

جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
الميدان : علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية
شعبة : علوم التسيير
التخصص : تدقيق ومراقبة التسيير

الموضوع:

دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي
دراسة حالة الوكالة التجارية نفضال غرداية - بأدرار

إشراف الأستاذ:
تيقاوي العربي

لجنة المناقشة
د. الساوس الشيخ - رئيسا
د. تيقاوي العربي - مقررا ومشرفا
أ. يحيايوي عبد القادر - مناقشا

إعداد الطالب:
باحمو إسماعيل

الموسم الجامعي: 2016-2017

جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
الميدان : علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية
شعبة : علوم التسيير
التخصص : تدقيق ومراقبة التسيير

الموضوع:

دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي
دراسة حالة الوكالة التجارية نفضال غرداية - بأدرار

إشراف الأستاذ:
تيقاوي العربي

لجنة المناقشة
د. الساوس الشيخ - رئيسا
د. تيقاوي العربي - مقررا ومشرفا
أ. يحياوي عبد القادر - مناقشا

إعداد الطالب:
باحمو إسماعيل

الموسم الجامعي: 2016-2017

الموضوع:

دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي
دراسة حالة الوكالة التجارية نفضال غرداية - بأدرار

إشراف الأستاذ:

تيقاوي العربي

لجنة المناقشة

د. الساوس الشيخ - رئيسا

د. تيقاوي العربي - مقررا ومشرفا

أ. يحياوي عبد القادر - مناقشا

إعداد الطالب:

باحمو إسماعيل

الموسم الجامعي: 2016-2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التشكرات

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الله سبحانه وتعالى وإلى كل ومن ساهم بإنجاز هذا التقرير من قريب ومن بعيد.

ونخص شكرنا وتقديرنا لأستاذنا الفاضل: "تيقاوي العربي" على إشرافه علينا وتوجيه لنا بحرصه على إتمام هذا التقرير.

ولانسى تقديم شكرنا إلى عمال وموظفي الوكالة التجارية نفضال نرداية- ولاية أدرار وبالأخص مدير الوكالة السيد "هلالي" بالإضافة إلى موظفي المصلحة التجارية السيد "هراك محمد" والسيد "بقياق عمر" لتعاونهما والصبر معنا ونتقدم كذلك بالشكر الجزيل إلى كل موظفي قسم علوم التسيير بجامعةنا وكذا أصدقائنا وزملائنا في الصفه

باحمو إسماعيل

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى والدي التي مررتني وحفظتني بجنانها وعطفها علي

إلى والدي الذي تعب وسهر وتحمل مشاق الحياة من أجل مراحتي

إلى إخوتي وأخواتي

إلى عائلتي

أساتذتي

إلى أصدقائي وزملائي

إلى كل من جمعني بهم المحبة والأخوة

إلى كل طالب علم

إهداء: إسماعيل باحمو

الفهرس

الصفحة	البيان
I	الشكر والتقدير
II	الإهداء
III-III	الفهرس
III-III	قائمة الجداول والأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ-ح	مقدمة عامة.....
07	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري لإدارة المعرفة.....
08	مقدمة الفصل الأول
09	المبحث الأول: عموميات حول المعرفة.....
09	المطلب الأول: مفهوم المعرفة
18-12	المطلب الثاني: أنماط وأنواع المعرفة ومصادر المعرفة خصائص المعرفة.....
20-19	المطلب الثالث: نظريات المعرفة.....
21	المبحث الثاني: مدخل إلى إدارة المعرفة.....
25-21	المطلب الأول: تعريف إدارة المعرفة أهميتها فوائدها وأهدافها.....
28-25	المطلب الثاني: تطور إدارة المعرفة.. والمبادئ التي تعنى بها.....
29-28	المطلب الثالث: إدارة المعرفة والإستراتيجية.....
23	المبحث الثالث: مناظير (أبعاد) وعمليات إدارة المعرفة.....
32-30	المطلب الأول: مناظير (أبعاد) إدارة المعرفة.....
35-33	المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة.....
36	خاتمة الفصل الأول.....
37	الفصل الثاني: التطور التكنولوجي وإدارة المعرفة وسيلة للتأهيل المحاسبي.....
38	مقدمة الفصل الثاني
39	المبحث الأول: مدخل عام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
42-39	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
45-42	المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....

47-45	المطلب الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإستعمالاتها.....
47	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة
47	المطلب الأول: دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعمليات إدارة وإكتشاف المعرفة.....
47	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة لتوليد ولخزن المعرفة.....
48-49	المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة لتوزيع وتطبيق المعرفة
50	المبحث الثالث:مدخل عام للتأهيل المحاسبي وعلاقته بإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات
57-50	المطلب الأول: التأهيل(التعليم) المحاسبي، أنواع، أهمية، الجودة والدور.....
62-57	المطلب الثاني: المحاسب والمعرفة المستلزمة بتكنولوجيا المعلومات.....
64-62	المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التأهيل المحاسبي.....
65	خاتمة الفصل الثاني
66	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية دراسة حالة مؤسسة نفضال المقاطعة التجارية أدرار.....
67	مقدمة الفصل الثالث
68	المبحث الأول: التعريف بمؤسسة نفضال والمقاطعة التجارية نفضال.....
68	المطلب الأول: نشأة وتأسيس مؤسسة نفضال.....
70-68	المطلب الثاني: مهام وإمكانات المؤسسة والوكالة التجارية نفضال بأدرار.....
74-70	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية.....
75	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
78-75	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة.....
87-79	المطلب الثاني: تحليل آراء وإستجابات أفراد العينة.....
91-87	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة
92	المبحث الثالث: النتائج والاقترحات الدراسة الميدانية
93-92	المطلب الأول: نتائج الدراسة الميدانية
94	المطلب الثاني: الاقترحات الدراسة الميدانية
95	خاتمة الفصل الثالث
98-97	خاتمة عامة.....
100	المراجع والمصادر.....
	الملاحق.....

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	هرمية المعرفة	10
02	أنماط المعرفة	13
03	أنواع المعرفة	14
04	إدارة المعرفة كإستراتيجية وظيفية	28
05	إدارة المعرفة كعملية تفاعلية بين المورد البشري والعمليات والتكنولوجيا	32
06	عمليات إدارة المعرفة	32
07	عملية توليد المعرفة	34
08	مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	43
09	الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية غرداية- نفضال أدرار	74

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
16	الخصائص بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية	01
30	مناظير إدارة المعرفة	02
31	قابليات نظم إدارة المعرفة	03
46	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	04
69	إمكانيات البشرية لشركة نפטال الوكالة التجارية غرداية-أدرار	05
75	درجة مقياس ليكرت الخماسي	06
76	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	07
76	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	08
76	توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل أو الدراسة	09
77	توزيع أفراد العينة حسب نوع القطاع	10
77	توزيع أفراد العينة حسب المهنة أو الوظيفة	11
78	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	12
78	توزيع أفراد العينة حسب طريقة مسك الحسابات	13
80-79	نتائج التحليل الإحصائي لعمليات إدارة المعرفة	14
83-82	يوضح نتائج التحليل الإحصائي لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	15
85-84	يوضح نتائج التحليل الإحصائي لمتغير التأهيل المحاسبي	16
87	نتائج التحليل الوصفي الإجمالي لمتغيرات الدراسة	17
88	نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات " والمتغير التابع " التأهيل المحاسبي "	18
89	نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل " إدارة المعرفة " والمتغير التابع " التأهيل المحاسبي "	19

90	نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين "عناصر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات" على "التأهيل المحاسبي".	20
----	--	----

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان ملحق
01	إستبيانة الدراسة الميدانية
02	رقم أعمال مركز التوزيع
03	وصل الفاتورة
04	وصل تحويل مخزون
05	قائمة أسعار الزيوت المطبقة في 10-جانفي-2017
06	نموذج كشف طرق دفع العملاء
07	منتجات وكالة التجارية نفعال
08	نتائج ومخرجات الدراسة الميدانية برنامج IBM SPSS

مقدمة

عامّة

تمهيد:

المحاسبة كميدان من ميادين المعرفة تتطور لتلبية لإحتياجات مستخدميها أو المستفيدين من مخرجاتها. تواجه مهنة المحاسبة وتدقيق الحسابات في الوقت الحاضر العديد من التحديات، كتكنولوجيا المعلومات، وأخلاقيات المهنة، وإدارة المعرفة.

تعتبر إدارة المعرفة من الإدارات الأساسية في المنظمات القائمة على المعرفة، حيث يعتمد العمل فيها على وضع إستراتيجية مهمة في تسيير المعرفة داخل المنظمة، ومن أجل تحقيق ذلك يجب على المنظمة وضع إستراتيجية مناسبة للمعرفة، سواء في إنشاء المعرفة من مصادرها المختلفة، أو إستقطاب المعرفة والحصول عليها من المصادر الخارجية أو في تقاسم المعرفة أو في توظيفها بما يخدم مصالح المنظمة.

أصبحت المعرفة مجال إهتمام واسع لدى الكثير منهم، وليس ذلك إلا لأنها غدت موجودا جوهرياً، لا يمكن تجاهله في أي نشاط، مهما كان نوعه، ومهما كانت أهدافه.

إنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تعتبر اليوم من أهمّ التّحدّيات التي تطرح نفسها وبقوة في مجال إدارة الأعمال، وخصوصا فيما يتعلّق بنظم المعلومات الإدارية، التي أصبحت تتعامل مع كمّ هائل من المعلومات، في بيئة داخلية متزايدة النّم، وفي وسط خارجي معقّد، كثير الأبعاد والمتغيرات إضافة إلى إمكانية تأثيرها على فاعلية إدارة المعرفة بالمنظمة، ويمكن القول بان تكنولوجيا المعلومات تمثل في الوقت الحاضر تحديا حقيقيا لمهنة المحاسبة، حيث يتطلب الأمر من المحاسب الإلمام والمعرفة بهذه التطورات الجديدة.

تقع مسؤولية إعداد محاسبين مؤهلين بالمهارات المهنية على عاتق عدة جهات، تأتي مؤسسات التعليم العالي في مقدمتها وذلك من خلال وضعها وتبنيها ومواكبتها لأساليب التعليم التي تركز على إكساب المتعلم القدرات والمهارات المهنية والتي دعت المنظمات المهنية وأبرزها الإتحاد الدولي للمحاسبين، وبما يعني أنه يجب العمل على تأهيل الطلبة والمتدربين المتخصصين بالعمل المحاسبي بما يضمن إستقادتهم من دراستهم عند ممارستهم عملهم فيما بعد في ظل الحاجة المتزايدة إلى إستخدام تقنيات المعلومات في العمل الوظيفي.

أولاً: إشكالية الدراسة:

إن المعرفة أصبحت من أهم الموارد، التي تستدعي البحث في أفضل السبل لاكتسابها، وإنتاجها وإدارتها بما يتلاءم وتوجهات مجتمع الألفية الثالثة، كما أن إستخدام معايير المحاسبة الدولية يعتمد بشكل كبير على وجود المحاسبين والمدققين المؤهلين، ولكن هناك العديد من المعوقات في تدريس معايير المحاسبة الدولية. ففي حقيقة الأمر، أن تفهم المحاسبين غالباً ما يكون محدودا بمعاييرهم الوطنية، وإن الحصول على رأس المال العالمي إضافة إلى الإستقرار المالي يعتبر عائقاً مهماً أمام عمليات وضع المعايير. في ضوء

الفوضىحة المحاسبية والأزمات المالية الحديثة ظهرت عيوب متعددة بالنسبة للإفصاح المحاسبي وتدقيق الحسابات، إضافة إلى الضغوط المتزايدة باستخدام هذه معايير المحاسبة الدولية.

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

فيما يتمثل الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في ضمان تحقيق تأهيل محاسبي

للأفراد للعمال والطلبة؟

وللإحاطة بعناصر الموضوع إرتئينا إلى وضع أسئلة فرعية والمتمثلة في :

- ما هي إدارة المعرفة؟ وما هي عناصرها؟ وكيف نشأة وتطورت إدارة المعرفة؟
- هل توجد أدلة وإرشادات عالمية ومقومات لمتطلبات التأهيل والتعليم المحاسبين؟
- ما هو تأثير كل من إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل المحاسبي خدمة لمهنة المحاسبة وتدقيق الحسابات؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

للإجابة على السؤال الجوهرى والتساؤلات الفرعية وضعنا لهذه الدراسة فرضيات تحدد المجال الذي

نريد من خلاله الإجابة على إشكالية البحث:

الفرضية الأولى الصفرية Ha0: لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارية نفعال .

الفرضية الأولى البديلة Ha1: توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارية نفعال .

الفرضية الثانية الصفرية Hb0: لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارية نفعال .

الفرضية الثانية البديلة Hb1: توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارية نفعال .

الفرضية الثالثة الصفرية Hc0: تؤثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارية نفعال.

الفرضية الثالثة البديلة Hc1: لا تؤثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارية نفعال.

ثالثاً: الهدف من الدراسة:

- بناءً على ما سبق فإن هدف الدراسة هو محاولة الإجابة على التساؤلات السابقة وكذا محاولة:
- التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة الطلبة في قسم علوم التسيير أدرار وكذا العاملين في المقاطعة التجارية نفضال؛
 - التعرف على العلاقة بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة الطلبة في قسم المحاسبة وعلوم التسيير أدرار وكذا العاملين في المقاطعة التجارية نفضال؛
 - إبراز مدى مساهمة وتأثير إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تزويد المجتمع بكفاءات وقدرات وأهليات ذات مستوى رفيع لتلبية متطلبات المحاسبة الجديدة المتمثلة في عالم وعصر الإبداع والمعلوماتية والمعرفة؛

رابعاً: أسباب إختيار موضوع الدراسة:

- لقد جاء إختيار الباحث لهذا الموضوع إنطلاقاً من الأسباب والإعتبارات التالية:
- الرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع؛
 - أن الموضوع يعتبر حديث الساعة سواء ما تعلق بتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي؛
 - ظهور نظريات خاصة بالمعرفة، ساهمت في إثراء محتوى وتطوير الفكر الإداري الحديث؛
 - أهمية إدارة المعرفة وتطورها والمبادئ التي تقوم عليها وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات، وأثر ذلك على التأهيل المحاسبي باستخدام الأنظمة المحوسبة؛
 - إبراز مدى مساهمة إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تزويد المجتمع بكفاءات وقدرات وأهليات ذات مستوى رفيع لتلبية متطلبات المحاسبة الجديدة المتمثلة في عالم وعصر الإبداع والمعلوماتية والمعرفة؛
 - قلة الدراسات والبحوث، التي تناولت هذا الموضوع بمتغيراته على مستوى المكتبة المركزية؛
 - في حدود إطلاعنا، هناك نسبة محدودة من يدرسون هذا الموضوع في هذه المؤسسات وخصوصاً جانب التسيير فيها؛
 - إضافة إلى أن هذا الموضوع يفرض نفسه نتيجة للتحويلات الهائلة في مجال المعرفة وتكنولوجيات المعلومات والإفتتاح الأسواق وما إلى ذلك مما يعيب بقاء المؤسسات بعيدة عن هذا المناخ الذي يعتبر الحجر الأساس لنجاح المؤسسة؛
 - إبراز مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في مجال التسيير والتأهيل المحاسبي.

خامساً: منهج الدراسة:

- في محاولة لمعالجة إشكالية الدراسة، إعتد الباحث على المناهج البحثية التالية:
- أ- المنهج الوصفي التحليلي: الذي أفاد في تغطية الجانب النظري لهذا البحث، من خلال الإعتماد على المراجع العلمية المنشورة وغير المنشورة، من كتب ودراسات وأبحاث وبعض المذكرات وندوات ومؤتمرات

علمية، سواء باللغة العربية، أو الإنجليزية، ذات الإهتمام بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى شبكة المعلومات العالمية (الأنترنت) فضلا عن الاستعانة ببعض الوثائق الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة.

ب - منهج دراسة الحالة: الذي أمدنا بالأدوات والوسائل التي ساهمت في إجراء الدراسة الميدانية لهذا البحث، والمتمثلة في:

✓ المقابلة الشخصية: إذ تم إجراء بعض من المقابلات الشخصية مع مختلف إطارات المؤسسة ومع بعد الطلبة والأساتذة.

✓ الاستبانة: وتضمنت الإستبانة المحاور التالية:

المحور الأول: شمل معلومات خاصة بالأفراد المجيبين على الاستبانة، وتمثلت في: الجنس، المؤهل العلمي، المؤهل المهني، مكان العمل، نوع القطاع، المهنة أو الوظيفة منصب، سنوات الخبرة، طريقة مسك الحسابات.

المحور الثاني والذي شمل ثلاث محاور الأول متعلق بأسئلة حول عناصر إدارة المعرفة أما الثاني شمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أما المحور الثالث الأخير فتضمن التأهيل المحاسبي بما فيه الأكاديمي والمهني.

سادسا: الصعوبات الدراسة:

- صعوبة تناول الموضوع أصلا تعتبر أكبر حاجز، خاصة وأنه يتناول عناصر أساسية إدارة المعرفة، تكنولوجيا المعلومات، التأهيل المحاسبي؛
- قلة المعلومات الميدانية وذلك لأن كل الوثائق المحاسبية متواجدة في مقاطعة التوزيع غرداية؛

سابعا: مجال الدراسة:

في محاولة لحل الإشكالية ودراسة موضوع البحث إقتصر مجال البحث على مستوى المؤسسة محل الدراسة وكالة التجارية نفضال أدرار فضلا عن الإستعانة والولوج لجامعة أدرار بضبط لقسم علوم التسيير كنموذج بحثي وهذا من أجل دراسة معينة التأهيل المحاسبي الأكاديمي والمهني.

ثامنا: الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات المتوفرة والتي تدور حول الموضوع كالتكنولوجيا المعلومات، المحاسبة، والتدقيق نظم المعلومات...، إلخ، أما الدراسات السابقة والتي تناولت صميم الموضوع:

"دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي" بمختلف متغيراته فحسب حدود علمنا وبحثنا وجدنا دراسات من بينها:

1. دراسة (أحمد عقاب البزور، فاطمة الهمشري 2012) بعنوان (العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة

المعرفة والتأهيل المحاسبي في الجامعات الأردنية دراسة ميدانية جامعة اليرموك) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي في الجامعات الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي،

وبين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي في جامعة اليرموك وبينت نتائج الدراسة أنها تتوفر لدى الجامعة اليرموك المنهاج الذي يحقق التأهيل المحاسبي من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة المعرفة.

2. (دراسة نوي طه 2010-2011) بعنوان: (التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة

الأعمال حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر) هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي يلعبه التطور التكنولوجي وبالخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة في المديرية العامة لإتصالات الجزائر، وتوضيح العناصر الأساسية في هذه الأخيرة، والتي تسمح برفع قدرات الأفراد والمنظمات، من أجل الإحاطة قدر الإمكان بكل المعارف الممكنة، وإدارتها بطريقة تمكنها من ترشيد قراراتها. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تطبيق لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها على مستوى المنظمة بالإضافة إلى إعتبار مؤشرات وأبعاد إدارة المعرفة ليست واضحة بشكل كبير لدى أفراد الدراسة فضلا عن الإحاطة الكافية بمصطلح إكتساب المعرفة في إطار مفهوم الشامل والحديث لإدارة المعرفة.

3. دراسة (نعيم دهمش، عفاف إسحق أبوزرر 2012) بعنوان (إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات

والتأهيل المحاسبي) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي" جامعة عمان العربية للدراسات العليا وتوصل البحث في وجوب تدريب طلبة المحاسبة على تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية. ومن خلال نماذج تطبيقية ونظرية موضوعة بشكل جيد، لغرض دمجها في المواد المحاسبية من أجل تأهيل محاسبي متقدم ومتطور ، يتماشى مع متطلبات عصر المعلومات والأنترنترنت فضلا على تأهيل مدرسي المحاسبة في كليات إدارة الأعمال ليكونوا قادرين على القيام بهذه المهمة، ورفع مستواها لتلعب دورها الجديد، وإلا فلا فائدة من الخدمات المحاسبية إذا ما اقتصرت على النواحي التقليدية .

4. (دراسة الطيب داودي، بعلي حمزة 2016) بعنوان (تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة

المعرفة دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة) هدفت هذه الدراسة إلى معاينة واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والوقوف على تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية بإعتبار مؤسسة ميناء عنابة جمهورية الجزائر كنموذج وتوصل الباحث من خلالها كشف عن توفر بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن أن تساهم في إنجاح عمليات إدارة المعرفة، كتوفر أنظمة معلومات بالإضافة تكثيف الدورات التكوينية والتدريبية لزيادة كفاءة مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أما في جانب التأهيل والتعليم المحاسبي:

1. (دراسة خيام محمد كامل مدوخ 2014) بعنوان (واقع تطور مهنة المحاسبة بين التأهيل المهني

التكنولوجي للمحاسبين في الشركات العاملة في قطاع غزة) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع مهنة المحاسبة بين التأهيل المهني والتأهيل التكنولوجي للمحاسبين العاملين والقائمين على رأس عملهم في الشركات العاملة في قطاع غزة، وتوصل الباحث إلى وجود علاقة بين التأهيل التكنولوجي للمحاسب

وواقع مهنة المحاسبة في قطاع غزة، وذلك من خلال قيام الجامعات الفلسطينية باستخدام برامج أكاديمية متطورة في تعليم المحاسبين وتحلي المحاسب الفلسطيني بكافة قيم وأخلاقيات وسلوكيات المهنة وتلبية التعليم المهني لمتطلبات تطوير المهارات المعرفية والإدراكية.

2. (دراسة زياد هاشم السقا، خليل إبراهيم الحمداني 2012) بعنوان (دور التعليم الإلكتروني في زيادة كفاءة

وفاعلية التعليم المحاسبي) هدفت هذه الدراسة إلى توضيح طبيعة التعليم المحاسبي والحاجة إلى التعليم الإلكتروني مع تحديد أهم مجالات الإستفادة من أساليب التعليم الإلكتروني في مجال التعليم المحاسبي وكذلك أهم المتطلبات اللازمة لزيادة كفاءة وفاعلية التعليم المحاسبي من خلال الإستفادة من أساليب التعليم الإلكتروني، وتم التوصل إلى أنه يمكن الإستفادة من تقنيات المعلومات بأنواعها المختلفة وتطبيق أساليب التعليم الإلكتروني في التعليم المحاسبي، كما يمكن زيادة كفاءة وفاعلية التعليم المحاسبي من خلال توافر مجموعة من المتطلبات التقنية والمعرفية اللازمة للإستفادة من أساليب التعليم الإلكتروني.

3. (دراسة جابر حسين المنصوري، عماد عبد الستار المشكور 2012) بعنوان (مدى مساهمة مقومات مهنة

المحاسبة في رفع كفاءة المحاسبين لترشيد القرارات الإستثمارية) تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور المنظمات المهنية والتعليمية في تأهيل المحاسبين ومسؤوليتها في تنظيم وتطوير المهنة. وخلص البحث الذي شمل استطلاعاً لفئتين من المحاسبين (المحاسب الأكاديمي والمحاسب المهني) (إلى مساهمة مقومات مهنة المحاسبة في رفع مستوى كفاءة المحاسبين وتمكنهم من توفير معلومات وملائمة وموثوقة تؤدي إلى إعطاء رؤية واضحة للمستفيدين وتجعل قراراتهم أكثر رشداً. وقد أفرزت نتائج البحث مساهمة الإطار الفكري والتعليم المحاسبي في رفع مستوى كفاءة المحاسبين أكثر من المتغيرات الأخرى.

إسهامات الطالب:

ما يميز هذه المذكرة عن الدراسات السابقة:

1. معاينة ومعرفة إمكانية تطبيق وإستخدام إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات بمفهومها الشامل والكامل على مستوى الجامعة والمؤسسة المدروسة؛
2. معرفة مدى وواقع وتأثير مساهمة إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التأهيل الأكاديمي في الجامعة للطلبة ومطابقته مع التأهيل المهني للأفراد العاملين في المؤسسة المدروسة؛ رفع مستوى وتطوير مهنة المحاسبة؛
3. التأكيد والتوضيح للأدلة وإرشادات عالمية ومقومات والمتطلبات اللازمة لزيادة كفاءة وفاعلية التأهيل والتعليم المحاسبين؛
4. ترشيد الطلبة والمتدربين المتخصصين بالعمل المحاسبي بما يضمن إستفادتهم من دراستهم عند ممارستهم عملهم فيما بعد في ظل الحاجة المتزايدة إلى إستخدام تقنيات المعلومات في العمل الوظيفي.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي

والنظري لإدارة المعرفة

مقدمة الفصل الأول:

المعرفة هي إحدى الحلقات في سلسلة متكاملة حيث تنطوي على مزيج من المعلومات ذات الدلالة، والتي تتكون من بيانات تمت معالجتها لتحقيق هدف معين، حيث تصبح معرفة بعد إستيعابها وفهمها وبتكرار تطبيق المعرفة في الممارسات تقود إلى الحكمة.

لقد تمت دراسة المعرفة من خلال نظريات مختلفة، اختلفت باختلاف وجهات نظر الباحثين في هذا المجال، غير أن المؤكد هو أن تطبيق المعرفة في منظمات الأعمال، هي نظرية مادية إلى حد كبير، وليست غيبية لأنها مبنية على الإستنباط من المحسوسات والمعلومات، يتباين تعريف إدارة المعرفة بتباين مداخل المفهوم، وكذلك بتباين تخصصات وخلفيات الباحثين والكتاب في مجال هذا المفهوم. كما يرجع هذا التباين إلى اتساع ميدان المفهوم وديناميكيته أو التغييرات السريعة التي تدخل عليه.

إن الخصائص التي تميز المعرفة لا بد من تلقي بظلالها على إدارة المعرفة في الشركات لأن إقتصاديات دول العالم بهذا القدر أو ذاك أصبحت تعتمد على المعرفة والتحول السريع نحو أن تكون إقتصاديات معرفة ولقد أصبحت إدارة المعرفة ضرورة لا غنى عنها في بيئة الأعمال الحالية وخاصة بعد ما إقترنت مع التكنولوجيا و الأنترنت النافذة الأكبر والأوسع والأسرع من حيث المعلومات والمعرفة.

إن إدارة المعرفة أصبحت من الإدارات الأساسية في المنظمات القائمة على المعرفة، حيث يعتمد العمل فيها على وضع إستراتيجية مهمة في تسيير المعرفة داخل المنظمة، ومن أجل تحقيق ذلك يجب على المنظمة وضع إستراتيجية مناسبة للمعرفة، سواء في إنشاء المعرفة من مصادرها المختلفة، أو إستقطاب المعرفة والحصول عليها من المصادر الخارجية أو في تقاسم المعرفة أو في توظيفها بما يخدم مصالح المنظمة.

لقد قدمت نماذج عديدة لإدارة المعرفة في محاولة لفهم وتوجيه جهود وأنشطة إدارة المعرفة في الشركات في بناء استراتيجياتها وافترضاها الأساسية في تطوير إدارة المعرفة في الشركات التي أخذت تعول على المعرفة الكثيفة في أعمالها.

وللوقوف على دراسة هذا الفصل فإنه يتضمن ثلاثة مباحث، المبحث الأول يتم فيه إستعراض عموميات حول المعرفة من خلال المفهوم والخصائص وأنواعها ونظرياتها، أما المبحث الثاني: فتطرق إلى مدخل إلى إدارة المعرفة من حيث أهميتها أهدافها مبادئها، وإستراتيجياتها، أخيرا فقد خصص المبحث الثالث: إلى شرح أهم مناظير وعمليات المعرفة.

المبحث الأول: عموميات حول المعرفة:

إن المعرفة نتاج عمل فكري يمتاز بالسمو والرقى، مصدره الإنسان، الذي ميزه الله عن باقي المخلوقات بصفات خاصة، من أهمها القدرة على التفكير والتأمل والتبصر وغيرها مما يقوم به العقل البشري، والذي يعتبر بحق الصانع الأول للمعرفة ومورثها للأجيال عبر مراحل تطورها المختلفة.

المطلب الأول: مفهوم المعرفة:

المعرفة هي العلم بالأشياء ومضامينها وتفسير الظواهر والمعرفة تشمل كل شيء سواء المعرفة بالطبيعة أو المعرفة بالإدارة أو المعرفة بالعلوم والآداب أو المعرفة بالسياسة والاقتصاد والاجتماع أو المعرفة بالمناهج والتربية والتعليم أو المعرفة بالزراعة والتجارة وكافة مناحي الحياة.⁽¹⁾

المعرفة: هي من أحدث عوامل الإنتاج التي يعترف بها كمورد أساسي لإنشاء الثروة في الاقتصاد، ومصدر أساسي للميزة التنافسية في الإدارة.⁽²⁾

والمعرفة بذلك عملية تراكمية تكاملية تتكون على إمتداد فترات زمنية نسبيا، كي تصبح متاحة للتطبيق والاستخدام، من أجل معالجة مشكلات معينة، بتفسير ما توافر من معلومات عن المشكلة، وإتخاذ القرار حول كيفية إدارتها ومعالجتها.

المعرفة: هي الإستخدام الكامل والمكثف للمعلومات والبيانات والتي ترتبط بقدرات الإنسان الأصلية والمكتسبة والتي توفر له الإدراك والتصور والفهم من المعلومات التي يتم التوصل إليها عن طريق البيانات الخاصة بحالة معينة أو ظاهرة معينة أو مجال معين أو مشكلة معينة وقد تتحقق المعرفة هذه من خلال الملاحظة المباشرة للأحداث والوقائع هذه وما يرتبط بها، ومن ثم فإن المعرفة هي قدرة على الإدراك والفهم والتعلم والمعلومات والبيانات والملاحظة المباشرة والخبرة وترتبط بالتعليم والبحث الأساسي، والتطبيقي، والتنظيم الاقتصادي والإداري والذكاء والفتنة الإلكترونية والآلية، أي أن المعرفة يمكن أن تتولد نتيجة القدرة على الإدراك والتعلم وكذلك بواسطة النسخ، رغم أن الإدراك والتعلم أمر ضروري لازم لإعادة إنتاج المعرفة في حين أن النسخ فقط مرتبط بإعادة إنتاج المعلومات.⁽³⁾

وهناك إرتباط وثيق بين مصطلح المعرفة ومصطلح البيانات والمعلومات والحكمة، وأنها لا تتفصل عن بعضها البعض، حيث تشكل فيما بينها بناء هرميا، قاعدته البيانات وذروة سنامه الحكمة،

والشكل رقم (1) يوضح التمييز.

¹ عصام نور الدين، "إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة" دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن - عمان الطبعة الأولى 2010م، ص:13.

² نجم عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية - الإستراتيجية، الوظائف والمشكلات"، دار المريخ، السعودية، 2004، ص 389

³ فليح حسن خلف "اقتصاد المعرفة" جدارا للكتاب العالمي وعالم الكتاب الحديث عمان- الأردن ص ص: 8-13.

شكل رقم (1) يوضح هرمية المعرفة



المصدر: لسيد السيد النشار، "أساسيات إدارة المعرفة" سلسلة الكتب الدراسية دار الثقافة العلمية الإسكندرية الطبعة الأولى يناير 2012 ص ص: 18-21.

لذلك فإن أفضل طريقة لفهم ماهية المعرفة، ومن ثم إدارة المعرفة، هو التمييز بين المصطلحات الأربعة (البيانات والمعلومات والمعرفة والحكمة) وتحديد الدلالة الإصطلاحية لكل منها.

فالبيانات (DATA) مواد خام أولية مثل الرموز والإشارات والأصوات والصور والأرقام والنسب المئوية والأشكال الهندسية، وكذلك المدركات التي ندركها بحواسنا مثل الإيماءات، ولغة الجسد كحركات العين والرأس وملامح الوجه، ومنها أيضا العبارات والأفكار الأساسية، والبيانات ليست ذات قيمة بشكلها الأولي ولا تعني شيئاً مفهوماً ذا دلالة تصلح لإتخاذ قرار من القرارات ما لم يتم تجهيزها ومعالجتها واختبارها ومقارنتها وتحليلها، أي تحويلها إلى معلومات مفهومة ومفيدة.

وأما **المعلومات (Information)** فما هي إلا بيانات تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لإستعمال محدد لأغراض إتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صور رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل والمعلومات كما يذكر **لانكاستر** هي شيء غير محدد المعالم ، فلا يمكن رؤيتها أو سماعها أو الإحساس بها. ونحن " نحاط علما " في موضوع ما إذا ما تغيرت حالتنا المعرفية بشكل ما.

وبذلك فإن المعلومات يتم إستنباطها من البيانات وبالشكل الذي يوفر قدر أكبر من اليقين ويقلل عدم التأكد، وبما يساعد الفرد والمشروعات وحتى الحكومة على إتخاذ القرارات الصائبة والسليمة إستنادا إلى المعلومات المتاحة التي يتم التوصل إليها من البيانات بعد معالجتها وتحليلها، وبذلك فإن المعلومات تمثل المعنى الذي تحمله الرموز والعلامات والكلمات، والأشكال والصور التي تتضمنها البيانات، والمعلومات هذه قد يتم التوصل إليها من خلال الملاحظة المباشرة للظواهر والأحداث التي تتحقق في الواقع، ومن ثم من المعلومات التي هي بيانات تمت معالجتها وتحويلها إلى ما يظهر معناها، وبحيث تكون لها قيمة فعلية، أو

إحتمالية من خلال الإستناد إليها، أي إلى المعلومات التي تعبر عن معنى البيانات ليست إلا مجرد تمثيل لحقائق وأحداث قد لا تتم الإستفادة منها، إلا بعد تحويلها إلى معلومات من خلال تحليلها ومعالجتها.⁽¹⁾

ويرى **بن ربيع حنيفة**: المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها، وأصبحت معدة للإستخدام بواسطة شخص معين، وفي وقت معين، طبيعة المعلومات هي التي تحدد طريقة المعالجة، كما أن المعلومات بدورها تحدد حسب طلب مستخدميها.⁽²⁾

والحكمة (wisdom) هي تطبيق المعرفة وإستخدامها للوصول إلى قرارات حكيمة حول المواقف الخلافية، وهي أساس الإبتكار.

وتمثل الحكمة هنا أعلى مراتب المعرفة ، فهي تحقق رصيذا معرفيا متراكما، يتم من خلاله الإستخدام في مختلف المجالات المجتمعية ، ويشكل الفرد البناء المعرفي، إذ أن المعرفة تتجسد من خلال تعلمه وتدريبه وإدراكه، ثم تنتقل بعد ذلك من خلال تعامله مع الجماعة ، أو المجتمع، أو المنظمة التي يمارس فيها حياته الوظيفية والمعيشية من خلال التفاعلات الإنسانية الجارية، وقد يتحقق من خلال التراكمات المعرفية تحديد طبيعة السلوك التنظيمي والقيم لهذه الجماعة، أو تلك المنظمة، والتي تقود إلى تكوين القواعد والإستراتيجيات والسياسات والبناء التنظيمي لها، وتؤثر في تشكيله وتطوره، وقد يتبلور هذا السلوك مع الوقت ليصبح ثقافة منظمة **Organizational Culture**.

وهكذا فإن المعرفة هي إحدى الحلقات في سلسلة متكاملة حيث تنطوي على مزيج من المعلومات ذات الدلالة، والتي تتكون من بيانات تمت معالجتها لتحقيق هدف معين، حيث تصبح معرفة بعد إستيعابها وفهمها، وبتكرار تطبيق المعرفة في الممارسات تقود إلى الحكمة.⁽³⁾

المعرفة هي العلم بالأشياء ومضامينها وتفسير الظواهر والمعرفة تشمل كل شيء سواء المعرفة بالطبيعة أو المعرفة بالإدارة أو المعرفة بالعلوم والآداب أو المعرفة بالسياسة والإقتصاد والإجتماع أو المعرفة بالمناهج والتربية والتعليم أو المعرفة بالزراعة والصناعة والتجارة وكافة مناحي الحياة.⁽⁴⁾

¹ فليح حسن خلف "مرجع سابق" ص: 8-13.

² بن ربيع حنيفة، "الواضح في المحاسبة المالية وفق المعايير الدولية IAS/IFRS" الجزء الأول، دار هومة- بوزريعة الجزائر 2010 ص: 08.

³ السيد السيد النشار، "أساسيات إدارة المعرفة" سلسلة الكتب الدراسية دار الثقافة العلمية الإسكندرية، الطبعة الأولى، يناير، 2012 ص: 18-21.

⁴ عصام نور الدين، "نفس المرجع" ص: 13.

المطلب الثاني: أنماط وأنواع المعرفة ومصادر المعرفة خصائص المعرفة:

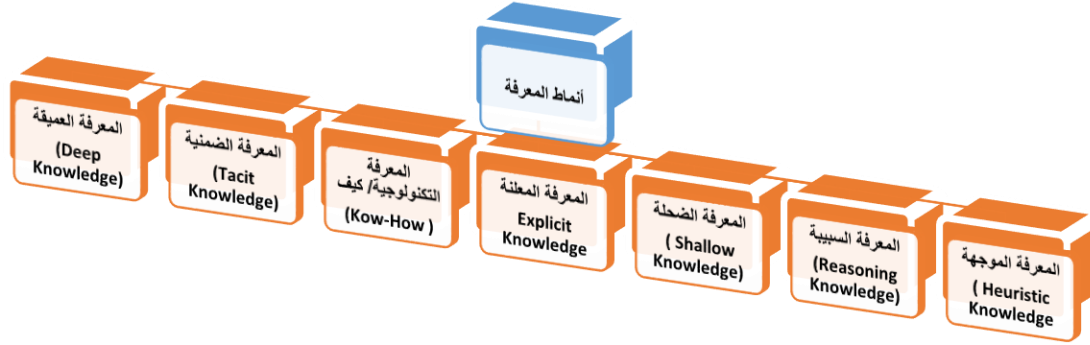
أولاً: أنماط وأنواع المعرفة:

إستعرض المؤلفون مجموعة من أوراق العمل من البحوث والكتب للتعرف على أنواع المعرفة وخلصوا على أن أكثر الإشارات تمت إلى المعرفة الضمنية والواضحة ثم معرفة...كيف وفيما يلي توضيح لأكثر أنماط المعرفة إشارة:

1. **المعرفة الضمنية (tacit knowledge):** والتي تشير إلى معرفة الشخصية تحتوي على معاني داخلية ونماذج ذهنية وخبرات وتبصر وبديهية وشعور حدسي، وهي نوعان أحدهما تقني يعود إلى عمق معرفة - كيف أي المعرفة التكنولوجية في الخبرة والثاني له بعد إدراكي يحتوي على مخطط ونماذج ذهنية ومعتقدات وإدراكات تقود الأفراد في أفعالهم وسلوكياتهم اليومية.
2. **المعرفة الواضحة (explicit knowledge):** وهي المعرفة التي يعبر عنها من خلال الحقائق والتعبيرات والرسومات والتصورات ويمكن توثيقها في الورقة أو في الشكل الإلكتروني ويمكن تدويرها. وتسهل هذه المعرفة استمرارية نقل المعرفة -كيف.
3. **المعرفة التكنولوجية (Know-how):** أي معرفة- كيف وهي جزء من المعرفة الضمنية وتعبر عن البراعة والخبرة والمهارة في العمل.
4. **المعرفة الضحلة والمعرفة العميقة:** المعرفة الضحلة وتعني الفهم القليل لمؤشرات مساحات المشكلة، مثال أن يتقدم شخصا ما بطلب للحصول على قرض من البنك بمبلغ 10000دينار. فإن موظف البنك هنا يعتمد من قرار الموافقة من عدمه على سؤاله من راتبه وموجوداته وبناء على مدى توفر قدر كاف من المعلومات يعطيه القرض أو لا يوافق على ذلك. أما المعرفة العميقة فهي التي تتطلب التحليل العميق للموقف المالي للشخص المقترض مثل مؤهله العلمي، معدلات الإئتمان المسموح بها، طريقة الدفع،.. وهكذا..⁽¹⁾
5. **المعرفة النسبية والمعرفة الموجهة الإرشادية (Heuristic):** المعرفة السببية هي التي تتم بناء على ربط المفاهيم معا باستخدام طرق الإستنتاج والإستقراء وأما المعرفة الموجهة (المجربة) فهي المعرفة التي تبنى على أساس عدة سنوات الخبرة في مجال عمل ما فتصبح دليلا ومرشدا للسلوك نتيجة للتعلم نقطة ويوضح الشكل أنماط المعرفة:

¹ عبد الستار علي و عمار قنديلجي وآخرون " المدخل إلى إدارة المعرفة " دار المسيرة الطبعة الثالثة 2012 ص: 37. ص: 37.

شكل رقم (2) أنماط المعرفة



المصدر: عبد الستار علي و عمار قنديلجي وآخرون ، " المدخل إلى إدارة المعرفة " دار المسيرة الطبعة الثالثة 2012 ص: 37.

أما وجهة النظر الثانية فتعاملت المعرفة كعملية لها كينونة إقتصادية يمكن إيجادها وتراكمها، وهي ليست غاية بحد ذاتها ما لم يتم إستخدامها في معان مهمة لإنجاز الأهداف التنظيمية من خلال تعزيز العملية الاجتماعية المتعلقة بإبداع وإبتكار المعرفة فيما بين ومن خلال جماعات بدلا من الإبداعات الفردية أو معالجة المعرفة كشيء ما .

وعلى ضوء ذلك أصبح الهدف الوحيد لإدارة المعرفة بالنسبة للمنظمة هو الإنتقاع الكلي بالمعرفة الموجودة. وتضمن هذه المعرفة في المنتجات والخدمات لتحسين القدرات الجوهرية والمزايا التنافسية، وهذا ما ينطبق عليه واقع وممارسات الأعمال وتفضيلاتها للتعامل مع المعرفة من حيث إكتسابها ونقلها وإبداعها كعملية تتم من خلال العاملين الذين أطلق عليهم عمال المعرفة Knowledge Workers.⁽¹⁾

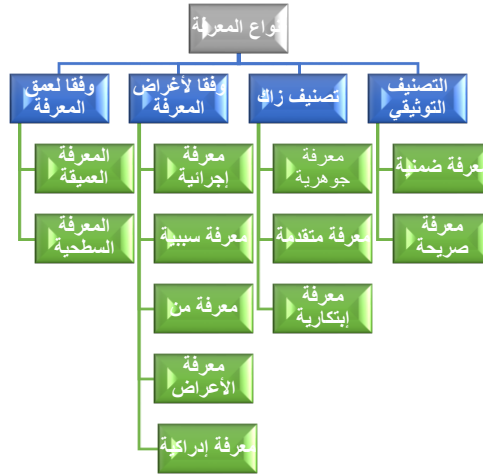
والمعرفة ليست نمطا واحدا متجانسا، ولكن لها أشكال متعددة وأنواع، ولدينا أكثر من أساس، أو طريقة لتصنيف المعرفة إلى أنواع فهناك من يتخذ من عمق المعرفة أساسا لتصنيفها، ليكون لنا نوعين من المعرفة هي:

- **المعرفة العميقة:** أي الغنية بمحتواها، وفي تحليل عناصر المشكلة ومتغيراتها، والشاملة في الحلول التي تتضمنها، وهي تتم بتراكم الخبرات عبر السنين،

- **والمعرفة السطحية:** والتي تشير إلى معرفة الحد الأدنى حول موضوع أو عدة موضوعات، وهي تحتاج لمزيد من الخبرات والتجارب والمعلومات حتى توصل وتكتسب معاني جديدة فتتعمق، أي أن ممارسة المعرفة السطحية في الحياة تساعد على تحويلها إلى معرفة راسخة وعميقة في آن واحد.

¹ عبد الستار علي و عمار قنديلجي وآخرون، " المدخل إلى إدارة المعرفة " دار المسيرة الطبعة الثالثة 2012 ص: 37.

شكل رقم (3) يوضح أنواع المعرفة



المصدر: السيد السيد النشار، "نفس المرجع" سلسلة الكتب الدراسية، دار الثقافة العلمية الإسكندرية، الطبعة الأولى يناير 2012 ص 22.

وهناك من يقسم المعرفة إلى أنواع خمسة يتدرج بها من المعرفة الإجرائية إلى المعرفة الموصلة إلى الأغراض حيث تصنف إلى:

- ✓ **المعرفة الإجرائية: (Know-How)** أو معرفة الكيف وهي كيفية عمل الأشياء أو تطبيق إجراءات معينة توصل لشيء ما، وهي التي تؤدي بتكرارها إلى المعرفة الإدراكية.
- ✓ **المعرفة الإدراكية: (Know-What)** أو معرفة ماذا، وهي الخبرة الناتجة بحكم التراكم المعرفي حول موضوع معين أو قضية ما، وهي تذهب إلى ما بعد المهارات الأساسية وتحقيق الخبرة الأعلى في معرفة الموضوع وحدود المشكلة.
- ✓ **المعرفة السببية: (Know -Why)** أو معرفة ماذا وهي تبحث عن الأسباب المسببة والعوامل المؤثرة والمتغيرات المترابطة والمعقدة جواباً عن السؤال لماذا وهي تتطلب فهم أعمق للعلاقات والمتغيرات.
- ✓ **معرفة من: (Know- Who)** وهي تشير معرفة الأفراد أصحاب القدرات والمهارات والخبرات، من يقوم بماذا.
- ✓ **معرفة الأغراض: (Care-Why)** أية معرفة الأسباب التي تدعو إلى المعرفة والبحث عنها، وتوجيه الخيارات المختلفة ذات العلاقة بالمشكلة.

ويقدم ميشل زاك (M.Zack) تصنيفاً آخر للمعرفة، حيث يصنفها في ثلاثة أقسام:

- (1) **المعرفة الجوهرية (Core Knowledge):** وهي الحد الأدنى من المعرفة المطلوبة لإتمام أمر ما أو لصناعة منتج ما، وهي لا تؤهل المؤسسة للدخول في منافسة طويلة الأمد.

- (2) المعرفة المتقدمة (Advanced Knowledge): وهي نوع يمكن المؤسسة من تطوير منتجاتها بجودة أكثر من نظرائها الذين ينتجون إعتقاد على المعرفة الجوهرية، ومن ثم تجعل المؤسسة تحقق مجالا تنافسيا في السوق، والتميز من خلال معرفتها المتقدمة.
- (3) المعرفة الابتكارية (Innovation Knowledge): وهي المعرفة التي تمكن المؤسسة من قيادة صناعتها ومنتجها وتميز نفسها بشكل كبير عن أنماط جديدة بخبرات مكثفة.

والمعرفة الضمنية هي المعرفة غير المكتوبة أو المسجلة بل هي مختزنة في ذاكرة الأفراد الداخلية وتحاول في فترات متباعدة إستدكارها عبر آليات التفكير المعروفة، وهي معرفة ذاتية غير رسمية، معقدة وتراكمية، تتألف من المعتقدات، والإدراك، والمثاليات، والقيم، والعواطف، والنماذج الذهنية، والمهارات، فضلا عن العادات والتقاليد والثقافات، وهي لا تظهر بوضوح إلا من خلال المناقشة والحوار، أو عمل الفرد ومهاراته المختلفة، وعلى الرغم من أنها محدودة الإستخدام، ومحدودة الفائدة والقيمة، إذ ترتبط بحاملها، وغير متاحة إلا له فقط، ما لم يتم تحويلها إلى معرفة صريحة، غير أنه يمكن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية أخرى من خلال مشاركة الفرد بمعرفته مع الآخرين.

وأما **المعرفة الصريحة** فهي المعرفة المكتوبة أو المسجلة التي تحتويها وسائط المعلومات أيا كان شكلها مخطوط أو مطبوع أو مسموع أو مرئي أو رقمي وغيرها من وسائط الذاكرة الخارجية، ومن ثم هي معرفة سهلة الوصف والتحديد، ويمكن تحويلها من لغة إلى أخرى ومن شكل إلى آخر، ويمكن للأفراد إعادة قرائتها، وإنتاجها، وتخزينها، وإسترجاعها، والمشاركة فيها، وتقاسمها، والتعلم منها، فهي معرفة عامة وخبرة مشتركة لذلك يطلق عليها المعرفة الرسمية أو المعلنة أو الظاهرية أو الخارجية. (1)

وعليه من الممكن تحويل بعض المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة، عن طريق ملاحظة الممارسات العملية وتدوينها بنشرات أو كتيبات لتصبح معلومات وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في دعم وإستغلال المعرفة الضمنية من خلال تكييفها بطريقة تلبى الاحتياجات الفعلية للمنظمات، فالذكاء الاصطناعي مثلاً، يحاول جعل الحاسوب قادرا على التصرف بذكاء، باستخدام مجموعة تقنيات تلائم وضع أنظمة تركز على المعرفة. (2)

1 السيد السيد النشار، "مرجع سابق" 2012 ص ص: 22-25.

2 طه حسين نوي "التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال" حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر. "رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ص: 20.

ويمكن تلخيص كل من خصائص المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة في الجدول التالي:
الجدول رقم (1) يوضح الخصائص بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية

النوع	المعرفة الصريحة	المعرفة الضمنية
الخصائص يمكن إيجادها في	<ul style="list-style-type: none"> ✓ رسمية ✓ نظامية ✓ يمكن التعبير عنها كمياً وبالطرق المرمزة والمبادئ ✓ قابلة للنقل والتعليم. ✓ أشكال الملكية والفكرية محمية قانوناً. ✓ براءات الاختراع ✓ حقوق النشر ✓ الأسرار التجارية ✓ التصميمات الصناعية ✓ منتجات المؤسسة وخدماتها. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ غير رسمية ✓ يعبر عنها بالطرق النوعية والحدسية ✓ غير قابلة للنقل والتعليم بسهولة: أي تتعلق بالمهارات التي توجد في حقيقة الأمر داخل عقل كل فرد، وليس من السهل نقلها أو تحويلها إلى الآخرين، لأن الفرد يكتسبها من خلال العمل وتراكم الخبرات . ✓ عمل أفراد الفريق داخل المؤسسة.

المصدر: طه حسين نوي "نفس المرجع": 20.

ثانياً: مصادر المعرفة :

يقصد بمصادر المعرفة تلك الكيانات البشرية والمادية المخترزة للمعرفة، والتي يعتمد عليها الإنسان والمؤسسات في الحصول على المعرفة وإكتسابها، وطبقاً لتصنيف المعرفة - السالف ذكره- إلى نوعين: معرفة ضمنية، ومعرفة صريحة، فإنه يمكن تقسيم مصادر المعرفة أيضاً إلى نوعين: هما المصادر الداخلية والمصادر الخارجية.

1) **المصادر الداخلية:** ويقصد بها الإنسان نفسه- سواء كان فرداً، أو فريق عمل في مؤسسة- حيث يختزن في ذاكرته الداخلية بالمعرفة والخبرات والمعلومات، التي إكتسبها عبر تاريخ حياته، أو ما يسمى بالمعرفة الضمنية أو الداخلية، ويحاول في فترات متباعدة إستذكارها عبر آليات التفكير المعروفة، ويمكن إتاحتها للآخرين من خلال المناقشة والحوار، أو عمل فرد ومهاراته المختلفة، وقد يطلق على النوع من المصادر بالمصادر الذاتية، أو غير الرسمية، أو غير الوثائقية لأنها غير مسجلة. (1)

¹ السيد السيد النشار، "مرجع سابق" ص ص: 75-76.

وكما تتمثل المصادر الداخلية في خبرات أفراد المنظمة المتراكمة حول مختلف الموضوعات، وقدرتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات والمنظمة ككل، وعملياتها والتكنولوجيا المعتمدة، ومن الأمثلة على المصادر الداخلية: إستراتيجية المنظمة والمؤتمرات الداخلية، المكتبات الإلكترونية، التعلم الصفي، الحوار، العمليات الداخلية للأفراد عبر الذكاء والعقل والخبرة والمهارة، أو من خلال التعلم بالعمل، أو البحوث وبراءات الاختراع الداخلية. من خلال إنشاء معارف جديدة أو تطوير الممارسات (1).

(2) المصادر الخارجية: وتتمثل في أوعية المعرفة التي تمد الإنسان بالمعرفة الصريحة، وقد يطلق عليها المصادر الوثائقية، حيث تحتزن المعرفة بتسجيلها في وسيط مادي، ومن حيث شكل هذا الوسيط يمكن التمييز بين خمسة أنواع لمصادر المعرفة الصريحة أو الخارجية، الوثائق الأرشيفية، الأوعية الورقية والمصغرات الفيلمية والمواد السمعية والبصرية، والمصادر الإلكترونية. (2)

وهي تلك المصادر التي تظهر في بيئة المنظمة المحيطة، والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المنظمات الأخرى الرائدة في الميدان، أو الإنتساب إلى المجموعات التي تسهل عليها استتساخ عملية المعرفة، ومن أمثلة هذه المصادر: المكتبات، الإنترنت، القطاع الذي تعمل فيه المنظمة، المنافسون لها، الموردون، الزبائن، الجامعات، مراكز البحث العلمي وبراءات الاختراع الخارجية. (3)

ثالثاً: خصائص المعرفة:

- (1) التوالد:** فالمعرفة في توالد متزايد في كل مشاركة، أو إتصال رسمي، أو غير رسمي، أو مواقف تعليمية، خلافاً للأشياء المادية، وذلك فضلاً عن ما يتم خلال مراحل البحث العلمي التي يسهم الوصف والتحليل والتركيب والمقارنة والإستقراء والإستنتاج وغيرها من المناهج في توليد معارف جديدة مبتكرة، ويمكن أن يتم ذلك من خلال المزوجة بين النوعين من المعرفة، فمن الجائز توليد:
- ✓ معرفة ضمنية من معرفة ضمنية: أخرى عن طريق تقاسم المعرفة والمشاركة فيها كأن يشترك شخصان أو أكثر في إنجاز أمر ما فتتقاسم خبراتهم ومعرفهم وتتوالد منها معارف ضمنية جديدة.
 - ✓ معرفة ضمنية من معرفة صريحة: وذلك من خلال إستيعاب ما تم إستقائه من المصادر المسجلة وتطبيقه، الذي قد يضيف خبرة ومعرفة ضمنية لصاحبها.
 - ✓ معرفة صريحة من معرفة ضمنية: وذلك بتسجيل المعارف الضمنية والخبرات في وسيط خارجي مادي، للإفادة منه من قبل أشخاص آخرين.
 - ✓ معرفة صريحة من معرفة صريحة: أخرى نتيجة التزاوج بين المعارف الصريحة لأستتباط معارف أخرى يتم تخزينها في وسيط خارجي وإتاحته للإفادة منه.

¹ طه حسين نوي "مرجع سابق": 22.

² السيد السيد النشار، "نفس المرجع" ص: 76.

³ طه حسين نوي، "مرجع سابق" ص: 22.

(2) **الموت:** حيث أن الغالبية من المعارف والخبرات والتجارب الضمنية التي لم تسجل، تصبح عرضة للموت والفناء بإنهاء حياة صاحبها، وبعض المعارف تموت لتقاعدتها عن الإستخدام، وإحلال نظريات وتجارب وخبرات جديدة محل القديمة.

(3) **التخزين:** حيث يمكن تخزين المعرفة الضمنية على أي من وسائط المعرفة، وتحويلها لمعرفة صريحة للإستفادة منها في توليد معارف جديدة أو تطبيق ما تحويه من خبرات وإستثمارها.

(4) **الإمتلاك:** حيث يمكن عن طريق التعلم والتعليم إمتلاك أي فرد للمعرفة، ثم إستثمارها بتحويلها إلى وسيلة للدخل المادي والأدبي مثل براءات الإختراعات والطرق العملية كما يمكن للمؤسسات تحويل الخبرات والأسرار التجارية وتتمتع بالحماية القانونية شأنها شأن الملكية المادية.

(5) **التصنيف:** أي إمكانية تصنيف المعرفة، وتقسيمها حسب مجالات متعددة مثل المعرفة العميقة والمعرفة السطحية، والمعرفة الإجرائية والمعرفة الإدراكية وغيرها من التصنيف.

(6) **المعرفة لا تستهلك بالإستخدام، بل تتطور وتتوالد وتتكاثر .**

(7) **إمكانية تقاسم المعرفة والمشاركة فيها ونشرها ولا نقول إنقالها وتبادلها فذلك يصلح للأشياء المادية وليس الفكرية. (1)**

(8) **المعرفة ذاتا إنسانيا فهي مخزونة في عقل الفرد ذاته وحتى أن المعرفة الصريحة المكتسبة من وسائط المعرفة، هي معرفة للذات الإنسانية ويمكن أن تتحول إلى الذات الفردية عندما يكتسبها الفرد من مصادرها، ويستوعبها وتتفاعل مع معارفه السابقة ويوظفها، ويستخدمها، ليولد منها معارف أخرى إبتكارية.**

(9) **اللاملموسية القياسية Standardized Intangibility فالمعرفة غير ملموسة ماديا، لكنها قياسية بدرجة كافية للسماح بالتنافس من خلالها، وهذه اللاملموسية القياسية هي محور الإنسان والمؤسسة المعتمدة على المعرفة، المعرفة هي كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء عمل ما بإتقان، أو لإتخاذ قرار صائب.**

(10) **التكاملية فكلا المعرفتين الضمنية والصريحة كيانين يكمل بعضهما البعض، ويتفاعلان معا في مختلف الأنشطة الإبداعية، فلا يمكن للفرد من الإعتماد على المعرفة الصريحة فقط دون أن يكون له معرفة وخبرة ضمنية تساعده على التفسير والتحليل، والعكس صحيح، حيث يحتاج صاحب المعرفة الضمنية إلى الوقوف على المعارف الحديثة، والتي غالبا ما تكون صريحة، لكي يبدأ من حيث إنتهى الآخرون، فيضيف ولا يكرر أعمالهم.**

(11) **بالإضافة إلى ذلك، وأيا ما كان الأمر، فإن للمعرفة أهمية كبيرة حيث تعد المصدر الإستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة التنافسية التي تعزز من منافسة المؤسسات، كما أن لها ميزة إقتصادية لمالكها ولمستخدميها، فالمعرفة قوة وثروة في آن واحد، وهي التي تميز القرن الحالي بإعتبارها**

¹ السيد السيد النشار، "مرجع سابق" ص ص: 26-29.

موردا أكثر أهمية من رأس المال وقوة العمل، وهي مورد لا يتناقص بالإستخدام ويزيد بالتراكم، فضلا عن أنها أداة لإيجاد القيمة المضافة للخدمات والمنتجات.

المطلب الثالث: نظريات المعرفة:

لقد تمت دراسة المعرفة من خلال نظريات مختلفة، اختلفت باختلاف وجهات نظر الباحثين في هذا المجال، غير أن المؤكد هو أن تطبيق المعرفة في منظمات الأعمال، هي نظرية مادية إلى حد كبير، وليست غيبية لأنها مبنية على الإستنباط من المحسوسات والمعلومات، وقد كان للمعرفة نظريات ومداخل عدة:

ففي القرن التاسع عشر ظهرت نظريتان، أولاهما نظرية الملكات، التي تفترض أن العقل البشري مقسم إلى ملكات، مثل ملكة التفكير والوجدان والإرادة، والتي تبرز ما يقوم به العقل، والثانية هي نظرية الترابطية، التي افترضت أن الإنسان عندما يخلقه الله سبحانه وتعالى، يكون عقله صفحة بيضاء تسجل فيها الخبرات عن طريق الحواس.

وفي نفس الفترة تناولت بعض المداخل النفسية والإجتماعية والسلوكية موضوع المعرفة فظهرت نظرية الإتساق المعرفي ضمن نظرية التوازن لـ (Heider, 1946).

ونظريات التطابق المعرفي لـ: (Osgood-tannetaum, 1958) وحتى ونظرية المنطق النفسي لـ: (Ableison)، (Resenbery, 1957) ونظرية التنافر لـ: (Festinger, 1957) ونظرية Ausubel لتعلم المعرفة، والتي تعتمد على التعلم بالمعنى، الذي تتفاعل بموجبه المعرفة الجديدة مع المخزنة في الذاكرة، تفاعلا ديناميكيا يجعل البناء المعرفي يتشكل بصورة جديدة، لخلق بعض الحلول للمشكلات، تدفع بالمتعلم لزيادة معرفته.

كما ظهرت نظرية أخرى تسمى نظرية نظم التكيف المعقدة، والتي ترى أن المنظمات تنظم ذاتها، وتحاول التكيف فرديا وجماعيا وباستمرار مع الظروف المتغيرة، وتفترض أنها تقوم بتعديل معرفتها، بما يؤدي إلى تغيير في السلوك، ومن ثم نظم دائمي لتوليد المعرفة، التي تساعد على أن تصبح إبداعية.

وفسرت نظرية Nonaka-Takeuchi (1995) كيفية تكوين المعرفة، من خلال التفاعل الحركي بين نوعين من المعرفة: الضمنية والظاهرة، وأشارت إلى أن المعرفة الضمنية تشمل العناصر المعرفية والتقنية، فالعناصر المعرفية تتضمن النماذج العقلية مثل:

-المخططات-النماذج-التوقعات-المعتقدات-وجهات النظر.

أما العناصر التقنية فتشمل:

-معرفة كيف -الحرف-المهارات.

ويتم إكتساب المعرفة الضمنية وتبادلها وفق مدخل شخص إلى شخص، بآليات الحوار وتبادل القصص، أما المعرفة الظاهرة فيمكن إكتسابها وإكتشافها من الوثائق، والتي تشمل معرفة-ماذا ومعرفة-حول، ويمكن تبادلها وفق مدخل الوثائق إلى الأشخاص، بآليات التتقيب عن المعرفة في المطبوعات والمكتبة الإلكترونية.

ومن بين النظريات الحديثة للمعرفة نظرية النشاط والتي تعود جذورها إلى علم النفس الروسي، وهي تميل إلى تجنب الإنقسام بين التفكير والعمل، والأفراد والمجتمع، وإتهمت هذه النظرية بإكتشاف العلاقة بين الفعل المادي والعقل، وإكتشاف الروابط بين الفكر والسلوك، وإفتترضت أن جذور كل التقلبات والصراع في أنظمة النشاط للمعرفة، يمكن إيجادها في الصراعات بين قيمة الإستعمال التي تمتلكها، وقيمة التبادل التي ستكتسبها وكيفية الموازنة بينهما، وطورت هذه النظرية وأضيف إليها، وسميت **بنظرية المنظمات**، بوصفها أنظمة نشاط، وهي نظرية في غاية الأهمية لإكتشاف العمل المعرفي والكفاءات التنظيمية والتعلم التنظيمي. كما أن أصحاب المدخل الاقتصادي إستقادوا من التطورات الحديثة، التي جرت على نظرية المعرفة، من خلال دراسة العلاقة بين المعرفة والنجاح الاقتصادي، وكيف أن المعرفة المتخصصة أصبحت ضرورة ملحة لنجاح الأعمال. ⁽¹⁾

¹ طه حسين نوي "مرجع سابق": 27.

المبحث الثاني: مدخل إلى إدارة المعرفة:

إن الخصائص التي تميز المعرفة لابد من تلقي بظلالها على إدارة المعرفة في الشركات لأن إقتصاديات دول العالم بهذا القدر أو ذلك أصبحت تعتمد على المعرفة والتحول السريع نحو أن تكون إقتصاديات معرفة ولقد أصبحت إدارة المعرفة ضرورة لا غنى عنها في بيئة الأعمال الحالية وخاصة بعد ما إقترنت مع التكنولوجيا والأنترنت النافذة الأكبر والأوسع والأسرع من حيث المعلومات والمعرفة.

المطلب الأول: تعريف إدارة المعرفة أهميتها فوائدها وأهدافها:

إن الخصائص التي تميز المعرفة (أثيرية وغير ملموسة ولا تستغنى بالإستخدام وتتوالد ذاتيا. إلخ) لابد من تلقي بظلالها على إدارة المعرفة في الشركات لأن إقتصاديات دول العالم بهذا القدر أو ذاك أصبحت تعتمد على المعرفة والتحول السريع نحو أن تكون إقتصاديات معرفة ولقد أصبحت إدارة المعرفة ضرورة لا غنى عنها في بيئة الأعمال الحالية وخاصة بعد ما إقترنت مع الأنترنت النافذة الأكبر والأوسع والأسرع من حيث المعلومات والمعرفة.

أولا: مفهوم إدارة المعرفة:

يرى نيومان (1999) أن إدارة المعرفة هي مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنتشر وتستخدم المعرفة من قبل الممارسين، لتزودهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة، لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها.

تعرف إدارة المعرفة على أنها مجموعة الأنشطة والعمليات والممارسات التي تستخدمها المؤسسة في إدارة رأس المال الفكري، والأصول المعرفية الخاصة بها وما تتضمنه من مهارات وعمليات وكفايات تنظيمية، وبعض الموارد الداخلية للمؤسسة، بهدف الكشف عن التوجه الإستراتيجي لمديري هذه المؤسسات، وبكلمات أخرى فإن المؤسسات تحاول إستثمار وتطوير إدارة المعرفة كاستجابة للحاجة الملحة لتحقيق ميزة تنافسية في مجتمع المعرفة. (1)

أما سكايرم (SKyrme)، فيعرفها على أنها "الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة، والعمليات المرتبطة بها، والخاصة باستحداثها، وجمعها، وتنظيمها، ونشرها، واستخدامها واستغلالها". ويلاحظ أن هذا التعريف يركز على جانب العمليات فقط.

ويرى فرايولا وكابشو (Frappola Capshaw 1999) فهما يؤكدان على بعد التقني وعلاقته بالمعرفة من حيث توليدها وحفظها ونشرها، فقد أشارا إلى أن إدارة المعرفة هي مجموعة من الممارسات والتقنيات التي تسهل توليد وتبادل المعرفة على مستوى المنظمة.

¹ بيومي محمد ضحاوي، رضا إبراهيم المليجي "توجهات الإدارة التربوية الفعالة في مجتمع المعرفة" دار الفكر العربي 2010م-1431هـ ص: 376.

أما ريم الزامل فتري أن إدارة المعرفة هي " العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، وأخيرا تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة، والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي".⁽¹⁾

ويذكر ويج (Wiig2002) أن إدارة المعرفة هي تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة، وكافة الأمور المتعلقة بالرأسمال الفكري، والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية، لتحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في الميزة التنافسية، التي تسعى إليها المنظمة.⁽²⁾

أما (Nonaka) فيعرف إدارة المعرفة بأنها " العملية المنهجية المؤسسة للإستخدام الخلاق للمعرفة وإنشائها"⁽³⁾

إدارة المعرفة هي مجموعة من الأنشطة التنظيمية الجديدة نسبيا التي تهدف إلى وتحسين المعارف والممارسات ذات الصلة بالمعارف والسلوكيات التنظيمية والقرارات الأداء التنظيمي. تركز إدارة المعرفة على عمليات المعرفة - خلق المعرفة، وتقيحها، وصقلها، وتخزينها، ونقلها، وتقاسمها، واستخدامها. هذه العمليات تدعم التنظيمية والعمليات التي تنطوي على الإبتكار، والتعلم الفردي، والتعلم الجماعي، صناعة. وتحسن "النتائج الوسيطة" لإدارة المعرفة تحسين السلوكيات التنظيمية، والمنتجات والخدمات والعمليات والعلاقات التي تمكن المنظمة من تحسينها للأداء العام.⁽⁴⁾

إدارة المعرفة إذن هي الإدارة التي تهتم بتحديد المعلومات والمعارف اللازمة للمنشأة والحصول عليها من مصادرها وحفظها وتخزينها وتطويرها وزيادتها. ويهتم علماء الإدارة بهذه المعارف في موضوعين:

الأول: ما يسمونه بالتكنولوجيا المنظمة Organization technology والتي هي المعارف التي تنعكس على شكل وتصميم المنظمة.

الثاني: وهو البحث والتطوير Research and devlopment وهو الجهد الموجه لتطوير هذه المعارف الضرورية للإنتاج. إن المعارف التي تنعكس على شكل وتصميم المنظمة هي التي تؤثر على

¹ السيد السيد النشار، "مرجع سابق" ص: 51.

² السيد السيد النشار، "مرجع سابق" ص: 51-52.

³ Nonaka , Takeuchi , Op.Cit, p98.

⁴William R. King. " Knowledge Management and Organizational Learning " . Katz Graduate School of Business, University of P :09. Book published in the site : www.uky.edu/~gmswan3/575/KM_and_OL.pdf

دوائرها ومهام العاملين وطريقة عملهم. فمن يريد إنتاج سلعة يلزمه أن يتعرف على معلومات اللازمة لإنتاج هذه السلعة وخصائص المعارف ومصادر الحصول عليها⁽¹⁾

وتعرف إدارة المعرفة على نحو كل شركة ونذكر:

- شركة (3M): هي مقدرّة تنظيمية وفردية أساسية تمكن كل مبادرة، عمليات الأعمال، والعاملين الأفراد في الشركة، من تعظيم رضا الزبون والربحية المستدامة والنمو.
 - شركة (Boeing Rocketdyne): مدخل منهجي لتوليد معرفة العملية والمنتج والتنظيم والمحافظة على معرفة العملية والمنتج، وبهذه الطريقة يمكن أن تطبق بفاعلية من أجل تحسينات المنتج والمنتجات المستقبلية.
 - شركة (Millennium): التمكن من تدفق المعلومات والمعرفة عبر الشركة بالتوافق مع تكنولوجيات، عمليات، والحوافز لإنشاء البيئة التي فيها يكون لدى الأفراد ما يحتاجون من معلومات لصنع قرارات أفضل وأسرع.
 - وكالة ناسا (NASA): هي عملية توفير المعلومات الملائمة للأفراد الملائمين بالوقت الملائم لمساعدة الأفراد من إنشاء المعرفة وتقاسم وتفعيل المعلومات بالطرق التي تحسن بشكل قابل للقياس أداء ناسا وشركائها.
 - البنك الدولي: (The World Bank) هي الحصول والتنظيم المنهجي لثروة المعرفة والخبرة المكتسبة من العاملين، الزبائن، والشركاء التطوير وجعل هذه المعرفة قابلة للوصول بشكل جاهز لذوي العلاقة داخليا وخارجيا، وإنشاء الصلات بين الجماعات التي تعمل على موضوعات متماثلة.
- لا بد من التأكيد على أنه ليس هناك تعريفا واحدا متقفا عليه بين المختصين لإدارة المعرفة وفي هذه الحالة فإننا نورد فيما يأتي ثلاثة تعريفات لإدارة المعرفة تكون شاملة لطيف التعريفات كلها في هذا المجال:
- (1) إن إدارة المعرفة هي العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعتها في الشركة. فهي تشير بهذا المعنى إلى المعرفة الخاصة بعمل الأشياء بفاعلية وبطريقة كفوءة لا تستطيع الشركات الأخرى تقليدها أو إستنساخها لتكون المصدر الرئيسي للربح. إن هذا التعريف هو المستوى الأدنى في إدارة المعرفة لأنه يعمل على إستخدام الرصيد المعرفي (قاعدة المعرفة الصريحة) وتحقيق رافعته المتمثلة في تعدد حالات أو مجالات إستخدام المعرفة المتاحة بدلا من إستخدامها في توليد معرفة جديدة.
 - (2) إن إدارة المعرفة هي مدخل لإضافة أو إنشاء القيمة من خلال المزج أو التركيب أو التداؤب بين عناصر المعرفة من أجل إيجاد توليفات معرفية أفضل مما عليه كبيانات أو معلومات أو معارف منفردة.
 - (3) إدارة المعرفة تقوم على أساس أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في الشركات الحديثة، فإنها (أي إدارة المعرفة) لا تكتفي بما لديها من رصيدها المعرفي، بل تسعى إلى إغنائها بإنشاء المعرفة الجديدة. ووفق لهذا السياق فإن إدارة المعرفة هي العملية المنهجية المنظمة للإستخدام للخلاق للمعرفة وإنشائها⁽¹⁾

¹ علاء فرج الطاهر، "إدارة المعلومات والمعرفة" دار الراجحة للنشر والتوزيع عمان الأردن 2010-1431 ص ص: 41-42.

ثانياً: أهمية وفوائد إدارة المعرفة:

(أ) أهمية إدارة المعرفة:

بعد أن إنتهينا من تحديد ماهية إدارة المعرفة، فإن ثمة سؤال يطرح نفسه: لماذا إدارة المعرفة؟ وما هي أهميتها وما هي فوائدها بالنسبة للمؤسسات؟
ويعدد نجم عبود أسباب ثلاثة لتفعيل إدارة المعرفة في المؤسسات بمختلف أنواعها التجارية والإقتصادية والتعليمية والخدمية، هي:

▪ حاجة المؤسسات إلى تتبع أثر المستفيدين من خدماتها وأنشطتها وخدمة حاجاتهم عبر الأنترنت والتجارة الإلكترونية.

▪ كيفية الاستفادة من الثورة الحالية لتكنولوجيا المعلومات في الحصول على حصة، ومكانة في سوق المنافسة.

▪ وأخيراً إختيار الألية التي تمكن المؤسسات من إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم المتراكمة، للاستفادة منها في بناء قيم وثقافة المؤسسة وتعميقها، والتحديات التي تواجهها في سبيل تحقيق ذلك.

وهنا يأتي دور إدارة المعرفة وعملياتها وتقنياتها، إذ يمكن من إكتساب المعرفة وتوليدها وإختزانها وتنظيمها ثم إستخدامها، أن تحقق نتائج جيدة في السياق التنظيمي للمؤسسة، يتم بموجبه إثراء العمل وزيادة والإنتاجية وتحسين جودتها، وتحقيق القيمة المضافة للمنتج، مع تحقيق الرضا للمستفيد وأصحاب المصالح، وبالتالي تحمي المؤسسة حصتها السوقية، ويزيد من قدرتها التنافسية في السوق، لذلك تعد إدارة المعرفة أمر حتمي في عصر إقتصاد المعرفة والمعلوماتية. (2)

كما أن أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها مؤشراً على الطريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية وتزيد من عوائد الشركة ورضا العاملين وولائهم ومحاولة الوصول بهم إلى مفاهيم المواطنة التنظيمية. (3)
هذا عن أهمية إدارة المعرفة، أما عن فوائدها:

(ب) فوائد إدارة المعرفة:

طبقاً لموضوع والممارسات التطبيقية لمبادرات إدارة المعرفة، وفي ضوء ما سبق على أن المؤسسة يمكن أن تحقق نتيجة تطبيق إدارة المعرفة مجموعة من الفوائد هي: (4)

1 نجم عبود نجم "إدارة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات" مؤسسة الوراق ، الطبعة الثانية،الأردن 2007، ص: 90-93.

2 السيد السيد النشار،"مرجع سابق" ص: 57-60.

3 غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامراني "نظم المعلومات الإستراتيجية" مدخل إستراتيجي معاصر كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة إسراء الطبعة الأولى، دار المسيرة عمان-الأردن ص: 198-199.

4 السيد السيد النشار،"مرجع سابق" ص: 60.

1. تحسين عمليات إتخاذ القرارات وتنفيذها بصورة أفضل.
2. تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المؤسسة.
3. تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات والمنتجات.
4. تحسين العمليات الداخلية ومن ثم تخفيض التكاليف.
5. زيادة إنتاجية المؤسسة كما ونوعا.
6. تحقيق الهدف الاستراتيجي لأي مؤسسة وهو زيادة نموها.

ج) أهداف إدارة المعرفة:

يتمحور الهدف الأساسي لأي إدارة معرفة في ضبط الموارد المعرفية والإفادة منها في تحقيق أهداف المؤسسة الإستراتيجية والتشغيلية على أكمل وجه، وذلك بتحقيق الكفاية الإنتاجية، وزيادة الأرباح أو توفير قيمة مضافة للخدمات والمنتجات، وذلك عن طريق تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. تحسين جودة الخدمة والإنتاجية.
2. تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات الروتينية غير الضرورية.
3. تحسين خدمة العملاء والمستفيدين عن طريق إختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
4. نشر ثقافة الإبداع بين القوى البشرية في المؤسسة، بتشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية، والإفادة منها في تحقيق أهداف المؤسسة.
5. زيادة الأرباح المالية وغير المالية، عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكبر، وتحسين طرق إيصال الخدمات.
6. تحسين صورة المؤسسة، وتطوير علاقاتها بمثيلاتها، وتحسين علاقاتها مع المستفيدين.
7. إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق والمشاركة في الخبرات التراكمية المكتسبة من الممارسات اليومية وأثنائها والإفادة منها (المعرفة الضمنية).

المطلب الثاني: تطور إدارة المعرفة والمبادئ التي تعنى بها:

أولاً: تطور إدارة المعرفة:

يمكن القول إن المعرفة كانت موجودة منذ عدة عقود من الزمن، فقد مارسها أمناء المكتبات والمدرسين والكتاب والمؤلفين وغيرهم. ولا تعتبر إدارة المعرفة مفهوماً جديداً.. (1)

لقد أسهم عدد من منظري الإدارة في نشأة وتطوير إدارة المعرفة ومن بينهم على وجه الخصوص (بيتر دراكر، وبول -استراسمان- وبيترسنج) في__ "الولايات-المتحدة-الأمريكية".
فلقد أكد دراكر (Drucker) وستراسمان (Strassman) على الأهمية المتزايدة للمعلومة والمعرفة الصريحة

¹ نعيم دهمش، عفاف اسحق ابوزر "إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي" جامعة عمان العربية للدراسات العليا ص:5.

كموارد تنظيمية. كما ركز (Senge) على المنظمة التعليمية Learning Organization كبعد ثقافي في إدارة المعرفة. وقد درس كل من كريس أرجيريس (Chris Argyris)،

وكريستوفر بارتليت Christopher Bartlett، وليونارد دوروسي Dorothy Leonard وغيرهم في مدرسة هارفارد للأعمال الأوجه المختلفة لإدارة المعرفة .

وتعود بداية ظهور إدارة المعرفة إلى دون مارشارند ("Don Marchand") في بداية الثمانينيات من القرن الماضي، باعتبارها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات. كما تنبأ دركر ("Durcker") بأن العمل النموذجي سيكون قائماً على المعرفة وبأن المنظمات ستتكون من صناع معرفة ("Knowledge Wokers") يوجهون أداءهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم ومن الزبائن .

ويرجع البعض إدارة المعرفة إلى عام 1985، عندما قامت شركة "Hewlet Packard" الأمريكية بتطبيقها. ولكن في هذه الفترة لم يقتنع الكثيرون بإدارة المعرفة وتأثيرها على الأعمال حتى أن وول ستريت "أكبر سوق مال في العالم" تجاهل إدارة المعرفة في بادئ الأمر، خاصة محاولات تحديد قيمة نقدية للمعرفة، وإن كان قد اهتم بها بعد ذلك. كما شهدت الثمانينيات أيضاً تطويراً لنظم إدارة المعرفة التي تعتمد على العمل المؤدي في نظم الذكاء الصناعي والخبرة، مقدمة لنا مفاهيم مثل اكتساب أو استحواد المعرفة Acquisition، وهندسة المعرفة والنظم القائمة على المعرفة.

ولتقديم أساس تكنولوجي لإدارة المعرفة، فقد بدأت مجموعة من الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية مبادرة لإدارة أصول المعرفة في عام 1989. كما بدأت المقالات عن إدارة المعرفة في دوريات مثل: (Sloan Management Review)، وعلوم التنظيم Organization Science، ودورية هارفارد للأعمال (Harvard_business_Review) ..

ومع مجئ عام 1990، بدأ عدد من الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية، وأوروبا واليابان في تأسيس برامج إدارة المعرفة وفي منتصف التسعينيات، إزدهرت مبادرات إدارة المعرفة بفضل الانترنت، حيث بدأت شبكة إدارة المعرفة في أوروبا والتي أنشئت في عام 1989 في نشر نتائج عن استفتاء حول إدارة المعرفة بين الشركات الأوروبية على شبكة الانترنت (في عام 1994). كما تزايدت الندوات والمؤتمرات التي عقدت عن إدارة المعرفة. وفي النصف الأخير من التسعينيات، أصبح موضوع إدارة المعرفة من الموضوعات الساخنة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في مجال الإدارة. كما أخذ الاهتمام به يتزايد، بعد أن تبنت العديد من المنظمات مفهوم إدارة المعرفة. وفي عام 1999، خصص البنك الدولي 4% من الميزانية لتطوير أنظمة إدارة المعرفة (1)

¹ عبد الله الشهري، "إدارة المعرفة (المفهوم والأهمية والمتطلبات)" مدارات للمكتبات والمعلومات وتقنياتها، مقال منشور عبر <http://www.mdarat.net/vb/showthread.php?t=3490> تاريخ النشر 08:24، 05-08-2011، مساء تاريخ الإطلاع والمشاهدة: السبت 12 نوفمبر 2016 على الساعة 10:23:55 صباحاً

ثانياً: مبادئ إدارة المعرفة:

أن تفهم المعرفة هو الخطوة الأولى لإدارتها بشكل فعال. وهناك خصائص أو صفات للمعرفة، وأدوات وأساليب من أجل إجراء أفضل لتطوير وتنمية المعرفة في المنظمة.

وكما ذكر عن رئيس وزراء المملكة المتحدة ونستون تشرشل Winston Churchill أنه قال: "إن إمبراطوريات المستقبل هي إمبراطوريات العقل"

'The empires of the future are the empires of the mind'، فالمعرفة قابلة للتلاشي وذلك لأن مستودع خبرة الحياة محدود بسبب التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا والخدمات المتنامية والمستمرة في السوق. ولا يستطيع أحد أن يختزن المعرفة لان الأفراد والشركات يجب أن تعمل على التجديد، وإعادة التزود والتوسع بشكل مستمر لإيجاد المزيد من المعرفة.

وهذا الأمر يتطلب تحديث جذري وجوهري لمعادلة المعرفة القديمة وهي: المعرفة=السلطة.

لذا يجب المشاركة والمساهمة في المعرفة حتى تتضاعف وتنتشر بشكل واسع. فالانتشار الواسع للمرجعية (Benchmarking) غير من الطبيعة التنافسية، والممارسة العملية من أجل بيان كيفية شمول مفهوم مشاركة المعرفة، فمن المهم تفهم الكيفية التي تشكل فيها المعرفة. والكيفية التي يتعلم فيها الأفراد إستخدامها بحكمة. ومع ذلك هناك عدة مبادئ للمعرفة نذكر منها ما يلي:

- (1) إن إدارة المعرفة مكلفة، لتعدد المصادر التي تكونها.
- (2) تتطلب إدارة المعرفة الفعالة حلول ناتجة عن تفاعل مشترك من قبل الأفراد وإستخدام التكنولوجيا.
- (3) تتطلب إدارة المعرفة مديرين مدركين وواعية للمعرفة.
- (4) تستفيد إدارة المعرفة بدرجة أكبر من المعلومات المأخوذة من الأسواق أكثر مما قد تكتسبه من التدرج الوظيفي داخل المنظمة.
- (5) تعني إدارة المعرفة تحسين عمليات العمل.
- (6) يعتبر الوصول إلى المعرفة بداية الطريق فقط. حيث إن إدارة المعرفة مستمرة ومنتامية.
- (7) تعتبر المعرفة قوة Knowledge power.
- (8) تعتبر المعرفة مفهوماً عائماً، بسبب أنها مرتبطة بكل شيء، ولا يمكن عزلها بدقة بشكل فردي.
- (9) أن المعرفة تنظم نفسها بنفسها تلقائياً.
- (10) أن المعرفة تسعى للإستمرارية، فالمعرفة تريد أن تكون وتودم كاستمرارية الحياة.
- (11) أن المعرفة تنتقل من خلال اللغة، فاللغة وسيلة لوصف الخبرة ولا يمكننا بدونها إيصال ما نعرفه، ويعني إنتشار وإتساع المعرفة التنظيمية أنه يجب علينا تطوير اللغات التي نستخدمها لوصف خبرة أعمالنا التي نقوم بتأديتها.

(12) إن إتصاف المعرفة بالمرونة يعتبر أمرا مفضلا، حيث أن النظم القابلة للتكيف تؤدي إلى الإلتقان. ويصبح معدل النماء للنظم غير اللامركزية بدرجة أعلى، وهذا يعني أننا يمكن أن نهدر الموارد والطاقة عندما نحاول أن نراقب أو نسيطر على المعرفة بشكل محكم أو ضيق.

المطلب الثالث: إدارة المعرفة والإستراتيجية:

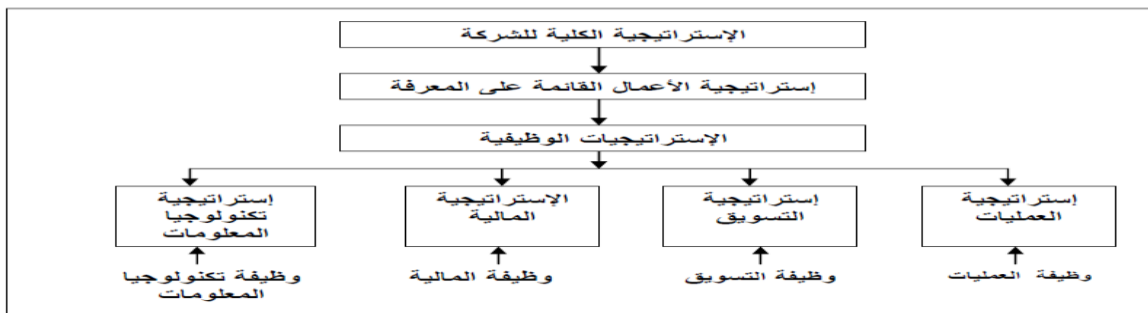
إن إدارة المعرفة أصبحت من الإدارات الأساسية في المنظمات القائمة على المعرفة، حيث يعتمد العمل فيها على وضع إستراتيجية مهمة في تسيير المعرفة داخل المنظمة، ومن أجل تحقيق ذلك يجب على المنظمة وضع إستراتيجية مناسبة للمعرفة، سواء في إنشاء المعرفة من مصادرها المختلفة، أو إستقطاب المعرفة والحصول عليها من المصادر الخارجية أو في تقاسم المعرفة أو في توظيفها بما يخدم مصالح المنظمة.

- العلاقة بين إدارة المعرفة والإستراتيجية:

إن الإستراتيجية هي المرشد والموجه الأساسي لإدارة المعرفة، فهي تهتم بعمليات المعرفة وتدفعها كما تهتم تخطيط أعمال المعرفة، والأهم من هذا هو أن الإستراتيجية نفسها هي منتج معرفي، وهذا يعني أن إدارة المعرفة تأتي بالمعرفة الجديدة التي تمون مصدرا فعالا للميزة التنافسية التي تركز عليها إستراتيجية المؤسسة.

وبالنسبة لإدارة المعرفة كإستراتيجية وظيفية فإنها تعتبر كوسيلة من وسائل إستراتيجيات الأعمال، حيث يمكن للمؤسسة أن تمارسها كوظيفة من وظائف المؤسسة، وبالتالي فإن إستراتيجية إدارة المعرفة التي تركز كثيرا على تكنولوجيا المعلومات، هي إستراتيجية وظيفية شأنها شأن إستراتيجية العملية، إستراتيجية التسويق وإستراتيجية المالية، وغيرها من الإستراتيجيات وكلها تقع ضمن مستوى الإستراتيجيات الوظيفية التي تتفاعل مع بعضها، في حين تقوم إستراتيجية الأعمال بالتنسيق بين هذه الإستراتيجيات وتحقق التواصل والتكامل فيما بينها بما يخدم الإستراتيجية الكلية للمؤسسة كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم: (4) إدارة المعرفة كإستراتيجية وظيفية



المصدر: طه حسين نوي "التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر". رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير: 84.

إن إختيار إستراتيجية إدارة المعرفة ليست عملية سهلة، إذ يصعب وضع إستراتيجية كلية للمنظمة في هذا النطاق، هذا لأنه لا يمكن حصر إدارة المعرفة وتسييرها في إتجاه واحد مثل الموارد البشرية أو الإعلام الآلي، أو علاقات المنظمة مع زبائننا، وهذا ما يطرح التساؤلات حول أنواع الإستراتيجيات القائمة على المعرفة.⁽¹⁾

- الإستراتيجيات الأساسية لإدارة المعرفة:

تعتمد المنظمة في إدارة المعرفة على إستراتيجيتين مختلفتين هما إستراتيجية الترميز وإستراتيجية الشخصية:

- **إستراتيجية الترميز:** تعتمد هذه الإستراتيجية على المعرفة الصريحة التي تكون قابلة للوصف والتحديد والقياس والنقل والتفاسم، والتي يمكن تحويلها بسهولة إلى قواعد وبيانات، وتكون رسمية بحيث تتمكن المؤسسة من تعميمها على جميع العاملين من أجل إستيعابها وتوظيفها في أعمالهم. فهذه الإستراتيجية والتي تسمى أيضا بنموذج مستودع المعرفة تعمل على تجميع المعرفة الداخلية والخارجية في نظام توثيق (حاسوب مثلا) وجعلها متاحة لكافة العاملين، وتستعمل مثل هذه الإستراتيجية في المؤسسات الصناعية التي تعتمد أساسا على النظام التشغيلي وليس على الأفراد الذين عادة ما يكونون في الإنتاج عمال غير ماهرين يؤدون أعمالا نمطية متكررة.
- **إستراتيجية الشخصية:** ترتبط هذه الإستراتيجية بالمعرفة الضمنية وهي المعرفة غير قابلة للترميز وغير رسمية وتكون فيها من خلال الإتصال المباشر بين الأشخاص، وهي غير قابلة للوصف والنقل وإنما قابلة للتعلم بالملاحظة المباشرة والمشاركة في العمل والفريق، بحث ينقسمون المعرفة فيما بينهم أثناء إتصالاتهم وتفاعلاتهم وعملهم، وتستخدم مثل هذه الإستراتيجية في المؤسسات الإستشارية، حيث أن الأفراد العاملين بها والذين يكتسبون هذه المعرفة تظل في رؤوس الأفراد ولا يتم تبادلها مع الآخرين في المؤسسة، إلا في حالة العمل الجماعي في حل المشكلات وتقديم الإستشارات أو عقد جلسات العمل.

إن إستخدام إحدى الإستراتيجيتين داخل المؤسسة لا يأتي صدفة وإنما يعتمد أساسا على طبيعة النشاط الذي تقوم به المؤسسة، والمؤسسات عادة لا تستخدم إحدى الإستراتيجيتين وتهمل الأخرى فأغلب المؤسسات الناجحة تستخدم الإستراتيجيتين معا، ولكن بنسب متفاوتة، فتستخدم إستراتيجية واحدة مهيمنة والأخرى داعمة، حيث أن الإستراتيجية الشخصية تلائم المؤسسات التي تنتج المنتجات ذات معدلات عالية، أما إستراتيجية الترميز فتلائم المؤسسات المصنعة للمنتوج حسب الطلب.⁽²⁾

¹ نجم عبود نجم "إدارة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات" مؤسسة الوراق، الطبعة الثانية، الأردن 2007، ص: 145.

² طه حسين نوي "مرجع سابق" ص: 83-87.

المبحث الثالث: مناظير (أبعاد) و عمليات إدارة المعرفة:

المطلب الأول: مناظير (أبعاد) إدارة المعرفة:

هناك ثلاثة مناظير للإدارة المعرفة يمكن إدراجها من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (2) يبين مناظير (أبعاد) إدارة المعرفة

قاعدة المعلومات	قاعدة التكنولوجيا	قاعدة الثقافة
معلومات إجرائية	مستودعات البيانات	تراكم التعلم
تصنيف المعلومات	مناجم البيانات	التعليم المستمر
البياقات الصفراء	نظم الأعمال التنفيذية	الملكية الفكرية
تنقية المعلومات	النظم الخبيرة	التعلم النظمي
المفاهيم والسياقات التنظيمية	الأنترنت	-
سجلات معلومات الأفراد	الوسائط المتعددة	-
المعلومات اليومية	محركات البحث	-
-	النظم الذكية	-

المصدر: غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي "نظم المعلومات الإستراتيجية" مدخل إستراتيجي معاصر كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة إسراء الطبعة الأولى، دار المسيرة عمان- الأردن ص: 200.

مما يلاحظ على الجدول السابق ما يلي:

1. منظور قاعدة المعلومات: المديرون يتلقون التقارير المكتوبة عن إدارة المعرفة حول خصائص المعلومات من حيث وصولها وقت الطلب وفي الوقت المناسب لتكون فاعلة، لكنه ونظرا لكون هذه المعلومات كثيرة وفوق القدرة على التحمل تقتضي الضرورة تنقيتها، لذا يركز المديرون على المعلومات التي تدعم الميزة التنافسية، أي أن محور التركيز هنا حول تنقي أثر وجمعها.
2. منظور قاعدة التكنولوجيا: نظرا لأن المعرفة ليست معلومات فإنه تم الإعتماد على منظور قاعدة التكنولوجيا التي تحتوي على مستودعات البيانات ومناجمها والنظم الخبيرة ومحركات البحث والوسائط المتعددة التي ساهمت في دعم عملية إتخاذ القرارات، وعليه كان لابد من تهيئة البنية التحتية من التكنولوجيا المنسجمة مع حجم المنظمة وتوجيهها.
3. منظور قاعدة الثقافة: تأسس هذا المنظور على أساس التركيز على التعلم من مناظير مختلفة منها تراكمية المعرفة والملكية الفكرية والتعلم المنظمي وهنا ينصب على معظم عمل أنظمة إدارة المعرفة، فإن كان المنظور الأول والثاني قد شكلا 20% من المفهوم فإن مفهوم قاعدة الثقافة يشكل ما نسبته 80% مما دفع المنظمات لإعداد القابليات الآتية كمتطلبات لإدارة المعرفة. والموضحة في الجدول:

جدول رقم (3) قابليات نظم إدارة المعرفة

قاعدة الثقافة	قاعدة التكنولوجيا	قاعدة المعلومات
فرق العمل الجماعي دليل الممارسات العملية مشاركة المعرفة	قواعد البيانات بنية تحتية عالية نظم ذكية إنشاء مواقع الأنترنت أدوات إستكشافية موجهات واسعة سرعة الإدماجات	خارجيا: • معلومات عن الزبون • معلومات عن المنافسة • معلومات عن السوق داخليا: • خفض تكليف الأنشطة. • معلومات عن التمويل الموارد البشرية. • الخدمات/ المنتجات

المصدر: غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي "نظم المعلومات الإستراتيجية" مدخل إستراتيجي معاصر كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة إسراء الطبعة الأولى، دار المسيرة عمان- الأردن ص: 200.

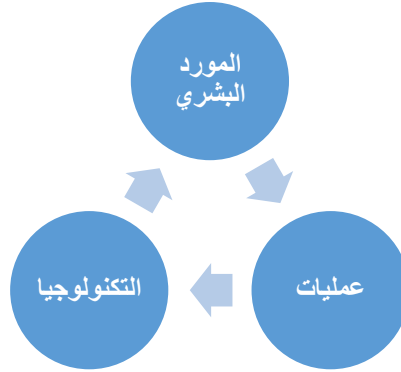
من الجدول السابق يتضح بأن أنظمة إدارة المعرفة لا تتم إلا من خلال تكاملية المعلوماتية والتكنولوجيا والثقافة، والتي ينعكس تأثيرها على منافع تؤكد على تحسين نتائج العمليات من خلال تسريع وتحسين الإتصالات وتبادلات الآراء والمشاركة وتحسين الكفاءة وتقليل وقت حل المشكلات والوصول إلى النتائج السريعة وتعظيم الكفاءة الكلية للشركة.

ويمكن تمثيل التحسن في النتائج التنظيمية في الجوانب الآتية:

1. **ماليا:** زيادة المبيعات وتقليل التكاليف وزيادة الربحية.
2. **تسويقيا:** تقديم خدمات أفضل، لتسويق ريادي موجه نحو الزبون.
3. **بشكل عام:** التوجه نحو الزبائن العالميين.

وعلى ضوء ذلك، أصبح الهدف الأكبر لإدارة المعرفة بالنسبة للمنظمة هو الإنتفاع بالمعرفة الموجودة، وتضمين هذه المعرفة في المنتجات أو الخدمات لتحسين القدرات الجوهرية والمزايا التنافسية، ويلاحظ بأن وجهة النظر هذه تركز على إدارة العاملين وتعظيم قدراتهم لإيجاد معرفة جديدة وذلك بإيجاد بيئة عمل تساعد على الإبداع والإبتكار اللذان سيقودان المنظمة إلى الميزة التنافسية التي تميزها عن غيرها وبما يشكل صعوبة في عملية تقليدها. وبين جهتي النظر الأولى والثانية تبرز وجهة النظر الثالثة التي تحاول أن تنظر إلى إدارة المعرفة من خلال المزيج المركب من المورد البشري والعمليات وتكنولوجيا المعلومات والتي تظهر في الشكل:

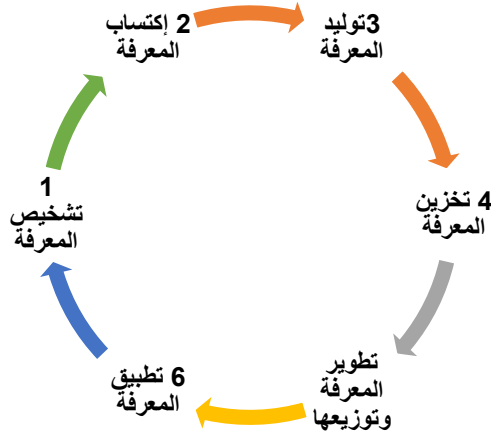
الشكل رقم (5) إدارة المعرفة كعملية تفاعلية بين المورد البشري والعمليات والتكنولوجيا



المصدر: من إعداد الطالب إعتامدا على كتاب غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي "نظم المعلومات الإستراتيجية" مدخل إستراتيجي معاصر كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة إسراء الطبعة الأولى، دار المسيرة عمان- الأردن ص: 200.

وهذا التوجه الأخير هو الذي قاد إلى ضرورة التشجيع على الإستثمار في المورد البشري إستقطابا ومحافظة وصيانة وهو ما يؤكد على التركيز على العمليات إدارة المعرفة المتمثلة في تشخيص المعرفة ثم إكتسابها فتوليدها ثم تخزينها وتطويرها ثم توزيعها وأخيرا تطبيقها لتصبح إدارة المعرفة قوة للمنظمة وإذا ما تم تطبيقها بالفعل فإنها ستصبح قوة وثررة في آن واحد وهو ما سيتم توضيحه من خلال تفصيل عمليات إدارة المعرفة والموضحة في الشكل:

الشكل رقم (6) عمليات إدارة المعرفة



المصدر: غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي "نظم المعلومات الإستراتيجية" مدخل إستراتيجي معاصر كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة إسراء الطبعة الأولى، دار المسيرة عمان- الأردن ص: 202.

المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة:

من خلال الشكل (5) تتضح عمليات إدارة المعرفة والتي يمكن تفصيلها على النحو الآتي:

1. عملية تشخيص المعرفة:

أشار (Finn&phillips,2002) إلى أن تعريف المعرفة الحرجة داخل المنظمة عن الزبائن والسوق أو المنتج تعتبر الخطوة الأولى لإدارة المعرفة، ثم يتم بعدها البحث عن مكان وجودها، وهي موجودة في رؤوس العاملين أم في النظم أم في الإجراءات؟ وأنه لا يمكن إعتبارها بحال قضية تكنولوجيا.

وأنه لتحقيق الهدف الثاني لإدارة المعرفة وهو إبتكار المعرفة لا بد من الفهم والمقارنة بين موجودات المعرفة الحالية في المنظمة وموجودات المعرفة المطلوبة للمنظمة (الفجوة المعرفية) ويمثل هذا الفرق حجم الجهود التي تحتاجها المنظمة للإستمرار في عملية إبتكار معرفة جديدة. وقد بين (Zack) أن خريطة المعرفة تستخدم في تشخيص المعرفة في المنظمة.

وأضاف (Zack) أن البناء الهيكلي لإدارة المعرفة يوضح قدرات ومصادر الشركة في المعرفة وأنه يتكون من مخازن المعرفة ومصافي تكريرها والأدوار التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات.

2. عملية إكتساب المعرفة:

لقد أوضح (Lytras,et,al,2002) أنه في المرحلة الثانية من عمليات إدارة المعرفة وبعد عملية تشخيص المعرفة تأتي عملية إكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة.

وقد أشار العديد من الباحثين ومنهم (Lim,et al) إلى أن مصادر إكتساب المعرفة قد تكون من مصادر داخلية مثل مستودعات المعرفة، أو من خلال المشاركة في الخبرات والممارسات وحضور المؤتمرات والندوات والنقاش والحوار والإتصال بين جماعات العمل والمدير الأقدم والزبائن والعاملين أو من بيانات أساسية مثل البيانات المالية والإقتصادية والتي يتم من خلالها نقل المعرفة وتحويلها من ضمنية إلى واضحة والعكس وينتج عن ذلك إبداع المعرفة التنظيمية.

وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها عبر الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية وما تقدمه من تسهيلات مثل مؤتمرات الفيديو

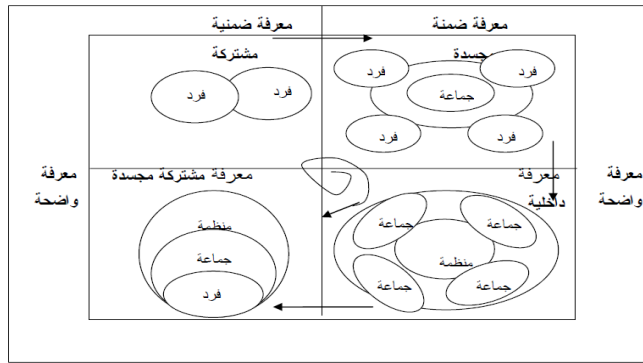
والشبكة العالمية (الأنترنت) وغيرها. كما تحصل الشركة الأكاديمية ومن الخبراء والمختصين في مجال الصناعة. وكذلك من الإندماج والإستحواذ ومن المستشارين ومن إستقطاب العاملين الجدد.

3. توليد المعرفة:

توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة عند مجموعة ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة إبتكارية مستمرة، كما تزود الشركة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية في مساحات مختلفة مثل ممارسة الإستراتيجية وبدء خطوط عمل جديدة والتسريع في حل المشكلات ونقل الممارسات الفضلى وتطوير مهارات المهنيين ومساعدة الإدارة في توظيف المواهب والإحتفاظ بها. ويعزز هذا من ضرورة فهم أن المعرفة والإبتكار عملية مزدوجة ذات إتجاهين: فالمعرفة مصدر للإبتكار والإبتكار عندما يعود مرة أخرى يصبح مصدرا لمعرفة جديدة.

ومن النماذج المستخدمة في عملية توليد المعرفة نموذج (SECI) الذي أشار إليه (Despres & Chauvel) وبموجبه يتم توليد المعرفة وإعادة إيجادها في المنظمة والشكل رقم (6) يوضح ذلك:

الشكل رقم (7) يوضح عملية توليد المعرفة



المصدر: من إعداد الطالب إعتامادا على كتاب غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي "نظم المعلومات الإستراتيجية" مدخل إستراتيجي معاصر كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة إسرائ الطبعة الأولى، دار المسيرة عمان- الأردن ص: 205.

وفيما يلي توضيح مختصر للعملية:

1. المعرفة المشتركة (التشاركية): (Socialization) وهي التي تتولد من خلال مشاركة المعرفة الضمنية بين الأفراد عندما يزاولون عملهم.
2. المعرفة الخارجية (المجسدة) (Externalization) وهي التي تتم من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى واضحة كأن تنقل معرفة شخص من الكتب والرسائل.
3. المعرفة التركيبية: (Combination) ويتم بتحويل المعرفة الواضحة إلى معرفة واضحة وذلك من خلال الإتصال بين الجماعات أو نشر المعرفة كعملية منتظمة يمكن تخزينها وفهرستها.

4. المعرفة الداخلية (الدمجة) (Internalization) وتتم من خلال تحويل المعرفة الواضحة إلى معرفة ضمنية مثل تحويل المعرفة التنظيمية إلى روتين عمل يومي وعمليات وثقافة منظميه ومبادرات إستراتيجية. (1)

4. تخزين المعرفة: (الإحتفاظ بها):

بين (Duffy,2000) أن تخزين يمثل جسرا بين إلتقاط المعرفة وعملية إسترجاعها، فالكثير من القيمة المتحصلة لإدارة المعرفة ناتج من خلال عناصر المعرفة المختلفة وموضوعاتها وضرورات الربط فيما بينها وإدامتها وتحديثها.

هي عملية مهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة كما أن نجاح البرنامج يتوقف على دقة التشخيص، ويقصد به حيازة المعارف والكفاءات التي تحتاجها المؤسسة وخاصة المعرفة الضمنية الموجودة بالمؤسسة، لأجل تبادل المعارف وتقاسمها. (2)

5. توزيع المعرفة:

توزيع المعرفة فقد وردت فيما أشار إليه (Descouza,2003) بقوله إنه ما لم تقم المنظمة بتوزيع المعرفة بشكل كفاء فلن تولد عائدا مقابل التكلفة، وإنه كان من السهل توزيع المعرفة الواضحة من خلال إستخدام الأدوات الإلكترونية، فإنه مازال يتطلع إلى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وخبراتهم، وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة.

تشمل كلا من تقاسم، نشر، نقل وتشارك المعرفة، وتشير إلى أن عملية نقل المعرفة هي إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة إذا كان من السهل توزيع المعرفة الصريحة من خلال استخدام الأدوات الإلكترونية فإنه ما زال يتطلع إلى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة.

6. تطبيق المعرفة:

هو إدماج المعرفة المتاحة في تصميم الأعمال وخطط الأداء وتحديد مهام العاملين بحيث توضع المعرفة في الاستخدام الفعلي وتطبيقها في الوقت المناسب، ويتم تتميتها وتحديثها باستمرار، كما أن التطبيق يؤدي إلى عملية التعلم، أي يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة، ليست المنظمات التي تمتلك أفضل معرفة من تضمن الميزة التنافسية، بل تلك التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه.

¹ غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، "مرجع سابق" ص: 200.

² الطيب داودي، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة" دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة: ص ص: 09.

خاتمة الفصل:

تمثل المعرفة موردا حيويا من موارد المنظمة، وهي قابلة للتصنيف، كما أنها لا تأتي من فراغ ولا تعيش في فراغ، بل إنها تولد من جذور تنظيمية وبيئية يمكن أن تنمو وتصطبغ بمجموعة من الخصائص تميزها عن غيرها من الموارد التنظيمية، وعليه يمكن القول بأن للمعرفة تصنيفات عدة ومصادر مختلفة ومجموعة من الخصائص.

وتكمن أهميتها في عمليات الابتكار وتصميم المنتجات ذات الجودة العالية، وتشمل مصادر المعرفة

إن الخصائص التي تميز المعرفة (أثيرة وغير ملموسة ولا تستنفذ بالإستخدام وتتوالد ذاتيا.. إلخ) لا بد من تلقي بظلالها على إدارة المعرفة في الشركات لأن إقتصاديات دول العالم بهذا القدر أو ذلك أصبحت تعتمد على المعرفة والتحول السريع نحو أن تكون إقتصاديات معرفة ولقد أصبحت إدارة المعرفة ضرورة لا غنى عنها في بيئة الأعمال الحالية وخاصة بعد ما إقترنت مع الأنترنت النافذة الأكبر والأوسع والأسرع من حيث المعلومات والمعرفة.

إدارة المعرفة إذن هي الإدارة التي تهتم بتحديد المعلومات والمعارف اللازمة للمنشأة والحصول عليها من مصادرها وحفظها وتخزينها وتطويرها وزيادتها.

لقد تمت دراسة المعرفة من خلال نظريات مختلفة، إختلفت باختلاف وجهات نظر الباحثين في هذا المجال، غير أن المؤكد هو أن تطبيق المعرفة في منظمات الأعمال، هي نظرية مادية إلى حد كبير، وليست غيبية لأنها مبنية على الإستنباط من المحسوسات والمعلومات

أصبح الهدف الأكبر لإدارة المعرفة بالنسبة للمنظمة هو الإنتفاع بالمعرفة الموجودة، وتضمين هذه المعرفة في المنتجات أو الخدمات لتحسين القدرات الجوهرية والمزايا التنافسية، ويلاحظ بأن وجهة النظر هذه تركز على إدارة العاملين وتعظيم قدراتهم لإيجاد معرفة جديدة وذلك بإيجاد بيئة عمل تساعد على الإبداع والإبتكار اللذان سيقودان المنظمة إلى الميزة التنافسية التي تميزها عن غيرها وبما يشكل صعوبة في عملية تقليدها. وبين جهتي النظر الأولى والثانية تبرز وجهة النظر الثالثة التي تحاول أن تنظر إلى إدارة المعرفة من خلال المزيج المركب من المورد البشري والعمليات وتكنولوجيا المعلومات.

ليست المنظمات التي تمتلك أفضل معرفة من تضمن الميزة التنافسية، بل تلك التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه.

الفصل الثاني:

التطور التكنولوجي

وإدارة المعرفة

وسيلة للتأهيل

المحاسبي

مقدمة الفصل الثاني:

بعد أن تطرقنا في الفصل الأول على الإطار المفاهيمي والنظري لإدارة المعرفة أين أدركنا المعرفة والتي هي مزيج من المعلومات ذات الدلالة، والتي تتكون من بيانات تمت معالجتها لتحقيق هدف معين، حيث تصبح معرفة بعد استيعابها وفهمها بحيث أصبحت إدارة المعرفة ضرورة لا غنى عنها في بيئة الأعمال الحالية وخاصة بعد ما إقترنت مع التكنولوجيا والأنترنت النافذة الأكبر والأوسع والأسرع من حيث المعلومات والمعرفة.

إنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تعتبر اليوم من أهمّ التحدّيات التي تطرح نفسها و بقوة في مجال إدارة الأعمال، وخصوصا فيما يتعلّق بنظم المعلومات الإدارية، التي أصبحت تتعامل مع كمّ هائل من المعلومات، في بيئة داخلية متزايدة النمو، وفي وسط خارجي معقّد، كثير الأبعاد والمتغيرات إضافة إلى إمكانية تأثيرها على فاعلية إدارة المعرفة بالمنظمة، ويمكن القول بان تكنولوجيا المعلومات تمثل في الوقت الحاضر تحديا حقيقيا لمهنة المحاسبة، حيث يتطلب الأمر من المحاسب الإلمام والمعرفة بهذه التطورات الجديدة .

إن الابتكارات التكنولوجية على مدار الخمسين سنة الماضية قد حسنت بشكل كبير الأنشطة المحاسبية والتمويلية والإجراءات والسياسات المالية ومع إن التكنولوجيا وبكل تأكيد ليست جديدة على المحاسبة، فإن التقدم الحديث قد طور جميع أوجه وظائف المحاسبة، بما في ذلك، القياس الاقتصادي والإبلاغ المالي والتخطيط والرقابة الإدارية والتدقيق. هناك حاجة ماسة لوجود أدلة أو إرشادات وتوجيهات عالمية بخصوص المتطلبات الوطنية لتأهيل المحاسبين المهنيين، وتعتمد معظم نظم المحاسبة على تكنولوجيا المعلومات عند إجراء ومعالجة عملياتها وتسجيل قيودها المحاسبية وإصدار التقارير والإبلاغ المالي نتيجة هذا التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات. ونظرا لذلك فقد قامت هيئة الأمم المتحدة بوضع متطلبات للمؤهلات المطلوبة من المحاسب ليصبح محاسبا دولياً وسنقدم الجزء المتعلق بهذا الأمر وهو إحاطة المحاسب بمعرفة كافية حول المعرفة بتكنولوجيا المعلومات.

وللوقوف على دراسة هذا الفصل الثاني المعنون بالتطور التكنولوجي و إدارة المعرفة وسيلة للتأهيل المحاسبي فإنه يتضمن ثلاثة مباحث المبحث الأول يتم فيه إستعراض مدخل عام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال المفهوم، مكونات صناعة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأهمية أما المبحث الثاني: فتطرق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة من حيث إبراز مساهمة التكنولوجيا لعمليات إدارة واكتشاف، لتوليد و لحزن لتوزيع وتطبيق المعرفة في، أخيراً فقد خصص المبحث الثالث إلى شرح ماهية التأهيل المحاسبي وأنواعه وأهميته وذكر مقومات ومتطلبات الخاصة بالتأهيل المحاسبي ذلك بالإضافة إلى المحاسب والمعرفة المستلزمة بالتكنولوجيا وأثرها إدارة المعرفة وتكنولوجيات على التأهيل المحاسبي بصفة خاصة وعلى مهنة المحاسبة بصفة عامة.

المبحث الأول: مدخل عام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

إنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تعتبر اليوم من أهمّ التحدّيات التي تطرح نفسها و بقوة في مجال إدارة الأعمال، وخصوصا فيما يتعلّق بنظم المعلومات الإدارية، التي أصبحت تتعامل مع كمّ هائل من المعلومات، في بيئة داخلية متزايدة النّم، وفي وسط خارجي معقّد، كثير الأبعاد والمتغيرات إضافة إلى إمكانية تأثيرها على فاعلية إدارة المعرفة بالمنظمة، ويمكن القول بان تكنولوجيا المعلومات تمثل في الوقت الحاضر تحديا حقيقيا لمهنة المحاسبة، حيث يتطلب الأمر من المحاسب الإلمام والمعرفة بهذه التطورات الجديدة .

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

الفرع الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات:

تعريف التكنولوجيا:

تعددت التعريفات التي عرضت لمفهوم التكنولوجيا، ويتمثل المفهوم العلمي لتكنولوجيا في أنها: تطبيق العلم/ العلوم الحديثة على الإنتاج ووسائله: أي تطبيق كل ما هو مستحدث وجديد في العلوم النظرية، لأن العلم يقوم بإمدادنا بالمعرفة والفهم الأساسي للحقائق، كما أن التكنولوجيا تعتمد على الاستفادة من هذه المعرفة وتطبيقها في المجالات المختلفة.

تشتق كلمة تكنولوجيا من اللغة اللاتينية (TECHNOLOGY) وتعني: تطبيقات العملية للعلم والمعرفة في مجالات التجارة والصناعة (1)

وقد أوضح بعض الباحثين، أن الفرق بين العلم والتكنولوجيا يكمن في أن العلم يهدف إلى التطوير وفهم واستيعاب الطريقة التي تكون عليها الأشياء، وأسباب حدوثها، بهدف إيجاد قدر من الرقابة عليها، ومحاكاتها أو حتى تحسينها. كما يرتبط العلم بالإنسان والتعلم، والعلم أساس المعرفة ومحرك التكنولوجيا، أما التكنولوجيا فهي تطبيق للمعرفة ومحرك للتنمية والتقدم.

كما أنه من الخطأ أن نعرف التكنولوجيا بأنها هي الإختراعات الحديثة، وذلك باعتبار أن المنظور التاريخي، يقول أنها لن تكون آخر المخترعات في سلسلة تطور مراحل المجتمع الإنساني، وبالتالي فإن التكنولوجيا _ بمعنى كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله لتعيين أعضائه وقواه الجسمية- قد وجدت منذ البداية مع الإنسان، كما إرتبط معناها ومضمونها بطبيعة المرحلة التاريخية ومستوى تطور الحياة الاجتماعية، إلا أنه يجب أن يؤخذ بعين الإعتبار، بان نوعية الوسائل التي يعتمد عليها لسد هذا العجز تتغير في طبيعتها وفي

1- فتحى عبد الهادي، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بين الواقع والمستقبل، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الاولى، 1999، ص88.

مداها تبعا لظروف كل عنصر، والبعد الاجتماعي له دور كبير في تحديد مستوى التكنولوجيا المطلوبة، والمتوافقة مع مستوى العصر لتتماشى مع قدرات الإنسان والوفاء باحتياجاته.

ويمكن إعطاء تعريف شامل للتكنولوجيا، بحيث ينظر إليها باعتبارها طريقة لعمل شيء ما، وإن ذلك يتطلب توافر ثلاثة عناصر هي معلومات عن هذه الطريقة، وسائل لتنفيذها وعمليات الاستيعاب لا يكتسب إلا من خلال الدراسة والخبرة.

ويرجع الإهتمام بالتكنولوجيا إلى عدة أسباب وعوامل، أهمها:

- اعتماد معدل النمو الاقتصادي على معدل التطور التكنولوجي.
- الإهتمام المتزايد بتطوير مختلف الأجهزة والمعدات، وإعطاء مساندة كبيرة للأبحاث في هذا المجال.
- إهتمام الحكومات والمنظمات الدولية بالتحقق من كفاءة السياسات المحلية، والخاصة بتدعيم التطور التكنولوجي وحسن الإستفادة منه.

ومن خلال ما سبق، يمكن أن نلخص إلى ما يلي فيما يخص التكنولوجيا:⁽¹⁾

- تتميز التكنولوجيا بالديناميكية والتطور المستمر، كما تهدف إلى إكتساب مهارات جديدة مع تنمية وتطوير المهارات القديمة.
- لا تعتبر التكنولوجيا هدفا في حد ذاتها، بل هي وسيلة لحل مشكلات المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة.
- ترتبط التكنولوجيا بالعلم والمعرفة، وبكيفية تطبيق هذا العلم وتلك المعرفة في مختلف ميادين الإنتاج.

تكنولوجيا المعلومات:

يعتبر مصطلح تكنولوجيا المعلومات من أكثر المصطلحات إستخداما في الأبحاث والدراسات المعاصرة، وبالتالي لا يمكن إحاطته بتعريف واحد محدد، وإنما هناك عدة تعريفات نذكر من أهمها:

- "تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها خليط من الأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصالات ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية والاستنساخ والتكنيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري".
- أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال منذ سنوات وهنا أساسيا للمؤسسات، خصوصا منها تلك الممتدة جغرافيا والمعتمدة في أداء مهامها على المد المعلوماتي كمكاتب الطيران الجوي والهيئات المالية،

¹ طه حسين نوي "مرجع سابق": 105-106.

وغيرها..، فاستخدام التقنية ضرورة حتمية للازدهار والربحية وكأداة تسيير وإنتاج وتسويق، وهي بمثابة محفز للمردودية وحسن الأداء. (1)

- تكنولوجيا المعلومات مصطلح يشمل كل الصور التكنولوجية التي تستخدم لخلق وتخزين وتبادل واستخدام المعلومات، في أشكالها المختلفة (بيانات للأعمال، محادثات صوتية، صور ساكنة ومتحركة، وسائط متعددة...) وهو يعد المصطلح الملائم ليضم كلا من تكنولوجيا الاتصالات والحاسبات الإلكترونية معا، ويعد قطاع تكنولوجيا المعلومات القطاع القائد للمستقبل: ويطلق عليه اسم: ثورة المعلومات. (2)
 - تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها " مجموعة المجالات المعرفية من علمية وتقنية وهندسية وإنسانية واجتماعية، والإجراءات الإدارية والتقنيات المختلفة المستخدمة، والجهود البشرية المبذولة في جمع المعلومات المختلفة وتخزينها ومعالجتها ونقلها وبنها واسترجاعها، وما ينشأ من تفاعلات بين هذه التقنيات والمعارف والإنسان المتعامل معها بكافة حواسه وإدراكاته ». (3)
 - يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى "وصف المنفعة الموحدة للإلكترونيات والاتصالات اللاسلكية والبرمجيات، بالإضافة إلى تكامل وسائل المعلومات (الصوت، النص، البيانات والصورة)" (4).
 - إن تكنولوجيا المعلومات بالضرورة مزيج من المقومات المادية للحاسب الآلي Hardware والبرامج التي تستخدم لمعالجة البيانات بطريقة ما للحصول على معلومات يمكننا استخدامها في أعمالنا.
 - هي التكنولوجيا التي يركز على استخدام المعلومات في أداء العمل، وتتمثل في المعدات والبرامج والشبكات وقواعد البيانات وغيرها. (5)
- مما سبق يمكن أن نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات هي حصيلة لتزواج وتفاعل مجموعة من المكونات الأساسية تتمثل في: الحاسبات الإلكترونية، البرمجيات وأجهزة الاتصالات.

الفرع الثاني: ماهية تكنولوجيا الإتصالات:

تعتبر المعلومات إحدى ركائز مجتمعنا المعاصر، ولكن هذه المعلومات تصبح بلا فائدة أو قيمة إذا لم تصل إلى مرديها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب، ولقد أحدثت ثورة الاتصالات تغييرا "جذريا" في أنماط حياتنا العادية، ودخلت وسائل الاتصال الحديثة مختلف جوانب الحياة.

ولقد تم تعريف تكنولوجيا الاتصال من قبل الباحثين والدارسين على أنها:

1 أمل كرم خليفة، "المعلوماتية" قسم العلوم التربوية كلية التربية-جامعة الإسكندرية مكتبة بستان المعرفة ص: 142-146.

2 طه حسين نوي "مرجع سابق" ص: 107.

3 فتحي عبد الهادي مرجع السابق، ص 88.

4 بنوة شعيب، خلوط عوطف، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات الحديثة متوفر على

الموقع <http://iefpedia.com/arab/28300>

5 محمد الصالح الحناوي وآخرون، الأعمال في عصر التكنولوجيا، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى 2004 ص 293.

تكنولوجيا الاتصال تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية وبسرعة عالية⁽¹⁾.

ويرى البعض أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة اعتمدت على مجموعة من التقنيات المعلوماتية والاتصالية أهمها ما يلي:

الأقمار الصناعية وخاصة أقمار الاتصالات بنمطها، وهما نمط أقمار التوزيع ونمط أقمار البث المباشر. شبكات الكابل. أقمار الاتصال المرتبطة بشبكات الكابل، نظم توزيع الترددات متعددة الاتجاه. الألياف البصرية (الضوئية)، التلفزيون فائق الجودة، نظم البث الإذاعي فائقة القدرة.

تقنيات المعلومات المتطورة، وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات ألياً، كذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنتاجها وعرضها المناسب مرئية أو مصورة أو مسموعة.⁽²⁾

المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المكونات المادية / الأجهزة، والمكونات البرمجية والخدمات التي تقدم عن طريقهما، وهناك تعريفان للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، الأول تعريف تقني أو فني يحددها بأنها "مجموعة من الوسائل المادية والتطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المؤسسة بكل أقسامها ومرافقها"، أما التعريف الفني للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيعني: "مجمل الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المنظمة والتي هي ممولة من قبل الإدارة، وتقدم الخدمات عادة إلى الزبائن والجاهزين بالإضافة إلى العاملين"⁽³⁾.

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد مجموعة أنظمة المعلومات، والتي تساعد المستويات الاقتصادية والإدارية المختلفة، وهذه المكونات، هي⁽⁴⁾:

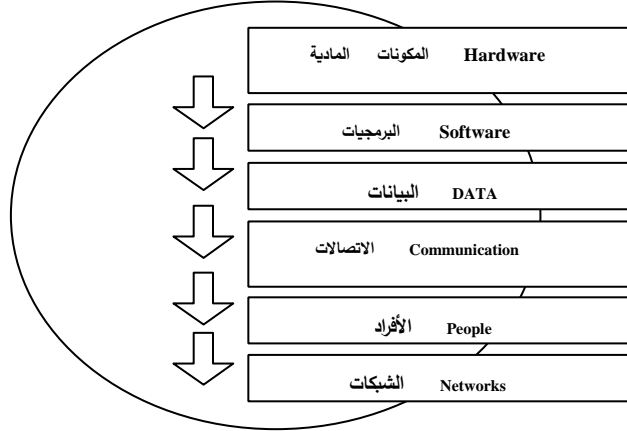
¹ ريجي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفا، عمان، 2005، ص109.

² بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة" دراسة حالة إتصالات الجزائر " المديرية العملياتية للإتصالات- البويرة" جامعة أكلي محند أولحاج كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: ص:26.

³ بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، "مرجع نفسه" ص:58.

⁴ عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص:169-

الشكل رقم (08): مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: إيمان فاضل السامرائي، هيثم الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص120.

تتضمن من ستة (06) مكونات أساسية هي:

1 المكونات المادية (الحاسوب) Hardware: هو الوسيلة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من خلال قدراته العالية على إدخال ومعالجة البيانات، والقدرة على تخزينها واسترجاعها، ويتكون من: وحدة المعالجة المركزية: تتكون من الوحدة الأم (Mother Card)، والمعالج (Processor) الذي يعتبر عقل الكمبيوتر حيث يقوم بتنفيذ كل العمليات الحسابية والمنطقية، إضافة إلى وحدة الذاكرة الرئيسية. اللواحق Peripherals: بدورها تتضمن وحدات إدخال هي المسؤولة عن إدخال التعليمات المطلوب تنفيذها ووحدات إخراج تتمثل في الأجهزة التي تقوم بنقل نتائج المعالجة إلى المستخدم. الذاكرات الثانوية Secondary memories: من أهمها: القرص الصلب (Hard Disk)، القرص المضغوط (CD-ROM)، القرص المتغير (Digital Versatile Disc DVD) بالبصمة.

البرمجيات Software :

تعتبر البرمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها البعض ويضم هذا النوع برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعد من قبل الشركة المختصة للحاسوب وتخزن فيه داخليا وتعتبر جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه⁽¹⁾.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية 2000، ص21.

تعرف على أنها " مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان والتي توجه المكونات المادية لغرض أداء مهمة ما أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين"، تقسم البرمجيات عموماً إلى برمجيات التشغيل وبرمجيات التطبيقات.

الاتصالات: Telecommunication: تعرف الاتصالات بأنها التركيبة التي تشمل التسهيلات والإجراءات التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة ووسائل الإتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات وتشمل خطوط الهاتف، المايكروويف، الكابلات، الأقمار الصناعية...الخ.

البيانات Data: تشير إلى الأشياء، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح لتوصيل إلى معنى معين، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال منها البيانات العددية والبيانات النصية.

الأفراد People: هم الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين على أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية.

الشبكات Networks: هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات، المعدات أو الأشياء الملموسة بصورة عامة، المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال، تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة، وتعتبر عن ارتباط مجموعة من أجهزة الحاسوب فيما بينها بوسائل إتصالات سلكية أو اللاسلكية.

تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال:

الأنترنت ليست ملكاً لأي منظمة واحدة، ولا تنظمها أي منظمة واحدة. تطورت الأنترنت من شبكات الإتصال والدفاع الحكومية الأولى، ولكنها تشمل النواحي قوتها في المستويات المفتوحة التي تشكل جوهر كيانها، ألا وهي مستويات الإتصال التي توفرها شبكة الأنترنت والمستويات التي تعرف البريد الإلكتروني والمستويات التي تعرف الشبكة العالمية للاتصال Word Wide Web. (1)

1. **الإنترنت (Internet):** هي كلمة مركبة من اختزال العبارة الإنجليزية (Networks Interconnection)، وهي شبكة عملاقة تضم العشرات من الشبكات والحواسيب المرتبطة وفقاً لبروتوكول (TCP/IP)، تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات، أهمها:

2. **خدمة البريد الإلكتروني (Email):** من أقدم التطبيقات في شبكة الأنترنت، يسمح للمستخدمين على أن يكونوا على اتصال وثيق مع المنظمات في مجال التجارة والأعمال، والاتصال المباشر والدائم بالعملاء في جميع أنحاء العالم وبعيدا عن المؤسسة .

¹ يورك بريس، "الإستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات" سلسلة الإدارة العملية برنامج للتطوير الذاتي، مكتبة لبنان ناشرون ص: 50

3. خدمة بروتوكول نقل الملفات (File Transfer Protocol): يسمح بالاتصال المؤقت بين حاسوبين، ويمكن من جلب الملفات وتحويلها من جانب إلى آخر، هذه الملفات عبارة عن تقارير أو بحوث أو برامج، وبالتالي فهذه الخدمة تعتبر وسيلة للتبادل السريع، وعموما يستعان بهذه الخدمة في تحديث مواقع الأنترنت.

4. خدمة الشبكة العالمية للمعلومات: (World Wide Web): يرجع لها الفضل في انتشار الأنترنت خصوصا من الناحية التجارية، فخدمة (w3) وسيلة من وسائل الترويج والإعلان على المستوى المحلي والعالمية، فهي تتميز بقدرة هائلة في التصفح والإبحار، وتتمتع بواجهة بيانية متعددة الوسائط مما يجعلها أكثر شعبية.

5. الإنترنت (Intranet): هي شبكة معلوماتية محلية خاصة بالمؤسسة، وتعمل ببروتوكولات وقواعد التي تبنى عليها الأنترنت خصوصا (TCP/IP)، لتمكين الأفراد داخل المؤسسة الاتصال فيما بينهم والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأكثر كفاءة، وأقل تكلفة.

الإنترنت = شبكة محلية (LAN) + بروتوكولات

6. الإكسترنات (Extranet): هي شبكة معلوماتية لها في معظم الأحيان طابع تجاري تسمح للمؤسسات بالاتصال فيما بينها، وهي تطور لشبكة الإنترنت، وتعد نتاج لتزاوج الإنترنت والإنترنت، فهي مفتوحة على المحيط الخارجي والمؤسسات المتعاونة، بحيث تحدد المؤسسة هوية الجهات التي يسمح لهم الوصول لبيانات المؤسسة. (1)

المطلب الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستعمالاتها:

تعددت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث مست وشملت جميع المجالات، وهو ما دفعنا إلى التعرض والتطرق إلى أهم تطبيقاتها، والتي نوجزها فيما يلي:

1. الآلات الموجهة رقميا: هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين إرتبطت نهائيا بالإلكترونيك.
2. الآلية: مع تطور الإلكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة.
3. التصميم المساعد من خلال الحاسوب: لقد إستطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات، حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت بما يعرف بإقتصاد التصميمات، إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

¹ الطيب داودي، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة" دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة: ص ص: 10-14.

4. **الذكاء الإصطناعي:** إستطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فما هو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء، بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل مشكلة حل، ولم يكون الإنسان ليتكمن من الوصول إلى هذه النتيجة لو لا تطور البرمجيات، مما سمح بظهور الأنظمة الخبيرة.
5. **التعليم الافتراضي:** حيث تعتبر التكنولوجيا المعلومات والاتصال كإحدى البنى الأساسية وكأداة لدعم التعليم الافتراضي، وعملت على تسهيل النفاذ إليه وبتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها.
6. **الإعلام الإلكتروني:** الإعلام الإلكتروني الذي يعتمد على وسائط الإتصال التكنولوجية في اتصال وتزويد الجماهير بالإخبار والمعلومات، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ والأهداف العامة.
7. **الصحة والطب:** تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحة والتطبيب عن بعد بهدف الرفع من المستوى الصحي للسكان الأرياف والمناطق النائية، مما يقلل نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين مراكز الصحية المنتشرة في العالم.
8. **المجال العسكري:** حيث كان لها دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة والميدان، وكذا أغراض التجسس، كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية، وغيرها، مما أثر على أداء الجنود في المعركة. (1)

وتوجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (4): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحساب	- الحساب العلمي - التصميمات	- علم الذرة، البحث - مكاتب الدراسات	- بحوث العمليات - المساعدة في اتخاذ القرارات
التعليم	-التعليم المساعد من طرف الحاسوب -الألعاب الإلكترونية	- علم الفضاء	- الألعاب الاستراتيجية
التوثيق	- المعلومات القانونية	- قواعد المعطيات	- تسيير براءات الاختراع - قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	- التعرف على الأصوات	- الرجل الآلي الموجه	- التسويق الإلكتروني

¹ بو علي فريدة، فوضيل حكيمة، "مرجع سابق" ص:63-65.

المخططات الخاصة بإنجاز التقارير	- الإشهار - الرسوم المتحركة	- المركبات الأوتوماتيكية للجزائر - تحرك العين - إنشاء صورة أوتوماتيكية	الصورة
---------------------------------	--------------------------------	--	--------

المصدر: بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص 65.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخل لإدارة المعرفة فهي تساهم بشكل كبير في مساندة عمليات إدارة المعرفة والمتمثلة في إدارة واكتشاف وتوليد وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة في الإدارة.

المطلب الأول: دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعمليات إدارة واكتشاف المعرفة:

إن تكنولوجيا اكتشاف المعرفة باستطاعتها أن تكون فعالة جدا للمنظمات التي ترغب في الحصول على ميزة تنافسية، وإن ما يسمى اكتشاف المعرفة في قواعد البيانات، أصبح يطلق عليه مسمى آخر هو منجم البيانات وهو مرتبط بمصطلح جديد هو مستودع البيانات.

مستودع البيانات مجموعة ضخمة من أرشيف البيانات والتي جاءت من مصادر متنوعة وغير متشابهة تم استخلاصها ثم تحويلها، تجميعها وتنقيتها ثم حفظها لكي تساعد في اكتشاف المعرفة ومن أجل التحليلات الزمنية واتخاذ القرارات وتقديمها بصورة مناسبة.

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة لتوليد ولخزن المعرفة:

1. توليد المعرفة:

تعرف على أنها الأنظمة التي تعمل على توليد وابتكار معرفة جديدة مثل ابتكار عمال المعرفة لمنتج جديد، أو إيجاد طرق مناسبة لتحسين المنتجات الموجودة، يشير (London et London) إلى أن من أنظمة عمل المعرفة الأكثر تخصصا والتي تصمم بشكل خاص لتوليد المعرفة هي:

نظم التصميم بمساعدة الحاسوب: تحتاج هذه الأنظمة إلى قوة حاسوبية مهمة من أجل الحل السريع للرسوم البيانية والحسابات المعقدة الضرورية لعمال المعرفة.

أنظمة الواقع الافتراضي: تتيح تجربة مختلفة في التفاعل البشري مع الحاسوب عبر تكنولوجيا حاسب متطورة، وهي ذلك النوع من البيانات الحاسوبية الذي يعمل على غمر المستخدم في بيئة افتراضية، وتستخدم تطبيقات هذه الأنظمة في صنع التصاميم والتصميم عن بعد والتي تتوصل إلى ابتكارات جديدة تفتح آفاقا جديدة للمعرفة الإنسانية.

2. تخزين المعرفة:

نظم قاعدة المعرفة (Knowledge Base):

تمثيل المعرفة في قاعدة المعرفة يأتي بعد الحصول عليها من الخبراء والمصادر، ثم ترجمتها إلى قواعد أو صور، وتحتوي قاعدة المعرفة على مجموعة من المعارف والخبرات المرتبطة بمجال معرفي معيّن، على أن تتضمن القاعدة أكبر قدر من المعرفة يمكن الحصول على ه في المجال المحدد. كما يشار إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة عمليات خزن المعرفة خصوصا للمعرفة الصريحة، وقد ذكر آليات الخزن:

1. **مخازن البيانات:** تسمح للمؤسسات بجمع بياناتها في قواعد بيانات ضخمة لأجل الوصول السريع إليها.
2. **خرائط المعرفة:** التي تبين مكان تواجد المعرفة وكيفية الوصول إليها، وإرشاد أفراد المؤسسة إلى مصادر المعرفة داخلها.
3. **المكتبات الإلكترونية:** هي قواعد بيانات لأنواع خاصة من المعلومات لمستخدمين خاصين وتعطي طريقة أخرى لخزن المعرفة وتميرها بسهولة داخل المؤسسة. (1)

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المساندة لتوزيع وتطبيق المعرفة:

من خلال توزيع المعرفة فهي متمثلة أساسا في شبكات العمل الجماعي:

1 الإنترنت (Internet): هي من أكثر تكنولوجيا المعلومات انتشارا واستعمالا لتشارك بالمعرفة وتعتمد على شبكة الأنترنت وتكنولوجيا الويب، حيث يمكن من خلالها التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخليا، وتستخدم نفس هيكل الإنترنت، حيث تسمح للعاملين في المنظمة معينة بالاتصال معا والمشاركة في المعلومات بشكل إلكتروني، وتقدم نفس خدمات الإنترنت ولكن في شبكة محلية، وتحتاجها المنظمات للأسباب التالية:

تخفيض التكاليف: يعمل الجهاز الخادم (Server) على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من برامج (قواعد البيانات).

توفير الوقت: يخفض استخدام الإنترنت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر المؤسسة، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.

تطبيقات العمل الجماعي (group-wear) وبرمجيات الفريق (Team-ware).

¹ داودي، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة" دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة: ص ص: 14-10.

2 الإكسترانت (Extranet): تعد الإكسترانت نتاج لتزاوج كلا من الإنترنت والإنترنت، فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي، وتسمح لأطراف خاصة من خارج المؤسسة بأداء أنشطتهم مع المؤسسة بشكل إلكتروني وتبرز تطبيقاتها في:

- نظم التشارك في قواعد البيانات بين مراكز الأبحاث التابعة لحكومة أو لإدارة معينة.
- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.
- الاتصال بمختلف المتعاملين مع المؤسسة وتخطيط العمل وتسيير المخزونات.

يعد (Group-ware) من الأنظمة المستخدمة في المشاركة الجماعية وهو عملية بشرية وتنظيمية للعمل في فريق وبالوسائل والتكنولوجي الضرورية، وفائدته العظمى تتمثل في حل مشكل البعد الجغرافي والعمل التزامني، ويستعمل عدة وسائل هي البريد الإلكتروني، الاجتماعات الإلكترونية، مجموعات التحاور (Forum) أو مجموعة الأخبار (News).

من خلال توزيع المعرفة فهي متمثلة أساسا:

أنظمة الذكاء الاصطناعي (Intelligence Artificie) :

هو أحد أهم العلوم الحديثة، نتج بسبب الالتقاء بين الثورة التكنولوجية في مجال علم النظم والحاسوب من جهة وعلم المنطق والرياضيات من جهة أخرى، ويهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسوب قادرة على محاكاة التفكير البشري المتسم بالذكاء⁽¹⁾ لقد تبلور هذا المفهوم في مجال إدارة المعرفة من خلال:

1 النظم الخبيرة: هو نظام يتم بموجبه خزن الخبرات والمعارف المتراكمة، بما تتضمنه من تفكير وإدراك وسلوك، للمساعدة في إتخاذ القرارات ومعالجة المشكلات فهو يقوم على المعرفة التي تستند إلى الخبرة المتراكمة والمخزنة باسترجاعها وتحليلها للتوصل إلى الحقائق المرتبطة بها.

2 الشبكات العصبية: هي نظام برمجة محوسب يعمل على أساس تقليد الدماغ البيولوجي في معالجة المعلومات، وتحاكي هذه التقنية تعامل الإنسان عندما يواجه مواقف تتوفر لديه معرفة غير صريحة عن مجال معرفي معين إذ تتطلب منه هذه المواقف الاستعانة بخبراته السابقة، وتسمى التقنية التي تعادل عبور هذه الفجوة بالشبكات العصبية.

3 نظم المنطق الضبابي: تتكون من مجموعة مختلفة من تقنيات التعبير أو الاستدلال للمعرفة غير مؤكدة، وظهرت هذه النظم لتجاوز المنطق الحاسوبي، الذي ينطلق من تشخيص الظاهرة على أنها صحيحة أو خاطئة وعدم النظر إلى نسبية الأشياء، التي قد تكون صحيحة إلى حد ما أو خاطئة بدرجة ما، وبالتالي نظم المنطق الضبابي تمثل المعرفة الغير دقيقة أو الغامضة، وهي بذلك تساعد بتطبيق المعرفة.

المبحث الثالث: مدخل عام للتأهيل المحاسبي وعلاقته بإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات:

يحتل التعليم المحاسبي أهمية كبيرة إلى جانب العديد من الاختصاصات الأخرى، وتأتي هذه الأهمية نظراً لخصوصية النظرة إلى المحاسبة والحاجة المستمرة والدائمة إلى العمل المحاسبي في نطاق أي مجتمع من المجتمعات.

وفي ظل التطورات العديدة في استخدام الوسائل التقنية الحديثة والإستفادة منها في مختلف المجالات بما فيها مجالات التعليم الإلكتروني، لابد من محاولات توضح إذا ما كان بالإمكان الإستفادة من الوسائل المستخدمة في التعليم الإلكتروني في مجال التعليم المحاسبي وبما يمكن أن يساهم في زيادة كفاءته وفاعليته.

المطلب الأول: التأهيل (التعليم) المحاسبي، أنواع، أهمية، الجودة، والدور:

أولاً: المحاسبة:

هي فن يعتمد على إستخدام القدرات الذاتية للمحاسبين في الحكم على الكثير من الأحداث الإقتصادية والمالية التي تواجه العمل المحاسبي، كما أنها علم ضمن العلوم الإجتماعية يمتاز بمعرفة مصنفة لها مادتها العلمية التي أمكن الوصول إليها عن طريق الدراسة والخبرة معا عبر مراحل مختلفة من الزمن، وكذلك فهي مهنة منظمة تمارس في الحياة العملية وفق خصوصية تتصف بها وتجعلها بارزة بين المهن الأخرى التي يحتاجها المجتمع بصورة دائمة ومستمرة.

هي علم يعتمد على مجموعة من النظريات والمبادئ التي تبحث في تحليل وتسجيل وتبويب وتصنيف العمليات المالية المختلفة طبقاً لحاجات المنشأة وعملياتها وحجم هذه العمليات حيث تعكس على القيود والسجلات اللازمة من واقع المستندات للوصول ببيانات تظهر المركز المالي للمنشأة ونتيجة الأعمال عن فترة محددة. (1)

ثانياً: التأهيل (التعليم) المحاسبي:

في سبيل الوفاء بإحتياجات المجتمع من المحاسبة كان لابد من الإهتمام بعملية التعليم المحاسبي التي يمكن من خلالها تهيئة كوادر الأكاديمية والمهنية القادرة على سد إحتياجات الطلب المتزايد على المحاسبة والناشئ عن التطورات العديدة التي تحدث بصورة مستمرة.

وتقع مسؤولية إعداد محاسبين مؤهلين بالمهارات المهنية على عاتق عدة جهات، تأتي مؤسسات التعليم العالي في مقدمتها وذلك من خلال وضعها وتبنيها ومواكبتها لأساليب التعليم التي تركز على إكساب المتعلم القدرات والمهارات المهنية والتي دعت المنظمات المهنية وأبرزها الإتحاد الدولي للمحاسبين، وبما يعني أنه يجب العمل على تأهيل الطلبة والمتدربين المتخصصين بالعمل المحاسبي بما يضمن إستقادتهم من

¹ خيام محمد كامل مدوخ، " واقع تطور مهنة المحاسبة بين التأهيل المهني والتكنولوجي للمحاسبين في الشركات العاملة في قطاع غزة" رسالة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم المحاسبة والتمويل بكلية التجارة- الجامعة الإسلامية 2014ص: 13.

دراستهم عند ممارستهم عملهم فيما بعد في ظل الحاجة المتزايدة إلى إستخدام تقنيات المعلومات في العمل الوظيفي.

ثالثا: أنواع التأهيل (التعليم) المحاسبي:

ومن خلال ما تقدم يلاحظ أن التعليم المحاسبي يتكون من شقين أساسيين هما:

1. التعليم المحاسبي الأكاديمي، الذي يتعلق بالجانب النظري الذي يجب أن يلم به المتعلم كي يعتمد عليه في التطبيق العملي.
 2. التعليم المحاسبي المهني، الذي يتعلق بالجانب التطبيقي الذي يؤهل المتعلم لممارسة مهنة المحاسبة.
- ولا شك أن تعدد وتنوع الوسائل التقنية الحديثة وتطوراتها السريعة قد ساهم في زيادة الحاجة إلى الإستفادة من مميزات إستخدامها في مختلف مجالات الحياة، بل إن عدم الإستفادة منها يمكن أن يكون مؤشرا على حجم الفجوة العلمية التي يكون عليها ذلك المجال الذي لم تستخدم فيه أو أن يكون هناك تأخيرا في ذلك الإستخدام.

ومن هنا فإن التطور السريع في مجالات تقنية المعلومات وإستخداماتها المتعددة في العمل المحاسبي يتطلب ضرورة التفكير بكيفية تكييف وسائل وأساليب التعليم الإلكتروني بما يمكن أن يتلاءم مع طبيعة التعليم المحاسبي، خاصة بعد إزدياد الحاجة إلى العمل المحاسبي في بيئة تقنيات المعلومات، الأمر الذي أن يكون المحاسب مهينا للتعامل مع هذه التقنيات إبتداء من مرحلة التعليم ولحين ممارسة العمل المحاسبي فضلا عن ضرورة التعلم المستمر بعد ذلك لكي يتمكن من التعامل مع المستجدات التي يمكن أن تحدث في تقنيات الوسائل التي تستخدم في العمل المحاسبي فيما بعد.

والتعليم الإلكتروني كمفهوم جديد يكمل نظام التعليم التقليدي ويدعمه ولا يحل محله ولا يستبدله بل يتكامل معه ويكمّله، فلم يعد للتعليم مكان يحده ولا زمان من العمر يقف عنده، بل هو عملية مستمرة مدى الحياة، وكلما تقدمت وسائل الإتصال والتقنيات زاد هذا المعنى وضوحا وزاد هذا المفهوم رسوخا. (1)

رابعا: أهمية التأهيل (التعليم) المحاسبي:

يحتل التعليم المحاسبي أهمية كبيرة إلى جانب العديد من الاختصاصات الأخرى، وتأتي هذه الأهمية نظرا لخصوصية النظرة إلى المحاسبة والحاجة المستمرة والدائمة إلى العمل المحاسبي في نطاق أي مجتمع من المجتمعات.

وتأتي أهمية التعليم المحاسبي من أهمية المحاسبة وما يمكن أن تقدمه من فوائد للمجتمع الذي تعمل ضمن نطاقه.

¹ زياد هاشم السقا، خليل إبراهيم الحمداني، " دور التعليم الإلكتروني في زيادة كفاءة وفاعلية التعليم المحاسبي" جامعة الموصل، العراق

فالمحاسبة هي مهنة منظمة تختص بتسجيل و تبويب وتلخيص الأحداث الاقتصادية بصورة يمكن أن تستفيد منها الجهات التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالوحدة الاقتصادية.

أن ممارسة العمل المحاسبي تحتاج إلى كوادر مهياً وفق أسس علمية إضافة إلى ضرورة توافر القدرة الشخصية في الحكم على الكثير من الأمور التي تهتم بها المحاسبة وتقع ضمن العمل المحاسبي كما لا يخفى علينا أن بدء الاهتمام بالمحاسبة وبضرورة توافر الأسس العلمية لتعليمها وممارستها.

ومن هنا فان الاهتمام بالتعليم المحاسبي يعتبر ضرورة متواصلة، وان هذا الاهتمام يمكن إن يتحقق من خلال ضرورة توافر الأسس العلمية الصحيحة التي يمكن من خلالها تحقيق الهدف من التعليم المحاسبي وبناء على ذلك فانه لا بد من النظر إلى التعليم المحاسبي كنظام متكامل يتكون من مجموعة من العناصر المترابطة لتحقيق أهدافه، وهي تشمل كلاً من:

1. المدخلات: المتمثلة بالأشخاص الذين يمكن تهيأت هم لممارسة العمل المحاسبي بمختلف أنواعه وأشكاله.
2. العمليات التشغيلية: المتمثلة بوسائل التعليم التي يمكن استخدامها في التزويد بالمهارات المحاسبية.
3. المخرجات: المتمثلة بالأشخاص المؤهلين والقادرين على ممارسة العمل المحاسبي (الأكاديمي والمهني) بما يحقق الهدف من نظام التعليم المحاسبي بصورة عامة.
4. التغذية العكسية" الرقابة": من خلال رقابة العناصر السابقة وتقييمها وتطويرها ومحاولة لتصحيح الإنحرافات تحدث في أي منه.

ومن خلال عناصر التعليم المحاسبي أعلاه يمكن الحكم على كفاءة النظام عن طريق العلاقة بين مدخلاته ومخرجاته والتي تأتي من خلال مدى توافر العمليات التشغيلية المتمثلة بوسائل التعليم المختلفة من مناهج دراسية ومختبرات محاسبية وتطبيقات ميدانية إضافة إلى توافر الكادر العلمي المؤهل للقيام بذلك، كما يمكن الحكم على فاعلية النظام عن طريق العلاقة بين المخرجات والأهداف التي يبغى النظام تحقيقها من خلال توفير الكوادر المحاسبية (الأكاديمية والمهنية) ومدى قدرتها على تحقيق أهداف النظام.⁽¹⁾

خامسا: الجودة في التعليم الجامعي:

تعرف جودة التعليم العالي والجامعي بالقدرة على جعله ملائماً من حيث دوره ومكانته في المجتمع ، ومهامه التعليمية والبحثية والخدمية والإنتاجية، وعلاقته بالدولة والعالم ، والتمويل العام وتفاعله مع مستويات التعليم إنطلاقاً من حاجة الاقتصاديات الحديثة إلى خريجين قادرين على تطوير معارفهم بإستمرار والتحلي بصفات الباحثين وأصحاب العمل في سوق متغير بإستمرار (نوفل، 1995 م،ص 29).

¹ خيام محمد كامل مدوخ، "مرجع سابق" ص: 51، 52.

ومن هذا المنطلق أصبح التعليم العالي ضرورة ملحة يتطلبها الوضع الراهن، وذلك للعوامل التالية:

- الانفجار المعرفي والذي يطالب بتجديد التعليم العالي وتحديثه ليكون أكثر ملائمة مع احتياجات عصر العولمة.
- الانفجار السكاني والذي يطالب بإشباع الطلب الاجتماعي ونشر التعليم العالي.
- تصاعد مستوى المؤهلات المطلوبة للعمل ويقابلها التخصص الدقيق مع تنوع الخبرات العلمية والعملية، وذلك ما تفرضه العولمة التي تسعى لقيام نظام اقتصادي عالمي تحكمه قوانين عالمية، مما يؤكد الحاجة إلى قوى عاملة قادرة على التكيف معه وفق مهارات محددة (نوفل، 1995م، ص 34).

ويتم تقييم الأداء الجامعي من خلال قياس الكفاءة والفاعلية في مؤسسات التعليم الجامعي، إذ تتعلق الكفاءة في الجامعات والكليات بالعمليات وقدرتها على ضبطها وتطويرها، أما الفاعلية فتتعلق بنوع المخرجات التي تؤثر على العالم الخارجي. وينظر إلى الفاعلية بأنها مدى إدراك المؤسسات التعليمية لطبيعة العمليات والأنشطة الداخلية التي تحدد أدائها وعلاقتها مع بيئتها المحيطة، وكذلك قدرتها على السيطرة على العمليات وتوجيهها حسب المتغيرات الداخلية والخارجية لتحقيق أهدافها. وهناك جانبان لكفاءة مؤسسات التعليم العالي عامة:

جانب الكفاءة الداخلية: وتتمثل في قدرتها على إعداد أكبر عدد من المخرجات نسبة إلى المدخلات مع ملائمة نوعية المخرجات للمواصفات الموضوعية، وتوفير الموارد البشرية اللازمة للقيام بهذه الأعباء.

جانب الكفاءة الخارجية: وتتمثل في قدرتها على ت زويد المتخرجين بالمهارات والمؤهلات والخبرات التي تمكنهم من أداء المهام الموكلة لهم في مواقع العمل بجدارة، وهذا يعني التوافق بين عمليات الإعداد وبين حاجات العمل من المهارات المطلوبة هما (عبد الرحيم، 1993 م، ص 44).⁽¹⁾

سادسا: دور التأهيل (التعليم) المحاسبي في تأهيل المحاسبين:

تعد مؤسسات التعليم في مقدمة الجهات المسؤولة عن إعداد محاسبين مؤهلين بالمهارات العلمية والعملية التي تمكنهم من مزاولة المهنة، وذلك من خلال ما ينبغي أن تكون علي في وضعها وتبنيها ومواكبتها لأساليب التعليم المبنية على الكفاءة في الإعداد المهني، أي تلك التي تركز على إكساب المتعلم القدرات والمهارات كما يتطلب الأمر من هاته المؤسسات الانتقال من الأسلوب التقليدي في التعليم إلى أسلوب نقل المهارات والتي دعت المنظمات المهنية وأبرزها الاتحاد الدولي للمحاسبين إلى ضرورة التحرك ضمن هذا الاتجاه بمعنى أن المهارات التي يتم تطويرها خلال المراحل التعليمية المختلفة، يمكن أن تفيد مكتسبها عند انتقاله إلى مرحلة العمل، وبالتالي فإن هذا المفهوم يمكن من معرفة المهارات المطلوبة في

¹ خالد قطناني، خالد عويس، "مدى ملائمة مناهج التعليم المحاسبي في الجامعات العمانية لمتطلبات سوق العمل في ظل تداعيات الأزمة المالية"، كلية الزهراء للبنات، مسقط، سلطنة عمان، ص: 7-8.

العمل، ثم يصار إلى دمجها في البرامج التعليمية، فضلا عن أن هذه المهارات المطورة بعد ذلك عمليا يمكن أن ينقلها المحاسب عند إنتقاله بين بيئات العمل المختلفة. وضمن هذا المنظور فقد كتب العديد من الباحثين في مجال المحاسبة في كيفية تطوير المهنة، فمن وجهة نظر (scoot1970) الذي يعد أول من تناول موضوع تطوير مهنة المحاسبة في الدول النامية فإنه يرى أن الأمر يتطلب تطوير المعلومات المحاسبية لكي تلبي متطلبات مستخدمي التقارير المحاسبية الداخليين والخارجيين للشركات العامة ولاسيما من جهة، أما الجهة الأخرى فإنها تتمثل بمجموعة التشريعات والقوانين التي تنظم عمل المحاسبة، وإن هذا يأتي من خلال وجود منهج مدروس مبني على معايير للتعليم المحاسبي. (1)

سابعا: أدلة وإرشادات عالمية ومقومات لمتطلبات التأهيل والتعليم المحاسبين:

هناك حاجة ماسة لوجود أدلة أو إرشادات وتوجيهات عالمية بخصوص المتطلبات الوطنية لتأهيل المحاسبين المهنيين. والذي تبنته مجموعة عمل بين الحكومات مكونه من الخبراء، حول المعايير المحاسبية والإبلاغ المالي (ISAR) في اجتماعها السادس عشر الذي انعقد في جنيف / سويسرا بتاريخ 17-19/2/1999. وقد أنشأت مجموعة العمل المكونة من الخبراء هذه من قبل المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع لهيئة الأمم المتحدة عام 1982. وتقوم هذه المجموعة بتأدية عملها من خلال برنامج متكامل، يشمل البحث والحوار وتبادل الأفكار بين الحكومات، وبناء على الإجماع في الرأي بينها والتعاون التقني من اجل تبادل وجهات النظر وإنشاء منهج أو أسلوب عام ومقبول لحل المواضيع المحاسبية والإبلاغ المالي.

إن أحد أهداف مجموعة العمل (ISAR) هو تقوية مهنة المحاسبة عالمياً وذلك من أجل إيجاد مهنة محاسبة عالمية قادرة على تقديم خدماتها لجميع دول العالم. ومن اجل تحقيق هذا الهدف فقد أخذت (UNCTAD) على عاتقها تصميم دليل (مرجعية) لمتطلبات المؤهلات المهنية للمحاسبين، والتي سوف تحقق نقطة مرجعية للمؤهلات الوطنية ومساعدة الأشخاص الذين يتمتعون بهذه المؤهلات للعمل في الاقتصاد العالمي. وقد تم القيام بهذه المهمة بالتعاون مع مجموعة خبراء استشاريين غير رسميين من المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ومنظمة المحاسبين القانونيين، والمحاسبين القانونيين الكنديين والمجلس الأوروبي ومعهد المحاسبين القانونيين في إسكتلندا، ومجلس معايير المحاسبة البولندي والاتحاد الدولي للمحاسبين وممثلين عن الأكاديميين وشركات التدقيق العالمية ممثلين بصفاتهم وقدراتهم الشخصية.

وقد قدمت المجموعة الاستشارية غير الرسمية توصياتها بخصوص بالنسبة للمناهج العالمي حول هذا الموضوع. ويوجد الآن دليل أو إرشاد حول الخطوات التي يحتاج لاتباعها على المستوى الوطني لضمان

¹ جابر حسين المنصوري، عماد عبد الستار المشكور، "مدى مساهمة مقومات مهنة المحاسبة في رفع كفاءة المحاسبين لترشيد القرارات الاستثمارية" الكلية التقنية الإدارية/ البصرة 2012ص: 7-8.

التدريب والتأهيل الصحيح للمحاسبين المهنيين. كما أن الأحداث الأخيرة التي تسببت بانهيار شركات عالمية كبرى في أمريكا وإيطاليا قد عززت الحاجة لمثل هذا الدليل وذلك للأسباب التالية:

1. في ضوء الفضاء المحاسبية والأزمات المالية الحديثة ظهرت عيوب متعددة بالنسبة للإفصاح المحاسبي وتدقيق الحسابات. أن الحاجة إلى إفصاح محاسبي أفضل قد أكد عليه رئيس هيئة الأوراق المالية الأمريكية آرثر ليفيت (Arthur Levitt) حيث قال: "إن أهمية شفافية القوائم المالية التي تعرض في الوقت المناسب وتكون موثوق بها، وأهميتها بالنسبة لحماية المستثمر لم تكن أكثر وضوحاً وشفافية عما هي عليه في الوقت الحاضر. إن الأوضاع المالية الجارية في آسيا وروسيا تعد أمثلة قوية لهذه الحقيقة الجديدة. وهذه الأسواق تعلمت درساً مؤلماً، عندما دعر المستثمرون نتيجة للأخبار السيئة غير المتوقعة أو غير الممكنة التي حدثت في هذه الأسواق." (1).

2. لقد أتمت منظمة التجارة العالمية (WTO) عملها المتعلق بضوابط السلوك والعمل بخصوص التشريعات المحلية لمتطلبات الترخيص، والإجراءات، ومتطلبات التأهيل، وإجراءاتها، ومعايير المحاسبة الفنية والتدقيق. علماً بأن ضوابط السلوك والعمل التي وضعتها منظمة التجارة العالمية، لم تضع بشكل مفصل ماذا ستكون عليه متطلبات الترخيص المهني، وما يجب أن تكون عليه متطلبات التأهيل المحاسبي. ولكنها نصت على أن المتطلبات يجب ألا تحتوي على الحواجز والموانع غير الضرورية للتجارة. وبذلك لم تحدد ضوابط السلوك والعمل ما هو المطلوب من أجل أن يصبح الشخص محاسباً مهنيًا. وذلك لأن منظمة التجارة العالمية ليس من مهمتها إنشاء معايير تأهيلية، وتكوين مرجعية عالمية لنظام التأهيل والاعتراف من قبل مجموعة عمل الخبراء ما بين الحكومات (ISAR) يساهم في عمل منظمة التجارة العالمية.

إن استخدام معايير المحاسبة الدولية يعتمد بشكل كبير على وجود المحاسبين والمدققين المؤهلين، ولكن هناك العديد من المعوقات في تدريس معايير المحاسبة الدولية. ففي حقيقة الأمر، إن تفهم المحاسبين غالباً ما يكون محدوداً بمعاييرهم الوطنية، وإن الحصول على رأس المال العالمي إضافة إلى الاستقرار المالي يعتبر عائقاً مهماً أمام عمليات وضع المعايير. وبالتالي، فإن العولمة وتحرير أسواق رأس المال لها آثار وتبعيات على المحاسبين والمدققين. فيجب أن لا يكونوا مجهزين للعمل في هذه الأسواق فقط، ولكن عليهم أيضاً تأكيد كفاءة عملهم. كما تتطلب العولمة بأن واحدة أو أكثر من المؤهلات المحاسبية يجب أن تكون قابلة للانتشار خارج الحدود الوطنية. والمحاسبون المؤهلون الأعضاء بجمعية أو هيئة مهنية معترف بها، سيجدون من الصعوبة تفهم لماذا يجب عليهم إعادة التأهيل بالنسبة لهيئة مهنية أخرى إذا ما أرادوا العمل داخل حدودهم الوطنية. كما أن المحاسبين من الدول النامية لديهم صعوبات إضافية من حيث أن مؤهلاتهم المحلية لا يعترف بها خارج حدود بلدانهم من جهة، واعتماد الشركات متعددة الجنسيات والنشاط والوكالات الأجنبية المقيمة في هذه الدول على المحاسبين الأجانب من جهة أخرى. فوجود مرجعية للتأهيل سوف

¹ نعيم دهمش، عفاف اسحق ابوزر "إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي" جامعة عمان العربية للدراسات العليا ص:9.

يساعد الدول النامية فيما إذا كانت مؤهلات مواطنيهم على مستوى تلك المعايير الموجودة أو المطبقة في أي مكان آخر. وفي حالة ما إذا كانت هذه المعايير الوطنية لا تلبي المرجعية المتعلقة بالمعايير، عندها يكون واضحا بأن عملية تصحيح يجب أن تتم لمعالجة الأمر.

وفي شهر نيسان عام 2001م، أعطى مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB) والذي حل محل لجنة معايير المحاسبة الدولية، تفويضا قويا من قبل الأطراف المشكلين الرئيسيين لأسواق رأس المال العالميين للأخذ بعين الاعتبار هدف تطوير مجموعة واحدة من المعايير المحاسبية عالية الجودة. وقد دعمت شركات التدقيق الرئيسية في العالم مجهودات مجلس معايير المحاسبة الدولية، وأجرت ثلاثة استطلاعات سنوية لممارسة العملية للإبلاغ المالي في أنحاء العالم، لقياس مدى التقدم نحو التقارب في المعايير المحاسبية المتعلقة بهذا الموضوع. وقد وجدت نتيجة الاستقصاء بان حوالي 90% من الدول التي أجري عليها الاستقصاء (90 دولة حول العالم) في نيتها التقارب مع المعايير المحاسبية الدولية، ومشيئة إلى أن مجلس معايير المحاسبة الدولية ينظر إليه على انه الجهة المناسبة لتطوير لغة محاسبية عالمية.

إن أغلبية الدول التي شملها الاستقصاء قد أعلنت رسميا في الوقت الحاضر عن نيتها للتقارب بين معاييرها المحاسبية ومعايير المحاسبة الدولية. وعلى نحو نموذجي، فان هذه النية تأخذ شكلاً حكومياً، أو أي متطلبات تشريعية أخرى، أو سياسية معلنة من قبل الجهة الوطنية التي تضع المعايير المحاسبية. ومن الناحية المبدئية، ففي العديد من الحالات ستطلب الدولة من الشركات المسجلة في السوق المالية (البورصة) فقط بتبني معايير المحاسبة الدولية، وفي بلدان أخرى، توجد لدى واضعي المعايير المحاسبية الوطنية أجندة (خطة عمل) مصممة لإزالة الاختلافات الموجودة بين المعايير المحاسبية الدولية ومعاييرهم المحاسبية الوطنية، والتي تغطي الشركات المسجلة بالبورصة. وهناك بعض البلدان يتبعون طريقة موحدة لهاتين الاستراتيجيتين.

وفي استقصاء قامت به شركة برايس ووترهاوس كوبرز (Price Waterhouse Coopers) عام 2002م لـ 650 مدير مالي تنفيذي (CFOs) في دول الاتحاد الأوروبي ، وجدت أن 62% من هؤلاء المديرين يعتقدون أن معايير المحاسبة الدولية ستساعد في وضع خطة لمعالجة الدين الأوروبي وسوق المال ، بالرغم من أن 85% من الشركات المسجلة لا تزال تحتاج إلى التحول لتطبيق المعايير المحاسبية الدولية ، وما نسبته 92% من المديرين الماليين على ثقة على تحقيق الموعد المحدد ، لتبني معايير المحاسبة الدولية من قبل الاتحاد الأوروبي عام 2005م ، وذلك بالرغم من أن حوالي 60% لم يبدؤا بعد بالتخطيط لهذا التحول .

إن الحاجة إلى امتلاك المعرفة بالمعايير المحاسبية الدولية تعتبر موضوعاً رئيسياً، وكان المستجيبين من المملكة المتحدة قد رتبوا مستوى معرفتهم حول العناصر التشغيلية لمعايير المحاسبة الدولية أقل من أي من المستجيبين الآخرين في دول الاتحاد الأوروبي. وكانت هناك ضرورة لوجود تقارب أكثر بين معايير

المحاسبة الدولية والمبادئ المحاسبية الأمريكية (GAAP)، كما كان هناك حاجة لتطوير معايير محاسبية يتم تبنيها على أساس المبادئ، والممارسة، والبساطة، والشفافية، والمعتمدة على حقيقة وواقع الأعمال التجارية (Stella Fearnley, Hines, 2002).

وقد اعتبرت مجموعة العمل المكونة من الخبراء في الحكومات بالنسبة لمعايير المحاسبة والإبلاغ المالي بان وجود مهنة محاسبية قوية أمراً حساساً وحيوياً لازدهار ومصلحة الاقتصاد الوطني، وكذلك من أجل التطور الاجتماعي والسياسي. واعتبرت كذلك بان مثل هذه المهنة يمكن أن تنشأ فقط إذا كان هؤلاء المحاسبين الذين يبحثون عن التميز المهني، أو الحصول على لقب لتلبية متطلبات التأهيل عالية المستوى والجودة. فالمحاسب القانوني هو شخص مؤهل ليكون عضواً في جمعية أو هيئة مهنية معترف بها للمحاسبين أو المدققين، أو ذلك الشخص المعترف به من قبل مثل هذه الجمعيات أو الهيئات. (1)

المطلب الثاني: المحاسب والمعرفة المسلتزمة بتكنولوجيا المعلومات:

تواجه مهنة المحاسبة منذ مطلع القرن الحادي والعشرين العديد من التحديات ، خاصة بعد الفضائح المالية التي حصلت لشركة Worldcom & Enron وغيرها في امريكا ، وأخيراً شركة Paramata الإيطالية . ومن هذه التحديات ، تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة . وتعتبر تكنولوجيا المعلومات المحرك الرئيسي في صياغة كل من الجودة الشاملة وإدارة المعرفة ، حيث توفر التكنولوجيا الادوات التي تحدث تحولاً كبيراً في دور المحاسبة والمحاسبين من كونهم مجرد مسجلين ومعالجين لاستراتيجيات الاعمال الى جعلهم اكثر اهمية، لنجاح الشركات وتقديم البيانات التي تساعد في المساهمة بشكل فعال في ادارة المنشأة. . وتعتمد معظم نظم المحاسبة على تكنولوجيا المعلومات عند اجراء ومعالجة عملياتها ، وتسجيل قيودها المحاسبية ، واصدار التقارير والابلاغ المالي ، نتيجة هذا التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات . ونظرا لذلك فقد قامت هيئة الامم المتحدة بوضع متطلبات للمؤهلات المطلوبة من المحاسب ليصبح محاسباً دولياً . وسنقدم الجزء المتعلق بهذا الامر ، وهو إحاطة المحاسب بمعرفة كافية حول المعرفة بتكنولوجيا المعلومات وهي على النحو الآتي :

أولاً: النماذج (الهيكل) في تكنولوجيا المعلومات:

إن هدف هذا النموذج هو التأكيد على أن المتقدمين للتخصص في علم المحاسبة يقدرّون مساهمة أنظمة المعلومات في تلبية أهداف وحاجات المنظمات، وفهم الإجراءات المتعلقة بالتطوير وفهم واستخدام أنظمة المعلومات المحوسبة. إن دراسة هذا الموضوع يجب أن تتم من واقع الاستقادة والتطبيق في بيئة الأعمال، كما يجب ألا يفهم أن استخدام التكنولوجيا هي نهاية المطاف. لذلك، وبعد تبني الأدوات الأساسية (كيف

¹ نعيم دهمش، عفاف اسحق ابوزر "المرجع نفسه" ص: 9-11.

يمكن استخدام البرمجيات الأساسية كأنظمة التشغيل، وان إتمام معرفة هذا النموذج يتطلب معرفة الأمور التالية:

- التعرف على أنواع مختلفة من أنظمة المعلومات والتي بالتأكد سيكون لها ارتباط مع الأنظمة المالية.
- فهم دور الأنظمة في عملية صنع القرار وارتباطها بالمؤسسة.
- فهم الرقابة الداخلية من خلال أنظمة معالجة البيانات.
- التعرف على الأدوات الأساسية المتعلقة بتحليل وتصميم وتطوير النظم وتطبيقها.
- تقييم أداء أنظمة المعلومات.

ثانياً: مفاهيم تكنولوجيا المعلومات في نظم الأعمال:

- مفاهيم عامة :

1. نظرية النظم، وأنواع وأهداف النظم، هيكلية النظام.
2. أنظمة الرقابة والمعلومات المرتدة (العكسية).
3. طبيعة وأنواع المعلومات.
4. دور المعلومات في بيئة المنظمات.

- استخدام الإدارة للمعلومات:

1. نظرية القرار.
2. معلومات خاصة بالموارد البشرية.
3. معلومات خاصة بأنظمة العمليات.
4. ربط المعلومات المختلفة. (1)
5. التحليل المالي.

- المكونات المادية:

1. وحدات تشكيل جهاز الحاسوب.
2. وحدات المعالجة.
3. وحدات الإدخال والإخراج، وسرعات المعالجة، ومواضيع أخرى.
4. وحدات تخزين المعلومات.
5. وحدات الربط والاتصال.

¹ نعيم دهمش، عفاف اسحق ابوزر "مرجع سابق" ص: 11-12.

- البرمجيات :

- (1) عناصر البرمجيات ومكوناتها، أنظمة التشغيل، الجداول الإلكترونية للاستخدامات المالية.
- (2) معالجات النصوص، برمجيات قواعد البيانات، أنظمة الاتصال،
- (3) أنظمة البريد الإلكتروني، أنظمة شبكة المعلومات العنكبوتية (الأنترنت).
- (4) البرمجيات المحاسبية، أنظمة معلومات منظمات الأعمال صغيرة الحجم.
- (5) أنظمة إدارة البيانات، أنظمة التحليل الإحصائي والتتبؤ، أنظمة الضرائب، أنظمة التدقيق،
- (6) أنظمة دعم القرارات.

- خطة تطبيق البرمجيات.

- هيكلية البيانات وأنظمة الوصول إليها:

1. تنظيم الملفات وقواعد البيانات أو صيانة الملفات وطرق الوصول إليها
2. أنواع ملفات البيانات أنظمة الإدارة وقاعدة البيانات.
3. توثيق العمليات الإدارية.

- أنظمة الشبكات والنقل الإلكتروني للبيانات:

1. عناصر وتصميم الشبكات.
2. تطبيقات الشبكة العنكبوتية (الأنترنت) وشبكة المعلومات الداخلية (الأنترنت).
3. طرق ربط البيانات ونقلها وطرق ربط الوثائق والرسائل بالإضافة الإدارة التشغيلية والسيطرة.

- تطبيقات أنظمة العمليات في بيئة الأعمال:

1. مرحلة التطبيقات الأولية.
2. طريقة التشغيل كيفية تشغيل الأنواع المختلفة للعمليات.
3. تخطيط الإنتاج بما يتضمنه من أنظمة الحاسوب المرافقة.
4. الوظائف الإدارية ووظائف الخزينة الأستاذ العام وأنظمة الموازنات.

ثالثاً: الرقابة الداخلية باستخدام الأنظمة المحوسبة: وتشمل :

- أهداف الرقابة:

1. المخاطرة وإمكانية اختراق أنظمة المعلومات المحوسبة.
2. تأثير الحاسوب على عمليات الرقابة.
3. تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات وأنظمة الرقابة.
4. مسؤولية الرقابة كفاءة وفعالية العمليات.

5. مصداقية التقارير المالية توافق التقارير المالية مع الأنظمة والتعليمات السارية.
6. استخدام إجراءات الرقابة بأقل التكاليف.

- هيكلية الرقابة .

- بيئة الرقابة : بحيث تتضمن:

1. فلسفة الإدارة ونهجها التشغيلي، وهيكلية المؤسسة وخططها، وطرق الاتصال والرقابة وتأثيرها على تطوير النظم.
2. منهجية تطوير النظام. الرقابة على اختيار النظام والحصول عليه وتطويره.
3. الرقابة على تشغيل النظام، الرقابة على النظام والتغيرات التي تتم عليه.

- تقييم المخاطر : ويعنى بذلك:

1. مخاطر اختراق نظم المعلومات.
2. احتمالية حدوث خسارة.
3. خطط اكتشاف الأخطاء وتصحيحها والمعالجة الوقائية لها.

- أنشطة الرقابة:

1. وظائف الأنظمة المحاسبية، إجراءات الرقابة الإدارية والمحاسبية.
2. تصميم أنظمة الرقابة، الرقابة على تكامل وخصوصية وسرية البيانات.
3. ضمان استمرار العمليات، واستعادة المعلومات المتهتكة، والتخطيط والرقابة.
4. عمليات أنظمة المعلومات.

- مراقبة الموائمة مع أنظمة الرقابة، ودور مستخدميها من الإدارة والمدققين الداخليين والخارجيين.

رابعاً: معايير التطوير والتطبيق لأنظمة الأعمال:

- دور المعلومات في تصميم المؤسسة وسلوكها:

1. قواعد البيانات وقاعدة بيانات المعلومات الإدارية.
2. دورة حياة تطوير النظام.
3. المظاهر المتعلقة بالمخاطرة، والجانب الاقتصادي، والفني، والتشغيلي، والسلوكي.
4. أنظمة الرقابة.

- أساليب تحليل وتصميم النظام:

1. متطلبات المعلومات المطلوبة.
2. توثيق التحليل ومتطلباته.
3. تصميم النظام.

- الحصول على النظام، ومرحلة دورة حياة تطوير النظام، والمهام والتطبيقات، وضمان الرقابة خلال عمليات تطوير النظام. (1)

- (1) مرحلة البحث ودراسة الجدوى، التصميم الأساسي ومتطلبات التحليل.
- (2) التصميم التفصيلي والتوثيق، تقييم الحاجة إلى المكونات المادية للنظام وكيفية الحصول عليها.
- (3) تقييم الحاجة إلى البرمجيات والحصول عليها وتطويرها، اختيار مزود شبكة المعلومات (الإنترنت).
- (4) إنشاء عقود المكونات المادية وترخيص استخدام البرمجيات، تثبيت النظام وتطبيقه.
- (5) اختبار النظام، إجراءات المستخدم وتدريبه، تصميم إجراءات المشغل والمستخدم.
- (6) فحص صلاحية النظام، تحويل النظام وبداية التشغيل، مراجعة ما بعد التطبيق.
- (7) صيانة المكونات المادية والبرمجيات، توثيق النظام وتحضير دليل الاستخدام.

خامساً: تبني الإدارة وتطبيقها واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات:

- اعتبارات استراتيجية في تطوير تكنولوجيا المعلومات:

1. تخطيط أنظمة المعلومات اعتماداً على عوامل نجاح الأعمال.
2. عناصر الخطط طويلة الأجل.
3. التكامل بين أهداف منظمات الأعمال وعناصر نجاحها.
4. المشاركة في التخطيط الاستراتيجي.

- القضايا الإدارية:

1. وظائف العمل والمؤسسة وعلاقة التقارير بدائرة تكنولوجيا المعلومات.
 2. إدامة وتطوير أنظمة الموارد البشرية.
- الرقابة المالية على تكنولوجيا المعلومات والموازنات ورقابة التكاليف.
- امن المعلومات والاحتفاظ بنسخ احتياطية من المعلومات والتأكد من آلية الوصول إليها وتوافرها واستمرارها.
- إدارة عملية الحصول على النظام وتطويره وتطبيقه وكذا صيانة النظام وتغيير المعايير وأنظمة الرقابة.
- عملية إدارة استخدام المستخدم النهائي للنظام ودور مراكز المعلومات.

¹ نعيم دهمش، عفاف اسحق ابوزر "مرجع سابق" ص: 12.

سادسا: إدارة أمن المعلومات:

1. أهمية امن المعلومات.
2. مبادئ أمن المعلومات.
3. أفضل السبل لتطبيق أمن المعلومات.

سابعا: الذكاء الصناعي وأنظمة الخبرة وغيرها

المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على التأهيل المحاسبي:

إن الابتكارات التكنولوجية على مدار الخمسين سنة الماضية قد حسنت بشكل كبير الأنشطة المحاسبية والتمويلية والإجراءات والسياسات المالية (Lee, Bishop et al. 1996)، ومع أن التكنولوجيا وبكل تأكيد ليست جديدة على المحاسبة، فإن التقدم الحديث قد طور جميع أوجه وظائف المحاسبة، بما في ذلك، القياس الاقتصادي والإبلاغ المالي والتخطيط والرقابة الإدارية والتدقيق (Burn 1994).

إن دور التكنولوجيا والحوسيب داخل المنشأة قد تغير أيضا (Fisher 1995)، فأنشطة شبكة المعلومات المحلية والدولية بما فيها الأنترنت، والعديد من أشكال التجارة الإلكترونية، وتبادل البيانات الإلكترونية، إضافة إلى تخطيط موارد المنشأة وغيرها من التطبيقات، قد حولت الطريقة التي تتم فيها المحاسبة، والتي أدت إلى التساؤل حول أهمية قيمة الوظائف والمهارات المحاسبية التقليدية.

ومع التغير في إيجاد القيمة من خلال امتلاك وتحويل المعرفة، وعمليات حل المشاكل، وعمليات اتخاذ القرارات، وعمليات الاتصال، تصبح التكنولوجيا جزءا مكملا لمثل هذا التغير، وتستخدم كمخزن أساسي للمعرفة. ⁽¹⁾ وستكون الأنترنت ومواقع البرمجيات وتطبيقاتها الأساس والبنية لهذه التكنولوجيا (Harris 1995). وتسمح التكنولوجيا للعديد من الأشخاص ذوي الكفاءات والمواهب المتعددة ليصبحوا ثروة موارد لمنظمة عصر المعلومات. وتزود شبكة المعلومات لغة وقاعدة بيانات مشتركة من أجل الاتصالات، والحصول على البيانات الحساسة الحقيقية حول البيئة الخارجية، كما تساعد الأفراد في إيجاد مصادر المعرفة وحل المشاكل (Quinn, Anderson et al. 1996). وفي الوقت الذي تأخذ فيه المنشأة خطواتها الأولى في تحويل البيانات إلى معلومات، تكون عمليات قراراتها وهيكلها الإداري قد تحول (Drucker 1988).

إن الكثير من الأمور التي تدرب عليها المحاسب المهني تقليديا للقيام بها، ويتوقع القيام بها داخل المنشآت، قد يصبح غير ضروريا (Willman 1997) فالنقد الصناعي الجديد أو نموذج الحصول على الثروة قد غير التفكير في الطريقة التي تدار بها منشأة الأعمال، واتخاذ المفاهيم والطرق المحاسبية التقليدية

¹ نعيم دهمش، عفاف اسحق ابوزر "مرجع سابق" ص: 12-13.

من اجل خدمة هذا النموذج الجديد، والخيارات المتاحة للمهنة هي إما أن تتكيف مع المتطلبات الجديدة، أو تصبح بدون علاقة أو صلة أغير ملائمة .

إن نظرية إدارة المعرفة تشرح وتبين التحول الكبير لمجتمعنا الاقتصادي، من مجتمع يتصف بإيجاد الثروة من خلال إنتاج وتصنيع السلع، إلى مجتمع يتصف بإيجاد الثروة من خلال الرسمة في الأفراد داخل المنشأة، ومن خلال التحول الجماعي للمعلومات إلى المعرفة.

فالعلمية التي تتصف بعدم الوضوح للأخذ بالمعرفة الضمنية للأفراد، ونصنفها في معرفة واضحة ومحددة، وتحويلها إلى رأسمال إستراتيجي فكري بقيمة تعتبر كبيرة بالنسبة للمتعاملين مع المنشأة، وهو ما يميز المنشآت الناجحة. وهناك عاملين وراء هذه العملية للانتفاع من رأس المال المفكر يجب التأكيد عليهما:

1- أن التكنولوجيا تلعب دورا واسعا في هذه العملية.

2- أن الطريقة التي يعالج بها الأشخاص المعلومات وتصورهم للواقع مختلفة.

وحيث أن نماذج الإدراك لدى الأشخاص يمكن ربطها مباشرة بمهاراتهم وأهليتهم، فقد بدأ العلماء باكتشاف العلاقة بين القدرات الحاسوبية وعمليات الإدراك العامة لدى الأفراد (Evans and Simkin 1989).

إن نظم المعلومات أو المكونات الذكية هي المسيطرة في الوقت الحاضر، بما في ذلك النظم المبنية على المعرفة، ونظم دعم القرار، ونظم إدارة المعرفة. فالأساس النظري لهذه النماذج يركز على التطور الإدراكي (Gregor 1999). ويمكن إن يعرف أسلوب الإدراك "على انه خصائص العمليات المستخدمة من قبل شخص في امتلاك وتحليل وتقييم وتفسير البيانات المستخدمة في اتخاذ القرار" (Igbaria & Parasuramen 1989).

ومن أجل ذلك، وبما أن مهنة المحاسبة تخضع لتحول جذري بسبب سيطرة تطبيقات شبكة التكنولوجيا، وظهور المعرفة المنظمة، فإنه يفترض أن أساليب الإدراك للمحاسبين والذين يمكنهم ربط الكفاءة التكنولوجية المتقدمة بشكل ناجح مع الأدوار التي تعودوا عليها، سوف تختلف عن تلك التي تنسب للمحاسب التقليدي.

وفي دراسة (Shaw 2001) التي استقصى بها الخصائص المرتبطة بالأهلية والجدارة التكنولوجية من خلال اختبار نماذج الإدراك المعروضة من قبل الأشخاص الذين سيدخلون مهنة المحاسبة بشكل خاص قام بالبحث عما إذا كان طلبة المحاسبة الذين أظهروا براعة وأهلية بالتكنولوجيا قد أظهروا نماذج إدراك مختلفة عن الأشخاص الذين لم يظهروا ذلك.

يهدف الإصلاح المحاسبي في الجزائر إلى إدراج المعايير الدولية للمحاسبة IFRS- IAS في منظومتنا المحاسبية المالية بما يضمن تحسين تسيير مؤسساتنا وجودة المعلومة الاقتصادية بشكل عام، حيث

تتميز هذه المرجعية المحاسبية بإحداث إطار تصوري جديد للمحاسبة من خلال إيضاح المبادئ والقواعد الرامية إلى المزيد من الشفافية في المعلومات المالية .

وعليه فقد أصبحت المحاسبة المالية في الجزائر ذات بعد دولي ،فبعد صدور القانون 07-11 بتاريخ 25-11-2007 والمتعلقة بالنظام المحاسبي المالي ،وبدء تطبيقه سنة 2010،بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 08-156 المؤرخ في 26 ماي 2008 والمتضمن تطبيق أحكام القانون 07-11المتضمن النظام المحاسبي المالي ،و القرار المؤرخ في 26 جويلية 2008 يحدد قواعد التقييم والمحاسبة ومحتوى الكشوف المالية وعرضها وكذا مدونة الحسابات وقواعد سيرها ،وقصد تطبيق الأحكام المنصوص عليها في المادة 24 من القانون 07-11،فقد صدر المرسوم التنفيذي رقم 09-110 المؤرخ في 04-04-2009،والمحدد شروط وكيفيات مسك المحاسبة بواسطة أنظمة الإعلام الآلي ،ولحل مشكلة الانتقال من المخطط المحاسبي الوطني الى النظام المحاسبي المالي،فقد أصدرت وزارة المالية ممثلة بالمجلس الوطني للمحاسبة تعليمية وزارية رقم 02 صادر بتاريخ 29-10-2009تتضمن أول تطبيق للنظام المحاسبي المالي ،حيث ارفقت هذه التعليمات بجدول تطابق المخطط الوطني المحاسبي والنظام المحاسبي المالي. (1)

وعليه فلم تعد المحاسبة المالية تسجيلات ووثائق محاسبية ،بل أصبحت نظام معلومات محاسبي محوسب ،تعمل في بيئة تستخدم الإعلام الآلي ، وهذا ما اكده المرسوم التنفيذي رقم 09-110المحدد لشروط وكيفيات مسك المحاسبة بواسطة أنظمة الإعلام الآلي، يعتبر نظام إعلام آلي ربط بين موارد مادية وبرامج إعلام آلي يكمن من خلاله:

- الحصول على معلومات في شكل تعاقدية أو تنظيمي.
- معالجة هذه المعلومات.

بلورة هذه المعطيات أو النتائج في أشكال مغايرة.(2)

إن محاسبو اليوم والمستقبل سوف يتوقع منهم أن يكون لديهم البراعة والكفاءة في معرفة المفاهيم والتطبيقات التكنولوجية المختلفة مثل نظم التدقيق وتخطيط موارد المشروع والتجارة الإلكترونية، والمواضيع المتعلقة بالأمان للإنترنت، وتبادل البيانات الإلكترونية وغيرها. ففي الماضي لم تكن هذه المجالات ضمن ما يتوقع أن يقوم المحاسب بعمله أو أن يكون ملماً به. فمن الناحية التقليدية تقع مهام وأعمال المحاسب بشكل أكبر في مجال التجميع والتحليل والشهادة على المعلومات المالية الناجمة عن نظم المعلومات المحاسبية اليدوية أو المؤتمتة.

1 سايج فايز، "إنعكاسات النظام المحاسبي المالي على نظام المراجعة الخارجية ومهنة محافظ الحسابات" الملتقى الدولي حول النظام المحاسبي في مواجهة المعايير الدولية للمحاسبة (IAS-IFRS) والمعايير الدولية للمراجعة (ISA): التحدي، ص:03.
2 المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 09-110 المؤرخ في 07-04-2009 والمحدد لشروط وكيفيات مسك المحاسبة بواسطة أنظمة الإعلام الآلي، الصادر بالجريدة الرسمية رقم 08-21-04-2009، ص:04.

خاتمة الفصل:

في سبيل الوفاء باحتياجات المجتمع من المحاسبة كان لابد من الاهتمام بعملية التعليم المحاسبي التي يمكن من خلالها تهيئة كوادر الأكاديمية والمهنية القادرة على سد احتياجات الطلب المتزايد على المحاسبة والناشئ عن التطورات العديدة التي تحدث بصورة مستمرة.

وتقع مسؤولية إعداد محاسبين مؤهلين بالمهارات المهنية على عاتق عدة جهات، تأتي مؤسسات التعليم العالي في مقدمتها وذلك من خلال وضعها وتبنيها ومواكبتها لأساليب التعليم التي تركز على إكساب المتعلم القدرات والمهارات المهنية والتي دعت المنظمات المهنية وأبرزها الاتحاد الدولي للمحاسبين، وبما يعني أنه يجب العمل على تأهيل الطلبة والمتدربين المتخصصين بالعمل المحاسبي.

إن دور التكنولوجيا والحوسيب داخل المنشأة قد تغير أيضا فأنشطة شبكة المعلومات المحلية والدولية بما فيها الأنترنت، والعديد من أشكال التجارة الإلكترونية، وتبادل البيانات الإلكترونية، إضافة إلى تخطيط موارد المنشأة وغيرها من التطبيقات، قد حولت الطريقة التي تتم فيها المحاسبة، والتي أدت إلى التساؤل حول أهمية قيمة الوظائف والمهارات المحاسبية التقليدية.

إن المحاسبين اليوم والمستقبل سوف يتوقع منهم أن يكون لديهم البراعة والكفاءة في معرفة المفاهيم والتطبيقات التكنولوجية المختلفة، مثل نظم التدقيق، وتخطيط موارد المشروع، والتجارة الإلكترونية، والمواضيع المتعلقة بالأمان للإنترنت، وتبادل البيانات الإلكترونية وغيرها. ففي الماضي لم تكن هذه المجالات ضمن ما يتوقع أن يقوم المحاسب بعمله أو أن يكون ملماً به. فمن الناحية التقليدية تقع مهام وأعمال المحاسب بشكل أكبر في مجال التجميع والتحليل والشهادة على المعلومات المالية الناجمة عن نظم المعلومات المحاسبية اليدوية أو المؤتمتة.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

للكالة التجارية نفظال

مقدمة الفصل الثالث:

بعد التطرق في الجانب النظري للفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي والنظري لإدارة المعرفة، ثم التطرق إلى الفصل الثاني المعنون بالتطور التكنولوجي و إدارة المعرفة وسيلة للتأهيل المحاسبي وتوضيح دور وأثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل المحاسبي نظريا، لذا سنحاول في هذا الجزء وفي هذا الفصل المخصص للجانب الميداني القيام بتقديم الهيئة أو المؤسسة التي هي محل الدراسة وكذا الوقوف على دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي من خلال الإجراءات والخطوات المنهجية التي تمت في مجال الدراسة الميدانية، حيث يتناول مجتمع الدراسة والعينة التي طبقت عليها الدراسة، إضافة إلى توضيح الأدوات المستخدمة في الدراسة وخطواتها ومنهجها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات.

وللوقوف على دراسة هذا الفصل الثاني المعنون الدراسة الميدانية للوكالة التجارية نفضال فإنه يتضمن ثلاثة مباحث المبحث الأول: التعريف بمؤسسة نفضال والمقاطعة التجارية نفضال، المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث: عرض النتائج والإقتراحات المتعلقة بموضوع البحث والدراسة

المبحث الأول: التعريف بمؤسسة نفضال والمقاطعة التجارية نفضال:

المطلب الأول: نشأة وتأسيس مؤسسة نفضال:

أنشئت الوكالة التجارية نفضال أدرار في جانفي 2008 بقرار من المديرية العامة رقم R18M1767 المؤرخ في 2007، وألحقت بمقاطعة التسويق غرداية، في إطار إعادة هيكلة شركة نفضال. في نهاية 2008 تم ربط مركز التوزيع CDD بالوكالة التجارية أدرار.

- سنة 2009 تم إستحداث المصلحة التجارية والتي أسندت لها مهمة مراقبة تسيير المحطات.
 - وفي نفس السنة تم إنشاء مصلحة المالية، مهمتها الرئيسية السهر على تطبيق إجراءات التسيير الخاصة بالمالية.
 - سنة 2010 تم إستحداث المصلحة التقنية والتي أوكلت لها مهمة تصليح الأجهزة ومختلف التدخلات التقنية.
 - سنة 2011 تم إنشاء مصلحة الأمن الصناعي حيث تتمثل مهمتها الرئيسية في وضع قوانين وتعليمات الخاصة بالأمن الصناعي في مجال تخزين وتوزيع المنتجات البترولية.
 - وفي نفس السنة تم إنشاء مصلحة المستخدمين، مهمتها وضع أنظمة تحفيز للعمال كالترقية وتقديم المكافآت ضبط وإحصاء برامج لتكوين العمال حسب احتياجات المؤسسة.⁽¹⁾
- المطلب الثاني: مهام وإمكانيات المؤسسة والوكالة التجارية نفضال بأدرار:

الفرع الأول: مهام وكالة التجارة نفضال:

المهمة الرئيسية للوكالة التجارية نفضال أدرار هي توزيع وتسويق المنتجات البترولية على مستوى ولاية أدرار والولايات المجاورة لها وأهم المنتجات التي تسوقها البنزين العادي والممتاز والبنزين بدون رصاص، الزيوت بكل أنواعها، العجلات المطاطية والمواد الخاصة.

¹ مقابلة مع السيد بقباق عمر و محمد شراك المصلحة التجارية الوكالة التجارية نفضال-غرداية أدرار، بتاريخ الخميس 13/12/2016، على الساعة 11:15 صباحا.

الفرع الثاني: إمكانيات شركة نفضال:

تتكون الوكالة التجارية أدرار من 90 مستخدم، مقسمين على النحو التالي:
الجدول رقم (05): إمكانيات البشرية لشركة نفضال الوكالة التجارية غرداية-أدرار

المجموع	العمال المؤقتين	اليد العاملة تطبيقية	التقنيون	الإطارات	إطار سامي	العمال المكان
16	01	03	04	07	01	مقر الوكالة
12	--	06	03	03	--	مركز التوزيع أدرار
62	04	49	01	08	--	شبكة المحطات
90	05	58	08	18	01	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات المؤسسة.

تحوي الوكالة التجارية على حظيرة متنوعة من السيارات:

- ❖ سيارتين من نوع *Mitsubishi Pick-Up, Master Renault* ، مخصصتين للتدخلات التقنية.
- ❖ سيارة من نوع *Nissan Pick-Up* : مخصصة لنقل مختلف المنتجات على سبيل المثال (الزيوت، الشحوم....) من المستودع إلى مختلف المحطات (*Station GD*).
- ❖ شاحنة من نوع: *MAN* مخصصة لنقل الزيوت المستعملة.

الفرع الثالث: فروع الوكالة التجارية نفضال بأدرار:

للوكالة التجارية نفضال عدة فروع نذكر منها:

- ☞ مركز واحد للتوزيع المواد البترولية
- ☞ شبكة من المحطات من بينها:

07 محطات توزيع ذات تسيير مباشر (*Stations GD*)

18 محطة توزيع معتمدة (*PVA*)

الفرع الرابع أهم زبائن الوكالة التجارية نفضال أدرار :

للوكالة التجارية نفضال أدرار العديد من الزبائن في مختلف القطاعات نذكر منهم على سبيل المثال

لا الحصر:

- ← وزارة الدفاع الوطني
- ← الأمن الوطني
- ← مؤسسة سونلغاز بكل فروعها.
- ← شركة OC-TOUAT SONATRACH
- ← شركة ENAGEO

← شركة HYDRO DRILLING INTERNATIONAL وهي شركة إيطالية.

← مؤسسة COSIDAR

← شركة REDMED

← شركة EVSM

← شركة EPTP

← شركة SNTR⁽¹⁾

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية.

يعد الإطار أين يتم تنفيذ وتطبيق كل من الاستراتيجيات، السياسات، البرامج والإجراءات عن طريق تحديد وتوضيح مسار السلطة والمسؤولية، كما يعتبر الوسيلة الأنجع لبسط وتحليل العلاقات والاتصالات داخل الوكالة التجارية نفضال ونوضح في الأتية هذا الهيكل.

الفرع الأول: المدير والأمانة:

(أ) مدير الوكالة (Directeur):

المدير وهو أعلى منصب في الوكالة يتمتع بصلاحيات الأمر والاستشارة في كل الأحوال، كما يسند إليه عدة مهمات التي يمكن سردها كالتالي:

- تمثيل المؤسسة أمام السلطات العليا (الولاية).
- الإمضاء على المستندات والأوراق الرسمية.
- الأمر بالعقوبات الإلزامية في حق المستخدمين المهملين لواجباتهم العملية.
- استقبال الزائرين وكذا العمال ذوي المشاكل الخاصة والمتعلقة بالعمل داخل المؤسسة.

(ب) الأمانة (Secrétariat):

غالبا ما أعطي لها اسم "السكرتارية" الآتية من الاسم الفرنسي "le secret" الذي يعني السرية، مهمتها تنظيم المواعيد والاستقبالات وتذكير الوكالة وكذا مآزرته في الاتصالات خاصة الخارجية منها مثل: البريد والهاتف.

الفرع الثاني: المصلحة التجارية (Service commercial) تهتم بـ:

- تسويق وتوزيع المواد البترولية من بنزين بكل أنواعه مختلف الزيوت وكذا غاز البوتان وغاز البترول المميع..

¹ وثائق الوكالة.

- السهر على تتابع المواد البترولية منذ تسليمها من مركز التوزيع حتى وصولها إلى محطات التوزيع ذات التسيير المباشر ونقاط البيع المعتمدة بصفة يومية.
 - استقبال طلبات الراغبين بالانضمام إلى قائمة زبائن نفضال.
- وتتكون هذه المصلحة من قسمين هما:

أ) قسم الشبكة:

تابع للمصلحة التجارية، يقوم بتنظيم الشبكة التجارية والمساهمة على توفير وتسويق المواد البترولية في جميع محطات التوزيع.

ب) قسم الزبائن:

تابع للمصلحة التجارية، يقوم بالتنسيق مع رئيس المصلحة التجارية باستقبال طلبات الراغبين بالانضمام إلى قائمة زبائن نفضال بالإضافة إلى التكفل بجميع انشغالاتهم.

الفرع الثالث: المصلحة التقنية (Service technique): تتكفل بـ:

- مكلفة أساسا بالتخطيط لمناهج وطرق العمل، وتوفير قطع الغيار.
 - تشرف على كل عمل تقوم به المؤسسة في جانبه التقني كالبناء واقتناء الأجهزة.
 - تتكفل بصيانة العتاد.
 - صيانة التجهيزات التابعة لمختلف المحطات التابعة للوكالة وحتى الأجهزة المتواجدة عند الزبائن.
 - تسيير حظيرة السيارات التابعة للمؤسسة.
- وهذه المصلحة يتبع لها قسمان هما:

أ) قسم العتاد:

تابع لمصلحة التقنية يعمل على توفير وشراء قطع الغيار وصيانة الآلات المتواجدة في مختلف محطات التوزيع ذات التسيير المباشر (GD) ونقاط البيع المعتمدة (PVA).

ب) قسم التخزين:

تابع لمصلحة التقنية يقوم بتخزين مختلف قطع غيار وأجهزة الصيانة، كما يعمل بالتنسيق مع مصلحة العتاد على توفير وشراء كل متطلبات المصلحة.

الفرع الرابع: المصلحة المالية (Service finances et comptabilité) مهامها هي:

- تسجيل العمليات المحاسبية كالتبادل ما بين المحطات ومتابعة الموردين.

- معالجة الاستثمارات على المستوى المادي.
 - تهتم بكل ما يمس الجباية.
 - تسيير الحساب الجاري للمؤسسة من أجل تسديد جميع الأعباء والنفقات.
 - إعداد الحالة الشهرية للخبزينة عن طريق القيام بتحضير جدول التقارب بين البنك والمؤسسة.
 - تقييد وضعية الإيرادات أسبوعيا وشهريا.
 - تحضير ميزانية المؤسسة منذ بدئها حتى نهايتها.
 - حساب التكاليف حسب النشاط وحسب مركز المسؤولية.
- تتفرع منها قسمان هما:

أ) قسم المالية العامة:

تابع لمصلحة المالية يعمل على القيام بإعداد ميزانية التسيير والتجهيز العامة ومشاريع الموازنة التقديرية وكذا إعداد التقارير الدورية عن الميزانية ورفعها إلى المدير لاتخاذ القرارات المناسبة.

ب) قسم المالية التحليلية:

تابع لمصلحة المالية مهمته الرئيسية تتمثل في تسيير كل الأمور المالية والمحاسبية للمؤسسة ومتابعة السيولة النقدية في نهاية كل فترة مالية بالإضافة إلى تدقيق ومراجعة المستندات المالية.

الفرع الخامس: مصلحة الأمن الصناعي (Service sécurité industriel):

وهي مصلحة وظيفتها:

يسهر عمال مصلحة الأمن الصناعي على حماية المنشآت الصناعية من أخطار الكوارث الناجمة عن الأخطاء المهنية وكل ما من شأنه أن يصيب الوكالة بسوء، ولذلك فإن عمل هذه الفرق يدور حول محورين أساسيين هما:

أ) الوقاية: وترتبط بعملية مراقبة مدى تطبيق قواعد الأمن الصناعي من طرف العمال، ومراقبة سلامة التجهيزات، ووضع جميع الاحتياطات اللازمة للتدخل عند الحاجة.

ب) التدخل: ويكون في حالة إلام الخطر بالمنشآت الصناعية أو إصابة أحد العمال.

الفرع السادس: مصلحة المستخدمين والوسائل العامة (Service personnel et moyens généraux): أهم ما تقوم به:

- متابعة الحياة المهنية للعامل منذ أول ارتباط له بالمؤسسة إلى أن يغادرها.
- استقبال ملفات طلب الالتحاق بالمؤسسة، وتصنيفها حسب الكفاءة.
- تحرير جميع القرارات الخاصة بالعمال سواء تعلق الأمر بالتعيين أو التحويل أو التقاعد.
- القيام بتسجيل جميع تحركات المستخدمين (قرارات التثبيت، الترقيات التكفل الشطب الإجازات والعقوبات التأهيل والترقية

(أ) قسم المستخدمين:

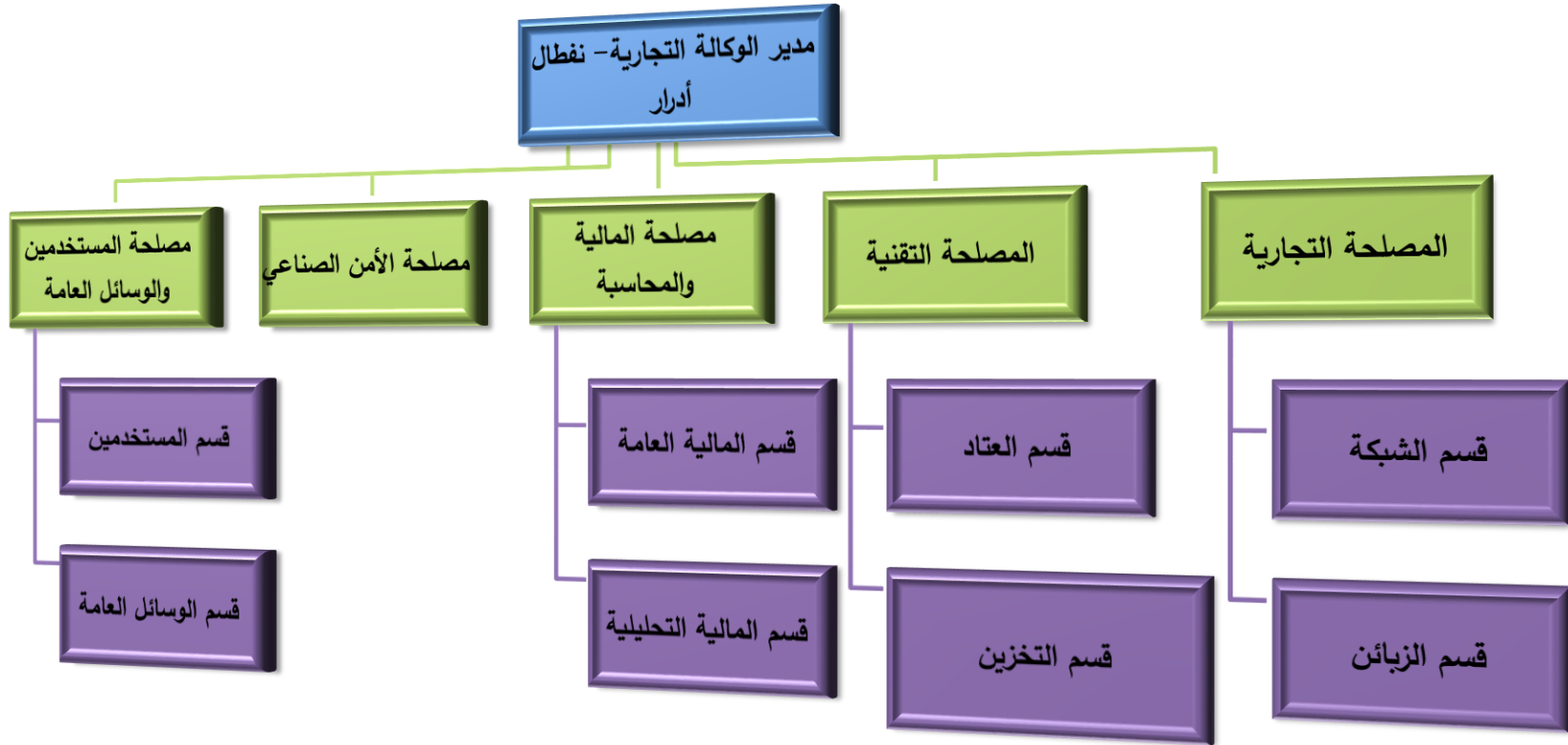
من أهم المصالح في المديرية، تتمثل مهمته الرئيسية لهذا القسم في القيام بالتسيير اليومي العادي لشؤون المستخدمين، ومتابعة مسارهم المهني من تاريخ التوظيف إلى التقاعد

(ب) قسم الوسائل العامة:

مهمته الأساسية القيام بعمليات التموين واقتناء كل المتطلبات الضرورية بالتنسيق مع مختلف المصالح، كما يعمل على تسيير المخازن (مخزن الوسائل المكتبية ومواد التنظيف....) بالإضافة إلى أشياء أخرى. (1)

¹ وثائق الوكالة.

الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية غرداية- نפטال أدرار



المصدر: وثائق الوكالة التجارية نפטال غرداية-أدرار

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

من خلال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري حول موضوع الدراسة سيحاول الباحث في هذا المبحث إجراء دراسة ميدانية لهذا الموضوع، وذلك من خلال استخدام إستبيان يحتوي على أسئلة متنوعة خاصة بمجال "دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي".
المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في العمال المتواجدين على مستوى الوكالة التجارية نفضال وكذا طلبة المحاسبة من جامعة أدرار أحمد دراية، وقد قام الباحث بإستخدام أسلوب التحليل الوصفي، وقد تم توزيع (40) إستبانة، وبلغ عدد الإستبانات المسترجعة 100%.

يتضمن الإستبيان جزئين هامين الجزء الأول متعلق بالبيانات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مكان العمل، نوع القطاع، المهنة أو الوظيفة منصب، سنوات الخبرة، طريقة مسك الحسابات)، والجزء الثاني متعلق بمعلومات يتضمن ثلاثة محاور، المحور الأول: إدارة المعرفة وعملياتها، المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، أما المحور الثالث والأخير يتعلق التأهيل المحاسبي (التعليم والتأهيل المحاسبي الأكاديمي والمهني. حيث تضمن هذا الإستبيان 62 فقرة تم التطرق فيها إلى عمليات إدارة المعرفة، عملية توليد المعرفة من الفقرة (01) إلى الفقرة (10)، عملية تخزين المعرفة من الفقرة (11) إلى الفقرة (16)، عملية توزيع المعرفة من الفقرة (17) إلى الفقرة (22)، عملية تطبيق المعرفة من الفقرة (23) إلى الفقرة (29) والفقرات من (30) إلى (41) خصصت للتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، أما الفقرات الأخيرة من (42) إلى (62) خصصت للتأهيل المحاسبي الأكاديمي والمهني، وقد تم تحليل هذا الإستبيان وفق مقياس ليكرت ذو خمس درجات الذي أتمدت عليه الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (06): يوضح درجة مقياس ليكرت الخماسي

التقدير	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

وبعد جمع الإستبانات تم وضع إجابات العينة حسب مقياس ليكرت تم إحتساب معدل مقياس ألفا كرونباخ بنسبة (86.5%) وهذا ما يدل على مصداقية وثبات النتائج وهو ما يساعد على التحليل.

التحليل الإحصائي لخصائص وسمات عينة الدراسة:

1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
العدد	25	15	40
النسبة	62,5%	37,5%	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

يتبين من خلال الجدول (07) أن نسبة الذكور بلغت (62.5%) من نسبة أفراد العينة المدروسة، في حين بلغت نسبة الإناث (37.5%) من هذه العينة المدروسة، وعليه يلاحظ أن نسبة الذكور مرتفعة من نسبة الإناث بفارق (25%) من نسبة العينة المدروسة.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

الجدول (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	ثانوي بكالوريا	تقني سامي	ليسانس	ماستر	المجموع
العدد	07	01	13	18	40
النسبة	17.5%	2.5%	32.5%	47.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

يتبين من خلال الجدول (08) أن أغلبية هم من حملة شهادة ماستر بنسبة (47.5%) أغلبهم طلاب جامعة من إجمالي العينة المدروسة، تليها نسبة (32.5%) من الأفراد الذين يحملون شهادات ليسانس، ثم تأتي نسبة (17.5%) من أفراد العينة الذين يحملون شهادة باكالوريا، أما الأفراد الذين يحملون شهادة تقني سامي فكانت نسبتهم قليلة أي بنسبة (2.5%) من أفراد العينة المدروسة.

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان العمل أو الدراسة:

الجدول (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل والدراسة:

مكان العمل أو الدراسة	شركة فردية	شركة التضامن	شركة المساهمة	مؤسسة عمومية	المجموع
العدد	01	00	00	18	40
النسبة	2.5%	00%	00%	97.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (09) أغلبية الطلاب أو العمال ينتمون إلى مؤسسات عمومية بنسبة 97% أي تابعين للقطاع العام أما الأفراد الذين المنتمين للقطاع فكانت نسبتهم قليلة أي بنسبة (2.5%) في شركة فردية من أفراد العينة المدروسة.

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع القطاع:

الجدول (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع القطاع:

نوع القطاع	قطاع تجاري	قطاع زراعي صناعي	قطاع عمومي	المجموع
العدد	12	01	27	40
النسبة	30%	2.5%	67.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

يتبين من خلال الجدول (10) أن أغلبية أفراد الدراسة ينتمون ويعملون أو يدرسون في القطاع العمومي بنسبة (67.5%) هم طلاب جامعة وعمال في الوكالة، تليها نسبة (30%) من الأفراد الذين يعملون على مستوى الوكالة نفضال ينتمون إلى القطاع التجاري أي نشاط الوكالة، أما الأفراد الذين ينتمون إلى القطاع الزراعي والصناعي فكانت نسبتهم قليلة أي بنسبة (2.5%) من أفراد العينة المدروسة.
5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المهنة أو الوظيفة:

الجدول (11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المهنة أو الوظيفة:

المهنة أو الوظيفة المنصب	الطالب	أستاذ	إداري	تقني سامي	محاسب	رئيس قسم	المجموع
العدد	26	2	3	2	6	1	40
النسبة	65%	5%	7.5%	5%	15%	2.5%	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

من خلال الجدول (11) يتبين أن أغلبية صفة المهنة الأكثر تداول بنسبة (47.5%) أغلبهم طلاب يدرسون في الجامعة والبعض يعمل على مستوى الوكالة من إجمالي العينة المدروسة، تليها نسبة (15.5%) من الأفراد الذين يمتلكون وظيفة محاسب، ثم تأتي نسبة (7.5%) من أفراد العينة الذين يعملون منصب إداري ثم تليها نسبة (5%) كل من يشغل منصب أستاذ ونفس النسبة لوظيفة تقني سامي على مستوى الوكالة، أما الأفراد الذين يشتغلون منصب رئيس قسم فكانت نسبتهم قليلة أي بنسبة (2.5%) من أفراد العينة المدروسة.

6. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة:

الجدول (12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 7	من 7 إلى 10	المجموع
العدد	26	6	08	40
النسبة	65%	15%	20%	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

يتبين من خلال الجدول (12) أن نسبة (65%) تمثل نسبة العمال والطلاب الذين يعملون الوكالة لمدة أقل من 05 سنوات وهم في إطار التكوين والتمهين، أما نسبة (15%) فهي تمثل العمال الذين يعملون في الوكالة من 05 سنوات إلى 10 سنوات، في الأخير بنسبة (20%)، وتعتبر الفئات الثلاثة الأخيرة من الذين يتمتعون بالخبرة والكفاءة العالية في هذا المجال.

7. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طريقة مسك الحسابات:

الجدول (13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب طريقة مسك الحسابات:

طريقة مسك الحسابات	يدوية	إلكترونية	شبه إلكترونية	المجموع
العدد	19	13	08	40
النسبة	47.5%	32.5%	20%	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

يتضح من خلال الجدول (13) أن نسبة (47.5%) تمثل نسبة العمال والطلاب الذين يمسون ويتعاملون بالحسابات أو الوثائق بطريقة يدوية معظمهم طلاب جامعة، أما نسبة (13%) فهي تمثل العمال الذين يمسون بالحسابات بطريقة إلكترونية بناءً على المعدات التكنولوجية الحديثة، في الأخير بنسبة (20%)، وتعتبر من بين الفئات الثلاثة الأخيرة من الذين يتعاملون بالحسابات والوثائق بطريقة مزدوجة ما بين الإستعمال والمسك اليدوي والإلكتروني وكل ما هو متعلق برقمنة الوثائق في هذا المجال.

المطلب الثاني: تحليل آراء وإستجابات أفراد العينة على المتغيرات:

1- نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات إدارة المعرفة:

يتم توضيحها من خلال الجداول التالية التي تبين نتائج التحليل الوصفي لكل عملية من عمليات إدارة المعرفة كما يلي:

الجدول (14): يوضح نتائج التحليل الإحصائي لعمليات إدارة المعرفة

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
1	0.40510	4.20	يكتسب العمال بالمؤسسة المعارف الخاصة بهم من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها.	01
3	0.77790	4.10	تقوم إدارة المؤسسة بتجميع وتصنيف المعلومات المتجددة عن البيئة الخارجية بشكل واضح (زيائن، موردين، منافسين... إلخ)	02
07	0.71611	4.00	يتم إكتساب المعرفة من خلال المشكلات وتطوير الخدمات.	03
15	0.86972	3.7500	يساهم جميع المستخدمين لدعم ومتابعة الأفكار الجديدة.	04
13	0.98417	3.8250	يتاح الوقت للمستخدمين لدعم ومتابعة الأفكار الجديدة	05
14	1.00639	3.7500	تحتاج المعرفة إلى إكتسابها فقد جرى تحديدها وأصبحت معروفة في أرجاء المؤسسة	06
09	0.84124	3.9000	تستخدم المؤسسة أسلوب البحث والتطوير لإنشاء وإكتساب المعرفة	07
05	1.01147	4.0500	تقوم المؤسسة بجهد كبير للحصول على أفضل المعلومات من مصادر متعددة (داخلية، وخارجية..)	08
24	1.03497	3.4250	يفرق أفراد وموظفي المؤسسة بين نوعي المعرفة الأساسيين: المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية (المعرفة الضمنية تعبر عن الحدس والمهارة والخبرة وقدرات التفكير المختزنة لدى الأفراد ويصعب التصريح عنها.)	09
23	1.12973	3.4250	يتم إكتساب المعرفة من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم المحاسبة.	10
02	0.78078	4.1750	تلجأ إدارة المؤسسة إلى خزن المعلومات بالإستعانة بالحاسوب ووسائط خزن المعلومات الرقمية	11
06	0.90582	4.0000	تحافظ إدارة المؤسسة على الأفراد ذوي المعرفة العالية والموهوبين.	12
08	0.74421	3.9000	قبل تخزين المعلومات والمعارف يتم فرزها وتثقيتها.	13
15	0.96044	3.7250	يتم تدوين خبرات وتجارب العمال وحفظها في قواعد للمعرفة (ترميز المعرفة وتوثيقها.)	14
25	1.19802	3.2750	تستغني المؤسسة عن الوسائل التقليدية لتخزين المعلومات (الطرق الحديثة للتصنيف، الأرشفة...)	15
26	1.311656	2.9000	تستغني المؤسسة عن الوسائل التنظيمية الحديثة في تخزين المعرفة (الملفات والسجلات الورقية وغيرها...)	16

12	0.57957	3.8500	تنقل المعلومات والمعارف إلى الزبائن عن طريق الخدمات المقدمة لهم من قبل إدارة المؤسسة والوكالة	17
16	1.00128	3.6500	توزع المعرفة من خلال تصفح قواعد البيانات بالوسائط الرقمية.	18
10	0.75744	3.8750	توزع المعرفة داخل المؤسسة من خلال الوثائق والنشرات	19
17	1.011242	3.7250	يتقبل الأفراد والعاملون التشارك في المعرفة ولا يحتكرونها كمصدر قوة لهم	20
11	0.97534	3.8500	ثقافة المؤسسة تدعم التعليم والمشاركة في المعلومات والأفكار	21
20	1.21950	3.5000	تخصص المؤسسة مكافآت وأشكال أخرى من الحوافز لتشجيع المشاركة في المعرفة	22
21	0.98677	3.4750	تتأكد الإدارة من إدراك العاملين لأهمية المعلومات التي يمتلكونها وقدرتهم على إيجاد معنى لها.	23
16	0.81610	3.7250	تعيين إدارة المؤسسة مدراء للمعرفة لسعي وراء تطبيق الجيد لها	24
22	1.08338	3.4250	تعتمد الوكالة والمؤسسة في عملياتها ونشاطاتها على النظم المعتمدة على المعرفة (النكاء الإصطناعي، النظم الخبيرة...)	25
19	0.96044	3.5250	تمنح المؤسسة الحرية للعاملين في استخدام معارفهم الشخصية وأفكارهم وتطبيقها بما يحقق أهدافها التنافسية	26
18	0.98677	3.5250	تقيس المؤسسة وتتابع بشكل دوري قيمة رأس مالها المعرفي	27
04	0.81492	4.0500	تساهم المعرفة في تحسين عملية اتخاذ القرار	28
17	1.05460	3.6250	أداء الأفراد يرتبط بشكل وثيق مع إستراتيجيات العمل وحاجات السوق، وحاجات المؤسسة للمعرفة	29
	0.36226	3.7310	إدارة المعرفة	المتغير

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن الأوساط الحسابية لجميع الفقرات تفوق الوسط الحسابي النظري وبعضها يقترب من: (3.000) وهذا ما يدل على وجود إتفاق بين أفراد عينة الدراسة، حيث تحتل الفقرة (01) المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.2000) وانحراف معياري قدره (0.40510) وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون تماما على أن العمال في الوكالة التجارية نفضال بأدرار يكتسبون المعارف الخاصة بهم من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها أي حسب نشاطها التجاري بناء على مدى حجم وكثرة التعاملات التجارية التي تتم بين الوكالة والأوساط الخارجية، تم تليها الفقرة (11) بوسط حسابي (4.1750) وانحراف معياري قدره (0.78078) وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون تماما على المؤسسة تلجأ إلى خزن المعلومات بالإستعانة بالحاسوب ووسائط خزن المعلومات الرقمية بغية مراجعتها والتدقيق فيها.

أما بالنسبة للفقرات: (28 و08 و12 و03) أوساط حسابية المذكورة بالتوالي (4.0500) و (4.00 و4.00) وانحرافاتهم المعيارية على التوالي (0.81492) و (1.01147) و (0.90582) و (0.71611) وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون إتفاق شبه تام على أن المعرفة تساهم في تحسين عملية إتخاذ القرار عند تطبيقها وأن المؤسسة تقوم بجهد كبير للحصول على أفضل المعلومات من مصادر متعددة داخلية

وخارجية خلال مرحلة توليد المعرفة بينما نجد نادرا ما تحافظ إدارة المؤسسة على الأفراد ذوي المعرفة العالية والموهوبين نظرا ومن المحتمل عدم الإهتمام بهذه الشريحة كما أن المعرفة تكتسب من خلال تطوير الخدمات وحل المشكلات.

ثم تأتي الفقرتين (13) و(07) بوسط حسابي (3.9000)، (3.9000) وإنحراف معياري قدره (0.74421)، (0.84124) على التوالي، وهذا ما يدل على أن آراء أفراد العينة محايدة على كون المعلومات في المؤسسات قبل ما تخزن تتم فرزها وتنقيتها وكذلك نادرا ما تقوم بأسلوب البحث والتطوير لإنشاء واكتساب المعرفة.

أما (19)، (21)، (17) بأوساط حسابية التالية: (3.8750) و(3.8500)، (3.8500) و(3.8250)، وإنحرافاتهم المعيارية على التوالي (0.81492)، (1.01147) و(0.90582)، (0.71611) وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون إتفاق شبه تام على أن المعرفة توزع داخل المؤسسة من خلال الوثائق والنشرية والمستندات المتعلقة بالأنشطة كما يلاحظ أن الأفراد غير متأكدين كون ثقافة المؤسسة تدعم التعليم والمشاركة في المعلومات والأفكار ولكن تنتقل المعلومات والمعرفة إلى الزبائن عن طريق الخدمات المقدمة لهم من قبل إدارة المؤسسة والوكالة ولهذا فمن النادر أن يتاح للمستخدمين دعم ومتابعة أفكارهم الجديدة.

ثم تأتي الفقرتين (06 و04) بوسطين حسابيين (3.7500)، (3.7500) وإنحرافيهما على أن كون معياريين يقدران (1.00639)، (0.86972) على التوالي، وهذا ما يدل على أن آراء أفراد العينة محايدة المعلومات في المؤسسات قبل ما تخزن تتم فرزها وتنقيتها وكذلك نادرا ما تقوم بأسلوب البحث والتطوير لإنشاء واكتساب المعرفة.

أما الفقرات (14 و20 و24 و18) بأوساط حسابية التالية: (3.7250) و(3.7250) و(3.7250) و(3.6500)، وإنحرافاتهم المعيارية على التوالي (0.96044)، (1.011242)، (0.81610)، (1.00128) وهذا ما يدل على أن آراء العينة شبه متوافقة حول تدوين خبرات وتجارب العمال وحفظها في قواعد للمعرفة (ترميز المعرفة وتوثيقها) في عملية تخزين المعرفة ومن خلال توزيع المعرفة نجد أن الأفراد والعمال يتشاركون في المعرفة فهي متداولة ولا تحتكر كونها مصدر قوة لهم وعند الحديث عند تطبيق المعرفة إستحالة تعيين مدراء للمعرفة فالأمر يتطلب الإلمام ثم التطبيق الجيد لها كما أن الملاحظ أن المعرفة أحيانا توزع وتصفح في قواعد البيانات بالوسائط الرقمية من داخل المؤسسة.

أما الفقرات (29)، (26)، (27) و(22) (23) بأوساط الحسابية ضمن الوسط الحسابي المفترض على التوالي (3.6250)، (3.5250) و(3.5250)، (3.5250) و(3.5000)، (3.4750)، وإنحرافاتهم المعيارية على التوالي (1.05460)، (0.96044) و(0.98677) و(0.98677) وهذا ما يدل على أن آراء العينة عند تطبيق المعرفة أداء الأفراد يرتبط بشكل وثيق مع إستراتيجيات العمل وحاجات السوق وحاجات المؤسسة

للمعرفة كما أن المؤسسة قل ما تمنح الحرية للعاملين في استخدام معارفهم الشخصية وأفكارهم وتطبيقها بما يحقق أهدافها التنافسية وعند توزيع المعرفة من خلال الفقرة (22) المؤسسة ليست مستعدة لتقديم مكافآت وأشكال أخرى من الحوافز لتشجيع المشاركة في المعرفة وغير مهتمة بقياس وتتابع بشكل دور قيمة رأس مالها المعرفي .

أما الفقرات التي تأتي بعدهم وهي: (09)،(10)،(25)،(15) بأوساط الحسابية ضمن الوسط الحسابي المفترض على التوالي (3.4250) و (3.4250)،(3.4250) و (3.2750)، وإنحرافاتهم، المعيارية هاته تقدر على، التوالي (1.03497)،(1.12973) و (1.08338)،(1.19802)، أما (16) تقع تحت الوسط الحسابي 3 المفترض كون وسطها الحسابي (2.9000) وإنحرافها (1.311656) وهذا ما يدل على أن آراء العينة عند عملية توليد المعرفة يفرق الأفراد والموظفين بين نوعي المعرفة الصريحة والضمنية وهاته الأخيرة تعبر عن الحدس والمهارة والخبرة، كونها إكتسبت من أعضاء الهيئة التدريسية في المحاسبة كما أن المؤسسة في مرحلة تخزين المعرفة تستغني تقريبا عن الوسائل التقليدية لتخزين المعلومات مثل التصنيف، والأرشيف وبعض الوسائل التنظيمية الحديثة (كالملفات والسجلات الورقية وغيرها..)

2- نتائج التحليل الإحصائي لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يتم توضيحها من خلال الجداول التالية التي تبين نتائج التحليل الوصفي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما يلي:

الجدول (15): يوضح نتائج التحليل الإحصائي لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
03	0.63851	4.0500	يملك المحاسب أو التقني الإمام الكافي ببرامج المحاسبة وتطبيقات المساعدة والمعمول بها في المؤسسة	30
12	1.01147	3.4500	يفتقر أساتذة المحاسبة إلى المعرفة في استخدام البرامج المحاسبية.	31
09	0.79097	3.8000	يتوفر لدى المؤسسة أو الشركات وفروعها برامج وتطبيقات عمل محاسبية متطورة	32
08	0.93060	3.8250	تستخدم المؤسسة الوسائل المعلوماتية والسمعية البصرية في تدريب الأفراد والعاملين مثل: الحاسوب، الفيديو. عارض الشرائح	33
11	1.04728	3.6750	تتوفر المؤسسة على مختصين في هندسة الوثائق والسجلات وتدقق البيانات والمعلومات	34
10	0.80861	3.7500	يمكن المحاسب أو أي مهني من استخدام تكنولوجيا المعلومات وأدواتها وتوظيفها في حل مشاكل الأعمال المحاسبية	35
04	0.90582	4.0000	تستعمل المؤسسة كل ما هو جديد وفعال من الأمن المعلوماتي لحماية	36

			معارفها.	
02	0.86380	4.1500	إستخدام الحاسوب لدى الشركات في الأعمال المحاسبية يحقق لها العديد من المزايا	37
06	0.99711	3.9250	تستغل المؤسسة تكنولوجيا الاتصالات شبكات إلكترونية)	38
05	0.87560	3.9500	تستغل المؤسسة الشبكات الإلكترونية الخارجية وعلى رأسها الأنترنت	39
01	0.94868	4.1500	تمتلك المؤسسة مواقع إلكترونية للتواصل مع مختلف متعاملها	40
07	1.00766	3.9000	تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة للاتفاق على تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	41
	0.43555	3.8854	تكنولوجيا المعلومات	المتغير

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن الأوساط الحسابية للفقرات (37)، (40)، (30)، (36)، تفوق الوسط الحسابي النظري 3 وهذا ما يدل على وجود إتفاق بين أفراد عينة الدراسة، حيث تحتل الفقرة (37) المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.1500) وانحراف معياري قدره (0.86380) وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون تماما على أن العمال في الوكالة التجارية نفضال بأدرار يؤكدون كون إستخدام الحاسوب لدى الشركات في الأعمال المحاسبية يحقق لها العديد من المزايا خصوصا ما تعلق منها بالأعمال التجارية التي تتم بين الوكالة والأوساط الخارجية كدقة وسرعة إعداد الكشوف والقوائم المالية والتواصل، تم تليها الفقرة (40) بوسط حسابي (4.1500) وانحراف معياري قدره (0.944868) وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون تماما على إمتلاك المؤسسة مواقع إلكترونية للتواصل مع مختلف متعاملها هذا من شأنه تقريب الإدارة من المتعاملين الإقتصاديين.

أما الفقرات (39) و(38) و(41) و(33) تقدر أوساطها الحسابية على التوالي:

(3.9500)، (3.9250) و(3.9000) و(3.8250) على التوالي والانحرافات المعيارية (0.87560) و(0.99711) و(1.00766) و(0.93060) وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون إتفاق شبه تام على إستغلال المؤسسة الشبكات الإلكترونية الخارجية وعلى رأسها الأنترنت بإعتبارها وسيلة التواصل الأكثر إستخداما في التعاملات، فضلا على إستخدام الوسائل المعلوماتية السمعية البصرية في تدريب وتأهيل العمال والأفراد من بين إهتمامات المؤسسة والجامعة على التطوير من قدرات الأفراد والعمالين والطلاب المعرفية.

الفقرات (32 و35 و31) بأوساط حسابية هي: (3.8000)، (3.7500) و(3.6750)، (3.4500)، على التوالي وانحرافاتهم المعيارية على التوالي (0.79097) و(0.80861) و(1.04728) و(1.01147) وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون إتفاق شبه تام على إمتلاك المؤسسة وفروعها برامج وتطبيقات عمل محاسبية متطورة عادة ما تكون دائمة التحديث بشكل مستمر من مؤسسة الأم، ثم تنتقل باقي البرامج الفرعية عبر

الوكالات أو المديریات المتخصصة إقليمياً أو محلياً كل حسب نشاط وسير العمل أما بخصوص إستخدام التكنولوجيا قد يتمكن المحاسب أو المدقق في حل مشاكل الأعمال المحاسبية في حين أن المهني قد لا يكون لديه المعرفة التامة بالأمر المحاسبية خاصة إذا ما تعلق الأمر وإقتصر دوره فقط على إدخال البيانات في حين أنها لا تتوفر على مختصين في هندسة الوثائق والسجلات والتدفقات كون التطبيقات والبرامج منفذة من قبل مصمم ومطور البرامج فضلاً أن أساتذة في الجامعة يفتقرون إلى المعرفة التامة بشكل وإستخدام البرامج المحاسبية وطريقة تنفيذها أو تشغيلها.

3- نتائج التحليل الإحصائي لمتغير التأهيل المحاسبي:

يتم توضيحها من خلال الجداول التالية التي تبين نتائج التحليل الوصفي لمتغير التأهيل المحاسبي كما يلي:

الجدول (16): يوضح نتائج التحليل الإحصائي لمتغير التأهيل المحاسبي:

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
07	0.80024	3.7750	يسهم التعليم والتأهيل المحاسبي في بناء التراكم المعرفي لدى أعضاء المحاسبين	42
18	1.08486	3.0500	توفر الجامعة البرامج التعليمية المحاسبية النظرية اللازمة لممارسة مهنة المحاسبة	43
14	1.01274	3.5000	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة على رفع مستوى التأهيل المحاسبي	44
09	0.89693	3.6250	يتوفر لدى أعضاء الهيئة التدريسية في قسم المحاسبة معرفة بالمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه	45
01	0.77790	4.1000	يساعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات في مهنة المحاسبة المحاسب والموظف والتقني على إعداد القوائم المالية بشكل أسرع وأدق	46
17	1.12204	3.1500	يقتصر دور المحاسب أو المهني في الشركات على إدخال البيانات المحاسبية دون إعداد تقارير مالية	47
04	0.69384	3.9250	يسهم التعليم والتأهيل المحاسبي في تطوير أداء المحاسبين من تطبيق المعايير المحاسبية	48
21	1.08575	2.7250	لا يساهم التعليم المحاسبي في توفير الحد الأدنى من المعرفة المحاسبية لمزاولة المهنة	49
20	1.35401	2.7500	لا يسهم التدريب المهني بعد التعليم الجامعي إكتساب مزاولي المهنة الخبرة اللازمة للممارسة المهنة	50
13	0.75107	3.5000	إن رفع المستوى المهني لأعضاء المهنة مسؤولية نقابة المحاسبين والمدققين	51
06	0.66216	3.8500	يسهم التعليم المحاسبي في تطوير مستوى الأعضاء والتزامهم بتطبيق	52

			المعايير المحاسبية	
11	0.81492	3.5500	يسهم التعليم المحاسبي في رفع كفاءة الأعضاء والتزامهم بقواعد السلوك المهني	53
19	1.18727	3.0250	لا يمكن للدورات والتدريب المستمر تساهم في تحسين أداء أعضاء المهنة	54
03	0.87706	4.0000	إن وضع برامج تدريبية متخصصة يسهم في تطوير كفاءة المحاسبين والمدققين	55
02	0.67748	4.0500	إن وضع برامج تدريبية سائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات يسهم في رفع كفاءة أعضاء المهنة	56
12	1.06217	3.5000	تواكب مؤسسات التعليم العالي التطوير الذي يطرأ على مهنة المحاسبة	57
08	0.78406	3.7250	تساهم بناء قاعدة المعرفة في رفع مستوى التأهيل المحاسبي	58
05	0.69982	3.8500	تركز المؤسسات على إكتساب المتعلم المهارات والقدرات المطلوبة للعمل المحاسبي	59
10	1.05945	3.5750	يطبق المحاسب المؤهل مهنيًا كافة أسس ومبادئ ومعايير المحاسبة المهنية	60
15	1.08131	3.4000	تقوم الجمعيات المهنية بمتابعة المستجدات المهنية التي تطرأ على المستوى الدولي وتعلم المحاسب بذلك	61
16	1.28502	3.3000	تستخدم الجامعة أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعد في رفع مستوى التأهيل المحاسبي للطلبة	62
	0.35723	3.5202	التأهيل المحاسبي	المتغير

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن الأوساط الحسابية للفقرات 46 و56 و55 تفوق الوسط الحسابي النظري 3 وهذا ما يدل على وجود إتفاق بين أفراد عينة الدراسة، حيث تحتل الفقرة (46) المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.1000) وإنحراف معياري قدره (0.77790) وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون تماما على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهنة المحاسبة يساعد المحاسب والموظف والتقني على إعداد القوائم المالية بشكل أسرع وأدق تم تليها الفقرتين (56)،(55) بوسط حسابي على التوالي (4.0500)(4.0000) وإنحراف معياري قدره (0.67748)،(0.87706) وهذا ما يدل على أن آراء أفراد العينة يتفقون تماما على وضع برامج التدريبية المساندة للتأهيل في مجال تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع كفاءة أعضاء المهنة وهذا ما تبرره الفقرة (46). ونفس الأمر بالنسبة للبرامج المتخصصة لرفع كفاءة المحاسبين والمدققين بناء على نماذج وأساليب محاكاة كما في المواقع أو ما يعرف بتقنية الواقع الافتراضي.

أما الفقرات (42)، (58)، (45)، (60)، (53) متوسطات حسابية والتي تقدر وتعطى على التوالي:

(3.7750)،(3.7250)،(3.6250)،(3.5750)،(3.5500) على التوالي وإنحرافاتهم المعيارية

على التوالي (0.800024)،(0.78406)،(0.89693)،(1.05945)،(0.81492) وهذا ما يدل على أن

آراء العينة يتفقون إتفاق شبه تام على أن التعليم المحاسبي يساهم في بناء التراكم المعرفي لدى أعضاء المحاسبين كما أن بناء قاعدة المعرفة من شأنها الرفع من مستوى التأهيل المحاسبي بالإضافة إلى الإتفاق الشبه التام كون توفر أعضاء الهيئة التدريسية في قسم المحاسبة المعرفة بالمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه خصوصا ما تعلق الأمر بالناحية النظرية للأمور المحاسبية فضلا عن مساهمة التعليم المحاسبي في رفع كفاءة الأعضاء والتزامهم بقواعد السلوك المهني الأمر الذي يعزز لديهم وترسخ المعرفة خصوصا المعرفة الضمنية .

أما الفقرات (44) و(51) و(57)، (61)، (62) متوسطات حسابية والتي تقدر وتعطى على التوالي:

(3.5000) و(3.5000) و(3.5000)،(3.4000) و(3.3000) على التوالي وإنحرافاتهم المعيارية على التوالي (1.01274)،(0.75107)،(1.06217)،(1.08131)،(1.28502)، وهذا ما يدل على أن آراء العينة يتفقون إتفاق شبه تام كون تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة تساعد تقريبا على رفع مستوى التأهيل المحاسبي كونها الجهة المسؤولة الأولى للتأهيل المحاسبي كما أن الرفع من المستوى المهني حسب الفقرة (51) لأعضاء المهنة تبقى من مسؤولية نقابة ومجلس المحاسبين والمدققين ، والملاحظ من خلال الأراء قل ما تقوم الجمعيات والتنظيمات المهنية بمتابعة المستجندات المهنية التي تطرأ على المستوى الدولي وتعلم المحاسب بذلك وحسب الفقرة (62) الجامعة تستخدم بشكل شبه ضعيف أجهزة وبرمجيات متطورة تساعد في رفع مستوى التأهيل المحاسبي للطلبة.

ثم تليهم الفقرات(47)،(43)،(54)، متوسطات حسابية والتي تقدر وتعطى على التوالي: (3.1500)،(3.0500)،(3.0250)، وإنحرافاتهم المعيارية: (1.12204)،(1.08486)،(1.18727)، وهذا ما يدل على أن آراء أفراد العينة يتفقون إتفاق شبه تام كون دور مهمة المهني أو المحاسب في الشركة لا تقتصر فقط على إدخال البيانات المحاسبية دون إعداد تقارير مالية بل تتعدى فيمكنه ذلك كالمراجعة والجرد والتدقيق كل على حسب مهمته ووظيفته ،كما أن الجامعة حسب الفقرة (43) لا توفر تقريبا برامج تعليمية محاسبية نظرية الكافية واللازمة لممارسة مهنة المحاسبة فضلا أن بعض الدورات والتدريبات المستمرة تساهم بشكل تقريبي في تحسين بعض أداء أعضاء المهنة.

أما الفقرتين (50)، (49) ومتوسطهما الحسابي يقدر (2.7500)، (2.7250) ويقدر إنحرافهما المعياري (1.35401)، (1.08575)، وهذا ما يدل على أن آراء أفراد العينة غير موافقة بشأن إستحالة أو عدم مساهمة التدريب المهني بعد التعليم الجامعي إكتساب الخبرة لأن الخبرة عادة ما تكون في وسط العمل الميداني إضافة إلى نفي إستحالة مساهمة التعليم المحاسبي في توفير الحد الأدنى من المعرفة المحاسبية لمزاولة المهنة كون المحاسبة علم له علم وفروض ومبادئ يتقيد بها.

بناءً على ما سبق يتم تحليل متغيرات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي وعليه يتم عرض نتائج التحليل الوصفي بصفة إجمالية في الجدول التالي:

الجدول (17): يوضح نتائج التحليل الوصفي الإجمالي لمتغيرات الدراسة

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
2	0.36226	3.7310	إدارة المعرفة
1	0.43555	3.8854	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
3	0.35723	3.5202	التأهيل المحاسبي

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

يتبين من خلال أعلاه الجدول أن تكنولوجيا المعلومات تحتل المرتبة الأولى بوسط حسابي (3.8854)، وانحراف معياري قدره (0.43555)، ثم تليها الفقرات التي خصصت لإدارة المعرفة بمتوسط حسابي (3.7310)، وانحراف معياري قدره (0.36226)، ثم تأتي فقرات التأهيل المحاسبي بمتوسط حسابي (3.5202) وانحراف معياري قدره (0.35723)، على التوالي، وهذا يعني أن المؤسسة تولي إهتمامتها بتكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال الإستخدام والتوظيف الجيد في العناصر والخدمات التي تقدمها من أجل تحسين العمل المحاسبي.

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة:

لإختبار صحة فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها تمت الإستعانة بالأدوات المتوفرة في البرنامج الإحصائي **IBM SPSS Statistics v19** مثل الوسط الحسابي تحليل الانحدار الخطي البسيط وكذلك تحليل الانحدار الخطي المتعدد، لإثبات صحة أو نفي الفرضيات الثلاث وذلك لمعرفة التأثير أو العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات كمتغيرين مستقلين، والتأهيل المحاسبي كمتغير تابع، حيث تعد العلاقة ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig)، أقل من مستوى (0.05)، والعكس صحيح، مما يعني أن علاقة التأثير ليست ذات دلالة إحصائية.

(1) حيث تنص الفرضية الأولى الصفرية Ha0 على أنه:

لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال المؤسسة المدروسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
أما الفرضية الأولى البديلة Ha1 تنص على أنه:

توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارية نفضال .

(2) وحيث تنص الفرضية الثانية الصفرية Hb0 على أنه:

لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارة نفضال .
والفرضية الثانية البديلة Hb1 تنص على أنه:

توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارة نفضال .
أما في إختبار الفرضية الثالثة والأخيرة: ولبيان درجة تأثير كل بعد من إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل المحاسبي، تم استخدام الانحدار المتعدد.
(3) حيث تنص الفرضية الثالثة الصفرية Hc0:

تؤثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارة نفضال .
والفرضية الثالثة البديلة Hc1 تنص على أنه:

لا تؤثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارة نفضال .
(أ) إختبار الفرضية الأولى الصفرية Ha0 والبديلة Ha1:

لا يوجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال المؤسسة المدروسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
يوجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال المؤسسة المدروسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع المتمثل التأهيل المحاسبي، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS19) موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (18): نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات "

والمتغير التابع " التأهيل المحاسبي "

التأهيل المحاسبي								المتغيرات
مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	F المحسوبة	T المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار B	معامل الثبات	تكنولوجيا المعلومات
0.01	0.512	13.359	3.6555	0.260	0.51	0.418	1.895	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

من خلال الجدول أعلاه يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التغيير في تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي خلال فترة الدراسة، فقد بلغ معامل الانحدار (0.418) وهذا يعني أن التغيير في تكنولوجيا المعلومات لوحدها تساهم بنسبة (41%) في قيام عملية التأهيل المحاسبي محل الدراسة بافتراض ثبات العوامل الأخرى، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) أو أقل، أما القيمة (1.895) فتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في التأهيل المحاسبي.

أما القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R^2 فقد بلغت (0.260) وهذا يعني أن (26%) من التغيرات التي حدثت على المتغير التابع المتمثل في التأهيل المحاسبي خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى التغيير في تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو (51%)، والتي تبين وجود علاقة إرتباط متوسطة بين المتغيرين.

وبهذه النتائج ترفض الفرضية الأولى الصفرية H_0 والتي تنص على أنه لا يوجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال المؤسسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) و قبول الفرضية الأولى البديلة H_1 .

ب) إختبار الفرضية الثانية الصفرية H_0 و البديلة H_1 :

لا يوجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال المؤسسة المدروسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال المؤسسة المدروسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

كانت أهم نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل المتمثل في إدارة المعرفة والمتغير التابع المتمثل التأهيل المحاسبي، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS19) موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (19): نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل " إدارة المعرفة " والمتغير التابع " التأهيل المحاسبي "

المتغيرات		التأهيل المحاسبي					
إدارة المعرفة	معامل الثبات	معامل	معامل	معامل	معامل	معامل	مستوى
		الإنحدار	الارتباط	التحديد	المحسوبية	المحسوبية	الخطأ المعياري
		B	R	R^2	T	F	الدلالة
		0.409	0.4115	0.172	2.809	13.359	0.08

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

من خلال الجدول أعلاه يتبين أنها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التغيير في إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي خلال فترة الدراسة، فقد بلغ معامل الانحدار (0.409) وهذا يعني أن التغيير في إدارة المعرفة لوحدها تساهم بنسبة (40.9%) في قيام عملية التأهيل المحاسبي محل

الدراسة بافتراض ثبات العوامل الأخرى، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) أكبر، أما القيمة (1.895) فتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في التأهيل المحاسبي.

أما القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R^2 فقد بلغت (0.172) وهذا يعني أن (17.2%) من التغيرات التي حدثت على المتغير التابع المتمثل في التأهيل المحاسبي خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى التغيير في إدارة المعرفة، وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو (41%)، والتي تبين وجود علاقة إرتباط قريبة من المتوسط بين المتغيرين. وهذا طبعا راجع لعدم إدراك الجيد أو الإلمام من طرف الطلبة والعمال بمفهوم إدارة المعرفة بمختلف أبعادها وحتى بمراحلها.

وبهذه النتائج تقبل الفرضية الثانية الصفرية H_0 والتي تنص على أنه لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال المؤسسة المدروسة نفضال عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ج) إختبار الفرضية الثالثة الصفرية H_0 والبديلة H_1 :

تؤثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال المؤسسة المدروسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

لا تؤثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال المؤسسة المدروسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ولبيان درجة تأثير كل من أبعاد إدارة المعرفة وكذلك تكنولوجيا المعلومات، تم استخدام الانحدار المتعدد وكما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (20): نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين "عناصر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"

على "التأهيل المحاسبي".

التأهيل المحاسبي								الأبعاد	
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار t				معامل الانحدار
	القيمة المعنوية Sig	قيمة f			الدلالة	القيمة المعنوية Sig	قيمة t		
			52.1%	27.1%	معنوية	0.031	2.242	0.137	1.676
					غ معنوية	0.462	0.743	0.343	
0.31314	0.004	6.877	0.52.1	0.271	إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات مجتمعة معا				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معلومات مستخرجة من برنامج SPSS 19

يتضح من الجدول أعلاه أن نحو (13.7%) من التغيرات التي أجريت على التأهيل المحاسبي المدروسة يعود سببها إلى عمليات إدارة المعرفة- بافتراض ثبات العوامل الأخرى- وهذا الأثر ذو دلالة معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (2.242) وهي ذات دالة معنوية عند مستوى معنوية أقل من (0.05)

فقد بلغت 0.031. كما أن نحو (34.3%) من التغيرات التي أجريت على التأهيل المحاسبي يعود سببها إلى عوامل أخرى غير تكنولوجيا المعلومات- وهذا الأثر ذو دلالة غير معنوية لأن قيمة t المحسوبة بلغت (0.743) وهي ذات دلالة غير معنوية عند مستوى معنوية أكبر من (0.05) فقد بلغت 0.462، وأن نحو (27%) من التحسينات التي طرأت على التأهيل المحاسبي خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى عناصر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ككل ومجتمعها، كما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط متوسطة الذي بلغ نحو (52%) على الانسجام بين هذه العناصر في أثرها على المتغير التابع. وهذا التحليل يعد مقبولاً إحصائياً بدرجة تزيد عن ثقة (95%)، لأن قيمة اختبار f المحسوبة والتي بلغت (6.877)، هي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) أقل فقد بلغت 0.004.

وفي ضوء هذه النتائج يمكن الحكم بقبول الفرضية التي تدل على (وجود تأثير إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارية نفضال) عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)

المبحث الثالث: النتائج والإقتراحات الدراسة الميدانية:

على ضوء ما تم عرضه في الفصل التطبيقي أين تم دراسة المؤسسة كنموذج وعرض سمات وخصائص عينة الدراسة وبناء على تحليل آراء وإستجابات أفراد الدراسة العمال والطلبة ومن خلال القيام كذلك بإختبار صحة أو نفي الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة فإننا نعرض جملة من النتائج والإقتراحات الآلية:

المطلب الأول: نتائج الدراسة الميدانية:

بناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على مستوى المقاطعة التجارية نفضال أدرار بالإستعانة والولوج بعض طلبة المحاسبة في جامعة أدرار كنموذج توصل الباحث إلى النتائج التالية:

أ) تبين نتائج التحليل الإحصائي لعينة البحث، رفض الفرضية الأولى والتي نصت على أنه: لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر الطلبة المحاسبة وعمال المؤسسة المدروسة معا عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$. أي أنه هناك علاقة متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي. وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو (51%) ويستدل بذلك:

- على أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات في مهنة المحاسبة يساعد المحاسب والموظف والتقني على إعداد القوائم المالية بشكل أسرع وأدق.
- تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة تساعد تقريبا على رفع مستوى التأهيل المحاسبي كونها الجهة المسؤولة الأولى للتأهيل المحاسبي.
- إستخدام الحاسوب في الأعمال المحاسبية يحقق لها العديد من المزايا خصوصا ما تعلق منها بالأعمال التجارية التي تتم بين الوكالة والأوساط الخارجية كدقة وسرعة إعداد الكشوف والقوائم المالية والتواصل بحسب ما تضمن الإجابة على كل الفقرات المخصص لهذا الجانب.

ب) تبين نتائج التحليل الإحصائي لعينة البحث، قبول الفرضية الثانية والتي نصت على أنه: لا يوجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر الطلبة المحاسبة وعمال المؤسسة المدروسة معا عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$. أي أنه ليس هناك علاقة بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي. وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو (41%)، والتي تبين وجود علاقة إرتباط قوية من المتوسط بين المتغيرين ويستدل بذلك:

- ضعف التعليم المحاسبي والذي كان من المنتظر منه أن يساهم في بناء التراكم المعرفي لدى أعضاء المحاسبين كما أن بناء قاعدة المعرفة من شأنها الرفع من مستوى التأهيل المحاسبي كما أنه الملاحظ كذلك هو عدم التمييز وتفریق الأفراد والموظفين بين نوعي المعرفة الصريحة والضمنية وهاته الأخيرة تعبر عن الحدس والمهارة والخبرة ، كونها إكتسبت من أعضاء الهيئة التدريسية في

قسم المحاسبة كما أن المؤسسة في مرحلة تخزين المعرفة تستغني تقريبا عن الوسائل التقليدية لتخزين المعلومات مثل التصنيف، والأرشفة وبعض الوسائل التنظيمية الحديثة (كالملفات والسجلات الورقية وغيرها..). بالإضافة كون توفر أعضاء الهيئة التدريسية في قسم المحاسبة المعرفة بالمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه خصوصا ما تعلق الأمر بالناحية النظرية للأمور المحاسبية فضلا عن مساهمة التعليم المحاسبي في رفع كفاءة الأعضاء والتزامهم بقواعد السلوك المهني الأمر الذي يعزز لديهم وترسخ المعرفة خصوصا المعرفة الضمنية .

- صف إلى ذلك كون العمال في الوكالة التجارية نفضال بأدرار يكتسبون المعارف الخاصة بهم من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها أي حسب نشاطها التجاري بناء على مدى حجم وكثرة التعاملات التجارية التي تتم بين الوكالة والأوساط الخارجية بحسب ما تضمن الإجابة على كل الفقرات المخصص لهذا الجانب.

ت) تبين نتائج التحليل الإحصائي لعينة البحث، قبول الفرضية الثالثة والتي نصت على أنه: تؤثر إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات على التأهيل المحاسبي من وجهة نظر الطلبة في قسم المحاسبة في جامعة وعمال مقاطعة التجارية نفضال معا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). كون التغيرات التي أجريت على التأهيل المحاسبي المدروسة يعود سببها إلى عمليات إدارة المعرفة- بافتراض ثبات العوامل الأخرى على الرغم من التغيرات التي أجريت على التأهيل المحاسبي يعود سببها إلى عوامل أخرى غير تكنولوجيا المعلومات مثل ، السن، الظروف، الخارجية، الخبرة، والمؤهل العلمي هذا الأخيرين يمكن إعتبارهما مؤشرا يدلان على مدى التأهيل المحاسبي بالإضافة إلى تأثير بعض عناصر وعمليات إدارة المعرفة التحسينات التي طرأت على التأهيل المحاسبي خلال فترة الدراسة يعود سببها إلى إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ككل ومجموعة معا، كما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط متوسطة الذي بلغ نحو (52%) على الانسجام بين هذه العناصر في أثرها على المتغير التابع ويستدل بذلك: وضع برامج التدريبية المساندة للتأهيل في مجال تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع كفاءة أعضاء المهنة وهذا ما تبرره الفقرة (46) وحسب الفقرة (62) الجامعة تستخدم بشكل شبه ضعيف أجهزة وبرمجيات متطورة تساعد في رفع مستوى التأهيل المحاسبي للطلبة .

المطلب الثاني: إقتراحات الدراسة الميدانية:

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج التي تخص العينة والمؤسسة محل الدراسة فإن الباحث يقدم الإقتراحات التالية:

- على المؤسسة السعي حول توليد وإكتشاف المعرفة وتطوير الخدمات من خلال إستخدام أسلوب البحث والتطوير.
- تدوين خبرات وتجارب العمال وحفظها في قواعد للمعرفة (ترميز المعرفة وتوثيقها).
- تدريب وتعليم الإداريين والعاملين بالمنظمة على التفكير الإبداعي والخلق وعلى الممارسات الإبداعية والخلقة، وتوليد ثقافة منظميه تعزز الجودة في كل نشاط وكل ممارسة وفي كل السلوكيات.
- يجب توفير في الجامعة البرامج والمقاييس التعليمية المحاسبية النظرية والتطبيقية اللازمة لممارسة مهنة المحاسبة خاصة التي تتعلق بالأنظمة المعلومات والأنظمة المحاسبة وكذلك التي تحاكي بيئة العمل المحاسبية كال: التبويب المعالجة، قياس والتحليل والإفصاح.
- على المؤسسة وضع برامج تدريبية وعقد عدة دورات تكوينية من أجل تطوير المحاسبين والمدققين.
- ضرورة الإهتمام الأكبر للمؤهل المهني عند التوظيف بما هو مرادف ومطابق بشأن معايير السلوك المهني والمعايير المحاسبة ومعايير المدقق.
- على المؤسسة المحافظة على الأفراد ذوي المعرفة العالية والموهوبين.
- ربط التدريب العلمي على الحاسوب والإنترنت وتكنولوجيا المعلومات بالمواد الدراسية المحاسبية وغيرها من المواد والمجالات المعرفية المتداخلة فيها.
- يجب أن يكون المحاسب والطالب على دراية ومعرفة في مجال تخصصه وتكنولوجيا المعلومات والعلوم المرتبطة بالمحاسبة، وكذلك البيئة التي تعمل فيها المحاسبة، خاصة ونحن نعيش في عصر المعلوماتية والعولمة والخصخصة والاتصالات الإلكترونية واسعة الانتشار.
- تخصيص المؤسسات ميزانية للإنفاق على تكنولوجيا الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

خاتمة الفصل:

أظهرت لنا النتائج من خلال التحليل الإحصائي الذي يخص العينة والمؤسسة محل الدراسة رفض الفرضية الأولى وقبول الفرضية الثانية والثالثة بحيث تنص:

الفرضية الأولى: لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر الطلبة في قسم علوم التسيير في الجامعة وعمال مقاطعة التجارة نفضال.

الفرضية الثانية: لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر الطلبة في قسم علوم التسيير في جامعة وعمال مقاطعة التجارة نفضال.

الفرضية الثالثة: تؤثر إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على التأهيل المحاسبي من وجهة نظر الطلبة في قسم المحاسبة في جامعة وعمال مقاطعة التجارة نفضال.

والملاحظ كذلك من حيث الدراسة أنه عدم وجود إدارة المعرفة بمفهومها الكامل والحديث في المؤسسة محل الدراسة، أي كهيكل مستقل بذاته وبمهامه، إلا أن المنظمة تعتمد تقريبا على بعض المبادئ التي جاءت بها إذ يمكن إعتبارها أنها تطبق بشكل نسبي عمليات إدارة المعرفة (إكتساب، تخزين، توزيع واستخدام المعرفة).

كذلك إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهنة المحاسبة يساعد المحاسب والموظف والتقني على إعداد القوائم المالية بشكل أسرع وأدق.

إن التعليم المحاسبي يساهم في بناء التراكم المعرفي لدى أعضاء المحاسبين كما أن بناء قاعدة المعرفة من شأنها الرفع من مستوى التأهيل المحاسبي.

يعتبر المؤهل العلمي والوظيفي مؤشر على مدى تراكم الأداء المعرفي بما يتناسب مع معايير وأداب سلوك المهنة في المحاسبة.

المعرفة تساهم في تحسين عملية إتخاذ القرار عند تطبيقها وأن المؤسسة تقوم بجهد كبير للحصول على أفضل المعلومات من مصادر متعددة داخلية وخارجية.

إن محاسب العصر الحالي والمستقبلي يلعب دورًا هامًا في التجاوب مع هذه المعطيات، ولا بد له أن ينمي طاقاته الإبداعية، ويتسلح بثقافة الإبداع والتطوير والأداء الجماعي.

خاتمة

عامّة

خاتمة عامة

أصبحت إدارة المعرفة من الإدارات الأساسية في المنظمات القائمة على المعرفة، حيث يعتمد العمل فيها على وضع استراتيجية مهمة في تسيير المعرفة داخل المنظمة، ومن أجل تحقيق ذلك يجب على المنظمة وضع إستراتيجية مناسبة للمعرفة، سواء في إنشاء المعرفة من مصادرها المختلفة، أو إستقطاب المعرفة والحصول عليها من المصادر الخارجية أو في تقاسم المعرفة أو في توظيفها بما يخدم مصالح المنظمة، ويتمحور الهدف الأساسي لأي إدارة معرفة في ضبط الموارد المعرفية والإفادة منها في تحقيق أهداف المؤسسة الإستراتيجية والتشغيلية على أكمل وجه، وذلك بتحقيق الكفاية الإنتاجية، وزيادة الأرباح أو توفير قيمة مضافة للخدمات والمنتجات.

إن الابتكارات التكنولوجية على مدار الخمسين سنة الماضية قد حسنت بشكل كبير الأنشطة المحاسبية والتمويلية والإجراءات والسياسات المالية ومع أن التكنولوجيا وبكل تأكيد ليست جديدة على المحاسبة، فإن التقدم الحديث قد طور جميع أوجه وظائف المحاسبة، بما في ذلك، القياس الاقتصادي والإبلاغ المالي والتخطيط والرقابة الإدارية والتدقيق .

وتقع مسؤولية إعداد محاسبين مؤهلين بالمهارات المهنية على عاتق عدة جهات، تأتي مؤسسات التعليم العالي في مقدمتها وذلك من خلال وضعها وتبنيها ومواكبتها لأساليب التعليم التي تركز على إكساب المتعلم القدرات والمهارات المهنية والتي دعت المنظمات المهنية وأبرزها الاتحاد الدولي للمحاسبين، وبما يعني أنه يجب العمل على تأهيل الطلبة والمتدربين المتخصصين بالعمل المحاسبي.

إن المحاسبين اليوم والمستقبل سوف يتوقع منهم أن يكون لديهم البراعة والكفاءة في معرفة المفاهيم والتطبيقات التكنولوجية المختلفة، مثل نظم التدقيق، وتخطيط موارد المشروع، والتجارة الإلكترونية، والمواضيع المتعلقة بالأمان للإنترنت، وتبادل البيانات الإلكترونية وغيرها. ففي الماضي لم تكن هذه المجالات ضمن ما يتوقع أن يقوم المحاسب بعمله أو أن يكون ملماً به. فمن الناحية التقليدية تقع مهام وأعمال المحاسب بشكل أكبر في مجال التجميع والتحليل والشهادة على المعلومات المالية الناجمة عن نظم المعلومات المحاسبية اليدوية أو المؤتمتة.

النتائج الدراسة:

- من خلال ما رأيناه سالفا وبناءا على الفرضيات ونتائج الدراسة الميدانية تجدر الإشارة إليه بأن:
1. عدم وجود إدارة المعرفة بمفهومها الكامل والحديث في المؤسسة محل الدراسة، أي كهيكل مستقل بذاته وبمهامه، إلا أن المنظمة تعتمد تقريبا على بعض المبادئ التي جاءت بها إذ يمكن إعتبارها أنها تطبق بشكل نسبي عمليات إدارة المعرفة (إكتساب، تخزين، توزيع واستخدام المعرفة).
 2. كذلك يعتبر إستخدام تكنولوجيا المعلومات في مهنة المحاسبة يساعد المحاسب والموظف والتقني على إعداد القوائم المالية بشكل أسرع وأدق.
 3. إن التعليم المحاسبي يساهم في بناء التراكم المعرفي لدى أعضاء المحاسبين كما أن بناء قاعدة المعرفة من شأنها الرفع من مستوى التأهيل المحاسبي.

4. يعتبر المؤهل العلمي والوظيفي مؤشر على مدى تراكم الأداء المعرفي بما يتناسب مع معايير وأداب سلوك المهنة في المحاسبة. كما أن المعرفة تساهم في تحسين عملية إتخاذ القرار عند تطبيقها وأن المؤسسة تقوم بجهد كبير للحصول على أفضل المعلومات من مصادر متعددة داخلية وخارجية.
5. إن محاسب العصر الحالي والمستقبلي يلعب دورًا هامًا في التجاوب مع هذه المعطيات، ولا بد له أن ينمي طاقاته الإبداعية، ويتسلح بثقافة الإبداع والتطوير والأداء الجماعي.

الإقتراحات والتوصيات:

فإنطلاقا مما هو موجود خرجت الدراسة بالتوصيات التالية:

1. الاهتمام بعملية التعليم المحاسبي التي يمكن من خلالها تهيئة كوادر الأكاديمية والمهنية القادرة على سد احتياجات الطلب المتزايد على المحاسبة والناشئ عن التطورات العديدة التي تحدث بصورة مستمرة.
2. تدريب وتعليم الإداريين والعاملين بالمنظمة على التفكير الإبداعي والخلق وعلى الممارسات الإبداعية والخلقة، وتوليد ثقافة منظميه تعزز الجودة في كل نشاط وكل ممارسة وفي كل السلوكيات. وعقد عدة دورات تكوينية من أجل تطوير المحاسبين والمدققين.
3. ضرورة الإهتمام الأكبر للمؤهل المهني عند التوظيف بما هو مرادف ومطابق بشأن معايير السلوك المهني والمعايير المحاسبة ومعايير المدقق.
4. يجب أن يكون المحاسب والطالب على دراية ومعرفة في مجال تخصصه وعلى تكنولوجيا المعلومات والعلوم المرتبطة بالمحاسبة، وكذلك البيئة التي تعمل فيها المحاسبة، خاصة ونحن نعيش في عصر المعلوماتية والعولمة والخصخصة والاتصالات الإلكترونية واسعة الانتشار.

آفاق البحث:

بعد أن تطرق الباحث في الدراسة لدور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي في المؤسسة المدروسة ومن خلالها أدركنا واقع مكانة وتأثيرهما على التأهيل المحاسبي، لما يتميز إستخدامها من مزايا لم تكن موجودة في ظل التشغيل اليدوي للنظام المحاسبي ومما يتيح إمكانيات كبيرة في تحريك وتشغيل ونقل البيانات، كما توفر مزايا منها سهولة العمل على نظم البرامج المختلفة، وبالتالي فإن تحليل هذا الموضوع لا بد أن يؤخذ على مستويات عدة وهذا ما يمكنه أن يفتح النقاش للعديد من المواضيع المرتبطة بهذا المجال التي يمكن أن تستكمل جوانبه، ومن بين هذه المواضيع:

1. - مساهمة رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الإقتصادية.
2. - مكانة إدارة المعرفة والتدقيق في ظل التشغيل الإلكتروني للبيانات.
3. - تأثير إدارة المعرفة للتأهيل المحاسبي على مهنة التدقيق في الجزائر.

المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

❖ الكتب باللغة العربية:

- (1) أمل كرم خليفة، "المعلوماتية" قسم العلوم التربوية كلية التربية-جامعة الإسكندرية مكتبة بستان المعرفة ص:142-146.
- (2) إيمان فاضل السامرائي، هيثم الزعبي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص120.
- (3) بن ربيع حنيفة، "الواضح في المحاسبة المالية وفق المعايير الدولية IAS/IFRS"، الجزء الأول مطبعة دار هومة- الجزائر 2010 ص ص:09،08.
- (4) بيومي محمد ضحاوي، رضا إبراهيم المليجي "توجهات الإدارة التربوية الفعالة في مجتمع المعرفة" دار الفكر العربي 2010م-1431هـ ص: 376.
- (5) خالد قطناني، خالد عويس، "مدى ملائمة مناهج التعليم المحاسبي في الجامعات العمانية لمتطلبات سوق العمل في ظل تداعيات الأزمة المالية"، كلية الزهراء للبنات، مسقط، سلطنة عمان، ص ص: 7-8.
- (6) ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، "الاتصال والعلاقات العامة"، دار صفاء، عمان، 2005، ص109.
- (7) السيد السيد النشار، "أساسيات إدارة المعرفة" سلسلة الكتب الدراسية دار الثقافة العلمية الإسكندرية الطبعة الأولى، يناير، 2012، ص: 18.
- (8) عبد الستار علي وعمار قنديلجي وآخرون "المدخل إلى إدارة المعرفة" دار المسيرة الطبعة الثالثة 2012 ص: 37. ص: 37.
- (9) عدنان عواد الشوابكة، "دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية"، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص:169-170.
- (10) عصام نور الدين، "إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة" دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن-عمان الطبعة الأولى 2010م، ص:13.
- (11) علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية 2000، ص21.
- (12) علاء فرج الطاهر، "إدارة المعلومات والمعرفة" دار الزاوية للنشر والتوزيع عمان الأردن 2010-1431 ص ص: 41-42.

- (13) غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي " نظم المعلومات الإستراتيجية" مدخل إستراتيجي معاصر كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة إسرائ الطبعة الأولى، دار المسيرة عمان- الأردن ص ص: 198-199.
- (14) فتحي عبد الهادي، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بين الواقع والمستقبل، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الاولى، 1999، ص 88.
- (15) فليح حسن خلف " إقتصاد المعرفة" جدارا للكتاب العالمي وعالم الكتاب الحديث عمان- الأردن ص ص: 8-13.
- (16) محمد الصالح الحناوي وآخرون، الأعمال في عصر التكنولوجيا، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى 2004 ص 293.
- (17) نجم عبود نجم " إدارة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات" مؤسسة الوراق، الطبعة الثانية، الأردن 2007، ص: 90-93.
- (18) نجم عبود نجم، " الإدارة الإلكترونية - الإستراتيجية، الوظائف والمشكلات"، دار المريخ، السعودية، 2004، ص 389
- (19) نعيم دهمش، عفاف اسحق ابوزر " ادارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي" جامعة عمان العربية للدراسات العليا ص: 5.
- (20) يورك بريس، " الإستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات" سلسلة الإدارة العملية برنامج للتطوير الذاتي، مكتبة لبنان ناشرون ص: 50

❖ الكتب اللغة الأجنبية:

1. Nonaka , Takeuchi , **Op.Cit**, p98.
2. William R. King." **Knowledge Management and Organizational Learning** ".Katz Graduate School of Business, University of P :09. Book published in the site : www.uky.edu/~gmswan3/575/KM_and_OL.pdf

❖ المذكرات:

- (1) بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة" دراسة حالة إتصالات الجزائر " المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة" جامعة أكلي محند أولحاج كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير : ص 26.
- (2) طه حسين نوي " التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال" حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر"، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ص: 20.

(3) خيام محمد كامل مدوخ، "واقع تطور مهنة المحاسبة بين التأهيل المهني والتكنولوجي للمحاسبين في الشركات العاملة في قطاع غزة" رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم المحاسبة والتمويل بكلية التجارة- الجامعة الإسلامية 2014 ص: 13.

❖ الجرائد والمجلات والمقالات ووثائق:

(1) المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 09-110 المؤرخ في 07-04-2009 والمحدد لشروط وكيفيات مسك المحاسبة بواسطة أنظمة الإعلام الآلي، الصادر بالجريدة الرسمية رقم 08، 21-04-2009، ص: 04.

(2) زياد هاشم السقا، خليل إبراهيم الحمداني، " دور التعليم الإلكتروني في زيادة كفاءة وفاعلية التعليم المحاسبي" جامعة الموصل، العراق / 2012 مجلة أداء المؤسسات الجزائرية - العدد 02 ص: 45

(3) وثائق الوكالة.

(4) عبد الله الشهري، "إدارة المعرفة (المفهوم والأهمية والامتطلبات)" مدارات للمكتبات والمعلومات وتقنياتها، مقال منشور عبر <http://www.mdarat.net/vb/showthread.php?t=3490> تاريخ النشر، 05-08-2011، 08:24 مساءً تاريخ الإضطلاع والمشاهدة: السبت 12 نوفمبر 2016 على الساعة 10:23:55 صباحاً.

(5) وثائق المؤسسة.

❖ المقابلات:

• مقابلة مع مع السيد بقباق عمر ومحمد شراك المصلحة التجارية الوكالة التجارية نفضال-غرداية أدرار، بتاريخ الخميس 2016/12/13، على الساعة 11:15 صباحاً.

❖ الملتقيات:

1. جابر حسين المنصوري، عماد عبد الستار المشكور، "مدى مساهمة مقومات مهنة المحاسبة في رفع كفاءة المحاسبين لترشيد القرارات الاستثمارية" الكلية التقنية الإدارية / البصرة 2012 ص: 7-8.

2. الطيب داودي، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة" دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة: ص: 09.

3. سايج فايز، "انعكاسات النظام المحاسبي المالي على نظام المراجعة الخارجية ومهنة محافظ الحسابات" الملتقى الدولي حول النظام المحاسبي في مواجهة المعايير الدولية للمحاسبة (IAS-IFRS) والمعايير الدولية للمراجعة (ISA): التحدي، ص: 03

❖ المواقع الإلكترونية:

• <http://www.naftal.dz>

• <http://vpn.naftal.dz>

• <http://www.mdarat.net/vb/>

الملاحق

إستبئانة الدراسة



الجامعة الإفريقية أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

كلية علوم التسيير

قسم علوم التسيير

بسم الله الرحمن الرحيم

إستمارة الإستبئان

الأخي الفاضل /أختي الفاضلة

تحية طيبة وبعد..

نتوجه إليكم بفائق التقدير والإحترام راجين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة الميدانية، وتحقيقا لأغراض نيل متطلبات شهادة الماستر تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، بعنوان:

"" دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي ""

ونأمل منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تشكل رافدا مهما في إتمام هذه الدراسة، لذا تعاونكم بتزويدنا بالبيانات اللازمة والضرورية ، من خلال تعبئة هذه الإستبئانة والإجابة العلمية الدقيقة على جميع الأسئلة المطروحة، لما لذلك من أثر جوهري في الوصول إلى نتائج دقيقة وقاطعة يمكن الإعتماد عليها ويمكن تعميمها. ونوجه عنايتكم أن جميع الإجابات سوف تكون موضع ثقة، وسوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، كما أن نتائج الدراسة ستعرض بشكل عام ، ولن يشار إلى أي إسم من الأسماء المشاركة في الإجابة على هذه الإستبئانة.

مع خالص الشكر والتقدير على تجاوبكم

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والإحترام

المشرف: د. تيقاوي العربي

الطالب: باحمو إسماعيل

ismail.bahammou.ismail.100@gmail.com

يرجى وضع علامة × أمام كل خيار:

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية:

1. الجنس:

ذكر () أنثى ()

2. المؤهل العلمي:

ثانوي () تقني سامي () ليسانس () ماستر (ماجستير) () دكتوراه ()

3. المؤهل المهني:

4. بلد الدراسة: ()

5. مكان العمل:

شركة فردية () شركة التضامن () شركة مساهمة () مؤسسة عمومية ()

6. نوع القطاع:

تجاري () صناعي () خدمي () زراعي () استثماري () عمومي: ()

7. المهنة أو الوظيفة منصب:

طالب () أستاذ () إداري () تقني سامي () مدير () محاسب () رئيس قسم ()

وظيفة أخرى () يرجى ذكرها.....

8. سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنة () 5-7 سنة () 7-10 سنة () 10 سنة فأكثر ()

9. طريقة مسك الحسابات: يدوية () إلكترونية () شبة إلكترونية ()

ثانياً: أسئلة الدراسة:

يوجد في هذا الجزء مجموعة من الأسئلة ذات العلاقة بـ:

"دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي"

رقم الفقرات	مضمون الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: عمليات إدارة المعرفة						
-توليد المعرفة						
1	يكتسب العمال بالمؤسسة المعارف الخاصة بهم من طبيعة العمليات الخدمية التي يقومون بها.					
2	تقوم إدارة المؤسسة بتجميع وتصنيف المعلومات المتجددة عن البيئة الخارجية بشكل واضح (زبائن، موردين، منافسين... إلخ)					
3	يتم إكتساب المعرفة من خلال المشكلات وتطوير الخدمات.					
4	يساهم جميع المستخدمين لدعم ومتابعة الأفكار الجديدة.					
5	يتاح الوقت للمستخدمين لدعم ومتابعة الأفكار الجديدة					
6	تحتاج المعرفة إلى إكتسابها فقد جرى تحديدها وأصبحت معروفة في أرجاء المؤسسة					
7	تستخدم المؤسسة أسلوب البحث والتطوير لإنشاء وإكتساب المعرفة					
8	تقوم المؤسسة بجهد كبير للحصول على أفضل المعلومات من مصادر متعددة (داخلية، وخارجية..)					
9	يفرق أفراد وموظفي المؤسسة بين نوعي المعرفة الأساسيين: المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية (المعرفة الضمنية تعبر عن الحدس والمهارة والخبرة وقدرات التفكير المختزنة لدى الأفراد ويصعب التصريح عنها.)					
10	يتم اكتساب المعرفة من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم المحاسبة.					
تخزين المعرفة						
11	تلجأ إدارة المؤسسة إلى خزن المعلومات بالإستعانة بالحاسوب ووسائط خزن المعلومات الرقمية					
12	تحافظ إدارة المؤسسة على الأفراد ذوي المعرفة العالية والموهوبين.					
13	قبل تخزين المعلومات والمعارف يتم فرزها وتنقيتها.					
14	يتم تدوين خبرات وتجارب العمال وحفظها في قواعد للمعرفة (ترميز المعرفة وتوثيقها.)					
15	تستغني المؤسسة عن الوسائل التقليدية لتخزين المعلومات (الطرق الحديثة للتصنيف، الأرشفة...)					
16	تستغني المؤسسة عن الوسائل التنظيمية الحديثة في تخزين المعرفة (الملفات والسجلات الورقية وغيرها...)					

رقم الفقرات	مضمون الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
توزيع المعرفة						
17	تنقل المعلومات والمعارف إلى الزبائن عن طريق الخدمات المقدمة لهم من قبل إدارة المؤسسة والوكالة					
18	توزع المعرفة من خلال تصفح قواعد البيانات بالوسائط الرقمية.					
19	توزع المعرفة داخل المؤسسة من خلال الوثائق والنشریات					
20	يتقبل الأفراد والعاملون التشارك في المعرفة ولا يحتكرونها كمصدر قوة لهم					
21	ثقافة المؤسسة تدعم التعليم والمشاركة في المعلومات والأفكار					
22	تخصص المؤسسة مكافآت وأشكال أخرى من الحوافز لتشجيع المشاركة في المعرفة					
تطبيق المعرفة						
23	تتأكد الإدارة من إدراك العاملين لأهمية المعلومات التي يمتلكونها وقدرتهم على إيجاد معنى لها.					
24	تعيين إدارة المؤسسة مدراء للمعرفة لسعي وراء تطبيق الجيد لها					
25	تعتمد الوكالة والمؤسسة في عملياتها ونشاطاتها على النظم المعتمدة على المعرفة (الذكاء الإصطناعي، النظم الخبيرة...)					
26	تمنح المؤسسة الحرية للعاملين في إستخدام معارفهم الشخصية وأفكارهم وتطبيقها بما يحقق أهدافها التنافسية					
27	تقيس المؤسسة وتتابع بشكل دوري قيمة رأس مالها المعرفي					
28	تساهم المعرفة في تحسين عملية إتخاذ القرار					
29	أداء الأفراد يرتبط بشكل وثيق مع إستراتيجيات العمل وحاجات السوق، وحاجات المؤسسة للمعرفة					

رقم الفقرات	مضمون الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات						
30	يملك المحاسب أو التقني الإلمام الكافي ببرامج المحاسبة وتطبيقات المساعدة والمعمول بها في المؤسسة					
31	يفتقر أساتذة المحاسبة إلى المعرفة في استخدام البرامج المحاسبية.					
32	يتوفر لدى المؤسسة أو الشركات وفروعها برامج وتطبيقات عمل محاسبية متطورة					
33	تستخدم المؤسسة الوسائل المعلوماتية والسمعية البصرية في تدريب الأفراد والعاملين مثل: الحاسوب، الفيديو..عارض الشرائح					
34	تتوفر المؤسسة على مختصين في هندسة الوثائق والسجلات وتدقيق البيانات والمعلومات					
35	يتمكن المحاسب أو أي مهني من إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأدواتها وتوظيفها في حل مشاكل الاعمال المحاسبية					
36	تستعمل المؤسسة كل ما هو جديد وفعال من الأمن المعلوماتي لحماية معارفها.					
37	إستخدام الحاسوب لدى الشركات في الأعمال المحاسبية يحقق لها العديد من المزايا					
38	تستغل المؤسسة تكنولوجيا الاتصالات شبكات إلكترونية)					
39	تستغل المؤسسة الشبكات الإلكترونية الخارجية وعلى رأسها الأنترنت					
40	تمتلك المؤسسة مواقع إلكترونية للتواصل مع مختلف متعاملها					
41	تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة للإتفاق على تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات					

رقم الفقرات	مضمون الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الثالث: التعليم والتأهيل المحاسبي الأكاديمي والمهني						
42	يسهم التعليم والتأهيل المحاسبي في بناء التراكم المعرفي لدى أعضاء المحاسبين					
43	توفر الجامعة البرامج التعليمية المحاسبية النظرية اللازمة لممارسة مهنة المحاسبة					
44	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة على رفع مستوى التأهيل المحاسبي					
45	يتوفر لدى أعضاء الهيئة التدريسية في قسم المحاسبة معرفة بالمهارات و المعارف اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه					
46	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهنة المحاسبة المحاسب والموظف والتقني على إعداد القوائم المالية بشكل أسرع وأدق					
47	يقتصر دور المحاسب أو المهني في الشركات على إدخال البيانات المحاسبية دون إعداد تقارير مالية					
48	يسهم التعليم والتأهيل المحاسبي في تطوير أداء المحاسبين من تطبيق المعايير المحاسبية					
49	لا يساهم التعليم المحاسبي في توفير الحد الأدنى من المعرفة المحاسبية لمزاولة المهنة					
50	لا يسهم التدريب المهني بعد التعليم الجامعي إكتساب مزاولي المهنة الخبرة اللازمة للممارسة المهنة					
51	إن رفع المستوى المهني لأعضاء المهنة مسؤولية نقابة المحاسبين والمدققين					
52	يسهم التعليم المحاسبي في تطوير مستوى الأعضاء وإلتزامهم بتطبيق المعايير المحاسبية					
53	يسهم التعليم المحاسبي في رفع كفاءة الأعضاء وإلتزامهم بقواعد السلوك المهني					
54	لا يمكن للدورات والتدريب المستمر تساهم في تحسين أداء أعضاء المهنة					

					55	إن وضع برامج تدريبية متخصصة يسهم في تطوير كفاءة المحاسبين والمدققين
					56	إن وضع برامج تدريبية ساندة في مجال تكنولوجيا المعلومات يسهم في رفع كفاءة أعضاء المهنة
					57	تواكب مؤسسات التعليم العالي التطوير الذي يطرأ على مهنة المحاسبة
					58	تساهم بناء قاعدة المعرفة في رفع مستوى التأهيل المحاسبي
					59	تركز المؤسسات على إكتساب المتعلم المهارات والقدرات المطلوبة للعمل المحاسبي
					60	يطبق المحاسب المؤهل مهنيًا كافة أسس ومبادئ ومعايير المحاسبة المهنية
					61	تقوم الجمعيات المهنية بمتابعة المستجدات المهنية التي تطرأ على المستوى الدولي وتعلم المحاسب بذلك
					62	تستخدم الجامعة أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعد في رفع مستوى التأهيل المحاسبي للطلبة



رقم أعمال مركز التوزيع

Produit	Emb	Designation	Quantité	Qté TM	Montant
CDS: 208G CENTRE DISTR					
30004	310	NAFTILIA	03.000	00.540	83.808.00
30011	310	NAFTILIA SUPER	21.000	03.780	669.312.00
30011	346	NAFTILIA SUPER	158.000	00.707	169.361.42
30013	30M	NAFTILIA SYNTHETIQUE PLUS	07.000	00.120	54.040.00
30017	346	NAFTILIA VP SUPER 15W40	382.000	01.685	508.956.00
30026	30M	NAFTILIA SYNT 10 W40 P	18.000	00.313	105.480.00
30110	310	CHIFFA/CHELIA 40	154.000	27.720	4.724.676.00
30111	310	CHELIA SAE	07.000	01.260	213.844.80
30115	310	CHELIA	21.000	03.780	732.060.00
30119	346	CHELIA TUR.DIE 20W40	605.000	02.723	747.022.50
30120	30M	CHIFFA SAE 40 P	53.000	00.950	218.593.20
30120	346	CHIFFA SAE 40 P	20.000	00.090	20.622.00
30128	310	CHELIA SUPER TD 15W40	03.000	00.540	131.400.00
30129	310	CHELIA TD 15 W 40	47.000	08.460	1.809.864.00
31012	310	TASSILIA EP SAE	22.000	03.960	828.822.00
31031	310	TASSILIA DEXTRON	01.000	00.180	47.919.60
33403	310	TISKA	09.000	01.620	281.856.63
33404	310	TISKA	01.000	00.180	27.554.89
33405	310	TISKA	01.000	00.180	27.554.89
34011	310	TASSADIT A2	04.000	00.720	181.170.00
34215	310	TESSALA	02.000	00.360	82.170.00
34401	386	TESSALA	46.000	00.828	323.338.37
				60.694	12.007.426.30



رقم أعمال مركز التوزيع

Du: 01/11/2016 Au: 30/11/2016

Edité le: 05/12/2016 10:08:03

Produit	Emb	Designation	Quantité	Qté TM	Montant
CDS: 208G CENTRE DISTR					
13010	799	ESSENCE NORMALE	7 483.000	541.021	12 942 767.65
13020	799	SUPERCARBURANT ETHYL	28 354.410	2 118.074	53 348 812.44
16020	799	GAS OIL	168 885.550	14 034.389	226 729 656.61
				16 893.485	293 021 236.69



BON DE LIVRAISON FACTURE

SOCIETE NATIONALE DE COMMERCIALIZATION
ET DE DISTRIBUTION DE PRODUITS PETROLIERS
Route des Dunes - Chéraga Alger RG 99 B 9491

N.I.F: 099916000989164*

0883489

N° 0883489

F A C T U R E A	STATION R0830 ADRAR	N° de la commande	Date de l'opération
	ADRAR	N° au 001 : 0147003 N° au 994 :	Cde de règlement
	01011018440	Livraison Partielle :	Comptant = 1 En Compte = 2
	088042280008829	Subst. annuelle	Cde de L'échéance
	K2541	Date enregistrée	Cde de Livraison
	25	Livraison reçue	Cde de vente

N	O	DESIGNATION	CODE PRODUIT	U.M.E	QUANTITE	PRIX UNITAIRE	MONTANT
1		GAZ BUTANE	11010	302	105.00	151.93	17 002.00
4		TVA SUR VENTES P.PETROLIERS 5%	5477				1 530.00
3		ECART SUR PRIX (DECRETE/CALCULE)	6988				0.00
							18532.00

Dix huit mille cinq cent trente deux Dinars Cinquante Centimes

Ragu d'encaissement Réf : 004		NATURE DU PAIEMENT	
STATION R0830 ADRAR		Espece	Nom de l'encaisseur
K2541	25	Chèque N°	N° du chèque
		Virement N°	Signature du Caissier
		Mandat N°	Comptant
		005 N°	
N°RE(004):	18 532.50	Montant Total en	
Dix huit mille cinq cent trente deux Dinars Cinquante Centimes		Letres	18532.50
		Chiffres	



CONDITIONS GENERALES DE VENTE
 1- Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire. 2- Toutes réclamations devront être adressées au transporteur seul responsable vis-à-vis du réceptionnaire.
 3- Les prix de facturation sont ceux en vigueur le jour de la livraison de nos marchandises. 4- Le client doit obliger un accord de réception pour toutes marchandises reçues.
 5- L'utilisation des emballages pour un usage autre que celui auquel ils sont destinés, est interdite. 6- Le paiement de la consignation ne peut constituer un titre de propriété, nos fûts cylindres et bouteilles demeurant propriété inaliénable de la Société NAFTAL. 7- Le client devra acquitter en une seule fois de l'intégralité du montant de la facture. Les paiements se font au comptant, en espèces, chèque bancaire, par virement au C.C.P. ou mandat NAFTAL.
 En cas de difficulté à quelque titre et pour fait quelque cause que ce soit, il est fait attribution de juridiction au Tribunal d'Alger compétent (section commerciale) seul compétent même en cas d'appel et de pluralité de défendeurs.

Nom du Chauffeur Marchandises chargées	Marchandises reçues conformes et en bon état	Orig. Client
Signature du Chauffeur	Signature du Client	1 Client
		2 Fin - JC
		3 Com - JC
		4 CG
		5 Transp

UNEP/FAO

وصل تحويل مخزون

LIVRE A	N° de la commande		Date de l'opération J M A										
	N° du COT		Code de règlement										
	Livraison Partielle		Reliquat Annulé										
	Date envisagée livraison reliquat		Code de l'échéance										
INBUTE A	Instructions particulières :		Code de livraison										
	Nom du préposé		Code de régime douanier										
N°	PRODUITS		EMBALLAGES										
	DESIGNATION	Grade	Code-Produit	Type									
1	DIST ELEC SMP SMOVA PREDET		29004	360									
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9	Huit cent soixante huit mille Cinquans Zéro Centimes			85000.00									
10													
11													
12													
13													
14													
Montant en lettres :		NAFTAL UNM / C Soc. CENTRAL - RR - GUED - SMARTOTAL											
Détail du	Base	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

CONDITIONS VOIR AU VERSO

Nom du Client Marchandises Chargées Conformément :	Marchandises Reçues Conformément et en Bon Etat :	Réservé à la Commission
	la 20.....	Verification : Codes Prix Calculé
Signature du Préposé :		Correction : 1 1 Lignes N°

S.T.S. 007 P

299 - Compt. - 1 Compt. JC - 2 CDS Récept - 3 CDS Fausses - 4 Compt. - 5 Tr



قائمة الأسعار الزيوت
مطبقة بداية من 01 جانفي 2017

N°Tel/ 043-43-70-86 & 043-91-25-04 & 043-43-72-61 & 040-91-31-04 MOBILE : 06-61-22-36-53
N°Fax/ 043-43-70-87

Code	Produit	Emballage	Prix on TTC	
			Revendeur	Consommateur
30011	346 NAFTILIA SUPER20W50	5L	1 487,13	1 774,25
30012	346 NAFTILIA S. SYNT 10 W40	5L	1 949,57	2 337,75
30013	30M NAFTILIA SYNT PLUS 5W40	Cart 4x5L	9 400,60	12 177,16
30013	346 NAFTILIA SYNT PLUS 5W40	5L	2 350,15	3 043,92
30014	30M NAFTILIA SYNT ECO 5W30	Cart 4x5L	11 018,72	14 236,77
30014	346 NAFTILIA SYNT ECO 5W30	5L	2 754,68	3 559,12
30076	30M NAFTILIA SYNT 10 W40 P	Cart 4x5L	7 190,90	9 350,99
30119	346 CHELIA TLR.DIE.20W40	5L	1 394,41	1 791,27
31015	302 TASSILIA EP SAE 90 P 90	Cart 20x3l	9 044,00	11 090,80
30110	310 CHELIA S. SYNT 10 W40	5L	1 283,01	1 578,41
30110	310 CHELIA/CHELIA 40	Fut	44 918,04	53 858,00
30111	310 CHELIA SAE10 W	Fut	36 740,48	43 804,80
30113	310 CHELIA SAE30	Fut	37 570,15	44 804,40
30115	310 CHELIA50	Fut	42 548,15	50 802,00
30125	310 CHELIA SUPER TD 15W40	Fut	43 733,70	52 230,00
30129	310 CHELIA TD 15 W 4015W40	Fut	52 625,00	62 940,00
31015	310 TASSILIA EP SAE 90 P 90	Fut	47 289,12	56 514,00
31013	310 TASSILIA EP SAE 140	Fut	55 148,84	65 148,84
33403	310 TISKA32	Fut	47 289,12	56 514,00
33404	310 TISKA46	Fut	35 040,32	41 756,41
33405	310 TISKA68	Fut	35 040,32	41 756,41
90185	360 LAVE GLACE 2L	Bidon	199,32	216,64
90187	360 SHAMPOING AUTO 2L	Bidon	241,49	265,47
90186	360 SHAMPOING AUTO 5L	Bidon	545,55	600,08
90189	360 GLACEOL 5L	Bidon	585,05	650,94
90190	360 GLACEOL 2L	Bidon	287,98	315,30
90191	360 EAU DEMINERALISEE 1L	Bidon	60,86	67,13
90192	360 EAU ACIDULEE 1L	Bidon	91,49	101,71
90210	360 NETTOYANT JANTES 0.5L	Flacon	135,67	183,08
90211	360 RENOVATEUR PIASTIQUE 0.5L	Flacon	290,79	305,13
90213	360 POLISH TABLEAU DE BORD 0.5L	Flacon	301,56	355,98
90214	360 LAVE GLACE 5L	Bidon	484,48	528,88

POUR LES AUTRES QUALITES, NOUS CONTACTER



CDS: 208G CENTRE DISTRIBUTION

طرق دفع العملاء

Du: 01/11/2016 Au: 30/11/2016 N°BT 805

Edité le : 06/12/2016 10:12:31

Date Reçu	N° Reçu	N° Versement	Code	Raison	MONTANT
01/11/2016	211903	6869	S0805	PVA BAYA SAID	454 534.20
02/11/2016	211913	312401	G3893	PVA STE TOURCHANE	613 788.10
02/11/2016	211930	312358	G3852	SARL TAMASGLOUT ENERGIE	585 880.00
02/11/2016	211932	AC	E4680	G.E.P.C.O SPA	480 831.71
02/11/2016	211942	18424	G3994	SOCIETE SOLIDARITE BEN KADI ABDELKARIM	637 518.40
02/11/2016	211948	6873	S0805	PVA BAYA SAID	454 534.20
02/11/2016	211951	AC	G3313	APC DELDOUL	86 212.80
02/11/2016	211952	312557	J7282	BAHNINI M'HAMMED	70 207.53
03/11/2016	211953	312558	S0778	SARL TAMASGLOUT ENERGIE	374 238.84
03/11/2016	211957	18424	G3994	SOCIETE SOLIDARITE BEN KADI ABDELKARIM	637 518.40
03/11/2016	211962	6872	Z5930	BAYA SAID	454 534.20
03/11/2016	211963	312558	S0778	SARL TAMASGLOUT ENERGIE	73 501.79
03/11/2016	211963	312686	S0778	SARL TAMASGLOUT ENERGIE	251 311.15
03/11/2016	211966	312553	G3982	SLG RAMDANI MOHAMED	251 468.22
03/11/2016	211967	312494	J7254	LAGZAL MOHAMMED	148 022.68
03/11/2016	211968	312602	J7254	LAGZAL MOHAMMED	86 072.41
03/11/2016	211969	312804	J9072	HIBA LEILA	36 160.81
03/11/2016	211972	18442	S0795	CLIENT ANNULE (PVA LOTO OTHMAN)	277 295.80
03/11/2016	211979	312685	J7282	BAHNINI M'HAMMED	86 072.40
03/11/2016	211980	18440	G3994	SOCIETE SOLIDARITE BEN KADI ABDELKARIM	637 518.40
03/11/2016	211986	312582	J7299	GHANDOUR YUCEF	108 482.44
03/11/2016	282407	312529	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	2 000 000.00
05/11/2016	282410	312773	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	2 300 075.00
07/11/2016	282413	312969	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	1 983 363.00
07/11/2016	282415	18468	S0795	CLIENT ANNULE (PVA LOTO OTHMAN)	1 000 000.00
08/11/2016	282416	313108	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	3 008 980.00
08/11/2016	282417	313273	S9489	SARL STATION DE SERVICE TRANSSAHARIENNE	2 604 962.00
12/11/2016	282419	313853	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	45 465.80
12/11/2016	282420	313604	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	2 297 560.00
14/11/2016	282422	313291	S0778	SARL TAMASGLOUT ENERGIE	311 742.95
14/11/2016	282422	313582	S0778	SARL TAMASGLOUT ENERGIE	467 309.45
14/11/2016	282423	A/C	L7351	ENT-PUB DE TRAV ROUTIERS	890 429.10
14/11/2016	282424	314061	S9489	SARL STATION DE SERVICE TRANSSAHARIENNE	2 630 646.40
15/11/2016	282425	314054	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	1 703 400.00
16/11/2016	282427	314376	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	1 866 170.00
17/11/2016	282428	314509	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	3 720 500.00
17/11/2016	282429	314646	S9489	SARL STATION DE SERVICE TRANSSAHARIENNE	2 682 900.00
20/11/2016	282430	314941	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	3 950 000.00
24/11/2016	282434	A/C	A9193	APC ADRAR	6 519 558.62
24/11/2016	282435	A/C	C5170	APC ZAOUJET KOUNTA	254 744.69
24/11/2016	282436	315520	S9489	SARL STATION DE SERVICE TRANSSAHARIENNE	2 604 962.00
24/11/2016	282437	315418	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	3 500 000.00
28/11/2016	282440	315864	S0732	PVA DAHMANI KHELIFA	3 100 000.00
28/11/2016	282441	315850	S9489	SARL STATION DE SERVICE TRANSSAHARIENNE	4 000 000.00



GET

FILE='D:\tahlil dirasa.sav'.

DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.

COMPUTE

knowledge=MEAN(x1,x2,x3,x4,x5,x6,x7,x8,x9,x10,x11,x12,x13,x14,x15,x16,x17,x18,x19,x20,x21,x22,x23,
x24,x25,x26,x27,x28,x29).

EXECUTE.

RELIABILITY

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 x22 x23 x24
x25 x26 x27 x28 x29 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 z1 z2 z3 z4 z5 z6 z7 z8 z9 z10 z11 z12 z13 z14
z15 z16 z17 z18 z19 z20 z21

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Remarques

Résultat obtenu		13-mars-2017 10:15:30
Commentaires		
Entrée	Données	D:\tahlil dirasa.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		<p>RELIABILITY</p> <p>/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 x22 x23 x24 x25 x26 x27 x28 x29 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 z1 z2 z3 z4 z5 z6 z7 z8 z9 z10 z11 z12 z13 z14 z15 z16 z17 z18 z19 z20 z21</p> <p>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL</p> <p>/MODEL=ALPHA.</p>
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,016
	Temps écoulé	00 00:00:00,031

[Ensemble_de_données1] D:\tahlil dirasa.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,865	62

FREQUENCIES VARIABLES=six moaal3al plactraval no3aa almhna exper maskhisab
/ORDER=ANALYSIS.

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu	13-mars-2017 10:15:55	
Commentaires		
Entrée	Données	D:\tahlil dirasa.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe	<pre>FREQUENCIES VARIABLES=six moaal3al plactraval no3aa almhna exper maskhisab /ORDER=ANALYSIS.</pre>	
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,015
	Temps écoulé	00 00:00:00,016

[Ensemble_de_données1] D:\tahlil dirasa.sav

Statistiques

		six	moaal3al	plactraval	no3aa	almhna
N	Valide	40	40	40	40	40
	Manquante	0	0	0	0	0

Statistiques

		exper	maskhisab
N	Valide	40	40
	Manquante	0	0

Tableau de fréquences

six

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	homme	25	62,5	62,5	62,5
	femme	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

moaal3al

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tanaoy	7	17,5	17,5	17,5
	tich	1	2,5	2,5	20,0
	lisens	13	32,5	32,5	52,5
	master	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

pactraval

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide frida	1	2,5	2,5	2,5
travpublic	39	97,5	97,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

no3aa

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide commerce	12	30,0	30,0	30,0
agratctaul	1	2,5	2,5	32,5
public	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

almhna

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide etud	26	65,0	65,0	65,0
mateir	2	5,0	5,0	70,0
admintration	3	7,5	7,5	77,5
tech	2	5,0	5,0	82,5
commtp	6	15,0	15,0	97,5
chevdepatement	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

exper

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide akal5	26	65,0	65,0	65,0
5-7	6	15,0	15,0	80,0
7-10	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

maskhisab

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide munal	19	47,5	47,5	47,5
elick	13	32,5	32,5	80,0
shibah	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 x22 x23 x24 x25 x26 x27 x28 x29 knowledge

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Remarques

Résultat obtenu		13-mars-2017 10:16:51
Commentaires		
Entrée	Données	D:\tahlil dirasa.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		<pre> DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 x22 x23 x24 x25 x26 x27 x28 x29 knowledge /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. </pre>
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,016
	Temps écoulé	00 00:00:00,015

[Ensemble_de_données1] D:\tahlil dirasa.sav

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x1	40	4,00	5,00	4,2000	,40510
x2	40	2,00	5,00	4,1000	,77790
x3	40	2,00	5,00	4,0000	,71611
x4	40	1,00	5,00	3,7500	,86972
x5	40	1,00	5,00	3,8250	,98417
x6	40	1,00	5,00	3,7500	1,00639
x7	40	1,00	5,00	3,9000	,84124
x8	40	1,00	5,00	4,0500	1,01147
x9	40	1,00	5,00	3,4250	1,03497
x10	40	1,00	5,00	3,4250	1,12973
x11	40	2,00	5,00	4,1750	,78078
x12	40	2,00	5,00	4,0000	,90582
x13	40	2,00	5,00	3,9000	,74421
x14	40	1,00	5,00	3,7250	,96044
x15	40	1,00	5,00	3,2750	1,19802
x16	40	1,00	5,00	2,9000	1,31656
x17	40	2,00	5,00	3,8500	,57957
x18	40	1,00	5,00	3,6500	1,00128
x19	40	2,00	5,00	3,8750	,75744
x20	40	1,00	5,00	3,7250	1,01242
x21	40	1,00	5,00	3,8500	,97534
x22	40	1,00	5,00	3,5000	1,21950
x23	40	1,00	5,00	3,4750	,98677
x24	40	2,00	5,00	3,7250	,81610
x25	40	1,00	5,00	3,4250	1,08338
x26	40	2,00	5,00	3,5250	,96044
x27	40	1,00	5,00	3,5250	,98677

x28	40	2,00	5,00	4,0500	,81492
x29	40	1,00	5,00	3,6250	1,05460
knowledge	40	2,55	4,17	3,7310	,36226
N valide (listwise)	40				

COMPUTE technologer=MEAN(y1,y2,y3,y4,y5,y6,y7,y8,y9,y10,y11,y12).

EXECUTE.

DESCRIPTIVES VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 technologer

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Remarques

Résultat obtenu		13-mars-2017 10:27:02
Commentaires		
Entrée	Données	D:\tahlil dirasa.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe	DESCRIPTIVES VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 technologer /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.	
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,015
	Temps écoulé	00 00:00:00,015

[Ensemble_de_données1] D:\tahlil dirasa.sav

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
y1	40	2,00	5,00	4,0500	,63851
y2	40	1,00	5,00	3,4500	1,01147
y3	40	2,00	5,00	3,8000	,79097
y4	40	2,00	5,00	3,8250	,93060
y5	40	1,00	5,00	3,6750	1,04728
y6	40	2,00	5,00	3,7500	,80861
y7	40	1,00	5,00	4,0000	,90582
y8	40	1,00	5,00	4,1500	,86380
y9	40	1,00	5,00	3,9250	,99711
y10	40	1,00	5,00	3,9500	,87560
y11	40	1,00	5,00	4,1500	,94868
y12	40	1,00	5,00	3,9000	1,00766
technologer	40	2,83	4,58	3,8854	,43555
N valide (listwise)	40				

COMPUTE

taahilmouhasabi=MEAN(z1,z2,z3,z4,z5,z6,z7,z8,z9,z10,z11,z12,z13,z14,z15,z16,z17,z18,z19,z20,z21).

EXECUTE.

DESCRIPTIVES VARIABLES=z1 z2 z3 z4 z5 z6 z7 z8 z9 z10 z11 z12 z13 z14 z15 z16 z17 z18 z19 z20 z21
taahilmouhasabi

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Remarques

Résultat obtenu		13-mars-2017 10:31:41
Commentaires		
Entrée	Données	D:\tahlil dirasa.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe	<pre> DESCRIPTIVES VARIABLES=z1 z2 z3 z4 z5 z6 z7 z8 z9 z10 z11 z12 z13 z14 z15 z16 z17 z18 z19 z20 z21 taahilmouhasabi /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. </pre>	
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,000
	Temps écoulé	00 00:00:00,000

[Ensemble_de_données1] D:\tahlil dirasa.sav

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
z1	40	2,00	5,00	3,7750	,80024
z2	40	1,00	5,00	3,0500	1,08486
z3	40	1,00	5,00	3,5000	1,01274
z4	40	1,00	5,00	3,6250	,89693
z5	40	2,00	5,00	4,1000	,77790
z6	40	1,00	5,00	3,1500	1,12204
z7	40	3,00	5,00	3,9250	,69384
z8	40	1,00	5,00	2,7250	1,08575
z9	40	1,00	5,00	2,7500	1,35401
z10	40	2,00	5,00	3,5000	,75107
z11	40	3,00	5,00	3,8500	,66216
z12	40	1,00	5,00	3,5500	,81492
z13	40	1,00	5,00	3,0250	1,18727
z14	40	1,00	5,00	4,0000	,87706
z15	40	2,00	5,00	4,0500	,67748
z16	40	1,00	5,00	3,5000	1,06217
z17	40	1,00	5,00	3,7250	,78406
z18	40	2,00	5,00	3,8500	,69982
z19	40	1,00	5,00	3,5750	1,05945
z20	40	1,00	5,00	3,4000	1,08131
z21	40	1,00	5,00	3,3000	1,28502
taahilmouhasabi	40	2,57	4,14	3,5202	,35723
N valide (listwise)	40				

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT
taahilmouhasabi /METHOD=ENTER technologer.

Remarques

Résultat obtenu		13-mars-2017 10:34:22
Commentaires		
Entrée	Données	D:\tahlil dirasa.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe		<p>REGRESSION</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT taahilmouhasabi</p> <p>/METHOD=ENTER technologer.</p>
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,031
	Temps écoulé	00 00:00:00,045
	Mémoire requise	2780 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	0 octets

Régression

[Ensemble_de_données1] D:\tahlil dirasa.sav

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	technologe ^a	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : taahilmouhasabi

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,510 ^a	,260	,241	,31129

a. Valeurs prédites : (constantes), technologe

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,295	1	1,295	13,359	,001 ^a
	Résidu	3,682	38	,097		
	Total	4,977	39			

a. Valeurs prédites : (constantes), technologe

b. Variable dépendante : taahilmouhasabi

Coefficients^a

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	technologera	.	Entrée

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,895	,447		4,236	,000
	technologera	,418	,114	,510	3,655	,001

a. Variable dépendante : taahilmouhasabi

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT taahilmouhasabi

/METHOD=ENTER knowledge.

Régression

Remarques

Résultat obtenu	13-mars-2017 10:35:56	
Commentaires		
Entrée	Données	D:\tahlil dirasa.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe	REGRESSION	
	/MISSING LISTWISE	
	/STATISTICS COEFF OUTS R	
	ANOVA	
	/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)	
	/NOORIGIN	
/DEPENDENT taahilmouhasabi		
/METHOD=ENTER knowledge.		
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,000
	Temps écoulé	00 00:00:00,000
	Mémoire requise	2780 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	0 octets

[Ensemble_de_données1] D:\tahlil dirasa.sav

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	knowledge ^a	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : taahilmouhasabi

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,415 ^a	,172	,150	,32931

a. Valeurs prédites : (constantes), knowledge

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	,856	1	,856	7,892	,008 ^a
	Résidu	4,121	38	,108		
	Total	4,977	39			

a. Valeurs prédites : (constantes), knowledge

b. Variable dépendante : taahilmouhasabi

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,995	,546		3,656	,001
knowledge	,409	,146	,415	2,809	,008

a. Variable dépendante : taahilmouhasabi

إختبار الفرضية الأخيرة إستخدام تحليل الإنحدار المتعدد

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT taahilmouhasabi

/METHOD=ENTER knowledge technologer.

Régression

Remarques

Résultat obtenu		14-mars-2017 14:47:19
Commentaires		
Entrée	Données	D:\tahlil dirasa.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe	<pre> REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT taahilmouhasabi /METHOD=ENTER knowledge technologer. </pre>	
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00,046
	Temps écoulé	00 00:00:00,078
	Mémoire requise	3036 octets

Mémoire supplémentaire requis pour les diagrammes résiduels	0 octets
---	----------

[Ensemble_de_données1] D:\tahlil dirasa.sav

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	technologer, knowledge	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : taahilmouhasabi

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,521 ^a	,271	,232	,31314

a. Valeurs prédites : (constantes), technologer, knowledge

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,349	2	,674	6,877	,003 ^a
	Résidu	3,628	37	,098		
	Total	4,977	39			

a. Valeurs prédites : (constantes), technologer, knowledge

b. Variable dépendante : taahilmouhasabi

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,676	,538		3,116	,004
	knowledge	,137	,184	,139	,743	,462
	technologer	,343	,153	,419	2,242	,031

a. Variable dépendante : taahilmouhasabi

الملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي، بالإضافة إلى العلاقة بين إدارة المعرفة والتأهيل المحاسبي من وجهة نظر طلبة قسم علوم التسيير في الجامعة وكذا العمال في المؤسسة المدروسة. فضلا عن إبراز مدى مساهمة وتأثير إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التأهيل المحاسبي لتزويد المجتمع بكفاءات وقدرات وأهليات ذات مستوى رفيع لتلبية متطلبات المحاسبة الجديدة،

ومن أجل ذلك تم وضع مجموعة من الفرضيات، تم الإستعانة بالاستبيان لحل باستخدام استخدام spss. وتوصلت الدراسة إلى رفض الفرضية الأولى وقبول الفرضية الثانية والثالثة وبناءا على الفرضيات ونتائج الدراسة الميدانية تجدر الإشارة إلى: عدم وجود إدارة المعرفة بمفهومها الكامل والحديث في المؤسسة محل الدراسة، أي كهيكل مستقل بذاته وبمهامه، إلا أن المنظمة تعتمد تقريبا على بعض المبادئ التي جاءت بها إذ يمكن إعتبارها أنها تطبق بشكل نسبي عمليات إدارة المعرفة. وكذلك يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهنة المحاسبة يساعد المحاسب والموظف والتقني على إعداد القوائم المالية بشكل أسرع وأدق.

فانطلاقا مما هو موجود خرجت الدراسة بالتوصيات التالية لعل من أهمها الاهتمام بعملية التعليم المحاسبي التي يمكن من خلالها تهيئة كوادر وإطارات الأكاديمية والمهنية القادرة على سد احتياجات الطلب المتزايد على المحاسبة والناشئ عن التطورات العديدة التي تحدث بصورة مستمرة كما يجب أن يكون المحاسب والطالب على دراية ومعرفة في مجال تخصصه وعلى تكنولوجيا المعلومات والعلوم المرتبطة بالمحاسبة ، وكذلك البيئة التي تعمل فيها المحاسبة ، خاصة ونحن نعيش في عصر المعلوماتية والعولمة والخصخصة والاتصالات الإلكترونية واسعة الانتشار.

الكلمات المفتاحية:

إدارة المعرفة، تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الإتصالات، التأهيل المحاسبي.

Abstract :

This study aims to identify the relationship between information technology and accounting qualification in addition to the relationship between knowledge management and accounting qualification from the point of view of the management in University Science students as well as workers in the enterprise. As well as highlighting the extent and effect of knowledge management and information technology to provide the community with skills and capabilities and possessed of a high standard to meet new accounting requirements for this are a set of hypotheses, the questionnaire was analyzed using using spss. The study found the first hypothesis and refused to accept the second and third hypothesis, based on the assumptions and results of field studies should be noted: the absence of the full concept of knowledge management and modern enterprise under consideration, namely as autonomous structure and functions, but the Organization depend almost certain principles that came out as can be applied proportionally and knowledge management processes as well as the use of information technology in the accounting profession and accountant technical employee helps to prepare financial statements quickly and precisely. It is given out study of the following recommendations is perhaps the most important accounting education process by which academic and professional cadres capable of meeting the needs of the growing demand for accounting and caused numerous developments that occur continuously as the accountant must be a student familiar with knowledge in his field and in information technology and accounting-related sciences, as well as the environment in which it operates, especially as we live in the age of information and globalization, privatization and widespread electronic communications.

Keywords: Knowledge management, information technology, communication technology, accounting qualification.