

دور استخدام بوابات الانترانت في دعم عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

The Role of Using the Portals of Intranet to support the knowledge management processes in Economic Enterprise -Field Study: Algeria Telecom company

حريزي فاروق

Farouk HERIZI

أستاذ محاضر أ

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة -الجزائر

pherizi12@gmail.com

تاريخ النشر: 2019-03-30

تاريخ القبول: 2019-03-25

تاريخ الاستلام: 2018-12-25

ملخص:

الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو معرفة دور استخدام بوابات الإنترنت في دعم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة اتصالات الجزائر، ومن خلال هذا الدور نريد توضيح الأثر بين متغير مستقل (بوابات الإنترنت) ومتغير تابع (عمليات إدارة المعرفة)؛ حيث يحتوي هذا الأخير على أبعاد أساسية هما توليد المعرفة وتخزين المعرفة وتشارك المعرفة وتطبيق المعرفة، ولكن ركزنا في هذه الدراسة على عملية التوليد والتطبيق للمعرفة.

وتمت الدراسة الميدانية في "مؤسسة اتصالات الجزائر" بالمسيلة، واعتمدنا على دراسة كمية، استخدمنا فيها الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها؛ وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 100 موظفا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS. وفي الأخير أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لاستخدام بوابات الإنترنت على عملية توليد المعرفة وتطبيق المعرفة،

كلمات مفتاحية: بوابات إنترانت، إدارة المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، تشارك المعرفة، تطبيق المعرفة.

Abstract:

The main goal of this study is to know the role of the use of intranet portals to support the knowledge management processes in Algeria Telecom company.

The field of research was done on Algeria Telecom company in the Msila, we relied on a quantitative study, we used the questionnaire as a main research tool for collection and analysis of data and information. This study was applied on a random sample consist 100 employees. The data was analyzed by using the SPSS program. The final results of the research showed that there is an impact of the use of intranet's portals on knowledge creation, and knowledge application.

Keywords: portals of intranet, knowledge management, Knowledge Creation, knowledge storage, knowledge sharing, Knowledge application.

مقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة تطورات سريعة كان من أبرزها التطورات الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي، خاصة المتعلقة بمعالجة المعلومات وبنها أو ما يعرف بالإنترنت، حيث كانت مشكلة العاملين في المؤسسة تتلخص في صعوبة الوصول إلى المعلومة المطلوبة، وكيفية توليدها وتشاركها وتطبيقها فيما بينهم، فجاءت تقنية البوابة والتي هي مجموعة من الأجهزة والبرامج التي تربط بين شبكات تستخدم بروتوكولات مختلفة، إذ تنقل المعرفة وتحولها إلى صيغة تتوافق مع بروتوكولات الشبكة الأخرى لتمكين الأفراد داخل المؤسسة والاتصال فيما بينهم والوصول إلى المعرفة بطريقة أسرع وأكثر كفاءة، وأقل تكلفة. أصبحت بوابات الإنترنت لها أهمية بالغة في المؤسسات تزيد من كفاءتها وتنافسها وقيمتها بين المؤسسات الأخرى، وذلك لما توفره هذه البوابات من خدمات، حيث بدأت العديد من المؤسسات الجزائرية في السنوات الأخيرة تعمل على إدخال تقنية بوابة الإنترنت والعمل بها بشكل مستمر ويومي؛ خاصة لو استخدمت هذه التقنية في تحقيق أهداف المؤسسة كدعم لعمليات إدارة المعرفة.

ونكمن أهمية إدارة المعرفة في كونها تمثل القاعدة التي تستند إليها المؤسسات في مواجهة ظروف المنافسة المفرطة التي تعيشها في بيئة الأعمال في عصرنا الحالي والوسيلة التي تستطيع من خلالها ضمان بقائها ونموها، ومن هنا تظهر أهمية إيجاد مؤسسة قادرة على بناء النظام المعرفي من خلال توليد المعرفة وتخزينها وتشاركها وتطبيقها.

إن عمل إدارة المعرفة يندرج بنسبها بعمل بوابات الإنترنت، وبدون هذه الشبكة الداخلية، تصعب على المؤسسات أن تقوم بوظائف خلق المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعلومات والمعرفة، ومن هنا جاءت أهمية الشبكات الداخلية (بوابات الإنترنت) للحد من هذه الظاهر في المؤسسة.

الإشكالية: تعتبر بوابات الإنترنت نظاما شبكيا في المؤسسات، تم تصميمها لتقليل وتقليص التكاليف وتوفير الوقت والاستقلالية والمرونة وتسهيل الاتصال والتعاون بين الموظفين الذين يتوزعون على مواقع مختلفة بالمنظمة، كما تعتبر عمليات إدارة المعرفة الركيزة الأساسية في المؤسسات التي تتبنى المعرفة حيث تكمن أهمية هذه الأخيرة في إسهامها بشكل مباشر في رفع مستوى أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها المرغوبة، إذ من خلالها تستطيع المؤسسة التعرف على ماهية المعرفة المستخدمة في أعمالها وتطبيقاتها ومن ثم كيفية العمل على رفع وتطوير هذه المعرفة من أجل تحقيق الأهداف.

ارتأينا أن نقوم في دراستنا هذه بدراسة أثر استخدام بوابات الإنترنت في دعم عمليات إدارة المعرفة، وسنركز في هذا البحث على عملية توليد المعرفة وتطبيقها، ولهذا اخترنا مؤسسة جزائرية تنشط بولاية المسيلة وهي مؤسسة اتصالات الجزائر، حتى نتعرف على استخدامات بوابات الإنترنت وأثرها على عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة، ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

فيما يكمن أثر استخدام بوابات الإنترنت في دعم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة ؟

تقودنا الإشكالية الأساسية إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية

- هل يوجد أثر لاستخدام بوابات الإنترنت في توليد المعرفة في المؤسسة محل الدراسة؟
 - هل يوجد أثر لاستخدام بوابات الإنترنت في تطبيق المعرفة في المؤسسة محل الدراسة؟
- فرضيات الدراسة: للإجابة عن الإشكالية الأساسية للدراسات والتساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية

- يؤثر استخدام بوابات الإنترنت في توليد المعرفة في المؤسسة محل الدراسة.
 - يؤثر استخدام بوابات الإنترنت في تطبيق المعرفة في المؤسسة محل الدراسة.
- أهمية الدراسة: يستمد هذا البحث أهميته من النقاط التالية:
- قد تساهم هذه الدراسة في تحقيق الفائدة للمؤسسة لسيها إلى المساهمة في وضع آليات مقترحة لتطوير وتفعيل عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة.
 - تعالج موضوعا حديثا وهذا يحتم على المؤسسة اعتماد التغيير والتجديد كمنهج أساسي في تخطيط برامجها المستقبلية.
 - قلة الأبحاث المتعلقة ببوابات الانترنت واستخدامها في المنظمات المختلفة.

منهج الدراسة: بما أن بحثنا يندرج تحت بحث العلوم الاقتصادية والبحوث الكمية، اعتمدنا على المنهج الوصفي وبالتالي استخدمنا في دراستنا هذا المنهج لوصف العلاقة بين المتغيرات (المتغير المستقل ويتمثل في بوابات الإنترنت والمتغير التابع يتمثل في عمليات إدارة المعرفة) ، ومنه نلجأ أيضا إلى تفسير هذه العلاقة وذلك لقياس قوة العلاقة و الأثر الناتج عنها.

مجتمع وأدوات الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة بعد دراسة منهجية أدوات البحث والتعمق في إيجابياتها وسلبياتها، وحتى تكتمل الدراسة الميدانية علميا وعمليا، وعلى ضوء إشكاليات البحث وفرضياته؛ أتضح لنا أن استمارة الاستبيان هي أنسب أدوات البحث و أكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة الكمية، حيث قمنا بتوزيع 111 استمارة استبيان في ولاية مسيلة وفروعها (بوسعادة، وعين الملح، وسيدي عيسى)، وخلال توزيع استمارة استبيان على ولاية المسيلة و مختلف دوائرها تم استرجاع 100 استمارة والتي كانت عينة دراستنا.

الدراسات السابقة

-دراسة (حيدر شاكر نوري، 2011 م): جاءت بعنوان تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المميزة " دراسة تطبيقية في شركة ديبالي العامة للصناعات الكهربائية"؛ وهي مقال بحثي، وقد هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى إدراك عينة البحث في الشركة لأهمية عمليات إدارة المعرفة في تطوير قدرات الشركة المميزة، فضلا عن إبراز الحاجة إلى المعرفة وكيفية إدارتها وتطبيق عملياتها في القدرات المميزة؛ وقد توصلت إلى نتائج ومن أهمها: تعد إدارة المعرفة (عمليات إدارة المعرفة) مفتاح الوصول إلى القدرات

المميزة للمنظمات، كما تعد عمليات إدارة المعرفة صلبة الدور الرئيسي والفعال في خلق وتطوير القدرات المميزة في المنظمة. **وسنركز في بحثنا هذا** على استخدام بوابات الانترنت كأحد مكونات تطبيقات الانترنت في إدارة عمليات المعرفة.

-دراسة (طه حسين نوي، 2011)¹: جاءت بعنوان التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة في منظمة الأعمال، وهي رسالة دكتوراه، وقد هدفت هذه الدراسة توضيح أهمية نظم المعلومات ونظم قواعد المعرفة، في نظام إدارة المعرفة في المنظمة وإبراز دور إدارة المعرفة في تحسين عملية اتخاذ القرار بالمنظمة، أيضا هدفت الدراسة إلى إبراز مفهوم الميزة التنافسية كثمرة من ثمرات إدارة المعرفة؛ وقد توصلت إلى نتائج ومن أهمها: تعتمد المؤسسة محل الدراسة على معظم المبادئ التي جاءت بها إدارة المعرفة وتطبق بشكل نسبي عملية إدارة المعرفة، وتعتبر المؤسسة المعرفة من أهم الموارد الإستراتيجية التي تحقق لها صفة التميز عن باقي المنافسين؛ **وسنركز في بحثنا هذا** على استغلال الخدمات التي تقدمها بوابات الانترنت كأحد التطبيقات من خلال الشبكة في دعم عمليات إدارة المعرفة.

-دراسة (هناء جاسم محمد العسكري، 2010م): جاءت بعنوان أثر عمليات إدارة المعرفة الجوهرية في فاعلية مؤسسة التعليم العالي، وهي رسالة ماجستير، وقد هدفت للتعرف على عمليات إدارة المعرفة الجوهرية التي تمارسها كليات جامعة القادسية، وتحليل العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والفاعلية التنظيمية لكليات الجامعة؛ وقد توصلت إلى نتائج ومن أهمها: حرص الكليات المبحوثة بشكل عام على تبني عمليات إدارة المعرفة واحتلت عملية تطبيق المعرفة المرتبة الأولى في اهتمام كليات الجامعة من وجهة نظر أفراد العينة بالمقارنة مع عمليات إدارة المعرفة الجوهرية الأخرى. **وسنركز في بحثنا هذا** على مجموعة من عمليات إدارة المعرفة وهي التوليد، والتطبيق.

-دراسة (زلماط مريم، 2010م)²: جاءت بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية- دراسة حالة بسوناطراك فرع (STH)، وهي رسالة ماجستير، وتهدف الدراسة إلى إثبات أن تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة من أهم الأنشطة لأي مؤسسة تريد الاستمرار والنجاح في الأسواق، وتناول موضوع إدارة المعرفة هو موضوع محل الاهتمام في الوقت الحالي، وهدفت أيضا للفت انتباه المسيرين في المؤسسات الجزائرية إلى وجود أساليب علمية تسمح لهم بمسايرة التغيرات الاقتصادية والتحكم فيها ومواجهتها. وقد توصلت إلى نتائج ومن أهمها: إن مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين فيها بكيفية إنجاز أعمالهم، وأصبح هناك اهتمام للمؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة المعرفة. **وسنركز في بحثنا هذا** على مكون جزئي مهم من نظم وتكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في بوابات الانترنت.

أولاً: الجانب النظري

I. ماهية الإنترنت: هناك العديد من التعريفات للإنترنت وسنحاول أن نقتصر على التعريفات التالية:

التعريف الأول: "هي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تقنيات الانترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية؛ أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات أنشطة المنظمة"³.

التعريف الثاني: "الإنترنت هي شبكة كمبيوتر خاصة بمؤسستك تستعمل بروتوكولات وقواعد خاصة، وذلك كي يتمكن الأفراد والعاملين من الاتصال ببعضهم والوصول إلى المعلومات، وذلك بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وقل تكلفة"⁴.

ومما سبق تعتبر الإنترنت أداة تسهل عملية الاتصال والتنسيق وتسيير العمل بين جميع المستخدمين في المؤسسة، كما تلعب دور في تخفيض تكاليف الحصول على المعلومة؛ فهي بمثابة موقع ويب (site web) داخلي لمؤسسة أو منظمة يمكن الوصول إليه فقط من طرف الموظفين، وفي بعض الأحيان من طرف بعض الشركاء الخارجيين، له نفس خصائص شبكة الإنترنت ونفس البروتوكولات، ويوجد على مستواها تطبيقات خاصة تختلف حسب احتياجات كل مؤسسة، إذ تتوفر على واجهة واحدة، يمكن للمستخدم من خلالها الدخول إلى الشبكة مهما كانت محطة العمل التي يستغلها داخل المؤسسة، وعلى كل مستخدم لهذه الشبكة في المؤسسة أن يملك رقم سري خاص به حسب وظيفته ومستواه الوظيفي في المؤسسة، وأن يكون مؤهل للتعامل معها⁵.

1.I أهمية الإنترنت: تعتبر الإنترنت نظاماً شبيكياً في المؤسسات، تم تصميمها لتسهيل الاتصال والتعاون بين الموظفين الذين يتوزعون على مواقع مختلفة بالمؤسسة؛ والتكنولوجيات التي تستخدم في الإنترنت عديدة، والتي من بينها قواعد البيانات أنظمة البريد الإلكتروني، وأنظمة إدارة الوثائق، ولوحات على خط الانترنت والتقويمات أو الأجدات الإلكترونية، وأنظمة إدارة المشاريع، ونظم المؤتمرات عن بعد.

وتحتوي الشبكة على العديد من التطبيقات، والتي يمكن أن توفر من وجهة نظر وظيفية ما يلي⁶:

- إدارة المعلومات، والتي تستطيع إدماج وثائق المؤسسة في بيئة الويب والانترنت؛
- نظام سير العمل، والتي يمكن أن يدعم العمل المؤسسي ويتكامل مع أنظمة أخرى (مثل تخطيط موارد المؤسسات وإدارة المعرفة بالمؤسسة)؛
- مجموعة المناقشة التي تضم البريد الإلكتروني، ولوحات على خط الانترنت لتحقيق التواصل؛
- التعليم والتدريب، والذي يتضمن العديد من فئات التعلم الإلكتروني وإدارة المعرفة عبر الشبكة الداخلية.

أ.

ب. أهداف الإنترنت

الانترنت هي تسهيل إنتاج ونقل المعلومات المفيدة للمستخدمين بالمؤسسة بشكل سريع، ومن أهدافها نجد:

- **العمل والموظفين** : تساعد الموظفين في المؤسسة على إيجاد ورؤية المعلومات بشكل سريع في الوثائق الالكترونية ، والتطبيقات ذات الصلة بميدان تخصصهم؛
 - **الاتصال والوصول إلى المعلومات** : فالإنترنت هي وسيلة اتصال داخلي قوية في المؤسسة ؛ تسمح إلى جميع الأفراد كفريق عمل ، أو كمجموعة بالوصول إلى جميع الوثائق والمعلومات المتواجدة بداخلها، وبين مختلف المصالح والأقسام ؛
 - **تعاونية وإدارية** : الإنترنت هي أداة تسمح بتوفير فضاء العمل الجماعي عن طريق (Workflow et groupware)، والذي ينشأ بين مختلف المستخدمين في المؤسسة، ويتطلب تنسيقاً من الدرجة العالية؛ إذ يهدف لعمل الأفراد في مجموعات عمل؛ تتبادل المعلومات باستخدام الرسائل الإلكترونية؛ والمحاورة عن طريق الفيديو، وإدارة أجنذات الأعمال، فتدفق العمل يضمن سير وتنقل المعلومة والوثيقة بشكل آلي، وفي الوقت المناسب بين الأشخاص المعنيين، فهو يسمح لمجموعة العمل بخلق فضاء افتراضي، أين نجد أن كل الوثائق والأدوات المهمة لسير مشروع العمل هي مركزية⁷.
 - **نشر الويب** : تمكن الإنترنت من نشر المعلومات انطلاقاً من الروابط التشعبية؛
 - **توحيد الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة** : الإنترنت تقوم بمحاولة رسم صورة موحدة عن المؤسسة ، فكل عضو في المؤسسة يساهم في إثراء الآخرين عبر الشبكة بتبادل المعلومات التي تخدم أهداف ومصالح المؤسسة⁸.
- 2.I. وظائف شبكة الإنترنت:** تختلف وظائف الإنترنت من مؤسسة إلى أخرى، وذلك حسب طبيعة ووضعية العمل في تلك المؤسسات واحتياجاتها الخاصة، وعليه لا يمكن تحديد عدد معين من الوظائف؛ بل سنذكر أهم الوظائف وأكثرها شيوعاً واستخداماً من طرف المؤسسات ، وذلك حسب الأدوات المستخدمة في الإنترنت هي⁹:
- **البوابة** : البوابة هي تطبيق على شبكة الإنترنت التي تجمع كل المعلومات والخدمات المفيدة، أو اللازمة لموظفي المؤسسة؛
 - **إدارة المحتوى(المستندات):** وتعمل على تجميع كل الوظائف التي تسمح بإنشاء، أو تعديل وتحقيق، وتحديث وعرض المعلومات على شكل صفحات الويب؛ أما طبيعة المحتويات التي توفرها الإنترنت، تتمثل بشكل عام وحسب درجة الاستخدام في الوثائق والمحتوى النصي والمحتوى المرئي، ومحتوى الفيديو ومحتوى الصور والمستوى السمعي؛
 - **إدارة الوثائق(المستندات):** تركز هذه الوظيفة على تبسيط معالجة الوثائق الكترونياً، توحيد المعلومات الأساسية للشراكة، تصنيف وتسهيل البحث عن الوثائق، وإدارة عملية نشر الوثائق؛
 - **فضاءات العمل التعاوني:** فهي تستهدف المجموعات المنشأة من أجل مشروع معين، أو تطبيق أو موضوع ما؛ فهذه الفضاءات تقدم لأعضاء فريق المشروع أرضية للتعاون وتبادل الخبرات؛

- الخدمات الإلكترونية والإجراءات اللاورقية: تعتمد على نشر واستخدام الوسائل الإلكترونية للقيام بعمليات معالجة وتخزين وتبادل المعلومات بدون الاستخدام الورقي.

II. مفهوم البوابة:

تعتبر البوابة هي العنصر الأساسي المكون للشبكة الداخلية، فهي بمثابة باب الدخول إلى نظام المعلومات في المؤسسة، تاريخياً مصطلح البوابة كان يتعلق فقط بالمحتويات وإعادة التوجيه انطلاقاً من صفحة واحدة تسمح بالوصول إلى مجموعة واسعة من المعلومات عبر المواقع.

تدرجياً البوابة توسعت نحو خدمات وتطبيقات نظم المعلومات، وذلك بإطلاق تطبيقات من خلال شبكة الإنترنت، والعمل على الدمج المباشر للبيانات وتطبيقات المهن (*les Applications Métier*) في بوابة الإنترنت¹⁰.

وأصبحت البوابة اليوم كمكتب أمامي (*un Front Office*) لكل مستخدم؛ بغرض الوصول الشخصي والخاص لمصادر نظام المعلومات في المؤسسة.

والبوابة هي تطبيق على شبكة الإنترنت التي تجمع كل المعلومات والخدمات المفيدة، أو اللازمة لموظفي المؤسسة، ويستخدم هذا التطبيق أسلوب واجهة إنسان-آلة، وهذا عبر استخدام متصفح الويب؛ ويهدف هذا النوع من الأدوات إلى وضع تحت تصرف المستخدمين ما يلي¹¹:

- **تطبيقات المهن:** المتعلقة بالتنسيق التجاري والمحاسبة وتسيير الإنتاج؛
- **تطبيقات نظام إدارة المحتوى عن طريق الويكي:** الذي يحتوي على معلومات مخزنة ومنظمة حسب طبيعة الموضوع، حيث تسمح للأفراد بإيجاد تعليمة تتعلق بمشكل سبق وأن تعرض له الأفراد في المؤسسة من قبل ووفرنا له حلول؛
- **تطبيقات إدارة المعرفة:** وهو فضاء متاح للمستخدمين لإيجاد تعليمات متعلقة بمصالح المؤسسة والإجراءات ودليل بعض التطبيقات؛

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

II.1. خصائص البوابة: وتركز البوابة على عدة خصائص وهي¹²:

• **قدرة التكامل والتجميع:** ينبغي للبوابة أن تسمح بتوحيد الوصول إلى التطبيقات ومحتويات نظام المعلومات في المؤسسة، والتكامل مع خدمات الويب؛ وهذا لكي يكون لها القدرة على تبادل البيانات والعمل بشكل متناسق ومتكامل مع مختلف التطبيقات في المؤسسة عبر هذه الخدمة.

• **الخصوصية أو التخصيص (*Personnalisation*):** يجب على البوابة أن توفر للمستخدم الوصول الخصوصي سواء أكان ضمنياً أم صريحاً، والهدف من الخصوصية هو التوفير للمستخدمين بوابة خاصة بشكل متناسق ومتكامل مع مختلف التطبيقات في المؤسسة عبر هذه الخدمة.

• **الخصوصية أو التخصيص (*Bureau Personnalisé*):** أين يتم اختيارهم للخدمات التي يستخدمونها بشكل متكرر، مثل نشر المعلومات الداخلية أو الخارجية والمتعلقة بجديد المؤسسة والمشاريع التي هي في إطار الانجاز، وإدارة الوثائق.

• إدارة الحقوق والأمن (*Gestion des Droits et de la Sécurité*) :تساهم البوابة في توفير الأمن لمجموعة من التطبيقات والمحتويات، أما إدارة الحقوق فالهدف منها هو تأمين جميع البيانات، وتحديد لكل مستخدم أو مجموعة من المستخدمين المحتوى الذي يمكنهم الوصول إليه أو تعديله.

II.2 أنواع البوابات: يوجد عدة أنواع نذكر منها ما يلي¹³:

- بوابات للمزودين وغيرهم من شركاء العمل :يمكنهم من خلال هذه البوابات أن يقوموا باستعراض كميات وأنواع السلع المباعة وكميات المبيعات لكل سلعة على حدا وتفصيل الطلبات، ومتابعتها من الزبائن ومعرفة ومراقبة مستويات المستودعات وإمكانية إرسال طلبات إلى المزودين؛
- بوابات الزبائن: يستطيع الزبون استخدام هذه البوابات لاستعراض المنتجات وعرضهم بالطريقة التي يريد، وتمكنه من إجراء عمليات الطلب لسلعة ما ومراقبة الطلبية ومتابعتها؛
- بوابات الموظف: تستخدم من اجل التدريب وبتح الأخبار والمعلومات للموظفين، ويمكن استخدامها أيضا لإجراء منتديات جماعية للنقاش والحوار، وطرح الأفكار والآراء التي تفيد العملية التجارية؛
- بوابات المشرفين والمدراء التنفيذيين :تمكنهم من مراقبة وضبط كل العمليات الإدارية والأعمال التي تتم داخل الشركة من عمليات تجهيز الميزانية للقوى العاملة وتجهيز المصاريف؛
- بوابات الهواتف النقالة: وهي بوابات يمكن الوصول إليها من خلال أجهزة الهاتف الخلوية النقالة أو أجهزة المساعدة الرقمي الشخصي النقال.

II.3 مكونات البوابة: تحتوي البوابة على عدة مكونات، ويمكن توضيحها كما يلي¹⁴:

- التكامل: ينبغي للبوابة أن تسمح بتوحيد الوصول إلى التطبيقات ومحتويات نظام المعلومات في المؤسسة، والتكامل مع خدمات الويب؛ وهذا لكي يكون لها القدرة على تبادل البيانات والعمل بشكل متناسق ومتكامل مع مختلف التطبيقات في المؤسسة عبر هذه الخدمة؛
- العمل التعاوني: وهي تستهدف المجموعات المنشأة من أجل 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 ؛
- دليل الشبكة: فالشبكة هي شكل من أشكال الاتحاد، وهي فعالة للغاية، والشبكة هي مكان التبادلات المثمرة والتعاون الفعال، فهي المكان الوحيد الذي يلتقي فيه المؤسسات والأفراد الذين يشتركون في نفس المصلحة، وعليه يجب على المؤسسات إنشاء ثقافة الربط الشبكي؛
- الويكي: هي أداة منظمة لتعزيز إنشاء المحتوى تعاونيا، حيث تسمح للمستخدم إضافة وتحرير وتعديل ومعالجة المحتوى، وتتضمن الويكي مجموعة من الصفحات المنظمة حسب قالب معين يعمل على إرشاد المستخدمين في الكتابة، وترتبط الويكي بقاعدة بيانات تحتفظ بكل التعديلات السابقة، وبالتالي تسمح لأي شخص بعرض الإصدارات السابقة للمحتوى ؛
- تسيير الوثائق: هذه الوظيفة تجمع كل المهام التي تسمح بشراء الوثائق وتخزينها وتصنيفها وتقسيمها وأرشفتها على شكل ملفات حاسوبية ؛

- محرك البحث: تسيير محتوى الويب؛
 - إدارة المحتوى: تجميع كل الوظائف التي تسمح بإنشاء، أو تعديل وتحقيق، وتحديث وعرض المعلومات على شكل صفحات الويب؛
 - خدمات عن بعد: تنظيم الاجتماعات عن بعد.
- ويمكن توضيح المكونات في الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): مكونات البوابة



Source: Mahdi AZZOUZ, A Place des Réseaux de Correspondants Auprès des Utilisateurs Finaux d’Intranet 2.0, *Communication et Organisation*, N°44, 2013, Presses Universitaires de Bordeaux, France, p.137.

III. مفهوم إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في الوقت نفسه، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلية أماكن العمل هي جديدة نسبياً، ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة، ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية، ومنذ مطلع التسعينات من القرن المنصرم. وقد تعددت التعاريف التي تشرح مفهوم إدارة المعرفة، فنجد من يعرفها على أنها "التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها، وتحليلها وتفسيرها"¹⁵ ومن يعرفها على أنها "هي تحصيل وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق رأس المال الفكري الظاهر والضمني لمنفعة أفضل للأفراد والسوق والمجتمع"¹⁶.

إذا فهي عملية تجميع للمعلومات والمعرفة من عدة مصادر سواء كانت داخل المنظمة أو خارجها مع العمل على نشرها ومشاركتها بين الأفراد بهدف تنمية وتطوير المورد البشري والمنظمة، وخلق قيمة معرفية مضافة تزيد من فاعلية المنظمة.

IV. عمليات إدارة المعرفة

لا يمكن أن تكون المعرفة بنوعها الصريحة والضمنية والمشتقة من مصادرها الداخلية أو الخارجية، ذات قيمة دون وجود عمليات تمكن من اكتسابها ونقلها والمشاركة بها وتطبيقها وحمايتها، ونظر لتعدد واختلاف تقسيمات الباحثين لعمليات إدارة المعرفة، سنركز في بحثنا هذا على أهمها، ونجد من بينها ما يلي:

- **توليد المعرفة:** وهنا تعمل المؤسسة على إيجاد المعرفة بمختلف مصادرها الداخلية والخارجية منها كما أن الحصول على المعرفة يتطلب قدرة على استخلاص المعلومات والأفكار من البيئة الداخلية والخارجية عبر طرق وهي (التعلم الفردي، والاستطلاع البيئي، والتجربة والحصول على المعرفة من المنظمات الأخرى)¹⁷.
- **تخزين المعرفة:** تعني تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدانة والبحث والوصول والاسترجاع ومكان التخزين، ونشير أيضا عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة فقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر¹⁸.
- **تشارك المعرفة:** توفير المعرفة الصحيحة للشخص الصحيح في الوقت المناسب يعتبر جوهر عملية لتشارك، وتستخدم تطبيقات التكنولوجيا المعلومات في نشر المعرفة وتشاركها كالإنترنت والانترنت، كما وتشمل أيضا نقل الخبرات المعرفية إلى العاملين الجدد عن طريق التدريب وتقنيات تقديم النصح.
- **تطبيق المعرفة:** تعد عملية تطبيق المعرفة من العمليات المهمة التي تعكس الجهود السابقة لعمليات التوليد والتخزين والتوزيع، وترجمة نتائجها بشكل عملي من خلال تطبيقها في المنظمة.

V. استخدام بوابات الإنترنت في عمليات إدارة المعرفة

ويمكن أن نلخص استخدامات بوابات الإنترنت في عمليات إدارة المعرفة من خلال مجموعة من العناصر كما يلي:

- **المعرفة الإلكترونية** وهي المعرفة التي تدور وتتداول وتعالج على الشبكة، ويوجد في الوقت الحالي اتجاه متزايد نحو استخدام المعرفة الإلكترونية من خلال تسهيلات شبكات الداخلية (الإنترنت) والخارجية (الإنترنت)، بغية الوصول إلى المعرفة في الوقت المناسب واستغلالها من طرف الأفراد داخل المنظمة.
- **بوابات إدارة المعرفة:** والتي هي عبارة عن توسيع لمفهوم البوابة بغرض إضافة تقديم المعرفة وقدرات البحث ودعم عمال المعرفة في أنشطتهم، وهذه البوابات تقدم أدوات لا تخرج وتحلل وتضيف المعلومات المهيكلة وغير المهيكلة وإظهار العلاقة بين محتوى الأفراد، الموضوعات، وأنشطة المستفيدين في أعمال وخدمات المنظمة¹⁹.

ثانيا: الجانب الميداني

I. بناء الاستبانة: يتكون الاستبيان في هذه الدراسة من 35 سؤالاً مقسمة إلى ثلاثة أجزاء وهي :
- الجزء الأول : يحتوي على المعلومات الشخصية من حيث الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الأقدمية داخل المؤسسة ، التصنيف الوظيفي .

- الجزء الثاني: يتمثل في المتغير المستقل أي (بوابات الإنترنت) من السؤال (6-16).

- الجزء الثالث: يتمثل في المتغير التابع أي (عمليات إدارة المعرفة) مقسمة إلى أربعة أبعاد

• البعد الأول: توليد المعرفة من السؤال (17- 21).

• البعد الثاني: تخزين المعرفة من السؤال (22- 26)

• البعد الثالث: تشارك المعرفة من السؤال (27- 30)

• البعد الرابع: تطبيق المعرفة من السؤال (31- 35)

II. محاور الاستبيان والمراجع المعتمدة في بنائها

تم بناء استبانة الاستبيان وذلك بالاعتماد على مجموعة من المراجع والتي نوضحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): بناء محاور الاستبيان

متغيرات الدراسة	بنود الاستبيان	عدد الأسئلة	المراجع المعتمدة في بناء استبانة الاستبيان
المتغير المستقل (بوابات إنترنت)	بعد بوابات الإنترنت	صياغة 16 سؤال	- تم صياغتها بالاعتماد على الجانب النظري - حريزي فاروق، رسالة دكتوراه بعنوان (اثر استخدام الإنترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية -2017 م) ²⁰
المتغير التابع (عمليات إدارة المعرفة)	بعد توليد المعرفة	صياغة 5 أسئلة	1- هناء جاسم محمد العسكري، رسالة ماجستير بعنوان (اثر عمليات إدارة المعرفة الجوهرية في فاعلية مؤسسات التعليم العالي-2010 م). 2- سمر محمد خليل العلول رسالة ماجستير بعنوان (دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية - 2011م). 3- حيدر شاكر النوري، مقال بعنوان (تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المميزة مجلة ديالي، العدد 28، 2010م).
	بعد تطبيق المعرفة	تم صياغة 5 أسئلة	1- سوزان وليد عبد القادر، رسالة ماجستير (اثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في تطوير رأس مال الفكري 2014م). 2- زلماط مريم، رسالة ماجستير بعنوان (دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية عام 2010 م).

المصدر: من إعداد الباحث

III. صدق الاستبانة

-الصدق الظاهري: قام الباحث بعرض أسئلة الاستبيان في صورتها الأولية على المحكمين وتعددت توجيهات المحكمين إذ تركزت على ضرورة التقليل والحذف لبعض العبارات من بعض المحاور، وإضافة

عبارات إلى بعض المحاور الأخرى، وبناء على الملاحظات والتوجيهات التي أقرها المحكمون، قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين لتكون الاستمارة في صورتها النهائية وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): ملاحظات الأساتذة المحكمين

متغيرات الدراسة	الملاحظة
بوابات الانترنت	- التوجه للمؤسسة والتأكد من المعلومات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الاقدمية داخل المؤسسة، التصنيف الوظيفي) لتفادي وقوع الطالب في الخطأ. - زيادة كلمة (استخدام) في أل 16 بند ومحاولة تفادي الكلمات غير مفهومة وتقليص في مضمون البند. - تصحيح المعلومات الخاصة بالاقدمية داخل المؤسسة.
عمليات إدارة المعرفة	- زيادة بند يتعلق بمتغير تشارك المعرفة (تدعم المؤسسة بناء فرق عمل) - حذف بعض البنود الطويلة. - وزيادة تعريف لكل بعد لكي يفهم المستقصى منه بنود الاستبيان تجنب الجمل الطويلة.

المصدر: من إعداد الباحث

- **الصدق البنائي (اختبار الثبات الكلي لمحاور الاستبيان):** قمنا باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي من أجل دراسة الصدق البنائي (بنود الاستبيان) وقد تم الحصول على مجموعة من المخرجات المتعلقة ببرمجية SPSS ؛ وتم الحصول على 9 عوامل تحتوي على 30 بنود وتراكم التباين (إجابات أفراد العينة)؛ ومن خلال جدول (KMO and Bartlett's Test)، يمكن أن نقول أن استخراج العوامل كان دالاً معنوياً تحت مؤشر KMO واختبار Bartlett's أي أن البناء العاملي كان جيداً ثم انتقلنا إلى مصفوفة العوامل أين تم حذف البنود التي كانت نسبة التباين فيها أقل من 50%؛ وعليه أصبح الاستبيان بعد عملية الصدق الظاهري والبنائي 21 بنوداً.

الجدول رقم (03): KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	.730

Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1522.938
	Df	435
	Sig.	.000

المصدر: مخرجات برمجية SPSS22

IV. الاتساق الداخلي

وللبحث عن قوة درجة الارتباط بين بنود كل بعد قمنا باستخدام ألفا كروباخ الذي كانت نتائجه كما الجدول الموالي:

الجدول رقم (04): الاتساق الداخلي

المتغير	البعد	اسم البعد	عدد البنود	قيمة Cronbach's Alpha	ملاحظة
بوابات الانترنت	X	بوابات الانترنت	7	0.801	جيد جدا
	C	تشارك المعرفة	2	0.730	ممتاز
	D	تطبيق المعرفة	5	0.823	جيد جدا

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS22

V. اختبار فرضيات الدراسة

❖ اختبار الفرضية الأولى

بما أن العينة تفوق 50 مفردة حيث قمنا بتوزيع 100 مفردة؛ وحسب نظرية النهاية المركزية فان جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛ وبما أن نموذج الدراسة يحتوي على متغيرين مستقل (بوابات الانترنت) والمتغير التابع (عمليات إدارة المعرفة) نستخدم تقنية الانحدار البسيط لإثبات أو نفي فرضية الدراسة

H1: يؤثر استخدام بوابات الانترنت في توليد المعرفة

H0: لا يؤثر استخدام بوابات الانترنت في توليد المعرفة

ولاختبار الفرضية الأولى تم الحصول على مخرجات نظام SPSS التي تتعلق بتقنية الانحدار البسيط وهي كما يلي :

الجدول رقم (05): معامل الارتباط والتحديد واختبار F لبوابات الإنترنت في توليد المعرفة

معامل الارتباط R	معامل التحديد	قيمة F	Sig مستوى الدلالة	النتيجة
------------------	---------------	--------	-------------------	---------

بوابة الانترنت في توليد المعرفة	0,255	0,065	6,840	0,010	دال إحصائيا
------------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------------

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS22

من خلال الجدول أعلاه فمن معامل الارتباط والتحديد يتضح أن الارتباط مساوي ل 0.255، وأن قيمة معامل التحديد تقدر ب 6.5%، والتي تعني نسبة تباين في توليد المعرفة والمفسرة لبوابات الإنترنت، هذا يعني وجود 6.5% من قيم التباين الموجودة في توليد المعرفة، ناتج من التباين في بوابات الإنترنت؛ وبما أن مستوى الدلالة يعتبر دال معنويا في الجدول بقيمة 0.010 هذا يدل أن التباين في توليد المعرفة يعزى إلى التباين في بوابات الإنترنت.

الجدول رقم (06): الانحدار البسيط لمتغير الدراسة "توليد المعرفة"

مستوى الدلالة	قيمة T ستودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الانحراف المعياري	B	
0,001	3,559		0,545	1,939	نموذج ثابت
0,010	2,615	0,255	0,142	0,371	بوابات الانترنت

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS22

من خلال جدول الانحدار البسيط يتبين أن النموذج الصالح للدراسة يعطي 0.371 كمعامل انحدار بمستوى دلالة 0.010 وفق اختبار T بمقارنة المتوسطات وبمعامل ثابت 1,939. نلاحظ أن sig دال معنويا وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة؛ أي يوجد اثر على توليد المعرفة.

❖ اختبار الفرضية الثانية

H1: يؤثر استخدام بوابات الانترنت في تطبيق المعرفة

H0: لا يؤثر استخدام بوابات الانترنت في تطبيق المعرفة

ولاختبار الفرضية تم الحصول على مخرجات نظام SPSS التي تتعلق بتقنية الانحدار البسيط وهي كما يلي:

الجدول رقم (07): معامل الارتباط والتحديد واختبار F لبوابات الإنترنت في تطبيق المعرفة

معامل الارتباط R	معامل التحديد	قيمة F	Sig مستوى الدلالة	النتيجة
------------------	---------------	--------	-------------------	---------

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS22

بوابات الانترنت في تطبيق المعرفة	0,285 ^a	0,081	8,693	0,004 ^b	دال إحصائيا
----------------------------------	--------------------	-------	-------	--------------------	-------------

من خلال الجدول معامل الارتباط والتحديد يتضح أن الارتباط مساوي ل 0,285، وأن قيمة معامل التحديد تقدر ب 1.8%، وتعني نسبة تباين في تطبيق المعرفة و المفسرة لبوابات الانترنت، هذا يعني وجود 1.8% من قيم التباين الموجودة في تطبيق المعرفة ناتج من التباين في بوابات الإنترنت؛ وبما أن مستوى الدلالة يعتبر دال معنويا في الجدول بقيمة 0.004 هذا يدل أن التباين في تطبيق المعرفة يعزى إلى التباين في بوابات الإنترنت.

الجدول رقم (08): الانحدار البسيط لمتغير الدراسة "تطبيق المعرفة"

مستوى الدلالة	قيمة T	المعامل المعياري Beta	معاملات غير معيارية		
			الانحراف المعياري	B	
0,000	5,208	0,285	0,455	2,371	نموذج ثابت
0,004	2,948		0,119	0,350	معامل بوابات الانترنت

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS22

من خلال جدول الانحدار البسيط يتبين أن النموذج الصالح للدراسة يعطي 0.350 كمعامل انحدار بمستوى دلالة 0.004 وفق اختبار T بمقارنة المتوسطات وبمعامل ثابت 2.371. نلاحظ أن sig دال معنويا وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي يوجد اثر على تطبيق المعرفة .

خاتمة:

أردنا من خلال بحثنا أن ندرس اثر استخدام بوابات الإنترنت في دعم عمليات إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية وعليه اخترنا مؤسسة اتصالات الجزائر، وقد قمنا باختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على عدة مؤشرات من محتوى الاستبيان لقياس العلاقة والأثر وتحديد درجة تحقق كل فرضية، والفرضية الأولى التي تتعلق بأثر استخدام بوابات الإنترنت في توليد المعرفة قد تحققت، والفرضية الثانية التي تتعلق بأثر استخدام بوابات الإنترنت في تطبيق المعرفة قد تحققت هي الأخرى، ويمكن ذكر أهم هذه النتائج كما يلي:

- تعتمد المؤسسة محل الدراسة على توليد المعرفة بالاعتماد على البوابات وذلك من خلال:
- تقدم الأفكار والمقترحات.
- تعتمد على الحوار واللقاءات المباشرة لتوليد الأفكار الجديدة.
- تقدم برامج تدريبية تهدف إلى تنمية القدرات المعرفية لدى العمال.

- تعتمد المؤسسة محل الدراسة على تطبيق المعرفة بالاعتماد على البوابات وذلك من خلال:

- للمؤسسة القدرة على دمج المعرفة الموجودة في مختلف الأقسام والوحدات عبر شبكة الإنترنت.
- توظف المؤسسة المعرفة في معالجة المشكلات الجديدة.
- توظف المؤسسة المعرفة لتحسين عملية اتخاذ القرار.

ومن أهم الاقتراحات نجد:

- أن تعتمد في تخزين المعرفة أكثر على تقنيات الشبكة ومن خلال قواعد البيانات.
- على المؤسسة دعم معارفها بالاعتماد على محتوى بوابات الإنترنت.
- على المؤسسة أن تدعم بناء فرق عمل.

الإحالات والمراجع:

¹- نوي طه حسين، " التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال : حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر"، (رسالة دكتوراه)، قسم علوم تسير ، كلية الاقتصاد، جامعة الجزائر، 2011.

²- زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية : دراسة حالة بسونطراك فرع (STH)، (رسالة ماجستير)، تخصص تسير الموارد البشرية ، كلية الاقتصاد، جامعة ابو بكر بالقائد تلمسان، 2010.

³- بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقال، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة، 2007، ص20.

⁴- صالح محمد سعاده، وآخرون، مقدمة في الانترنت، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ص 12.

⁵ - Catherine BELLINO, Contribution de l'Architecture de l'Information à l'Utilisabilité Informationnelle : le Cas des Intranets, *Études de Communication* , N°41, 2013, Cairn, France, p.72.

⁶ - Ling-E CHANG, Shang-PING LIN, Newcomers' Socialization By Intranet System, *10th IEEE/ACIS International Conference on Computer and Information Science*, IEEE, Sanya, Hainan Island, China, 16 - 18 May 2011, p.240.

⁷ - Jean-Max NOYER, *d'un Intranet Sous-Utilisé à un Intranet Fédérateur et Dynamique*, INTD, paris, novembre 2004. P.16, [En ligne] <http://bdid-intd.cnam.fr/memoires/2004/MALHERBE.pdf>, (Page consultée le 19-12-2014).

⁸ - Stéphane BORGAGE, Stéphane, *Conduite de Projet Web*, éditions EYROLLES ,6^{eme} éditions, paris, 2011,p.28.

⁹- حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة لافارج بالمسيلة، *مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية* ، العدد 16، 2016 ص 141

¹⁰ - Bryan HOPKINS, James MARKHAM, *e-RH Using Intranet to Improve the Effectiveness of Your People*, GOWER, USA, 2003, p.36.

¹¹ - Michelle GILLET, Patrick GILLET, *Système d'Information des Ressources Humaines*, Dunod, Paris, 2010, p.216 .

¹² - Frédéric CREPLET, Thomas JACOB, Réussir un Projet Intranet 2.0, Groupe Eyrolles, paris, 2009, p38.

¹³- خضر مصباح إسماعيل الطيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010 ، ص 175-177.

¹⁴ - Mahdi AZZOUZ, A Place des Réseaux de Correspondants Auprès des Utilisateurs Finaux d'Intranet 2.0, *Communication et Organisation*, N°44, 2013, Presses Universitaires de Bordeaux, France, p.137.

- 15- عبد الله قلمش، *تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة* " ورقة عمل مقدمة للملتقى العلمي الدولي لكلية الاقتصاد بعنوان : المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، شلف ، يومي 27-28 نوفمبر، 2007، ص5.
- 16- عبد الستار علي ، وآخرون ، *إدارة المعرفة* ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2006، ص27.
- 17- سيف الدين السبتي ، *دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية* ، (شهادة ماجيستر) تخصص إدارة الموارد البشرية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016، ص 37.
- 18- سمر محمد خليل العلول ، *دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية*، (رسالة ماجيستر) تخصص أصول التربية ، كلية التربية، جامعة الأزهر، 2011، ص 85.
- 19- نجم عبود نجم ، *الإدارة والمعرفة الالكترونية : الإستراتيجية - الوظائف - المجالات -*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009 ، ص 515.
- 20- حريزي فاروق ، " *اثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية مسيلة*" ، (رسالة دكتوراه)، قسم علوم التسيير ، كلية الاقتصاد ، جامعة المسيلة ، 2017.