

توظيف الخدمات الالكترونية في المعهد
العالي للاتصالات
للمعرفة في ادارة المعرفة
للعاملين

أ.د.جنان صادق عبد الرزاق*

الملخص :

يعتمد اقتصاد المعرفة بشكل اساسي على المعرفة كمحرك رئيسي للنمو الاقتصادي ، من خلال توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدام الابتكار ، فضلا عن توافر الموارد البشرية المؤهلة وذات المهارات العالية .

يهدف البحث الى تسليط الضوء على دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الخدمات الالكترونية في الاتصالات ، مع بيان اهمية ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في مواجهة التحديات غير المسبوقة حاضرا ومستقبلا المتمثلة في ظاهرة العولمة وظهور المنشآت الرقمية . مع قياس حجم الفجوة لادارة المعرفة عند العاملين في الاتصالات والتعرف على طبيعة العلاقة المباشرة في حجم الفجوة بين ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات .

لقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات . وتعتمد اداة الاستبيان في جمع المعلومات المتكونة في خمسة مجاميع رئيسية .

ومن ابرز النتائج التي توصل اليها .

كان حجم الفجوة في ادارة المعرفة عند العاملين قدرت (٠،٤٨) كحسب الشهادة .بينما كان حجمها في مدة الخدمة (٠،٦٩) .مما تبين بحاجة الكوادر الوظيفية الى تدريب مستمر للتعامل مع تلك التقنيات والاساليب الحديثة في تقديم الخدمات الالكترونية .

كان حجم الفجوة في تطبيق الخدمات الالكترونية المتمثلة في (الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ونظم المعلومات الجغرافية والدفع الالكتروني والتوقيع الالكتروني) تتراوح بين (٠،٩١-٠،٩٣) وهذا يدل على وجود تصور كامل من قبل العاملين على ماستكون عليه المرحلة بعد التحول لاسلوب الالكتروني وكيف سيؤثر ذلك على عملهم .

* [jinansadeq921@yahoo.com](mailto:jinarsadeq921@yahoo.com)، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية .

، www.uomustansiriyah.edu.iq

Abstract

The knowledge economy is primary based on knowledge as a major engine of economic growth through the availability of information technology and communication and used innovation, as well as the availability of highly qualified and skilled human resources

The research aims at highlight to the role of management of knowledge and information technology in achievement of electronic services in the sector of communication .beside that the study aims at identification the important of management of knowledge and information technology in facing the challenges especially globalization .the research also try to measure the gap of knowledge management among communication's staff and knowing the nature of relation between the gap of knowledge and information technology.

The analytical descriptive method was used and questionnaire was distribution to collect data, which is divided in to five principles groups.

The results show

1. The gap in knowledge management among staff was 0.48 according to certificate while the gap according to service was 0.69 .this indicate that the staff need continuous training to deal with new technology in order to produce new services.

2. The gap in electronic services application such as electronic government, information communication, geographic information system, e-payment and electronic signature was (0.91-0.93) and this indicate that there is no complete conception of future viewing to transfer to the electronic style and hoe it will effect on their work

المقدمة :

حينما دخلت التقنية الحديثة إلى العالم الحديث، اقتحمت حياتنا في كثير من شؤونها، وحققت منجزات مذهلة في ثلاثة جوانب مترابطة: أولها تيسير سبل الاتصال والمعرفة والتعلم، وثانيها اختصار الزمن، وثالثها التغلب على ظروف المكان وصعوبات البيئة. وبذلك، استطاع الإنسان أن ينعم بالمنجزات الحضارية في شتى بقاع العالم بطريقة تناسب الحياة العصرية التي نعيشها. وإن من أهم الجهات التي استثمرت التقنية الحديثة في حفظ المعلومات وتخزين المعرفة، ثم تسهيل الوصول إليها، وبنائها، وتوظيفها وفقاً لمتطلبات البحث العلمي. ولعل من جملة التحديات، التي حدثت و من أهمها هي القدرة على الاستفادة السريعة من ثورة تقنية الاتصالات الحديثة مع المحافظة على القيام بأدوارها في دعم العملية التعليمية والبحث العلمي في المؤسسات الأكاديمية. وساهمت في تقديم نتائج دقيقة. والملاحظ أن التقنية قامت بأدوار كانت ذات قيمة عالية في الثقافة التقليدية للبحوث كجمع المعلومات وتبويبها وتصنيفها وفهرستها والقيام بعمليات الإحصاء ومعالجة المعلومات، وبهذا، فإنها خدمت الباحثين في تفريغهم للقيام بمهارات عقلية مهمة تتمثل في التحليل والاستقراء والتفسير.

ومن جانب آخر، فقد نهضت ثقافة التقنية بمشروعات تقنية كالحكومة الإلكترونية، والبوابات الإلكترونية، والمطبوعات الرقمية، والكتاب الإلكتروني، والكتاب الفائق، والمصادر المفتوحة ضمن المكتبة الافتراضية.

مشكلة البحث :

إنَّ الابتعاد عن الاهتمام بإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في التطبيق لبعض المؤسسات الخدمية له آثار سلبية متنوعة تبرز في بيان مشكلة البحث والتي تتمثل في طرح التساؤلات الآتية :

ما هو دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في توظيف الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الخدمية .

ما علاقة إدارة المعرفة للعاملين للحد من الفجوة في تطبيق الخدمات الإلكترونية
ما علاقة تطبيق تكنولوجيا المعلومات للحد من الفجوة في إدارة المعرفة للعاملين

اهمية البحث :

يعتمد اقتصاد المعرفة بشكل اساسي على المعرفة كمحرك رئيسي للنمو الاقتصادي ، من خلال توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيف الابتكار ، فضلا عن توافر الموارد البشرية المؤهلة وذات المهارات العالية ، ويعد قطاع الاتصالات الشريان الرئيسي والقلب النابض للاقتصاد في جميع دول العالم بشكل عام ، لذا اتت اهمية البحث من اهمية القطاع الذي تدرسه ، اذ اصبح يعتمد اعتمادا رئيسيا على تكنولوجيا المعلومات الموظفة في مختلف القطاعات بشكل عام وفي قطاع الاتصالات بشكل خاص لرفد الاقتصاد الوطني والنهوض بعجلة الاقتصاد .

اهداف البحث :

تبرز اهداف البحث في الاتي :

تسليط الضوء على دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الخدمات الالكترونية في الاتصالات .

بيان اهمية ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في مواجهة التحديات غير المسبوقة حاضرا ومستقبلا ، المتمثلة في ظاهرة العولمة وظهور المنشآت الرقمية

٣- قياس حجم الفجوة لادارة المعرفة عند العاملين في الاتصالات

٤- التعرف على طبيعة العلاقة المباشرة في حجم الفجوة بين ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات

فرضية البحث :

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند المستوى الدالة (٠,٠٥) بين ادارة المعرفة وجودة الخدمات الالكترونية .

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة (٠,٠٥) بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات الالكترونية

المحور الاول :الاطار النظري للبحث :

تعريف ادارة المعرفة

تعرف ادارة المعرفة على انها " عملية ايجاد وتكوين وتأكيد تفهم المعلومات الضرورية لاداء العمل ^(١) وهذا العمل يمكن ان يكون كما يأتي :

معالجة المواد الخطرة في المستويات

تادية العمل

انشاء القيود الدفترية حسب ما يستجد على المعايير الدولية

وتوجد اربعة طرق تستخدم لانشاء المعرفة وهي :

الحل المنظم للمشاكل

٢- التجارب

الخبرة السابقة

التعلم من الآخرين ومشاركتهم المعرفة

كما تعرف على "انها عبارة عن مصطلح يرتبط بالعمليات او المراحل من اجل ايجاد ونشر واختيار واستخدام المعرفة لاغراض مفيدة" (٢)

وتقسم المعرفة على قسمين اساسين الاول ويعرف بالمعرفة الضمنية " وهي تلك المعرفة المخترنة في عقول الافراد والتي تتصف بالمهارات والقدرات الشخصية التي لايمكن نقلها او تحويلها للاخرين بسهولة والتي يصعب الرقابة عليها . اما القسم الثاني ، فيعرف بالمعرفة الظاهرية " وهي بشكل عام ذلك النوع المخزن في ارشيف المنظمة ، ومنها المخزن الكترونيا في قاعدة البيانات ، ويدويا في الكتيبات التي تتضمن السياسات والاجراءات والمستندات . وهي تلك المعرفة التي يمكن للافراد داخل المنظمة الوصول اليها واستخدامها والمشاركة فيها من خلال الندوات واللقاءات وغيرها. (٣)

اهمية ادارة المعرفة :

تتمثل اهمية ادارة المعرفة في كيفية ايجاد الزبائن والوصول اليهم وخدمة حاجاتهم عبر شبكة الانترنت والتجارة الالكترونية ولها دور اساسي في (٤)

كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الحصول على حصة ومكانة في سوق المنافسة . تعد ادارة المعرفة الآلية التي تمكن الشركة من اعادة ترتيب افكار العاملين وخبراتهم المترامكة من خلال تأسيس مفهوم التعليم التنظيمي في بناء وتعميق قيم المنظمة
إثراء العمل وتعزيز الانتاجية

تحقيق رضا الزبائن ورفع ولائهم عن طريق الحرص على توليد قيمة للزبون وتحسين خدمة الزبائن تحقيق القيمة المضافة للعميل ولأصحاب المصالح

تخفيض كمية الوقت الذي يتطلبه العاملون للحصول على المعارف الجديدة

تحديات المعرفة حيث اصبحت المعرفة سلعة تباع

تعد ادارة المعرفة مؤشرا على طريقة شاملة وواضحة لفهم المبادرات من طرف العمال ، وازالة القيود من اجل مساعدة التطوير والتغيير بهدف مواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية والتكنولوجية .

تدعم وتساند التعلم الفردي وتعلم المجموعات كما تقوي التعاضد بين افراد المجموعات وتشاركهم في الخبرات والنجاحات وحتى الاخفاق

تحسين الموقف التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة. (٥)

اهداف ادارة المعرفة :

هو تضمين الانتفاع الكلي بالمعرفة الموجودة وتضمين هذه المعرفة في المنتجات والخدمات لتحسين القدرات الجوهرية والمزايا التنافسية من خلال العاملين الذين يطلق عليهم عمال المعرفة . كما تتضمن اهداف المعرفة الاتي (٦)

جعل عمل المنظمة يسير باتجاه فكري قابل للتطبيق ويكون اسلوبا في تحقيق النجاح تشجيع وتميز القيمة الافضل في موجودات المنظمة المعرفية

غرس ثقافة المعرفة وتطويرها في هياكل وبنى المنظمة وحماية الممتلكات الفكرية من التحليل والتسرب والعمل على تنمية ذكاء المديرين والعاملين في المنظمة وزيادة قيمتها

السماح بتقاسم المعرفة بين العاملين ومع الزبائن وشركاء العمل لتحقيق وتعظيم العوائد وتحسين خدمة الزبائن والانجاز في الزمن الاقصر وزيادة التعاون داخل المنظمة وخارجها

كما يتطلب انجاز هذه الاهداف التركيز على اربعة مجالات اساسية هي (٧)

مراقبة الانشطة من الاعلى الى الادنى لتوفير المعرفة المرتبطة بهذه الانشطة الابتكار الذي يدخل في بناء هذه المعرفة

اعادة التجديد والتنظيم ونقل المعلومات

استخدام الموجودات المعرفة في تشخيص قيمتها

تكنولوجيا المعرفة :

يمكن القول ان ادارة المعرفة كانت موجودة منذ عدة عقود من الزمن ، فقد مارسها امراء المكتبات والمدرسين والفلاسفة والكتاب والمؤلفين وغيرهم .

ولا تعد ادارة المعرفة مفهوما جديدا فبدون اي شكل (نموذج) لادارة المعرفة لاتستطيع اغلب

الشركات ان تعمل بشكل مريح ، والحقيقة تتمثل في ان الشركات تتكون من اشخاص يستخدمون

المعلومات وهي اكثر النماذج الاولية لادارة المعرفة (او سوء ادارة المعرفة حسب وضع الحالة)

وان المعرفة المتحصلة والمحافظ عليها من قبل اي منظمة هي واحدة من اكثر اصولها الهامة .

كما ان الكيفية التي تحصل بموجبها المنظمات على المعرفة واستخدامها تزود الاساس او القاعدة

لادارة المعرفة واستخدامها تزود الاساس او القاعدة لادارة المعرفة . وفي الوقت الحاضر

حيث نعيش في بيئة عصر المعلومات والاستخدام المتزايد للحواسيب وشبكات الانترنت ، نحتاج

الى مجهود مدروس ومنتظم لكيفية التعامل مع العمليات الفنية المختلفة ، خاصة في محيط

منظمات الاعمال المعقدة والمتزايدة حجما وكما واعترافا للاهمية الحساسة لهذه التكنولوجيات في

ادارة المعرفة ، فان مصطلح

(تكنولوجيا المعرفة) يستخدم بشكل كبير للتعبير عن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدعم ادارة المعرفة . (٨)

المحور الثاني : الجانب التطبيقي : اختيار العينة :

اعتمدت العينة العمدية في البحث (وهم مجتمع الموظفين العاملين في المعهد العالي للاتصالات)

اسلوب معالجة ابيانات :

فقد تم الاعتماد على : تفرغ البيانات التي تحتويها استمارة الاستبيان المخصصة للموظفين باستخدام الحاسوب ، اذ تم استخدام برنامج (SPSS)

استخدم التحليل الوصفي للبيانات

تم توزيع (٦٩) استمارة على العينة المشمولة بالبحث وتمت الاجابة على (٥١) استمارة ومثلت نسبة الاستجابة (٧٤%) وهي نسبة جيدة قابلة الى التحليل

استمارة الاستبيان ضمت :

المجموعة الاولى : معلومات عامة عن الموظف شملت (العمر ، الجنس ، المهنة ، القسم ، مدة الخدمة)

المجموعة الثانية : شملت معلومات عن مدى تفاعل الموظف مع تكنولوجيا الاتصالات وشملت ستة اسئلة

المجموعة الثالثة : معلومات عن العمل والتفاعل داخل معهد الاتصالات وشمل خمسة اسئلة
المجموعة الرابعة : تحديد درجة الالمام بالمفاهيم الاتية : الحكومة الالكترونية ، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ، نظام المعلومات الجغرافي ، الدفع الالكتروني ، التوقيع الالكتروني
المجموعة الخامسة : معلومات عن قابلية الموظف على التحول الى النظام الالكتروني في تقديم الخدمات في المعهد .تتضمن سؤاليين عن تطبيق الحكومة الالكترونية

تحليل استمارة الاستبيان :

المجموعة الاولى : (المتغيرات الشخصية)

العمر : تم تقسيمها لفئات وحساب عدد تكرارات الاعمار التي تقع ضمن تلك الفئة لتسهيل عملية التحليل كما مبينة في الجدول رقم (١)

جدول (١) توزيع افراد العينة تبعا للعمر

العمر /سنة	العدد	النسبة المئوية %
٣٠-٢٠	٢٥	٤٩
٤٠-٣١	١٥	٢٩,٤
٥٠-٤١	٨	١٥,٦
٦٠-٥١	٢	٣,٩
اكتر من ٦٠	١	١,٩
المجموع	٥١	%١٠٠

يشير الجدول رقم (١) بان عدد الذين تتراوح اعمارهم بين (٢٠-٣٠) سنة هم (٢٥) فردا ويشكلون نسبة (٤٩%) كأعلى نسبة ، كما كان عدد الذين تتراوح اعمارهم ما بين (٣١-٤٠) سنة (١٥) فردا ويشكلون نسبة (٢٩,٤%) ، ومن تتراوح اعمارهم بين (٤١-٥٠) سنة كان عددهم (٨) افراد يشكلون نسبة (١٥,٦%) ، اما من تتراوح اعمارهم (٥١-٦٠) سنة فيوجد (٢) فرد، مما يمثل (٣,٩%) ، واخيرا يوجد فرد واحد عمره يتجاوز (٦٠ عاما) ، وبما ان المتوسط الحسابي للعمر هو (٦٣,٣٣) فهذا يعني ان اكثر الموظفين هم من فئة الشباب وعليه ينبغي استغلال هذه الميزة والعمل على تدريبهم بصورة جيدة ، اذ ان العمر المتبقي لهم في الخدمة ما زال طويلا وعليه سيكون هناك مردودا كبيرا من صقل كفاءتهم والاستفادة من مجهوداتهم ، اما المجموعة الاكبر سنا فهم في الواقع ممن يمتلكون الكثير من الخبرة في العمل الا انهم ربما لم يسعدهم الحظ بتلقي معلومات عن استخدام التقنيات الحديثة

الجنس :

يوضح الجدول رقم (٢) التوزيع التكراري حسب جنس الموظف

جدول (٢) التوزيع التكراري حسب جنس للموظفين

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	١٤	٢٧,٥
انثى	٣٧	٧٢,٥

المجموع	٥١	١٠٠%
---------	----	------

نلاحظ ان عدد الذكور في العينة (١٤) مبحوث يمثلون نسبة (٢٧,٥%) من العينة ، اما الباقون فيمثلون (٣٧) مبحوث من الاناث ويشكلون نسبة (٧٢,٥%) اي حوالي ثلاثة ارباع الموظفين ، ان ارتفاع عدد الاناث يعود لطبيعة العمل في الاتصالات والذي يمثل بامور ادارية على الاكثر ، اذا غالبا ما يتم استخدام الاناث في الاعمال الادارية لمثل هذه المؤسسات الخدمية.

المؤهل العلمي : الجدول رقم (٣) يبين التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي

جدول (٣) عينة الموظفين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
متوسطة	٦	١١,٧٦
اعدادي /دبلوم	٢٨	٥٤,٩٣
بكالوريوس	١٧	٣٣,٣٣
المجموع	٥١	١٠٠%

اي ان غالبية المبحوثين من الموظفين لديهم شهادة اعدادية او دبلوم او معهد بلغ عددهم (٢٨) مبحوثا ، بنسبة (٥٤,٩٣%) ياتي بعدهم حاملو شهادة البكالوريوس بعدد (١٧) مبحوث وبنسبة (٣٣,٣٣%) واغلبهم من المهندسين ويعود سبب ذلك الى طبيعة المؤسسة التي هي في حاجة الى تخصصات في الهندسة (الاتصالات ، الالكترونية والكهربائية)

ولغرض حساب الفجوة في ادارة المعرفة للعاملين : حسب متغير الشهادة

قيمة الوسط الحسابي المرجح = ١,٥٦

نسبة المطابقة بلغت ٠,٥٢

الفجوة بلغت قيمتها = ٠,٤٨

وهذا يدل على ان التباين في المؤهلات العلمية للعاملين ، تتطلب كفاءات عديدة ومتنوعة ،منها ماهو اداري ومنها ماهو تقني واخر هندسي ، وعليه يتطلب وجود تشكيلة متباينة من المستويات التعليمية

القسم : يوضح جدول (٤) توزيع الموظفين حسب القسم الذي يعمل به المبحوث

جدول (٤) توزيع الموظفين حسب القسم الذي يعمل به المبحوث

التخطيط	الزراعة	الطرق	الاجازات	الادارة	النظافة	آليات	المجاري	الماء	المجموع
٩	٧	٥	١٣	٧	٣	٢	٢	٢	٥١

يبين الجدول ان اكثر قسم فيه موظفين هو قسم الاجازات وهم (١٣) موظف لما له من نصيب كبير من المراجعين ، لذا من الطبيعي ان يوجد فيه عدد كبير من الموظفين مقارنة بالاقسام الاخرى لتلبية طلبات المواطنين وتسريع تقديم الخدمة لهم ، يأتي بعد ذلك قسم التخطيط والذي فيه (٩) موظفين وهو فعلا يأتي بالمرتبة الثانية من حيث مراجعة المواطنين له مدة الخدمة : الجدول رقم (٥) يوضح توزيع افراد العينة تبعا لمدة الخدمة

جدول (٥) توزيع الموظفين حسب الخدمة

العدد	مدة الخدمة
٧	اقل من سنة
٢٢	١-٥
٨	٦-١٠
٤	١١-١٥
١	١٦-٢٠
٨	٢١-٢٥
١	٢٦-٣٠
لا يوجد	اكثر من ٣٠
٥١	المجموع

وهذا المتغير سيفيدنا لاحقا اثناء تحليل باقي المتغيرات لمعرفة علاقته بها وتأثيره عليها ، ويوضح الجدول الى ان متوسط الخدمة هو (٨سنوات) اي ان اغلب الموظفين ليس لديهم خبرة كبيرة في مجال عملهم ، فالذين لديهم اقل من (٥سنوات) يبلغون (٢٩) موظفا اي اكثر من نصف عددهم وهذا يؤدي الى زيادة في التعقيدات اثناء العمل وصعوبة في اتخاذ العلاجات الانية لمعظم المشاكل التي تواجه المؤسسة لقلة الخبرة

ولغرض حساب فجوة ادارة المعرفة للعاملين كحسب متغير الخدمة

ان قيمة الوسط الحسابي المرجح = ١,٥٦

نسبة المطابقة بلغت = ٠,٣١

الفجوة بلغت قيمتها = ٠,٦٩

وهي نسبة كبيرة على الرغم من ان متوسط الخدمة هو (٨ سنوات) ، مما ادى الى مواجهة صعوبات في ادارة العمل وفي اتخاذ العلاجات المناسبة والانية لمعظم المشاكل بسبب قلة المعرفة استخدام الحاسبة : الجدول (٦) تم الاجابة عن هذا السؤال اما (بنعم او كلا) كما في الجدول (٦)

جدول (٦) اعداد العاملين الذين يستخدمون الحاسبة

النسبة المئوية	العدد	استخدام الحاسبة
٩٢,١٦	٤٧	نعم
٧,٨٤	٤	كلا
%١٠٠	٥١	المجموع

وهذا يوضح لنا بان نسبة كبيرة جدا (٩٢,١٦%) من الموظفين يعرف التعامل واستخدام الحاسوب وهي نسبة جيدة جدا لقياس انتشار الوعي والمعرفة بهذه التقنية على الرغم من التفاوت بالمهارة فيه وان (٧,٨٤%) فقط من العينة لا يستخدمون الحاسوب ، ومن خلال المقارنة مع معطيات جدول فترة الخدمة ، اتضح ان هؤلاء الذين لا يعرفون استخدام الحاسوب لديهم خدمة اكثر من (٢٠) سنة ، اي هم اصحاب الخبرة والمعرفة ، اي ان هنالك علاقة بين مدة خدمة الموظف وعمره مع معرفته لاستخدام الحاسوب ، وهذا يعني ان الغالبية يعرفون كيفية التعامل مع الحاسوب، كذلك توجد علاقة مباشرة بين وجود الموظف ومعرفته وخبرته في استعمال الحاسوب وعملة في الاقسام

المجموعة الثانية :

تحديد الكفاءة ودرجة المهارة في التعامل مع جهاز الكمبيوتر : تضمن هذا السؤال الخيارات الاتية : وهي جيد جيدا - جيد - متوسط - مقبول - لم اتعامل مع جهاز الحاسوب ، وسوف يتم تحليل الاجابة باستخدام اسلوب مقياس (اوزكود) الخماسي لتحديد درجة المهارة حساب دليل المهارة : ان الخيارات الواردة في الاستبيان تتيح للمبحوث اختياراً واحداً من بين خمس خيارات ، وتم اعتماد الاوزان المعطاة كما مبينة في الجدول (٧) لتعبر عن درجات المهارة المختلفة التي اجاب على اساسها المبحوثون

جدول (٧) الاوزان لدرجات المهارة المختلفة

الدرجة المعطى	الوزن المعطى	المعنى او التفسير
جيد جدا	٥	تعني عالية جدا

تعني عالية	٤	جيد
تعني متوسطة	٣	متوسط
تعني محدودة	٢	محدود
تعني لاتوجد مهارة ومعرفة	١	لااجيد التعامل ابدا

وللوقوف على الاهمية النسبية لخيارات المبحوثين حول كل جانب من الجوانب الواردة بالسؤال ، فقد تم استخدام مقياسا يعبر عن مجموع الاراء حول كل جانب او مفهوم على انفراد من خلال ما يسمى دليل المهارة او دليل المعرفة كحسب طبيعة السؤال .

وتتراوح قيمة دليل المهارة ما بين (٢٠-١٠٠%) وبالتالي يختلف المعنى حول كل فقرة على حسب قيمة هذا الدليل

حدود المتوسط الحسابي المرجح ودليل المهارة :

اما عن الحدود الخاصة بالمتوسط الحسابي ودليل المهارة الذي على اساسه تم تحديد درجة المهارة لكل من الجوانب الموجودة في الاستبيان فيمكن تحديد ذلك لكل خيار من الخيارات الواردة في الاستبيان على حدة وكانت :

مقبولة : دليل المهارة = ٤٠% الوسط الحسابي المرجح = ٢

متوسطة : دليل المهارة = ٦٠% الوسط الحسابي المرجح = ٣

جيد : دليل المهارة = ٨٠% الوسط الحسابي المرجح = ٤

جيد جدا : دليل المهارة = ١٠٠% الوسط الحسابي المرجح = ٥

ومن ذلك يمكن صياغة الجدول رقم (٨) والذي يوضح حدود دليل المهارة لكل الحالات الخمسة ، وحدود المتوسط الحسابي يقابلها حدود دليل الموافقة حسب الاوزان الخمسة المعطاة وهذه الحدود

لتحديد القرار حول كل فقرة على حدة وكما يوضحها الجدول (٨)

جدول (٨) حدود تحديد قرار درجة المهارة

حدود دليل المهارة	حدود المتوسط الحسابي	درجة المهارة
٣٩,٩٩-٢٠	٩٩,١-١	لااجيد
٤٩,٩٩-٤٠	٢,٩٩-٢	مقبول
٩٩,٦٩-٥٠	٣,٩٩-٣	متوسط
٧٩,٩٩-٧٠	٤,٩٩-٤	جيد

١٠٠-٨٠	٥	جيد جدا
--------	---	---------

لقد تم توزيع درجة المهارة على الموظفين حسب المؤهل العلمي وكانت النتائج موضحة في الجدول (٩)

جدول (٩) تحديد درجة المهارة حسب المؤهل العلمي للموظف

المؤهل العلمي	جيد جدا	جيد	متوسط	مقبول	لا يستعمل	القيمة	القرار
متوسطة	٠	٣	٢	١	٠	٦٦,٦٦	متوسط
اعدادية	٤	٩	٦	٦	٣	٦٣,٥٧	متوسط
بكالوريوس	٤	٤	٥	٣	١	٦٨,٢٣	متوسط

وهذا يعني ان مهاراتهم متوسطة في هذا المجال وهنا يكمن الخطر خاصة ، وان هذه هي الفئة التي تتعامل بصورة مباشرة مع العملاء وعليه ينبغي العمل على رفع كفاءة هذه المجموعة في استخدام التقنيات الحديثة المتعلقة بالحكومة الالكترونية .
استخدامات الحاسوب من قبل الموظفين : توجد اربعة خيارات تتباين ما بين ادخال بيانات ، كتابة نصوص وعمل جداول ، رسم خرائط واستعمالات اخرى .
وكانت النتائج كما في الجدول (١٠)

جدول (١٠) نوع استخدام الموظف للحاسوب

ادخال البيانات	كتابة نصوص	رسم خرائط	اخرى	العدد
٢٣	٢٧	١١	١٠	٤
%٦٤,٧١	%٥٢,٩٤	%٢١,٥٧	%١٩,٦١	٤
١	٢	٣	٤	٤
الرتبة				

تعد توعية تقنية المعلومات التي يستخدمها المبحوث في عمله من المتغيرات المتعلقة بطبيعة مهنة المبحوث ، او ما يسمى بالمتغيرات الشخصية المهنية . ومن خلال الجدول نلاحظ ان ادخال البيانات ونظم تشغيل البيانات ياتيها كتابة النصوص وعمل جداول ثم رسم الخرائط ، اما الاستخدامات الاخرى فكانت متنوعة .

وعليه يمكن القول بان تطبيقات الحكومة الالكترونية تتطلب توافر خبرات كبيرة لدى العاملين في المراتب (١-٢) اما في المراتب (٣-٤) فانها تعد تقنيات قليلة في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية .

الصعوبات التقنية التي تواجه الموظف اثناء العمل على جهاز الحاسوب : وكانت المعوقات المذكورة بالاستبيان كالآتي :

عدم توفر اجهزة الحاسوب الكافية

عدم اجهزة الحاسوب

عدم صيانة اجهزة الحاسوب

اخرى

وكما جاءت في الجدول (١١)

جدول (١١) انواع الصعوبات التقنية

عدم توفر اجهزة الكمبيوتر	عدم وجود صيانة	عدم اجهزة الحاسوب الكافية	صعوبات اخرى
٢٨	٢٣	٢٢	٥

ان اكبر نسبة هي لعدم توفر اجهزة كافية لكل الموظفين الذين يعرفون استخدام الحاسبه ، ثم ياتيها عدم اجهزة وعدم الصيانة الكافية لها ، اما الصعوبات الاخرى فكانت مركزة حول الانقطاع المستمر للتيار الكهربائي ، مما يؤدي الى عرقلة عمل الموظف على الحاسبه ، وبصورة عامة فان الصعوبات التقنية متقاربة في نتائجها لما يمكن اعتبار ان الصعوبات التقنية هي جميعها متواجدة في واقع العمل

استخدام الانترنت : يوضح الجدول (١٢) اعداد مستخدمي الانترنت من العاملين

جدول (١٢) اعداد مستخدمي الانترنت من العاملين

العدد	استخدام الانترنت
٣٢	مستخدم

غير مستخدم

١٦

اي ان اكثر من نصف العينة يستخدمون الانترنت وهي نسبة جيدة لدى اي مؤسسة يمكن ان تطبق الحكومة الالكترونية

استخدامات الانترنت : يبين الجدول (١٣) اهم استخدامات الانترنت لدى العاملين

جدول (١٣) استخدامات الانترنت

العدد	البحث	بريد الالكتروني	محادثة	اخرى
	٢٨	٢٢	١٥	/
النسبة المئوية	٥٤,٩٠	٤٣,١٤	٢٩,٤٠	١١,٧٠

ان اعلى نسبة هي من نصيب استخدام الانترنت في مجال البحث ياتيه استخدامات المراسلة الالكترونية ثم استخدام خدمة المحادثة . اما الاخرى فقد تنوعت ، وهنا نلاحظ بشكل واضح بان معظم مستخدمي الانترنت من العاملين ملمين بقدرات الانترنت المختلفة وعلى قدر كبير من امكانياته في المجالات المختلفة وهذا شي مهم جدا في مجال التحول للخدمات الالكترونية عن طريق الانترنت اذا تحتاج تلك المرحلة الى خبرات في مجال الانترنت بشكل واسع الدورات التدريبية في مجال الحاسوب : وكما يبينها الجدول (١٤)

جدول (١٤) اعداد الذين حصلوا على دورات تدريبية في الحاسوب

هل حصلت على دورات تدريبية في الحاسوب	العدد
نعم	٣٢
كلا	١٩
المجموع	٥١

ومن مقارنة الذين حصلوا على دورات تدريبية مع درجة مهارتهم تم الحصول على الجدول (١٥)

جدول (١٥) الموظفين الذين تدربوا على الحاسوب ودرجات مهارتهم

العدد	درجة المهارة	الحصول على الدورات
٧	جيد جدا	
١٢	جيد	
٦	متوسط	

٤	مقبول
٤	لا استخدم الحاسوب
٣٢	المجموع

نلاحظ ان الذين تلقوا تدريبهم كانت درجة مهارتهم ما بين الجيد والجيد جدا ، بينما الذين لم يتلقوا فكانوا ما بين المتوسط والمقبول ، كما ان الذين لا يستخدمون الحاسبة هم من الذين لم يتلقوا تدريباً على الحاسوب .

المجموعة الثالثة : معلومات عن التواصل داخل المعهد والعمل فيها

قياس درجة المهارة عن نوع التواصل ، وكما جاءت في الجدول (١٦)

جدول (١٦) درجة تواصل المعهد على ثلاث مستويات

نوع التواصل	جيد جداً	جيد	متوسط	مقبول	لا يوجد تواصل	المتوسط الحسابي	القرار
مستوى التواصل بين الاقسام داخل المعهد	١٣	١٧	٣١	٤	٤	%٧٢،١٥	جيد
مستوى التواصل بين المعهد والدوائر الاخرى	٧	٥	٢٠	١٠	٩	%٦٤،٣١	متوسط
مستوى التواصل بين المعهد والمواطن	٢	٤	١٦	٢٠	٩	%٤٨،٢٣	مقبول

نلاحظ ان مستوى التواصل بين الاقسام داخل المعهد كانت جيدة وهي درجة تواصل عالية لقياس مستوى التعاون والتفاعل بين الاقسام لتكامل الخدمة ، بينما كان بمستوى مقبول بين العاملين والمواطن

معدل الزمن اللازم لاكمال معاملة المواطن :

يبين الجول (١٧) الخيارات بالاجابة كحسب الايام والاسبوع والاشهر

جدول (١٧) معدل الزمن اللازم لاعداد معاملات المواطنين حسب وجهة نظر العاملين

معدل الزمن	العدد
ايام	١٨

٢٧	اسابيع
٦	اشهر

ان المعدل العام لانتهاء المعاملات كان بالاسابيع وهو معدل زمن كبير قياسا بعدد المرات التي سيضطر بها المواطن الى المراجعة من اجل اكمال معاملته ، ومن المقارنة بين اجوبة المبحوثين في مختلف الاقسام وجدت ان اكثر قسمين تبقى بهما المعاملات لفترة طويلة هما قسمين الاجازات والتخطيط وهما اكثر قسمي ازدحاما بالمواطنين كما تم توضيح ذلك سابقا ، لذا يجب الاخذ بالحسبان لهذه النتائج وبشكل جدي

المجموعة الرابعة :

تحديد درجة الالمام بمفاهيم الخدمات الالكترونية :

تتضمن الخدمات (الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات الجغرافي والدفع الالكتروني والتوقيع الالكتروني) وكما جاءت في الجدول (١٨)

جدول (١٨)

الاوزان المعطاة لكل اجابة لحساب درجة الالمام بالمفاهيم الخاصة بالحكومة الالكترونية

الوزن المعطى	درجة الالمام
٣	كبير
٢	محدود
١	لايوجد

وتم الحصول على الجدول (١٩) الذي يمثل حدود دليل الالمام بالمفاهيم لكل الحالات الثلاث

جدول (١٩) الحدود لدرجة الالمام حسب الاوزان المعطاة

حدود الالمام %	حدود المتوسط الحسابي	درجة الالمام
٥٥,٥٥-٣٣,٣	١,٦٦-١	لايوجد
٧٧,٧٨-٥٥,٥٦	١,٣٣-١,٦٧	محدود
٧٧,٧٩-١٠٠%	٣-١,٣٤	كبير

وبذلك فقد ساعدت معطيات الجدول رقم (١٩) على بيان دليل الالمام بالمفاهيم ونسبة الفجوة في التطبيق ، وجاءت في الجدول (٢٠)

جدول (٢٠) دليل الالمام بمفاهيم الحكومة الالكترونية لدى العاملين ونسبة الفجوة

الفجوة	المتوسط الحسابي	لايوجد	محدود	كبير	المفهوم
٠،٩١	٦٩،٩٣	١٥	١٦	٢٠	الحكومة الالكترونية
٠،٩١	٦٤،٧٠	١٧	٢٠	١٤	تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات
٠،٩١	٦٤،٧٠	١٤	٢٦	١١	نظم المعلومات الجغرافية
٠،٩٢	٥٧،٥١	٢٣	١٩	٩	الدفع الالكتروني
٠،٩٣	٥٠،٩٨	٢٩	١٧	٥	التوقيع الالكتروني

وبناء على النتائج في الجدول ، نجد ان مصطلح الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات الجغرافي الالمام بها كان محدود من قبل العاملين ونسبة الفجوة في التطبيق كانت (٠،٩١) ، بينما كان مفهوم الدفع الالكتروني والتوقيع الالكتروني لا يوجد الالمام الكافي بهما لدى العاملين ، ونسبة الفجوة كانت تتراوح بين (٠،٩٢-٠،٩٣) وهذا يدل على نقص برامج التدريب والفجوة في ادارة المعرفة لدى العاملين بتطبيق هذه المفاهيم الحديثة المجموعة الخامسة :

بيان وجهة نظر العاملين في اهمية الخدمات الالكترونية .وكما يوضحها جدول (٢١)

الايجابيات	كبيرة جدا	كبيرة	الى حد ما	محدود	محدود جدا	المتوسط الحسابي	القرار
السرعة في انجاز العمل	٢٠	١٥	١٠	١٥	١	٨٦,٦	كبيرة جدا
تبسيط وتسهيل انجاز العمل	٢١	١٥	٦	٨	١	٧٨,٤٣	كبيرة
توفير خيارات اوسع تتعامل مع المشكلات	١٧	١٥	١٠	٩	/	٧٥,٦٨	كبيرة
تقليل الاخطاء	١٤	١٨	٥	٥	٦	٧١,٣٧	كبيرة
تحقيق مبدا تنظيم الوقت	١٩	١٥	٦	٦	٤	٧٥,٢٩	كبيرة
القضاء على التزاح داخل المؤسسة	١٨	١١	٦	٦	٦	٧١,٣٧	كبيرة
الحد من استخدام الورق	٢٢	٩	٥	٥	٦	٨٩,٨٠	كبيرة جدا
تخفيض ضغوط العمل	٢٠	٧	٧	٧	٨	٦٩,٤١	الى حد ما

يبين الجدول بان من مقدمة الايجابيات كانت الحد من حجم استخدام الورق ، ثم السرعة في العمل ، تليها تبسيط الاجراءات العمل وقد احتلت المرتبة الاخيرة تخفيض ضغوط العمل على العاملين ، فعلى الرغم من محدودية المامهم بمفاهيم الخدمات الالكترونية الا انهم على قناعة بهذه الايجابيات اذا تم التحول للخدمة الالكترونية الى جانب الخدمة بالطريقة التقليدية

اعداد العاملين حسب تشجيعهم للتحول للخدمة الالكترونية . وكما جاءت في الجدول (٢٢)

جدول (٢٢) اعداد الموظفين حسب تشجيعهم للتحول للخدمة الالكترونية

العدد	تشجيع للتحول للخدمة الالكترونية
٤٣	نعم
٨	كلا
٥١	المجموع

اي ان الغالبية من العاملين يشجعون على التحول الى الاسلوب الالكتروني

النتائج :

على ضوء نتائج التحليل فقد توصل الى النتائج الآتية :

كان حجم الفجوة في ادارة المعرفة عند العاملين قدرت (٠،٤٨) حسب الشهادة . بينما كان حجمها في مدة الخدمة (٠،٦٩) . مما تبين بحاجة الكوادر الوظيفية الى تدريب مستمر للتعامل مع تلك التقنيات والاساليب الحديثة في تقديم الخدمات الالكترونية

بينما كان حجم الفجوة في تطبيق الخدمات الالكترونية المتمثلة في (الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ونظم المعلومات الجغرافية والدفع الالكتروني والتوقيع) تتراوح بين (٠،٩١ - ٠،٩٣) وهذا يدل على وجود تصور كامل من قبل العاملين على ماستكون عليه المرحلة بعد التحول للاسلوب الالكتروني وكيف سيؤثر ذلك على عمله .

ان المعرفة تتغير بشكل مستمر دائما ، اذ ان الاسلوب الافضل لادارتها في الوقت الحاضر ، هو ذلك الاسلوب الذي يترك الامور تسير بينما تبقى الخيارات قائمة

ان المعرفة لاتنمو الى ما لا نهاية ، ففي اخر الامر تضيع بعض المعرفة او تفنى تماما كما تفنى الاشياء في الطبيعة ، فعدم التعلم والاهمال فيه ، واستمرارية استخدام الطرق القديمة للتفكير يؤديان الى تراجع مجموعة المعرفة الكاملة التي تساهم في القدرة على انماء وتطور المعرفة

ان مسؤولية تطور المعرفة لاتقع على احد بشكل انفرادي ، فالمعرفة عملية اجتماعية ، وتعني انه لا يستطيع اي شخص تحمل المسؤولية للمعرفة التجميعية (الجماعية)

لا يستطيع احد فرض الاحكام والقواعد والنظم ، فاذا كانت المعرفة حقا تنظم نفسها بنفسها ذاتيا ، فان الطريقة الاكثر اهمية لتقدمها هي ازالة الحواجز التي تقف امام التنظيم الذاتي . وفي بيئية مساندة فان المعرفة سوف تهتم بنفسها .

لاتوجد كرة فضية سحرية للمعرفة ، اي ليس هناك نقطة نفوذ او ممارسة افضل لتقديم المعرفة ، اذ انها يجب ان تدعم وتساند عند مستويات متعددة وبالعديد من الطرق المختلفة

يجب ان تكون الامور واضحة بان الادارة تدعم مشروع ادارة المعرفة بشكل كامل (١٠٠%) فيها

التوصيات :

هنالك العديد من التحديات التي نواجهها منذ مطلع القرن الواحد والعشرين ، والتي تتمثل بتكنولوجيا المعلومات ، والجودة الشاملة ، وادارة المعرفة على سبيل المثال وليس الحصر ، وتعد تكنولوجيا المعلومات المحرك الرئيسي في صياغة كل من الجودة الشاملة وادارة المعرفة .

٢- ان توفر التكنولوجيا للادوات الجديدة التي احدثت تحولا كبيرا في دور الاداريين والمكتبيين والمدققين ليصبحوا اكثر فاعلية من دورهم التقليدي ، باستخدام المهارات الحاسوبية ومواجهة

المستجدات على مهنتهم بكفاءة واقتدار ، مما ينعكس على نجاح اعمال المنظمات وتبادل المعرفة وادارتها.

٣- يقع دور النهوض بالمهنة ورفع مستواها على الجامعات والمعاهد المتخصصة بتدريس تكنولوجيا المعلومات ، من اجل تلبية ما هو مطلوب منها لمواجهة التحديات والتغيرات والمستجدات الجديدة.

٤- ان دور ادارة المعرفة في كليات ادارة الاعمال يجب ان يرتبط وبشكل وثيق مع برنامج تطبيق التكنولوجيا ونظم المعلومات الحديثة من خلال تدريب طلبة الجامعات على تكنولوجيا المعلومات والتجارة الالكترونية .

ان استخدام النماذج التطبيقية والنظرية بشكل جيد ، لغرض دمجها في المواد الحديثة من اجل التاهيل المتقدم والمتطور ، يتماشى مع متطلبات عصر المعلومات والانترنت

الهوامش:

١- الصباغ ، عماد عبد الوهاب "ادارة المعرفة ودورها في ارساء اسس مجتمع المعلومات العربي " المجلة العربية للمعلومات .مج ٢٣ ، ٢٤ ، تونس ٢٠٠٢ ص ٤١-٥٣

٢- Boudreaux , A. and G. Collard" Systems integration and Knowledge management" information Systems Management.1999. 16(4) p24-34

٣- الصباغ ، عماد عبد الوهاب .علم المعلومات : عمان .مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ٢٠٠٠، ص ١٩

٤- Cords, Jim "What you should know about knowledge management -inform .manga. jour. P203, vol7, 2000

٥- Goldworthy, A "it knowledge: what do graduates need " Australian jour.1996 vol.66 .no.9 p24-28

٦- Harris, D.B. "Creating a knowledge centric information technology environment "jour. Of mama .1995 vol.64 p35-40

٧- Jones, Wt. "Computer use and cognitive style " jour. Of research on computing in education 1994 vole 26 . no.4 p51-52

٨- Landry, J.M."computer usage and psychological type characteristics in accounting students " jour. Of account. And comp> 1996 vol.12 p30-37

قائمة المصادر :

- ١-الصباغ ، عماد عبد الوهاب "ادارة المعرفة ودورها في ارساء اسس مجتمع المعلومات العربي " المجلة العربية للمعلومات .مج ٢٣ ، ٢٤ ، تونس ٢٠٠٢
- 2-Boudreaux , A. and G. Collard" Systems integration and Knowledge management" information Systems Management.1999. 16(4
- ٣-الصباغ ، عماد عبد الوهاب .علم المعلومات : عمان . مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ٢٠٠٠،
- 4-Cords, Jim "What you should know about knowledge management "inform .manga. jour, vol7, 2000
- 5- Goldworthy, A "it knowledge: what do graduates need " Australian jour.1996 vol.66 .no.9 p24-28
- 6-Harris, D.B. "Creating a knowledge centric information technology environment "jour. Of mama .1995 vol.64 p35-40
- 7-Jones, Wt. "Computer use and cognitive style " jour. Of research on computing in education 1994 vole 26 . no.4 p51-52
- 8-Landry, J.M."computer usage and psychological type characteristics in accounting students " jour. Of account. And comp> 1996 vol.12 p30-37