

مساهمة تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين الأداء الإداري بالجماعات المحلية - دراسة حالة ولاية المدية

الدكتور: جمال بوعجيمي

الأستاذة: أمال سي موسى

جامعة الجزائر 03

الملخص:

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء وتبسيطه على واقع استخدام إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة نشاطات ولاية المدية، وقد اشتملت الدراسة على عينة بحثية قوامها 60 مبحوث ومبحوثة من موظفي ولاية المدية، وقد استخدمنا الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها أن المزايا التي تقدمها إدارة المعرفة في ممارسة النشاطات الإدارية تتلخص في توفير الوقت والجهد، تسهيل تصنيف المعلومات، سهولة أرشفة الملفات واسترجاعها، والمرونة في تناقل المعلومات والملفات بفضل الشبكة الداخلية، كما توصلت الدراسة إلى أن مساهمة تكنولوجيا إدارة المعرفة بشكل ضعيف إلى متوسط نوعا ما في تحسين أداء الموظفين والمعاملات الإدارية، وهذا راجع إلى الصورة الذهنية السيئة التي رسمها الموظفون عن كل ما يتعلق بالأتمتة وتكنولوجيا الاتصال، فهم يرون فيه البديل عنهم وهذا ما أدى إلى مقاومة التجديد والتعصب لفكرة الأداء التقليدي للمهام.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الولاية، تكنولوجيا الاتصال، الأداء الوظيفي، النشاط الإداري.

Abstract:

The study aimed at shedding light and shedding light on the reality of the use of knowledge management and its role in improving the quality of the activities of the state of Medea. The study included a research sample of 60 respondents from the state of Medea. We used the questionnaire as a main tool for data collection. The advantages of knowledge management in the practice of administrative activities are to save time and effort, facilitate the classification of information, the ease of archiving and

retrieval of files, and flexibility in the transfer of information and files thanks to the internal network, and the study found that the contribution of knowledge management technology doubt Weak to average somewhat improve staff management and transaction performance, and this is due to the mental picture of poor drawn by staff about everything related to automation and communication technology, they see it as a substitute for them and this led to the resistance of renewal and intolerance of the idea of the traditional functions of performance.

Keywords: Knowledge Management, State, Communication Technology, Functionality, Administrative Activity.

مقدمة:

لم يعد امتلاك الثروات هو العامل الوحيد المحدد لمكانة الدول وقدرتها على المناضلة, بل القدرات العلمية وامتلاك وسائل المعرفة، فالمعرفة تكتسب أهمية بالغة في وقتنا المعاصر، لما تحدثه من تغيرات بمعدلات متسارعة لها أثرها في كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتربوية والثقافية، تتضح معالمها في كل بلاد العالم.

وحيث أن تطور المعرفة وتكنولوجيات الحصول عليها بلا حدود فإننا ندخل بحق مرحلة التسارع في تطوير عمليات وأساليب العمل ومنتجات وخدمات المؤسسات وكلها تقوم على المعرفة وتلعب فيها إدارة المعرفة دورا جوهريا.

الإشكالية:

لم يكن تحديث تقنيات العمل ومواكبة التطور التكنولوجي والاهتمام بالمعرفة واستثماره، وكذا الدخول في ركب مجتمع المعرفة واقتصادها حكرا على المؤسسات الاقتصادية فقط، بل تعدى ذلك لتقوم المؤسسات الحكومية لتدخل بحق مرحلة التسارع في تطوير عمليات وأساليب العمل والخدمات، وكلها تقوم على المعرفة وتلعب فيها إدارة المعرفة دورا جوهريا. مما يقودنا إلى رصد ممارسة إدارة المعرفة ومدى مساهمتها في تطوير الممارسات الإدارية، منطلقين من السياق الإشكالي الآتي: ما مدى استخدام ولاية المدية لإدارة المعرفة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين فيها؟ وانبثق عن التساؤل المحوري التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مدى استغلال ولاية المدية لعمليات واستراتيجيات إدارة المعرفة؟

2- كيف ساهمت إدارة المعرفة في تحسين أداء الممارسات الإدارية في إدارة ولاية المدية؟

3- فيما تكمن آثار استخدام إدارة المعرفة في إدارة ولاية المدية؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في كون موضوعها جاء ضمن التوجه الذي تسعى إليه منظمات اليوم في التوجه نحو الإبداع والتميز، حيث يعد تبني مفهوم إدارة المعرفة من الإستراتيجيات التي لا غنى عنها، وكون قطاع الجماعات المحلية من قطاعات التي تحتتم عليها العديد من العوامل اللجوء إلى أفكار وسبل وطرائق جديدة، تمكنها من جهة من مواكبة التطورات وتخطيها لتحديات العصر وتطوير الخدمات الإدارية وتيسيرها.

أهداف الدراسة:

4- التعرف على مدى استغلال ولاية المدية لإدارة المعرفة.

5- إبراز دور إدارة المعرفة وأهميتها في تحسين أداء الممارسات الإدارية في إدارة ولاية المدية.

6- رصد وبحث وتقييم آثار استخدام إدارة المعرفة في إدارة ولاية المدية.

مفاهيم الدراسة:

1- إدارة المعرفة:

الإدارة لغة: تقديم الخدمة للغير، وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية " **mimister** " **tad** " المكونة من مقطعين أي تقديم العون للآخرين. كما تعني الترتيب والتنظيم الذي يحقق أهدافا معينة، كما تعني الإدارة النظام أو الانتظام.

الإدارة اصطلاحا: عرفها " **brach** " بأنها: عملية اجتماعية تتضمن المسؤولية عن التخطيط الاقتصادي والتنظيم الفعال لعمليات المنظمة من اجل تحقيق هدف أو عمل محدد. (1)

وعرفها " **عريفج** " بأنها: تحقيق الأهداف المنتظرة بتنظيم استخدام الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة مع المحافظة على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.

وعرفها "مصطفى يوسف" بأنها: هي مجموعة متشابكة من الوظائف أو العمليات (التخطيط، التنظيم، التوجيه، القيادة، المتابعة، الرقابة) تسعى إلى تحقيق أهداف معينة عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. (2)

المعرفة لغة: بحسب المنجد المعرفة هي مشتقة من الفعل (عرف عرفة وعرفانا) ومعرفة الشيء علمه ومعرفة إدراك الشيء على ما هو عليه.

في قاموس أكسفورد المعرفة هي: معلومات أو حقائق يمتلكها الشخص في عقله عن شيء ما، وفي الفلسفة تدل على أنها تصور مجرد واسع. (3)

المعرفة اصطلاحاً: عرفها "Nonaka" بأنها: التفاعل بين المعرفة الضمنية وما تحويه من خبرات ومهارات وأفكار يكتسبها الفرد بالمعرفة الظاهرة الناتجة عن التفاعل مع البيئة الخارجية. (4)

إدارة المعرفة اصطلاحاً: يعرفها "سكايرم Skyrme" على أنها: الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والمرتبطة بها وخاصة باستحداثها، جمعها وتنظيمها، نشرها واستغلالها، وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة. (5)

ويرى "نجم عبود نجم" أن إدارة المعرفة هي: العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعتها في المنظمة بطريقة كفاء لا تستطيع المنظمات الأخرى تقليدها لتكون المصدر الرئيسي للربح. (6)

إدارة المعرفة إجرائياً: المقصود من مصطلح إدارة المعرفة في هذه الدراسة هي العمليات التي تساعد المنظمات ومؤسسة محل الدراسة على توليد المعرفة، اختيارها، تنظيمها، واستغلالها كمورد ضروري لنشاطاتها. كما يقصد بها استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في عمليات إنتاج، تخزين، استرجاع وتوزيع المعرفة بين المستفيدين منها من جمهور داخلي وخارجي لولاية المدينة.

2- الأداء الوظيفي:

المفهوم اللغوي: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء: أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به. (7)

الأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية "performance" والتي تشير إلى تأدية عمل أو إنهاء أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة، كما تعني النجاح الملاحظ والمستغل.

المفهوم الاصطلاحي: يعرفه "حسن رواية" بأنه: «الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.»

كما يعرف على أنه: «جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين، بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، أقصر وقت وأقل تكلفة.»(8)

المفهوم الإجرائي: المقصود بالأداء الوظيفي في دراستنا هو حصيلة الجهد الذي يبذله الموظف في إدارة ولاية المدينة سواء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية العاملين ككل.

3- تعريف الولاية: حسب المادة الأولى من "قانون 90-09" المتضمن قانون الولاية «الولاية هي جماعة عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتشكل مقاطعة إدارية للدولة.»

فالولاية هي حلقة وصل بين المركزية الإدارية واللامركزية الإدارية وهي جهاز وسيط بين الخلية الأولى البلدية وقمة الهرم وهي الحكومة، وهي بذلك لها صفة مزدوجة فالولاية هي جماعة إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تسيروها هيئة جماعية منتخبة، وفي نفس الوقت هي مقاطعة الدولة أي جزء لا يتجزأ من الدولة المركزية التي تشرف عليها وتوجه لها الأوامر والتعليمات. (9)

منهج الدراسة:

تسعى الدراسة إلى جمع البيانات الخاصة بمدى تطبيق إدارة المعرفة في ولاية المدينة، ومعرفة مدى توفر متطلبات تطبيقها، وذلك لاستخلاص نتائج ودلالات مفيدة منها تؤدي إلى إمكانية تفعيل ممارسات إدارة المعرفة في الولاية وتبني إستراتيجية تتناسب مع دور هذه المؤسسات، إذ تم الاعتماد بالدرجة الأولى على منهج دراسة حالة لتوافقه وطبيعة الدراسة ومراهمها المرجوة، كما اعتمدنا على المنهج الإحصائي في قيامنا بتحليل البيانات التي تم جمعها.

أدوات الدراسة:

ولقد استخدمنا في هذه الدراسة طريقة توزيع الاستمارة بالمقابلة كأداة أساسية، وذلك في محاولة لتجنب إقصاء أية استمارة.

مواصفات استمارة الدراسة: مرت الاستمارة التي اعتمدنا عليها بمراحل عدة أولها النظر في التراث النظري للدراسة ومعاينة بعض الدراسات السابقة التي تتمحور في نفس السياق الذي تحذو فيه دراستنا للاستفادة منها تم تقسيمها إلى محاور أساسية وهي كالآتي:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لأفراد العينة وتضم متغيرات: (المستوى التعليمي، الخبرة).

المحور الثاني: يتعلق بواقع ممارسات إدارة المعرفة في ولاية المدية ويحتوي على 03 أسئلة.

المحور الثالث: يتعلق أثر إدارة المعرفة في تطوير الأداء ويحتوي على 03 أسئلة. المقابلة: إن علاقة وجه لوجه التي تنتجها المقابلة تجعلها مرنة يستطيع الباحث التحكم فيها، ولذلك قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس مكتب الاتصالات السلوكية واللاسلكية السيد "قانو الرشيد"، رئيس مصلحة الأرشفة السيد "بطاش عبد القادر"، الأمانة العامة السيد "الحاج مقداد"، المفتشية العامة السيد "عيداني محمد"، رئيس مصلحة التنظيم العام السيد "جكون الياس"، وذلك للتعرف على هيئات الولاية والعاملين فيها والأفراد المستخدمين لنظم وتكنولوجيا إدارة المعرفة ومدى تطور الأداء من خلال هذه الأخيرة بهدف بناء محاور أداة البحث الأساسية (الاستمارة).

مجالات الدراسة:

مجال الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي لأنه يؤثر الدراسة في قالب يسمح لنا في التحكم في كل خطوات بحثنا، ويمكن أن نميز من خلال هذه الدراسة ثلاثة أنواع من المجالات:

1- المجال المكاني للدراسة: ويقصد به المكان الذي تم إجراء الدراسة فيه ويتمثل المجال المكاني هنا في مقر ولاية المدية.

2- المجال البشري للدراسة: ويقصد به عينة مجتمع بحث الدراسة ويتعلق مجتمع البحث ذات الصلة بالموضوع دراستنا

3- المجال الزمني للدراسة : ويقصد به الوقت الذي استغرقته الدراسة أو الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة والتي امتدت من 25 ديسمبر 2017 إلى 20 فبراير 2018، وتخللتها الدراسة الميدانية من فترة توزيع الاستبيان وتحليل وتفرغ الاستمارات وصولاً إلى النتائج المطلوبة.

تعريف مجال الدراسة:

تعتبر الولاية جهازاً رسمياً تعمل على تأدية خدمة عمومية وتسير شؤوناً متنوعة في الحياة العامة، إذ يمكن القول أنها شخص معنوي ومن منظور اتصالي عبارة عن طرف في عملية اتصالية تجمعها بطرف معنى بشؤونها ويستفيد من خدماتها ألا وهو المواطن.

ويبدو التفاعل بين الولاية والمواطن في هذه العملية الاتصالية، مرتكزاً على قضاء الحاجات والمصالح بالنسبة للمواطن أو تأدية المهام والوظائف بالنسبة للولاية.

ومع تزايد حاجيات المواطنين ومهام إدارة الولاية على حد سواء اهتمت هذه الأخيرة بإدخال الطابع التكنولوجي في برامج الإصلاح الإداري والرفع من أداء الموظفين فيها، من خلال استخدام مختلف التكنولوجيات الحديثة في عملياتها الإدارية، كتحويل معظم الملفات والمعاملات الورقية إلى ملفات ومعاملات الكترونية وتناقلها عبر الشبكات الرقمية والتي تهدف إلى تقديم خدمات ذات كفاءة وعن بعد وكذا تحسين وتفعيل أداء العاملين، وعليه فسنحاول من خلال عرضنا لهذا الفصل معرفة واقع استخدام عمليات واستراتيجيات إدارة المعرفة في ولاية المدية، وكذا الكشف عن الدور الذي تلعبه في زيادة كفاءة الممارسات الإدارية لولاية المدية وتحسينها للأداء الوظيفي لموظفيها.

نبذة تاريخية عن استخدام الولاية إدارة المعرفة:

لقد تبين لنا من خلال الزيارات الميدانية أن إدارة الولاية بالمدية تعتمد على نظم المعلومات المحوسبة في انجاز معاملاتها، غير أن هذا لا ينفي استعمال الأوراق والسجلات في الممارسات الإدارية.

ففي المرحلة التي تم فيها إدخال الحاسب الآلي للإدارة لم يكن سوى وسيلة للطباعة فقط، وكان ذلك في عام 1997م، بحيث تم تزويد العاملين الذين تعتمد نشاطاتهم الإدارية على الطباعة بشكل كبير.

ثم بدأ استغلال الحاسوب في نشاطات غير الطباعة مثل التخزين واستخراج الوثائق وغيرها وهذا بتزويد المكاتب بالطابعات والسكاكين وهذا كان في حدود عام 2000م.
(10)

أما في سنة 2008م أدرجت شبكة الانترنت في الأعمال الإدارية للولاية، فأصبحت وسيلة لتناقل البيانات والوثائق، حيث خلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية مناصب شغل لمهندسي الإعلام الآلي في الإدارة المحلية للولاية، بالإضافة للموظفين في مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية الذين كانوا يشرفون على استخدام تنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وصيانة الحاسبات ومعداته وبرمجياته.(11)

ونظرا لكبر حجم إدارة ولاية المدية وتعدد مديرياتها ومصالحها، بالإضافة إلى تجانس مجتمع البحث، فقد اخترنا مديرية التنظيم والشؤون العامة "D.R.A.G" ومديرية الإدارة المحلية مثلا لاستخدام إدارة المعرفة، فالمديرية الأولى تحتوي على 17 مكتبا و45 موظفا، أما الممتلكين للحاسوب ومرفق بملحقاته فهم 31 موظفا، بالإضافة إلى مكتب للإعلام الآلي والذي يحتوي بدوره على ثمانية (08) حواسيب مرفقة بطابعات كما يحتوي على خادمين (serveur)، وبالتالي فمجموع الموظفين المزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والمعتمدين على عمليات إدارة المعرفة هو 41 موظفا. (12)

أما المديرية الثانية فتحتوي على 15 مكتبا و36 موظفا، أما فيما يخص الموظفين المزودين بالحاسوب وملحقاته يبلغ عددهم 24 موظفا، كما تحتوي المديرية على مكتب للإعلام الآلي تضم ستة (06) حاسبات آلية بلواحقها إضافة إلى خادمين (serveur)، ومنه فإن عدد الموظفين الذين يرتكزون على إدارة المعرفة في أداء مهامهم هم 28 موظفا. (13)

تحليل بيانات الاستمارة:

البيانات الشخصية:

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشر تفي تحليلا لبيانات والمعطيات الميدانية، حسبما تقتضيهم تغيرات الدراسة وأهدافها، ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم سؤالين يتعلقان المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة.

الجدول رقم(1): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	
31.66	19	معهد
50	30	جامعة
18.33	11	تكوين
%100	60	المجموع

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما أن له تأثيرات مباشرة على تباين المبتكرات، إذ يكمن الهدف من إدراج الجدول أعلاه في معرفة المستوى التعليمي للعينة والتي يتوزع أفرادها إلى ثلاث فئات رئيسية، ومن خلال الإحصائيات المدرجة أعلاه يتضح أن خريجو المعهد يحتلون المرتبة الأولى بنسبة 50%، يليها الموظفون الجامعيون بنسبة 31.66 %، أما المرتبة الثالثة فكانت من نصيب خريجي التكوين المهني بنسبة 18.33 %.

الجدول رقم (02): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.

النسبة	المجموع	تكوين مهني		معهد		جامعة		
		%	ت	%	ت	%	ت	
21.66	13	27.27	3	20	6	21.05	4	أقل من 6 سنوات
31.66	19	18.18	2	33.33	10	36.84	7	من 6 إلى 9
46.66	28	54.54	6	46.66	14	42.10	8	من 9 سنوات فأكثر
100	60	18.33	11	50	30	31.66	19	المجموع

إضافة إلى أهمية المستوى التعليمي في التكفل بتسيير الإدارات العمومية في الولاية تعتبر الخبرة أيضا من أساسيات كفاءة العمل، ومن خلال الإحصائيات المدرجة في الجدول أعلاه يلاحظ أن أكبر نسبة ترجع للموظفين الذين تتراوح سنوات خبرتهم من تسعة سنوات فأكثر والمقدرة بـ 46.66 %، تليها نسبة 31.66 % والتي تعود إلى العاملين الذين تقدر سنوات خبرتهم من ستة إلى تسعة سنوات، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 21.66 % فهي من نصيب الموظفين الذين تقل سنوات خبرتهم عن ستة سنوات.

الجدول رقم (03): مظاهر تكنولوجيا إدارة المعرفة في مكاتب ولاية المدية

النسبة	المجموع	تكوين مهني			معهد			جامعي			
		أقل من 6 سنوات	من 6-9 سنوات	أقل من 9 سنوات	أقل من 6 سنوات	من 6-9 سنوات	أقل من 9 سنوات	أقل من 6 سنوات	من 6-9 سنوات	أقل من 9 سنوات	
38.33	23	2	2	2	5	4	2	3	2	1	الاعتماد على الحاسوب
13.33	8	1	0	0	2	1	0	2	2	0	فرق العمل
48.33	29	3	0	1	7	5	4	3	3	3	شبكات المعلومات

ما يميز الإدارة المعاصرة في الوقت الحالي هو مدى مواكبتها للتطور التكنولوجي واستغلاله بشكل واسع وبأدق الأساليب في أداء الوظائف والرفع من كفاءة مستخدميها، والهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة اتجاهات آراء مفردات العينة حول المظاهر التي تجسد صورة إدارة المعرفة في المكاتب، أي مدى استغلال تكنولوجيا في عمليات تخزين واسترجاع وتناقل المعرفة، حيث توضح الإحصائيات المدرجة أعلاه أن الغالبية وفقا لجميع المتغيرات (المستوى التعليمي وسنوات الخبرة)، والمقدرة بنسبة 48.33% ترى أن غدارة المعرفة تتم بإدخال شبكات المعلومات، وحسب وجهة نظرهم فإن تزويد الإدارة بأحدث التكنولوجيات واعتمادها من أهم مميزات ومؤشرات تطور الإدارة خاصة مع ظهور الإدارة الالكترونية، وأن النظام الذي لا يملك مثل هذه التكنولوجيات يعتبر استثناء اليوم، أما النسبة 38.33% فتري أن إدارة المعرفة تتمثل في اعتماد المؤسسة الحاسوب في ممارسة نشاطاتها، واستنادا على وجهة نظرهم فهم يرون أن إدارة المعرفة ما هي إلا أتمتة المكاتب، وهي لا تعدو كونها في نهاية الأمر تطبيقا تقنيا، كما أنها تحتوي على كل النظم الالكترونية الرسمية وغير الرسمية والتي تتعلق بالاتصالات للحصول على المعلومات من وإلى الأشخاص داخل وخارج المؤسسة. أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 13.33% فتري أن إدارة المعرفة تتمثل في مدى اعتماد المؤسسة على فرق العمل في أداء المهام، وهي ترى أن فرق العمل يساهم في انجاز المهام وتبادل المعارف والخبرات كما يشجع على إبداع طرق جديدة في ممارسة النشاط، كما ورد في إيجابيات البعض من المبحوثين في المقابلات الشخصية أن معظم المؤسسات فضلا عن مؤسساتهم تسعى إلى مواكبة

التطور التكنولوجي إلا أن احتكار المعلومة وعدم مشاركتها أو عدم تبادل الخبرات في مجال استغلال وسائل تناقل المعرفة قد يكون حائلا دون تطبيق مفهوم إدارة المعرفة بكل تفاصيله.

الجدول رقم (4) أهداف تبني تكنولوجيا إدارة المعرفة في مكاتب ولاية المدية

النسبة	المجموع	تكوين مهني			معهد			جامعي			
		9 من سنوات فأكثر	6 من -6 سنوات	أقل من 6 سنوات	9 من سنوات فأكثر	6 من -6 سنوات	أقل من 6 سنوات	9 من سنوات فأكثر	6 من -6 سنوات	أقل من 6 سنوات	
25	15	2	1	3	3	1	2	2	1	1	كسب رضا الزبون
31.66	19	2	0	5	3	2	4	4	2	1	تحسين الممارسات الإدارية
43.33	26	2	2	6	4	3	2	4	4	2	التحول نحو الإدارة الإلكترونية

تسعى المؤسسات على اختلاف أنواعها إلى تحقيق جملة من الغايات المسطرة من خلال إدخالها لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، والولاية كغيرها عملت على تبني أحدث التكنولوجيات وقامت بإعادة هندسة أعمالها من خلال تبني المفاهيم الإدارية الجديدة كإدارة المعرفة، لذا كان الهدف من إدراج الجدول أعلاه الكشف عن الأهداف التي تسعى الولاية إلى بلوغها من خلال اعتمادها على تكنولوجيا إدارة المعرفة، ومن خلال الإحصائيات فإن 43.33% من أفراد العينة يرون أن الهدف هو التحول نحو الإدارة الإلكترونية التي توفر خدماتها للعملاء وقتما يشاؤون وأينما يريدون، والولاية الإلكترونية تستوجب تغييرا جذريا في العمل الإداري التقليدي الذي يتسم بالمركزية الإدارية وضرورة الرجوع إلى المشرف أو المدير في تنفيذ المهام الإدارية وكذا بطء العمليات الإدارية التي تأخذ وقتا أطول مما يستوجب وقتها الزمني والاستناد إلى اللوائح التنظيمية في التعامل مع كافة الإجراءات الإدارية وطول انتظار العملاء من أجل تلبية حاجاتهم وتقديم الخدمات الإدارية التي يطلبونها، كل هذا يتحقق من خلال تبني تكنولوجيا إدارة المعرفة والعديد من المفاهيم والعمليات الإدارية الحديثة، أما نسبة 31.66% فترى أن الهدف هو تحسين الممارسات والمهام الإدارية التي تتحقق بمدى مساهمة هذه التكنولوجيا في ربح الوقت وتقليص الجهد إضافة

إلى إعطاء شكل أكثر عصريّة للمعلومات والمعاملات، أما نسبة 25% من الموظفين فترى أن الهدف من استغلال تكنولوجيا إدارة المعرفة هو كسب رضا المستخدم النهائي، وذلك باعتبار الولاية من المؤسسات التي تسهر على خدمة المواطن. الجدول رقم (5): عوائق تطبيق تكنولوجيا إدارة المعرفة بشكل تام في مكاتب ولاية المدية

النسبة	المجموع	تكوين مهني			معهد			جامعي			
		أقل من 6 سنوات	من 6 إلى 9 سنوات	أكثر من 9 سنوات	أقل من 6 سنوات	من 6 إلى 9 سنوات	أكثر من 9 سنوات	أقل من 6 سنوات	من 6 إلى 9 سنوات	أكثر من 9 سنوات	
25	15	2	0	1	4	2	2	1	2	1	نقص الخبرة
30	18	3	0	0	6	3	2	3	3	1	مقاومة التغيير
40	24	1	2	2	4	5	2	4	2	2	نقص البنية التكنولوجية

الغاية من إدراج الجدول أعلاه هو توضيح عوائق فشل تطبيق إدارة المعرفة في مكاتب الولاية، ووفقا للإحصائيات المدرجة أعلاه فإن غالبية الموظفين والمقدرة بنسبة 40% ترجع أسباب ترجع إلى نقص في البنية التكنولوجية التي تمثل أبرز متطلبات تبني إدارة المعرفة، حيث ترى غالبية العينة أن أجيال الحاسوب المستعملة في الولاية مثلا من الأجيال القديمة، كما أن الشبكة الداخلية يقتصر استعمالهم على بعض المكاتب فقط. أما نسبة 30% ترى أن العائق من تبني المؤسسة هذا المدخل هو مسألة مقاومة التغيير أو بمعنى آخر رفض واقع التجديد الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها. كما قد يكون السبب خوفا من الوقوع في البطالة، إضافة إلى عقدة "السرية" التي غالبا ما يعاني منها موظفو وعمال دول العالم الثالث، إذ أنهم ينظرون إلى كل ما يتعلق بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على أنه وسيلة في يد الغير للإطلاع على ما يقومون به من أعمال خاصة التي لا تتعلق بمجالات العمل سواء قانونية كانت أو غير قانونية. أما باقي العينة والمقدرة نسبتهم 25% ترى أن نقص خبرة العمال هي سبب عدم تطبيق إدارة المعرفة بشكل تام في مكاتب الولاية، حيث أنه وبالرغم من وجود أخصائيين في تكنولوجيا نظم إدارة المعرفة (مهندسين في الإعلام الآلي)، إلا أن استخدام هذه النظم لا يزال حديثا في الولاية كما أن الصيغة المتجددة لهذه التكنولوجيات تحول دون قدرة الموظف على

استيعابها وإمكانية التحكم فيها، هذا ما يمكن تسميته الفجوة العلمية بين مصمم النظام ومستخدمه.

الجدول رقم (6): مساهمة عمليات إدارة المعرفة بتفعيل تنفيذ الممارسات الإدارية

النسبة	المجموع	تكوين مهني			معهد			جامعي			
		أقل من 6 سنوات	من 6-9 سنوات	أكثر من 9 سنوات	أقل من 6 سنوات	من 6-9 سنوات	أكثر من 9 سنوات	أقل من 6 سنوات	من 6-9 سنوات	أكثر من 9 سنوات	
23.33	14	2	0	0	4	3	1	2	1	1	جيد
36.66	22	2	2	2	3	3	3	3	2	2	متوسط
40	24	2	0	1	7	4	2	3	4	1	ضعيف

تتمثل الغاية من تزويد إدارة الولاية بتكنولوجيا إدارة المعرفة في تسهيل تنفيذ المعاملات، ومن خلال الإحصائيات المدرجة في الجدول أعلاه فإن غالبية الموظفين والمثلة بنسبة 40% أن إضافات تكنولوجيا إدارة المعرفة محدودة ولم تظهر بشكل جيد وكان تقديرهم لها متوسط، وهذا راجع إلى عدم تكوين الموظفين بما يسهم في استغلال هذه التكنولوجيا بالشكل الأمثل إضافة إلى نقص في توفير المتطلبات التكنولوجية والتي من أهمها شبكات المعلومات، في حين ترى نسبة 36.66% من العينة أن عملية الأتمتة وتطبيق عمليات إدارة المعرفة قد ساهمت بشكل متوسط في تيسير انجاز المعاملات والمهام وهذا راجع إلى عدم تعميم هذا المدخل على كافة مصالح ومكاتب الولاية، كما يعتبر تبني هذا المدخل حديثا يتطلب وقتا لتظهر نتائجه، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 23.33% ترى أن تكنولوجيا إدارة المعرفة ساهمت بشكل جيد في تفعيل المعاملات الإدارية وتحسين أداء الموظفين، وذلك من خلال سهولة الوصول إلى المعلومات ومعالجتها بطريقة آلية وتناقلا بين المصالح والمكاتب لا يستدعي نقل الموظف بين المكاتب.

الجدول رقم (8) استفادة الموظفين من تكوين يتعلق بإدارة المعرفة

النسبة	المجموع	تكوين مهني			معهد			جامعي			
		أقل من 6 سنوات	من 6-9 سنوات	أكثر من 9 سنوات	أقل من 6 سنوات	من 6-9 سنوات	أكثر من 9 سنوات	أقل من 6 سنوات	من 6-9 سنوات	أكثر من 9 سنوات	
56.66	31	4	1	0	9	6	5	5	3	1	نعم
43.33	26	2	1	3	5	4	1	3	4	3	لا

تظهر أهمية الاستفادة من التدريب كونه عامل رئيسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير سواء كانت برامج أو أجهزة والتي تؤثر على أداء الأعمال، فهو يساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة وكذا قدرتهم على العمل في ظروف جديدة، فهو يمثل العصف الذهني للموظفين، والجدول أعلاه يوضح أن أغلب المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 56.66% قد استفادوا من التدريب والترقيات والتكوين فيما يتعلق بتكنولوجيا أنظمة إدارة المعرفة، أما نسبة 43.33% من الموظفين لم يستفيدوا من دورات تكوينية في الوقت الذي يستدعي استقطاب الموارد البشرية الكفؤة واختيارها وتدريبها وتطويرها وكذا استثمار قدراتها بكل فاعلية لتحقيق عصنة الإدارة.

الجدول رقم (9) اقتراحات لتحسينات عملية تطبيق إدارة المعرفة في مؤسستك

النسبة	المجموع	تكوين مهني			معهد			جامعي			
		9 من سنوات فاكث	6 من سنوات فاكث	أقل من 6 سنوات فاكث	9 من سنوات فاكث	6 من سنوات فاكث	أقل من 6 سنوات فاكث	9 من سنوات فاكث	6 من سنوات فاكث	أقل من 6 سنوات فاكث	
		38.33	23	3	1	2	6	3	3	2	
23.33	14	1	0	0	4	3	1	2	3	1	تحسين المتطلبات البشرية
36.66	22	2	1	1	4	4	2	4	2	2	تحسين المتطلبات المعرفية

يبين الجدول أعلاه الاقتراحات التي ركز عليها الموظفون في الولاية من أجل الزيادة في فاعلية أداءهم من خلال تطبيق عمليات واستراتيجيات إدارة المعرفة، حيث ركزت الغالبية المتمثلة في 38.33% اقترحت التحسين المتطلبات التكنولوجية مثل عتاد الحاسوب وبرمجياته لأن ما يمتلكونه من حواسيب هي أجيال قديمة نوعا ما، وقد اقترحت نسبة 36.66% من العينة تحسين المتطلبات المعرفية وذلك من خلال تشجيع تكوين فرق العمل وتبادل الخبرات والمعارف عن طريق الاتصال المباشر والاحتكاك الشخصي بين الموظفين ما يزيد من دافعيتهم وإزالة الحواجز الإدارية كالتسلسل الهرمي وبالتالي تحفيز المشاركة بالمعرفة، بالإضافة إلى تخصيص برامج

تكوينية وتكثيفها في مجال تكنولوجيا نظم المعلومات، خاصة أنهم لا يعتبرون أنفسهم بحاجة إلى الوسائل بقدر حاجتهم إلى القدرات والكفاءات التي تمكنهم من التحكم في استخدام تلك الوسائل خاصة إذا تعلق الأمر بصيانتها، وكذا تحسين كفاءات استعمال شبكة الانترنت بهدف استغلالها بشكل يسمح بتحقيق ما يعرف بالإدارة الالكترونية.. أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 23.33% فقد اقترحت زيادة توفير المتطلبات البشرية وذلك باستقطاب عدد المتخصصين في مجال تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية نظرا إلى نقص عدد المهندسين في الإعلام الآلي.

نتائج الدراسة: من خلال الدراسة الميدانية لولاية المدية تمكننا من الوصول إلى جملة من النتائج نعرضها كالتالي:

* يرى موظفو ولاية المدية أن تطبيق تكنولوجيا إدارة المعرفة يتم ويتجسد من خلال توفر المتطلبات التكنولوجية، أي عن طريق توفير مختلف الوسائل الاتصالية الحديثة لنقل المعلومات مثل الحاسوب وملحقاته، وكذا ربط هذه الحواسيب بالشبكات المعلوماتية (الانترنت والانترانت والاكسترانت).

* النظام الآلي المعتمد في ولاية المدية هو نظام بسيط لأتمتة المكاتب، لأنه يحتوي في جانب كبير منه على خصائص أنظمة تجهيز المكاتب لاحتوائه على برنامج معالجة النصوص وتنسيقها والبريد الالكتروني والناشر المكتبي، ولكنه يفتقد إلى خصائص أخرى كالاتصالات السمعية والتلفزيونية وغيرها.

* لقد ساهمت تكنولوجيا إدارة المعرفة بشكل ضعيف إلى متوسط نوعا ما في تحسين أداء الموظفين والمعاملات الإدارية، وهذا راجع إلى الصورة الذهنية السيئة التي رسمها الموظفون عن كل ما يتعلق بالأتمتة وتكنولوجيا الاتصال، فهم يرون فيها البديل لهم، وهذا ما أدى إلى مقاومة التجديد والتعصب لفكرة الأداء التقليدي للمهام.

* تتمثل الغاية من تبني عمليات واستراتيجيات تكنولوجيا إدارة المعرفة في مكاتب ولاية المدية، الوصول إلى أرقى مواكبات التطور التكنولوجي وتحقيق الإدارة الإلكترونية بكل معالمها.

* اقترح الموظفون تحسين المتطلبات التكنولوجية التي أساس تطبيق إدارة المعرفة، وكذا تحسين المتطلبات المعرفية وذلك من خلال تعزيز الوعي المعرفي بأهمية إدارة المعرفة في المؤسسات والمكاسب التي يمكن تحقيقها من خلال اعتماد هذا المدخل.

خاتمة:

يمكن اعتبار ظهور مصطلح إدارة المعرفة في بدايات القرن الحادي والعشرين تطورا طبيعيا لتطور إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها، تطورا لعمليات إعادة التصميم الهندسي للأعمال في التسعينات اعتمادا على دور تكنولوجيا المعلومات في توجيه الأعمال وغرس هذا التوجه في الثقافة الإدارية.

وقد حاولت العديد من المنظمات تبني هذا المصطلح في مختلف ممارساتها واعتباره مدخلا استراتيجيا داعما في ظل احتدام المنافسة من جهة وتحسين جودة المنتج والخدمة من جهة أخرى، وباعتبار أن الولاية هي أقرب للمواطن بما تحتويه من خدمات إدارية عديدة تلي احتياجات المواطن في المجتمع المحلي، عملية التجديد والتغيير التي تحدث على مستوى إدارة الولاية من أجل القيام بإصلاحات وتعديلات على النمط والوضع السائد الذي يتميز بالتقليدي، لمواكبة التغييرات الحديثة وما يتصل بالعالم الخارجي للإدارة. حيث لجأت إلى تبني تكنولوجيا إدارة المعرفة لتحقيق غاياتها، ومن خلال الدراسة الميدانية والنتائج المتوصل إليها يمكن القول أن تجربة الولاية لمدخل إدارة المعرفة لم تأت أكلها بعد وهذا راجع إلى عدم اتضاح فكرة أن إدارة المعرفة عن وظيفة تسييرية ذات أهمية بالغة تتضمن التوجيه، التنظيم والتنسيق ومراقبة الأنشطة والإجراءات الموجهة لتوزيع واستعمال، نشر وتكوين المعرفة ضمن حقل المؤسسة.

الهوامش:

- 1- رقيقة حروش، اقتصاد وتسيير المؤسسة، طبعة 2013، شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص76.
- 2- مصطفى يوسف، الإدارة التربوية مداخل جديدة لعالم جديد، ط1، دار اللغة العربية، مصر، 2005، ص7.
- 3- غسان عيسى، ابراهيم العمري، دور الروافد الفكرية والجذور الإدارية لإدارة المعرفة في بناء تكنولوجيا المعرفة، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 06، جامعة عمان العربية، الأردن، 2009، ص8.
- 4- جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص34.
- 5- نعيم إبراهيم الطاهر، إدارة المعرفة، دط، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ص 77.
- 6- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 95.
- 7- ابن منظور، لسان العرب، تحقيق عبد الله علي الكبير، محمد أحمد حسب الله، ط4، دار طارد، لبنان، المجلد 14، 2005، ص 26.
- 8- صليحة شامي، المناهج التنظيمية وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010، ص، ص 60-61.
- 9- مقابلة مع السيد الحاج مقداد، رئيس مكتب الأمانة العامة لولاية المدية، الأربعاء 12-27-2017، 10:30.
- 10- السيد وحيد بن حمدي، مهندس في الإعلام الآلي بولاية المدية، الأحد 27-12-2017، 11:00.
- 11- مقابلة مع السيد الرشيد قانو، رئيس مصلحة الاتصالات السلكية واللاسلكية بولاية المدية، الاثنين 20-01-2018، 14:00.
- 12- السيد إلياس جكون، رئيس مصلحة التنظيم العام بولاية المدية، الأربعاء 15-01-2018، 11:00.
- 13- السيد احمد تايهي، رئيس مكتب الميزانية وممتلكات البلديات بولاية المدية، الاثنين 20-01-2018، 10:30.