

ثنائية الشبكات الرقمية وإدارة المعرفة في مؤسسات التربية والتعليم

دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية

Digital networks and knowledge management in educational institutions

directorate of education 'case study of medea

أمال سي موسى، جامعة الجزائر3، الجزائر

AMEL SI MOUSSA, University of Algier 3, Algeria

si-moussa26amel@hotmail.com

تاريخ النشر: 2018/09/30

تاريخ القبول: 2018/09/29

تاريخ الإرسال: 2018/08/27

ملخص

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء وتبسيطه على واقع استخدام الشبكات الرقمية ودورها في فاعلية إدارة المعرفة، وتحسين جودة القرارات الإدارية في مديرية التربية لولاية المدية، 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 أن رد فعل متخذي القرار ايجابي حول استخدام الشبكات الرقمية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية. وذلك أن استخدام الشبكات الرقمية أعطى إمكانية التحكم في سيرورة عملية اتخاذ القرارات.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، مديرية التربية، القرارات، الانترنت، الانترنت، الإكسترنانت.

ABSTRACT

The study aimed at shedding light on the reality of the use of digital networks and their role in the effectiveness of knowledge management and improving the quality of administrative decisions in the Directorate of Education for the State of Medea. The study reached a number of results, the most important of which is that the advantages offered by knowledge management in the practice of administrative activities The ease of data classification, the ease of archiving and retrieving files, the flexibility of transferring information and files via the internal network, and the positive reaction of decision-makers about the use of digital networks in the decision-making process.

The use of digital networks gave the possibility of controlling the process of decision-making.

Keywords: Knowledge Management, Directorate of Education, Decisions, Internet, Intranet, Extranet.

مقدمة

لقد غيرت البيئة التقنية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية بشكل جوهري كل من حياة الإنسان، وعالم الأعمال وحتى شكل ومضمون العملية الإدارية، وخلقت أمام الجميع تحديات كبيرة وأسهمت في ظهور فرص جديدة في أوساط العمل تساعد في زيادة فاعلية الاتصالات والقرارات الإدارية.

ويشهد تبني الشبكات الرقمية الاتصالية من قبل المؤسسات في الدول المتقدمة نموا متسارعا، أدى إلى تحسين عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بها، فالتقدم التكنولوجي خلق نوعا من التسارع في نشاطات المؤسسات، وأصبح عامل الوقت ذو أهمية بالغة مما خلق نوعا من الضغط الذهني والعصبي وضغط المسؤولية على متخذ القرار.

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 في هذا المجال.

وفي هذا الصدد سنحاول من خلال هذه الدراسة الإحاطة بمدى استخدام الشبكات الرقمية زدارة المعرفة بمديرية التربية في عمليات اتخاذ القرارات الإدارية، وعليه نطرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى تساهم الشبكات الرقمية في تفعيل إدارة المعرفة لتعزيز عملية اتخاذ القرار بمديرية التربية لولاية المدية؟

تندرج عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما مدى استخدام مديرية التربية للشبكات الرقمية؟
- ✓ كيف تؤثر الشبكات الرقمية على فاعلية إدارة المعرفة؟
- ✓ كيف غيرت تكنولوجيا إدارة المعرفة في طبيعة عملية اتخاذ القرارات بالمديرية؟

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 التربية من قطاعات التي تحتم 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:

- 1- التعرف على مدى استغلال مديرية التربية لولاية المدية لكل من الشبكات الرقمية وإدارة المعرفة.
- 2- إبراز دور إدارة المعرفة وأهميتها في تحسين أداء الممارسات الإدارية في إدارة مديرية التربية.
- 3- رصد وبحث وتقييم أثار استخدام الشبكات الرقمية في عمليات إدارة المعرفة المساهمة في اتخاذ القرارات في مديرية التربية بولاية المدية.

مفاهيم الدراسة:

- 1- إدارة المعرفة: 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.¹
 - 2- شبكة الانترنت: عرفها "نابل الخشبي" فان الانترنت هي شبكة الحواسيب الالكترونية المرتبطة ببعضها عبر خطوط خاصة بنقل المعطيات كالألياف البصرية فائقة السرعة أو عبر الأقمار الصناعية أو عبر المزيج من هذه الخطوط.²
 - 3- الانترنت: تعرف الانترنت بأنها تستخدم لأتمتة أعمال الشركات والمؤسسات على اختلاف أحجامها وأنواعها بما تقدمه من رفع مردود العمل الإداري والتشارك في الموارد والمعلومات، وكذا الاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة كما تؤمن الانترنت سورا متينا حول محتوياتها يسمى "fire wall" مع المحافظة على حق وصول العاملين إليها بكل سهولة.³
 - 4- الإكسترانت: هي شبكة المؤسسة الخاصة تصمم لتلبية احتياجات الناس من معلومات ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها كلمة المرور ذلك أن الشبكة غير موجهة للجمهور العام.⁴
 - 5- اتخاذ القرار: يعرفه "الهمشري" بأنه: عمل فكري وموضوعي يسعلا إلى اختيار البديل لكل مشكلة من بين مجموعة من البدائل المتاحة أمام متخذ القرار، وذلك بالمفاضلة بينها باستخدام معايير محددة وبما يتماشى مع الظروف الداخلية والخارجية إلى توجيه متخذ القرار.⁵
- منهج الدراسة: اعتمدنا على منهج دراسة حالة لأنه الملائم لمثل هذه الدراسات، فكانت مديرية التربية هي الحالة التي اخترناها لمعرفة دور الشبكات الرقمية في عملية تحسين اتخاذ القرارات الإدارية، ومن ثم القيام بدراسة متعمقة توصلنا إلى مجموعة من النتائج قد يمكن تعميمها على مؤسسات مشابهة. كما اعتمدنا على المنهج الإحصائي كمنهج مساعد في عملية تحليل البيانات المتحصل عليها.
- مجتمع البحث وعينته: يتمثل مجتمع بحثنا في رؤساء المصالح والمكاتب بمديرية التربية لولاية المدية باعتبارهم متخذي القرارات داخل المؤسسة، ونظرا لتشابه وتجانس خصائص مفردات مجتمع البحث فقد اعتمدنا على العينة المنتظمة القصدية تمثلت في 25 مفردة.

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 الشبكات الرقمية الاتصالية في مديرية التربية لولاية المدية ويحتوي على 03 أسئلة.

المحور الثالث: يتعلق بواقع ممارسات إدارة المعرفة في مديرية التربية لولاية المدية ويحتوي على 03 أسئلة.

المحور الرابع: يتعلق أثر إدارة المعرفة والشبكات الرقمية في تفعيل عملية اتخاذ القرارات ويحتوي على 04 أسئلة.

إجراءات التطبيق الإحصائية:

صدق الأداة : تشير هذه العملية إلى التحليل المنطقي لمحتوى الاستمارة أو التثبيت من تمثيله للمحتوى المراد قياسه،⁶ إذا يفحص الأداة للكشف عن مدى تمثيل أسئلة جوانب السمة التي تفترض أن يقيسها، يعبر

صدق الأداة عن مدى صلاحيتها لقياس ما وضعت لقياسه، حيث تم التأكد من صدق فقراتها كالتالي:

صدق المحكمين: تم عرض الاستمارة على عينة من أساتذة المنهجية وعلوم الإعلام والاتصال، وقد استجبنا لأراء المحكمين بإجراء ما يلزم من التعديلات في فحوى الاستمارة وحذف ما ينبغي حذفه لتتخذ الاستمارة شكلها النهائي .

ثبات الأداة: ويقصد به ثبات النتائج التي يتم التوصل إليها بتكرار القياس على الخاصية نفسها أو الأفراد نفسهم في المواقف والظروف نفسها، فقد أجرينا خطوات الثبات على أداة الدراسة عن طريق التطبيق و إعادة التطبيق " Test retes method".

حيث قمنا باختبار الاستمارة على عينة قبلية قواهما 50 مفردة وبعد مرور 15 يوما قمنا بتكرار العملية للمرة الثانية، أظهرت المعالجة الإحصائية بأن معامل الارتباط بيرسون يساوي 1.85 دال عند (0.01) وهذا يعني أن أداة الدراسة على درجة مقبولة من الثبات . بعد ذلك تمت المعالجة الإحصائية للبيانات بعد جمعها و مراجعتها وإدخالها في الحاسب الآتي من خلال استخدام برنامج إحصائي للعلوم الاجتماعية 23Spss V.

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

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

- 2- المجال الزمني للدراسة : ويقصد به الوقت الذي استغرقته الدراسة أو الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة والتي امتدت من 14 ماي 2018م إلى 05 جويلية 2018، وتخللتها الدراسة الميدانية من فترة توزيع الاستبيان وتحليل وتفريغ الاستمارات وصولاً إلى النتائج المطلوبة.
- 3- المجال المكاني للدراسة: ويقصد به المكان الذي تم إجراء الدراسة فيه ويتمثل المجال المكاني هنا في مديرية التربية لولاية المدية.

التأصيل النظري للدراسة:

1- تأثير الشبكات الرقمية على عملية اتخاذ القرار:

إن ما يميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة من سرعة في الانجاز ودقة وكفاءة عاليتين في الأداء ومرونة في تبادل المعلومات وتداولها، جعل المؤسسات على اختلاف نشاطاتها تركز عليها كمدخل استراتيجي. بحيث أحدث هذا المدخل تغيرات عديدة في أنماط العمل على رأسها عملية اتخاذ القرارات.

إذ تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة على تسيير شؤونها واستقلاليتها، وتحتاج هذه العملية عنصراً مهماً يتمثل في المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال أو بالأحرى عجلت الحصول عليها، كما أن شبكات الاتصال الرقمية قد أثرت على مركزية ولا مركزية اتخاذ القرار، حيث هناك اتجاهان حول هذه المسألة إذ يذهب الاتجاه الأول إلى أن استخدام حاسوب كبير في المقر المركزي الرئيسي يرتبط بجميع أجزاء المؤسسة بواسطة شبكات الاتصالات التي تسمح بمركزة بعض عمليات صناعة القرار، وكذا بالعمليات التي سينجر عنها تخفيض في عدد الفروع والمخازن ومواقع العمل. بينما يرى الاتجاه الثاني أن استخدام الحاسوب يؤدي إلى اللامركزية أكثر، وذلك لأن شبكات الحاسوب موزعة على مواقع العمل المختلفة وهذا ما مكن المدراء في الإدارات العليا من تحويل صلاحيات اتخاذ القرارات إلى الإدارات الوسطى.

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتمتع بها تقنيات الاتصالات الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل بيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحافظ الوسائط التقنية على سلامة المعلومات وسهولة انسيابها، كما استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب وشبكاته الاتصال بعدد من قواعد البيانات داخل الإدارة وخارجها للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصاً عن طريق شبكة الإنترنت والإكسترنات، وما تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت أو ما يطلق عليه بالمشاركة الزمنية، بمعنى إمكانية الوصول إلى أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه.

2- معوقات الشبكات الرقمية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية:

تعتبر معوقات الشبكات الرقمية من أهم أسباب فشل المنظمات في تحقيق غاياتها، وفيما يلي عرض لأهم المعوقات:

1- المعوقات التنظيمية: هي المعوقات التي تظهر نتيجة لطبيعة تنظيم المنظمة وسياستها، أهدافها، ثقافتها، وهيكلها التنظيمي، بالإضافة إلى أساليب العمل التي تعتمد عليها، ولما كان الهيكل التنظيمي لأي منظمة من المنظمات الإدارية يحدد الاختصاصات والمسؤوليات أمام العاملين، ويوضح خطوط السلطة والمستويات التنظيمية ويعين مدى مركزية اتخاذ القرارات، وكذا مستوى العلاقات الرسمية بين أفراد التنظيم وأسلوب تدفق المعلومات ووسائلها، فإن فاعلية الاتصال الإداري تتوقف على مدى مرونة وتحديث الهياكل التنظيمية وثقافات المنظمات.

2- المعوقات الذاتية: وهي مجموعة المؤشرات التي تعزى إلى شخصية المرسل والمستقبل في عملية الاتصال وتؤثر فيها سلباً أو إيجاباً، وتركز بصفة عامة في الفروق الفردية بين العاملين التي تؤدي إلى اختلاف عواطفهم وميولاتهم واتجاهاتهم، وإلى تباين إدراكاتهم وتفسيراتهم للمعاني والرموز، وإلى صدور ردود أفعال مختلفة إزاء وسائل الاتصال، بالإضافة إلى قدراتهم العلمية والعملية في استعمال هذه الشبكات.

3- المعوقات البيئية: هذه العوامل ترتبط بمناخ العمل داخل المنظمة وبمناخ البيئة الخارجية المحيطة بها، وتمثل هذه العوامل في مجموعة القيم الأفكار والخلفيات الثقافية لدى الموظفين، القيود الخارجية التي تفرضها أجهزة الرقابة على عمل المنظمة.⁷

أهمية إدارة المعرفة

يمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ووضع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جديدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعرفة والفجوات في توقعاتهم.
- تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.

- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
 - تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
 - تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.
- أهداف إدارة المعرفة

- يجب أن نتوخى الحذر حينما نصف إدارة المعرفة بأنها وسيلة من وسائل جمع البيانات وتبادل المعلومات، فوظيفتها الأساسية هي التعاون وتنظيم الأفراد والمعرفة التنظيمية، وتهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق الآتي:
- أسر المعرفة من مصادرها وجزئها وإعادة استعمالها.
 - جذب رأس مال فكري أكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة
 - خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد من المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين.
 - تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.
 - إعادة استخدام والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري.
 - بناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري.
 - التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالابتكارات.
 - تحول المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة) وتعمل كشبكة للأنشطة حيث تسهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الإلكترونية.
 - تعمل على جمع الأفكار الذكية من الميدان وتسهم في نشر أفضل الممارسات في الداخل.
 - تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.
 - خلق القيمة للأعمال من خلال التخطيط لها والجودة العملية وإدارة وتطوير العاملين وإدارة الزبائن وتقييم الإنتاج.⁸

وأكد الباحثان "Holsapple and Singh" أن أهداف إدارة المعرفة ما يأتي:

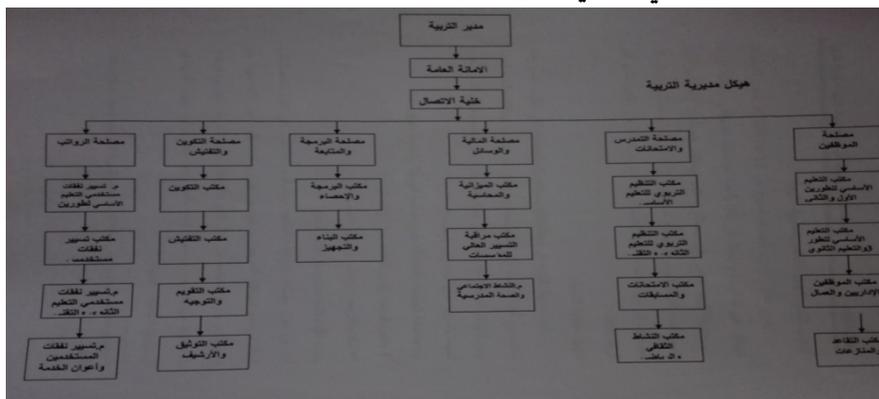
- توليد المعرفة اللازمة والكافية والقيام بعمليات التحويل المعرفية وتحقيق عمليات التعليم وعمليات نشر المعرفة إلى كل الأطراف ذات العلاقة.
- التأكد من انه يجري تطوير وتجديد وتحديث المعرفة بصورة مستمرة.
- تحديد طبيعة ونوع رأس المال الفكري الذي يلزم للمنظمة وتحديد كيفية تطويره وإدامته.
- التحكم والسيطرة على العمليات ذات العلاقة بإدارة المعرفة.
- السعي إلى إيجاد قيادة فعالة قادرة على بناء وتطبيق مدخل إدارة المعرفة

- تحقيق قدرة الرفع في أسواق الأعمال عن طريق رأس المال الفكري.⁹

الجانب الميداني للدراسة

1- تعريف مجال الدراسة

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية التربية بولاية المدية



المصدر: مقابلة مع حفيظة العبري، مسؤولة خلية الاتصال بمقر مديرية التربية بولاية المدية، 14-05-2018، 10:30.

مهام وصلاحيات مديرية التربية لولاية المدية: يحدد القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 09-09-7991م صلاحيات مدير التربية كما يلي:

- في مجال التخطيط والانجازات: تقييم الاحتياجات وتحديد حالة الانجازات.
- في المجال التربوي: إعداد برنامج الهيكل الأساسي الإداري والمدرسي، متابعة الانجاز.
- في مجال التنظيم التربوي: تنشيط المؤسسات التربوية ومراقبتها.
- في مجال التنشيط الثقافي: تنظيم مجموع الأعمال التربوية وتنسيقها، تنشيط ومراقبة النشاطات الثقافية.
- في مجال التوجيه المدرسي: تطبيق التعليمات بقصد توجيه التلاميذ توجها عقليا.
- في مجال التكوين: المراقبة التربوية لمؤسسات التكوين الخاصة بموظفي التربية، تنظيم وأطير التكوين الأولي، متابعة التكوين أثناء الخدمة، وضع خريطة التكوين التربوية، حصر حاجات التعليم من الموظفين والإطارات.

- في مجال الموظفين: توزيع الموظفين على المستوى الولائي، إدارة الموظفين وتسيير ملفاتهم، تكوين ملفات التقاعد والربوع والمعاشات الخاصة بحوادث العمل ورأسمال الوفاة.
- في مجال الوصاية المالية للوسائل: دراسة مشاريع الإصلاحات الكبرى، دراسة الوثائق الحسابية للمؤسسات الكبرى واستغلالها، مراقبة التسيير المالي للمؤسسات، دراسة مشاريع ميزانيات تسيير المؤسسات.
- مجال الخدمة الاجتماعية: السهر على الوقاية الصحية والتغذية المدرسية والأمن في المؤسسات، تنفيذ التدابير المقررة لفائدة الموظفين وذوي الحقوق.¹⁰

2- تحليل البيانات:

المحور الأول: البيانات الشخصية

البيانات الشخصية: تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشر في تحليل البيانات 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	المستوى التعليمي
32%	08	ثانوي
48%	12	جامعي
20%	05	ما بعد التدرج
100%	25	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، يحتل فيها الجامعيون المرتبة الأولى بنسبة 48%، وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل الخاص بالمناصب العليا بالمديرية بالمديرية، وبالتالي فهي تعتمد على إطارات في تسيير شؤونها وفق تخصصات أكاديمية، تليها نسبة 32% تمثل أصحاب المستوى الثانوي وهي نسبة كبيرة نوعا ما قد تتماشى مع الوظائف المنوطة بهم التي قد تستلزم الخبرة العملية أكثر من المستوى التعليمي، أما المرتبة الثالثة فكانت من نصيب حاملي شهادات ما بعد التدرج بنسبة 18.33%

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

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
8%	02	من 4 إلى 6 سنوات
12%	03	من 7 إلى 10 سنوات
80%	10	أكثر من 10 سنوات
100%	25	المجموع

إضافة إلى أهمية المستوى التعليمي في التكفل بتسيير المصالح في مديرية التربية لولاية المدية، تعتبر الخبرة أيضا من أساسيات كفاءة العمل، ومن خلال الإحصائيات المدرجة في الجدول أعلاه يلاحظ أن أكبر نسبة ترجع للموظفين الذين فاقت سنوات خبرتهم العشر سنوات والمقدرة بـ 80%، تلمها نسبة 12% والتي تعود إلى الموظفين الذين تقدر سنوات خبرتهم من سبعة إلى عشر سنوات، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 8% فهي من نصيب الموظفين الذين تتراوح سنوات خبرتهم بين أربع وست سنوات، وهذا يدل على حرص المديرية على أن يكون متخذ القرار ذو خبرة عملية كبيرة، مما يعزز القرارات.

المحور الثاني: واقع الشبكات الرقمية في مديرية التربية لولاية المدية.

الجدول رقم (03) مدى استخدام الشبكات الرقمية في المديرية

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			ثانوي			جامعي			
		أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4-6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4-6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4-6 سنوات	
64	16	4	0	1	2	0	1	6	2	0	نعم
36	9	0	0	0	5	0	0	3	1	0	لا

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة مدى استغلال العامل في مديرية التربية للوسائل التكنولوجية المتاحة له في انجاز وظائفه، ومن خلال إجابات المبحوثين فإن الغالبية والمقدرة بنسبة 64% يستغلون كل ما توفر لديهم من إمكانيات وموارد بشكل دائم، وذلك لضمان القيام بالمهام على أحسن وجه وكذا إتقان العمل والتقليل من الأخطاء التي تستدعي التصحيح أو إعادة المعاملة من جديد، وبالتالي يرون أن كل ما توفره لهم الإدارة من موارد فهو ضرورة حتمية لتسيير المعاملات الإدارية، أما نسبة 36% فهي الفئة التي لا تستغل ما يتوفر لديها من موارد خاصة الشبكات الرقمية لانجاز مهامها، ففي بعض الإجابات في المقابلات ورد أنهم يرجعون السبب إلى عدم تكوينهم في مجال تكنولوجيا المعلومات الإدارية، إضافة إلى نقص الحوافز والمكافآت التي تدفع العامل إلى الحرص على أداء المهام المنوطة به.

الجدول رقم (04): نوعية الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما داخل المديرية

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			ثانوي			جامعي			
		أكثر من	من	من -4	أكثر من	من	من -4	أكثر من	من	من -4	
		10 سنوات	10-7 سنوات	6 سنوات	10 سنوات	10-7 سنوات	6 سنوات	10 سنوات	10-7 سنوات	6 سنوات	
24	06	0	0	1	3	0	1	1	0	0	وسائل تقليدية
76	19	4	0	0	4	0	0	8	3	0	وسائل حديثة

يشكل ظهور جهاز الكمبيوتر أهم حدث في تاريخ التكنولوجيا، ولهذا أصبح استعمال الكمبيوتر في المؤسسات بمثابة المحرك الرئيسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية، ثم إن تأثيره لم يضعف بل ازداد قوة وتسارع خاصة بعد ربطه بالشبكات الرقمية، وهذا ما تدعمه بيانات الجدول الموضح أعلاه، حيث أن غالبية الباحثين والمقدرة نسبتهم بـ 76% يعتمدون على الوسائل التكنولوجية الحديثة، حيث يرون أن إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسسي ساهم في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات واسترجاعها، الاتصال بين الأقسام، تدوين جديد المؤسسة والقيام بإحصاءات، أما نسبة 24% تستعين في بعض الحالات بالأسلوب التقليدي في إنجاز بعض المهام بالإضافة إلى الوسائل الحديثة، ويرجعون السبب في ذلك إلى عدم اقتناعهم بجدوى العمل بالوسائل الحديثة، مما يوضح أن هناك هامشا من الرفض والمقاومة، أو يكون السبب مشاكل ترتبط بالتقنية كانقطاع التيار الكهربائي أو مشاكل في الشبكة.

الجدول رقم (5): تحسين الشبكات الرقمية للعمل

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			ثانوي			جامعي			
		أكثر من	من	من -4	أكثر من	من	من -4	أكثر من	من	من -4	
		10 سنوات	10-7 سنوات	6 سنوات	10 سنوات	10-7 سنوات	6 سنوات	10 سنوات	10-7 سنوات	6 سنوات	
88	22	4	0	1	6	0	0	9	2	0	كثيرا
12	3	0	0	0	1	0	1	0	1	0	قليلا
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	لم تحسن

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة، أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية للمؤسسة على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود المؤسسة، وفي فروعها ومقاطعاتها التابعة التي عملت على توفير شبكات الرقمية الاتصالية التي تسمح بالتواصل بين المستخدمين، ويعزز العلاقات بين المقاطعات، وكذا مختلف الأقسام والمصالح.

وهذا ما تأكده معطيات الجدول المبين أعلاه، إذ ترى نسبة 88% من الباحثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الاتصال والوصول إلى المعلومات، فهم يرون أنها استطاعت تسهيل الاتصال بين الموظفين، ساهمت في تقديم المعلومات على الخط المباشر، الذي يتسم بالمشاركة في الوقت وكذا السرعة والسهولة في الاسترجاع، كما أنها تتيح نقل وتحويل الملفات من قسم لآخر ومن فرع لآخر وهذا ما كان يتم في وقت طويل. وقد أدت كل هذه التحسينات إلى نتيجة تتمثل في القضاء على عوائق الاتصال واتخاذ القرارات، ذلك أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل سيرورة العمل والحصول على عدد من البدائل،

فهي تجعل المؤسسة أكثر مرونة وتجعل المهام متجددة. أما نسبة 12% فترى أن التحسينات لازالت في بداياتها ولم يتم اقتطاف ثمرات تبني الشبكات الرقمية في مجال الاتصال واتخاذ القرار ويرجعون هذا إلى عدم تعميم هذه الشبكات على كافة الموظفين فهي لازالت خاصة بصناع القرارات فقط.

المحور الثالث: ممارسة إدارة المعرفة في مديرية التربية لولاية المدية الجدول رقم (06): مظاهر تكنولوجيا إدارة المعرفة في مكاتب مديرية التربية

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			ثانوي			جامعي			فرق العمل
		أكثر من 10 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	أكثر من 9 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	
24	6	1	0	0	2	0	0	1	2	0	فرق العمل
76	19	3	0	1	5	0	1	8	1	0	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 76% ترى 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، كما أنها تحتوي على كل النظم الالكترونية الرسمية وغير الرسمية والتي تتعلق بالاتصالات للحصول على المعلومات من وإلى الأشخاص داخل وخارج المؤسسة، وبالتالي فهي إدخال 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 24% فترى 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 (07) أهداف تبني تكنولوجيا إدارة المعرفة في مكاتب مديرية التربية لولاية المدية

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			ثانوي			جامعي			تحسين الممارسات الإدارية التحول نحو الإدارة الالكترونية
		أكثر من 10 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	
56	14	3	0	0	4	0	1	5	1	0	تحسين الممارسات الإدارية التحول نحو الإدارة الالكترونية
44	11	1	0	1	3	0	0	4	2	0	تحسين الممارسات الإدارية التحول نحو الإدارة الالكترونية

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 المديرية إلى بلوغها من خلال اعتمادها على تكنولوجيا إدارة المعرفة، ومن خلال الإحصائيات فإن 56% من أفراد العينة يرون أن الهدف هو تحسين الممارسات والمهام الإدارية التي تتحقق بمدى مساهمة هذه التكنولوجيا في ربح الوقت وتقليل الجهد إضافة إلى إعطاء شكل أكثر عصريّة للمعلومات والمعاملات. أما نسبة 44% التحول نحو الإدارة الإلكترونية التي توفر خدماتها للعملاء وقتما يشاؤون وأينما يريدون، والمديرية 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.

الجدول رقم (08): عوائق تطبيق تكنولوجيا إدارة المعرفة بشكل تام في مكاتب مديرية التربية

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			جامعي			جامعي			
		أكثر من 10 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	
12	3	0	0	0	1	0	0	2	0	0	نقص الخبرة
40	10	3	1	0	2	0	0	3	1	0	مقاومة التغيير
48	12	1	0	0	4	0	1	4	2	0	نقص البنية التكنولوجية

الغاية من إدراج الجدول أعلاه هو توضيح عوائق فشل تطبيق إدارة المعرفة في مكاتب المديرية، ووفقا للإحصائيات المدرجة أعلاه فإن غالبية الموظفين والمقدرة بنسبة 48% ترجع أسباب ترجع إلى نقص في البنية التكنولوجية التي تمثل أبرز متطلبات تبني إدارة المعرفة، حيث ترى غالبية العينة أن أجيال الحاسوب المستعملة في المديرية مثلا من الأجيال القديمة، كما أن الشبكة الداخلية يقتصر استعمالهم على بعض المكاتب فقط. أما نسبة 40% 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 بـ12% ترى أن نقص خبرة العمال هي سبب عدم تطبيق إدارة المعرفة بشكل تام في مكاتب المديرية، حيث أنه وبالرغم من وجود أخصائيين في تكنولوجيا نظم إدارة المعرفة (مهندسين في الإعلام الآلي)، إلا أن استخدام هذه النظم لا يزال حديثاً في المديرية 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.

المحور الرابع: تأثير الشبكات الرقمية وإدارة المعرفة في عملية اتخاذ القرار بمديرية التربية لولاية المدية
الجدول رقم (09): الهدف من استخدام الشبكات الرقمية في عملية اتخاذ القرار بالمديرية

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			ثانوي			جامعي			
		أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4-6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4-6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4-6 سنوات	
40	10	1	0	0	2	0	0	5	2	0	تحسين عملية اتخاذ القرار
52	13	3	0	1	4	0	1	3	1	0	تحسين الأداء
8	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	مواكبة التطور

تسعى المؤسسات على اختلاف أنواعها إلى تحقيق جملة من الغايات المسطرة من خلال إدخالها لتكنولوجيا الاتصالات الرقمية، ومديرية التربية كغيرها عملت على تبني أحدث التكنولوجيات لذا كان الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو الكشف عن الأهداف التي تسعى المديرية إلى بلوغها من خلال اعتمادها على الشبكات الرقمية، ومن خلال الإحصائيات فإن 52% من أفراد العينة هدفهم هو تحسين الممارسات والمهام الإدارية التي تتحقق بمدى مساهمة هذه التكنولوجيا في ربح الوقت وتقليص الجهد إضافة إلى إعطاء شكل أكثر عصرياً للمعلومات والمعاملات، أما نسبة 40% من الموظفين فتري أن بناء بنية تحتية تكنولوجية تساهم في سرعة الوصول إلى المعلومات وتوليدها وتنوعها وبالتالي إمكانية توافر البدائل التي تساعد في اتخاذ القرارات، أما نسبة 8% من المبحوثين فيرون أن مواكبة التطور التكنولوجي هو الغاية من إقحام الشبكات الرقمية الاتصالية في أعمال المديرية، إذ ترجع هذه الفئة سعيهم هذا إلى رغبتهم في الدخول إلى عصر واقتصاد المعرفة.

الجدول رقم (10): اقتراحات الموظفين فيما يتعلق باستخدام الشبكات الرقمية في عملية اتخاذ القرار

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			ثانوي			جامعي			
		أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4-6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4-6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4-6 سنوات	
28	7	1	0	0	4	0	0	2	0	0	تكثيف التكوين
60	15	3	0	1	2	0	1	5	3	0	تعميم استعمال الشبكات
12	3	0	0	0	1	0	0	2	0	0	فتح مجال الحرية

يبين الجدول أعلاه الاقتراحات التي ركز عليها الموظفون في المديرية التربية من أجل الزيادة في فاعلية أداءهم واتخاذ قراراتهم من خلال استغلال الشبكات الرقمية، حيث ركزت الغالبية الممتثلة في 60% اقترحت تعميم استعمال الوسائل الحديثة وربط الموظفين بالشبكات الرقمية، والتحسين من المتطلبات التكنولوجية مثل عتاد الحاسوب وبرمجياته لأن ما يمتلكونه من حواسيب هي أجيال قديمة نوعا ما، وقد اقترحت نسبة 28% من العينة دعت 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 بقية المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 12% فهم يدعون على فتح مجال الحرية لتبادل الآراء التي تخص عملية اتخاذ القرار، 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.

الجدول رقم (11): مساهمة عمليات إدارة المعرفة بتفعيل تنفيذ الممارسات الإدارية

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			ثانوي			جامعي			
		أكثر من 10 سنوات	من 7-10	من 4 إلى 6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4 إلى 6 سنوات	أكثر من 10 سنوات	من 7-10 سنوات	من 4 إلى 6 سنوات	
36	9	2	0	0	2	0	0	4	1	0	جيد
56	14	2	0	0	5	0	1	5	1	0	متوسط
8	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	ضعيف

تتمثل الغاية من تزويد إدارة المديرية بتكنولوجيا إدارة المعرفة في تسهيل تنفيذ المعاملات، ومن خلال الإحصائيات المدرجة في الجدول أعلاه فإن غالبية الموظفين والممتثلة بنسبة 56% 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% من العينة أن عملية الأتمتة وتطبيق عمليات إدارة المعرفة قد ساهمت بشكل متوسط في تيسير إنجاز المعاملات والمهام وهذا راجع إلى عدم تعميم هذا المدخل على كافة مصالح ومكاتب المديرية، كما يعتبر تبني هذا المدخل حديثا يتطلب وقتا لتظهر نتائجه، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 8% 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 وتناقلها بين المصالح والمكاتب لا يستدعي تنقل الموظف بين المكاتب.

الجدول رقم (12) اقتراحات لتحسينات عملية تطبيق إدارة المعرفة في مؤسستك

النسبة	المجموع	ما بعد التدرج			ثانوي			جامعي			
		أكثر من 10 سنوات	من 6-9	أقل من 6	أكثر من 10 سنوات	من 6-9	أقل من 6	أكثر من 10 سنوات	من 6-9	أقل من 6	
48	12	3	0	1	2	0	1	4	1	0	تحسين المتطلبات التكنولوجية
16	4	0	0	0	2	0	0	2	0	0	تحسين المتطلبات البشرية
36	9	1	0	0	3	0	0	3	2	0	تحسين المتطلبات تنظيمية

يبين الجدول أعلاه الاقتراحات التي ركز عليها الموظفون في مديرية التربية للولاية المدية من أجل الزيادة في فاعلية أداءهم من خلال تطبيق عمليات واستراتيجيات إدارة المعرفة، حيث ركزت الغالبية الممتثلة في 48% اقترحت التحسين المتطلبات التكنولوجية مثل عتاد الحاسوب وبرمجياته لأن ما يمتلكونه من حواسيب هي أجيال قديمة نوعا ما، وقد اقترحت نسبة 36% 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 16% 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 تمكنا من الوصول إلى جملة من النتائج نعرضها كالتالي:
- يرى موظفو مديرية التربية لولاية 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 والانترنت والاكسترنات).
 - 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.
 - إن استخدام الشبكات الرقمية في المديرية فعال مما يجعلها تتحكم في سيرورة عملية اتخاذ القرارات.
 - في المديرية تعتبر سرعة الوصول إلى المعلومات والملفات وحفظها واستخراجها وتناقلها في وقت قصير لأهم محدد لزيادة فعالية اتخاذ القرار.
 - الشبكات الرقمية المعتمدة في المديرية تساهم بقدر كبير في زيادة دقة المعلومات وتوفرها في وقت سريع، كما تعطي شكلا أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها والاستفادة منها.
- تبين النتائج أن المزايا التي تقدمها الشبكات الرقمية في عملية اتخاذ القرارات تتمثل فيما يلي:

- توفير الوقت والجهد
- تسهيل الاتصال بين الموظفين
- مرونة تناقل المعلومات والملفات في المديرية بفضل الشبكات الرقمية
- تحسين صورة المديرية وسمعتها
- تحسين الاتصالات الخاصة باتخاذ القرارات بين مختلف المصالح والأقسام.
- 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.

الاقتراحات:

- بعد الاطلاع على واقع استغلال الشبكات الرقمية في عملية اتخاذ القرار وملاحظة النتائج التي تم استنتاجها من خلال الدراسة الميدانية، يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي قد تفيد المسؤولين بالمديرية في زيادة تحسين اعتمادها على تكنولوجيات الاتصالات الحديثة.
- الحفاظ على اليقظة التكنولوجية (La Veille Technologique) التي تتمتع بها مديرية التربية لولاية المدية، حتى تبقى دائما مواكبة للتطورات التكنولوجية الحديثة، خاصة تلك التي تخص مجال التسيير(عتاد الحاسوب وبرمجياته وسائل الاتصال الحديثة،...الخ) فإدماج مثل هذه التكنولوجيات يعد الأساس الذي تقوم عليها الشبكات الرقمية الحديثة للاتصالات.
 - تكتيف الدورات التكوينية والتدريبية، وجعلها بصفة دورية لزيادة كفاءة الموظفين في التعامل مع تكنولوجيا ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والشبكات الرقمية، والتي تشهد تطورات سريعة ومستمرة، وتكريسها في التحسين والرفع من أداء العاملين أي ضرورة الربط والتنسيق بين الجانب الإنساني والجانب التكنولوجي لضمان قيام النظام الآلي للمعلومات بوظائفه على أحسن ما يرام لتحقيق الأهداف التي اعتمدت من أجلها.
 - السعي السلطات المعنية إلى إدخال مقياس تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضمن البرامج التعليمية الجامعية خاصة في الاختصاصات الإدارية، الاقتصادية، الاتصال المؤسسي، منح الطلبة خلفية علمية حول الممارسات الإدارية ودور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في زيادة كفاءتها وفعاليتها.

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. كما أن قدرة أي مؤسسة على تحقيق أهدافها تعتمد على مدى نجاحها في تخطيط، تنظيم، تسيير ومراقبة أعمالها، وهذا يتطلب توفر معلومات دقيقة صحيحة وفي أوقات قياسية من أجل عملية اتخاذ القرارات الرشيدة، وقد ساهمت التطورات التكنولوجية في وسائل الاتصال في عملية الحصول على المعلومات وتناقلها ونذكر بوجه الخصوص الشبكات الرقمية بأنواعها.

ومن خلال ما سبق فإن المؤسسات التربوية لم تكن بمعزل عن هذه التطورات وهذا ما تمت ملاحظته من خلال النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، أين تم إثبات أن الشبكات الرقمية لها أثر كبير على فاعلية القرارات المتخذة على مستوى مديرية التربية لولاية المدية، وذلك بمساهمتها في فتح المجال لفرصة الحصول

على المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات في وقت قياسي، كما أضفت على هذه المعلومات خاصية المرونة وبالتالي تيسير التعامل معها ومعالجتها والاستفادة منها.

هوامش الدراسة:

- ¹ - نعيم ابراهيم الطاهر، إدارة المعرفة، دط، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ص 77.
- ² - محمد لعقاب، الانترنت وعصر ثورة المعلومات، دط، دار هومة للطباعة والنشر، 1999، ص ص 22-23.
- ³ - عوض غالب النوايسة، الانترنت والنشر الالكتروني، دط، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 29.
- ⁴ - حورية بولعويديت، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008، 157.
- ⁵ - زكي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، دط، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 69.
- ⁶ - الهاشم السيد محمد أبو الحسن، الخصائص السكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام spss، مركز البحوث التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ص 2.
- ⁷ - شهيرة دين، خديجة العيدي، دور الشبكات الرقمية في عملية اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة المديرة، الجزائر: 2015، ص ص 70-71.
- ⁸ - مصطفى ربي عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء، الأردن، 2008، ص 151.
- ⁹ - محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص ص 61-62.
- ¹⁰ - مقابلة مع حفيظة العبري، مسؤولة خلية الاتصال بمقر مديرية التربية بولاية المديرة، 14-05-2018، 10:30.