



## أثر عمليات إدارة المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين العاملين في الجامعات الفلسطينية : دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر بغزة

علي عبد الله الحاكم<sup>a\*</sup> ، خلود عطية احمد الفليت<sup>b</sup>  
a كلية الدراسات التجارية/ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا/ السودان  
b كلية التجارة –الجامعة الإسلامية-فلسطين

### المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين العاملين في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر. وطرح سؤال رئيس وهو: ما هو أثر عمليات إدارة المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين العاملين في الجامعات الفلسطينية؟؟ وتم اختيار الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر في غزة لإجراء الدراسة عليها. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته الظاهرة محل الدراسة، وتم تصميم استبيان أعد خصيصاً لتحقيق أهداف هذه الدراسة، حيث تم الاعتماد على طريقة العينة العشوائية التطبيقية، حيث تم توزيع (180) استبانة على مجتمع الدراسة وتم الحصول على (160) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد (88.9%)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تؤثر عمليات إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشكل إيجابي، في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر. يوجد أثر إيجابي لعمليات (تشخيص- توليد- توزيع) المعرفة على الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر. لا يوجد أثر لعمليات (تخزين، تطبيق) المعرفة على الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تُعزى إلى البيانات الشخصية "الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، موقع العمل)) بين إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية. ومن النتائج التي توصلت إليها الباحثة تم التوصل للتوصيات الآتية: توصي الدراسة إدارات الجامعات الفلسطينية بالاستمرار في تطبيق إدارة المعرفة لدورها الإيجابي على الإدارة الإلكترونية. وتطوير دور عمليات إدارة المعرفة (تشخيص-توليد-توزيع) في الإدارة الإلكترونية، وذلك بزيادة الاهتمام بها، ووضعها ضمن خططها التشغيلية للجامعات.



### معلومات المقالة

تاريخ البحث  
الاستلام: 2019/12/18  
تاريخ التعديل: 2020/1/22  
قبول النشر: 2020/1/26  
متوفر على الأنترنت: 2020/4/11

### الكلمات المفتاحية :

عمليات إدارة المعرفة  
الإدارة الإلكترونية  
الجامعة الإسلامية  
جامعة الأزهر  
المتطلب التقني

The impact of knowledge management processes on the requirements of electronic management of employees working in Palestinian universities: Applied Study on Islamic University in Gaza and Al Azhar University in Gaza

Ali Abdullah Al-Hakim<sup>a</sup> , Kholoud Attia Ahmed Al-Fleet<sup>b</sup>

College of Business Studies - Sudan University of Science and Technology - Sudan

### Abstract

This study aimed to identify the impact of knowledge management operations on the requirements of electronic management for employees working at the Islamic University and Al-Azhar University. A major question was asked: What is the impact of knowledge management operations on the requirements of electronic management for employees working in Palestinian universities? The Islamic University and Al-Azhar University in Gaza were selected for the study. The questionnaire was based on the descriptive analytical method for its apparent suitability. The questionnaire was designed specifically to achieve the objectives of this study, where the method was adopted on the stratified random sample method. A number of 180 questionnaires were distributed to the studied community and 160 valid questionnaires were obtained for analysis with a recovery rate of 88.9%. The study reached several results, including: the knowledge management operations affect the requirements of the electronic management positively at

\* Corresponding author ; E-mail addresses : krehan@mail.iugaza.edu.ps.

the Islamic University and Al-Azhar University. There is a positive impact on (diagnosis, generation, distribution) of the knowledge operations of the electronic management at the Islamic University and Al-Azhar University. There is no impact of (processes, storage) of knowledge of electronic management at the Islamic University and Al-Azhar University. There are no statistically significant differences between the mean scores of the study sample, attributed to personal data (gender, age, educational level, number of years of service, workplace), and the knowledge and electronic management. Among the findings of the researcher were the following recommendations: the study recommends that the Palestinian university administrations should continue to apply knowledge management for its positive role on the electronic management. It is also recommended that the role of knowledge management processes (diagnosis, generation, distribution) in electronic management need to be developed by increasing interest in them, and put them in their operational plans for universities.

**Keywords:** Knowledge Management Operations, Electronic Management, Islamic University, Al-Azhar University.

## المقدمة

المعرفة لديهم، وتستخدم لذلك الإدارة الإلكترونية وهي أحد المصطلحات الحديثة التي أضيفت إلى علم إدارة الأعمال، ونظراً للتطور الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات وانخفاض تكاليفها الخاصة، تتسابق المنظمات في استخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري، وساعد الإنترنت في جعلها أكثر تأثيراً في إنجاز أعمال هذه المؤسسات مما ترتب عليه التقليل من استخدام الورق وظهور مفهوم إداري أصبح شائعاً في الكثير من دول العالم ومنها الدول العربية يطلق عليه الإدارة الإلكترونية. (قنديلجي، الجنابي، 2006: 31). حيث أن الإدارة الإلكترونية أصبحت واقع يحقق نتائج ملموسة على كافة المستويات الإدارية والأكاديمية في التعليم الجامعي، فهي أسلوب يحقق للموظفين من إداريين وأكاديميين وللطلاب تطعاتهم في التطوير وتحسين الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة والوصول بها إلى أعلى جودة ممكنة، حيث إن الإدارة الإلكترونية أصبح لها باع طويل في القضاء على الإجراءات الروتينية المصاحبة للعملية الإدارية وتوفير إمكانيات التعامل مع الخدمات الإدارية بشكل إلكتروني معاصر، لذلك إدارة المعرفة ممثله بعمليات من تشخيص المعرفة وتوليدها ثم تخزينها ومن ثم توزيعها وتطبيقها دور هام في توظيف متطلبات الإدارة الإلكترونية من المتطلب البشري والمتطلب الإداري والمتطلب المالي والمتطلب الأمني وأخيراً المتطلب التقني.

## منهجية البحث

### مشكلة البحث

تسعى إدارة المعرفة إلى تقديم حلول لمشكلات وقضايا لاستقطاب المعرفة ونشرها بين الموظفين والطلاب في الجامعات والمؤسسات الأخرى، فقد بينت دراسة (حجازي، 2015) أن إدارة المعرفة تطبق في الجامعات الفلسطينية، ورتبت العمليات كما يلي: (التشارك والتنظيم والتطبيق ومن ثم التوليد)، ودراسة (عودة، 2010) التي أكدت على أن إدارة الجامعات الفلسطينية لديها إدارة للمعرفة وذلك بنسبة (85.28%) وهذه نسبة مرتفعة،

تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ازداد الاهتمام بها في منظمات الأعمال في ظل التحول نحو اقتصاديات المعرفة، وأصبحت مصدر ثروة للمنظمات، ولهذا فقد حاز الاستثمار في المعرفة على اهتمام مختلف المؤسسات، مما دفع قادتها لإعادة النظر في أولوياتهم، حيث تمتلك المؤسسات معارف خاصة بها، تكون محفوظة بشكل يدوي أو إلكتروني على هيئة قواعد بيانات للمؤسسة، مما يجبر إدارة هذه المؤسسات على استغلال هذه المعارف بشكل جيد، حتى تستطيع البقاء والمنافسة والتميز في السوق. وتعتبر إدارة المعرفة في عالمنا المعاصر من أهم الأفكار الحديثة ذات الأثر الفعال على نجاح الأعمال والمؤسسات انطلاقاً من مفهوم رأس المال الفكري. إذ تقوم فكرة إدارة المعرفة على فكرة مفادها أن الشركات والمؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من تراخيص وبراءات اختراع ومعلومات خاصة بالمجال الذي تعمل من خلاله، ولم تعد إدارة المعرفة مجرد علم نظري يقوم على استقطاب المعارف والمعلومات بشكل مجرد. (حسن، 2008: 5)، بل أصبحت تحتاج لوجود بيئة ملائمة داخل المؤسسات، تعمل على تشجيع الإبداع والابتكار ونقل ومشاركة المعرفة. بالإضافة إلى ما سبق تحتاج إدارة المعرفة إلى ثقافة تنظيمية تلائمها، وعمال للمعرفة، وتشجيع من قبل الإدارة العليا والاعتماد على المشاركة في إدارة المؤسسات. ويمكن اعتبار ظهور إدارة المعرفة في أواخر القرن العشرين تطوراً طبيعياً لتطور إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها، وتطوراً لإعادة هندسة للأعمال في التسعينات استناداً على دور تكنولوجيا المعلومات في توجيه الأعمال وغرس هذا التوجه بثبات في الثقافة الإدارية وتعزيز اهتمام الأعمال بالتنمية. (ياسر، 2007: 13)

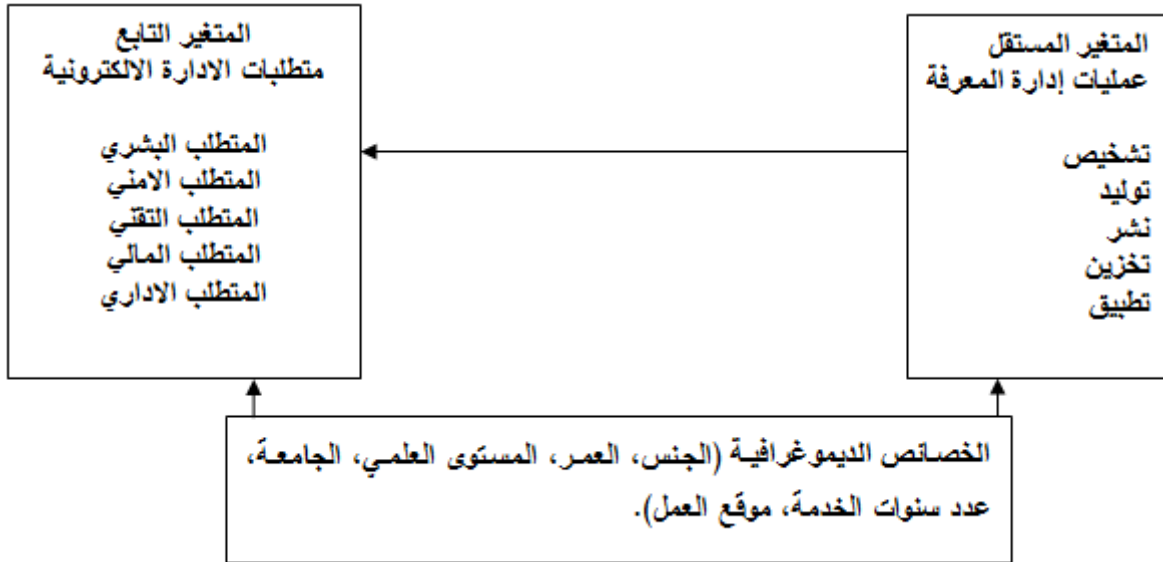
ومن بين هذه المؤسسات التي فرض عليها الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة هي مؤسسات المعرفة الجامعات الفلسطينية، وتحتاج إدارة الجامعات إلى بذل قصارى جهدها لتطوير إدارة

- ✓ التعرف على ماهية إدارة المعرفة وعملياتها، والتعرف على الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها.
- ✓ إظهار أثر عمليات إدارة المعرفة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات محل الدراسة.
- ✓ التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي ستقدم للإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة للاستفادة منها في تطوير العمل لديهم.
- ✓ إثراء المكتبة العربية بدراسات تجمع بين علمي إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية.

#### فرضيات الدراسة

- ✓ **الفرضية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لعمليات إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر.
- ✓ **الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول عمليات إدارة المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية تُعزى للبيانات الشخصية (العمر، الجنس، المستوى العلمي، الجامعة، عدد سنوات الخدمة، موقع العمل).

#### نموذج الدراسة



الأعمال، وعلمين حديثين دخلا على عالم الإدارة، وهما تطبيق الإدارة الإلكترونية وعمليات إدارة المعرفة، بالإضافة على تطبيقها على مؤسسات صانعه للمعرفة.

#### حدود الدراسة

و دراسة ( عبد الجواد، 2016) التي توصلت لنتيجة مفادها وجود علاقة دلالة ذات دلالة إحصائية بين مكونات إدارة الجودة الشاملة و إدارة المعرفة، و دراسة (عبد الغفور، 2015) التي أثبتت ان هناك علاقة قوية بين متطلبات إدارة المعرفة والميزة التنافسية. و دراسة (Gelard and Others، 2013) أن المعرفة التنظيمية تعتبر من الأصول الاستراتيجية المهمة لدعم الميزة التنافسية للشركة، وأن الهيكل التنظيمي يؤثر على عمليات إدارة المعرفة. وأكدت دراسات سابقة أن الجامعات الفلسطينية تطبق الإدارة الإلكترونية، ودراسات أخرى بينت أهمية الإدارة الإلكترونية للمؤسسات، ومن هذه الدراسات دراسة (الأغا، 2012) التي أكدت على توظيف الجامعات الفلسطينية للإدارة الإلكترونية بنسبة (73.8%)، ودراسة (شليبي، 2011) والتي أثبتت إدراك موظفي الجامعات الفلسطينية لمزايا الإدارة الإلكترونية، ودراسة (كحيل، 2016) التي توصلت إلى أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة للإدارة الإلكترونية نسبي قدره (60.4%) بدرجة تقدير متوسط، ولكن لا يوجد أي دراسة سابقة سلطت الضوء على عمليات إدارة المعرفة و أثره على متطلبات الإدارة الإلكترونية، لذلك جاءت مشكلة الدراسة كما في السؤال الرئيس التالي:-

ما هو أثر عمليات إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر.؟؟

#### هدف الدراسة

#### أهمية الدراسة

اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الدراسة، حيث تناولت هذا الموضوع " عمليات إدارة المعرفة و الإدارة الإلكترونية"، وربطت بين علمين هامين من علوم إدارة

- للدراسة حدين وهما كما يلي :-
- ✓ الحد المكاني : تم إعداد هذه الدراسة على جامعتي الازهر والجامعة الإسلامية التي تعمل في قطاع غزة، وهي جامعات عريقة وصانعه للمعرفة.
- ✓ الحد الزمني : تم إجراء هذه الدراسة في العام 2019.

1. (عمار، 2017)

|                |  |
|----------------|--|
| العنوان        | (أثر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي بشركة ذات العماد للصناعة والاستثمار، السودان)                             |
| العينة         | دراسة حالة شركة ذات العماد   |
| النوع          | رسالة دكتوراة غير منشورة   |
| المنهج         | الوصفي التحليلي  |
| الأهداف        | التعرف على أثر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي   |
| النتائج        | يتم الاستعانة بالخبراء من الخارج لزيادة توليد المعرفة.   |
| مجال الاستفادة | لا يتم توليد المعرفة من خلال ورش العمل التي تقام للعاملين بالمصنع<br>تم الاستفادة منها في تصميم الاطار النظري. |

2. دراسة (عبد الجواد، 2016)

|                 |  |
|-----------------|--|
| العنوان         | إدارة الجودة الشاملة و مستوى مساهمتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية  |
| العينة          | المسح الشامل حيث تم توزيع 126 عينة.  |
| النوع           | رسالة ماجستير غير منشورة   |
| المنهج          | الوصفي التحليلي  |
| الأهداف         | التعرف على إدارة الجودة الشاملة ومستوى مساهمتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة.   |
| النتائج         | وجود علاقة دلالة ذات دلالة إحصائية بين مكونات إدارة الجودة الشاملة و إدارة المعرفة. أيضاً يؤثر المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) في المتغير التابع (إدارة المعرفة) بنسبة (76%) وأن النسبة المتبقية (24%) تعزى للمتغيرات الأخرى. |
| مجال الاستفادة: | ساهمت في التعرف على عمليات إدارة المعرفة   |

2. الأبحاث الأجنبية:- ومن الأبحاث الأجنبية التي تناولت إدارة المعرفة:

1. دراسة (Apak and Atay، 2014)

|         |  |
|---------|--|
| العنوان | إدارة المعرفة وعلاقتها بالتجارة بين تركيا ودول البلقان |
| النوع   | بحث علمي محكم  |
| المنهج  | كمدخل وصفي   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| الأهداف                            | التعرف على واقع إدارة المعرفة، وعلاقتها بالتجارة بين تركيا ودول البلقان في ضوء الاقتصاد الإقليمي والاقتراضي،   |
| النتائج                            | يتطلب نجاح إدارة المشاريع الصغيرة إلى إدارة فعالة في بيع المنتجات أو تقديم الخدمات، وإدارة المعرفة من الممكن أن توظف كأداة للتميز التنافسي في مواجهة الطلب في بعض الصناعات والأسواق.   |
| مجال الاستفادة                     | تسليط الضوء على إدارة المعرفة  |
| 2. دراسة (Gelard and Others، 2013) |  |
| العنوان                            | أثر الهيكل التنظيمي على عمليات إدارة المعرفة   |
| العينة                             | مجتمع الدراسة من (15) شركة ممن لديهم نظام لإدارة المعرفة ونشاط صناعي أكثر من (5) سنوات، وتم إجراء الدراسة على العاملين من فئة الإدارة العليا والوسطى.  |
| النوع                              | بحث علمي   |
| المنهج                             | الوصفي التحليلي  |
| الأهداف                            | التعرف على أثر الهيكل التنظيمي على عمليات إدارة المعرفة (توليد، مشاركة، نشر) لدى شركة مدينة كفن الصناعية في إيران.   |
| النتائج                            | المعرفة التنظيمية تعتبر من الأصول الاستراتيجية المهمة لدعم الميزة التنافسية للشركة، وأن الهيكل التنظيمي يؤثر على عمليات إدارة المعرفة. وأن الهيكل التنظيمي العضوي يسهل من توليد المعرفة ومشاركتها وبالتالي يقود هذا إلى الإبداع، أن لامركزية السلطة والرقابة والرسمية العالية تفيد في تطوير أنشطة إدارة المعرفة. |
| مجال الاستفادة:                    | إختيار المنهج الملائم  |

- أبحاث تناولت الإدارة الإلكترونية : تناولت إدارة المعرفة - ا- الابحاث العربية التي تناولت الإدارة الإلكترونية ما يلي :  
نوعين من الأبحاث وهما الأبحاث العربية والأجنبية  
كالآتي:-

1. ( جابر، 2017)

|                |   |
|----------------|---|
| العنوان        | أثر استخدام نظم المعلومات في الإدارة الإلكترونية لكلية النيل الجامعية   |
| العينة         | قام الباحث بتوزيع (30) استبانة في الكلية واعتمد على برنامج SPSS في تحليل الاستبانة.   |
| النوع          | دراسة دكتوراة غير منشورة  |
| المنهج         | الوصفي التطبيقي   |
| الأهداف        | التعرف على أثر استخدام نظم المعلومات في الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة من وجهة نظر موظفي كلية النيل  |
| النتائج        | وجود أثر ايجابي من استخدام الإدارة الإلكترونية في رغبة وميول الموظفين في التعامل إلكترونياً باستخدام النظام الإلكتروني الجديد، اطلاع المدراء على كافة التقارير في أي زمان ومكان وبأقل تكلفة، تحقيق أمنية النظام ومحاسبة كل موظف من إنجاز له لعمله اليومي عن طريق دخول كل موظف بحساب مخصوص به. |
| مجال الاستفادة | تصميم الاطار النظري للإدارة الإلكترونية   |

2. دراسة (كحيل ، 2016)

|                   |  |
|-------------------|--|
| العنوان           | تقديم تصور مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة  |
| العينة            | عينة عشوائية من مدراء المدارس  |
| النوع             | دراسة ماجستير غير منشورة   |
| المنهج            | الوصفي التحليلي  |
| الأهداف           | تقديم تصور مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة، وذلك من خلال التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة للإدارة الإلكترونية من وجهة نظرهم،   |
| النتائج           | بلغت الدرجة الكلية للاستبانة قياس درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة للإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (02.3) وبوزن نسبي قدره (60.4%) بدرجة تقدير متوسطة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجات تقدير مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة لدرجة ممارستهم للإدارة الإلكترونية تعزى إلى متغير الجنس، باستثناء ما يتعلق بالعمل الإداري فقد تبين وجود فروق لصالح مديري المدارس الذكور |
| مجالات الاستفادة: | الاستفادة منها في تصميم الاستبيان  |

- الأبحاث الأجنبية:- ومن الأبحاث الأجنبية التي تناولت الإدارة الإلكترونية:

1. دراسة (Sircar, Turnbow, Bordoloi، 2015)

|                  |   |
|------------------|---|
| العنوان          | أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات  |
| النوع            | بحث منشور   |
| العينة           | تم إنشاء قاعدة بيانات واسعة تتكون مما يزيد على (2000) من الملاحظات في (624) شركة، باستخدام البيانات المقدمة من قبل المؤسسة الدولية للبيانات، والمسماة بـ (Standard & Poor's Compustat, and oody's).                                 |
| المنهج           | الوصفي التحليلي   |
| الأهداف          | لتقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات، من خلال بيان العلاقة بين أداء الشركات وكلاً من تكنولوجيا المعلومات واستثمارات الشركات  |
| النتائج          | فكلاً من تكنولوجيا المعلومات واستثمارات الشركات لديها علاقة إيجابية قوية مع المبيعات، والأصول، ولكن ليس مع صافي الدخل. ومن حيث الإنفاق على فريق IS وتدريبهم فإنه يرتبط بشكل إيجابي مع أداء الشركات وحتى أكثر من رأس المال الحاسوبي. |
| مجالات الاستفادة | في تصميم الاطار النظري  |

2. دراسة (Abugabah, Alfarraj، 2015)

|         |   |
|---------|---|
| العنوان | أثر جودة النظم والمعلومات في تقييم المستخدم والأداء   |
| النوع   | بحث علمي محكم   |
| المنهج  | الوصفي التحليلي   |
| الأهداف | قياس الأثر الملموس من حيث جودة النظم وجودة المعلومات حول تقييم المستخدم والأداء، وتمثل جودة المعلومات عنصراً هاماً من مخرجات نظام المعلومات وتعتبر عن جودة النظام، كما أنها تحدد درجة استخدام |

## المعلومات في المنظمات.

النتائج وجود علاقة قوية بين جودة المعلومات وجودة النظم، وتقييم المستخدم لنظم المعلومات، وأشارت النتائج كذلك إلى أن جودة المعلومات وجودة النظم هي المحددات الهامة للحصول على الفائدة من استخدام نظم المعلومات وفائدة.

مجال الاستفادة: في التعرف على متطلبات الإدارة الالكترونية

## ✓ موقع الدراسة الحالية من الأبحاث السابقة :

إدارة المعرفة هي تصنيف ونشر المعلومات للأشخاص من خلال المنظمة.

تستطيع الباحثة أن تعرف إدارة المعرفة على أنها استغلال المعرفة كمورد (موجودات) غير ملموسة من موارد المنظمة بشكل أمثل لمساعدة المنظمات لتحقيق أهدافها وطموحاتها، وذلك باستخدام وظائف الإدارة الأربعة لتبادل المعرفة بكفاءة وفاعلية، مع تسخير التقنية الحديثة وأنظمة المعلومات الإدارية (البرامج الخاصة) لزيادة كفاءة إدارة المعرفة واستخدامها بجودة عالية. ويختلف مصطلح إدارة المعرفة عن باقي مصطلحات الإدارة الحديثة بأنه يحتاج لامتلاك وتبادل ومشاركة الجميع بمختلف المستويات الإدارية في إدارة هذا المورد.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، الدراسات السابقة ركزت على إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة، وتم ربطها بمتغيرات تابعه ومستقلة مختلفة كالجودة، والهيكل التنظيمي، و أيضاً الدراسات التي ركزت على الإدارة الالكترونية ومتطلباتها الخمسة، ودراسها مع متغيرات أخرى كالأداء.

ويتميز الدراسة الحالية عن الأبحاث السابقة : عمليات إدارة المعرفة لم يسبق أن عولجت سوية من قبل، حيث لم يتطرق أي بحث لدراسة عمليات إدارة المعرفة و أثرها على الإدارة الالكترونية، في الجامعات الفلسطينية.

- أسلوب الدراسة:- تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

## الاطار النظري

ويتناول هذا الاطار إدارة المعرفة والإدارة الالكترونية.

## أولاً: إدارة المعرفة

## 2. عمليات إدارة المعرفة

- **تشخيص المعرفة:** تعتبر هذه العملية من أهم عمليات إدارة المعرفة والتي تبدأ بتعريف المعرفة، والدراسة عن مكان وجود المعرفة هل هي في رؤوس العاملين أم في النظم أم في الإجراءات. (المدهون، 2014: 47) ويشير الكبيسي (2005) إلى أن عملية التشخيص أمر حتمي، لأن الهدف منها هو اكتشاف، معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص العاملين لها ومواقعهم بذلك تحدد مكان هذه المعرفة في القواعد، وتعد عملية التشخيص مفتاحاً لأي برنامج لإدارة المعرفة، وعملية جوهرية رئيسية تسهم مساهمة مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى، وصفها، لذلك إذا أرادت المنظمة أن ترصد إدارتها المعرفة، عليها أن تتحرك ضمن محورين:

الأول : أن تعرف مصادر المعرفة الداخلية و المتمثلة بما لدى المنظمة من إمكانيات وما لدى أفرادها وخبراتها من معلومات وخبرات ذات فائدة للمنظمة ومستقبلها.

الثاني : التعرف عليها من مصادرها الخارجية التي تمثل في البيئة المعرفية بالمنظمة والتي يجب رصدتها بدقة وفقاً لاهتمامات المنظمة والسعي لارتباط المنظمة معها، ومن هذا يتوجب على المنظمة تشخيص المعرفة من خلال تكليف الأفراد أصحاب الخبرة لتشخيص المشكلة.

- **توليد المعرفة:** هي جلب المعرفة إلى المنظمة من المصادر الخارجية، كما يمكن اكتسابها من المصادر الداخلية، حيث تأتي المعرفة بشكل أساسي من تجارب ومهارات الموظفين.

1. مفهوم إدارة المعرفة : هي التوظيف الأمثل للمهارات والخبرات والقدرات الإبداعية المتوفرة لدى أفراد المعرفة في المنظمة، بدعم من القيادات العليا ذات الرؤية الثاقبة لتحقيق أهدافها في إطار لتحسين المستمر الذي يضمن للمنظمة ميزة تنافسية. (عبد الغفور، 2015: 19)، تناول أفلاطون هذا المفهوم في عدة محاورات أهمها (الفسطائي) وقد رأى أفلاطون أن الانسان يولد مفطوراً على معرفة الأشياء فهو يتذكر ما يعرفه في عالم المثل، وهو القائل (العلم تذكر والجهل نسيان)، والأفكار فطرية وكامنة عند الانسان، يولد بها و تولد معه، ولكي نصل للمعرفة الحقيقية يجب علينا التذكر و الاسترجاع مستعينين بالعقل. (جنزري، 1994: 12)

تم وصف إدارة المعرفة كأداة وظيفية أو أداة إدارية استراتيجية، وهي أداة للتغلب على مشاكل المعلومات في التعامل مع عملية انشاء وإدارة وإعلان المعرفة. (طيبي، 2015: 78) هناك من عرفها على أنها تجميع للعمليات التي تؤدي إلى خلق ونشر وتوزيع والاستفادة من المعرفة، وهي تبنى بالأجل الطويل وتشمل ممارسة الممارسين والفلاسفة والمؤلفين والصحفيين والمدرسين والسياسيين وعلماء الدين والمهتمين بشئون المكتبات وغيرهم. (جاد الرب، 2013: 115)، ويرى (Daft, 2001) أن

\* الروتين: وضع أنماط للأداء ومواصفات للعمليات تسمح للعاملين بتطبيق المعرفة دون الحاجة للاتصال بالآخرين.

\* فرق العمل ذات المهام المحددة ذاتياً: أي بناء فرق عمل ذات مهام محددة ذاتياً تستخدم في المواقف التي تكون فيها المهام معقدة و ظروف عدم تأكد ولا يمكن الاعتماد فيها على التوجيهات و الروتين.

### ثانياً: الإدارة الإلكترونية

أ. **تعريف الإدارة الإلكترونية :** هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة المؤسسات وليست بديلاً عن الإدارة ولا تنتهي دورها وهي إدارة بلا ورق الا انها تستخدم الارشيف الإلكتروني والأدلة الإلكترونية والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة بلا مكان وتعتمد على الهاتف المحمول، وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة، وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعة المعرفة (الخالدي، 19:2007). فقد عرفت على أنها تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية. (الوادي ، 2011: 290) وأيضاً عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الخاصة بمنشأة ما، حيث يترتب على ذلك تحسين العملية الانتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأة. ( أحمد، 2009: 42). وهناك من رأى أن أغلب الأمور الورقية أصبحت إلكترونياً، يتم الاحتفاظ بالنسخ الورقية الهامة بشكل ورقي كالعقود لغياب القوانين التي تحكم النظام الإلكترونية. (jervis, m 2 and masoodian, m, 2014,

ترى الباحثة بعد الاستعراض السابق لتعريف الإدارة الإلكترونية أنه يمكن تعريفها بتجرد على أنها إدارة القرن 21 وهي فلسفة إدارية حديثة ترمي إلى استبدال نظم الإدارة التقليدية في تسيير الأعمال إلى نظم إلكترونية تستند في عملها على تسخير تكنولوجيا المعلومات وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، لإنجاز الأعمال بأقل تكلفة وجهد ووقت وجودة عالية على مدار اليوم والأسبوع والسنة، وهي العلم الذي يجمع علم الإدارة مع تكنولوجيا المعلومات مع الهندسة الإلكترونية للوصول لأهداف المؤسسات بكفاءة وفعالية.

### ب. متطلبات الإدارة الإلكترونية

**المتطلب الإداري:** يجب على إدارة المؤسسة القيام بإجراءات إدارية لاستخدام الإدارة الإلكترونية وتمثل (وضع خطط واستراتيجيات التأسيس، دعم الإدارة العليا للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية، القوانين والتشريعات). (خولف، 2010: 28)

(اللوحي، 2013: 62). وحتى تولد المعرفة بشكل صحيح هناك 3 شروط يجب توافرها لذلك كما وضحتها (Soo,et,2001: 3)

1. أن يكون هناك مصادر داخلية وخارجية للمعلومات وللمعرفة كيف تشكل قاعدة البيانات التي يستند إليها الأفراد في البناء.

2. لا بد من توفر الطاقات الاستيعابية لكي تحدث عملية التكامل في المعلومات المستلمة من شبكة العمل، والتي بواسطتها يحدث التفاعل مع خبرات العاملين، ويعتمد ذلك على: مصادر المعلومات الفعالة، التسجيل، المشاركة، السلوكيات).

- **تخزين المعرفة:** تحتاج المنظمات إلى ذاكرة تنظيمية تحتوي على المعرفة الموجودة بأشكالها المختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية، والنظم الخبيرة، والإجراءات والعمليات الموثقة. (المدهون، 2014: 51) في ضوء ما سبق الأهم من خزن المعرفة هو استخراجها من عقول العاملين في المنظمة عن طريق الحوار، و عرضها بشكل يكون واضحاً ومفهوماً للمنظمة ومن ثم خزنها بالاعتماد على وسائل التخزين المتطورة.

- **نقل المعرفة:** توزيع المعرفة أو نشرها هي الخطوة الأولى في عملية استخدام المعرفة، وهي عملية إيصال المعرفة إلى الشخص المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المناسب ضمن الشكل المناسب وبتكاليف معقولة. (اللوحي، 2014). أشار (Wiig.2008:20) إلى أن توزيع المعرفة هو عملية تداول المعرفة ونقلها إلى الموظفين الذين يحتاجون إليها في الوقت المناسب هدف القيام بمهام جوهرية، وتعني تبادل الأفكار والخبرات و الممارسات بين العاملين الأمر الذي يتطلب اتصال العاملين بعضهم ببعض، واستعمال ما يعرفونه لحل المشكلات على نحو مبدع، فالمعرفة الحقيقية تنمو عندما يتم تشاركتها.

تحتاج عملية نقل المعرفة إلى وسائل كشخص معين أو بريد إلكتروني أو غيرها من الوسائل المتاحة، ومن أساليب نقل المعرفة الإنترنت أو الوثائق أو التدريب والحوار أو حلقات المعرفة. (أبو فارة و عليان، 2010: 60)

- **تطبيق المعرفة:** جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطاً بالمهام التي تقوم بها، استناداً إلى أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استخراجها ونقلها للعاملين. (4 Cleaver، 2007) وقد حدد (Mertins، 2011: 2002) ثلاث آليات لتطبيق المعرفة وهي:

\* التوجيهات: وجود مجموعة من القواعد والإجراءات لتحويل المعرفة الضمنية للخبراء وإلى معرفة صريحة لغير الخبراء.



**المتطلبات البشرية:** وهم الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة، وهم العنصر الأهم والقيادات الرقمية والمديرون والمحللون لعناصر الإدارة الإلكترونية. (عبد الغفور، 2009: 337)

### الاطار العملي

#### الطريقة والإجراءات

#### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين العاملين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر. وقد قامت الباحثة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيع (180) استبانة على مجتمع الدراسة وتم الحصول على (160) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد (88.9%)، ويتضح فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية للأفراد فيها:

جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

| جامعة الأزهر (ن=66) |       | الجامعة الإسلامية (ن=94) |       | البيانات الشخصية      |
|---------------------|-------|--------------------------|-------|-----------------------|
| النسبة المئوية %    | العدد | النسبة المئوية %         | العدد |                       |
| 95.5                | 63    | 94.7                     | 89    | الجنس                 |
| 4.5                 | 3     | 5.3                      | 5     | ذكر                   |
| 13.6                | 9     | 7.4                      | 7     | أنثى                  |
| 39.4                | 26    | 11.7                     | 11    | أقل من 30 سنة         |
| 21.2                | 14    | 41.5                     | 39    | من 30- أقل من 40 سنة  |
| 25.8                | 17    | 39.4                     | 37    | من 40- أقل من 50 سنة  |
| 16.7                | 11    | 18.1                     | 17    | 50 سنة فأكثر          |
| 51.5                | 34    | 30.9                     | 29    | بكالوريوس فأقل        |
| 31.8                | 21    | 51.1                     | 48    | ماجستير               |
| 15.2                | 10    | 11.7                     | 11    | دكتوراه               |
| 42.4                | 28    | 36.2                     | 34    | أقل من 5 سنوات        |
| 42.4                | 28    | 52.1                     | 49    | من 5- أقل من 10 سنوات |
| 60.6                | 40    | 56.4                     | 53    | 10 سنوات فأكثر        |
| 39.4                | 26    | 43.6                     | 41    | إداري فقط             |
|                     |       |                          |       | موقع العمل            |
|                     |       |                          |       | إداري وأكاديمي        |

وبالنسبة لمتغير العمر غالبية موظفي الجامعات من الشباب ممن لديهم حب التجربة و الميل للتجديد، أما عن المستوى العلمي فهم من حملة درجة الماجستير والدكتوراه وذلك بسبب طبيعة عمل هذه الجامعات، وتوفر هذه البرامج داخلها، وعن عدد سنوات

يتضح من الجدول السابق أن الغالبية العظمى من موظفي الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر هم من الذكور، و يعود ذلك إلى أن هذه الجامعات عند تأسيسها لم يكن هناك كوادر نسائية للعمل فيها، مما أدى إلى انخفاض نسبتهن بشكل ملموس،

الخدمة فيتضح أنها قد تجاوزت العشر سنوات، أي مما واكبوا التحول للإدارة الإلكترونية من التقليدية (الورقية)، أخيراً الغالبية من موظفي الجامعات هم من الإداريين بسبب طبيعة متغيرات الدراسة.

تم إعداد استبانة حول " أثر عمليات ادارة المعرفة على متطلبات الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية- دراسة تطبيقية بين الجامعة الاسلامية وجامعة الازهر"، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (2):

تانياً : أداة الدراسة

الجدول رقم (2) : درجات مقياس ليكرت الخماسي

| الاستجابة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-----------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الدرجة    | 1              | 2         | 3     | 4     | 5          |

1. الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق

كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة.

ا- صدق أداة الدراسة :

صدق الاستبانة يعني أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (الجرجوي، 2010: 105)، حيث قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة باعتماد صدق المقياس وذلك من خلال:

جدول (2) معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه

| م             | المجال  | معامل الارتباط | القيمة الاحتمالية (sig) |
|---------------|---|----------------|-------------------------|
| تشخيص المعرفة |   |                |                         |
| 1.            | تستفيد إدارة الجامعة من تجارب العاملين فيهاو تجارب الجامعات الاخرى.               | *.801          | 0.000                   |
| 2.            | تعد المعرفة في الجامعة نتاج للعمل الفردي والجماعي للموظفين.                       | *.738          | 0.000                   |
| 3.            | تشجع الجامعة إداريها على البحث و تطوير أنفسهم في الجانب المعرفي.                  | *.674          | 0.000                   |
| 4.            | توفر إدارة الجامعة أجهزة لتخزين تجارب و خبرات موظفيها للمساعدة في الوصول للمعرفة. | *.671          | 0.000                   |
| 5.            | يتم عقد اجتماعات دورية للبحث في مشكلات العاملين و التعرف على حلولهم المقترحة.     | *.668          | 0.000                   |
| توليد المعرفة |   |                |                         |
| 1.            | أشارك في لجان الجامعة ومؤتمراتها لاكتساب مهارات جديدة.                            | *.617          | 0.000                   |
| 2.            | عند تطبيق التدوير الإداري داخل جامعتي تزيد معرفتي.                                | *.557          | 0.000                   |
| 3.            | اساعد الباحثين في الجامعة بتوفير معلومات لهم في حالة طلبها مني.                   | *.413          | 0.000                   |
| 4.            | استخدم الحاسوب للمعرفة في عملي باستمرار.  | *.411          | 0.000                   |
| 5.            | استفيد من شبكة الانترنت في الحصول على كل ما هو جديد في مجال عملي.                 | *.461          | 0.000                   |

| م                   | المجال   | معامل القيمة<br>بيرسون<br>للارتباط<br>(sig) | القيمة<br>الاحتمالية |
|---------------------|--|---|----------------------|
| تخزين المعرفة       |  |   |                      |
| 1.                  | تعتمد إدارة الجامعة على تخزين معارفها في قواعد بياناتها الخاصة بها.  | *.736                                       | 0.000                |
| 2.                  | تستخدم الجامعة طرق متقدمة ومتطورة لاستعادة المعرفة متى ما أرادت.   | *.731                                       | 0.000                |
| 3.                  | يتم الحصول على المعرفة بسهولة من مراكز الحفظ.  | *.684                                       | 0.000                |
| 4.                  | تمتلك الجامعة نسخ احتياطية تحتفظ بها في مكان آمن.  | *.652                                       | 0.000                |
| 5.                  | يتم الاستفادة من معرفة موظفي الجامعة المتمثلة في مهاراتهم وخبراتهم لتطوير العمل.                               | *.733                                       | 0.000                |
| نشر / توزيع المعرفة |  |   |                      |
| 1.                  | تعتمد الجامعة على البريد الإلكتروني ورسائل جوال لتعميم قراراتها ومعلوماتها وتبادلها داخلياً.                   | *.824                                       | 0.000                |
| 2.                  | تمتلك الجامعة نظام إداري مرن يسهل عملية تبادل المعرفة بين إداريها.   | *.758                                       | 0.000                |
| 3.                  | تمنح الجامعة حوافز عينية ونقدية للإداريين الذين يهتمون بتوزيع و نشر المعرفة.                                   | *.669                                       | 0.000                |
| 4.                  | تدعم إدارة الجامعة التي تعمل بها استمرارية نشر وتبادل المعارف بين الموظفين.                                    | *.695                                       | 0.000                |
| 5.                  | تعقد الجامعة اجتماعات دورية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بها لتبادل المعرفة اليومية والاستفادة منها. | *.656                                       | 0.000                |
| تطبيق المعرفة       |  |   |                      |
| 1.                  | من السهل الوصول للمعلومة التي تحتاج إليها لأنها مفهومة ومبوبة بشكل مناسب.                                      | *.788                                       | 0.000                |
| 2.                  | تستطيع الوصول للمعرفة في جامعتك بشكل ميسر وبوقت قصير.  | *.761                                       | 0.000                |
| 3.                  | من الممكن اللجوء للاتصالات غير الرسمية للوصول للمعرفة.   | *.655                                       | 0.000                |
| 4.                  | تقدم جامعتك حوافز لمن يستفيد من المعرفة ويطبقها بشكل فعال ومبدع.   | *.676                                       | 0.000                |
| 5.                  | تهتم الجامعة بتطبيق المعرفة لتحسن خدماتها الإدارية المقدمة لموظفيها.   | *.745                                       | 0.000                |
| التوظيف الاداري     |  |   |                      |
| 1.                  | تتضمن خطط الجامعة الاستراتيجية تحقيق التوظيف الفعال للإدارة الإلكترونية.                                       | *.757                                       | 0.000                |
| 2.                  | تدعم الإدارة العليا في الجامعة التي تعمل بها استراتيجيات لتحقيق التوظيف الفعال للإدارة الإلكترونية.            | *.804                                       | 0.000                |
| 3.                  | خطط الجامعة تمتاز بالمرونة لاستيعاب أي تغيير وتطور يحدث في مجال الإدارة الإلكترونية.                           | *.690                                       | 0.000                |
| 4.                  | تقوم الجامعة بإعادة تنظيم هيكلها وعملياتها بما يلائم متطلبات الإدارة الإلكترونية.                              | *.710                                       | 0.000                |
| 5.                  | يوجد لدى الجامعة التي تعمل بها خطة طوارئ لحماية البيانات والمعلومات الإلكترونية.                               | *.622                                       | 0.000                |
| 6.                  | تعتمد الجامعة التي تعمل بها على الإدارة الإلكترونية في أنظمتها الرقابية على موظفيها.                           | *.713                                       | 0.000                |

| م                     | المجال  | معامل القيمة<br>بيرسون<br>للارتباط<br>(sig) | القيمة<br>الاحتمالية |
|-----------------------|---|---|----------------------|
| <b>التوظيف البشري</b> |   |   |                      |
| 1.                    | تهتم إدارة الموارد البشرية في الجامعة بتطوير قدرات موظفيها القداماء والجدد في مجال الحاسوب.                               | *.718                                       | 0.000                |
| 2.                    | تستفيد الجامعة من مهارات الموظفين المتميزين في استخدام الحاسوب لتطوير عملها الإداري.                                      | *.753                                       | 0.000                |
| 3.                    | تنتهج الجامعة اسلوب التسجيل الالكتروني للحضور والغياب والاذونات.  | *.702                                       | 0.000                |
| 4.                    | زادت الادارة الالكترونية الترابط بين موظفي الادارة العليا في الجامعة وباقي موظفيها.                                       | *.720                                       | 0.000                |
| 5.                    | تساعد الادارة الالكترونية على متابعة عمل الادارة عن بعد خاصة في حالة السفر.   | *.625                                       | 0.000                |
| 6.                    | تعزز الادارة الالكترونية الشفافية والبعد عن المحسوبية خاصة في متابعة الموظفين و ضبط التزامهم بسياسات العمل.               | *.702                                       | 0.000                |
| 7.                    | تطور الادارة الالكترونية مستوى أداء الموظفين الاداري في الجامعة و تزيد من كفاءته كمأ و نوعاً.                             | *.669                                       | 0.000                |
| <b>التوظيف التقني</b> |   |   |                      |
| 1.                    | للجامعة برامجها الحاسوبية الخاصة بعملها الإداري.  | *.797                                       | 0.000                |
| 2.                    | تطور الجامعة أجهزتها الحاسوبية وبرامجها باستمرار.   | *.803                                       | 0.000                |
| 3.                    | توظف الجامعة الحاسوب والبرامج اللازمة لتصميم صفحات شخصية على موقعها للموظفين.   | *.656                                       | 0.000                |
| 4.                    | للجامعة أجهزة كمبيوتر تلائم العمل وتجدد باستمرار.   | *.709                                       | 0.000                |
| 5.                    | تقوم الجامعة بتغيير أنواع الحواسيب من فترة لأخرى لامتلاك أحدث الأجهزة وأكثرها سرعة ودقة.                                  | *.691                                       | 0.000                |
| 6.                    | تعمل الجامعة على إجراء متابعة يومية على صفحاتها الإلكترونية وتجديدها باستمرار.  | *.654                                       | 0.000                |
| <b>التوظيف الأمني</b> |   |   |                      |
| 1.                    | تضع الجامعات إجراءات وقوانين كافية لمنع اختراق أجهزتها.   | *.819                                       | 0.000                |
| 2.                    | يوجد برامج مضادة للبرامج الخبيثة والاختراقات لحماية معلومات ومعارف الجامعة.   | *.745                                       | 0.000                |
| 3.                    | يوجد لدى الجامعة موظفون متخصصون في متابعة وتوفير حماية موقعها الإلكتروني من الاختراق.                                     | *.611                                       | 0.000                |
| 4.                    | للجامعة برامج للنسخ الاحتياطي تحفظ بياناتها في حالة تلفها أو فقدانها.   | *.688                                       | 0.000                |
| 5.                    | الادارة الالكترونية اكثر حفظاً للبيانات و أكثر سهولة في التنقل والتداول في حالة المخاطر.                                  | *.660                                       | 0.000                |
| 6.                    | توجد لدى الجامعة التي تعمل بها خطة طوارئ لحماية وإدارة المعلومات في حالة الحرب او الطوارئ.                                | *.611                                       | 0.000                |
| 7.                    | تساعد الادارة الالكترونية على تكوين قاعدة بيانات مشتركة بين الجامعات تعمل على حفظ حقوق الملكية الفكرية في الطباعة والنشر. | *.687                                       | 0.000                |

| م              | المجال   | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (sig) |
|----------------|--|-----------------------|-------------------------|
| التوظيف المالي |  |                       |                         |
| 1.             | للجامعة موازنة مخصصة لشراء الأجهزة والبرامج اللازمة للإدارة الإلكترونية.   | *.756                 | 0.000                   |
| 2.             | تضع الجامعة موازنة لصيانة مقنناتها الحاسوبية بشكل مستمر.   | *.736                 | 0.000                   |
| 3.             | تخصص الجامعة أموالاً من موازنتها للاستعانة بمدربين لتدريب موظفيها على أحدث برامج الحاسوب المستخدمة في العمل الإداري. | *.566                 | 0.000                   |
| 4.             | تخصص الجامعة موازنة لإجراء الدراسات والأبحاث لتطوير الإدارة الإلكترونية.   | *.667                 | 0.000                   |
| 5.             | عند وضع الموازنة للجامعة يتم تخصيص مبلغ من المال لمواكبة التطورات في مجال الادارة الالكترونية.                       | *.629                 | 0.000                   |
| 6.             | تضع الجامعة ضمن موازنتها التقديرية بند لشراء البرامج المتخصصة في مجال الادارة الالكترونية.                           | *.734                 | 0.000                   |

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  - الصدق البنائي: يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد قامت الباحثة بعمل ذلك. كما في جدول (3).

يتضح من جدول (2) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول (3) معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

| م                    | المجال              | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (sig) |
|----------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1.                   | تشخيص المعرفة.      | *.868                 | 0.000                   |
| 2.                   | توليد المعرفة.      | *.908                 | 0.000                   |
| 3.                   | تخزين المعرفة.      | *.895                 | 0.000                   |
| 4.                   | نشر/ توزيع المعرفة. | *.909                 | 0.000                   |
| 5.                   | تطبيق المعرفة.      | *.885                 | 0.000                   |
| عمليات إدارة المعرفة |                     |                       |                         |
| 1.                   | التوظيف الإداري.    | *.879                 | 0.000                   |
| 2.                   | التوظيف البشري.     | *.938                 | 0.000                   |
| 3.                   | التوظيف التقني.     | *.934                 | 0.000                   |
| 4.                   | التوظيف الأمني.     | *.928                 | 0.000                   |
| 5.                   | التوظيف المالي.     | *.840                 | 0.000                   |
|                      | الإدارة الإلكترونية | *.967                 | 0.000                   |

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

ب- ثبات الاستبانة : يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجاوي، 2010: 97)، ومن أشهر الاختبارات المستخدمة لقياس الثبات معامل ألفا كرونباخ حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.973) وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك.

يتضح من جدول (3) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك تعتبر مجالات الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول (4) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

| المجال                   | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ |
|--------------------------|-------------|--------------------|
| تشخيص المعرفة.           | 5           | 0.752              |
| توليد المعرفة.           | 5           | 0.745              |
| تخزين المعرفة.           | 5           | 0.746              |
| نشر/ توزيع المعرفة.      | 5           | 0.761              |
| تطبيق المعرفة.           | 5           | 0.774              |
| عمليات إدارة المعرفة     | 25          | 0.944              |
| التوظيف الإداري.         | 6           | 0.804              |
| التوظيف البشري.          | 7           | 0.822              |
| التوظيف التقني.          | 6           | 0.806              |
| التوظيف الأمني.          | 7           | 0.797              |
| التوظيف المالي.          | 6           | 0.768              |
| الإدارة الإلكترونية      | 32          | 0.948              |
| جميع فقرات الاستبانة معا | 57          | 0.973              |

1. النسب المئوية والتكرارات ( & Percentages ) Frequencies .
2. معامل ارتباط بيرسون ( Pearson Correlation Coefficient ) .
3. اختبار ألفا كرونباخ ( Cronbach's Alpha ) .
4. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي.
5. اختبار T في حالة عينتين (-Independent Samples T-Test) .

يستخلص من نتائج اختبائي الصدق والثبات أن أداة القياس (الاستبانة) صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة كبيرة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة

ج- الأدوات الإحصائية المستخدمة : تم تفرغ وتحليل البيانات من واقع الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS23)، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

ثالثاً: تحليل البيانات

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، والجدول التالي يوضح ذلك.

– المحور الأول : عمليات إدارة المعرفة

الجدول رقم (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لجميع مجالات عمليات إدارة المعرفة

| م   | المجال                        | الجامعة الاسلامية |                   |              | جامعة الازهر    |                   |              |
|-----|-------------------------------|-------------------|-------------------|--------------|-----------------|-------------------|--------------|
|     |                               | المتوسط الحسابي   | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي |
| (1) | تشخيص المعرفة.                | 4.13              | 0.51              | 82.69        | 4.25            | 0.56              | 85.05        |
| (2) | توليد المعرفة.                | 4.11              | 0.58              | 82.24        | 4.27            | 0.50              | 85.38        |
| (3) | تخزين المعرفة.                | 4.09              | 0.58              | 81.81        | 4.22            | 0.54              | 84.37        |
| (4) | نشر/ توزيع المعرفة.           | 4.12              | 0.57              | 82.47        | 4.20            | 0.54              | 84.05        |
| (5) | تطبيق المعرفة.                | 4.09              | 0.54              | 81.71        | 4.16            | 0.58              | 83.14        |
|     | عمليات إدارة المعرفة بشكل عام | 4.11              | 0.50              | 82.14        | 4.22            | 0.48              | 84.46        |

يتضح من الجدول السابق (3) ما يلي:

الحسابي النسبي 84.46%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا فقرات هذا المحور، وقد حصل المجال " توليد المعرفة" على أعلى درجة موافقة بنسبة 85.38%، بينما حصل المجال " تطبيق المعرفة" على أقل درجة موافقة 83.14%. وتعزو الباحثة ذلك إلى اهتمام جامعة الازهر بإدارة المعرفة، وأكثر عملية حصلت من عمليات إدارة المعرفة على اعلى نسبة هي توليد المعرفة، ثم باقي العمليات الأخرى.

مما سبق يتضح أن إدارة المعرفة مطبقة وبنسبة عالية في الجامعة الإسلامية وجامعة الازهر.

– المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، والجدول التالي يوضح ذلك.

1. الجامعة الإسلامية: تبين أن المتوسط الحسابي لمحور عمليات إدارة المعرفة بشكل عام يساوي 4.11 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.14%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور، وقد حصل المجال "تشخيص المعرفة" على أعلى درجة موافقة بنسبة 82.69%، بينما حصل المجال " تطبيق المعرفة" على أقل درجة موافقة 81.71%. وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية إدارة المعرفة في الجامعة الإسلامية، وإلى أن أول شيء هم تشخيص المعرفة لدى عاملها، و آخر شيء هو المعرفة التي تم التوصل إليها، وهذه النسب جيد جداً، تدل على اهتمام إدارة الجامعة الإسلامية بإدارة المعرفة بعملياتها الخمسة.

2. جامعة الازهر: تبين أن المتوسط الحسابي لمحور عمليات إدارة المعرفة بشكل عام يساوي 4.22 أي أن المتوسط

الجدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لجميع مجالات الإدارة الإلكترونية

| م | المجال | الجامعة الاسلامية | جامعة الازهر |
|---|--------|-------------------|--------------|
|---|--------|-------------------|--------------|

| المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي |                              |
|-----------------|-------------------|--------------|-----------------|-------------------|--------------|------------------------------|
| 4.20            | 0.58              | 84.01        | 4.32            | 0.51              | 86.46        | (1) التوظيف الإداري.         |
| 4.02            | 0.60              | 80.36        | 4.22            | 0.52              | 84.44        | (2) التوظيف البشري.          |
| 4.10            | 0.62              | 81.92        | 4.24            | 0.46              | 84.72        | (3) التوظيف التقني.          |
| 3.99            | 0.59              | 79.76        | 4.24            | 0.47              | 84.88        | (4) التوظيف الأمني.          |
| 4.06            | 0.55              | 81.16        | 4.30            | 0.48              | 86.08        | (5) التوظيف المالي.          |
| 4.07            | 0.53              | 81.36        | 4.26            | 0.44              | 85.26        | الإدارة الإلكترونية بشكل عام |

يتضح من الجدول السابق (4) ما يلي:

86.46%، بينما حصل المجال " التوظيف البشري " على أقل درجة موافقة 84.44%. وتغزو الباحثة أيضا إلى اهتمام جامعة الأزهر بالتحول للإدارة الإلكترونية وتطبيقها، وتوفير المتطلبات اللازمة لها، وأيضا حتى تطبق الإدارة الإلكترونية يجب الحصول على موافقة الإدارة العليا فيها.

مما سبق يتضح أن متطلبات الإدارة الإلكترونية متوفرة في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر، وأن التوظيف الإداري هو أول مطلب حصل على اعلى نسبة.

#### رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة

##### أ- الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لعمليات إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام " الانحدار الخطي المتعدد " لمعرفة أثر عمليات إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر، والجدول التالي يوضح ذلك.

1. الجامعة الإسلامية: تبين أن المتوسط الحسابي لمحور الإدارة الإلكترونية بشكل عام يساوي 4.07 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 81.36%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا فقرات هذا المحور، وقد حصل المجال " التوظيف الإداري " على أعلى درجة موافقة بنسبة 84.01%، بينما حصل المجال " التوظيف الأمني " على أقل درجة موافقة 79.76%. تفسر الباحثة ذلك باهتمام الجامعة الإسلامية بمواكبة التطور التكنولوجي وإدخال الإدارة الإلكترونية على عملها الإداري، وحصول التوظيف الإداري على اعلى نسبة بدل على اهتمام الإدارة العليا في الجامعة الإسلامية بهذا التوظيف، حيث الموافقة على التحول للإدارة الإلكترونية صدرت من الإدارة العليا فيها.

2. جامعة الأزهر: تبين أن المتوسط الحسابي لمحور الإدارة الإلكترونية بشكل عام يساوي 4.26 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.26%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا فقرات هذا المحور، وقد حصل المجال " التوظيف الإداري " على أعلى درجة موافقة بنسبة

جدول (5): تحليل الانحدار الخطي المتعدد

| المتغيرات المستقلة | معاملات الانحدار | قيمة اختبار T | القيمة الاحتمالية Sig. |
|--------------------|------------------|---------------|------------------------|
| المقدار الثابت     | 0.592            | 3.069         | 0.003                  |
| تشخيص المعرفة.     | 0.209            | 2.866         | 0.005                  |
| توليد المعرفة.     | 0.321            | 4.079         | 0.000                  |



|                                 |       |                          |                     |
|---------------------------------|-------|--------------------------|---------------------|
| 0.289                           | 1.064 | 0.076                    | تخزين المعرفة.      |
| 0.033                           | 1.855 | 0.148                    | نشر/ توزيع المعرفة. |
| 0.182                           | 1.341 | 0.099                    | تطبيق المعرفة.      |
| معامل التحديد المُعدَّل = 0.690 |       | معامل الارتباط = 0.837   |                     |
| القيمة الاحتمالية = 0.000       |       | قيمة الاختبار F = 70.468 |                     |

تبيين من جدول (5) ما يلي:

الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر. تغسر الباحثة هذه النتيجة إلى أنه مع مرور الوقت يتم تخزين المعرفة في قواعد البيانات التي تخص الجامعات، فأصبح الأمر قد فرض نفسه.

- متغير نشر/ توزيع المعرفة، قيمة اختبار t تساوي 1.855 كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.033 وهي أقل من 0.05 وهذا يعني وجود تأثير إيجابي لنشر/ توزيع المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر تغزو الباحثة ذلك إلى أهمية توزيع المعرفة على الإدارة الإلكترونية حيث يتم عن طريق التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة توزيع المعرفة على موظفي الجامعات، وهذا أدى إلى تطوير الإدارة الإلكترونية لتساعد في عملية توزيع المعرفة.

- متغير تطبيق المعرفة، قيمة اختبار t تساوي 1.341 كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.182 وهي أكبر من 0.05 وهذا يعني عدم وجود تأثير لتطبيق المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر. تفسر الباحثة ذلك إلى أنه ليس من الضروري الاهتمام بتطبيق المعرفة على الإدارة الإلكترونية، لأنه من الممكن تطبيقها بشكل تقليدي.

ب- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول عمليات إدارة المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية تُعزى للبيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الجامعة، عدد سنوات الخدمة، موقع العمل).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين " واختبار " التباين الأحادي "، والجدول التالي يوضح ذلك.

- معامل الارتباط = 0.837، ومعامل التحديد المُعدَّل = 0.690، وهذا يعني أن 69% من التغير في متطلبات الإدارة الإلكترونية تم تفسيره من خلال المتغيرات المستقلة والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على متطلبات الإدارة الإلكترونية.

- قيمة الاختبار F المحسوبة بلغت 70.468، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر.

- متغير تشخيص المعرفة، قيمة اختبار t تساوي 2.866 كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.005 وهي أقل من 0.05 وهذا يعني وجود تأثير إيجابي لتشخيص المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر. وتفسر الباحثة ذلك إلى أهمية عملية تشخيص المعرفة ودورها في تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية التي يحتاج إليها الموظف.

- متغير توليد المعرفة، قيمة اختبار t تساوي 4.079 كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا يعني وجود تأثير إيجابي لتوليد المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر. وتغزو الباحثة ذلك إلى أهمية توليد المعرفة في تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية، سواء كان التوليد من مصادر داخل المؤسسة أو من مصادر خارجها.

- متغير تخزين المعرفة، قيمة اختبار t تساوي 1.064 كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.289 وهي أكبر من 0.05 وهذا يعني عدم وجود تأثير لتخزين المعرفة على متطلبات الإدارة

جدول (6): الفروق- البيانات الشخصية

| البيانات الشخصية | اسم الاختبار       | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية |
|------------------|--------------------|---------------|-------------------|
| الجنس            | T لعينتين مستقلتين | -0.711        | 0.479             |
| العمر            | التباين الأحادي    | 1.074         | 0.362             |
| المستوى العلمي   | التباين الأحادي    | 1.569         | 0.211             |
| الجامعة          | T لعينتين مستقلتين | -2.092        | 0.038             |
| عدد سنوات الخدمة | التباين الأحادي    | 0.401         | 0.670             |
| موقع العمل       | T لعينتين مستقلتين | 0.531         | 0.596             |

التعليمي، عدد سنوات الخدمة، موقع العمل)) بين إدارة المعرفة والإدارة الالكترونية.

#### التوصيات

من النتائج التي توصلت إليها الباحثة تم التوصل للتوصيات الآتية:

1. توصي الدراسة إدارات الجامعات الفلسطينية بالاستمرار في تطبيق إدارة المعرفة لدورها الإيجابي على الإدارة الالكترونية.
2. تنصح الدراسة إدارات الجامعات الفلسطينية بتطوير دور عمليات إدارة المعرفة (تشخيص-توليد-توزيع) في الإدارة الالكترونية، وذلك بزيادة الاهتمام بها، ووضعها ضمن خططها التشغيلية للجامعات.
3. تقترح الدراسة على إدارات الجامعات في فلسطين بالاهتمام بالتطوير المستمر لطرق تخزينها لبياناتها، والعمل على تطبيق معارفها بشكل تكنولوجي.
4. توصي الدراسة إدارات الجامعات الفلسطينية بالاستمرار في مواكبة التطور في مجال إدارة المعرفة والإدارة الالكترونية، حتى تحصد هذه الجامعات ثمار تطبيق واستخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير عملها.

#### المصادر

##### اولا : المصادر العربية

- جاد الرب، سيد. (2013). نظم المعلومات الإدارية – الأساسيات والتطبيقات الإدارية، ط2، مصر.
- الجرجاوي، زياد. (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية . فلسطين : مطبعة أبناء الجراح.

من النتائج الموضحة في الجدول السابق (6) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 للبيانات الشخصية "الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، موقع العمل" وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تُعزى الى البيانات الشخصية "الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، موقع العمل"، بينما تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمتغير "الجامعة" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تُعزى الى الجامعة وذلك لصالح جامعة الأزهر.

#### الاستنتاجات والتوصيات

##### الاستنتاجات

بعد استعراض الاطار النظري والعملي لهذه الدراسة توصلت إلى عدة نتائج وهي:

1. اثبتت الدراسة وجود أثر إيجابي لعمليات إدارة المعرفة على الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وذلك بنسبة (69%).
2. اثبت التحليل الاحصائي وجود أثر إيجابي لعمليات (تشخيص- توليد- توزيع) المعرفة على الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر.
3. اتضح أنه لا يوجد أثر لعمليات (تخزين، تطبيق) المعرفة على الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر.
4. أثبتت نتائج تحليل الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تُعزى الى البيانات الشخصية "الجنس، العمر، المستوى

- جنزلي، رياض. (1994). الرؤية الإسلامية لمصادر المعرفة . بريطانيا : دار إيلاف .
- حجازي، هيثم. (2005). إدارة المعرفة مدخل نظري . عمان، الأردن : الأهلية للنشر والتوزيع .
- حجازي، هيثم. (2014). المنهجية التكاملية لإدارة المعرفة في المنظمات . الأردن : الرضوان للنشر والتوزيع .
- الخالدي، أمجد. (2007). التكنولوجيا الإلكترونية ، الطبعة الاولى . الأردن : دار تنور للنشر .
- طيبي، خضر. (2010). إدارة المعرفة –التحديات و التقنيات و الحلول . الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع .
- عواد، فتحي. (2012). إدارة الأعمال –وظائف المدير في المؤسسات المعاصرة : دار صفاء للطباعة و النشر .
- الكبيسي ، صلاح الدين. (2005). إدارة المعرفة . العراق : منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- الكبيسي، عامر. (2004). إدارة المعرفة و تطوير المنظمات، الطبعة الاولى . الإسكندرية، مصر : المكتب الجامعي الحديث .
- الوادي، محمود ، الوادي، بلال. (2011) . المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها، الطبعة الاولى . الأردن : دار صفاء للنشر والتوزيع .
- ياسين، سعد. (2006). الأعمال الإلكترونية . الأردن : دار المناهج للنشر و التوزيع .
- ياسين، سعد. (2007). الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها، مركز البحوث لمعهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية .
- ياسين، سعد. (2004). نظم مساندة القرارات . الأردن : دار المناهج للنشر .
- الأغا، محمد. (2012). درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة و علاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين .
- جابر، محمد. (2017). أثر استخدام نظم المعلومات في الإدارة الإلكترونية لكلية النيل الجامعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية- السودان
- عبد الجواد، لميس. (2016). إدارة الجودة الشاملة و مستوى مساهمتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية ، رسالة ماجستير غير منشورة، اكااديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا، فلسطين .
- عبد الغفور، صالح. (2015). متطلبات إدارة المعرفة و دورها في تحقيق الميزة التنافسية في جامعات قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، اكااديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا ، فلسطين .
- عمار، مريم. (2017). أثر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي بشركة ذات العماد للصناعة والاستثمار، السودان. رسالة دكتوراه ، جامعة ام درمان، السودان.
- خلوف، إيمان. (2010). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين و المديرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.
- شليبي، جمانة. (2011). واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية ودورها في التطوير التنظيمي ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين
- العلول، سمر. (2011). دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر بغزة ، فلسطين.
- كحيل، زينات. (2016). تقديم تصور مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة .
- المدهون ، محمود. (2014). عمليات إدارة المعرفة و علاقتها بتميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم العالي/ غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا.
- أبو فارة، يوسف؛ و عليان، حمد. (2010). دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الاهلية في القدس الشرقية. مجلة جامعة القدس للأبحاث و الدراسات، العدد15، فلسطين.
- الأغا، ناصر، أبو الخير، أحمد. (2012). واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة و إجراءات تطويرها. مجلة جامعة الأقصى ،سلسلة العلوم الإنسانية ، المجلد 16، العدد1.

#### ثانيا : المصادر الاجنبية

- Daft, Richard .(2001). Mangement, the Dryen for worth.sep.
- Mertins, K. (2002).Knowledge Management Best In Europe, Springer Verlag Berlin, Heidelberg,Germany
- Gelard and others .(2013). Looking into Knowledge management from Organizational Structure Perspective.
- Abugabah, Ahed; Alfarraj, Osama .(2015, March)."MEASURING INFORMATION QUALITY AND SYSTEMS QUALITY: AN EMPIRICAL STUDY, Internationl Journal of Information Technology & Computer Science ( IJITCS), 19 (2).

- paper and electronic document? Aslib journal of information management , vol .66p2.
- Sircar; Sumit, Turnbow; Joe, Bordoloi; Bijoy .(2015, December)." A Framework for Assessing the Relationship between Information Technology Investments and Firm Performance , Journal of Management Information Systems, 16 (4).
- Wiig, Kmal .(2008).Supporting knowledge Management A selection Of Method And Techniques Except Systems With Application .Vol –b-NO1.
- Apak ,s, and Atay, E.(2014). Global Innovation and Knowledge Management Practice in Small and Medium Enterprises (SMES) in Turkey and the Balkans,10<sup>th</sup> international Strategic Management Conference, Social and Behavioral Sciences, Vol.150,p1260-1266.
- Claver, Others .(2007). Organizational Structure Features Supporting Knowledge Management Process, Journal of Knowledge Management Vol.11,No.4, Emerald Group Publishing Limited.
- jervis,m and masoodian,m .(2014).How do people attempt to integrate the management of their

### ملحق الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

### استبيان

البحث بعنوان " أثر عمليات إدارة المعرفة على الإدارة الالكترونية لدى العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة"

الأخوة/الأخوات موظفي الجامعات الفلسطينية حفظهم الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تهدف هذه الاستبانة إلى معرفة " أثر عمليات إدارة المعرفة في الإدارة الالكترونية لدى العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة ، حيث تشكل هذه الاستبانة جزءاً هاماً من الدراسة التي تقوم بها الباحثان ، لذا نرجو التكرم بتعبئة جميع بنود الاستبانة بدقة وموضوعية. ويلتزم الباحثان بعدم استخدام هذه البيانات إلا لغرض البحث العلمي فقط،

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحث

الباحثة

خلود عطية الفليت

البروفيسور/ علي عبد الله الحاكم

أولاً: الخصائص الشخصية:

|                |
|----------------|
| الجنس          |
| العمر          |
| المستوى العلمي |

|                  |
|------------------|
| عدد سنوات الخدمة |
| موقع العمل       |

1. الجنس  ذكر  أنثى
2. العمر  أقل من 30 سنة  من 30-أقل من 40 سنة
- 40-أقل من 50 سنة  50 سنة فأكثر
3. المستوى العلمي  بكالوريوس فأقل  ماجستير  دكتوراه
4. عدد سنوات الخدمة  أقل من 5 سنوات  من 5-أقل من 10 سنوات  10 سنوات فأكثر
5. موقع العمل  الجامعة الاسلامية  الازهر

### ثانياً: عمليات إدارة المعرفة

عمليات إدارة المعرفة من خلال عملياتها (تشخيص المعرفة -توليد المعرفة- تخزين المعرفة - توزيع المعرفة - تطبيق المعرفة) في الجامعات الفلسطينية:

| م | الأسئلة | موافق | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---------|-------|-------|-------|-----------|----------------|
|---|---------|-------|-------|-------|-----------|----------------|

#### 1- تشخيص المعرفة

- 1 تستفيد إدارة الجامعة من تجارب العاملين فيهاو تجارب الجامعات الاخرى.
- 2 تعد المعرفة في الجامعة نتاج للعمل الفردي والجماعي للموظفين.
- 3 تشجع الجامعة إداريها على البحث و تطوير أنفسهم في الجانب المعرفي.
- 4 توفر إدارة الجامعة أجهزة لتخزين تجارب و خبرات موظفيها للمساعدة في الوصول للمعرفة.
- 5 يتم عقد اجتماعات دورية للبحث في مشكلات العاملين و التعرف على حلولهم المقترحة.

#### 2- توليد المعرفة

- 6 أشارك في لجان الجامعة ومؤتمراتها لاكتساب مهارات جديدة.

7 عند تطبيق التدوير الإداري داخل جامعتي تزيد معرفتي.

8 اساعد الباحثين في الجامعة بتوفير معلومات لهم في حالة طلبها مني.

9 استخدم الحاسوب للمعرفة في عملي باستمرار.

0 استفيد من شبكة الإنترنت في الحصول على كل ما هو جديد في مجال عملي.

### 3- تخزين المعرفة

1 تعتمد إدارة الجامعة على تخزين معارفها في قواعد بياناتها الخاصة بها.

2 تستخدم الجامعة طرق متقدمة ومتطورة لاستعادة المعرفة متى ما أرادت.

3 يتم الحصول على المعرفة بسهولة من مراكز الحفظ.

4 تمتلك الجامعة نسخ احتياطية تحتفظ بها في مكان آمن.

5 يتم الاستفادة من معرفة موظفي الجامعة المتمثلة في مهاراتهم وخبراتهم لتطوير العمل.

### 4- نشر / توزيع المعرفة

6 تعتمد الجامعة على البريد الإلكتروني ورسائل جوال لتعميم قراراتها ومعلوماتها وتبادلها داخلها.

7 تمتلك الجامعة نظام إداري مرن يسهل عملية تبادل المعرفة بين إداريها.

8 تمنح الجامعة حوافز عينية ونقدية للإداريين الذين يهتمون بتوزيع و نشر المعرفة.

9 تدعم إدارة الجامعة التي تعمل بها استمرارية نشر وتبادل المعارف بين الموظفين.

0 تعقد الجامعة اجتماعات دورية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بها لتبادل المعرفة اليومية والاستفادة منها.

### 5- تطبيق المعرفة

1 من السهل الوصول للمعلومة التي تحتاج إليها لأنها مفهومة ومبوبة بشكل مناسب.

2 تستطيع الوصول للمعرفة في جامعتك بشكل ميسر وبوقت قصير.

3 من الممكن اللجوء للاتصالات غير الرسمية للوصول للمعرفة.

4 تقدم جامعتك حوافز لمن يستفيد من المعرفة ويطبقها بشكل فعال ومبدع.

5 تهتم الجامعة بتطبيق المعرفة لتحسن خدماتها الإدارية المقدمة لموظفيها.

### تالنا: الإدارة الإلكترونية

(التوظيف الإداري، التوظيف البشري، التوظيف التقني، التوظيف الأمني، التوظيف المالي)

| م   | الأسئلة   | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|-----|---|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 1-  | التوظيف الإداري   |               |       |       |              |                      |
| 1.  | تتضمن خطط الجامعة الاستراتيجية تحقيق التوظيف الفعال للإدارة الإلكترونية.                                    |               |       |       |              |                      |
| 2.  | تدعم الإدارة العليا في الجامعة التي تعمل بها استراتيجيات لتحقيق التوظيف الفعال للإدارة الإلكترونية.         |               |       |       |              |                      |
| 3.  | خطط الجامعة تمتاز بالمرونة لاستيعاب أي تغيير وتطور يحدث في مجال الإدارة الإلكترونية.                        |               |       |       |              |                      |
| 4.  | تقوم الجامعة بإعادة تنظيم هيكلها وعملياتها بما يلائم متطلبات الإدارة الإلكترونية.                           |               |       |       |              |                      |
| 5.  | يوجد لدى الجامعة التي تعمل بها خطة طوارئ لحماية البيانات والمعلومات الإلكترونية.                            |               |       |       |              |                      |
| 6.  | تعتمد الجامعة التي تعمل بها على الإدارة الإلكترونية في أنظمتها الرقابية على موظفيها.                        |               |       |       |              |                      |
| 2-  | التوظيف البشري  |               |       |       |              |                      |
| 7.  | تهتم إدارة الموارد البشرية في الجامعة بتطوير قدرات موظفيها القدام والجدد في مجال الحاسوب.                   |               |       |       |              |                      |
| 8.  | تستفيد الجامعة من مهارات الموظفين المتميزين في استخدام الحاسوب لتطوير عملها الإداري.                        |               |       |       |              |                      |
| 9.  | تنتهج الجامعة أسلوب التسجيل الإلكتروني للحضور والغياب والاذونات.  |               |       |       |              |                      |
| 10. | زادت الإدارة الإلكترونية الترابط بين موظفي الإدارة العليا في الجامعة وباقي موظفيها.                         |               |       |       |              |                      |
| 11. | تساعد الإدارة الإلكترونية على متابعة عمل الإدارة عن بعد خاصة في حالة السفر.                                 |               |       |       |              |                      |
| 12. | تعزز الإدارة الإلكترونية الشفافية والبعد عن المحسوبية خاصة في متابعة الموظفين و ضبط التزامهم بسياسات العمل. |               |       |       |              |                      |
| 13. | تطور الإدارة الإلكترونية مستوى أداء الموظفين الإداري في الجامعة و تزيد من كفاءته كما و نوعاً.               |               |       |       |              |                      |
| 3-  | التوظيف التقني  |               |       |       |              |                      |
| 14. | للجامعة برامجها الحاسوبية الخاصة بعملها الإداري.  |               |       |       |              |                      |
| 15. | تطور الجامعة أجهزتها الحاسوبية وبرامجها باستمرار.   |               |       |       |              |                      |
| 16. | توظف الجامعة الحاسوب والبرامج اللازمة لتصميم صفحات شخصية على  |               |       |       |              |                      |

موقعها للموظفين.

17. للجامعة أجهزة كمبيوتر ثلاث عمل وتجدد باستمرار.
18. تقوم الجامعة بتغيير أنواع الحواسيب من فترة لأخرى لامتلاك أحدث الأجهزة وأكثرها سرعة ودقة.
19. تعمل الجامعة على إجراء متابعة يومية على صفحاتها الإلكترونية وتجديدها باستمرار.

#### 4- التوظيف الأمني

20. تضع الجامعات إجراءات وقوانين كافية لمنع اختراق أجهزتها.
21. يوجد برامج مضادة للبرامج الخبيثة والاختراقات لحماية معلومات ومعارف الجامعة.
22. يوجد لدى الجامعة موظفون متخصصون في متابعة وتوفير حماية موقعها الإلكتروني من الاختراق.
23. للجامعة برامج للنسخ الاحتياطي تحفظ بياناتها في حالة تلفها أو فقدانها.
24. الإدارة الإلكترونية أكثر حفظاً للبيانات وأكثر سهولة في التنقل والتداول في حالة المخاطر.
25. توجد لدى الجامعة التي تعمل بها خطة طوارئ لحماية وإدارة المعلومات في حالة الحرب أو الطوارئ.
26. تساعد الإدارة الإلكترونية على تكوين قاعدة بيانات مشتركة بين الجامعات تعمل على حفظ حقوق الملكية الفكرية في الطباعة والنشر.

#### 5- التوظيف المالي

28. للجامعة موازنة مخصصة لشراء الأجهزة والبرامج اللازمة للإدارة الإلكترونية.
29. تضع الجامعة موازنة لصيانة مقتنياتها الحاسوبية بشكل مستمر.
30. تخصص الجامعة أموالاً من موازنتها للاستعانة بمدرسين لتدريب موظفيها على أحدث برامج الحاسوب المستخدمة في العمل الإداري.
31. تخصص الجامعة موازنة لإجراء الدراسات والأبحاث لتطوير الإدارة الإلكترونية.
32. عند وضع الموازنة للجامعة يتم تخصيص مبلغ من المال لمواجهة التطورات في مجال الإدارة الإلكترونية.
33. تضع الجامعة ضمن موازنتها التقديرية بند لشراء البرامج المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية.



Copyright of Muthanna Journal of Administrative & Economics Sciences is the property of Muthanna Journal of Administrative & Economics Sciences and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.