



أثر الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين خلال جائحة كورونا دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جامعة الأقصى

المحافظات الجنوبية - فلسطين

أ. م. د. خلود عطيه احمد الفليت
جامعة الإسلامية - فلسطين

د. عدنان عزيز جياد الجبوري
كلية الإمام الكاظم (ع) للعلوم الإسلامية الجامعية

المستخلص:

هدف 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 لأنّه يلائم 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 . وقدّمت 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: الإدارة الإلكترونية . إدارة 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 المتتسعة 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 ويبعدوا عن تحسين الأداء لن يتم بدون التورّة الإلكترونية، (طبع، ٢٠١١ : ٢٧٥)، حيث تم التحول من الممارسات الإدارية المعروفة في إنجاز الأعمال والمهام الإدارية إلى الأساليب المتطرفة أصبحت سمة من سمات العصر الحالي، وفي ظل بروز تقنية المعلومات والتقنية الرقمية كان لابد لكافّة 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 المعرفة بشكل جيد، حتى تستطيع البقاء والمنافسة والتميز في السوق. وجاءت جائحة كورونا ٢٠١٩ لتفرض ظاللها على عمل الجامعات، حيث أدت إلى إغلاق 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 للتوكيل 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 لتسخير عمل الجامعة الإداري واستمرارها بتقديم خدماتها الإدارية للموظفين والطلبة فيها، مما ترتب عليه مواجهتها لعدة مشكلات إدارية فرضتها الأزمة ومن تم ظهور معارف جديدة لعلاج المشكلات ولتسخير العمل. لذلك احتاجت إدارة الجامعة الإدارية الإلكترونية بمتطلباتها الخامسة وبشكل أقوى من قبل وقوع الازمة في تطوير عمليات إدارة المعرفة لديها في ظل هذه الازمة، 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؟؟-

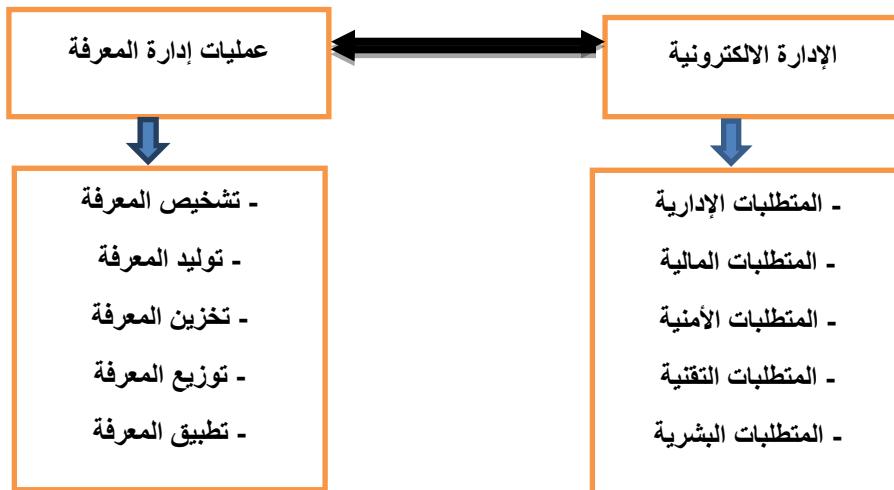
ثانياً:- اهداف الدراسة:-

١. معرفة طبيعة العلاقة بين الادارة الإلكترونية وعمليات ادارة المعرفة في ظل أزمة كورونا.
٢. دراسة أثر الادارة الإلكترونية في عمليات ادارة المعرفة في ظل أزمة كورونا.
٣. تقديم نتائج واقتراحات لصنع القرار في جامعة الأقصى للاستفادة منها عند وضع خططها خاصة عن الجائحة ما زالت مستمرة 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، وعلميين حديثين دخلان على عالم الادارة، وهما تطبيق الإدارة الإلكترونية وعمليات إدارة المعرفة، وتطبيقاتها على مجتمع الدراسة وهم الإداريين في جامعة الأقصى. وتشكل هذه الدراسة مساهمة في تطوير الموارد الفكرية والإدارية وذلك عبر التعرف على مفاهيم الإدارة الإلكترونية وادارة 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 لصنع القرار في المنظمات الفلسطينية حيث توضح أهمية توظيف الادارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة. و يأمل الباحثان أن تساهم توصيات هذه الدراسة في تطوير توظيف الادارة الإلكترونية 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 لأن 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 انهم يصفوا 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، وهو الإداريين الذين كان لهم إمكانية العمل من المنزل خلال أزمة كورونا، أما باقي الإداريين والبالغ عددهم (٣٠) 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:-

١. **المصادر الثانوية:** حيث تم الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية والتي تمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والدراسة والمطالعة في موقع الإنترنت المختلفة.

٢. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم الاعتماد على جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأدلة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض. تم استخدام مقياس ليكرت الخمسي

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

تاسعاً:-الأدوات الإحصائية المستخدمة: تم تفريغ وتحليل البيانات من واقع الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS27)

(١) النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages).

(٢) اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

(٣) اختبار كولموجروف - سمرنوف (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)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان 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 رأس المال الفكري (٧٦٪) والإبداع الإداري التكنولوجي (٧٤٪).

-وهدفت دراسة (الزمر، ٢٠١٩) إلى بيان درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي، من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية والإدارية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، المحسني الشامل. وتم تصميم استبيان 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 متطلبات تقدير أفراد عينة الدراسة 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 وكلًا 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، والمسمى بـ (Standard& Poor's Compustat, and Moody's) أدت الدراسة إلى التوصل للعديد من النتائج الهامة: فكلًا 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 (المدهون، 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 الاستبيانة كأدلة رئيسية 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، مدير التغذية، 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 (٤٢,٧٣٪)، توزيع المعرفة (٨٩,٧٤٪) المعرفة تطبيق (٦٨,٧٥٪). وعن دراسة (Apak and Atay, ٢٠١٤) التي هدفت إلى التعرف على واقع إداره المعرفة، وعلاقتها بالتجارة بين تركيا ودول البلقان في ضوء الاقتصاد الإقليمي والافتراضي، 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 بالإضافة 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 كأدلة للتميز التنافسي في مواجهة الطلب في بعض الصناعات والأسواق.

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

المحور الثاني : الادارة الالكترونية

أولاً: مفهوم الادارة الالكترونية:- يعتبر مفهوم الادارة الالكترونية 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 مطلباته وتفتح أمامه رؤى مستقبلية أرحب.(منصور، ٢٠١٠: ٢٠). واختلف كتاب الإدارة في تعريف الإدارة الالكترونية فهناك من رأى أنها تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعلقة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاتساقية للتغيرات 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 والعملاء. 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.(عامر، ٢٠٠٧: ٢٥).

ثانياً: متطلبات الإدارة الإلكترونية:- يتطلب الامر توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية وهي ، المتطلب الإداري والذي يشمل وضع خطط واستراتيجيات التأسيس: وذلك لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب إجراء تعديلات جذرية على صعيد تنفيذ انشطة الاعمال وأسلوب الانجاز من قبل الموظفين في المؤسسة، وذلك بإعادة هندسة الاعمال داخل المؤسسة، وإعادة النظر في المسؤوليات والصلاحيات للأفراد. حيث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج المؤسسة إلى تعيين موظفين جدد كبار مجنين ومصممي أنظمة وقواعد بيانات، لذلك يجب توضيح المسؤوليات والمهامات اللازمه لهم. أيضاً يجب أن يكون الهيكل التنظيمي هو هيكل مفتوح، مرن، ولا مركزي، مع مشاركة جميع عاملی المؤسسة في اتخاذ القرار بشكل جماعي فيما يخص شئون المؤسسة. (خروف، ٢٠١٠: ٢٨). **و المتطلبات البشرية:** وهو الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة، وهم العنصر الاهم والقيادات الرقمية والمديرون والمحللون لعناصر الإدارة الإلكترونية، ويجب أن تطبق المؤسسات الخطوات التالية لتحقيق هذا المطلب، يجب توافر موارد بشرية تمتلك الخبرة، والمهارات في مجال المعرفة والمعلومات. ضرورة الارقاء بالموارد البشرية الحالية وإعادة تأهيلها لحفظها على مستوى عالي من العمل والإنجاز وذلك بعد دورات تدريبية لهم وتكوين قيادات إدارية قادرة على التغيير وتؤمن بالعمل الجماعي. مع إيجاد ثقافة داخل المؤسسة تلائم هذا الامر. بالإضافة إلى نشر الوعي المعلوماتي لدى الفئة المستهدفة من عمل المؤسسة حتى يستطيعوا التعامل مع البرامج الجديدة ووسائل الاتصال والاسقافية منها. (عبد الغفور، ٢٠٠٩: ٣٣٧) **اما المتطلبات التقنية** فهي عتاد الحاسوب: وهو المكونات المادية للحاسوب ونظمها وشبكاته وملحقاته وبرامج الحاسوب: وهي الشق الذهني من نظام وشبكات الحاسوب. وهناك **المتطلبات الأمنية** حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة معلومات المؤسسة، والعاملين فيها، واجهزة حاسوبها، وتحتاج المؤسسة إلى وضع اجراءات 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 الوصول 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 شفرة معينة بحيث لا يمكن فهمها إلا إذا أعيدت صياغتها وفق هذه الشفرة 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 و عملياتها

أولاً: إدارة المعرفة:- أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة هو (Don Marchland) في بداية الثمانينيات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات، و لكنه لم يشر إليها بشكل مستقل أو يوصفها عمليات، وفي نفس المرحلة بدء التنبؤ أن العمل سيكون قائماً على المعرفة، وأن المنظمات ستكون من صناع معرفة الذين يوجهون أدائهم من خلال التغذية العكسيّة لزمائهم 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 معرفية. (Wit & Meyer, ١٩٩٨: ٧٦) عرفها ناصر (٢٠٠٦: ٦)



هي إدارة المعلومات التي تعرفها أو يعرفها العاملين 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 ودراسة عن مكان وجود تلك المعرفة، وبعد التشخيص من الامور المهمة في برنامج ادارة المعرفة، وفي ضوء التشخيص توضع سياسات العمليات الأخرى وبرامجهما، ويشير الكبيسي (٢٠٠٥) إلى ان عملية التشخيص أمر حتمي، لأن الهدف منها هو اكتشاف، معرفة المنظمة وتحديد الاشخاص العاملين لها ومواقعهم بذلك تحديد مكان هذه المعرفة في القواعد، وتعد عملية التشخيص مفتاحا لأي برنامج لإدارة المعرفة، وعملية جوهيرية رئيسية تساهمن مساهمة مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى. ثم تلي عملية التشخيص **توليد المعرفة:** تعنى ايداع المعرفة، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل، حيث يتم توليد رأس مال معرفي جديد في قضايا ومارسات جديدة تساهمن في تعريف المشكلات بصورة ابتكارية مستمرة كما تزود الشركة بالقدرة على التفوق في الانجاز وتحقيق مكانة مرموقة، بالإضافة إلى تطوير مهارات المهنيون 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.(العلي واخرون، ٢٠١٢: ٤٢). وبالنسبة لعملية تخزين المعرفة: من خلال جمع المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية وضعها في صورة مفيدة، هناك خوف من تضييع الموجودات غير الملمسة بالسرعة التي اكتسبت بها، من أشكال الحفاظ على المعرفة هي الحفاظ على العاملين الجديدين الذين يمتلكون الخبرة والمعارف، وتكون المعرفة أيضاً عرضة للتلف والضياع والتقدم خاصة مع التطور التقني المتتسارع، 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 واستخدامها، وتحرص المنظمات على إدارة المخزون لمواجهة الفرص والتغيرات الخاصة في المستقبل، وتحتاج لذلك تكنولوجيا داعمة لها.(المدهون، ٢٠١٤: ٥١) واما 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 وبتكليف معقوله. أي نقل المعرفة للمعنيين بها وتناولها للقيم بالمهام المطلوبة منهم، أو الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، أي تبادل الخبرات والافكار والمارسات بين العاملين وهذا يحتاج ل توفير وسائل اتصال ملائمة لذلك، ويتم نقل المعرفة إما بشكل رسمي كالقارير والاجتماعات الرسمية المخطط لها، أو بشكل غير رسمي كالاجتماعات غير الرسمية وحلقات النقاش التي تأخذ طابع رسمي مقتن و تكون في غير أوقات العمل، ولكن نقل المعرفة من الممكن أن يعرض المعرفة للفقدان وعدم نقلها بشكل صحيح، لذلك تعتبر عملية النقل الرسمي أكثر فاعلية ولكنها تعوق عملية الابتكار، لذلك بفضل الجمع بين النقل الرسمي وغير الرسمي لتحقيق أعلى استفادة مطلوبة.(العلواني، ٢٠٠٦: ٣١٥) و أخيراً عملية تطبيق المعرفة: أخيراً تأتي عملية استثمار المعرفة، فالحصول عليها وخرزها والمشاركة فيها أمر لا تعد كافية، إذ لابد من تحويل المعرفة إلى التنفيذ، وبدون ذلك تعد المعرفة مجرد تكفة وإهدار للوقت. (Mertins, ٢٠١١: ٢٠٢) والمقصود بتطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ انشطة المنظمة وأكثر ارتباط بالمهام التي تقوم بها، استناداً إلى أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها للعاملين.

المبحث الثالث / الجانب العلمي

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 او 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 ٦٤,٨٪، والاتي يوضح ذلك:

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

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



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

أولاً: صدق أداة الدراسة: أي تمثلها للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات التي تحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي وضعنا لأجلها الأسئلة (البحر والتنجى، ٢٠١٤: ١٤)، ويوجد العديد من الاختبار التي تقيس صدق الاستبيان أهمها:

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

الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستيانة مع المجال الذي تنتهي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستيانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستيانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتهي إليه الفقرة، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (٠.٦٣٧ - ٠.٨٢٨).

الصدق البنائي: يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستيانة، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (٠.٧٠٥ - ٠.٨٩٢).

ثانياً: ثبات الاستيانة: معامل ألفا كرونباخ حيث تبين أن قيمته للاستيانة ككل (0.937) وهذه القيمة جيدة.

ثالثاً- اختبار التوزيع الطبيعي : Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test حيث تبين أن قيمة الاختبار تساوي (٠.٩٨٨) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.283) وهي أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٥ .

خامسأً: تحليل محاور الاستيانة:

المحور الأول: توظيف الادارة 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 لجميع مجالات توظيف الادارة الالكترونية

م	المجال	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	قيمة الاحتمالية (Sig)	رتبة
	التوظيف الإداري.	3.73	0.86	74.62	8.87	0.000	1
	التوظيف البشري.	3.60	0.92	72.00	6.87	0.000	2
	التوظيف التقني.	3.50	0.94	70.00	5.60	0.000	5
	التوظيف الأمني.	3.05	0.75	71.09	7.77	0.000	3
	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	

ما 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 فرقت على إدارة جامعة الأقصى وضع إجراءات إدارية جديدة لتسخير 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. ويعلق الباحثان ذلك إلى توفر برامج حاسوبية خاصة بالإدارة الالكترونية لدى جامعة الأقصى من خلالها استطاعت الجامعة متابعة 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 اكثراً حفظاً للبيانات و أكثر سهولة في التقل والتدالو في ظل ازمة كورونا.
- ٥) وللمجال 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 ازمة كورونا .
- ٦) يتضح بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.60 ، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي ٧١,٩٢٪، قيمة الاختبار ٤٣,١٠، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات محور توظيف الادارة



الالكترونية بشكل عام. ويرى الباحثان أن ذلك يعزى إلى توفر متطلبات الإدارة الالكترونية بمتطلباتها الخمسة في جامعة الأقصى، ودورها في تسهيل العمل الإداري في جامعة الأقصى واستمرارها في تسخير امورها الإدارية خلال ازمة كورنا. وجاء ترتيب متطلبات الإدارية الالكترونية (الإداري٪٧٤، البشري٪٧٢، الامني٪٧١، المالي٪٩٥، واخيراً التقني٪٧٠). و أيد ذلك دراسة (الزمر ٢٠١٩، دراسة (موسى، ٢٠٢٠). 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

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

(١) العملية الاولى " 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 ازمة كورونا استفادت الجامعة من معارفكم الإداريين لديها السابقة في مجال الحاسوب لإكمال عملكم الإداري عن بعد، وامتلاك الإداريين في جامعة الأقصى القدرة على وصف المشكلة التي كانت تواجههم اثناء المهمة الإدارية للرئيس المباشر للعمل على حلها. وتهتم الجامعة ب تخزين معارف موظفيها التي يكتسبونها من تجاربهم وخبراتهم في المهام.

(٢) اما 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 ان 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. ويفسر ذلك بامتلاك جامعة الأقصى لقواعد بيانات الكترونية لتخزين معارف موظفيها للاستفادة منها عند الحاجة إليها مستقبلا.



٤) الرابعة "نشر/توزيع المعرفة" يساوي ٤٠٧، أي أن المتوسط الحسابي النسبي 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 وتسرّع لها نقل معارفها بين موظفيها.

- والأخيرة 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 إدارة المعرفة من أهم عمليات إدارة المعرفة فمجرد نشر المعرفة لا يعني تطبيقها، بل يجب تطبيقها على أرض الواقع والاستفادة منها لتكامل عمليات إدارة المعرفة ويتمنى إدارة جامعة الأقصى بتطبيق إدارة المعرفة لما لها من دور في تحسين خدماتها الإدارية المقدمة للطلبة وللموظفين.

- 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، ونرى أن الاستجابة الإيجابية لعينة الدراسة لفقرات هذا المتغير إلى أهمية إدارة المعرفة وعملياتها، والتفاتات جامعة الأقصى إلى تطويرها. وكان ترتيب عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة بنسبة ٪٨٥، ثم توزيع المعرفة بنسبة ٪٨١، ثم بليهم تشخيص المعرفة بنسبة ٪٧٩، وأخيراً عمليتي تخزين والتطبيق بنسبة ٪٧٠,٥٢). وайдى 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.

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



الإدارة الإلكترونية بشكل عام	معامل الارتباط القيمة الاحتمالية	*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.					
		.875*	.783*	.291*	.762*	.232*	.737*
0.000	0.000	0.001	0.000	0.007	0.000		

ما 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 كورنا. حيث فرضت الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها بقوه على الجامعة منذ بدء ازمة كورونا وبعلاقة قوية مع عمليات إدارة المعرفة. ويفسر الباحثان ذلك بسبب أهمية الدور الذي قامته به الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة بعملياتها الخمسة في أزمة كورنا. حيث فرضت الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها بقوه على الجامعة منذ بدء ازمة كورونا وبعلاقة قوية مع عمليات إدارة المعرفة.

الفرضية الرئيسية الثانية: هذه الفرضية تم استخدام "الانحدار الخطى 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 الخطى المتعدد

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

- معامل الارتباط = ٠,٨٨٢ ، ومعامل التحديد المعدل = ٠,٧٦٧ ، وهذا يعني أن ٧٦,٧٪ من التغيير 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 بخطوة طوارئ لمواجهة الأزمة التي زادت من حالة عدم التأكيد التي تعمل بها، وكيفية التعامل مع قواعد البيانات المختلفة، وتدرج خطة الجامعة الطوارئ 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 اثر لثلاث متطلبات للإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة بسبب ضرورة توفير 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 لتسخير العمل الإداري في المنظمة. أما عن عدم تأثير كلا من المتطلب التقني والبشري على عمليات إدارة المعرفة خلال أزمة كورونا لتوفر



الحواسيب والبرامج الالازمة للادارة الالكترونية وتوفير قواعد بيانات خاصة بمعارف الجامعة قبل بدء أزمة كورنا، وامتلاك موظفي الجامعة المهارات التقنية الالازمة للعمل على برامج الجامعة الإدارية قبل أزمة كورنا.

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

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

ثانياً: التوصيات: قدمت الدراسة عدة توصيات وهي:-

١. ضرورة استفادة جامعة الأقصى من تجربتها في الادارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة في ظل أزمة كورنا، وأرشفة هذه التجربة في قواعد بياناتها.
٢. إجراء ابحاث مستمرة وعرضها على صناع القرارات لأسلوب توظيف الادارة الالكترونية في تطوير ادارة المعرفة في المؤسسات الفلسطينية في ظل أزماتها المختلفة.
٣. متابعة اخر ما يتوصل اليه التطور في العالم لحماية الثروة المعرفية الالكترونية في الجامعة من الاختراقات و الفرصنة، وهذه المتابعة يجب أن تتسم بالاستمرارية.
٤. تطوير اساليب الادارة الالكترونية باستمرار، وتجديد التقانة أيضاً باستمرار ، وتسخيرها لخدمة نشر معارف المؤسسات.
٥. عقد ورش عمل بين الجامعات الفلسطينية والعربية لتبادل المعرف و الخبرات في مجال الادارة الالكترونية و ادارة المعرفة خلال أزمة كورنا.

المصادر العربية :-

- أبو موسى ، خالد (٢٠٢٠) ، رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيق الادارة الالكترونية والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ، فلسطين
- أحمد، تقوى (٢٠١٥). "أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية"، رسالة دكتوراه، الخرطوم: جامعة الزعيم الأزهري.
- أكرم، ناصر(٢٠٠٦)، نظم إدارة المعرفة ودورها في تفعيل عملية البحث و التطوير ، المؤتمر الرابع ، أفاق البحث و التطوير التكنولوجي في الوطن العربي ، سوريا.
- البحر، غيث والتجمي، معن (٢٠١٤). التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيانات باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics ، مركز سبر للدراسات الإحصائية والسياسات، الطبعة الأولى.
- بير هان، 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.
- خلوف، ايمن (٢٠١٠)، واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.
- الزمر، إبراهيم، (٢٠١٩)، درجة توفر متطلبات الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة و علاقتها بجودة الاداء المؤسسي، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ، فلسطين
- شلبي، جمانة ،(٢٠١١) (واقع الادارة الالكترونية في الجامعة الاسلامية ودورها في التطوير التنظيمي) ، (رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ، فلسطين



- عامر، طارق(٢٠٠٧)، الإدارة الإلكترونية-نماذج معاصرة، دار سحاب للنشر والتوزيع، ط١، مصر.
- عبد الغفور، صالح (٢٠١٥)، متطلبات ادارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في جامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية 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، المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعة لجامعة الدول العربية: القاهرة.
- الكبيسي ، 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 الادارة والسياسة للدراسات العليا.
- المدهون، فادي ، (٢٠٢٠) ، دور إدارة المعرفة في تعزيز الذكاء الستراتيجي في القطاع الصحي الفلسطيني-المحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين
- منصور، ديماء(٢٠١٠) ، مشاكل ومعوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في سوريا، 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،الأردن.
- 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, Heidelbery,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,10th international Strategic Management Conference, Social and Behavioral Sciences, Vol.150,p1260-1266.