

5-1- ضبط المفاهيم والمصطلحات:

1-5-1 المؤسسة الاقتصادية

هي مجموعة من الوسائل المادية، البشرية والمالية المرتبطة مع بعضها البعض بغية إنتاج سلع أو خدمات من أجل تحقيق الربح، فهي بمثابة هيكل منظم يحدد مختلف الوظائف والمسؤوليات، كما أنها تتمتع بالاستقلالية في اتخاذ القرار.

1-5-2 إدارة المعرفة

هي عبارة عن تلك العمليات المتمثلة في استقطاب، تكوين، مشاركة، تخزين وتطبيق المعرفة، وإدارة التعاضد الإستراتيجي بين رأس المال الفكري وتكنولوجيا المعلومات بهدف تحقيق قيمة مضافة تضمن للمؤسسة الاستمرارية والنمو.

1-5-3 أخصائي المعلومات

هو الشخص الذي يمتلك مجموعة من المهارات والكفايات التي تمكنه من استخدام المعلومات في وظيفته استخداما إستراتيجيا، وكذا تصميم نظم المعلومات وتنفيذها ودراساتها، والإشراف الفني والتقني على هذه النظم لغرض التخطيط والإدارة وهذا لتحقيق أهداف مؤسسته.

2- الإطار النظري للدراسة

2-1- المؤسسة الاقتصادية

2-1-1- مفهوم المؤسسة الاقتصادية

تعرف المؤسسة الاقتصادية على أنها مجموعة موارد منظمة ومهيكلية تخضع لمنطق دقيق ولمقاييس محددة من الناحية الهندسية والناحية البشرية من أجل تحقيق أهداف دقيقة وتسير على أساس طريقة من التسيير. (بويعقوب، 2005، ص 15).

2-1-2- أهداف المؤسسة الاقتصادية:

- إن للمؤسسة الاقتصادية أهداف وغايات تسعى لتحقيقها، ومن بين هذه الأهداف نذكر:
 - إنشاء هيئة للبحث والتطوير وإستعمال وسائل إعلامية حديثة لربح الوقت وتقليص التكلفة. (درحمون، 2005، ص 18).
 - تغطية المتطلبات التي يحتاجها المجتمع من خلال تحقيق كامل عناصر الإنتاج لتلبية الحاجات المتزايدة. (زيتوني، 2006، ص 43)
 - الضمان للموارد المالية وهذا لكي تستمر عملياتها، ويكون ذلك إما عن طريق الإعتمادات أو عن طريق الإيرادات الكلية أو الجمع بين هذه العناصر (دموش، 2001، ص 03).
 - تأهيل العمال وذلك بتدريب العاملين ورفع مستويات مهاراتهم المهنية وذلك عن طريق إخضاع العمال إلى دورات تكوينية من أجل الرفع بمستواهم المهني. (بختي، 2003، ص 05)

2-1-3- صناعة القرار الإداري بالمؤسسة الاقتصادية ومراحله:

القرار الإداري هو "إختيار لبدل من البدائل الممكنة الممكنة القابلة للتحقيق وفق الموارد المتاحة (رحيم، 2008، ص 34).

فعملية صنع القرار تتضمن سلسلة من الخطوات المترابطة المؤدية إلى قرار وتنفيذ هذا القرار ومتابعته، فهي تمثل دورا محوريا من أدوار ووظائف المدير (حرتم، 2006، ص 87)

وتمر عملية صناعة القرار الإداري بالمؤسسة الاقتصادية بعدة خطوات هي (الركابي، 2004، ص 206):

- مرحلة تحديد المشكلة والتعرف عليها، وتحديد أبعادها والأسباب التي ساعدت على ظهورها.
 - تحليل المشكلة وتصنيفها وتجميع الحقائق بشأنها.
 - معرفة البدائل المحتملة ومقارنتها.
 - مرحلة تقييم البدائل: وتتم هذه العملية بتحديد الإيجابيات والسلبيات لكل بديل من البدائل.
 - مرحلة اختيار البديل المناسب وتطبيق الحل.
 - تقييم النتائج المتوقعة وتنفيذ القرار ومتابعته.
- 2-2- إدارة المعرفة بالمؤسسات الاقتصادية:**

2-2-1- مفهوم إدارة المعرفة

يمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها منهجية منظمة لاستقطاب المعرفة وتخزينها، ونشرها وتوليدها، وتطبيقها بصيغ تداؤمية لتعزيز التعلم والإبداع، وتحسين الأداء واتخاذ القرار (الجنابي، 2012، ص 66)

2-2-2- خصائص إدارة المعرفة

- تمثل خصائص إدارة المعرفة في ثلاث أبعاد رئيسية وهي:
- تدعم إدارة المعرفة إستراتيجية الأعمال بغرض إبهاج أصحاب العمل
- تركز إدارة المعرفة على المعرفة الموجودة في عقول العاملين، ودور المنظمة في توفير البيئة الداعمة لعمليات مشاركة المعرفة والإبداع (Tiscier, 2001, p 83).
- تركز إدارة المعرفة على الابتكار أكثر من التحسين المستمر، ولذلك فإنها تضع مجموعة من الأدوات وفرص الدعم لإعادة هندسة العمليات بغرض أن المنافع الكبرى ستعود على المنظمة من خلال الابتكار والإبداع (العلي، 2006، ص 65).
- تحسين صنع واتخاذ القرار.
- تبسيط إجراءات العمل وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات غير الضرورية (الزيادات، 2008، ص 60)
- الرضا الوظيفي عند العاملين وذلك من خلال تقديم منتجات وخدمات، واستجابات ذات نوعية أعلى (الكبيسي، 2005، ص 54)

- تساعد في تحقيق المنظمة الإقتصادية حيث أنها موجهة بشكل رئيسي إلى قدرة المنظمة أي القدرة المؤسسية لإستخدام المعرفة الضمنية والظاهرية (عليان، 2008، ص 157)

2-2-3-3- متطلبات إدارة المعرفة

2-1-3-2-2- الثقافة التنظيمية

يعرفها شاين على أنها مجموعة المبادئ والقيم الأساسية التي اخترعتها الجماعة أو اكتشفتها أو طورتها أثناء حمل مشكلاتها المتعلقة بالتكيف الخارجي والاندماج الداخلي، والتي أثبتت فعاليتها والتي يتم تعليمها للأعضاء الجدد، واعتبارها أفضل طريقة لمعالجة المشكلات وإدراكها وفهمها (Edgar, 2009, p 27).

2-2-3-2-2- الهيكل التنظيمي

هو الشكل الذي يعكس الوظائف والأنشطة موزعة على المستويات المختلفة، ويحدد الوحدات الإدارية وارتباطها بالوحدات الإدارية الأخرى، فهو يمثل البيان الذي يبين شكل تركيبة المنظمة الرسمي، ويعبر عن مجموعة الأنشطة التي يمكن أن تمارس. ويوضع هيكل المنظمة لتقسيم الأنشطة وتوزيعها إلى الوحدات الفرعية، وللتنسيق والسيطرة على هذه الأنشطة، وبالتالي تحقيق الأهداف، وهو مهم لأنه يؤثر في التفاعل والتنسيق الذي يربط العناصر البشرية والمهام والتكنولوجيا للمنظمة للتأكيد على إنجاز الأهداف (البطانية، 2009، ص 71).

2-2-3-3-2- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات هي نظام مكون من الموارد المترابطة والمتفاعلة، بحيث يشتمل على الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات، والشبكات والاتصالات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب. فتكنولوجيا المعلومات تؤثر في المنافسة من خلال (العمرى، 2009، ص 29):

- يمكن أن تغير هيكل الصناعة وتعمل على تغير قواعد المنافسة.
- تستخدم لإيجاد ميزة تنافسية مستمرة تزود المنظمة بأسلحة إستراتيجية.
- الدخول بأعمال جديدة توفر فرصة لتطوير عمليات المنظمة.

3-2- أخصائي المعلومات في ظل إدارة المعرفة

1-3-2- التعريف بأخصائي المعلومات

هو ذلك الشخص الذي يتلقى تعليماً أكاديمياً على مستوى عالٍ لأداء العمل بمؤسسات ومرافق المعلومات على اختلاف أنواعها (عبد الهادي، 2007، ص 2).

2-3-2- خصائص أخصائي المعلومات في ظل إدارة المعرفة

- روح التعلم الذاتي: فالاعتماد على النفس في كسب المعارف وتحسين الأداء ضرورياً حتى ينجح الفرد في عمله
- القيادة: أي التمكن من نمذجة معايير أداء عالية الجودة، وتمكين الفريق من تحقيق أهداف المؤسسة الإستراتيجية (حسن جبر، 2013، ص 36).
- اليقظة المعلوماتية: فأخصائي المعلومات يجب أن يكون دوماً متيقظاً، يبحث عن المعلومات الإستراتيجية التي يحتاجها بصفة مستمرة (Miclent, 1999, p 27)
- القدرة على العمل في إطار التشاور
- القدرة على الابتكار
- المرونة: التمكن من أداء مختلف المهام بسهولة الاستجابة للتغيرات.

3-3-2- مهارات أخصائي المعلومات:

إن أخصائي المعلومات يحتاج إلى مجموعة متنوعة من المهارات والكفاءات التي تمكنه من استخدام المعرفة والتكنولوجيات الحديثة لتأدية أدواره وتلبية احتياجات المستخدمين، ومن بين هذه الكفاءات التي يجب أن يتمتع بها أخصائي المعلومات نذكر مايلي:

- **الكفاءات الشخصية:** وتتمثل في مجموعة من الاتجاهات والمهارات والقيم التي تمكن الاختصاصيين من العمل بفاعلية، والمساهمة بإيجابية لمؤسساتهم والمستخدمين والمهنة. وتتمثل هذه المهارات في: امتلاك سعة الأفق، العمل على خلق بيئة تتميز بالاحترام والثقة، بالإضافة لاحترام السرية والخصوصية في التعامل مع المستخدمين من المعلومات (مقناني، 2013، ص 219).
- **مهارات تكنولوجية:** يجب أن يكون أخصائي المعلومات على دراية باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتمكنه من التعامل مع نظم وبرمجيات المعلومات، وكذا القدرة على النشر الإلكتروني للمعرفة، وتمكنه من تقديم خدمات المعلومات عن بعد.

- **مهارات الاتصال:** تعد مهارات الاتصال بالجماهير من المهارات الضرورية للعاملين في مجال خدمات المعلومات، وذلك بسبب تعاملهم المباشر مع الجماهير في كثير من الأحيان سواء أثناء اقتناء مصادر المعلومات، وكذا أثناء خدمة المستفيدين وتسلم المعلومات لهم (الجابري، 2009، ص 15)
 - **مهارات فنية:** وتمثل هذه المهارات في (صوفي، 2001، ص 28):
 - مهارات التزويد والاختيار أي معرفة طرق تنمية المجموعات ومختلف الأساليب والإجراءات المتبعة في ذلك.
 - المعالجة والتحليل أي التحكم في تقنيات الفهرسة الوصفية والموضوعية وكذا التحليل الوثائقي.
 - **مهارات استرجاع المعلومات:** وترتبط بالعلاقات مع الزبائن، وفهم الوسط المهني وتطبيق قوانين المعلومات وإدارة المجموعات والأرصدة وإثرائها. بالإضافة إلى المهارات المتعلقة بالبحث وإستراتيجياته (بن عيسى، 2012، ص 160).
- 2-3-4- أدوار ووظائف أخصائي المعلومات**
- هناك العديد من الوظائف والمسؤوليات الملقاة على عاتق أخصائي المعلومات والتي يجب القيام بها، لتلبية احتياجات المستفيدين وكذا صناع القرار في أداء مهامهم على أكمل وجه. ومن بين هذه الأدوار نذكر مايلي:
- المساهمة بقوة في بناء العالم الرقمي وإبتكار وتصميم النظم الآلية (عبد الهادي 2012، ص 202).
 - خدمة المستهلكين للمعلومات والمعرفة وإعطائهم الميزة التنافسية التي يمكن تحقيقها بفاعلية أكثر من خلال التعاون والمشاركة (بدر، 2010، ص 93).
 - القيام باختيار المعلومات المهمة من فيض المعلومات العالمي طبقا لتخصصاتهم (عبد المنعم، 2010، ص 50)
 - تخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية مثل: الإبحار المعلوماتي، إيصال المعلومات
 - تدارك التغيرات والتطورات الاقتصادية التي تحيط بالمؤسسة من أجل مساعدة صناع القرار في اتخاذ القرارات.
 - أداء دور مقدم المعلومات (عبد الهادي 2012، ص 205).

3- إجراءات الدراسة الميدانية ونتائجها

3-1- مجالات الدراسة

3-1-1- المجال الزمني

وهو الوقت الذي استغرقت فيه الدراسة الميدانية بدءاً من تحديد مجالها واختيار عينتها والأدوات البحثية المستخدمة فيها، مروراً بتطبيقها بعد تجريبيها وتعديلها ووصولاً إلى تحليلها واستخلاص النتائج. وقد استغرقت دراستنا شهرين إبتداءً من بداية شهر ديسمبر 2016 إلى غاية بداية شهر فيفري 2017.

3-1-2- المجال البشري

وهو المجال الذي يضم جميع الذين مستهم الدراسة ولديهم علاقة بموضوع البحث من قريب أو بعيد، وقد حرصنا عند اختيارنا للعينة التي أجرينا عليها الدراسة أن تكون ممثلة لغالبية المجتمع الأصلي أصدق تمثيل، والذين مستهم دراستنا هم موظفي مديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة والبالغ عددهم 120 موظف.

3-1-3- المجال الجغرافي

وهو الإطار أو النطاق الذي أجريت فيه الدراسة والذي يتوزع عليه مجتمع دراستنا والذي طبقنا فيه أدوات بحثنا، ومجالنا الجغرافي هو مديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة.

3-1-3-1- التعريف بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة

إن فرع نقل المحروقات عبر الأنابيب هو أحد أهم الفروع المكونة لمؤسسة سوناطراك، والذي تنبثق منه المديرية الجهوية لناحية الشرق، حيث تعتبر القلب النابض لكل المنطقة الصناعية لمدينة سكيكدة، وتمدها بكمية معتبرة من الغاز والبتروول وتوزعها على مختلف المركبات الموزعة فيها. تأسست المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة سنة 1971 وتقع بالمنطقة الصناعية للجهة الشرقية لمدينة سكيكدة، تتربع مساحتها على 103.5 هكتار. يتمثل نشاطها في نقل المحروقات السائلة والغازية عن طريق الأنابيب انطلاقاً من حقول الإنتاج الموجودة بحاسي الرمل وحاسي مسعود إلى مراكز الاستغلال والتمويل الكائنة في شرق البلاد. تتمثل مهام المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة في:

- نقل البتروول الخام والبتروول النقي عبر الأنابيب.
- تخزين البتروول الخام والبتروول النقي.

- نقل الغاز الطبيعي عبر الأنابيب (حاسي الرمل-سكيكدة)
- تزويد مؤسسة تكرير البترول RA1 /K لولاية سكيكدة بالبترول الخام.
- تزويد مؤسسة تكرير البترول RA2/K لولاية سكيكدة بالبترول النقي.
- تزويد مركب الغاز الطبيعي GL1/K لولاية سكيكدة بالبترول النقي.

2-3- أدوات جمع البيانات

لقد اعتمدنا في دراستنا على:

استمارة الاستبيان:

لقد قمنا بتوزيع استمارة استبيان هذه الأخيرة تعتبر أداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث، ولقد تم توزيع استبيان تجريبي على مجموعة من الموظفين (30 استمارة) وذلك لتصحيح بعض المفاهيم التي قد تبدو غريبة نوعا ما على الموظفين. وبعد عملية التصحيح والتعديل قمنا بتوزيع (120) استمارة استبيان على 120 موظف بالمديرية.

ولقد تضمنت هذه الاستمارة أربعة (04) محاور وكان ذلك على النحو التالي:

- **المحور الأول:** تناول هذا المحور البيانات الشخصية للمبحوثين وتضمن الخصائص التالية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية في المؤسسة والتكوين.
- **المحور الثاني:** تناول هذا المحور المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، وتندرج ضمن هذا المحور 04 أسئلة من (7-11).
- **المحور الثالث:** تناول هذا المحور واقع إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية، وتندرج ضمن هذا المحور 05 أسئلة من (12-17).
- **المحور الرابع:** تناول مساهمة أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية وتندرج ضمن هذا المحور 08 أسئلة من (17-25).

3-3- تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

جدول (01): توزيع المستجوبين حسب طبيعة المعلومات المستخدمة في المديرية الجهوية

لنقل المحروقات عبر الأنابيب

النسبة	التكرار	طبيعة المعلومات
58.33 %	70	معلومات إقتصادية + معلومات تجارية
29.17 %	35	معلومات تنافسية
12.50 %	15	معلومات تجارية + معلومات عن الزبائن + معلومات عن المنتجات
100 %	120	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن أغلبية المبحوثين يستخدمون بصفة كبيرة المعلومات الإقتصادية والمعلومات التجارية وهذا ما تبينه النسبة 58.33%، تليها المعلومات التنافسية بنسبة 29.17%، أما فيما يخص الموظفين الذين يستخدمون المعلومات التجارية ومعلومات عن الزبائن ومعلومات عن المنتجات فلقد قدرت نسبتهم بـ 12.50%.

المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة هي مؤسسة اقتصادية وتجارية في نفس الوقت ولذلك من المنطقي أن تكون المعلومات مستخدمة ذات طبيعة اقتصادية، كما أن المعلومات التنافسية مهمة لأغراض التنبؤ بالطلب وتحديد الأهداف وإعداد الخطط اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة، حيث أن هذه المعلومات التنافسية تصنف إلى:

- مؤشرات الأداء الماضي وتشمل الربحية العائد على الاستثمار وحصصة السوق وغيرها من البيانات التي تساعد في تحديد مجالات قوة وضعف المنافسين.
- مؤشرات النشاط التجاري: وتشمل الإستراتيجيات التغيير والمجلات الإعلامية.
- الخطط المستقبلية: وتشمل معلومات عن خطط المنتجات الجديدة وغيرها من الخطط المؤثرة على مستقبل المؤسسة الاقتصادية.

جدول (02): توزيع المستجوبين حسب ترتيب توفر نظم المعلومات بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب

النظام	التكرار	النسبة المئوية
نظام معلومات الموارد البشرية	50	41.67 %
نظام معلومات المالية	20	16.67 %
نظام معلومات الإنتاج	35	29.16 %
نظام معلومات التسويق	15	12.50 %
المجموع	120	100 %

من خلال الجدول (2) يتضح لنا أن أهم نظم المعلومات بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب هو نظام معلومات الموارد البشرية وهو ما تعكسه النسبة 41.67% ثم يليه نظام المعلومات الإنتاج وهو ما توضحه النسبة 29.16%، ثم يأتي نظام معلومات المالية بنسبة 16.67% ثم في الأخير نجد نظام معلومات التسويق في المرتبة الأخيرة بنسبة 12.50%.

إن نظام معلومات الموارد البشرية يحتل المرتبة الأولى وهو ما توضحه النسبة 41.67% وهذا لأنه تركيب من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة بغرض تجميع وتنقية، وتحليل وتقسيم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة لأغراض متابعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب، فهذا النظام يجمع بين الأفراد والأجهزة والبرامج الجاهزة والإجراءات والبيانات والمستفيدين، ثم يأتي في المرتبة الثانية نظام معلومات الإنتاج وهو ما تعكسه النسبة 29.16% هذا النظام مبني على الحاسب الآلي الذي يوفر المعلومات الخاصة بالعمليات الإنتاجية بهدف دعم اتخاذ القرار، حيث يتم على مستوى هذا النظام إبلاغ المورد بإرسال كمية من مادة ما وتجهيز كمية أخرى من تلك المادة.

أما فيما يخص المرتبة الثالثة والتي احتلها نظام معلومات الموارد المالية بنسبة 16.67% هذا الأخير يقوم بتجميع وإيصال المعلومات المالية عن وحدة اقتصادية بمجموعة متنوعة من الأطراف تكون قراراتها، وأفعالها مرتبطة بنشاط تلك الوحدة التي تساعدهم في اتخاذ القرارات بصدد استغلال وتوزيع الموارد الاقتصادية المتاحة في المشروعات الاقتصادية وغير اقتصادية وفي الاقتصاد ككل، وأخيرا في المرتبة الرابعة نجد نظام المعلومات التسويقي بنسبة 12.50% هذا النظام هو

عبارة عن نظام فرعي داخل المؤسسة، يقوم بتجميع وترتيب ومعالجة المعلومات للاستفادة منها في اتخاذ القرارات التسويقية.

إذن فنظام المعلومات هو القلب النابض الذي يضمن بقاء واستمرار أي مؤسسة اقتصادية بما فيها المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب، حيث أن هذه الأخيرة حتى تتمكن من تحقيق الكفاءة في أداء مهامها وبصورة أسرع وبأقل تكلفة ممكنة، تستخدم نظام المعلومات الذي يساعدها على التعرف على الفرص واستغلالها وبالتالي الوصول إلى الفعالية المطلوبة.

جدول (03): يوضح توزيع المستجوبين حسب ثقافتهم لإدارة المعرفة

النسبة	التكرار	الجواب
25 %	30	نعم
75 %	90	لا
100 %	120	المجموع

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين لم يسبق لهم وأن سمعوا بمصطلح إدارة المعرفة وهو ما تعبر عنه النسبة 75 %، إلا أن هناك فئة تقدر نسبتها بـ 25 % سبق لها وأن سمعت بمصطلح إدارة المعرفة.

◀ إن مصطلح إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة يعود ظهورها إلى أوائل التسعينات، حيث تلقت اهتماما متزايدا من قبل المهتمين بإدارة الأعمال إذ تسعى العديد من الشركات والمؤسسات إلى تحويل أعمالها إلى أعمال ونشاطات قائمة على المعرفة.

فإدارة المعرفة هي العمليات والنشاطات التي تساعد المؤسسة الاقتصادية على توليد والحصول على المعرفة بما فيها من بيانات ومعلومات، وقدرات وإحصاءات لازمة للتخطيط والتنظيم والتنسيق لتحقيق أهداف المؤسسة، فالمعرفة ليست مجرد وثائق وملفات يتم تقاسمها بل معظمها يكمن في عقول الأفراد ولذلك يكون من الصعب وصفها وتسجيلها وتوثيقها، فإدارة المعرفة هي تحويل المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة صريحة ظاهرة وملموسة يمكن إدارتها، تحديثها، تطويرها والتحكم فيها.

جدول (04): يوضح توزيع المستجوبين حسب مفهومهم لإدارة المعرفة

المفهوم	التكرار	النسبة
تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية	00	00%
تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة	90	75%
تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية	00	00%
لا إجابة	30	25%
المجموع	120	100%

من خلال الجدول رقم (4) يتضح لنا أن إدارة المعرفة تكمن في تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة وهو ما تعبر عنه النسبة 75%، أما نسبة 25% فتقر بعدم معرفتها معنى إدارة المعرفة. إن إدارة المعرفة ليست وظيفة إدارية روتينية عادية، بل هي تتعداه إلى أكثر من ذلك فهي عبارة عن تحويل المعرفة الضمنية المختزنة في عقول الأفراد من خلال طرق معينة، ويكون من الصعب وصفها وتسجيلها وتوثيقها إلى معرفة صريحة ظاهرة وملموسة يمكن إدارتها وتحديثها، تطویرها والتحكم فيها، ولكي يتحقق هذا كله يجب توفر بيئة عمل مناسبة يسودها التشارك بين أفراد المؤسسة، يتم تراسل وتبادل الخبرات والمهارات وتناقلها فيما بينهم.

جدول (05): توزيع المستجوبين حسب ثقافة عمال المديرية الجهوية لنقل المحروقات

عبر الأنايب

الثقافة	التكرار	النسبة
التشارك + التعاون	50	41.67%
التشارك	39	32.50%
التعاون	19	15.83%
عدم التشارك	12	10%
المجموع	120	100%

يتبين لنا من الجدول (05) أن أغلبية المبحوثين يتميزون بالتشارك والتعاون في العمل وهذا ما تؤكدته النسبة 41.67%، كما نجد من يتميزون بالتشارك فقط وذلك بنسبة 32.50%، في حين نجد فئة من المبحوثين وذلك بنسبة 15.83% يتصفون بالتعاون فيما بينهم، وفي الأخير نجد فئة من المبحوثين يتصفون بعدم التشارك فيما بينهم أثناء العمل وهو ما توضحه النسبة 10%.

◀ يتم العمل التعاوني من خلال تقسيم الوظائف بين الموظفين كل حسب مؤهلاته العملية وهذا ما يتضح من خلال النسبة 41.67%، حيث يقوم كل موظف بمراقبة مصادر المعلومات التي كلف ببثها، وذلك بالاستعانة بالبرمجيات الذكية. فالتعاون القائم على الثقة ليس بالسهل وهذا لاختلاف الأهداف والثقافات باختلاف الأفراد (العمال)، لذلك يجب أن يكون هناك فريق عمل متعاون ومتواصل في جهوده، قادرا على الإمساك بالمعرفة وتفسيرها وتحليلها لتكوين معرفة جديدة، حيث يكون كل فرد مستعد للمشاركة بالمعرفة داخل وخارج المؤسسة وهو ما تعكسه النسبة 32.50%، فالمشاركة تعني تبني إستراتيجية المشاركة إذ يشترك الجميع في وضع الإستراتيجيات وتنفيذها، بحيث لا تكون حكرا على فئة دون غيرها فالجميع يشترك في كل شيء، إذ تبدأ من الإدارة العليا وتتجه نحو المستويات التنظيمية الأدنى حيث يشترك كل الموظفين بوضع آرائهم وتصوراتهم والنشاطات التي تسهم برفعة المؤسسة منطلقين من الرؤيا المستقبلية التي ترغب المؤسسة الوصول إليها.

جدول (06): توزيع المستجوبين حسب كيفية مساهمة أخصائي المعلومات في تطبيق

إدارة المعرفة

النسبة	التكرار	الجواب
16,66%	20	تنظيم المعرفة وتسهيل الوصول إليها
14,66%	17	فهم اهتمامات الموظفين
58,33%	70	جمع المعلومات من مصادرها المختلفة
10,83%	13	نقل المعلومات وتوزيعها بين الموظفين
100%	120	المجموع

من خلال الجدول (06) نلاحظ أن مساهمة أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة في المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيكدة تتم من خلال جمع المعلومات من مصادرها المختلفة وهو ما تعكسه النسبة 58.33%، ثم تنظيم المعرفة وتسهيل الوصول إليها وهو ما توضحه النسبة 16.66%، كما تتم العملية من خلال فهم اهتمامات الموظفين من طرف أخصائي المعلومات وهذا ما تفرقه النسبة 14.66% بالإضافة إلى ذلك فهو يقوم بنقل المعلومات وتوزيعها بين الموظفين وهذا ما يتضح من خلال النسبة 10.83%.

إن أخصائي المعلومات هو ذلك الشخص الذي يقوم باستمرار بالبحث عن المعلومات الإستراتيجية التي تتيح له القدرة على الإنجاز والتنبؤ، فهو يجمع المعلومات واستقطابها من مصادرها المختلفة الداخلية والخارجية، ومن ثم يقوم بتحليلها ومعالجتها، فبثها وإتاحتها لمتخذي

القرار، وهذا ما يجعله يساهم في ترقية النشاط الاقتصادي للمؤسسة وتطوير خدماتها بفضل توظيف المعلومات.

هذه الأخيرة تعتبر كعنصر حيوي في العملية التسويقية والتجارية للمؤسسة. بالإضافة إلى ذلك على أخصائي المعلومات التعرف على الأصول الفكرية المتوفرة لدى المؤسسة وتمثيلها، وتطبيقها بإتاحة الكميات الهائلة من المعلومات للاستخدام، واستحداث معرفة جديدة لتحقيق ميزة التنافس مستقبلا من خلال عرض أفضل الممارسات.

كما تعتبر ثقافة المؤسسة من أهم عناصر التمكين والتفعيل لإدارة المعرفة من خلال تحفيز الأفراد وتشجيعهم على التفاعل فيما بينهم ومع بعضهم البعض، وذلك من خلال تبادل الأفكار والخبرات ووجهات النظر وتشاركها وتطويرها وبالتالي فغياب ثقافة المؤسسة أو الوعي المعلوماتي من شأنه أن يشكل عائقا يحول دون تطبيق وتطوير إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية.

جدول (07): توزيع المستجوبين حسب صفات أخصائي المعلومات

الصفات	التكرار	النسبة
الانفتاح وسرعة الابتكار في توظيف المعرفة	08	06,66%
اليقظة المعلوماتية	12	10%
المرونة	100	83,33%
المجموع	120	100%

نلاحظ من الجدول (7) أن معظم أفراد العينة أجمعوا على ضرورة اتصاف أخصائي المعلومات بالمرونة وهذا ما تعبر عنه النسبة 83.33%، في حين نجد فئة 10% تقول أن أخصائي المعلومات يتصف باليقظة المعلوماتية، أما نسبة 6.66% فتري الانفتاح وسرعة الابتكار في توظيف المعرفة من صفات أخصائي المعلومات.

إن المرونة تجعل من أخصائي المعلومات أكثر انفتاحا وتقبلا للتجديد والتأقلم مع المستجدات وهذا ما يساعده على تحديد المعرفة المطلوبة من مصادرها المختلفة، والمتنوعة وخاصة تلك المتواجدة في عقول الأفراد، فالمعرفة ليست مجرد وثائق وملفات يتم تشاطرها وتقاسمها بين الأفراد، فنجاح أخصائي المعلومات في الحصول على المعرفة الضمنية باعتباره محلا يتمتع بقدرته الفائقة في تحليل ومناقشة الأفكار وتحيينها، وذلك من خلال فهم وجهات نظر الأفراد الآخرين يمكنه من جمع المعرفة واستعمالها لرفع الإنتاجية، وتوليد سلع وخدمات جديدة وهذا ما يساهم في نجاح المؤسسة.

كما يشترط في أخصائي المعلومات أن يكون متيقظا معلوماتيا، يبحث عن المعلومات الإستراتيجية التي يحتاجها بصفة مستمرة سواء داخل المؤسسة أو خارجها وبالتالي فهو يكشف عن الفرص وينبه متخذي القرار بالمخاطر المتوقع حدوثها أو التي ستحدث وتضر بالمؤسسة.

جدول (08): توزيع المستجوبين حسب كفاءات أخصائي المعلومات

المهارات	التكرار	النسبة
تكنولوجية	40	33,33%
اتصالية	70	58,33%
تسييره	07	05,83%
أخرى	03	02,50%
المجموع	120	100%

نلاحظ من خلال الجدول (08) أن أغلبية المبحوثين يقرون بضرورة توفر أخصائي المعلومات على مهارات اتصالية لتطبيق إدارة المعرفة وهذا ما بينته النسبة 58.33%، أما نسبة 33.33% فتقر بضرورة امتلاكه لكفاءات تكنولوجية، تليها كفاءات تسييرية بنسبة 5.83% وهناك من يرى أن أخصائي المعلومات يمتاز بمهارات أخرى ألا وهي مهارات سلوكية بنسبة 2.5%.

إن المهارات الاتصالية العالية التي يتصف بها أخصائي المعلومات مع الآخرين تمكنه من إقامة علاقات مهمة مع الموظفين والزبائن، فبفضل امتلاكه القدرة على إقناع الآخرين بما يريد القيام به وذلك باستخدامه الأدوات المختلفة من علم فن الاتصال يمكنه من التعامل مع كافة المشاكل التي تواجهه بسهولة ويسر، بالإضافة إلى ذلك فأخصائي المعلومات بإمكانه تحقيق أفضل إنجاز للأهداف من خلال مهاراته الشخصية.

بالإضافة إلى المهارات الاتصالية فأخصائي المعلومات له مهارات استخدام الحاسوب والانترنت ونظم المعلومات الإدارية من أجل استخلاص مايلزمه لعمله، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات من المكونات الأساسية لإدارة المعرفة فهي تدعم هذه الأخيرة من خلال مساعدة الأفراد في إيجاد المعلومات لما تتميز به من سرعة ودقة وتكامل.

جدول (09): توزيع المستجوبين حسب كيفية مساهمة أخصائي المعلومات في اتخاذ القرارات بمؤسستهم

النسبة	التكرار	الجواب
33,33%	40	معالجة المعلومات وفقا لطلبات المسيرين
16,67%	20	تجميع وتصنيف وتخزين مختلف نتائج البحوث والدراسات والابتكارات
50%	60	بث المنتجات والخدمات التي تجيب على احتياجات متخذي القرار
100%	120	المجموع

نلاحظ من الجدول (09) أن معظم المبحوثين يقرون بمساهمة أخصائي المعلومات في اتخاذ القرارات بمديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيدة وذلك من خلال بثه للمنتجات والخدمات التي تجيب على احتياجات متخذي القرارات وهذا ما توضحه النسبة 50%، أما نسبة 33.33% فترى أن مساهمة أخصائي المعلومات في اتخاذ القرارات بمؤسستهم يتم من خلال معالجته للمعلومات وذلك وفقا لطلبات المسيرين، أما نسبة 16.67% من أفراد العينة فيرون أن أخصائي المعلومات يقوم بتجميع وتصنيف وتخزين مختلف نتائج البحوث والدراسات والابتكارات وبهذا يكون قد ساهم في عملية اتخاذ القرار.

إن للاجتماعات التشاورية لمختلف المراتب والمستويات دور مهم في تبادل المعلومات والمعارف والآراء، وهذا من شأنه أن يساهم في صناعة القرار من الأعلى إلى الأسفل أو العكس، بدلا من أن يتخذ المرء قرارات غير مدروسة ولا تمتاز بالواقعية، فالعمل التشاوري هو سمة النجاحات في مجال البحث والاكتشاف، فأخصائي المعلومات يساهم في قيادة عملية تشارك وتقاسم المعرفة والخبرة، وتشاطرها بين أفراد المؤسسة الذي من شأنه ترشيد المؤسسة في اتخاذ القرارات وتحقيق التغير وتحسين نوعية أداءها وتحقيق التقدم والرفاء الاقتصادي.

4-3- تحليل النتائج في ضوء الفرضيات:

- فيما يتعلق بالفرضية الأولى والتي تمثلت في « تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة من شأنه أن يساهم في تجسيد إدارة المعرفة بمديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيدة» فلقد تحققت هذه الفرضية بنسبة 75% وهذا ما يوضحه الجدول (4)، حيث أن

إدارة المعرفة تكمن في تحويل المعرفة الضمنية المتواجدة في عقول الأفراد والجماعات وتحويلها إلى معرفة صريحة يمكن إدارتها والتحكم فيها والمشاركة بها مع الآخرين.

- أما الفرضية الثانية والمتمثلة في «يساهم أخصائي المعلومات بمديرية نقل المحروقات عبر الأنايب في دعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال بث المنتجات والخدمات لمتخذي القرار» فقد أكدت النتائج تحقق هذه الفرضية بنسبة 50% وهذا حسب الجدول رقم (9) فأخصائي المعلومات يساهم في دعم اتخاذ القرارات الإدارية وذلك من خلال البحث عن المعلومات من بين المصادر المختلفة (سواء مطبوعة أو إلكترونية)، ويقوم بتقديمها إلى المدير أو متخذي القرار وهذا لغرض توظيفها في صنع القرار بالمؤسسة، فبصفته متيقظ معلوماتي فهو يبحث عن المعلومات التي يحتاجها صناع القرار باستمرار سواء من داخل أو خارج المؤسسة وهو ما يوضحه جدول رقم (7) بنسبة 10%.

- أما فيما يخص الفرضية الثالثة والمتعلقة بـ «تساهم المهارات التكنولوجية والاتصالية التي يتمتع بها أخصائي المعلومات في إرساء إدارة المعرفة بمديرية نقل المحروقات عبر الأنايب بسكيدة» فلقد تحققت هذه الفرضية بنسبة 58.33% وهو ما يوضحه الجدول رقم (8) فالمهارات الاتصالية والتكنولوجية وكذا السلوكية التي يتصف بها أخصائي المعلومات، تشكل نوع من الدعم اللوجيستكي لتطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة، حيث تعتبر بمثابة مفتاح يمتلكه أخصائي المعلومات لإثبات دوره ومساهمته في إرساء إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية، وتكريس مفهومها لدى المسؤولين وأصحاب القرار بالمؤسسة.

3-5- النتائج العامة للدراسة:

- إن المؤسسة الاقتصادية يمكنها أن تحقق تقدمها من خلال محافظتها على قدرتها التنافسية بكل عناصرها المتكاملة، والمتناسقة وعلى رأسها حسن الاستفادة من المعلومات الاقتصادية، والتجارية المتدفقة عبر الوسائط الحديثة وفق خطط وبرامج لإنتاج المعلومات المعتمدة أساسا على كفاءة المورد البشري في ظل إرادة ذكية لها، حيث يمكن أن ينشأ الإبداع من خلال توظيف هذه القدرات المتكاملة لصنع القرار الفني أو العملي وهذا حسب ما وضحته النسبة 58,33%.

- إن نظام معلومات الموارد البشرية يحتل أهمية كبيرة في المؤسسات الاقتصادية وذلك لما يقدمه من إسهامات كبيرة في حسن سيرها، بالإضافة إلى الخصائص التي يتمتع بها

وهذا حسب ما تبينه النسبة **41.67%**، والذي يمكن ويساعد مستخدميها من اتخاذ القرارات الإدارية السليمة و الرشيدة في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في المؤسسة، فهو نظام يجمع بين الأفراد والأجهزة والبرامج الجاهزة والإجراءات والمستفيدين.

- إن المؤسسة الاقتصادية هي نظام مفتوح تتأثر وتتأثر في المحيط الخارجي وذلك بتفاعل جميع عناصرها لتحقيق أهدافها المرجوة، ولكي تتمكن المؤسسة الاقتصادية من تحقيق الكفاءة في أداء مهامها وبصورة أسرع وأقل تكلفة ممكنة تستخدم نظم المعلومات التي تساعدها على التعرف على الفرص في استغلالها، وبالتالي الوصول إلى الفعالية المطلوبة ويتضح ذلك من خلال النسبة **100%**.

- إن إدارة المعرفة تكمن في تحويل المعرفة الضمنية المتواجدة في عقول الأفراد والجماعات وتحويلها إلى معرفة صريحة وذلك ما يتضح من خلال النسبة **75%**، حيث يتم ترميز أو تدوين الخبرات وتخزينها بالشكل الذي يمكن به إعادة استخدامها والمشاركة بها مع الآخرين.

- إن صفة المرونة التي يمتاز بها أخصائي المعلومات تجعله من أكثر الأفراد في المؤسسة الاقتصادية عارفا بما يفكر به العاملون في المؤسسة، وقادرا على استقراء أفكارهم لغرض ترجمتها إلى طلبات يبحث لها عن معلومات وهو ما توضحه النسبة **83.33%**.

- إن أخصائي المعلومات يساهم في صناعة القرارات الإدارية بمديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب بسكيدة وذلك من خلال البحث عن المعلومات من بين المصادر المتعددة (سواء مطبوعة أو إلكترونية)، وتحويل معلوماتها إلى نمط مناسب مثل: البحث عن أخبار المنافسين في السوق أو حالة السوق وغير ذلك ثم يقوم بتقديمها إلى المدير أو متخذي القرار ويتضح ذلك من خلال النسبة **50%**.

- يقوم أخصائي المعلومات ببناء البنية التحتية لإدارة المعرفة فهو في الغالب مهتم ببناء المجموعة وتنظيمها، واستخدام أحدث التكنولوجيا وتطبيقها في عمليات خزن واسترجاع المعلومات، بهدف تزويد المستفيد بالمناسب من المعلومات في الوقت المناسب وهذا لامتلاكه مجموعة من المهارات خاصة التكنولوجية بنسبة **33.33%** تؤهله لذلك.

6-3- الاقتراحات

من خلال المتوصل إليها ارتأينا تقديم بعض المقترحات على أمل أن يؤخذ بها من طرف أصحاب القرار، من أجل تحسين وضعية المؤسسات الاقتصادية في بلادنا:

- ضرورة توفير بني تحتية للاتصالات كالشبكات الداخلية وتعميمها من أجل تفعيل عملية تقاسم وتشارك المعلومات والمعارف في المؤسسة الاقتصادية.
- الاهتمام الخاص بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة الاقتصادية من خلال رصد كل التحولات والتغيرات الطارئة من أجل التكيف معها باستمرار.
- بث ونشر ثقافة إدارة المعرفة بين الموظفين في المؤسسة الاقتصادية وإشعارهم بضرورتها لاستمرارية المؤسسة الاقتصادية.
- التعامل مع المعرفة كمورد إستراتيجي والاهتمام بها لأنها جوهر إدارة المعرفة.
- تكوين أخصائي معلومات في مجال إدارة المعرفة ومنحهم الفرص من أجل إثبات مهارتهم وأدوارهم الجديدة ضمن النظم وتقنيات المعلومات الجديدة.

خاتمة:

إن إدارة المعرفة دور هام في تطوير المؤسسة الاقتصادية والرفع من كفاءتها و دعم تفوقها التنافسي، ويتم ذلك من خلال تحويل المعرفة الضمنية المخزنة في عقول العاملين إلى معرفة ظاهرة يمكن تقييمها، تكييفها وتنظيمها في الاتجاهات المطلوبة ثم العمل على نشرها فأخصائي المعلومات يعتبر بمثابة الوسيط الذي يقوم بتوصيل هذه المعلومات إلى متخذي القرار في المؤسسة الاقتصادية، وهذا لما يمتلكه من صفات ومهارات تمكنه من وضع إيديولوجية لمهنته ومكانته داخل المؤسسة الاقتصادية، وزيادة قدرة هذه الأخيرة على بناء العلاقات مع الزبائن والمحافظة عليهم.

قائمة المراجع**المراجع العربية:**

1. أنجرس، مورييس (2006)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية. الجزائر: دار القصة.
2. بختي، إبراهيم (2003)، دور الأنترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق: دراسة حالة الجزائر. أطروحة دكتوراة دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
3. بدر، أحمد أنور (2010)، مجتمع المعرفة وحوكمة ودور علم المعلومات والمكتبات في تحقيقه، مجلة مكتبة الملك فهد، مج 15، ع 1.

4. البطانية، محمد تركي (2019)، إدارة المعرفة بين النظرية والتطبيق، عمان، دار جليس الزمان.
5. بن عيسى، صلاح الدين (2012)، مهارات مهنة المكتبات والمعلومات ووظائفها المتجددة من خلال الأدلة المرجعية الريادية في أوروبا وأمريكا، في إعلم، ع 11.
6. بن مرسل، أحمد (2003)، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
7. بويعقوب، عبد الكريم (2005)، المحاسبة التحليلية، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
8. الجابري، سيف بن عبد الله (2009)، إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات في الألفية الثالثة: رؤية خليجية، ع 6.
9. الجابري، أكرم سالم (2012)، إدارة المعرفة في بناء الكفايات الجوهرية، عمان: مؤسسة الوراق.
10. حريم، حسين (2006)، مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، عمان: دار الحامد.
11. حسن جبر، نعيمة (2013)، مهنة المكتبات والمعلومات ما بين التأهيل والممارسة: دراسة مطبقة على العاملين في المكتبة الرئيسية لجامعة السلطان قابوس: أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدوحة: إعلم.
12. دحموش، العربي (2001)، إقتصاد المؤسسة، قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية.
13. درحون، هلال (2005)، المحاسبة التحليلية: نظام معلومات للتسيير ومساعد على إتخاذ القرار في المؤسسة الإقتصادية: دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراة في العلوم الإقتصادية، فرع نقود ومالية. الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير.
14. رحيم، حسين (2008)، إستراتيجية المؤسسة، الجزائر: دار بهاء الدين.
15. الركابي، كاظم نزار (2004)، الإدارة الإستراتيجية: العولة والمنافسة، عمان: دار وائل للنشر.
16. الزيادات، محمد عواد (2008)، إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، عمان: دار صفاء.
17. زيتوني، عمار (2006)، مصادر تمويل المؤسسات مع دراسة للتمويل البنكي، مجلة العلوم الإنسانية، ع 9، جامعة بسكرة.
18. صخري، عمر (2007)، إقتصاد المؤسسة، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
19. صوفي، عبد اللطيف (2001)، الإتجاهات الحديثة في التكوين الجامعي لعلوم المكتبات والمعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات، مج 1، ع 1.
20. عبد المنعم، غادة، موسى، محمد (2010)، الأدوار الجديدة للمهنيين في المعلومات والمعرفة في ضوء التحديات التكنولوجية والمهنية المعاصرة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 16، ع 2.
21. عبد الهادي، محمد فتحي (1993)، المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوغرافيا والمعلومات، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب.

22. عبد الهادي، محمد فتحي (2007)، اختصاصي المعلومات العربي ودوره الجديد في إدارة المعرفة: خطط وبرامج التأهيل والتدريب اللازمة لاستيعاب الأنشطة المستحدثة، ملتقى المعلومات في عصر الرقمنة وحاجات سوق العمل: مواكبة المتطلبات في مجالات التدريس والتدريب وتشبيك المؤسسات، القاهرة 2007/12/25-23، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
23. عبد الهادي، محمد فتحي (2008)، اختصاصي المعلومات والمعرفة وأدوار جديدة، مجلة العربية 3000، ع 28.
24. عبد الهادي، محمد فتحي (2012)، المعلومات ومؤسساتها في البيئة الرقمية، القاهرة: دار العالم العربي.
25. العلي، عبد الستار، قندلجي، عامر (2006)، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان: دار المسيرة.
26. عليان، ربحي مصطفى (2008)، إدارة المعرفة، عمان: دار صفاء.
27. العمري، غسان عيسى إبراهيم (2009)، دور الروافد الفكرية والجدور الإدارية لإدارة المعرفة في بناء تكنولوجيا المعرفة، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، ع 06.
28. قندلجي، عامر، السامرائي، إيمان (2009)، البحث العلمي: الكمي والنوعي، عمان: دار اليازوري.
29. الكبيسي، عامر (2005)، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، القاهرة: دار المعارف.
30. مقناي، صبرينة (2013)، الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة: أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الدوحة: أعلم.

المراجع الأجنبية:

31. Edgar, Schein (2009), The corporate culture: Survival guide, San Francisco: New Jossey-Bass.
32. Milcent, Valérie (1999), Méthodes de travail et rôle du veilleur dans l'entreprise, Mémoire DESS Sciences de l'information et de la documentation spécialisées, Paris 2.
33. Tscier, Bruno (2001), La problématique de la gestion des connaissances: Le cas d'une entreprise de développement informatique bancaire, Université de Nantes.