The Administration & Economic College Journal
For Economics & Administration & Financial Studies
Vol. 11,N.4, P P. 401-416
ISSN PRINT 2312-7813
ISSN ONLINE 2313-1012
مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية
والإدارية والمالية
المجلد ١١، العدد٤، ٢٠١٩ ص ص ٤٠١-٤١٦

The role of using ICT in activating the knowledge management of Iraqi industrial companies Applied to Diyala General Company for Electrical Industries

دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة بالشركات الصناعية العراقية بالتطبيق على شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية

*م.م سجاد خلف حسين علي *م.د قصي عبد الخالق فاضل

Abstract

The objective of the research is to determine the correlation between the use of ICT and the activation of knowledge management in the General Company for Electrical Industries. The descriptive approach was based on a descriptive sample of 335 individuals, which were distributed proportionately at different administrative levels. The research found that there is a high availability of information and communication technology (ICT) and the activation of knowledge management in Diyala General Company for Electrical Industries. And that there is a strong positive correlation between all dimensions of the use of information and communication technology and the activation of knowledge management in Diyala General Company for Electrical Industries. The researcher recommended the importance of supporting the use of information and communication technology through the development and updating of the equipment, systems and programs on an ongoing basis in accordance with the latest technology. It also supports the activation of knowledge management in the company by working on creating new knowledge from the employees of the company. Sharing and transfer of knowledge

Keywords: ICT, Knowledge Management, Iraqi .between the top and bottom of the pyramid Companies.

* جامعة ديالى/كلية الادارة والاقتصاد / تخصص/ادارة الأعمال

المستخلص:

الهدف من البحث هو تحديد مدى علاقة الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة طبقية بلغت (٣٣٥) مفردة تم توزيعها بالتناسب على المستويات الإدارية المختلفة. وتوصل البحث إلى أن هناك توافر بنسبة مرتفعة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية. وأن هناك علاقة ارتباط طردي إيجابي قوي بين جميع أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية. وأوصى الباحث بضرورة الاهتمام بدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال تطوير وتحديث الأجهزة والأنظمة والبرامج بصفة مستمرة بما يتوافق مع ما يستجد من تكنولوجيا، ودعم تفعيل إدارة المعرفة في الشركة من خلال العمل على ابتكار معارف جديدة من العاملين في الشركة، وتوفير هيكل تنظيمي يساعد على مشاركة ونقل المعرفة بين قمة الهرم وقاعدته.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إدارة المعرفة، الشركات العراقية.

المبحث الأول: مدخل عام للبحث.

المقدمة:

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الأدوات الفعالة لأي منظمة أعمال تريد الاستمرار والنجاح في الأسواق، وتسعى إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذه المعرفة والتوصل إلى عنصر تفوق وإبداع يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

إن من أهم مقومات نجاح المؤسسات هي القدرة على اللحاق بأحدث المتغيرات التي يشهدها عصر ثورة المعلومات نتيجة التطور الهائل الذي طرأ على تكنولوجيا الاتصالات واستخداماتها في مجال المعلومات، فقد أدى التزايد الهائل في المعلومات وتراكمها إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم وإدارة هذه المعلومات للاستفادة القصوى منها في تحقيق أهداف استراتيجية للمؤسسات، ودعم صناع القرار في اتخاذ قراراتهم (حمود، ٢٠١٠).

إن المتغيرات السريعة والتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي فاقت التوقعات ألقت بظلالها على كافة مجالات الحياة وأصبحت ملاحقة الانفجار المعرفي ومواكبة تغيرات العصر السريعة أمراً حتمياً، وقد أدركت معظم الدول أن البقاء يتطلب إعداد أفراد يتمتعون بكفاءات خاصة، تمكنهم من التعامل مع فيض المعرفة، واستخدام المستحدثات التكنولوجية، وامتلاك مهارات التفكير العلمي، والابتكار وحل المشكلات. حيث تواجه المنظمات في العصر الحالي عدة تحديات جديدة تختلف عن التي كانت تواجهها من قبل، مما يستدعي الحاجة للتجديد والتميز لضمان مكانة تنافسية دولية، واكتساب استراتيجيات مبنية عن التخطيط من أجل تطوير أداء المنظمات بهدف الوصول بها إلى الفعالية التنظيمية (مازن، ٢٠٠١).

ولإدارة المعرفة فوائد كبيرة ومهمة في المؤسسات حيث تعمل على صنع واتخاذ القرار والعمليات الداخلية في المؤسسة، وتسهم أيضاً في نمو وتطور المؤسسة، وذلك من خلال زيادة إنتاجها وخفض تكاليفها واختصار الوقت، إضافة إلى فوائدها على العاملين في المؤسسة التي تتمثل في جعلهم أكثر معرفة ووعياً بما يتعلق بوظائفهم ومؤسساتهم (جبران، والمنصوري، ٢٠١٥).

في هذا الإطار، برز دور التطور التكنولوجي في رفع كفاءة العمليات الإدارية حتى تمكّن من خلق المعرفة لدي الأفراد، في الوقت والشكل المناسبين، وبسهولة تؤدي إلى تحقيق مستويات أعلى من الأداء، وبما توفره تكنولوجيا المعلومات من كثير من

البرمجيات الحديثة، مما يساعد علي نشر المعرفة في المنظمة وبمعني أكثر دقة رفع المستوى المعرفي لدي الافراد والمنظمة عامة.

ثانيا: مشكلة البحث وتساؤلاته:

تعيش المؤسسات في بيئة مضطربة ومعقدة يسودها عدم التأكد وترتفع فيها درجة المخاطرة، الأمر الذي يفرض عليها تحديات كبيرة وعديدة ينبغي عليها مواجهتها بسرعة وعليها أيضا أن تستبق الأحداث والتغيرات المفاجأة في بيئتها. فقد أصبح العالم الحالي يتميز بديناميكية خاصة بعد التطور التكنولوجي والانفتاح على الأسواق العالمية وتنوع الحاجات، الأمر الذي جعل المؤسسات مجبرة على بذل جهود أكبر لمسايرة هذا الوضع الجديد ومواكبة التحولات في مختلف الميادين.

ومن أجل مواجهة هذه التحديات وتحسين الأداء فإن تطبيق إدارة المعرفة يعد إحدى الوسائل التي يمكن للمنظمات اللجوء إليها. ويتم من خلال القيام بعمليات إعادة تربية القوى العاملة وتدريبها على إدارة المعرفة، وبناء القاعدة المعرفية لدى المنظمات. فالمعرفة تعد العصب الحقيقي لمنظمات اليوم ووسيلة إدارية هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر، إذ أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية، كالعولمة والخصخصة وثورة المعلومات واتساع رقعة المجتمعات الإنسانية المختلفة.

وتعد شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية إحدى أهم الشركات الحيوية في الاقتصاد العراقي لما لها من اثر واضح بتزويد المواطنين ودوائر الدولة والوزارات بالمنتجات الضرورية مما يجعل منها احدى البنى الارتكازية للاقتصاد الوطني وأثرها الواضح في تنفيذ خطط التنمية من خلال توافر الأجهزة والمعدات الكهربائية والسلع الرئيسة الأخرى والتعويض عن السلع المستوردة وبالتالي توفير العملات الأجنبية اللازمة لعملية التنمية.

وانطلاقا مما سبق وجد الباحث أن هناك مجالا جديدا وواسعا للبحث والاهتمام في الشركات العراقية بصفة عامة، وأن هناك أهمية في ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة بشركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية على وجه الخصوص. لذا يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية ؟.

ما هو واقع تفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية ؟.

ما هو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية ؟.

ثالثا: أهداف البحث:

وعليه يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

١-التعرف على مدى الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية.

٢-التعرف على مدى الاهتمام بتفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية.

٣-تحديد مدى علاقة الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية.

رابعا: أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث الحالي في أن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعرفة من الموضوعات الحيوية والهامة في مجال الإدارة، كما يمكن أن يساهم البحث الحالي في سد الفجوة البحثية المستنبطة من قصور الدراسات السابقة في الاهتمام بهذا المجال في الدراسات الإدارية بالتطبيق على الشركات العراقية، كما يمكن أن يفيد هذا البحث في إثراء المكتبة العربية

ومراكز البحث العلمي وخاصة المهتمة بالدراسات الإدارية، حيث توفر هذه الدراسة قاعدة بيانات لمساعدة الباحثين والدارسين لإجراء مزيد من الأبحاث في هذا المجال. كما يسعى البحث الحالي إلى تقديم مقترحات وتوصيات للقيادات الإدارية في الشركات العراقية بصفة عامة للوقوف على أهمية موضوع البحث وأهمية إبراز جوانب القوة الناتجة عن الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعرفة.

خامسا: منهج البحث:

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة طبيعة علاقة الارتباط بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (كمتغير مستقل) وتفعيل إدارة المعرفة (كمتغير تابع)، بالتطبيق على شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية. وتحقيقا لهذا المنهج فإنه تم الاعتماد على نوعيين من البيانات هما:

البيانات الثانوية: بالاعتماد في إعداد الإطار النظري، على المراجع المتنوعة من الكتب والمقالات والدراسات السابقة العربية والأجنبية الأكاديمية والأبحاث المنشورة، والتي تناولت موضوعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعرفة.

البيانات الأولية: يعتمد البحث في جمع البيانات الأولية على قائمة الاستقصاء التي صممت خصيصا لاختبار فروض البحث، وذلك من خلال عمل استقصاء ميداني مع بعض العاملين في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية، بشأن الحصول على هذه البيانات.

سادسا: مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث الحالي في العاملين في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية في المستويات الإدارية المختلفة، وعددهم ٢٨٥٠ فرد وقت إجراء البحث الميداني. وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع البحث، ولتحديد حجم العينة تم استخدام الجداول الإحصائية الجاهزة، فقد بلغت العينة ٣٣٠ مفردة، وتم توزيع العينة باستخدام العينة العشوائية الطبقية توزيعا متناسبا مع أعداد العاملين في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية، كما يلي:

جدول رقم (١): توزيع عينة البحث على أعداد العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية.

المستوى الإداري	العدد	العينة
الإدارة العليا.	٥	٥
الإدارة الوسطى.	١٤٥	١٥
الإدارة التنفيذية.	٢٧٠٠	٣١٠
الاجمالي	٢٨٥٠	٣٣٠

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

هدفت دراسة (النوايسة، ٢٠١٨) إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة المعرفة في جامعة الحسين بن طلال، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (٣٣٦) شخصاً، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في وظائف إدارة المعرفة، وأن أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات تفسر ما مقداره (٤٨.٧%) من التباين في وظائف إدارة المعرفة.

هدفت دراسة (يوسف، ٢٠١٧) إلى بحث تأثير عمليات إدارة المعرفة على مستويات الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة الدول العربية، حيث توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وأثرها على مستويات

الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الأمانة العامة لجامعة الدول العربية. ومن أهم توصيات الدراسة إعطاء إدارة المعرفة الأولوية العليا ومشاركة جميع العاملين في عمليات الإدارة، والتركيز على تشخيص المعرفة في جامعة الدول العربية باعتبارها المفتاح الأساسي لعمليات إدارة المعرفة وذلك بتقليل الفجوات المعرفية، والتحسين المستمر لعمليات تخزين المعرفة من خلال إعادة ترتيب وأرشفة المحفوظات الورقية بطريقة يسهل الوصول إليها.

الهدف من دراسة (عبد الرحمن، ٢٠١٦) التعرف على العلاقة بين تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وأنماط اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات العامة مع دراسة تطبيقية علي مصلحة الضرائب والهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة في مصر. وانتهت الدراسة إلي أن تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات يدعم النمط الجماعي والنمط اللامركزي عند اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات العامة. وأن أفضل أنماط المشاركة الجماعية لاتخاذ القرارات الإدارية في ظل تطبيق هذه النظم في المنظمات العامة هي: النمط الديمقراطي والاستشاري، والمشارك.

وهدفت دراسة (الهوني، ٢٠١٦) إلى تحديد مدى تبنى المصارف التجارية الليبية لممارسات إدارة المعرفة والتعرف على أثر ممارسات إدارة المعرفة على تحقيق الجودة الشاملة. وقد أثبتت الدراسة أنه يوجد أثر إيجابي قوى لممارسات إدارة المعرفة (تشخيص، اكتساب، توليد، مشاركة، تخزين، وتطبيق المعرفة) على مبادئ الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التدريب والتعلم، ومشاركة العاملين).

وقد هدفت دراسة (Zack, M. , et al., 2009) إلى بيان أثر إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي للمنظمات التجارية من خلال دراسة أثر استخدام إدارة المعرفة على الجودة المتحققة، وبشكل أوضح دراسة العلاقة بين استخدام إدارة المعرفة ونتائج الأداء التنظيمي. وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة مباشرة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي. وبينت الدراسة وجود علاقة مباشرة بين الأداء المالي وممارسات إدارة المعرفة. كما أظهرت الدراسة وجود عوامل أخرى إضافة إلى إدارة المعرفة تؤثر في الأداء المالي وهي علاقة الشركة بالعملاء، وتطوير المنتج، وتميز العمليات.

هدفت دراسة (Wu, 2003) إلى فهم سلوك الإدارة العليا في تعزيز الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في عملية إعادة الهندسة، حيث قام الباحث بدراسة سلوك الإدارة العليا من خلال فحص السلوك الأصلي وتطوير الإجراءات العلاجية للسلوك السلبي وتقييم تغيير السلوك وذلك من خلال إطار عمل صممه الباحث وقام بفحصه من خلال دراسة تجريبية لفهم تطبيقاته عند ممارسته. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن عمليه إعادة الهندسة تعتبر طريقه مهمة لأي منظمه لكي تحصل على ميزة تنافسية وأن الإدارة العليا يجب أن تدرك باستمرار الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات لتأكيد نجاح عملية إعادة الهندسة وأن لا تعتبر نظم المعلومات مجرد أداة.

من الدراسات السابقة يتبين أن هناك اهتمام بدراسة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة والعلاقة بينهما في المنظمات والقطاعات المختلفة، وقد تم تناول العديد من العوامل المرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك تفعيل إدارة المعرفة، وقد بينت الدراسات السابقة أن هناك علاقة أثر وارتباط بين هذه العوامل و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعرفة. ومن الدراسات السابقة يتبين أيضا الفجوة البحثية وهو عدم تناول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعرفة في الشركات العراقية، وبالأخص شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية، وهو ما تحاول الدراسة الحالية العمل على سد هذه الفجوة ببحث دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة بالتطبيق شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية بالعراق.

المبحث الثالث: الخلفية النظرية للبحث.

أولا: تكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة (Laudon, & Laudon, 2008).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها هي نظم فنية اجتماعية أي تتضمن كلا من العناصر البيئية والعناصر الاجتماعية، لأنها تتضمن مكونات مادية من حاسبات وتجهيزات، بالإضافة إلي وظائف ومهارات بشرية والإدارة والتنظيم الذي تخدمه نظم المعلومات (المغربي، ٢٠١٥).

وعليه يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات علي أنها مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها البعض وهي العنصر البشري الأجهزة والمعدات والإجراءات، بهدف تجميع البيانات وتنظيمها ومعالجتها وتقديمها في صورة معلومات مناسبة لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

ثانيا: إدارة المعرفة:

تعرف إدارة المعرفة بأنها العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة، لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف (الكبيسي، ٢٠٠٥).

كما أن إدارة المعرفة هي جميع العمليات التي تساعد المنظمة على خلق واكتساب واسترجاع وتخزين وتوثيق وتطبيق المعرفة سواء كانت معرفة ضمنية أو صريحة، جديدة، داخلية، خارجية من خلال ربط معارف ونظريات سابقة مع بعضها البعض أو تحليل البيانات والمعلومات، على أن يتم تحويلها إلى معلومات هامة لاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي للمنظمة (العمري، ٢٠٠٤).

وتتمثل أبعاد عمليات إدارة المعرفة، فيما يلي (المحاميد، والمصالحة، ٢٠١٦):

اكتساب وتوليد المعرفة: تشتمل على عمليات شراء وابتكار واكتشاف واستحواذ وأسر وخلق واكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة كالبيانات الخام ومراكز المعرفة والمختصين والخبراء والعملاء والمنافسين، وذلك باستخدام العديد من الوسائل والطرق والأدوات المختلفة منها كالمشاركة في الندوات والمحاضرات وورشات العمل والتعلم والتدريب أثناء العمل.

تخزين وتوثيق المعرفة: تتضمن عمليات جمع المعرفة الموجودة بأشكالها المختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات الموثقة ووضعها بقواعد بيانات الكترونية وذلك لتوثيق المعرفة لكي تستطيع المنظمة أو الأفراد من استرجاعها واستعادتها آليا بكل يسر وسهولة وبأقصر وقت ممكن.

مشاركة ونقل المعرفة: هي عملية تداول المعرفة وتبادلها وتقاسمها ونقلها بين الأفراد داخل المنظمة وبين المنظمة والأوساط الخارجية.

تطبيق واستخدام المعرفة: هي قدرة الشركة على استعمال المعرفة المطورة داخليًا أو خارجيًا ضمنية أو صريحة في تنفيذ الأنشطة المختلفة للاستفادة منها في حل المشكلات وتقديم خدمات متميزة للعملاء.

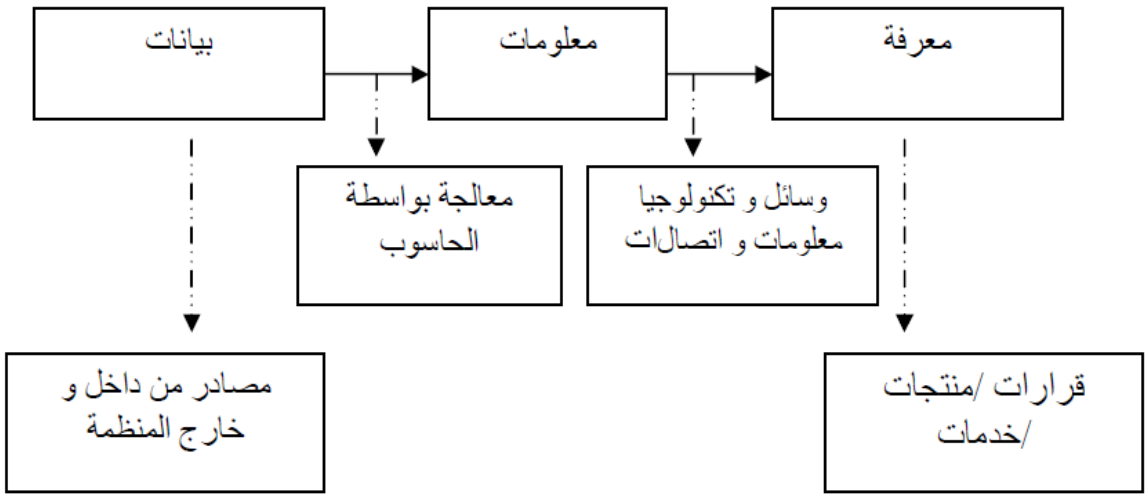
ثالثا: دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة.

إن المدخل المعرفي أداة هامة وضرورية لممارسة لأنشطة الإدارية المختلفة في المنظمات ليس فقط في حل المشكلات، والتعلم والتخطيط، بل في تقرير مصير المنظمة ومستقبلها، عن طريق اتخاذ القرار الأمثل (نوى، ٢٠١١). كما أن توجه المنظمة

الحديثة نحو تطبيق مدخل إدارة المعرفة يوفر لها إمكانات جديدة وقدرات تنافسية متميزة، ويوفر لها قدرات واسعة من تكنولوجيا المعلومات ومن إدارة المعلومات، ويوفر لها نظاما دقيقا وفاعلا لتخطيط وتنفيذ ورقابة العمليات الوظيفية المختلفة، ويدعم فلسفة الإدارة العليا واتجاهاتها، ويؤثر في سلوك الأفراد بالمنظمة وفي إمكاناتهم وقدراتهم واتجاهاتهم. وأن طبيعة اختيار المنظمة الحديثة لمدخلاتها المعرفية، وطبيعة ونوعية المدخلات التي جرى التركيز عليها هي عوامل مهمة في بناء نموذج متكامل لإدارة المعرفة (مطر، ٢٠٠٧).

ويتم استخدام المعرفة في تلقي المعلومات، حيث يتم تمييز هذه المعلومات وتحديدها وتفسيرها وتقويمها، وكذلك القيام بعمليات التركيب والتقدير والتوقع وصناعة القرارات والتكيّف مع البيئة المحيطة ورسم الخطط وتنفيذها والرقابة عليها بما يقود إلى التصرف بصورة صحيحة. ويمكن النظر للمعرفة بوصفها التطبيق الفعلي للمعلومات لتحقيق غرض معين، فهي أوسع وأعمق وأغنى من البيانات والمعلومات (Seng, et al., 2002).

وبناء عليه، فإن المعرفة هي نتاج لعناصر متعددة والتي أهمها:



شكل رقم (١)العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.

المصدر: (قنديلجي، والجنابي، ٢٠٠٥)

كما يجب أن ينظر لمحتويات نظام إدارة المعرفة كأصل ثابت لكل منظمة، وهو لا يتم ابتكاره أو صنعه وتنميته لغرض معين، ولكن يجب أن يبقى كأساس لكل منظمة، مع الأخذ في الاعتبار أنه يجب أن يحقق مواصفات معينة في الجودة، والحداثة، والعمومية، والشمولية، يناسب التغيرات والتطورات، السهولة في الاستعمال من قبل العاملين كلهم. ومن ثم فإن نظم المعلومات لها دور رئيسي في رفع المستوي المعرفي للفرد في المنظمة او الشركة، ورفع المستوي المعرفي للمنظمة او الشركة ككل، وزيادة قدرة المنظمة التنافسية، وزيادة ورفع رأس المال الفكري للمنظمة، ورفع المستوي الفكري للفرد وزيادة قيمته السوقية ومستواه المعرفي(عبد الوهاب، ٢٠٠٥).

هذا، توفر تكنولوجيا المعلومات الحديثة لإدارة المعرفة الكثير من الإمكانيات مثل: شبكة ومخازن البيانات، والشبكة الداخلية Internet، وبرامج التصفح Browsers ومخازن البيانات، ومصفاة البيانات Data Filer، مما يسهل ويسرع من إدارة

المعرفة في المنظمات. ومن أجل إدارة المعرفة بفاعلية وكفاءة، فقد تم تصميم نظم خاصة بإدارة المعرفة، تهدف إلى جمع المعلومات، وتخزينها، واسترجاعها، ونقلها، وبحيث تعمل هذه الوظائف مع بعضها بشكل متكامل(حجازي، ٢٠٠٥)

وعلاوة على ذلك، فإن التطورات في كثير من تكنولوجيا المعلومات الحالية تهدف إلى دمج عدد كبير من وظائف العمل، ويمكن أن تشمل هذه الوظائف على نظم إدارة المعرفة، حيث تنطوي إدارة المعرفة على جمع وهيكلة وتصنيف المعلومات لبناء هيكل معرفي، وذلك بالاستعانة بتكنولوجيا المعلومات واستخدام المعرفة في حل المشكلات المتعلقة بالأداء والعمل علي تحسينه والوصول إلي مستويات اعلي من الكفاءة والإنتاجية.

المبحث الرابع: الإطار التطبيقي للبحث

يهدف الإطار التطبيقي للبحث الإجابة على تساؤلاته، من خلال تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من إجراء الدراسة الميدانية، وهذا باستخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي وجدها الباحث مناسبة لاختبار الفروض، وذلك على النحو التالي:

أولا: مؤشرات قياس قوة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

قام الباحث بقياس مدى قوة الأبعاد المكونة لمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تم استخدام بعض الإحصاءات الوصفية، حتى يمكن ترتيب هذه الأبعاد بحسب مدى توافرها من وجهة نظر عينة البحث، على النحو التالي:

١- قياس قوة (الإمكانيات المادية).

جدول (٢): مؤشرات قياس قوة الإمكانيات المادية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية محل البحث.

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
١	يتم تزويد كل جهة من جهات العمل بالشركة باحتياجاتها من الحاسبات الآلية والبرمجيات المختلفة.	موافقة	٣.٨١٧	١
٢	تتسم وسائل الاتصال الحالية من هواتف وفاكسات وبريد إلكتروني وشبكة الإنترنت بأنها كافية.	موافقة	٣.٧٧٢	٢
٣	يتم تطوير وتحديث الأجهزة والأنظمة والبرامج بصفة مستمرة بما يتوافق مع ما يستجد من تكنولوجيا.	محايدة	٢.٨٨٤	٤
٤	برامج تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تتناسب مع احتياجات العمل بالشركة.	موافقة	٣.٦٩٣	٣
المتوسط الكلي لبعد (الإمكانيات المادية)		موافقة	٣.٥٤١	

من الجدول السابق يتضح أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (الإمكانيات المادية) كأحد أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن المتوسط الكلي هو (٣.٥٤). فقد تبين أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة البحث، جاءت في المرتبة الأولى باستجابة تشير إلى الموافقة عبارة: (١) بمتوسط (٣.٨١)، كما يتضح أن أقل العناصر توافرا، جاءت في المرتبة الأخيرة باستجابة تشير إلى المحايدة عبارة: (٣) بمتوسط (٢.٨٨).

٢- قياس قوة (الإمكانيات البشرية).

جدول (٢): مؤشرات قياس قوة الإمكانيات البشرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية محل البحث.

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
١	يتم تشجيع العاملين على استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات في إنجاز عملهم.	موافقة	٣.٨٤٩	٢
٢	هناك اهتمام بآراء واقتراحات العاملين حول تطوير تطبيق تكنولوجيا المعلومات.	موافقة	٣.٣١٨	٣
٣	استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات يساعد العاملين في عملية اتخاذ القرار.	موافقة تامة	٤.٠٥٤	١
٤	يتم توفير متخصصين ذو كفاءة عالية في تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات.	موافقة	٣.٢٢٨	٤
المتوسط الكلي لبعد (الإمكانيات البشرية)		موافقة	٣.٥٩٤	

من الجدول السابق يتضح أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (الإمكانيات البشرية) كأحد أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن المتوسط الكلي هو (٣.٥٩). فقد تبين أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة البحث، جاءت في المرتبة الأولى باستجابة تشير إلى الموافقة التامة عبارة رقم: (٣) بمتوسط (٤.٠٥)، يليها في الترتيب باستجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (١) بمتوسط (٣.٨٤).

٣- قياس قوة (الإمكانيات الفنية).

جدول (٣): مؤشرات قياس قوة الإمكانيات الفنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية محل البحث.

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
١	يتم العمل على توفير جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي يتم احتياجها في العمل.	موافقة	٣.٦٥٨	٤
٢	تعمل برامج تكنولوجيا المعلومات المتوفرة حاليا على إنجاز عمليات متكررة.	موافقة	٣.٨٠٤	٢
٣	لدى برامج تكنولوجيا المعلومات المستخدمة القدرة على استرجاع المعلومات بسرعة.	موافقة تامة	٤.٠٢٢	١
٤	برامج تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لها القدرة على إعداد تقارير خاصة تغطي جوانب العمل.	موافقة	٣.٧٢٧	٣
المتوسط الكلي لبعد (الإمكانيات الفنية)		موافقة	٣.٨٠١	

من الجدول السابق يتضح أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (الإمكانيات الفنية) كأحد أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن المتوسط الكلي هو (٣.٨٠). فقد تبين أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة البحث،

جاءت في المرتبة الأولى باستجابة تشير إلى الموافقة التامة عبارة رقم: (٣) بمتوسط (٤.٠٢)، يليها في الترتيب باستجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٢) بمتوسط (٣.٨٠).

٤- قياس قوة (الإمكانيات التنظيمية).

جدول (٤): مؤشرات قياس قوة الإمكانيات التنظيمية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية محل البحث.

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
١	يتم تنفيذ البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع التخصصات.	موافقة	٣.٠٩٢	٣
٢	يساهم استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات في سهولة وسرعة عملية الاتصالات الإدارية بين الإدارات بالشركة.	موافقة تامة	٤.٦١٨	١
٣	يتم تقييم جودة القرارات المتخذة في المستويات الإدارية المختلفة بالاستعانة ببرامج تكنولوجيا المعلومات.	موافقة	٣.٠١٧	٤
٤	يتم الاهتمام بإمكانيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات كجزء من عملية التطوير التنظيمي الشامل.	موافقة تامة	٤.٠٦٣	٢
المتوسط الكلي لبعد (الإمكانيات التنظيمية)		موافقة	٣.٦٩٥	

من الجدول السابق يتضح أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (الإمكانيات التنظيمية) كأحد أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن المتوسط الكلي هو (٣.٦٩). فقد تبين أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة البحث، جاءت في المرتبة الأولى باستجابة تشير إلى الموافقة التامة عبارة رقم: (٢) بمتوسط (٤.٦١)، يليها في الترتيب باستجابة تشير إلى الموافقة التامة أيضا عبارة رقم: (٤) بمتوسط (٤.٠٦).

ثانيا: مؤشرات قياس قوة تفعيل إدارة المعرفة.

قام الباحث بقياس مدى قوة الأبعاد المكونة للمتغير التابع تفعيل إدارة المعرفة، حيث تم استخدام بعض الإحصاءات الوصفية، حتى يمكن ترتيب هذه الأبعاد بحسب مدى توافرها من وجهة نظر عينة البحث، وقد كانت نتائج مؤشرات قياس القوة لكل بعد من أبعاد تفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية محل البحث، على النحو التالي:

١- قياس قوة (توليد واكتساب المعرفة).

جدول (٥): مؤشرات قياس قوة توليد واكتساب المعرفة في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية.

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
١	يتم ابتكار معارف جديدة غير مكتشفة في عقول المبدعين من العاملين في الشركة.	محايدة	٢.١١٦	٤
٢	يتم إتاحة الفرصة للعاملين لحضور المؤتمرات والملتقيات المرتبطة بطبيعة عملهم.	موافقة	٣.٣٣٦	٢
٣	يتم التعاقد مع خبراء المعرفة من مراكز الخبرة	موافقة	٣.٠٢٧	٣

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
	والاستشارات للاستفادة منهم.			
٤	يتم الاعتماد على العملاء في اكتساب المعرفة والمعلومات اللازمة.	موافقة	٣.٦٠٣	١
المتوسط الكلي لبعد (توليد واكتساب المعرفة)		موافقة	٣.٠٤١	

من الجدول السابق يتضح أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (توليد واكتساب المعرفة)، حيث أن المتوسط الكلي هو (٣.٠٤). فقد تبين أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة البحث، جاءت في المرتبة الأولى باستجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٤) بمتوسط (٣.٦٠)، كما يتضح أن أقل العناصر توافرا، جاءت في المرتبة الأخيرة باستجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (١) بمتوسط (٢.١١).

٢- قياس قوة (مشاركة ونقل المعرفة).

جدول (٦): مؤشرات قياس قوة مشاركة ونقل المعرفة في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية.

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
١	تستخدم شركة ديالي أدوات إلكترونية مثل الانترنيت والإنترانت والإكسترانت في مشاركة ونقل المعرفة.	موافقة	٣.٢٤٧	٣
٢	يتم نقل معارف الأفراد وخبراتهم وتجاربهم ليستفيد منها الاخرين داخل الشركة.	موافقة	٣.٣٥٨	٢
٣	توفر شركة ديالي قنوات اتصال بين العاملين بشكل رسمي لتقاسم ومشاركة المعرفة.	موافقة	٣.٤٠٦	١
٤	توفر شركة ديالي هيكل تنظيمي يساعد على توزيع ومشاركة ونقل المعرفة بين قمة الهرم وقاعدته.	موافقة	٣.١٩٥	٤
المتوسط الكلي لبعد (مشاركة ونقل المعرفة)		موافقة	٣.٢٩٧	

من الجدول السابق يتضح أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (مشاركة ونقل المعرفة)، حيث أن المتوسط الكلي هو (٣.٢٩). فقد تبين أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة البحث، جاءت في المرتبة الأولى باستجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٣) بمتوسط (٣.٤٠)، يليها في الترتيب باستجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٢) بمتوسط (٣.٣٥).

٣- قياس قوة (تخزين وتوثيق المعرفة).

جدول (٧): مؤشرات قياس قوة تخزين وتوثيق المعرفة في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية.

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
١	يتم توفير وسائل تخزين إلكترونية للمعرفة مثل قواعد البيانات والنظم الخبيرة.	موافقة	٣.٣٠٨	١

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
٢	يتم استخدام نظم الحماية القانونية للمعرفة والأسرار التجارية من خلال براءة الاختراع.	موافقة	٣.٠٦٧	٤
٣	يتم العمل على الحماية للمعرفة من السرقة والاستخدام الغير ملائم داخل وخارج الشركة.	موافقة	٣.١٠٩	٣
٤	هناك اهتمام بتجديد المعرفة واستحداثها وتنميتها حتى لا تكون عرضة للاستنساخ من قبل الآخرين.	موافقة	٣.١١٤	٢
المتوسط الكلي لبعد (تخزين وتوثيق المعرفة)		موافقة	٣.١٥٣	

من الجدول السابق يتضح أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (تخزين وتوثيق المعرفة)، حيث أن المتوسط الكلي هو (٣.١٥). فقد تبين أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة البحث، جاءت في المرتبة الأولى باستجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (١) بمتوسط (٣.٣٠)، يليها في الترتيب باستجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٤) بمتوسط (٣.١١).

٤- قياس قوة (تطبق واستخدام المعرفة).

جدول (٨): مؤشرات قياس قوة تطبق واستخدام المعرفة في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية.

م	العناصر:	الاستجابة	الوسط الحسابي	الترتيب
١	يتم تطبيق المعرفة المبتكرة لحل المشكلات واتخاذ القرارات بالشركة.	موافقة تامة	٤.٠١٧	٢
٢	يتم استخدام المعرفة لتحسين الأداء وفي تطوير خدمات جديدة تلبي شروط المنافسة.	موافقة تامة	٤.٥٦٩	١
٣	تعيّن شركة ديالي مسؤول يقوم بإرشاد الآخرين وتوجيههم بخصوص تطبيق المعرفة.	موافقة	٣.٠٢٨	٤
٤	يتم تدريب فرق العمل بالاعتماد على خبراء من داخل أو خارج الشركة على التّطبيق الصحيح للمعرفة.	موافقة	٣.٣٥٨	٣
المتوسط الكلي لبعد (تطبق واستخدام المعرفة)		موافقة	٣.٧٤١	

من الجدول السابق يتضح أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (تطبق واستخدام المعرفة)، حيث أن المتوسط الكلي هو (٣.٧٤). فقد تبين أن أكثر العبارات توافرا جاءت في المرتبة الأولى باستجابة تشير إلى الموافقة التامة عبارة رقم: (٢) بمتوسط (٤.٥٦)، يليها في الترتيب باستجابة تشير إلى الموافقة التامة أيضا عبارة رقم: (١) بمتوسط (٤.٠١).

ثالثا: دراسة علاقة الارتباط بين المتغيرات:

تم استخدام معامل الارتباط الخطي لبيرسون لدراسة قوة العلاقة واتجاه الارتباط بين متغيرات الدراسة، وفيما يلي معاملات الارتباط بين أبعاد متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومتغير تفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية، كما يلي:

١- الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوليد واكتساب المعرفة.

جدول رقم (٩): الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوليد واكتساب المعرفة.

م	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	توليد واكتساب المعرفة	
١	- الإمكانيات المادية.	٠.٧٧٤**	ارتباط موجب قوي
٢	- الإمكانيات البشرية.	٠.٨١١**	ارتباط موجب قوي
٣	- الإمكانيات الفنية.	٠.٧٢٤**	ارتباط موجب قوي
٤	- الإمكانيات التنظيمية.	٠.٧٠٦**	ارتباط موجب قوي
الارتباط الكلي		٠.٧١٨**	ارتباط موجب قوي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردي بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوليد واكتساب المعرفة، حيث كانت قيمة معامل بيرسون تشير إلى ارتباط موجب قوي مع جميع أبعاد على الترتيب: (الإمكانيات البشرية)، (الإمكانيات المادية)، (الإمكانيات الفنية)، (الإمكانيات التنظيمية)، والتي بلغت قيمهم على التوالي: (٠.٨١١)، (٠.٧٧٤)، (٠.٧٢٤)، (٠.٧٠٦). وقد بلغت قيمة معامل بيرسون في الارتباط الكلي (٠.٧١٨)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية عند مستوى المعنوية (٠.٠١).

٢- الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومشاركة ونقل المعرفة.

جدول رقم (١٠): الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومشاركة ونقل المعرفة.

م	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	مشاركة ونقل المعرفة	
١	- الإمكانيات المادية.	٠.٧٠٩**	ارتباط موجب قوي
٢	- الإمكانيات البشرية.	٠.٧٢٨**	ارتباط موجب قوي
٣	- الإمكانيات الفنية.	٠.٧٠٤**	ارتباط موجب قوي
٤	- الإمكانيات التنظيمية.	٠.٧٤٣**	ارتباط موجب قوي
الارتباط الكلي		٠.٧٠٨**	ارتباط موجب قوي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردي بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومشاركة ونقل المعرفة، حيث كانت قيمة معامل بيرسون تشير إلى ارتباط موجب قوي مع جميع أبعاد على الترتيب: (الإمكانيات التنظيمية)، (الإمكانيات البشرية)، (الإمكانيات المادية)، (الإمكانيات الفنية)، والتي بلغت قيمهم على التوالي: (٠.٧٤٣)، (٠.٧٢٨)، (٠.٧٠٩)، (٠.٧٠٤). وقد بلغت قيمة معامل بيرسون في الارتباط الكلي (٠.٧٠٨)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية عند مستوى المعنوية (٠.٠١).

٣- الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخزين وتوثيق المعرفة.

جدول رقم (١١): الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخزين وتوثيق المعرفة.

م	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تخزين وتوثيق المعرفة	
١	- الإمكانيات المادية.	**٠.٨٨٦	ارتباط موجب قوي
٢	- الإمكانيات البشرية.	**٠.٧٢٩	ارتباط موجب قوي
٣	- الإمكانيات الفنية.	**٠.٨٤٥	ارتباط موجب قوي
٤	- الإمكانيات التنظيمية.	**٠.٧١٣	ارتباط موجب قوي
الارتباط الكلي		**٠.٧٤٤	ارتباط موجب قوي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردي بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخزين وتوثيق المعرفة، حيث كانت قيمة معامل بيرسون تشير إلى ارتباط موجب قوي مع جميع أبعاد على الترتيب: (الإمكانيات المادية)، (الإمكانيات الفنية)، (الإمكانيات البشرية)، (الإمكانيات التنظيمية)، والتي بلغت قيمهم على التوالي: (٠.٨٨٦)، (٠.٨٤٥)، (٠.٧٢٩)، (٠.٧١٣). وقد بلغت قيمة معامل بيرسون في الارتباط الكلي (٠.٧٤٤)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية عند مستوى المعنوية (٠.٠١).

٤- الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق واستخدام المعرفة.

جدول رقم (١٢): الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق واستخدام المعرفة.

م	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تطبيق واستخدام المعرفة	
١	- الإمكانيات المادية.	**٠.٨١٦	ارتباط موجب قوي
٢	- الإمكانيات البشرية.	**٠.٨٤٥	ارتباط موجب قوي
٣	- الإمكانيات الفنية.	**٠.٨٢٥	ارتباط موجب قوي
٤	- الإمكانيات التنظيمية.	**٠.٧٨٦	ارتباط موجب قوي
الارتباط الكلي		**٠.٨١٧	ارتباط موجب قوي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردي بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق واستخدام المعرفة، حيث كانت قيمة معامل بيرسون تشير إلى ارتباط موجب قوي مع جميع أبعاد على الترتيب: (الإمكانيات البشرية)، (الإمكانيات الفنية)، (الإمكانيات المادية)، (الإمكانيات التنظيمية)، والتي بلغت قيمهم على التوالي: (٠.٨٤٥)، (٠.٨٢٥)، (٠.٨١٦)، (٠.٧٨٦). وقد بلغت قيمة معامل بيرسون في الارتباط الكلي (٠.٨١٧)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية عند مستوى المعنوية (٠.٠١).

المبحث الخامس: النتائج والتوصيات.

أولا: النتائج:

١-مما سبق يتضح أن أكثر الأبعاد توافرا المكونة لمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية من وجهة نظر عينة البحث هي على الترتيب، جاء في الترتيب الأول بعد (الإمكانيات الفنية) بمتوسط حسابي قدره (٣.٨٠)، وفي الترتيب الثاني جاء بعد (الإمكانيات التنظيمية) بمتوسط (٣.٦٩)، وفي الترتيب الثالث جاء بعد (الإمكانيات البشرية) بمتوسط (٣.٥٩)، وفي الترتيب الرابع جاء بعد (الإمكانيات المادية) بمتوسط (٣.٥٤)، وبناء عليه، فإن هناك توافرا بنسبة مرتفعة للأبعاد المكونة لمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة ديالى العامة للصناعات

الكهربائية، حيث أن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على جميع الأبعاد، وأن المتوسط العام لمتغير (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) هو (٣.٦٥).

٢-كما يتضح أن أكثر الأبعاد توافرا المكونة لمتغير تفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية من وجهة نظر عينة البحث هي على الترتيب، جاء في الترتيب الأول بعد (تطبق واستخدام المعرفة) بمتوسط حسابي قدره (٣.٧٤)، وفي الترتيب الثاني جاء بعد (مشاركة ونقل المعرفة) بمتوسط (٣.٢٩)، وفي الترتيب الثالث جاء بعد (تخزين وتوثيق المعرفة) بمتوسط (٣.١٥)، وفي الترتيب الرابع جاء بعد (توليد واكتساب المعرفة) بمتوسط (٣.٠٤)، وبناء عليه، فإن هناك توافرا بنسبة مرتفعة للأبعاد المكونة لمتغير تفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية، حيث أن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على جميع الأبعاد، وأن المتوسط العام لمتغير (تفعيل إدارة المعرفة) هو (٣.٣٠).

٣-تبين أن هناك علاقة ارتباط طردي بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتفعيل إدارة المعرفة، حيث كانت قيمة معامل بيرسون تشير إلى ارتباط موجب قوي مع جميع الأبعاد على الترتيب: (تطبيق واستخدام المعرفة)، (تخزين وتوثيق المعرفة)، (توليد واكتساب المعرفة)، (مشاركة ونقل المعرفة)، والتي بلغت قيمهم على التوالي: (٠.٨١٧)، (٠.٧٤٤)، (٠.٧١٨)، (٠.٧٠٨). وقد بلغت قيمة معامل بيرسون في الارتباط الكلي (٠.٧٣٩)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسات يمكن تقديم بعض التوصيات التالية:

١-الاهتمام بدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية، من خلال: تطوير وتحديث الأجهزة والأنظمة والبرامج بصفة مستمرة بما يتوافق مع ما يستجد من تكنولوجيا، وبما تتناسب مع احتياجات العمل بالشركة. وتوفير متخصصين ذو كفاءة عالية في تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والاهتمام بآراء واقتراحات العاملين حول تطوير تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والعمل على توفير جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي يتم احتياجها في العمل. وتنفيذ البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع التخصصات. وتقييم جودة القرارات المتخذة في المستويات الإدارية المختلفة بالاستعانة ببرامج تكنولوجيا المعلومات.

٢-الاهتمام بدعم تفعيل إدارة المعرفة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية، من خلال: العمل على ابتكار معارف جديدة غير مكتشفة وغير مستنسخة في عقول المبدعين من العاملين في الشركة. والتعاقد مع خبراء المعرفة من مراكز الخبرة والاستشارات للاستفادة منهم. وتوفير هيكل تنظيمي يساعد على توزيع ومشاركة ونقل المعرفة بين قمة الهرم وقاعدته. والاهتمام بتجديد المعرفة واستحداثها وتنميتها حتى لا تكون عرضة للاستنساخ من قبل الآخرين. وتعيين مسؤول يقوم بإرشاد الآخرين وتوجيههم بخصوص تطبيق المعرفة. وتدريب فرق العمل بالاعتماد على خبراء من داخل أو خارج الشركة على التّطبيق الصحيح للمعرفة.

المراجع

أولا: المراجع العربية:

جبران، علي محمد، والمنصوري، أحمد محمد، (٢٠١٥)، "درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها"، مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد العاشر، العدد الثاني، فلسطين.

حجازي، هيثم علي، (٢٠٠٥) "إدارة المعرفة: مدخل نظري"، المطابع الأهلية، عمان، الأردن.

حمود، خضير كاظم، (٢٠١٠)، "منظمة المعرفة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
عبد الرحمن، أميرة محمد عادل، (٢٠١٦)، "العلاقة بين تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وأنماط اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية علي مصلحة الضرائب والهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة في جمهورية مصر العربية"، دراسة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مصر.
عبد الوهاب، سمير محمد، (٢٠٠٥)، "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية: دراسة حالة مدينة القاهرة"، بحث مقدم إلى ندوة مدن المعرفة، المدينة المنورة، السعودية.
العمري، غسان إبراهيم، (٢٠٠٤)، "الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الدراسات التطبيقية، عمان، الأردن
قنديلجي، عامر إبراهيم، والجنابي، علاء الدين، (٢٠٠٥)، "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
الكبيسي، صلاح الدين، (٢٠٠٥)، "إدارة المعرفة"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
مازن، حسام محمد، "التكنولوجيا المعلوماتية وتكنولوجية الاتصالات الحدية وعلاقتها بمنظومة مستقبلية لمواجهة الثورة المعرفية العالمية"، المؤتمر العلمي الثالث عشر: مناهج التعليم والثورة المعرفية التكنولوجية المعاصرة، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، جامعة عين شمس، مصر، ٢٤-٢٥ يوليو ٢٠٠١م.
المحاميد، أسعود محمد فاضل، والمصالحة، بلال سليمان محمد، (٢٠١٦)، " أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على قدرات الذكاء التنظيمي: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي"، مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الأول، الأردن.
ثانيا: المراجع الأجنبية:
Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P., (2008), "Management Information systems: Managing the digital firm", (9th ed.). Upper Saddle River, New Jersy: Pearson Education, Inc.
Seng, C. V., Zannes, E., & Pace, R. W., (2002), "The contributions of knowledge management to workplace learning", Journal of Workplace Learning, Vol. 14, No. 4, P. 138-147.
Wu, Ing-Long, (2003), "Understanding senior management’s behavior in promoting the strategic role of IT in process reengineering: use of the theory of reasoned action, Information & Management journal, No. 41.
Zack, Michael, McKeen, James & Singh, Satyendra, (2009), "Knowledge management and organizational performance: an exploratory analysis", Journal of Knowledge Management, Vol. 13 Iss 6, P. 392 – 409.