

"أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر"

د.عتيقة بوشنتوف بن طاطة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تفاعل نظام المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تمّ تطوير وتوزيع استبانة على عينة مكونة من (١٣١) مفردة، تمّ استرجاع وتحليل (٩٧) منها، وقد تمّ التحقق من صدقها وثباتها. أما أهم نتائج الدراسة فتمثلت في:

وجود تأثير معنوي للمتطلبات التكنولوجية لنظم المعلومات على رفع مستويات الإبداع، كما تبين أن المتطلبات التنظيمية لا تؤثر معنوياً على رفع مستويات الإبداع.

وجود تأثير معنوي لـ (خلق المعرفة، تطبيق المعرفة) على رفع مستويات الإبداع، وعكست النتائج عدم وجود تأثير معنوي لـ (تخزين المعرفة، نشر المعرفة) على رفع مستويات الإبداع.

يؤثر تفاعل نظام المعلومات وإدارة المعرفة بشكل معنوي على رفع مستويات الإبداع.

وعلى ضوء النتائج؛ خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: التركيز على عملية خلق المعرفة لأنّ لها أقوى علاقة تأثير مع رفع مستويات الإبداع.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، إدارة المعرفة، التفاعل، الإبداع، منظمات الأعمال الجزائرية، القطاع الخدمي.

Abstract

This study aimed to analyze the effect of information system and knowledge management interaction on increasing innovation levels in Algerian services sector organizations. A questionnaire was developed and distributed which consisted of (131) subjects, (97) questionnaire of which were returned and analyzed. Validity and reliability of questionnaires were computed. The main important results were:

1. The existence of a significant effect of technology requirements on increasing innovation levels, also it turns out that there is no significant affection of organizational requirements on increasing innovation levels .
2. The existence of a significant effect of (knowledge creation and knowledge application) on increasing innovation levels, and the results reflected that there is no significant affection of (knowledge storing and knowledge dissemination) on increasing innovation levels.
3. The information system and knowledge management interaction affects significantly on increasing innovation levels.

In the light of the findings□ some recommendations are given. The most important of which was the focus on knowledge creation because it has a stronger relationship effect on increasing innovation levels .

Key words: Information System, knowledge Management, Interaction, Innovation, Algerian Organizations, Service Sector .

١. المقدمة ومشكلة البحث:

تحتل نظم المعلومات مكانة واسعة ذات أهمية في كل المجالات، حيث تطورت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات والأنشطة الإدارية، وتعد المعلومات التي تنتجها الأنظمة مورداً أساسياً من موارد المنظمات على مختلف أشكالها. إذ يشير (Laudon & Laudon, 2006) أن نظم المعلومات ضرورية للمديرين لأن أغلب منظمات الأعمال تحتاجها للبقاء والنجاح من خلال مساهمتها في توسيع الوصول إلى المواقع البعيدة، تقديم سلع وخدمات جديدة، إعادة تشكيل الوظائف وتدفعات العمل، وحتى تغيير طريقة العمل في المنظمة. وأوضح (Al. Adaileh) أن نظم المعلومات في المنظمة تستعمل للحصول على مزايا تنافسية ولتحقيق منافع قيمة للمنظمة تتضمن: رفع الانتاجية، دورة منتج قصيرة، أتمتة القرار التشغيلي، دعم القرارات التكتيكية والاستراتيجية (Kaur, Aggrawal, 2013).

ونتيجةً للطبيعة التنافسية العالية للأسواق اليوم، تلعب المعرفة هي الأخرى دوراً رئيسياً في تنافسية المنظمات واستمراريتها، لهذا؛ توجد حاجة متزايدة لامتلاك المعرفة إذ يرى (Ndlela, Toit, 2001) أن نجاحات المنظمات في القرن الواحد والعشرون في سوق يمتاز بتنافسية عالية يعتمد بشكل رئيسي على نوعية المعرفة التي تطبقها هذه المؤسسات في عمليات عملها الرئيسية. وأكد (Kamya, Ntayi, Ahiauzu, 2010) في دراستهم أنه لا يكفي امتلاك فقط المزيج التقليدي للأصول الملموسة للحصول على الميزة التنافسية بدون الأصول المعنوية (الغير ملموسة) بما في ذلك المعلومات والمعرفة التي تمثل المصدر المساهم الرئيسي للثروة في الاقتصاديات الحديثة.

وقد أكد (Tushman Nadler, 1986) أن: "المنظمات يمكن أن تحصل على ميزة تنافسية فقط عن طريق الإدارة الفعالة لليوم، بينما تخلق في نفس الوقت الإبداع للغد" وأضاف أنه: "رما لا توجد مشكلة إدارية أكثر إلحاحاً من الإدارة المستمرة للإبداع". فالإبداع يمكن أن يعترف به كعامل نجاح أساسي في المنافسة المتزايدة في بيئة اليوم المعقدة، التي أصبحت صعبة يوماً بعد يوم بسبب العديد من الأسباب البيئية والتنظيمية مثل: العولمة، إلغاء القيود التنظيمية، تزايد المنافسة المحلية والعالمية، التكنولوجيات الجديدة، إذ يفيد الإبداع الشركة بالقدرة على الحصول على مستوى كبير من الحصة السوقية، أو خلق فرصة سوقية جديدة بالكامل التي تمكن الشركة من الحصول على أرباح فائقة. فالاستجابة البطيئة للمنافسين لاستراتيجيات الإبداع هذه، ستنتج (ستحدث) ميزة تنافسية للشركة. إذ أكد (Lee et al., 2001) في هذا الإطار: أن الإبداع هو أساس المنافسة عندما المنافسون لا يمكنهم بسهولة تقليد الإبداع (Goksoy, Voyvay, Ergeneli, 2013).

ويضيف (Azzam, Ghaith, Ayed, 2012) أن الإبداع يعرف كعامل مهم للشركات لخلق قيمة وميزة تنافسية مستمرة، في بيئة اليوم الديناميكية والمعقدة للغاية. الشركات بقبول الإبداع، في الاستجابة للتغيرات البيئية، وتطوير قدرات جديدة التي ستساعد في تحقيق أداء عالي ستكون أكثر نجاحاً. ففي دراسة قام بها كل من (Riter and Waterman, 1982) للشركات الناجحة، استنتج أن هذه الشركات كان عندها حقائق أساسية قليلة حيث أن أحد هذه الحقائق، هي أن أغلب أعضاء الشركة يجب أن يكونوا مبدعين.

ولم تكن بيئة الأعمال الجزائرية في منأى عن كل هذه التطورات، فقد تأثرت بذلك منظمات الأعمال الجزائرية في شتى القطاعات، بما في ذلك منظمات القطاع الخدمي، إذ تسعى بدورها إلى مواجهة مختلف هذه التحديات، وهذا من خلال تطوير نظم معلوماتها وإدارة معارفها، وكذلك؛ بناء قاعدة بيانات ومعرفة تتضمن مختلف المعلومات والمعارف، والتي يمكن إتاحتها في الوقت المناسب، إلى جانب تحديثها بشكل مستمر، حتى يمكن الرجوع إليها، وتعظيم الاستفادة منها لرفع مستويات الإبداع بما يسمح لها بضمان بقائها واستمرارها في بيئة أبرز سيماتها المنافسة المتزايدة.

وانطلاقاً مما سبق؛ أمكن الباحثة صياغة مشكلة البحث على النحو التالي: ما مدى تأثير تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات

الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر؟

ويمكن أن يتفرع عن مشكلة البحث مجموعة من التساؤلات الفرعية:

ما تأثير متطلبات نظم المعلومات على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر؟

ما تأثير عمليات إدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر؟

ما تأثير تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر؟

٢. أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في محاولة الإجابة على التساؤلات الواردة في مشكلة البحث، والتي تتلخص بمايلي:

١. تحليل تأثير متطلبات نظم المعلومات على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر.
٢. تحليل تأثير عمليات إدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر.
٣. تحليل تأثير تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر.
٤. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لمنظمات القطاع الخدمي محل الدراسة في ضوء ما يتوصل إليه البحث من نتائج.

٣. أهمية البحث:

يمكن تلخيص أهمية البحث كمايلي:

أهمية المتغيرات المبحوثة ودورها في تطوير أداء المنظمات، فالיום لاغنى لأي منظمة عن بناء واستخدام نظم المعلومات في أداء أعمالها لضمان البقاء والاستمرار، خاصة في ظل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضرورة مواكبته باستمرار، من جهة أخرى؛ تمثل المعرفة بعدا هاما في عالم اليوم، حيث تحولت المجتمعات إلى مجتمعات معلوماتية معرفية، وأصبحت المعرفة هي المصدر الأساسي لتحقيق التميز، ومن يمتلكها يمتلك القوة والسيطرة في القرن الحادي والعشرين الذي أصبح فيه الاقتصاد رقمية يعتمد على المعرفة. لذا؛ فإن موضوع الاستخدام المشترك لنظم المعلومات وإدارة المعرفة من جهة، ومستويات الإبداع من جهة أخرى، وما ينتج عن ذلك من فوائد يعتبر أمرا ذا أهمية بالغة تستحق البحث والدراسة. تنبع أهمية البحث أيضاً من مجال التطبيق الذي شمل القطاع الخدمي الذي يعتبر من أكثر القطاعات ديناميكية بالنسبة للنمو، كما أن التطور الحاصل في القطاعات الأخرى أصبح مرهونا بالتطورات والتحسينات التي تحدث في هذا القطاع.

٤. فروض البحث:

قامت الباحثة باختبار الفروض التالية:

- فرض التأثير الأول: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلبات نظام المعلومات على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر.
- فرض التأثير الثاني: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لعمليات إدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر.
- فرض التفاعل: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر.

٥. الدراسات السابقة:

دراسة (بن طاطة، ٢٠١٧): هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية في منظمات القطاع الصناعي والخدمي في الجزائر. وقد أظهرت النتائج وجود تأثير لإدارة المعرفة على تحقيق أبعاد المزايا التنافسية محل الدراسة ممثلة ب: (تخفيض التكاليف، الجودة، وكذا الإبداع).

دراسة (ملاوي، ٢٠٠٧): هدفت إلى التعرف على ماهية الاستخدام المشترك بين نظم المعلومات المعرفة في تحقيق الإبداع لدى البنوك التجارية الأردنية، ومن أبرز نتائجها أن جميع علاقات الارتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وبين الإبداع بأبعاده المختلفة، وكذا وجود تأثير معنوي لإدارة المعرفة على تحقيق الإبداع بأبعاده المختلفة.

دراسة (Tarafdar, 2007): هدفت هذه الدراسة إلى استعمال النظرة المعتمدة على الموارد، لتطوير إطار عمل متكامل معتمد على الكفاءة، لتحديد كيف يمكن أن تؤثر نظم المعلومات على نجاح عملية الإبداع في شركة رعاية صحية في الولايات المتحدة. أوضحت نتائج الدراسة أن كفاءات نظم المعلومات في إدارة المعرفة، التعاون، إدارة المشروع، البراعة، حوكمة الإبداع/ تكنولوجيا المعلومات، وترابطات نظم معلومات العمل تؤثر على فهم، تطوير وتطبيق عملية الإبداعات.

دراسة (Cantner, Joel, Schmidt, 2009): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثيرات إدارة المعرفة على نجاح الإبداع للشركات في ألمانيا. باستعمال إجراء مماثل على بيانات من مسح الإبداع الألماني ل (٢٠٠٣)، بالمقابلة بين كل من الشركات المطبقة لإدارة المعرفة، والشركات المماثلة بالخصائص الغير مطبقة لإدارة المعرفة. وقد ركزت الدراسة على التحقيق في تأثيرات تقنيات إدارة المعرفة على النجاح الاقتصادي للشركات بإبداعات المنتج والعملية. أوضحت نتائج التحليل المماثل مايلي:

- الشركات التي تطبق إدارة المعرفة تؤدي بشكل أفضل من ناحية أعلى من متوسط حصص المبيعات، مبيعات ابداعية مقارنة مع نظيراتها.
- إدارة المعرفة ليس لها تأثير معنوي على تخفيضات التكلفة بإبداعات العملية.

دراسة (King, Marks Jr, 2008): ركزت هذه الدراسة على تأثيرات بعض الأنشطة التنظيمية المهمة، التي يعتقد أنها تمتلك أثر هام على مشاركة المعرفة بنظرة إدارة المعرفة، حيث ركزت الدراسة على عاملين أساسيين كانا: الرقابة الاشرافية والدعم التنظيمي. أظهرت النتائج أنه:

- عندما سلوك مشاركة المعرفة يتم قياسه بتكرار المساهمة بمعرفة فعالة، يعتقد أن له علاقة قوية بالرقابة الاشرافية، وعلاقة ذات دلالة احصائية أصغر جدا بالدعم التنظيمي. بالمقابل؛ عندما سلوك مشاركة المعرفة تم قياسه بجهد المساهمة بمعرفة فعالة، تبين أن له علاقة قوية بالدعم التنظيمي، وعلاقة أصغر جدا بالرقابة الاشرافية.
- يوجد تأثير لكل من الفائدة وسهولة الاستعمال على التكرار والجهد. حيث إتضح أن الفائدة لها علاقة متميزة بالتكرار، بينما سهولة الاستعمال لها علاقة متميزة بالجهد.

دراسة (Yu, Chang, lu, 2006): صممت هذه الدراسة لتطوير نماذج كمية لقياس منافع الوقت، ساعة العمل، والتكلفة الناتجة عن نظم إدارة المعرفة لمؤسسة الاستشارة الهندسية. نتائج قياس منافع نظم إدارة المعرفة كانت:

- مدخل نظم إدارة المعرفة يمكن أن يوفر (٨٦,٦ %) من تكلفة حل المشكل بطريقة تقليدية.
- مدخل نظم إدارة المعرفة يمكن أن يوفر (٧٣,٨ %) من ساعة العمل المطلوبة لحل المشكل بطريقة تقليدية.
- مدخل نظم إدارة المعرفة يمكن أن يوفر (٦٣ %) من الوقت المطلوب لحل المشكل بطريقة تقليدية.

دراسة (Ndlela, Toit, 2001): تمثل هدف الدراسة في التعرف على مدى فهم مفهوم إدارة المعرفة، تحديد العوامل المساعدة، وكذا عراقيل تطبيق برنامج إدارة المعرفة، وتحديد إذا المعرفة ينظر إليها كمورد للميزة التنافسية في مجموعة ارسال (Johannesburg, Eskom)، جنوب افريقيا. تضمنت أهم نتائج تحليل بيانات المقابلة مايلي:

- تكنولوجيا/ نظم المعلومات:

أشار أغلب المستجوبين أن وجود نظم معلومات هي بشكل رئيسي مستودعات البيانات، التي يمكن أن تساعد في إدارة المعرفة إذا الأفراد يمكنهم أن يحولوا البيانات إلى معلومات التي تساعد في النهاية في العمليات كمعرفة.

- العوامل المساعدة:

يعتبر الأفراد من العوامل المساعدة المهمة، لأن المعرفة تستقر في رؤوس الأفراد، ثم يلي الأفراد التكنولوجيا التي يمكن أن تدعم وتساعد الموظفين في أن يكون عندهم وصول سهل إلى المعلومات المطلوبة، لأداء المهام أو صنع القرارات. كما تتطلب إدارة المعرفة مثل أي برنامج آخر في المؤسسة التزام القيادة بخلق بيئة يكون فيها الأفراد قادرين على مشاركة المعرفة، وتسمح لهم بالاستيعاب، بالإضافة إلى تطبيق المعرفة المكتسبة.

- إدارة المعرفة والميزة التنافسية:

تلعب المعرفة دورا أساسيا في ضمان الميزة التنافسية، من خلال الحصول ومشاركة الخبرة والمعلومات.

- دراسة (Zaim, n.d): هدفت هذه الدراسة في التعرف على العمليات الرئيسية لإدارة المعرفة (تطوير وخلق المعرفة، تخزين وترميز المعرفة، توزيع ونشر المعرفة)، وفهم العلاقة بين هذه العمليات، وأداء إدارة المعرفة بالاعتماد على بيانات جمعت من (٧٠) موظف في (IZGAZ) بتركيا. كشفت نتائج هذه الدراسة مايلي:

- توجد علاقة إيجابية بين عمليات إدارة المعرفة وأداء إدارة المعرفة.

- مشاركة وتوزيع المعرفة لها أكثر تأثيرا على أداء إدارة المعرفة مقارنة مع خلق المعرفة، وتخزين وتصنيف المعرفة. لهذا؛ أكدت نتائج الدراسة على أهمية توزيع ومشاركة المعرفة لمنظمات القطاع الخدمي.

- دراسة (Meihami, 2014): هدفت هذه الدراسة إلى دراسة علاقة إدارة المعرفة بتحقيق المزايا التنافسية في الشركات الصناعية. ولتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة، تم تطوير استبيان وارساله إلى مدراء المؤسسات في المنطقة الصناعية. إضح من خلال النتائج: وجود علاقة احصائية بين إدارة المعرفة وتحقيق المزايا التنافسية، كما أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية باستخدام معامل بيرسون مايلي:

- وجود علاقة معنوية بين إدارة المعرفة ورضا العميل قدرت ب (٧٢ %).

- وجود علاقة معنوية بين إدارة المعرفة وابداع المنتج بلغت (٦٢ %).

- وجود علاقة معنوية بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي بلغت (٧٨ %).

- دراسة (Munizu, 2013): حاولت الدراسة اختبار أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية، والأداء التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم لمحل الأسماك، في محافظة جنوب سولويسي (Sulawesi)، أندونيسيا. اتضح من خلال النتائج:

- تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يزود المنظمة بميزة تنافسية على التكلفة، الموثوقية، الإبداع، ووقت التسويق.

- الأداء التنظيمي يتأثر أكثر بالميزة التنافسية عن ممارسات إدارة الجودة الشاملة. هذه النتيجة تشير إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة تنتج ميزة تنافسية للمنظمة في المركز الأول، ثم الميزة التنافسية ستحسن الأداء التنظيمي في المركز الثاني.

أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي عتيقة بن طاطة

- دراسة (Urbancova, 2013): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل المعرفة كعنصر مهم في عملية الإبداع، التي تساعد في الحصول على ميزة عن المنظمات الأخرى. (٨٠%) من المنظمات التي تجد من المهم التركيز على الإبداع، تدعم أيضا مشاركة المعرفة، والخبرة من قبل الموظفين.
- تعتبر المعرفة مهمة للإبداعات، وتساهم في نجاح تطبيق الإبداعات. حيث صرح أغلب مديري المنظمات أن المعرفة، والعمل بها يظهر في أنشطة الإبداع المحسنة.
- أهمية الإبداعات وضرورة المعرفة هي عموما مماثلة لكل المنظمات، بغض النظر عن الحجم، والقطاع الاقتصادي.
- أشارت أغلب المنظمات التي شاركت في المسح إلى أهمية مشاركة المعرفة والخبرة من قبل الموظفين، لتشجيع نجاح الإبداعات.
- دراسة (Nguyen, Neck, Nguyen, 2009): هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج مفاهيمي للعلاقات بين مكونات قدرة إدارة المعرفة، وتأثيراتها على الميزة التنافسية في الفيتنام. أظهرت نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها من (١٤٨) مستجيب في أعمال البناء شملتهم الدراسة مايلي:
- ترتبط أبعاد قدرة إدارة المعرفة محل الدراسة (الهيكل التنظيمي، الثقافة، تكنولوجيا المعلومات، الأفراد) بشكل إيجابي ومعنوي مع تحقيق الميزة التنافسية.
- إتضح أن العناصر الثقافية لها تأثير قوي على أنشطة الأعمال، وإبداع العمل الفيتنامي. وهي العنصر الأكثر أهمية المؤثر على إدارة المعرفة، وأن التكامل مع تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يساعد في التغلب على الحواجز الثقافية، ويقدم مساهمة أقوى إلى الميزة التنافسية.
- دراسة (Santos & Others, 2009): التنافسية في إطار المستويات الكلية والجزئية للمؤسسة، تُفرض في الغالب بقدرتها على الإبداع، الاستجابة لحاجات السوق، والمرونة إلى التحديثات مع المنافسة. وقد ركزت الدراسة بشكل أساسي على تأثير الفعالية التكنولوجية على الأداء المستمر للفرع البرازيلي لشركة إيريكسون (Ericson) متعددة الجنسيات. من خلال إطار مفاهيمي، لاستكشاف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، نحو رؤية شاملة لمستويات الإبداع والاستمرارية. أظهرت نتائج الدراسة أن البحث في العلاقات بين تكنو لوجيا المعلومات والاتصالات، الإستمرارية، الإبداع، والتنافسية هي حقل يسيطر عليه اللأناكد. بشكل خاص، تحليل تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة الكفاءات، الأرباح، وإمكانية تطورات المستقبل (إيجابية أو سلبية)، التي تعتبر مهمة معقدة.

٦. الجزء النظري:

٦-١- نظم المعلومات: التعريف والأهمية

٦-١-١- تعريف نظام المعلومات:

عرف كل من (Laudon & Laudon, 1996) نظام المعلومات على أنه: «مجموعة من العناصر المترابطة لجمع (أو استرجاع)، معالجة، تخزين، وتوزيع المعلومات لدعم صنع القرار والرقابة في المنظمات، إضافة إلى مساعدة المديرين والعاملين في تحليل المشاكل، تصور المواضيع المعقدة، وخلق منتجات جديدة». واقترح كل من (Vidal, Petit, 2009) تعريف وظيفي بالدرجة الأولى: «وظيفة نظم المعلومات هي انتاج وتخزين عروض المعلومات لنشاط النظام العملياني، ومن ثم وضعها تحت التصرف، بشكل عام أيضا بطريقة تفاعلية لنظام القرار». وحاول (Reix et al., 2011) في كتابهم نظم المعلومات وإدارة المنظمات، اقتراح تعريف أكثر حداثة: «نظام المعلومات هو مجموعة من الفاعلين الاجتماعيين التي تخزن وتحول عروض المعلومات والطرق العمليةة». وقدم (Deixonne, 2012) تعريف أكثر كلاسيكية، من نوع تنظيمي «نظام المعلومات هو مجموعة منظمة من الموارد: الأجهزة، البرامج، الأفراد، البيانات والإجراءات التي تسمح بالحصول، تجميع، تنظيم، معالجة وتوزيع المعلومات (في شكل نص، صورة، صوت، أو بيانات مرمزة في المنظمات)»

٦-١-٢- أهمية نظام المعلومات:

تلعب نظم المعلومات دورا أساسيا في أي نوع من المنظمات، لعدة مبررات:

مساهمة نظم المعلومات في عمل المؤسسات:

لا يمكن أن تتطور العديد من المؤسسات دون الاستعمال المكثف لنظم المعلومات، فالتجارة الالكترونية ستكون مستحيلة دون الاستثمارات المهمة في نظم المعلومات. المؤسسات مثل: (eBay، Amazon، Google)، لا يمكن أن تتواجد ببساطة اليوم دون نظم المعلومات، قطاعات الخدمات (المالية، التأمين، العقارات، وكالات السفر، الطب، التربية)، لا يمكن أن تعمل دون نظم المعلومات. كذلك مؤسسات البيع بالتجزئة مثل: (Carrefour، PPR، declerc)، وفرعها (La Redoute)، والمؤسسات الصناعية مثل: ((Airbus، Renault)، و(Valeo)، هي بحاجة إلى نظام معلومات حتى تبقى وتتطور. يوجد ترابط متزايد بين استعداد المؤسسة للتحويل واستعمال نظم معلومات، وبين قدرتها على وضع الاستراتيجيات المناسبة. (laudon، 2010).

دعم إتخاذ القرار:

يمكن أن تساعد نظم المعلومات المديرين في صنع أفضل القرارات، ومحاولة الحصول على ميزة تنافسية استراتيجية. مثلا، القرارات حول أي خطوط المنتجات يمكن إضافتها، أو إيقافها، أو عن نوع الاستثمار المطلوب، هي نموجيا تتم بعد تحليل تزود به نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب (O'Brien، 2000). وتسهيل القرار ليس معناه فقط أن نظم المعلومات تستخدم في المرحلة الأخيرة، المسماة بالاختيار، هذا يمكن أن يعني أيضا: أن نظم المعلومات يمكن أن تتحول خلال مراحل الذكاء (بناء المشكل)، وفي الفهم (الادراك) (تعريف الحلول البديلة). والأهمية المرتبطة باستعمال نظم المعلومات في القرار، ترتبط أيضا بنوع القرارات، إذ نميز في العادة ثلاث أنواع للقرارات: القرارات الهيكلية، الشبه هيكلية، والغير الهيكلية: القرارات الهيكلية لا تطرح مشكل لا في مرحلة الذكاء، ولا في مرحلة الفهم، المشكل معروف (مرحلة الذكاء)، والحلول البديلة لحل المشكل تكون متاحة (مرحلة الفهم)، مثلا: إيجاد قاعة للاجتماع. القرارات الشبه هيكلية لا تطرح مشكل خلال مرحلة الذكاء (المشكل معروف "مهيكّل")، وفي المقابل: تعرقل مشاكل الفهم (الحلول البديلة ليست محددة، أو لم يتم بناؤها)، وبالأحرى: مشاكل الاختيار. القرارات الغير هيكلية تطرح مشاكل خلال المراحل الثلاث لعملية القرار، كذلك: من الصعب تحديد القرارات الاستراتيجية (مراحل الذكاء)، فهم الحلول البديلة (مرحلة الفهم)، وأخيرا: الاختيار بين البدائل، الخيار الاستراتيجي (الانتاج، التنوع،) هي بالطبيعة قرارات غير هيكلية (Vidal، Petit، 2009).

دعم استراتيجياتها للميزة التنافسية:

لا تدعم نظم المعلومات صنع القرار للمديرين فقط، لكن أيضا تساعدهم في البحث عن طرق للحصول على ميزة أفضل من المنافسين الآخرين في المنافسة حول العملاء، إذ تمكن نظم المعلومات من جذب عملاء جدد، وتغري عملاء المنافسين بسبب سهولة تقديم المنتجات التي تزود بها نظم المعلومات الابداعية، نتيجة لذلك؛ نظم المعلومات الاستراتيجية يمكن أن تساعد في التزويد بسلع وخدمات التي تعطي لمنظمة الأعمال ميزة مقارنة عن منافسيها. ويتطلب الحصول على ميزة استراتيجية عن المنافسين الاستعمال المبدع لتكنولوجيا المعلومات (O'Brien، 2000).

الإنتاجية:

نظراً للإتجاه المتزايد في البحث حول نظم المعلومات، فقد تبين أن الاستثمار في نظم المعلومات يمكن أن يساهم بشكل فعلي في زيادة إنتاجية المؤسسات والأمم. فقد قدر اقتصاديو البنك المركزي في الولايات المتحدة، والبنك الاحتياطي الحكومي، أن نظام المعلومات كان عاملاً له أثر في استعادة نمو الانتاجية في الولايات المتحدة، بمتوسط (٢,٧ %) منذ ١٩٩٥، بينما كان (١,٤ %) بين ١٩٧٣ و ١٩٩٥. وقد وافق على إبراز هذا التحليل (Robert Solow)، المتحصل على جائزة نوبل في الاقتصاد، الذي صرح في عام ١٩٨٧ أمام أكاديمية (Stockholm) بهايلى: "نلاحظ أجهزة حواسيب في كل مكان..... باستثناء في إحصائيات الإنتاجية". خبراء مكتب مكنتري العالمي؛ انطلاقاً من تحليل للانتاجية في الوم من ١٩٧٢ إلى ١٩٩٥، استنتجوا: "الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هو أحد عوامل الانتاجية من بين أخرى: الإبداع، المنافسة، وفي أقل تقدير، العوامل الدورية للطلب." (laudon & laudon, 2010).

٢-٦- إدارة المعرفة: المفهوم والعمليات

١-٢-٦- مفهوم إدارة المعرفة

تعني المعرفة (Knowledge): القدرة على معالجة معلومة لتحويلها إلى فعل. الفعل يكون هنا موافق لمعنى حل المشاكل (Beyou, 2003). وعرفها (Gonzalez & Gonzalez, 2012) بأنها مساهمة لقيمة مضافة للمعلومات: الفهم النظري والعملي لموضوع، تركيب عملية التي تقارن فيها المعلومات بأخرى، ومشاركة لتأسيس علاقات ذات معنى، معلومات تطبيقية، أو نتيجة إضافة خبرة إلى المعلومات. وحسب (Smirnov et al., 2004) فإن إدارة المعرفة تعرف كمجموعة مركبة من العلاقات بين الأفراد، العمليات، والتكنولوجيا مرتبطة معا بمعايير ثقافية، مثل مشاركة المعرفة، التي تشكل رأس مال اجتماعي للمنظمة. ويؤيد المركز الأمريكي للجودة والإنتاجية أن إدارة المعرفة هي الاستراتيجيات والعمليات لتحديد، الحصول، ورفع المعرفة لمساعدة الشركة على التنافس (Huang et al., 2011). ومن وجهة نظر (laudon & laudon, 2012) تشير إدارة المعرفة إلى مجموعة عمليات الأعمال المطورة في المنظمة لخلق، تخزين، تحويل، وتطبيق المعرفة.

٢-٢-٦- عمليات إدارة المعرفة:

أولاً: خلق المعرفة Knowledge Creation

عملية خلق المعرفة هي عملية مستمرة حيث الأفراد والمجموعات ضمن المنظمة وبين المنظمات تشترك في المعرفة الضمنية والواضحة (Choi & Lee, 2002). وتتمثل المنفعة الرئيسية لنموذج (Nonaka & Takeuchi) في اقتراح مدخل لعملية خلق ونقل المعرفة، الذي يعتمد على التمييز بين المعرفة الواضحة /الضمنية (Delmond, Petit et Gautier, 2007). وتعتمد عملية خلق المعرفة على حركة حلزونية مزدوجة بين المعرفة الضمنية والواضحة. وتتمثل الطرق الأربعة لتحويل المعرفة في: (التفاعل الاجتماعي) من المعرفة الضمنية الفردية إلى المعرفة الضمنية الجماعية، (التجسيد) من المعرفة الضمنية إلى المعرفة الواضحة، (التركيب) من المعرفة الواضحة الفردية إلى المعرفة الواضحة الجماعية، (المحاكاة/ الاستلهام) من المعرفة الواضحة إلى المعرفة الضمنية (Uriarte, Jr, 2008).

ثانياً: تخزين المعرفة Knowledge Storage

يؤكد (Reix et al., 2011) أن تحدي عملية التخزين هو إتاحة دخول سريع وسهل للمعرفة المخزنة لهذا؛ يجب أن تضمن المنظمة أن المعرفة المحصل عليها والمشاركة يمكن الوصول إليها بسهولة للآخرين. هذا يمكن أن يكون عن طريق تخزين المعلومات في موقع مركزي باحتياطات كافية لاسترجاعها بسهولة.

ثالثاً: نشر المعرفة Knowledge Dissemination

يعني نشر المعرفة جعل المعرفة متاحة في شكل (صيغة) مفيدة لأي شخص في المنظمة قد يحتاجها، في أي مكان، وأي وقت (Turban, Rainer 2005). ويؤكد (Uriarte, Jr, 2008) أنه ما لم تنشر المعرفة بفعالية، تأثير المعرفة سيبقى محدود.

رابعاً: تطبيق المعرفة Knowledge Application

يسمى كذلك استعمال أو تنفيذ المعرفة، ترتبط بالعملية التي توجه نحو الاستعمال الفعلي للمعرفة (Zheng, Yang & Mclean, 2010). ويضيف (Karadsheh et al., 2009) أن استعمال المعرفة يدعم تطبيق المعرفة. ويتمثل غرض تطبيق المعرفة في تطبيق وتمثيل المعلومات لباحثي المعرفة في مادة مناسبة. أيضاً؛ تطبيق المعرفة هو الحل لتغطية المعرفة لضمان الاستعمال واسع الانتشار. علاوة على ذلك؛ تطبيق المعرفة يترجم المعلومات إلى أدوات عملية، وتطبيق المعرفة إلى العالم الحقيقي يمثل تطبيق المعرفة بطريقة واضحة وقابلة للتخزين.

٣-٦- علاقة الإبداع بنظم المعلومات وإدارة المعرفة:

١-٣-٦- مفهوم الإبداع:

عرف (Schumpeter) الإبداعات ك: تغييرات المنتج، العملية والتنظيم التي لا تنشأ بالضرورة من الاكتشافات العلمية الجديدة، لكن قد تنشأ من مجموعة من التكنولوجيات الحالية، وتطبيقاتها في سياق جديد. وينشأ الإبداع أيضاً من البحث العام (Urbancova, 2013). ويمثل الإبداع تطبيق وتنفيذ فكرة جديدة متعلقة بمنتج أو خدمة جديدة، طرق تسويق جديدة، طرق تنظيمية جديدة في ممارسات العمل، تنظيم موقع العمل أو العلاقات الخارجية (Reguia, 2014). وعرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) الإبداع ك: تطبيق منتج (سلعة أو خدمة)، أو عملية جديدة أو محسنة جداً، أو طرق تسويق جديدة، أو طرق تنظيمية جديدة في ممارسات العمل، تنظيم مكان العمل، أو العلاقات الخارجية (Steiber, 2014).

٢-٣-٦- نظم المعلومات وإدارة المعرفة والإبداع

١-٢-٣-٦- دور نظم المعلومات في عملية الإبداع:

أظهر كل من (Malhotha et al., 2001) أنه فيما بين المنظمات في سلسلة القيمة المندمجة مع قدرة إدارة المعرفة تخلق قدرة للإبداع المستمر. وحدد أدب عملية الإبداع عدداً من الإبداعات، التي تمكنها أدوار وأنشطة نظم المعلومات. مثلاً: اقترح (Attaran, 2003) أن مرونة البناء التحتي، التعاون مع الموردين والموزعين، إدارة المشروع، تحليل العملية، وإتصال البيانات وقاعدة بيانات المهارات والموارد هي مهمة لنجاح جهد إعادة تصميم العملية (Tarafdar, Gordon, 2007).

ومن وجهة نظر (Broderick & Boudreau, 1991)، يمكن لنظم معلومات الموارد البشرية، كأحد أنواع نظم المعلومات الوظيفية، أن تساهم في تحقيق البعد التنافسي المتمثل في الإبداع من خلال مساهمتها في أن يعمل الأفراد برؤية استراتيجية، وهذا من خلال:

- زيادة الوقت المكرس لإبداع الموارد البشرية.
- الإدراك والتشخيص السريع للانحرافات عن الأهداف.
- فهم المديرين التنفيذيين لتعاون، واكتشاف الموارد البشرية.
- الدعم القوي للإبداع والابتكار.
- اختصار عملية الإبداع: بفهم مستلزمات الإبداع، مع التوفير في وقت المديرين التنفيذيين المكرس لدعم الإبداع والابتكار.
- سرعة اختبار، إعداد التقارير، وتوثيق الاكتشافات الجديدة.

٦-٣-٢- دور إدارة المعرفة في تسهيل عملية الإبداع:

تمكن فرق المشروع من تخزين المعرفة بشكل منظم حول العمليات من المصادر المختلفة الداخلية والخارجية، وللدخول ونشر المعرفة المطلوبة (Tarafdar, Gordon, 2007). وتمثل المعرفة التي يحملها الأفراد أداة لتوليد الإبداعات. بفضل ابتكاراتهم الفردية، معرفتهم، مهاراتهم، وقدراتهم من الممكن خلق أفكار إبداعية التي ستساعد المنظمات في تحقيق ميزة تنافسية.

قدرة الإبداع للمنظمة بالنسبة ل (Martin- de Castro, Delgado- Verbe, Navas- López & Cruz- González , 2013)، تعتمد كثيرا على أصول المعرفة التنظيمية و/ أو الفكرية، وعلى قدرتها لاستخدام هذه الأصول. وأظهرت أبحاث (Noruzy, Dalfard, Azhdari, Nazari- Shirkouchi & Rezazadeh, 2012) أن التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة يؤثران مباشرة على الإبداع التنظيمي، بينما التعلم التنظيمي والإبداع التنظيمي يؤثران مباشرة على الأداء التنظيمي (Urbancova, 2013).

من الضروري إدراك أن الإبداعات الناجحة ليست أبدا حدثا وحيدا، لكن؛ نتيجة عملية طويلة المدى التي يلعب فيها العامل البشري الدور المهم، وتوضح أهمية المعرفة في عملية الإبداع على النحو التالي: (Urbancova, 2013) الإبداعات يمكن أن تكون ناجحة إذا هي مدعومة عن طريق الإدارة العليا، وإذا فريق مبدع، مبتكر، متطور، ومكون من الأفراد الذين قد يعتبرون موظفي معرفة. الفريق المبدع يجب أن يكون نقطة طبيعية حول أي الموظفين الرئيسيين للمنظمة تم تجميعهم منذ التركيز على الخبرة في الفريق، وتطويره له أثر مهم على الإبداعات داخل كامل المنظمة.

الحصول على المعرفة دائما يساعدنا على فهم الارتباطات بين المعلومات الجديدة. كل العمليات قد تكون أسرع وأكثر كفاءة كون أكثر معلومات تعني أكثر أنماط لمعالجة المعلومات. المعرفة نفسها، على أية حال، غير كافية للفهم المثالي للمشكل، وإيجاد حلول جديدة. من المهم القول أنها تساعد في معالجة جيدة للمعلومات المتحصل عليها؛ لكنها، لاتخلق قاعدة كافية للإبتكار (Urbancova, 2013).

٧. منهجية البحث:

٧-١- منهج البحث العلمي المستخدم:

اعتمد البحث منهجية البحث الوصفي التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية. أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تم استخدام استبيان لغرض الكشف عن آراء المدراء في كل من الإدارة الوسطى والعليا حول عدد من المتغيرات والفرضيات التي تعد أساس هذا البحث العلمي. وسيتم تحليل كافة البيانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لمعالجتها من خلال برنامج: الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences

٧-٢- مجتمع وعينة البحث:

بعد أن حددت الباحثة منظمات القطاع الخدمي بالجزائر موضعاً للدراسة، قامت بأخذ عينة عشوائية من مدراء هذه المنظمات. وقد اشتملت عينة البحث على مستويين إداريين (إدارة عليا ووسطى) من كلا الجنسين، ومؤهلات علمية متعددة، وخبرات متباينة. وكان حجم العينة التي وزعت عليها الباحثة استبيانات البحث (١٣١) مدير، استرجع منها (٩٧) استبانة بنسبة استرجاع بلغت (٧٤,٠٤ ٪)، وهي نسبة جيدة.

٣-٧- أداة البحث:

٣-٧- ١ . وصف الأداة: تم تطوير استبانة بالاستفادة من الأدبيات والدراسات السابقة، وتتضمن مايلي:

الجزء الأول:

يتضمن معلومات عن الخصائص الشخصية والوظيفية للمجيب، والتي تفيد في تحليل خصائص موظفي الإدارتين العليا والوسطى في منظمات القطاع الخدمي عينة الدراسة.

الجزء الثاني:

تضمن هذا الجزء مجموعة من الفقرات بلغ عددها (٢٠) فقرة تقيس نظام المعلومات (المتغير المستقل الأول)، حيث قاست الفقرات من (١-١٠) المتطلبات التنظيمية لنظام المعلومات في المنظمات عينة الدراسة، أما الفقرات من (١١- ٢٠) فقاست المتطلبات التكنولوجية لنظام المعلومات في المنظمات عينة الدراسة.

الجزء الثالث:

يشتمل هذا الجزء على (٢٠) فقرة تقيس إدارة المعرفة (المتغير المستقل الثاني)، على النحو التالي: الفقرات من (٢١-٢٥) قاست خلق المعرفة، وقاست الفقرات (٢٦-٣٠) تخزين المعرفة، أما الفقرات (٣١-٣٥) فقاست نشر المعرفة، وأخيراً؛ قاست الفقرات (٣٦-٤٠) تطبيق المعرفة.

الجزء الرابع:

تضمن هذا الجزء من الاستبانة فقرات تم من خلالها قياس مستويات الإبداع. كما تضمنت الاستبانة أسئلة مفتوحة، في حال وجود إضافات تهم الباحثة في عملية التحليل؛ ولم تتضمن فقرات الاستبانة.

٣-٧- ٢. صدق الأداة: للتحقق من مدى صدق محتوى الأداة، عُرِضَت الاستبانة على بعض المحكمين من ذوي الاختصاص، لغرض تحكيمها والتحقق من صدق محتوى فقراتها، وبعد أن تم الأخذ بالملاحظات والتعديلات المقترحة على بعض الفقرات؛ وافق المحكمون على نموذج الاستبانة.

٣-٧- ٣. ثبات الأداة: تم التوصل إلى قيمة الثبات من خلال معامل (Cronbach's Alpha).

الجدول (١): اختبار الموثوقية معامل Cronbach's Alpha

اسم المتغير	نظام المعلومات	إدارة المعرفة	الإبداع	الثبات الكلي للاستبانة
معامل الثبات	0.906	0.923	0.893	0.958

يتضح من خلال الجدول: أنَّ معاملات الثبات لجميع متغيرات البحث مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة، تدل على ترسيخ المفهوم الإجمالي لمضمون الاستبانة ولمفهوم كل سؤال فيها.

٨. المعالجة الإحصائية: لقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

الأساليب الوصفية: ومن بينها: الأعداد، والنسب المئوية.

الأساليب التحليلية: تم اعتماد عدد من الاختبارات للتأكد من صحة فروض البحث ومنها:

(تحليل الإنحدار الخطي المتعدد، اختبار التفاعل لتحليل التباين ذو الاتجاهات المتعددة، معامل Cronbach's Alpha).

٩. تحليل نتائج البحث:

٩-١- توزيع أفراد العينة وفقاً للخصائص الشخصية والوظيفية:

يوضح الجدول الموالي رقم (٢) توزيع أفراد عينة البحث حسب كل من النوع، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

الجدول (٢): توزيع أفراد العينة وفقاً للخصائص الشخصية والوظيفية للعينة.

المتغيرات الشخصية والوظيفية		العدد	النسبة	المتغيرات الشخصية والوظيفية		العدد	النسبة
النوع	ذكر	54	55.6	المجموع	97	100	
	أنثى	43	44.3				
العمر	أقل من ٣٠	36	37.1	المجموع	97	100	
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠	38	39.1				
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠	17	17.5				
	من ٥٠ إلى أقل من ٦٠	06	6.18				
المؤهل العلمي	ثانوي	7	7.21	المجموع	97	100	
	بكالوريا	7	7.21				

من حيث النوع:

بلغ عدد الذكور (54) بنسبة (55.6 %)، وعدد الإناث (43) بنسبة (44.3 %) من المجموع الكلي. وبالتالي فقد عكست النتائج تقارب في نسبة مشاركة الإناث في تولي مناصب الإدارة العليا والوسطى في منظمات القطاع الخدمي في الجزائر.

من حيث العمر:

تركزت معظم أعمار العينة في الفئتين الأولى وهي (أقل من ٣٠) بنسبة (37.1 %) والثانية وهي (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠) سنة، بما نسبته (39.1 %) أي ما يشكل (76.2 %) من المجموع الكلي، في حين شكلت الفئة العمرية الثالثة (من ٤٠ إلى أقل من ٥٠) سنة ما نسبته (17.5 %)، وكانت الفئة الأقل نسبة (6.18 %) للذين تقع أعمارهم (من ٥٠ إلى ٦٠) سنة، أي أن معظم الفئات العمرية العاملة في منظمات القطاع الخدمي هي من الشباب القادرين على العمل.

من حيث المؤهل العلمي:

شملت عينة البحث مؤهلات علمية مختلفة ومتقاربة، حيث أن أغلب أفراد العينة يحملون درجة الليسانس، إذ بلغ عدد الحاصلين على هذه الشهادة (47) إدارياً، وبلغ عدد الحاصلين على درجة الماجستير (11) إداريين، أما الأفراد الحاصلين على درجة الدكتوراه فعددهم (٢) إداريين، وهذا يشير إلى ارتفاع المستوى العلمي لأفراد عينة البحث نتيجة استقطاب المنظمات عينة الدراسة لحملة الشهادات الجامعية بنسب عالية، كما أنه مؤشر على

أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي عتيقة بن طاطة

تَوَجَّه هذه المنظمات نحو تطوير كواردها من خلال استقطاب الكفاءات المتعلمة القادرة على استيعاب التَّطورات في بيئة الأعمال، خاصَّة إذا علمنا أنَّ أفراد العينة هم مدراء عامِّين ومساعدتهم، وكذا مدراء وظائف رئيسية ومساعدتهم في هذه المنظمات.

من حيث سنوات الخبرة:

بلغ عدد أفراد العينة الذين تقل سنوات خبرتهم عن الخمس سنوات (40) إدارياً بنسبة مئوية (41.2%) تليها الفئة (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات) (30) إدارياً بنسبة (30.9%) وبالتالي؛ فقد شكلت الفئتين الأولى والثانية على التوالي، ما نسبته (72.1%) من إجمالي عدد أفراد منظمات القطاع الخدمي عينة البحث، وهذه النسبة الكبيرة من الإداريين ذوي الخبرة القليلة تمثل مؤشر على تعيين العمالة الجديدة، وتشير كذلك إلى أنَّ هناك مجالاً واسعاً للمنظمات محل الدِّراسة لكي تنهج استراتيجية تطويرية فعالة للتدريب والتَّعليم التَّنظيمي، من أجل تهيئة الأعداد اللازمة من الإداريين ذوي الخبرة العالية لممارسة دورهم بكفاءة عالية في هذه المنظمات. أما عدد أفراد العينة من الفئة (٢٠ سنة فأكثر) فبلغ (12) بما نسبته (12.3%)، وقدر عدد الأفراد الذين تنحصر سنوات خبرتهم (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة) فبلغ (10) إداريين، بما نسبته (10.3%) وهذا مؤشر على تراكمية الخبرات لدى العاملين واستقرارهم الوظيفي، ومثَّل عدد الإداريين الذين كانت سنوات خبرتهم (من ١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة)، ما نسبته (5.15%).

٢-٩- اختبار صحة الفروض:

فرض التأثير الأول: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلبات نظام المعلومات على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر.

تم قياس تأثير متطلبات نظام المعلومات على رفع مستويات الإبداع باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد والموضحة خطواته فيما يأتي:

الجدول رقم (٣): ملخص نموذج الانحدار المتعدد لاختبار تأثير متطلبات نظام المعلومات على رفع مستويات الإبداع

معامل الارتباط	معامل الانحدار	معامل الانحدار المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
0.702	0.493	0.482	0.658

يمكن تفسير هذا؛ أنَّ (49.3%) من الانحرافات الكلية في قيم متغيِّرات مستويات الإبداع تفسِّرها العلاقة الخطئية، وأنَّ (50.7%) من التَّباينات ترجع على عوامل عشوائية، كأن تكون هناك متغيِّرات مهمَّة لم يتضمَّنها النموذج، لأنَّها لم تكن موضع دراسة الباحثة، أو ترجع لعامل الصدفة، وقيمة معامل الانحدار هذه؛ تشكل نسبة تفسير كبيرة وذات أهمية عملية، حيث أنَّ ما يقارب نصف التَّباين في رفع مستويات الإبداع يعود إلى نظام المعلومات، ممَّا يدعو إلى ضرورة استخدام نظام المعلومات كأهم مؤشِّرات رفع مستويات الإبداع وهذا يتفق مع دراسة (Tarafdar, 2007). ويلاحظ من قيمة معامل التَّحديد المصحح ($Adj.R^2 = 0.482$)؛ أنَّها قريبة من قيمة معامل التَّحديد غير المصحح ($R^2 = 0.493$)، ولهذا؛ يمكن القول أنَّ النموذج جيد التَّوفيق.

الجدول رقم (٤) : نتائج تحليل التَّباين للانحدار المتعدد للتأكد من صَحة النموذج لاختبار تأثير متطلبات نظام المعلومات على رفع مستويات الإبداع

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	2	45.463	19.821	45.736	0.000
الخطأ	94	46.711	0.433		
الكلّي	96	92.174			

أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي عتيقة بن طاطة

من الجدول أعلاه؛ يتضح أنَّ مستوى معنوية F، والمقدرة ب (0.000)، أقل من مستوى الدلالة (0.05)، تدعونا إلى رفض فرض العدم، أي أنَّ الانحدار معنوي، أي أنَّ المتغيرات المستقلة مجتمعة لها تأثير معنوي على الانحدار، أو واحدة على الأقل من معلمة الانحدار تختلف معنوياً.

ولمعرفة تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع بصورة انفرادية، نلجأ إلى اختبار (T) الموضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (5): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر متطلبات نظام المعلومات على رفع مستويات الإبداع

المتغيرات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	-0.379	0.447		-0.848	0.399
المتطلبات التنظيمية	0.243	0.161	0.153	1.510	0.134
المتطلبات التكنولوجية	0.771	0.132	0.589	5.830	0.000

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (5)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (T)؛ أنَّ قيمة معامل (Beta) لبعدها المتطلبات التكنولوجية (0.589)، وهي دالة إحصائياً عند المستوى (0.05). وأشارت النتائج أنَّ المتطلبات التنظيمية ليس لها تأثير معنوي على رفع مستويات الإبداع.

فرض التأثير الثاني: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لعمليات إدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر.

تم قياس تأثير العمليات الفرعية لإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد.

الجدول رقم (6): ملخص نموذج الانحدار المتعدد لاختبار تأثير العمليات الفرعية لإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع

معامل الارتباط	معامل الانحدار	معامل الانحدار المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
0.781	0.610	0.593	0.583

يمكن تفسير هذا؛ أنَّ (61%) من الانحرافات الكلية في قيم متغير مستويات الإبداع تفسرها العلاقة الخطية، وأنَّ (39%) من التباينات ترجع على عوامل عشوائية كأن تكون هناك متغيرات مهمة لم يتضمنها النموذج، وقيمة معامل الانحدار هذه؛ تشكل نسبة مهمة وذات أهمية عملية، حيث أنَّ ما يفوق نصف التباين في رفع مستويات الإبداع يعود إلى إدارة المعرفة، مما يدعو إلى ضرورة استخدام إدارة المعرفة كأهم مؤشرات رفع مستويات الإبداع، وهذا يتفق مع دراسة كل من: (Tarafdar, 2007)، (Urbancova, 2013)، (Meihami & Meihami, 2014)، (Cantner, Joel, 2009). (Schmidt, 2009). ويلاحظ من قيمة معامل التحديد المصحح ($Adj.R^2 = 0.593$)؛ أنَّها قريبة من قيمة معامل التحديد غير المصحح (0.610)، ولهذا؛ يمكن القول أنَّ النموذج جيد التوفيق.

الجدول رقم (7) : نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد للتأكد من صحة النموذج لاختبار تأثير العمليات الفرعية لإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	4	49.012	12.253	35.940	0.000
الخطأ	92	31.366	0.341		
الكل	96	80.378			

أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي عتيقة بن طاطة

من الجدول السابق؛ يتضح أنَّ مستوى معنوية F، والمقدرة ب (0.000)، أقل من مستوى الدلالة (5 %)، تدعونا إلى رفض فرض العدم، أي أنَّ الانحدار معنوي، أو أنَّ المتغيرات المستقلة مجتمعة لها تأثير معنوي على الانحدار، أو واحدة على الأقل من معلمة الانحدار تختلف معنوياً. ولمعرفة تأثير كل عملية من عمليات إدارة المعرفة على المتغير التابع، نلجأ إلى اختبار (T) كمايلي:

الجدول رقم (٨): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر العمليات الفرعية لإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع

المتغيرات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	-0.547	0.356	-	-1.534	0.129
خلق المعرفة	0.646	0.112	0.562	5.748	0.000
تخزين المعرفة	-0.027	0.118	-0.022	-0.229	0.819
نشر المعرفة	0.025	0.122	0.023	0.206	0.837
تطبيق المعرفة	0.434	0.125	0.314	3.476	0.001

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (٨)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (T)؛ أنَّ خلق المعرفة من أكثر المتغيرات تأثيراً على رفع مستويات الإبداع، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) له (0.562)، وهي دالة إحصائياً عند المستوى (5 %)، وجاءت نتيجة البحث الحالي هذه مختلفة تماماً مع نتائج العديد من الدراسات السابقة، التي أكدت على أهمية مشاركة ونشر المعرفة، واعتبرتها العملية الأكثر تأثيراً مقارنة مع باقي عمليات إدارة المعرفة (Urbancova, 2013 ; Zaim, n.d; Ndlela, Toit, 2001). وأشارت النتائج أيضاً أنَّ تطبيق المعرفة له تأثير موجب ودال إحصائياً، وأنَّ كلَّ من المتغيرات المتعلقة ب (تخزين المعرفة، نشر المعرفة) غير مؤثر على رفع مستويات الإبداع، وبالتالي؛ لابدَّ من استبعادهما من النموذج عند استخدام النموذج لأغراض التنبؤ.

فرض التفاعل: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر. واختبار هذا الفرض سيكون من خلال اختبار التفاعل لتحليل التباين ذو الاتجاهات المتعددة الموجود في اختبار (Univariate of Analysis Variance)، ويتم تقدير ذلك على ثلاث مراحل:

أ. حساب النموذج الأساسي (Base Model): بهدف اختبار معنوية التأثير المباشر لنظام المعلومات على رفع مستويات الإبداع.
ب. حساب النموذج المختزل (Reduced Model): من خلال إدخال المتغير المستقل الثاني (إدارة المعرفة)، لاختبار التأثير المباشر لهذا المتغير في النموذج.

ج. حساب النموذج الكامل (Full Model): يهدف هذا النموذج لاختبار تأثير التفاعل بين نظام المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع. ولاختبار معنوية تأثير المتغير المستقل الثاني (إدارة المعرفة) على العلاقة بين نظم المعلومات و رفع مستويات الإبداع، قامت الباحثة بمقارنة النموذج المختزل مع النموذج الكامل من خلال معامل التحديد (R^2).

أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي عتيقة بن طاطة

وتظهر نتائج اختبار التفاعل لتحليل التباين بالنسبة لتأثير تفاعل نظام المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في الجدول رقم (٩):

الجدول رقم (٩): نتائج اختبار تأثير تفاعل نظام المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع

النموذج	المصدر	F	مستوى معنوية F	الدلالة	التأثير الجزئي	معامل التحديد	معامل التصحيح
النموذج الأساسي	الثابت	1255.175	0.000	جوهريّة	0.946	0.614	0.478
	نظام المعلومات	4.523	0.000	جوهريّة	0.614		
النموذج المختزل	الثابت	799.970	0.000	جوهريّة	0.937	0.789	0.624
	نظام المعلومات	1.641	0.064	غير جوهريّة	0.432		
	إدارة المعرفة	2.617	0.004	جوهريّة	0.452		
النموذج الكامل	الثابت	4130.796	0.000	جوهريّة	0.994	0.964	0.856
	نظام المعلومات	4.764	0.000	جوهريّة	0.832		
	إدارة المعرفة	6.666	0.000	جوهريّة	0.825		
	نظام المعلومات * إدارة المعرفة	3.884	0.001	جوهريّة	0.829		

تبين من النموذج الأول أنّ نظام المعلومات يفسّر (61.4 %) من التباين في رفع مستويات الإبداع، عند درجة معنوية (0.05). ولدى إدخال إدارة المعرفة كمتغير مسـ، تقل ثاني إلى جانب نظام المعلومات في النموذج المختزل؛ تبين أنّ إدارة المعرفة تؤثر بشكل معنوي على رفع مستويات الإبداع عند درجة معنوية (0.05)، إلا أنّ نظام المعلومات بمفرده لم يكن تأثيره معنوياً على رفع مستويات الإبداع، حيث كانت درجة المعنوية (0.064). وقد زادت القدرة التفسيرية للنموذج من ($R^2_{Base} = 61.4\%$) إلى ($R^2_{Reduced} = 78.9\%$) لدى إدخال إدارة المعرفة في النموذج المختزل، أي أنّ القوة التفسيرية للنموذج المختزل تختلف بشكل معنوي عن النموذج الأساسي عندما كان النموذج يحوي نظام المعلومات فقط كمتغير مفسر.

ولكن عند إدخال التفاعل بين نظام المعلومات وإدارة المعرفة في النموذج الكامل، تبين وجود اختلاف عن النتائج في النموذج المختزل، حيث أمسى هناك تأثيراً معنوياً لكل من نظام المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع، وأصبح متغير نظام المعلومات يفسر بشكل منفرد (83.2 %) من التباين في رفع مستويات الإبداع، أما متغير إدارة المعرفة فأصبح يفسر (82.5 %) من التباين الحاصل في مستويات الإبداع، والنتيجة الأكثر أهمية؛ أنّ التفاعل بين نظام المعلومات وإدارة المعرفة يؤثر بشكل معنوي على رفع مستويات الإبداع عند درجة معنوية (0.05)، ويفسر (82.9 %) من التباين في رفع مستويات الإبداع، وهي نتيجة تفسير مرتفعة لا تُعرف دون استخدام التفاعل بين المتغيرين، وهذا يتفق مع دراسة كل من: (Tarafdar, 2007). وبالنسبة للمقدرة التفسيرية للنموذج الكامل بعد إدخال التفاعل، فقد أصبحت ($R^2_{Full} = 96.4\%$) أي بزيادة قدرها (35 %) عن النموذج الأساسي، و (17.5 %) عن النموذج المختزل، وهذا التغير في نسبة التفسير هو تغير معنوي، وذو أهمية عملية كبيرة، لأنه يزيد عن (5 %).

ويتضح ممّا سبق: رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل القائل بوجود تأثير ذو دلالة معنوية لتفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي في الجزائر.

١٠. نتائج البحث:

١٠-١- نتائج وصف أفراد عينة البحث:

١. تحسن في نسبة مشاركة الإنث في تولي مناصب الإدارة العليا والوسطى في منظمات القطاع الخدمي في الجزائر، وهذا يشكل تحولاً اجتماعياً في تولي المرأة للمناصب الإدارية.

٢. معظم الفئات العمرية العاملة في منظمات القطاع الخدمي في الجزائر هي من الشباب القادرين على العمل.

٣. ارتفاع المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة نتيجة استقطاب المنظمات عينة الدراسة لحملة الشهادات الجامعية بنسب عالية، كما أنه مؤشر على توجه هذه المنظمات نحو تطوير كوادرها من خلال استقطاب الكفاءات المتعلمة القادرة على تقبل فكرة الاعتماد على نظم المعلومات وإدارة المعرفة والاستفادة منها لمواكبة التطورات الحديثة في ظل المنافسة المحتدمة، خاصة إذا علمنا أن أفراد العينة هم مدراء عامين ومساعدتهم وكذا مدراء وظائف رئيسية ومساعدتهم في هذه المنظمات.

٤. إن النسبة الكبيرة من الإداريين ذوي الخبرة القليلة في منظمات القطاع الخدمي؛ تمثل مؤشراً على استقطاب العمالة الجديدة، ويشير كذلك إلى أن هناك مجالاً واسعاً لهذه المنظمات لكي تنهج استراتيجية تطويرية فعالة للتدريب والتعليم التنظيمي، من أجل تهيئة الأعداد اللازمة من الإداريين.

١٠-٢- نتائج اختبار فروض البحث:

ينص فرض التأثير الأول للبحث على مايلي: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتطلبات نظام المعلومات على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر. وقد اتضح من خلال النتائج مايلي:

١. تبين أن نظام المعلومات يرتبط بعلاقة معنوية موجبة رفع مستويات الإبداع.

٢. فسرت متطلبات نظام المعلومات مجتمعة ما يقارب نصف التباين في رفع مستويات الإبداع، وفقاً لمعامل التحديد المصحح.

٣. هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التكنولوجية على رفع مستويات الإبداع.

٤. لا تؤثر المتطلبات التنظيمية بشكل معنوي على رفع مستويات الإبداع.

تم صياغة فرض التأثير الثاني على النحو التالي: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لعمليات إدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر. وقد اتضح من خلال النتائج مايلي:

١. ترتبط إدارة المعرفة بعلاقة معنوية موجبة مع رفع مستويات الإبداع.

٢. فسرت عمليات إدارة المعرفة مجتمعة ما يقارب نصف التباين في رفع مستويات الإبداع، وفقاً لمعامل التحديد المصحح.

٣. أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة، والمتعلمة ب (خلق المعرفة - تطبيق المعرفة) وبين رفع مستويات الإبداع في منظمات الأعمال محل الدراسة عند درجة معنوية (0.05)، في حين لم تشر النتائج إلى وجود تأثير معنوي ل (تخزين المعرفة - نشر المعرفة) على رفع مستويات الإبداع.

٤. على الرغم من تبين درجة تأثير كل من نظام المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع على المستوى الكلي أيضاً على مستوى المتغيرات الفرعية، إلا أن نتائج البحث الحالي عززت نتائج الدراسات السابقة - والتي تم الإشارة لها في متن البحث - على النحو الذي يعيد التأكيد على أهمية فهم طبيعة العلاقة والأثر بين متغيري البحث، والتنبؤ بهذه العلاقة والأثر عند البحث في مستويات الإبداع التي يمكن تحقيقها من نظام المعلومات وإدارة المعرفة.

فرض التفاعل: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع في منظمات القطاع الخدمي بالجزائر. وقد تمّ التّوصّل إلى مايلي:

١. وجود تأثير لنظام المعلومات على رفع مستويات الإبداع.
٢. وجود تأثير لإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع.
٣. التّفاعل بين نظام المعلومات وإدارة المعرفة يؤثّر بشكل معنوي على رفع مستويات الإبداع.

١١. توصيات البحث:

١. الاهتمام بقواعد البيانات والمعرفة من خلال التصميم الجيد لها، وبما يمكن من جمع وتراكم معارف، وخبرات المنظمة، وتخزينها، ومعالجتها، وتوزيعها للمعنيين بالنوعية المطلوبة، والحفاظ عليها من الخطأ، والتخريب المقصود، وغير المقصود، والعمل على تحديثها باستمرار، مما يشكل مخزوناً لخلق الأفكار والمعارف التي تستخدم في حل المشكلات المختلفة.
٢. الحرص على منح الحرية الكاملة للموظفين لخلق أفكار ومعارف جديدة تضيفها إلى ما هو متوفر لديها من مخزون معرفي، وبالتالي تسخيرها لرفع مستويات الإبداع.
٣. استحداث إدارة معرفة في كل منظمة لتشارك مع إدارات نظم المعلومات، وتكنولوجياتها في رفع مستويات الإبداع للمنظمة، مع مراعاة الجوانب التالية:

- أن تظهر هذه الإدارة في الهيكل التنظيمي؛
- تحدد مهامها بخلق معارف جديدة، وتخزين ومشاركة تلك المعارف، بطريقة تمكن الموظفين من الاستفادة منها؛
- العمل على استقطاب، وتعيين مديري معرفة مؤهلين وقادرين على أداء أدوارهم المعرفية؛
- عقد دورات تدريبية لتعريف المستويات الإدارية المختلفة، والعاملين بهذا الفرع المعرفي (إدارة المعرفة)، وأن تعقد هذه الدورات على أيدي خبراء متخصصين في هذا الحقل.
- ٤. ما يقارب نصف التّباين في رفع مستويات الإبداع يعود لنظام المعلومات وكذا إدارة المعرفة ، ممّا يدعو إلى الاهتمام المستمر بتطوير نظم المعلومات التي تمتلكها بأنواعها المختلفة، وأن تعمل على تعزيز وجود نظم المعلومات المتكاملة. وكذلك يستدعي التركيز المستمر على إدارة المعرفة التي يمتلكها الأفراد بمختلف صفاتهم الوظيفية، إذ أن هذه المعارف تمثل أس المال الفكري الذي يمتلكه هذه المنظمات، والذي يسهم في رفع مستويات الإبداع ، وتوسيع الحصة السوقية.
- ٥. التركيز على عملية خلق المعرفة لأنها أكثر العمليات تأثيراً على رفع مستويات الإبداع.
- ٦. أوضحت نتائج الدّراسة الميدانية قوة تفسيرية مرتفعة لتأثير تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على رفع مستويات الإبداع، مما يدعو إلى الاستمرار في الاستثمار في كل من نظم المعلومات وإدارة المعرفة، وضرورة استخدامهما كأهم مؤشّرات رفع مستويات الإبداع، التي تستطيع أن تفتح أمام المنظمات عينة الدّراسة آفاقاً جديدة في تعزيز، وتقوية موقفها التنافسي.
- ٧. تبني استراتيجية التدريب المستمر لعمال المعلومات والمعرفة، ورصد المخصصات المناسبة لذلك، بما يهيئ رصيда كافيا من الموارد البشرية الماهرة في مجال نظم المعلومات وإدارة المعرفة، وذلك من خلال:
- تبني ثقافة تنظيمية معتمدة على ثقافة المنظمة المتعلمة.

- تدريب القائمين على أنظمة المعلومات، والمستفيدين منها على تكنولوجيا المعلومات وأنظمة التشغيل، من خلال إرسالهم في دورات متخصصة، وإخضاعهم إلى اختبارات على الأنظمة التي درّبوا عليها، ليتمّ التّأكد من جدوى تدريبهم على تلك الأنظمة، ويجب أن لا تقتصر عملية التّدريب هذه على كيفية استخدام الأنظمة فقط، بل يجب أن تشمل أيضاً إدراك قدرات الأجهزة، والبرمجيات المستخدمة.

- الاستفادة والاستعانة بالبرامج والدورات التدريبية والمؤتمرات التي تقام على المستوى العالمي، والمتعلقة بنظم المعلومات وإدارة المعرفة، خاصة تلك التي تقيمها مراكز الدراسات والبحوث ومختلف الجامعات.

- زيادة التنسيق بين منظمات الأعمال الجزائرية والجامعات لتأمين برامج تدريبية، وتعليمية مناسبة في مجال نظم المعلومات وإدارة المعرفة للموظفين لديها، لتعزيز الأثر الإيجابي على نتائج أعمالهم في تلك المنظمات؛ لأن التطوير المستمر للكوادر البشرية يمثل مورداً من موارد نظم المعلومات وإدارة المعرفة.

٨. زيادة دعم الإدارة العليا لمستخدمي نظام المعلومات، والقائمين عليه من خلال:

- تشجيعهم على استخدام النظام وتفهم احتياجاتهم المختلفة، واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام حتّى يتمّ التغلب عليها.

- تعميق مشاركة مستخدمي النظام من الإداريين في مختلف المستويات والتّخصّصات والمستفيدين منه في عملية تطوير نظام المعلومات، وهذا لكي يتكامل الجانب الإداري مع الجانب التقني في نظام المعلومات، وذلك من خلال مسح دوري لمقترحاتهم واعتبارها تغذية عكسية لتقييم فاعلية نظام المعلومات، إذ يضمن ذلك التحديد الدقيق لاحتياجاتهم المعلوماتية وتقليل الوقت والجهد والتكاليف التي تتحملها المنظمة خلال عملية تطوير النظام.

٩. توصي الباحثة مراكز تدريب نظم المعلومات، والهيئات التعليمية بمايلي:

- ضرورة افتتاح مراكز تدريب نظم المعلومات لدورات متقدمة في مجال نظم المعلومات التي تدعم إدارة المعرفة، لتشمل: أنواع نظم إدارة المعرفة، المزايا، نماذج التصميم،.....

- اشراك منظمات الأعمال عند تصميم البرامج الجامعية، خاصة مرحلة الليسانس، في نظم المعلومات وإدارة المعرفة لضمان إدخال احتياجاتها التطبيقية الحقيقية ضمن هذه البرامج.

- العمل على تطوير المناهج المعتمدة في الكليات والمعاهد التعليمية العربية، التي تدرس مقررات نظام المعلومات وإدارة المعرفة، لتشمل نظم المعلومات التي تدعم إدارة المعرفة، وربط تلك المقررات بحالات عملية يتم من خلالها التعرف على واقع نظم المعلومات وإدارة المعرفة في منظمات الأعمال.

١٢. المراجع:

١. بن طاطة، عتيقة (٢٠١٧). أثر تفاعل نظام المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي في الجزائر. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان.
٢. ملكاوي، نازم (٢٠٠٧). نظم المعلومات والمعرفة وأثرهما في الإبداع دراسة في البنوك التجارية الأردنية. رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
1. Azzam, Azmi Abou- Moghli., Ghaith, Mustafa Al Abdallah. & Ayed, Al Muala. (2012, Sept). Impact of innovation on realizing competitive advantage in banking sector in jordan. **American Academic & Scholarly Research Journal**, 4 (5).
2. Beyou, Claire. (2003). **Manager les connaissances du knowledge management au développement des compétences dans l'organisation**. Paris : Éditions Liaisons.
3. Broderick, Renae F., & Boudreau, John W. (1991). **Human resource information systems for competitive advantage: interviews with ten leaders**. CAHRS Working Paper Series, Cornell University ILR School.
4. Cantner, Uwe., Joel, Kristin. & Schmidt, Tobias. (2009). The effects of knowledge management on innovative success – an empirical analysis of german firms. **Discussion Paper Series 1, Economics Studies**, No 16.
5. Choi, Byounggu. & Lee, Heeseok. (2002). Knowledge Management Strategy and Its Link to Knowledge Creation Process. **Expert Systems with Applications**, 23, 173-187
6. Deixonne, Jean-Luc. (2012). **Piloter les systèmes d'information**. Paris : Dunod.
7. Deixonne, Jean-Luc. (2012). **Piloter les systèmes d'information**. Paris : Dunod.
8. Delmond, Marie-Hélène., Petit, Yves. & Gautier, Jean- Michel. (2007). **Management des systèmes d'information**. (2 édition). Paris : Dunod.
9. Goksoy, Asli., Vayvay, Ozalp. & Ergeneli, Nilufer. (2013). Gaining competitive advantage through innovation strategies: an application in warehouse management process. **American Journal of Business and Management**, 2 (4), 304-321.
10. González, Pedro Solana. & González, Daniel Pérey. (2012). **Assessment of operational experience as strategy for knowledge acquisition and learning in organizations**. New Research on Knowledge Management Models and Methods, Prof. Huei Tse Hou (Ed.), ISBN: , ISBN: 978-953-51-0190-1, In Tech, Available From: <http://www.intechopen.com/books/new-research-on-knowledge-management-models-and-methods/Assessment-of-Operational-Experience-as-Strategy-for-Knowledge-Acquisition-and-Learning-in-organizations>.
11. Huang, Li-Su., Quaddus, Mohammed., Rowe, Anna L. & Cheng- Po Lai. (2011). An investigation into the factors affecting knowledge management adaption and practice in the life insurance business. **Knowledge Management Research &Practice**, 9, 58-72
12. Kamy, Moses Tahate., Ntayi, Joseph M. & Ahiauzu, Augustine. (2010, 18 October) Knowledge management and competitive Advantage: the interaction effect of market orientation. **African Journal of Business Management**, 4 (14), PP. 2971-2980, Available Online at: <http://www.Academicjournals.org/AJBM>.
13. Karadsheh, Louay., Mansour, Ebrahim., Alhwari, Samer.& El- Bathy, Ghassan Azar Naser. (2009). A theoretical framework for knowledge management process: towards improving knowledge performance. **Communications of the IBIMA**, 7.
14. King, William R. & Marks Jr., Peter V. (2008). Motivating knowledge sharing through a knowledge management system. **Omega** 36, 131-146, Available at: www.Sciencedirect.com
15. Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane Price. (2006). **Management information systems Managing the Digital Firm**. (9th Edition). Printice Hall International, Inc.
16. Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane Price. (2012). **Management information systems managing the digital firm**. (12th Edition). New Jersey: Pearson Education, Inc.
17. Meihami, Bahram. & Meihami, Hussein. (2014). Knowledge management a way to gain a competitive advantage in firms (evidence of manufacturing companies). **International Letters of Social and Humanistic Sciences**, 14, PP 80- 91.

18. Munizu, Musran. (2013) The impact of total quality management practices towards competitive advantage and organizational performance: case of fishery Industry in south sulawesi province of indonesia. **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences** , 7(1), 184-197.
19. Ndlele, L.T. & du Toit, A.S.A. (2001). Establishing a knowledge management for competitive advantage in an enterprise. **International Journal of Information Management**, 21, 151-165.
20. Nguyen, Que Thi., Nguyet, Neck, Philip A. & Nguyen, Thanh Hai. (July 2009). The critical role of knowledge management in achieving and sustaining organizational competitive advantage. **International Business Research**, 2 (3).
21. O'Brien, James. (2000). **Introduction to information systems essentials for the internetworked enterprise**. (9th Edition). USA: the Mc Graw- Hill Companies, Inc.
22. Reguia, Cherroun. (2014, June). Product innovation and the competitive advantage. **European Scientific Journal, /SPECIAL/ Edition Vol.1**.
23. Reix, Robert. Fallery, Bernard., Kalika, Michel. & Row, Frantz. (2011). **Systèmes d'information et management des organisations**. (6 Édition). Paris : Magnard- Vuibert .
24. Santos, Rita et al. (2009). Strategies for competitiveness and sustainability: adaptation of a Brazilian subsidiary of a swedish multinational corporation. **Journal of Environmental Management** 90, 3708- 3716. Available online at: www. Science direct.com.
25. Smirnov, Alexander., Pashkin, Mikail., Chilov, Nikolai. & Levashova, Tatiana. (2004). Knowledge logistics in information grid environment, **Future Generation Computer Systems** 20, 61-79, Available at: www. Computer Science Web.com
26. Steiber, A. (2014). The google model, management for professionals. Switzerland: Springer International Publishing.
27. - Tarafdar, Monideepa. & Gordon, Steven R. (2007). Understanding the influence of information systems competencies on process innovation: a resource – based view. **Journal of Strategic Information Systems** 16, 353- 392, Available Online at: www. Sciencedirect.com.
28. Turban, Efraim., Rainer R., Kelly, Jr. & Poter, Richard E. (2005). **Introduction to information technology**. (3rd Edition). USA: John & Sons, Inc.
29. Urbancova, Hana. (2013, March). Competitive advantage achievement through innovation and knowledge. **Journal of Competitiveness**, 5 (1), PP. 82-69.
30. Uriarte, Jr, Filemon A. (2008). **Introduction to knowledge management a brief introduction to the basic element of knowledge management for non- practitioners interested in understanding the subject**. Jakarta: ASEAN Foundation.
31. Yu, Wen-Der., Chang, Pei- Lun. & Liu, Shen- Jung. (2006). **Quantifying benefits of knowledge management system- a case study of an engineering consulting firm**. ISARC. Available online at: www.iaarc.org/publication/.../isarc2006-00049_200608160923.pdf
32. Zaim, Halil (n.d). Knowledge management implementation In IZGAZ. **Journal of Economic and Social Research** 8(2), 1-25.
33. Zheng, Wei., Yang, Baigin. & McLean, Gary N. (2010). Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: mediating role of knowledge management. **Journal of Business Research** 63, 763-771.
34. Vidal, Pascal. et Petit, Vincent. (2009). **Systèmes d'information organisationnels**. (2 Édition). Paris : Pearson Éducation, Ins.