



## أثر الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين خلال جائحة كورونا دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جامعة الأقصى المحافظات الجنوبية - فلسطين

د. عدنان عزيز جواد الجبوري  
كلية الامام الكاظم (ع) للعلوم الإسلامية الجامعة

أ.م.د. خلود عطية احمد الفليت  
الجامعة الإسلامية - فلسطين

### المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين الإداريين في جامعة الأقصى في ظل جائحة كوفيد (١٩). حيث جاء سؤال الدراسة بما هو أثر الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين في ظل جائحة كوفيد (١٩)، دراسة تطبيقية على جامعة الأقصى؟؟ واعتمد المنهج الوصفي التحليلي لأنه يلانم الظاهرة محل الدراسة. وتم تصميم استبانة الكترونية مخصصة لجمع البيانات الأولية لخدمة أهداف الدراسة، تم توزيعها الكترونياً. وكان عدد الإداريين العاملين في جامعة الأقصى خلال أزمة كورونا (١٣٠)، واستجاب منهم لتعبئة الاستبانة (١١٠) أي بنسبة ردود (٨٤,٦٪). استندت الدراسة على برنامج spss لتحليل بيانات الاستبيان. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها: وجود علاقة طردية قوية بنسبة (٨٧٪) بين توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وإدارة المعرفة خلال أزمة كورونا لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى. وجود أثر لمتطلبات الإدارة الإلكترونية (التوظيف الإداري، التوظيف الأمني، التوظيف المالي)، بنسبة (٨٨٪) في عمليات إدارة المعرفة. وقدمت العديد من التوصيات ضرورة استفادة جامعة الأقصى من الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة في ظل أزمة كورونا، وأرشفة هذه التجربة في قواعد بياناتها.

**الكلمات المفتاحية:** الادارة الالكترونية . ادارة المعرفة , جائحة كوفيد(19).

### Abstract:

This study aimed to identify the impact of electronic management requirements on knowledge management processes for administrative workers at Al-Aqsa University under the Corona pandemic. Where the question of the study came, What is the impact of electronic management on knowledge management processes for those working in the shadow of the Corona pandemic, an applied study on Al-Aqsa University?? The study relied on the descriptive analytical method because it fits the phenomenon under study. An electronic questionnaire dedicated to collecting primary data was designed to serve the objectives of the study, and it was distributed electronically. The number of administrators working at Al-Aqsa University during the Corona crisis was (130), and (110) responded to fill out the questionnaire, i.e. with a response rate of (84.6%). The study relied on the use of the spss program to analyze the questionnaire data. After answering the study's questions and testing the hypotheses, the study reached a set of results, including: There is a strong positive correlation (87%) between the employment of electronic administration with its requirements and knowledge management during the Corona crisis among administrative staff at Al-Aqsa University. There is an impact of the requirements of electronic management (administrative employment, security recruitment, financial employment,) at a rate of (88%) in knowledge



management processes. Several recommendations were made that Al-Aqsa University should benefit from its experience in employing electronic management in knowledge management processes in light of the Corona crisis, and archiving This experiment is in their databases.

**Keywords:** Electronic Management. Knowledge Management, COVID-19.

**مقدمة:-** الثورة التكنولوجية المتسارعة التي شهدتها العصر الحديث وما ترتب عليها من تقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات أدت إلى تطور العديد من مفاهيم ومجالات الإدارة، وبعد دخول الأنترنت وانتشارها في العالم أصبحنا نسمع بمصطلحات كالإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والنقود الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ويبدو ان تحسين الاداء لن يتم بدون الثورة الالكترونية، (تعلم، ٢٠١١: ٢٧٥)، حيث تم التحول من الممارسات الإدارية المعروفة في إنجاز الأعمال والمهام الإدارية إلى الأساليب المتطورة أصبحت سمة من سمات العصر الحالي، وفي ظل بروز تقنية المعلومات والتقنية الرقمية كان لا بد لكافة المؤسسات الاستفادة منها، مهما كانت طبيعة عملها أو الأفراد التي توجه لهم السلعة أو الخدمة، والجامعات من المنظمات التي تركت التقنية عليها أثر واضح حيث أدت إلى ضرورة قيام الجامعات بإعادة النظر في الأساليب الإدارية التي تتبعها. وإدارة المعرفة من المصطلحات الجديدة التي ازداد الاهتمام بها في منظمات الاعمال 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. وجاءت جائحة كورونا ٢٠١٩ لتفرض ضلالها على عمل الجامعات، حيث أدت إلى اغلاق الجامعات الفلسطينية كسائر مؤسسات العالم، مما فرض واقع جديد على طبيعة العمل الإداري وتحوله من الوجاهي وفي المكاتب إلى العمل عن بعد باعتماد التقنيات الحديثة. لذلك جاءت الدراسة للتركيز على أثر الإدارة الإلكترونية في جامعة الأقصى في عمليات إدارة المعرفة في جائحة كورونا.

#### المبحث الأول/ منهجية الدراسة

**أولاً:- مشكلة الدراسة:-** في ظل جائحة كورونا ٢٠١٩- فرض على الجامعات الفلسطينية ومن ضمنها جامعة الأقصى بالتحول من العمل الوجاهي والمكتبي للعمل عن بعد لتسيير عمل الجامعة الإداري واستمرارها بتقديم خدماتها الإدارية للموظفين والطلبة فيها، مما ترتب عليه مواجهتها لعدة مشكلات إدارية فرضتها الأزمة ومن ثم ظهور معارف جديدة لعلاج المشكلات ولتسيير العمل. لذلك احتاجت إدارة الجامعة الإلكترونية بمتطلباتها الخمسة وبشكل أقوى من قبل وقوع الأزمة في تطوير عمليات إدارة المعرفة لديها في ظل هذه الأزمة، مما سبق جاء سؤال الدراسة الرئيس:-

**ما أثر الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين خلال جائحة كورونا من وجهة نظر الإداريين في جامعة الأقصى -المحافظات الجنوبية -فلسطين؟؟**

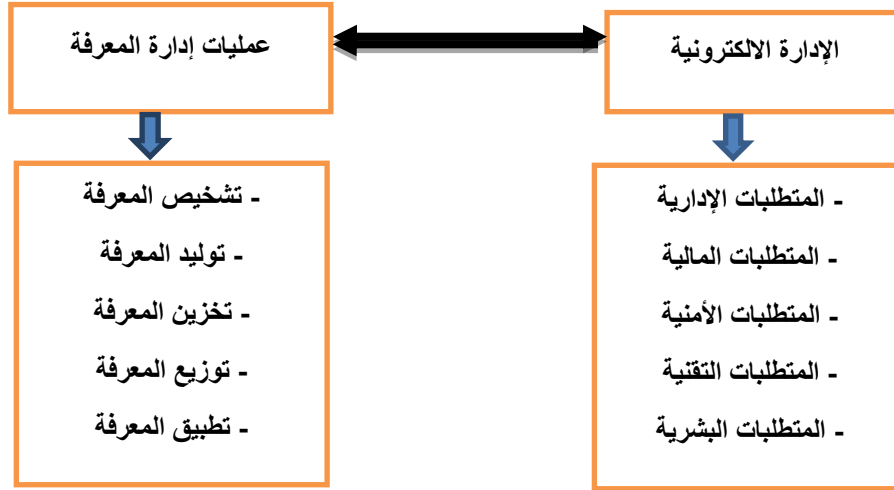
**ثانياً:-اهداف الدراسة:-**

١. معرفة طبيعة العلاقة بين الادارة الالكترونية وعمليات ادارة المعرفة في ظل أزمة كورونا.
٢. دراسة أثر الادارة الالكترونية في عمليات ادارة المعرفة في ظل أزمة كورونا.
٣. تقديم نتائج و مقترحات لصناع القرار في جامعة الأقصى للاستفادة منها عند وضع خططها خاصة عن الجائحة ما زالت مستمر حتى العام ٢٠٢٢م.

**ثالثاً:-أهمية الدراسة:-** تظهر أهمية الدراسة من أهمية موضوع الدراسة، حيث تناولت هذا الموضوع "أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة"، وربطت بين علمين هامين من علوم ادارة الاعمال، وعلمين حديثين دخلا على عالم الادارة، وهما تطبيق الإدارة الإلكترونية وعمليات إدارة المعرفة، وتطبيقها على مجتمع الدراسة وهم الإداريين في جامعة الأقصى. وتشكل هذه الدراسة مساهمة في تطوير الموارد الفكرية والإدارية وذلك عبر التعرف على مفاهيم الإدارة الإلكترونية و ادارة المعرفة. وتعد هذه الدراسة إضافة علمية جديدة للمكتبة العربية الإدارية كونها توضح أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة في ظل جائحة كورونا، بالإضافة إلى أنها دليل ومرشد لصناع القرار في المنظمات الفلسطينية حيث توضح أهمية توظيف الادارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة. ويأمل الباحثان ان تساهم توصيات هذه الدراسة في تطوير توظيف الادارة الالكترونية و أثرها في عمليات ادارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية العريقة منها والناشئة.



## رابعاً:-المخطط الفرضي للدراسة:-



الشكل ( ١ ) المخطط الفرضي للبحث

## خامساً: فرضيات الدراسة:-

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية لأثر توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وتشمل (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الأمنية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية) في عمليات إدارة المعرفة وتشمل عملياتها (تشخيص، توليد، تخزين، نشر، تطبيق) في ظل أزمة كورونا لدى الإداريين في جامعة الأقصى.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد أثر مهم ذو دلالة معنوية لدرجة توظيف الإدارة الإلكترونية وتشمل (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الأمنية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية) في عمليات إدارة المعرفة وتشمل عملياتها (تشخيص، توليد، تخزين، نشر، تطبيق) في ظل أزمة كورونا لدى الإداريين في جامعة الأقصى.

## سادساً:- منهجية الدراسة:

استخدم الباحثان لأغراض هذا الدراسة **المنهج الوصفي التحليلي**، الذي يمكن من خلالهما الحصول على أكبر حصيلة من المعلومات حول موضوع الدراسة، حيث انهما يصفان الظاهرة محل الدراسة (أثر الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة)، وذلك من خلال الاعتماد على المصادر المختلفة في جمع البيانات.

**سابعاً:- موقع ومجتمع الدراسة:-** موقع الدراسة جامعة الأقصى في فلسطين. وتم التركيز على الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأقصى. وقد قام الباحثان باستخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع (١٣٠) استبانة على أفراد مجتمع الدراسة، وهم الإداريين الذين كان لديهم إمكانية العمل من المنزل خلال أزمة كورونا، أما باقي الإداريين والبالغ عددهم (٣٠٠ موظف) لم يكن لهم عمل خلال فترة الإغلاق أو العمل من المنازل، لذلك تم استبعادهم من الدراسة، وذلك حسب بيانات من مدي الشؤون الإدارية في جامعة الأقصى.

## ثامناً:- أدوات جمع البيانات:

- المصادر الثانوية:** حيث تم الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والدراسة والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
- المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم الاعتماد على جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	-------	-------	-----------	----------------

**تاسعاً:-الأدوات الإحصائية المستخدمة:** تم تفرغ وتحليل البيانات من واقع الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS27)، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- (١) النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages).
- (٢) اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
- (٣) اختبار كولموجوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S).



٤) المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري.

٥) اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test).

٦) نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression- Model).

#### المبحث الثاني/المحور الأول: الدراسات السابقة

-هدفت دراسة(موسى، ٢٠٢٠) إلى التعرف على أرس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي(في غزة، و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات الأولية للدراسة، وتحليلها على برنامج spss، وتوصلت لمجموعة من النتائج منها: أن درجة تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم بنسبة(٧٩٪)، ومستوى راس المال الفكر(٧٦٪) و الابداع الإداري التكنولوجي (٧٤٪).

-وهدف دراسة (الزمر، ٢٠١٩) إلى بيان درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي، من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية والإدارية. و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، المسحي الشامل. وتم تصميم استبانة لجمع البيانات الأولية للدراسة، وتحليلها على برنامج spss، وتوصلت لمجموعة من النتائج منها: أن درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية جاءت بوزن نسبي (٧٩٪) وبدرجة موافقة كبيرة. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، لصالح الأكاديمي الإداري.

-و(Sircar, Turnbow, Bordoloi، ٢٠١٥) فقد هدفت الدراسة لتقييم أثر التقانة على أداء الشركات، من خلال بيان العلاقة بين أداء الشركات وكلاً من التقنيات واستثمارات الشركات. واستخدم لذلك بيانات تسمح بعمل تحليلات إحصائية مناسبة من حيث الجودة والكمية، حيث تم إنشاء قاعدة بيانات واسعة تتكون مما يزيد على (٢٠٠٠) من الملاحظات في (٦٢٤) شركة، باستخدام البيانات المقدمة من قبل المؤسسة الدولية للبيانات، والمسماة بـ (Standard & Poor's Compustat, and Moody's). أدت الدراسة إلى التوصل للعديد من النتائج الهامة: فكلما من التقانة 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.

-أما (المدھون، ٢٠٢٠) فقد هدفت دراسته إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تعزيز الذكاء الاستراتيجي في القطاع الصحي الفلسطيني-المحافظات الجنوبية، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الذكاء الاستراتيجي لدى القطاع الصحي الفلسطيني في المحافظات الجنوبية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام في المستشفيات الحكومية والأهلية في تخصصات إدارية مختلفة ( مدير المستشفى، المدير الإداري، المدير الطبي، مدير التمريض، العلاقات العامة. حيث تم تطبيق أسلوب المسح الشامل وقد تم كتابة نتائج: أن ممارسة عمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، توزيع، تطبيق) في القطاع الصحي الفلسطيني كانت بدرجة مرتفعة، وبوزن نسبي (٧٥٪) وجاء ترتيب عمليات إدارة المعرفة كالتالي: تخزين المعرفة (٣٨,٧٦٪)، توليد المعرفة (٧٣,٤٢٪) توزيع المعرفة (٧٤,٨٩٪) المعرفة تطبيق (٧٥,٦٨٪).

وعن دراسة (Apak and Atay، ٢٠١٤) التي هدفت إلى التعرف على واقع إدارة المعرفة، وعلاقتها بالتجارة بين تركيا ودول البلقان في ضوء الاقتصاد الإقليمي والاقتصادي، وتم أخذ التغيرات الاقتصادية بعين الاعتبار، وتم التركيز على الميزة التنافسية على مستوى المشاريع الصغيرة والمتوسطة. وقد أجرى الباحثين تحليل للبيئة الداخلية والخارجية (SWOT) كمدخل وصفي لتحديد الميزات التنافسية بالاعتماد على الأسلوب الوصفي للبحث. وتوصل البحث لنتائج منها: 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.

\*\*تعقيب على ما سبق: جاء اختلاف البحث الحالي عن الأبحاث السابقة أنه أجريت في ظل أزمة كورونا، التي عصفت بالعالم منذ العام ٢٠١٩م، مما أدى لوجود واقع جديد في المؤسسات فرضته أزمة كورونا، ولم تتطرق أي دراسة سابقة لازمة كورونا.

#### المحور الثاني : الإدارة الإلكترونية

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:- يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية في وقتنا الحاضر من أهم التطبيقات الإدارية الحديثة التي أفرزها عصر العولمة نظراً لدورها الرئيس والمحوري في بناء وتشكيل الاقتصاد من جهة، وكونها تعد المكتسبات



البشرية التي تصب فيه علوم مختلفة تمكن الإنسان من تحقيق متطلباته وتفتح أمامه رؤى مستقبلية أرحب. (منصور، ٢٠١٠: ٢). واختلف كتاب الإدارة في تعريف الإدارة الالكترونية فهناك من رأي 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، ٢٠١١: ٢٩٠) 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. (احمد، ٢٠٠٩: ٤٢). أو هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعلاء. أي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة كاستخدام البريد الإلكتروني E-Mail، التبادل الإلكتروني للمستندات كالفاكس، النشرات الإلكترونية، أية وسائل الكترونية أخرى. (عمر، ٢٠٠٧: ٢٥).

**ثانياً: متطلبات الإدارة الالكترونية:-** يتطلب الأمر توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية وهي، **المتطلب الإداري** والذي يشمل وضع خطط واستراتيجيات التأسيس: وذلك لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب إجراء تعديلات جذرية على صعيد تنفيذ أنشطة الأعمال وأسلوب الانجاز من قبل الموظفين في المؤسسة، وذلك بإعادة هندسة الأعمال داخل المؤسسة، وإعادة النظر في المسؤوليات والصلاحيات للأفراد. حيث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج المؤسسة إلى تعيين موظفين جدد كمبرمجين ومصممي أنظمة وقواعد بيانات، لذلك يجب توضيح المسؤوليات والمؤهلات اللازمة لهم. أيضاً يجب أن يكون الهيكل التنظيمي هو هيكل مفلطح، مرن، ولا مركزي، مع مشاركة جميع عاملي المؤسسة في اتخاذ القرار بشكل جماعي فيما يخص شؤون المؤسسة. (خلف، ٢٠١٠: ٢٨). و **المتطلبات البشرية:** وهم الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة، وهم العنصر الأهم والقيادات الرقمية والمديرون والمحلولون لعناصر الإدارة الإلكترونية، ويجب أن تطبق المؤسسات الخطوات التالية لتحقيق هذا المطلب، يجب توافر موارد بشرية تمتلك الخبرة، والمهارات في مجال المعرفة والمعلومات. ضرورة الارتقاء بالموارد البشرية الحالية وإعادة تأهيلها للحفاظ على مستويات عالية من العمل والانجاز وذلك بعقد دورات تدريبية لهم و تكوين قيادات إدارية قادرة على التغير وتؤمن بالعمل الجماعي. مع إيجاد ثقافة داخل المؤسسة تلائم هذا الأمر. **بالإضافة إلى** نشر الوعي المعلوماتي لدى الفئة المستهدفة من عمل المؤسسة حتى يستطيعوا التعامل مع البرامج الجديدة ووسائل الاتصال والاستفادة منها. (عبد الغفور، ٢٠٠٩: ٣٣٧) **أما المتطلبات التقنية** فهي **عتاد الحاسوب:** وهو المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته و **برامج الحاسوب:** وهي الشق الذهني من نظام وشبكات الحاسوب. وهناك **المتطلبات الأمنية** حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة معلومات المؤسسة، والعاملين فيها، وأجهزة حاسوبها، وتحتاج المؤسسة إلى وضع إجراءات ووسائل لحماية معلومات وهي كنز ثمين للمؤسسة، وذكرت شلبي (٢٠١١: ٢٠) خطوات تطبيق المتطلب الأمني **العزل:** أي تخزين البيانات في موقع محمي بحيث لا يستطيع أي شخص الوصول إليها إلا بصلاحيات معينة. **التنظيم:** وتشمل التعريف بالأشخاص الذين يمكن أن يعطي لهم صلاحيات للوصول للبيانات، وما هي الصلاحيات المعطاة لهم وطبيعة استخدامه للبيانات، بالإضافة إلى الرقابة على جميع عمليات الدخول إلى قواعد البيانات واستخدامها وفحص سجلاتها بشكل دوري. **التشفير:** إعادة ترتيب البيانات وفق شيفرة معينة بحيث لا يمكن فهمها إلا إذا أعيدت صياغتها وفق هذه الشيفرة ويجب أن يكون ذلك بمنتهى السرية. (برهان، ٢٠٠٩: ٢٠٠) وأخيراً **المتطلبات المالية** تحتاج عملية توظيف الإدارة الإلكترونية إلى أموال طائلة لكي تضمن إمكانية التوظيف والاستمرار والتطوير. وتقسم التكاليف التي تتحملها المؤسسة عند التحول للإدارة الإلكترونية إلى نوعين: تكاليف مباشرة: وتشمل تكاليف شراء الأجهزة والمعدات والبرمجيات. تكاليف غير مباشرة: كتكاليف تدريب الموظفين على هذه الأجهزة، تكاليف الصيانة والتأمين.

### المحور الثالث/ إدارة المعرفة وعملياتها

**أولاً: إدارة المعرفة:-** أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة هو (Don Marchland) في بداية الثمانينات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات، و لكنه لم يشر إليها بشكل مستقل أو بوصفها عمليات، وفي نفس المرحلة بدء التنبؤ أن العمل سيكون قائماً على المعرفة، وأن المنظمات ستتكون من صناعات معرفة الذين يوجهون أداؤهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم بالاعتماد على المعلومات القادمة من الزبائن. (الكبيسي، ٢٠٠٥: ٣٢) إدارة المعرفة هي ((عملية تقوم من خلالها المنظمة باستخدام ذكائها الجماعي لتحقيق أهدافها الاستراتيجية)). (Arora & Raosaheb، ٢٠١١: ٢٣٩) هي قدرة الفرد على التعرف على الأشياء وتمييزها أو القدرة التي يمتلكها الفرد ويخزنها في عقله بصيغة خرائط معرفيه. (Wit & Meyer، 1998: ٧٦) عرفها ناصر (٢٠٠٦: ٦)





هي إدارة المعلومات التي تعرفها أو يعرفها العاملون في المؤسسة. حيث يجب أن تدار المعرفة المتوفرة بالطريقة السليمة، لتصل إلى المعنيين عند الطلب أو بشكل آلي، بالشكل والمضمون المناسب.

-عمليات إدارة المعرفة: **تشخيص المعرفة:** تعتبر هذه العملية من أول عمليات إدارة المعرفة والتي تبدأ بتعريف المعرفة و الدراسة عن مكان وجود تلك المعرفة، ويعد التشخيص من الأمور المهمة في برنامج ادارة المعرفة، وفي ضوء التشخيص توضع سياسات العمليات الأخرى وبرامجها، ويشير الكبيسي (٢٠٠٥) الى ان 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 تساهم مساهمة مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى. ثم تلي عملية التشخيص **توليد المعرفة:** تعني ايداع المعرفة، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل، حيث يتم توليد راس مال معرفي جديدة في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات بصورة ابتكارية مستمرة كما تزود الشركة بالقدرة على التفوق في الانجاز وتحقيق مكانة مرموقة، بالاعتماد على تطوير مهارات المهنيين ومساعدة الادارة في توظيف المواهب والاحتفاظ بها، ضرورة فهم ان المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين، فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار يعمل على الوصول لمعرفة جديدة. (علي وآخرون، ٢٠١٢: ٤٢). **وبالنسبة لعملية تخزين المعرفة:** من خلال جمع المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية وضعها في صورة مفيدة، هناك خوف من تضيق الموجودات غير الملموسة بالسرعة التي اكتسبت بها، من أشكال الحفاظ على المعرفة هي الحفاظ على العاملين الجيدين الذين يمتلكون الخبرة و المعرفة، وتكون المعرفة أيضاً عرضة للتلف والضياح والتقدم خاصة مع التطور التقني المتسارع، لذلك 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، وعملية خزن المعرفة لا تعني فقط الاحتفاظ بها بل استيرادها وقت الحاجة و استخدامها، وتحصر المنظمات على إدارة المخزون لمواجهة الفرص والتغيرات الخاصة في المستقبل، وتحتاج لذلك تكنولوجيا داعمة لها. (المدھون، ٢٠١٤: ٥١) **و اما عن نقل المعرفة:** توزيع المعرفة أو نشرها هي الخطوة الأولى في عملية استخدام المعرفة، وهي عملية إيصال المعرفة إلى الشخص المناسب في المكان الملائم وفي الوقت الملائم ضمن العرض الملائم وبتكاليف معقولة. أي نقل المعرفة للمعنيين بها وتداولها للقيام بالمهام المطلوبة منهم، أو الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، أي تبادل الخبرات والافكار والممارسات بين العاملين وهذا يحتاج لتوفير وسائل اتصال ملائمة لذلك، ويتم نقل المعرفة إما بشكل رسمي كالنقارير والاجتماعات الرسمية المخطط لها، أو بشكل غير رسمي كالاتصالات غير الرسمية وحلقات النقاش التي تأخذ طابع رسمي مقنن وتكون في غير أوقات العمل، و لكن نقل المعرفة من الممكن أن يعرض المعرفة للفقدان وعدم نقلها بشكل صحيح، لذلك تعتبر عملية النقل الرسمي أكثر فاعلية ولكنها تعوق عملية الابتكار، لذلك يفضل الجمع بين النقل الرسمي وغير الرسمي لتحقيق أعلى استفادة مطلوبة. (العواني، ٢٠٠٦: ٣١٥) **و أخيراً عملية تطبيق المعرفة:** أخيراً تأتي عملية استثمار المعرفة، فالوصول عليها وخزنها والمشاركة فيها أمور لا تعد كافية، إذ لابد من تحويل المعرفة إلى التنفيذ، وبدون ذلك تعد المعرفة مجرد تكلفة وإهدار للوقت. (Mertins, ٢٠١١: 2002) والمقصود بتطبيق 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 استرجاعها ونقلها للعاملين.

### المبحث الثالث / الجانب العملي

**أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأقصى. وقد قام الباحثان باستخدام طريقة عشوائية العينة، حيث تم توزيع (١٣٠) استبيان على الأفراد المعنيين، وهم الإداريين الذين كان لديهم إمكانية العمل من المنزل خلال أزمة كورونا، أما باقي الإداريين والبالغ عددهم (٣٠٠ موظف) لم يكن لهم عمل خلال فترة الإغلاق أو العمل من المنازل، لذلك تم استبعادهم من الدراسة، وذلك حسب بيانات من مدي الشؤون الإدارية في جامعة الأقصى. وقد تم الحصول على (١١٠) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد ٨٤,٦٪، والاتي يوضح ذلك:

**الجدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية (ن=١١٠)**

البيانات الشخصية		العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	103	93.6
	أنثى	7	6.4
العمر	أقل من ٣٠ سنة	12	10.9



27.3	30	من ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة	المستوى العلمي
33.6	37	من ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	
28.2	31	٥٠ سنة فأكثر	
30.9	34	بكالوريوس فأقل	
43.6	48	ماجستير	
25.5	28	دكتوراه	عدد سنوات الخدمة
15.5	17	أقل من ٥ سنوات	
44.5	49	من ٥ - أقل من ١٠ سنوات	
40.0	44	١٠ سنوات فأكثر	

**أولاً: صدق أداة الدراسة:** أي تمثيلها للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة (البحر والتنجي، ٢٠١٤: ١٤)، ويوجد العديد من الاختبار التي تقيس صدق الاستبانة أهمها:

**الصدق الظاهري "صدق المحكمين":** تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (٣) محكمين من المتخصصين في الإدارة والإحصاء، وقد تم الاستجابة لأراء المحكمين من حيث الحذف والتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

**الاتساق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بيرسون بين (٠,٦٣٧) و (٠,٨٢٨).

**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، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بيرسون بين (٠,٧٠٥) و (٠,٨٩٢).

**ثانياً: ثبات الاستبانة:** معامل ألفا كرونباخ حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.937) وهذه القيمة جيدة.

**ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :**

تم استخدام اختبار كولموجوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S حيث تبين أن قيمة الاختبار تساوي (٠,٩٨٨) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.283) وهي أكبر من مستوى الدلالة ٠,٠٥ .

**خامساً: تحليل محاور الاستبانة:**

**المحور الأول: توظيف الإدارة الالكترونية**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (إلى حد ما) وهي ٣ أم لا، كما في الجدول التالي:



## الجدول رقم (٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لجميع مجالات توظيف الادارة الالكترونية

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار t	القيمة الاحتمالية (Sig)	ترتيب
1	التوظيف الإداري.	3.73	0.86	74.62	8.87	0.000	1
2	التوظيف البشري.	3.60	0.92	72.00	6.87	0.000	2
5	التوظيف التقني.	3.50	0.94	70.00	5.60	0.000	5
3	التوظيف الأمني.	3.٥5	0.75	71.09	7.77	0.000	3
4	التوظيف المالي.	3.55	0.71	70.95	8.07	0.000	4
	الادارة الالكترونية بشكل عام	3.60	0.60	71.92	10.43	0.000	

مما سبق اتضح الاتي:

- (١) " التوظيف الإداري " يساوي متوسطه 3.73 (الدرجة الكلية من ٥) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.62%، قيمة الاختبار 8.87 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ويفسر الباحثان ذلك بان أزمة كورونا فرصت على إدارة جامعة الأقصى وضع إجراءات إدارية جديدة لتسيير العمل الإداري في الجامعة خلال فترة الاغلاق والتعامل مع أزمة كورونا.
- (٢) اما للمجال الثاني " التوظيف البشري " يساوي 3.60 (الدرجة الكلية من ٥) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.00%، قيمة الاختبار 6.87 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ويرى الباحثان أن ذلك بسبب اهتمام إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى بتطوير قدرات موظفيها القدماء والجدد في مجال الحاسوب قبل بدء أزمة كورونا. مما سهل عليها التعامل معهم خلال أزمة كورونا عن بعد.
- (٣) و " التوظيف التقني " يساوي 3.50 (الدرجة الكلية من ٥) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.00%، قيمة الاختبار 5.60 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ويعزو الباحثان ذلك إلى توفر برامج حاسوبية خاصة بالإدارة الالكترونية لدى جامعة الأقصى من خلالها استطاعت الجامعة متابعه عملها الإداري من خلال أجهزة الحواسيب الخاصة بموظفيها.
- (٤) وبالنسبة للمجال الرابع " التوظيف الأمني " يساوي 3.55 (الدرجة الكلية من ٥) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 71.09%، قيمة الاختبار 7.77 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الادارة الالكترونية اكثر حفظاً للبيانات و أكثر سهولة في التنقل والتداول في ظل أزمة كورونا.
- (٥) و للمجال الخامس " التوظيف المالي " يساوي 3.55 (الدرجة الكلية من ٥) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.95%، قيمة الاختبار 8.07 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. بأن جامعة الأقصى وفرة موازنة خاصة لمتابعة العمل الإداري عن بعد في ظل أزمة كورونا .
- (٦) يتضح بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.60، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي ٧١,٩٢٪، قيمة الاختبار ١٠,٤٣، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات محور توظيف الادارة





الإلكترونية بشكل عام. ويرى الباحثان أن ذلك يعزى إلى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها الخمسة في جامعة الأقصى، ودورها في تسهيل العمل الإداري في جامعة الأقصى واستمرارها في تسيير أمورها الإدارية خلال أزمة كورونا. وجاء ترتيب متطلبات الإدارة الإلكترونية ( الإداري ٧٤٪، البشري ٧٢٪، الأمني ٧١٪، المالي ٩٥، ٧٠، وأخيراً التقني ٧٠٪). و أيد ذلك دراسة ( الزمر ، ٢٠١٩) حيث أن درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية جاءت بوزن نسبي (٧٩٪) وبدرجة موافقة كبيرة). ودراسة (موسى، ٢٠٢٠).

#### المحور الثاني: عمليات إدارة المعرفة

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (إلى حد ما) وهي ٣ أم لا، كما في الجدول التالي:

الجدول (٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار لجميع مجالات عمليات إدارة المعرفة

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار t	القيمة الاحتمالية (Sig)	ترتيب
	تشخيص المعرفة.	3.96	0.48	79.23	21.15	0.000	3
	توليد المعرفة.	4.26	0.41	85.15	32.33	0.000	1
	تخزين المعرفة.	3.53	0.96	70.52	5.71	0.000	4
	نشر/ توزيع المعرفة.	4.07	0.41	81.33	27.07	0.000	2
	تطبيق المعرفة.	3.53	0.95	70.52	5.81	0.000	5
	عمليات إدارة المعرفة بشكل عام	3.87	0.46	77.47	19.89	0.000	

(١) العملية الأولى " تشخيص المعرفة " يساوي 3.96 (الدرجة الكلية من ٥) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.23٪، قيمة الاختبار 21.15 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ويفسر الباحثان ذلك بسبب أنه في ظل أزمة كورونا استفادت الجامعة من معارفكم الإداريين لديها السابقة في مجال الحاسوب لإكمال عملكم الإداري عن بعد، و امتلاك الإداريين في جامعة الأقصى القدرة على وصف المشكلة التي كانت تواجههم أثناء المهمة الإدارية للرئيس المباشر للعمل على حلها. وتهتم الجامعة بتخزين معارف موظفيها التي يكتسبونها من تجاربهم وخبراتهم في المهام.

(٢) أما للعملية الثانية " توليد المعرفة " يساوي 4.26 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.15٪، قيمة الاختبار 32.33 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن مراجعة الموظفين للمشكلات أثناء عملهم يساعدهم على توليد المعرفة، والوصول لأفكار جديدة لحلول المشكلات أو للعمل بطرق جديدة.

(٣) وعن العملية الثالثة " تخزين المعرفة " يساوي 3.53 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.52٪، قيمة الاختبار ٥,٧١ وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ونفسر ذلك بامتلاك جامعة الأقصى لقواعد بيانات الكترونية لتخزين معارف موظفيها للاستفادة منها عند الحاجة إليها مستقبلاً.



(٤) والرابعة " نشر/ توزيع المعرفة " يساوي ٤,٠٧ أي أن المتوسط الحسابي النسبي ٨١,٣٣٪، قيمة الاختبار ٢٧,٠٧ وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ويفسر الباحثان ذلك إلى أن جامعة الأقصى تهتم بوسائل الاتصال الحديثة والمتطورة وتسخرها لنقل معارفها بين موظفيها.

- والاخيرة بالنسبة للعمليات " تطبيق المعرفة " يساوي 3.53 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.52٪، قيمة الاختبار 5.81 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ونرى أن عملية تطبيق ادارة المعرفة من اهم عمليات ادارة المعرفة فمجرد نشر المعرفة لا يعني تطبيقها، بل يجب تطبيقها على ارض الواقع والاستفادة منها لتكتمل عمليات ادارة المعرفة ويتم الاستفادة منها. وتهتم إدارة جامعة الأقصى بتطبيق ادارة المعرفة لما لها من دور في تحسين خدماتها الادارية المقدمة للطلبة والموظفين.

- مما سبق يتضح بأن المتوسط يساوي 3.87، وأن المتوسط يساوي 77.47٪، قيمة الاختبار 19.89، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات محور عمليات إدارة المعرفة بشكل عام، و نرى ان الاستجابة الايجابية لعينة الدراسة لفقرات هذا المتغير إلى اهمية ادارة المعرفة وعملياتها، والتفات جامعة الأقصى إلى تطويرها. وكان ترتيب عمليات إدارة المعرفة ( توليد المعرفة بنسبة ٨٥٪، ثم توزيع المعرفة بنسبة ٨١٪، ثم يليهم تشخيص المعرفة بنسبة ٧٩٪، واخيراً عمليتي التخزين والتطبيق بنسبة ٧٠,٥٢٪). وايد هذه النتائج(المدهون، ٢٠٢٠) أن مستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، توزيع، تطبيق) في القطاع الصحي الفلسطيني كانت بدرجة مرتفعة. ولكن ترتيب العمليات اختلف عن الترتيب في جامعة الأقصى.

#### سادساً: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وتشمل (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الأمنية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية) وعمليات إدارة المعرفة وتشمل عملياتها (تشخيص، توليد، تخزين، نشر، تطبيق) في ظل أزمة كورونا لدى الإداريين في جامعة الأقصى.

تم استخدام " معامل بيرسون للارتباط "، لبيان مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وإدارة المعرفة في ظل أزمة كورونا لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى.

الجدول (٤) معامل الارتباط بين توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وإدارة المعرفة لدى الموظفين الإداريين في

#### جامعة الأقصى

إدارة المعرفة بشكل عام	تطبيق المعرفة	نشر/ توزيع المعرفة	تخزين المعرفة	توليد المعرفة	تشخيص المعرفة		
التوظيف الإداري	معامل الارتباط	.609*	-0.152	.801*	-0.076	.840*	.754*
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.056	0.000	0.215	0.000	0.000
التوظيف البشري	معامل الارتباط	.556*	-0.139	.751*	-0.061	.791*	.707*
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.074	0.000	0.264	0.000	0.000
التوظيف التقني	معامل الارتباط	.222*	.646*	-0.044	.713*	-0.064	.243*
	القيمة الاحتمالية	0.010	0.000	0.325	0.000	0.254	0.005
التوظيف الأمني	معامل الارتباط	.702*	0.079	.763*	0.063	.770*	.797*
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.207	0.000	0.256	0.000	0.000
التوظيف المالي	معامل الارتباط	.499*	.600*	.310*	.610*	.309*	.571*
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.001	0.000	0.001	0.000



الإدارة الإلكترونية بشكل عام	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	0.737*	0.232*	0.762*	0.291*	0.783*	0.875*
			0.000	0.007	0.000	0.001	0.000	0.000

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0,05$ .

مما سبق يبين أن المعامل يساوي ٠,٨٧٥، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0,05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وإدارة المعرفة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى. ونرى ذلك بسبب أهمية الدور الذي قامته به الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة بعملياتها الخمسة في أزمة كورونا. حيث فرضت الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها بقوة على الجامعة منذ بدء أزمة كورونا وبالعلاقة قوية مع عمليات إدارة المعرفة. ويفسر الباحثان ذلك بسبب أهمية الدور الذي قامته به الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة بعملياتها الخمسة في أزمة كورونا. حيث فرضت الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها بقوة على الجامعة منذ بدء أزمة كورونا وبالعلاقة قوية مع عمليات إدارة المعرفة.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** هذه الفرضية تم استخدام " الانحدار الخطي المتعدد " لبيان أثر توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وتشمل (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الأمنية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية ) في مراحل إدارة المعرفة في ظل أزمة كورونا لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى.

**الجدول (٥): تحليل الانحدار الخطي المتعدد**

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	1.514	11.237	0.000
التوظيف الإداري	0.198	3.671	0.000
التوظيف البشري	0.075	1.617	0.109
التوظيف التقني	0.001	0.022	0.983
التوظيف الأمني	0.139	2.432	0.017
التوظيف المالي	0.241	3.707	0.000
معامل الارتباط = ٠,٨٨٢	معامل التحديد المعدل = ٠,٧٦٧		
قيمة الاختبار F = 72.735	القيمة الاحتمالية = ٠,٠٠٠		

- معامل الارتباط = ٠,٨٨٢، ومعامل التحديد المعدل = ٠,٧٦٧، وهذا يعني أن ٧٦,٧٪ من التغير في إدارة المعرفة (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية ١٠,٧٪ قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على إدارة المعرفة.

- قيمة الاختبار F المحسوبة بلغت ٧٢,٧٣٥، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي ٠,٠٠٠ مما يعني رفض الفرضية الصفرية والقبول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وتطوير إدارة المعرفة في ظل أزمة كورونا لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى. ويعزو الباحثان ذلك إلى وجود دليل قوي على دور الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة، حيث عملت جامعة الأقصى خلال أزمة كورونا بخطة طوارئ لمواجهة الأزمة التي زادت من حالة عدم التأكد التي تعمل بها، وكيفية التعامل مع قواعد البيانات المختلفة، وتندرج خطة الجامعة للطوارئ تحت إدارة المعرفة بعملياتها الخمسة.

- تبين أن المتغيرات المؤثرة في عمليات إدارة المعرفة هي: التوظيف الإداري، التوظيف الأمني، التوظيف المالي، بينما تبين عدم وجود تأثير لباقي المتغيرات المستقلة الأخرى. ويعزو الباحثان وجود أثر لثلاث متطلبات للإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة بسبب ضرورة توفر برامج لحماية بيانات الجامعة، ومتابعة العمل الإداري عن بعد في ظل أزمة كورونا، بالإضافة إلى قناعة الإدارة العليا في جامعة الأقصى بدور الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة ووضعها سياسات خاصة بذلك خلال أزمة كورونا، وتم رصد موازنات خلال أزمة كورونا لتسيير العمل الإداري في المنظمة. أما عن عدم تأثير كلا من المتطلب التقني والبشري على عمليات إدارة المعرفة خلال أزمة كورونا لتوفر



الحواسيب والبرامج اللازمة للإدارة الالكترونية وتوفير قواعد بيانات خاصة بمعارف الجامعة قبل بدء أزمة كورونا، وامتلاك موظفي الجامعة المهارات التقنية اللازمة للعمل على برامج الجامعة الإدارية قبل أزمة كورونا.

#### المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

##### أولاً: الاستنتاجات:

١. هناك علاقة طردية بنسبة (٨٧٪) بين توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وإدارة المعرفة خلال أزمة كورونا لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى.
٢. هناك أثر لمتطلبات الإدارة الإلكترونية (التوظيف الإداري، التوظيف الأمني، التوظيف المالي)، بنسبة (٨٨٪) في عمليات إدارة المعرفة.
٣. لا يوجد أثر لمتطلبات الإدارة الإلكترونية (البشري والتقني) في عمليات إدارة المعرفة.
٤. جاء ترتيب متطلبات الإدارة الإلكترونية في جامعة الأقصى في ظل أزمة كورونا (المتطلب الإداري، البشري، الأمني، ثم المالي، وأخيراً التقني).
٥. كان ترتيب عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين في جامعة الأقصى ( توليد المعرفة ثم توزيعها ثم التشخيص وأخيراً التخزين والتطبيق).

##### ثانياً: التوصيات:- قدمت الدراسة عدة توصيات وهي:-

١. ضرورة استفادة جامعة الأقصى من تجربتها في الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة في ظل أزمة كورونا، وأرشفة هذه التجربة في قواعد بياناتها.
٢. إجراء أبحاث مستمرة وعرضها على صناع القرارات لأسلوب توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير إدارة المعرفة في المؤسسات الفلسطينية في ظل أزماتها المختلفة.
٣. متابعة آخر ما يتوصل اليه التطور في العالم لحماية الثروة المعرفية الإلكترونية في الجامعة من الاختراقات والقرصنة، وهذه المتابعة يجب أن تنسم بالاستمرارية.
٤. تطوير اساليب الادارة الإلكترونية باستمرار، وتجديد التقنية أيضاً باستمرار، وتسخيرها لخدمة نشر معارف المؤسسات.
٥. عقد ورش عمل بين الجامعات الفلسطينية والعربية لتبادل المعارف والخبرات في مجال الادارة الإلكترونية و ادارة المعرفة خلال أزمة كورونا.

##### المصادر العربية :-

- أبو موسى ، خالد (٢٠٢٠) ، رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين
- أحمد، تقوى (٢٠١٥). " أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية"، رسالة دكتوراه، الخرطوم: جامعة الزعيم الأزهرى.
- أكرم، ناصر(٢٠٠٦)، نظم إدارة المعرفة ودورها في تفعيل عملية البحث و التطوير ، المؤتمر الرابع ، أفاق البحث والتطوير التكنولوجي في الوطن العربي ، سوريا.
- البحر، غيث والتنجي، معن (٢٠١٤). التحليل الإحصائي للاستبيانات باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics، مركز سبر للدراسات الإحصائية والسياسات، الطبعة الأولى.
- براهيم، محمد نور(٢٠٠٩)، أنظمة المعلومات الإدارية، جامعة القدس المفتوحة، الاردن.
- تعلب، سيد، نظم المعلومات الادارية، ٢٠١١، ط١، دار الفكر للنشر، الأردن
- الجرجاوي، زياد(٢٠١٠). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- خلو، إيمان (٢٠١٠)، واقع تطبيق الادارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين و المديرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.
- الزمر، إبراهيم، (٢٠١٩)، درجة توفر متطلبات الادارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة و علاقتها بجودة الاداء المؤسسي، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين
- شلبي، جمانة، (٢٠١١) ( واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية ودورها في التطوير التنظيمي ) ، ( رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين



- عامر، طارق(٢٠٠٧)، الإدارة الإلكترونية-نماذج معاصرة، دار سحاب للنشر و التوزيع، ط١، مصر.
  - عبد الغفور، صالح (٢٠١٥)، متطلبات ادارة المعرفة و دورها في تحقيق الميزة التنافسية في جامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، اكااديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا ، فلسطين.
  - العلواني، حسن(٢٠٠٦): “إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية”، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، المنعقد في القاهرة في الفترة من ٨- ٦ نوفمبر ٢٠٠١، المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعة لجامعة الدول العربية: القاهرة.
  - الكبسي، صلاح الدين (٢٠٠٥)، إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العراق.
  - المدهون، محمود (٢٠١٤)، عمليات إدارة المعرفة و علاقتها بتميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم العالي/ غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.
  - المدهون، فادي، (٢٠٢٠)، دور إدارة المعرفة في تعزيز الذكاء الاستراتيجي في القطاع الصحي الفلسطيني-المحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، فلسطين
  - منصور، ديماس (٢٠١٠)، مشاكل ومعوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في سورية، دراسة ميدانية على مؤسسات و شركات القطاعين العام والخاص في الساحل السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، سوريا.
  - الوادي، محمود، الوادي، بلال (٢٠١١)، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط١، الاردن.
- المصادر الاجنبية :

- Wit, B. D. & Meyer, R, (1998), Strategy: Process, Context ,content ,an international perspective , 2 ed, International Thomson Publisher.
- Arora & Raosaheb,(2011), Knowledge Management In Public Sector , Indian Journal Of Commercial Management Studies,Vol,2, No1 , India.
- Mertins, K (2011),Knowledge Management Best In Europe, Springer Verlag Berlin, Heidelberyk ,Germany.
- Sircar; Sumit, Turnbow; Joe, Bordoloi; Bijoy (201٥, December)." A Framework for Assessing the Relationship between Information Technology Investments and Firm Performance , Journal of Management Information Systems, 16 (4), 69-97.
- 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.