

أثر التوظيف البشري للإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة في الجامعات
الفلسطينية-دراسة تطبيقية على جامعة الاقصى- غزة فلسطين

**The Impact of the Human Employment of E-Management on Knowledge
Management Processes in Palestinian Universities - An Empirical Study on Aqsa
University - Gaza – Palestine**

Pro: Ali Abdullah AL hakim

College of Business Studies - Sudan University of Science and
Technology

E-mail:- alihakem@sustech.edu -profhakem@hotmail.com

D r: Kholoud Atia EL faleet

Faculty of Economics and Administrative Sciences - Islamic
University

E-Mail:- kholoud2faleat@gmail.com

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تطوير عمليات إدارة المعرفة، على موظفي جامعة الأقصى في غزة، وكان سؤال الدراسة: ما هو أثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تطوير عمليات إدارة المعرفة، على موظفي جامعة الأقصى في غزة؟ واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، و الاعتماد على جمع البيانات من المصدرين الأولي حيث تم تصميم استبيان أعد خصيصاً لجمع بيانات هذه الدراسة الأولية، والاعتماد على البيانات الثانوية التي تطرقت لمتغيرات الدراسة، وتم توزيع الاستبيان على موظفي جامعة الأقصى من الإداريين العاملين فيها، وبلغ عدد مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في جامعة الأقصى (175) موظف، واستخدمت الدراسة طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع (120) استبانة على مجتمع الدراسة وتم الحصول على (101) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد 84.17%، وبعد ذلك تم تحليله على البرنامج الاحصائي SPSS، لتحليل البيانات والتأكد من صحة الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها، يوجد أثر إيجابي بين التوظيف البشري للإدارة الالكترونية وبين عمليات إدارة المعرفة الخمسة. ولا يوجد فروقات إحصائية للتوظيف البشري في عمليات إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس- العمر-المستوى العلمي). والعنصر البشري في جامعة الأقصى يسعى للبحث عن المعرفة بشتى الطرق للاستفادة منها في تطوير العمل. اما عن توصيات الدراسة فكان منها: يوصي الباحثان إدارة جامعة الأقصى بالاهتمام أكثر في تطوير العنصر البشري لديها للاستفادة من معارفهم وخبراتهم، وذلك بعقد دورات تدريبية في هذا المجال. ينصح الباحثان إدارة جامعة الأقصى بالعمل على مواكبة التطورات في وسائل الاتصال التكنولوجية لأهميتها في إدارة المعرفة. يقترح الباحثان على إدارة جامعة الأقصى بالاهتمام بمنح موظفيها المبدعين لحوافز تشجيعية للاستمرار في تطوير معارفهم وتطبيقها في مجال عملهم.

كلمات مفتاحية:- الإدارة الإلكترونية-التوظيف البشري- عمليات إدارة المعرفة- جامعة الأقصى بفلسطين

Abstract

This study aimed to identify the impact of human recruitment of electronic management in the development of knowledge management processes, on the staff of Al-Aqsa University in Gaza. This study was based on the descriptive analytical approach, relying on data collection from the primary sources. The number of the study population of employees working in Al - Aqsa University (175) employees The study used random sampling method, where 120 questionnaires were distributed to the study population and 101 questionnaires were obtained for analysis with 84.17% recovery rate, then it was analyzed on SPSS statistical program to analyze the data and confirm the validity of the hypotheses. Of these, there is a positive impact between the human recruitment of electronic management and the five knowledge management processes. There are no statistical differences in human employment in knowledge management processes due to demographic variables (gender, age, scientific level). The human element at Al-Aqsa University seeks to seek knowledge in various ways to benefit from it in the development of work. As for the recommendations of the study were: Researchers recommend the administration of Al-Aqsa University to pay more attention in the development of the human element to benefit from their knowledge and experience, by holding training courses in this area. Researchers advised the administration of Al-Aqsa University to keep abreast of developments in technological means of communication because of its importance in knowledge management. The researchers propose to the administration of Al-Aqsa University to give its creative staff incentives to continue to develop their knowledge and application in their field.

Keywords: - Electronic Management - Human Recruitment – Knowledge Management Operations - Al-Aqsa University in Palestine.

١. المقدمة:-

إن الثورة التكنولوجية المتسارعة التي شهدتها العصر الحديث وما ترتب عليها من تقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات أدت إلى تطور العديد من مفاهيم ومجالات الإدارة والتي من أهمها الإدارة الإلكترونية، حيث تم التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال والمهام الإدارية إلى الأساليب المتطورة والتي 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، ومن هذه المؤسسات الجامعات التي تركزت التقنية عليها أثر واضح حيث أدت إلى ضرورة قيام الجامعات بإعادة النظر في الأساليب الإدارية التي تتبعها خاصة مع أهم عنصر من عناصر العملية الإنتاجية وهو العنصر البشري وخاصة الموظفين فيها. وتعد إدارة المعرفة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ازداد الاهتمام بها في منظمات الاعمال في ظل التحول نحو اقتصاديات المعرفة، وأصبحت مصدر ثروة للمنظمات. ومن بين هذه المؤسسات التي فُرض عليها تسخير وسائل الإدارة الإلكترونية لتطوير عمليات إدارة المعرفة هي مؤسسات المعرفة الجامعات الفلسطينية، ومنها جامعة الاقصى، وهي الجامعة الحكومية الوحيدة في قطاع غزة، حيث تم إنشائها في العام ١٩٥٥م تحت أمره الانتداب المصري باسم معهد المعلمين ثم في العام ١٩٩١م أصبحت كلية التربية، وبعد ذلك تطورت إلى جامعة الاقصى في العام ٢٠٠١م (www.alaqsa.edu.ps)، وجاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على طبيعة التوظيف البشري للإدارة الإلكترونية و أثره في عمليات إدارة المعرفة الخمسة (تشخيص-توليد-تخزين-نشر-تطبيق) داخل جامعة الاقصى.

٢. الاطار العام للدراسة:-

١.٢ سؤال الدراسة: ما هو اثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى؟؟ وينبثق من هذا السؤال الاسئلة الفرعية التالية:

١.٢.١ ما هو اثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تشخيص إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى؟؟

١.٢.٢ ما هو اثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في توليد إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى؟

١.٢.٣ ما هو اثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في توزيع إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى؟

١.٢.٤ ما هو اثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تخزين إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى

١.٢.١ ما هو اثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تطبيق إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى؟؟

٢-٢ فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الاولى: هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى. وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

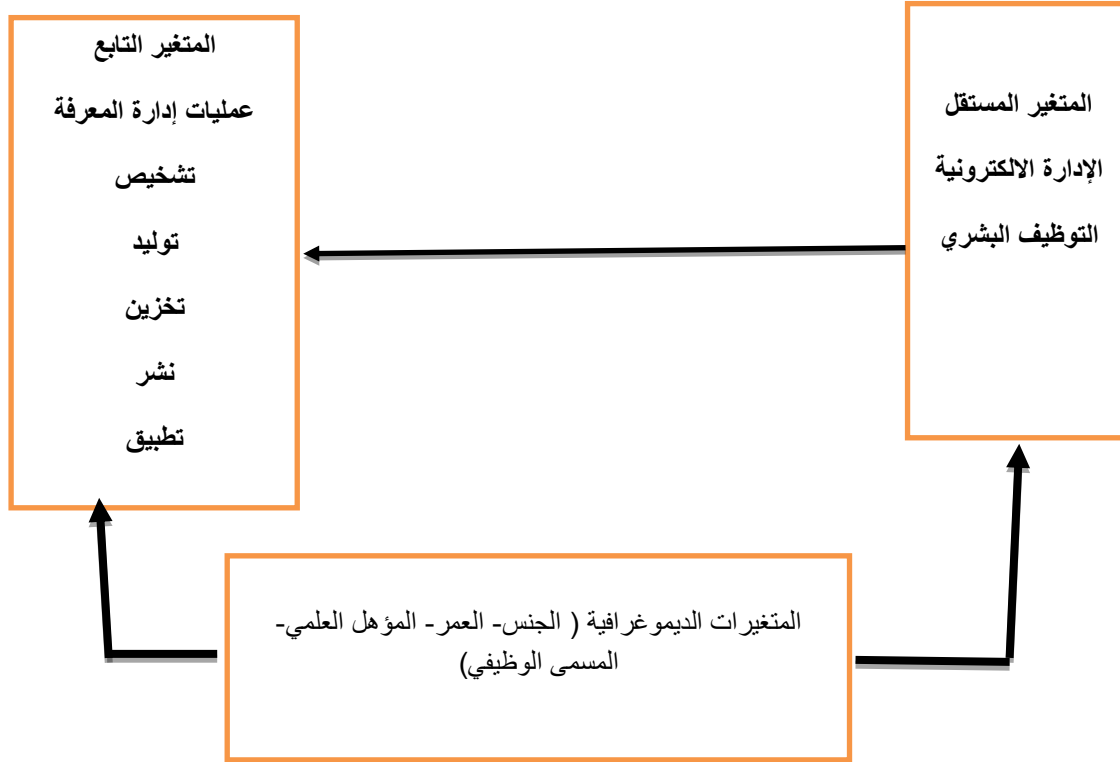
- هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين التوظيف البشري للإدارة الالكترونية على تشخيص إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى .
- هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين التوظيف البشري للإدارة الالكترونية على توليد إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى .
- هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين التوظيف البشري للإدارة الالكترونية على توزيع إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى .
- هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين التوظيف البشري للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية على تخزين إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى .
- هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين التوظيف البشري للإدارة الالكترونية على تطبيق إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى .

الفرضية الثانية:

هناك فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ≥ 0.05 بين التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الاقصى تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

٣.٢ متغيرات الدراسة: -

- ١.٣.٢ المتغير المستقل: - الإدارة الإلكترونية وتمثل بالتوظيف البشري.
- ٢.٣.٢ المتغير التابع: - عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة- توليد المعرفة-توزيع المعرفة- تخزين المعرفة- تطبيق المعرفة).



شكل(١): نموذج الدراسة المصدر: بواسطة الباحثان من ادبيات الدراسة

٢.٤ أهداف الدراسة:

هنالك عدد من الأهداف الرئيسة التي تسعى هذه الدراسة إلى التوصل إليها وهي كالآتي:

١. معرفة طبيعة العلاقة بين التوظيف البشري في الإدارة الإلكترونية وعمليات إدارة المعرفة.
٢. دراسة أثر التوظيف البشري في الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة.
٣. إثراء معلومات الباحثان في هذا المجال.

٢.٥ أهمية الدراسة:

اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الدراسة، حيث تناولت هذا الموضوع "أثر التوظيف البشري في الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة"، وربطت بين علمين هامين من علوم إدارة الأعمال، وعلمين حديثين دخلا على عالم الإدارة، وهما تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وعمليات إدارة المعرفة، وتطبيقها على مجتمع الدراسة،

بالإضافة إلى ذلك يمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى:

الأهمية النظرية:

١. هذه الدراسة تم تطبيقها على مؤسسة حكومية لم تجر قبل ذلك عليها مثل هكذا دراسة.
٢. تعد هذه الدراسة إضافة علمية جديدة للمكتبة العربية الإدارية كونها توضح أثر توظيف الإدارة الإلكترونية البشري في عمليات إدارة المعرفة، وتضيف بُعداً لدراسة ميدانية جديدة من الناحية الإدارية والتربوية.
٣. استكمال الجهود العلمية المبذولة في دراسة كل من الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وإدارة المعرفة بعملياتها.

الأهمية التطبيقية:

١. تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها دليل ومرشد لصناع القرار في الجامعات الفلسطينية حيث توضح أهمية توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة.
٢. مساعدة صناع القرار في الاطلاع على نتائج الدراسة والتي تساعدهم في التعرف على نقاط القوة والضعف عند تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في عمليات إدارة المعرفة.
٣. من الممكن أن تساهم توصيات هذه الدراسة في تطوير توظيف الإدارة الإلكترونية البشري وأثرها في عمليات إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية العريقة منها والناشئة.

٦.٢ منهجية الدراسة: استخدم الباحثان لأغراض هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يمكن من خلاله الحصول على أكبر حصيلة من المعلومات حول موضوع الدراسة، حيث انهما يصفان الظاهرة محل الدراسة (أثر التوظيف البشري في الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة)، وذلك من خلال الاعتماد على المصادر المختلفة في جمع البيانات.

وقد استخدمت الدراسة مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحثان في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والدراسة والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجاء الباحثان إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

٧.٢ حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: أثر التوظيف البشري في الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى موظفي الجامعة الإسلامية بفلسطين.

الحد المؤسسي: جامعة الاقصى - غزة

الحد البشري: ركزت الدراسة موظفي جامعة الاقصى بغزة.

الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على محافظات قطاع غزة- فلسطين.

الحد الزمني: منذ العام ٢٠١٩م.

٨.٢ الدراسات السابقة:-

دراسة (كحيل، ٢٠١٦) بعنوان (تقديم تصور مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة)

هدفت الدراسة إلى تقديم تصور مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة، وذلك من خلال التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة لإدارة الإلكترونية من وجهة نظرهم، دراسة دالة الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد لدرجة ممارستهم لإدارة الإلكترونية تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة المحافظة). ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت بتصميم استبانة إلكترونية لهذا الغرض. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها: بلغت الدرجة الكلية الاستبانة قياس درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة للإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٠.٣) وبوزن نسبي قدره (٦٠.٤%) بدرجة تقدير متوسطة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (درجات 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). عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (درجات تقدير مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة لدرجة ممارستهم للإدارة الإلكترونية في جميع المجالات تعزى إلى متغير (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المحافظة. توصي الباحثة بما يلي:- تبني التصور المقترح في الدراسة من قبل وزارة التربية والتعليم العالي للوقوف على نتائجها. وضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل القائمين على العمل الإداري على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة (عابد، ٢٠١٥)، بعنوان (أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام دراسة حالة وزارة الداخلية الشق_المدني)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات الإدارة الإلكترونية في فاعلية القرارات في وزارة الداخلية الشق_المدني، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف موضوع الدراسة، وإيجاد الأثر بين متغيراتها، وتم إعداد استبانة لهذا الخصوص وتوزيعها على الإدارة الوسطى والعليا في الوزارة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها: وجود معرفة لدى أفراد العينة الممثلين بالإدارة الوسطى والعليا بوزارة الداخلية بشقها المدني بمكونات الإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها وتطبيقها، وأن مستوى تطبيق إدارة التخطيط الإلكتروني مرتفع بنسبة (٧٤%). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة توصيات منها: تدريب الموظفين وتأهيلهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية، ووضع نظام حوافز فعلا للمتميزين في العمل الإلكتروني منهم، والاطلاع على تجارب مؤسسات ناجحة في هذا المجال.

دراسة (عبد الجواد، ٢٠١٦) بعنوان (إدارة الجودة الشاملة و مستوى مساهمتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية)

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة ومستوى مساهمتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة. حيث تكون مجتمع الدراسة من الوظائف الإشرافية (رئيس قسم حتى مدير عام)، وقدر عددهم ب(١٥٦) موظفاً في جهاز الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، وتم الاعتماد على المسح الشامل عند إجراء هذه الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: وجود علاقة دلالة ذات دلالة إحصائية بين مكونات إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة. أيضاً يؤثر المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) في المتغير التابع (إدارة المعرفة) بنسبة (٧٦%) وأن النسبة المتبقية (٢٤%) تعزى للمتغيرات الأخرى. مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة في الخدمات الطبية العسكرية ضعيف جداً حيث بلغت نسبته (٤٩%) لإدارة الجودة الشاملة و(٤٥%) لإدارة المعرفة. اوصى الباحث بتوصيات من أهمها: تعزيز العمل بمبادئ إدارة الجودة الشاملة بجهاز الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة من خلال تفعيل عمل وحدة الجودة وذلك بتزويدها بالكوادر الملائمة، أيضاً أن تعمل الإدارة على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات.

دراسة (عمار، ٢٠١٧)، بعنوان (أثر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي بشركة ذات العماد للصناعة والاستثمار، السودان)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي، وتم تطبيق الدراسة على شركة ذات العماد للصناعة والاستثمار، التعرف على مفهوم وأهمية إدارة المعرفة بأنواعها المختلفة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. من خلال الدراسة الميدانية اتضح انه لم يكون هناك توليد للمعرفة من خلال الاستفادة من تجارب العاملين بالمصنع. بينت الدراسة أن في شركة ذات العماد لا يتم توليد المعرفة من خلال ورش العمل التي تقام للعاملين بالمصنع. ووضحت الدراسة انه يتم الاستعانة بالخبراء من الخارج لزيادة توليد المعرفة. ومن توصيات الدراسة: الاهتمام بالندوات و المؤتمرات العلمية وتشجيع الابحاث والدراسات الهادفة الى تعزيز الجانب التطبيقي للمعرفة.

التعليق على الدراسات والفجوة البحثية: باستقراء الدراسات السابقة المحلية، العربية، يمكن القول أن الدراسات السابقة أشارت إلى أهمية موضوع الدراسة، وقد تحققت للباحثين مجموعة من:

**الفوائد المتحققة من الدراسات السابقة

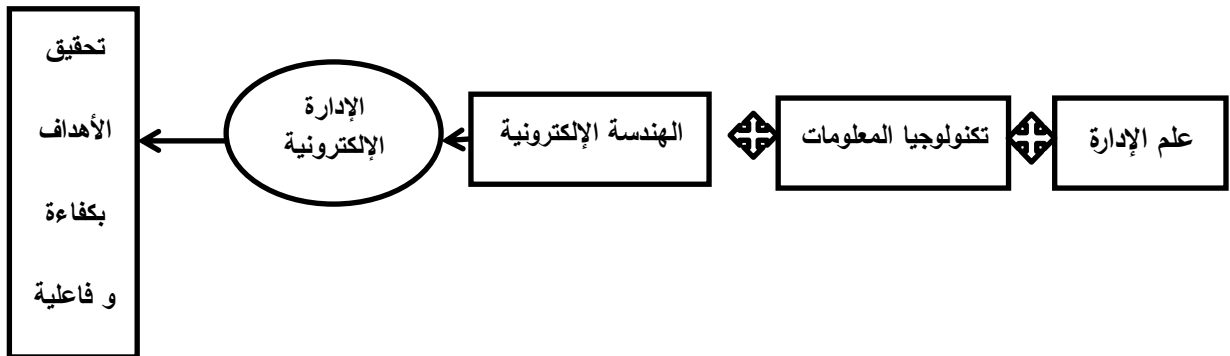
- تحديد الجوانب التي سبق دراستها والتي لم يسبق بعد التطرق لها وهذا يتيح للباحثين أن تبدأ من حيث انتهى الباحثين الآخرين.
- المساعدة في اختيار أدوات جمع البيانات الملائمة وتحديد المشكلة وصياغة الفرضيات.
- المساعدة في الوصول لبعض المراجع المساعدة في إتمام هذا البحث.
- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة الحالية.

**أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح للباحثين أنها تقترب وتتشابه مع الدراسة الحالية في تناول موضوع الإدارة الإلكترونية، ومتطلباته والمعوقات المواجهة في تطبيقها، بالإضافة إلى موضوع إدارة المعرفة بعملياتها وابعادها، أيضاً هناك تشابه بإدوات الدراسة حيث اعتمدت الدراسات السابقة على الاستبيان لجميع البيانات و إجراء مقابلات، كما ان التشابه سيكون في منهجية الدراسة حيث غالبية الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي كما هذه الدراسة. إلا أنها اختلفت عن الدراسة الحالية بأن لكل منهم مجالاً مختلفاً عن الدراسة الحالية حيث هذه الدراسة ركزت على الجامعات الفلسطينية وعلى دور الإدارة الإلكترونية في تطوير إدارة المعرفة ولم تتناول أي من الدراسات السابقة هذا المجال، ركزت بعض الدراسات السابقة على متغير واحد فقط من متغيرات الدراسة كلاً على حدا أما هذه الدراسة فتستلزم الضوء على المتغيرين معاً. الدراسة الحالية ستفرد بمحاولة إبراز دور الإدارة الإلكترونية من خلال المتطلب البشري في تطوير إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) وتم تصميم وتوزيع استبانة أعدت خصيصاً لذلك.

٣. الاطار النظري للدراسة:-

٣.١ الإدارة الإلكترونية:- هي وسيلة لرفع اداء وكفاءة المؤسسات وليست بديل عن الادارة ولا تنهي دورها وهي ادارة بلا ورق الا انها تستخدم الارشيف الالكتروني و الادلة الالكترونية و المفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية وهي ادارة بلا مكان وتعتمد على الهاتف المحمول وهي ادارة بلا زمان حيث تعمل في الزمن الحقيقي ٢٤ ساعة، وهي ادارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعة المعرفة. (الخالدي، ٢٠٠٧: ١٩). وعرفها الوادي 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) ، ويرى الباحثان أنها إدارة القرن ٢١ 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. والشكل ٢ يوضح ذلك:



شكل (٢): تعريف الإدارة الإلكترونية المصدر: بواسطة الباحثان

٢.١.٣ المتطلب البشري للإدارة الإلكترونية:-

- وهم الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة، وهم العنصر الأهم والقيادات الرقمية والمديرون والمحلون لعناصر الإدارة الإلكترونية، ويجب أن تطبق المؤسسات الخطوات التالية لتحقيق هذا المتطلب:
- أ. يجب توافر موارد بشرية تمتلك الخبرة، والمهارات في مجال المعرفة والمعلومات.
 - ب. ضرورة الارتقاء بالموارد البشرية الحالية وإعادة تأهيلها للحفاظ على مستويات عالية من العمل والإنجاز وذلك بعقد دورات تدريبية لهم.
 - ج. تكوين قيادات إدارية قادرة على التغيير وتؤمن بالعمل الجماعي.
 - د. إيجاد ثقافة داخل المؤسسة تلائم هذا الأمر.
 - هـ. نشر الوعي المعلوماتي لدى الفئة المستهدفة من عمل المؤسسة حتى يستطيعوا التعامل مع التقنيات الحديثة ووسائل الاتصال والاستفادة منها. (عبد الغفور، ٢٠٠٩: ٣٣٧)

٣.٣ إدارة المعرفة:- تم وصف إدارة المعرفة كأداة وظيفية أو أداة إدارية استراتيجية، وهي أداة للتغلب على مشاكل المعلومات في التعامل مع عملية انشاء وإدارة وإعلان المعرفة. (طيطي، ٢٠١٥: ٧٨) وهناك 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، ٢٠١٣: ١١٥)، و يستطيع الباحثان أن يعرفا 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.

٤.٣ عمليات إدارة المعرفة:-

٣-٤-١: تشخيص المعرفة: تعتبر هذه العملية من أهم عمليات إدارة المعرفة والتي تبدأ بتعريف المعرفة و الدراسة عن مكان وجود تلك المعرفة، ويعد التشخيص من الامور المهمة في برنامج إدارة المعرفة، وفي ضوء التشخيص توضع سياسات العمليات الأخرى 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. (الكبيسي، ٧٧: ٢٠٠٥)

٣-٤-٢ توليد المعرفة: تعني إبداع المعرفة، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل، حيث يتم توليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تسهم في تعريف المشكلات بصورة ابتكارية مستمرة (Arora, Rinds, 2011:25) كما تزود الشركة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة مرموقة، بالاعتماد على تطوير مهارات المهنيين ومساعدة الإدارة في توظيف المواهب والاحتفاظ بها، ضرورة فهم أن المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين، فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار يعمل على الوصول لمعرفة جديدة. (العلي وآخرون، ٢٠١٢: ٤٢)

٣-٤-٣ تخزين المعرفة: من خلال جمع المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية وضعها في صورة مفيدة، هناك خوف من تضييع 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 والضياع والتقدم 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، والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل، 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)

٣-٤-٤ نشر المعرفة: أشار (Apak, 2014: 5) 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. وتحتاج 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، ٢٠١٠: ٦٠)

٣-٤-٥ تطبيق المعرفة: بعد نقل المعرفة تأتي عملية استثمار المعرفة، فالحصول عليها وخزنها والمشاركة فيها أمور لا تعد كافية، إذ لابد من تحويل المعرفة إلى التنفيذ، وبدون ذلك تعد المعرفة مجرد تكلفة وإهدار للوقت. (٤: 2003 ، Alfred & Srenia) 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. (Mertins، ٢٠١١: 2002)

٤ - الدراسة الميدانية :-

٤.١ مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في جامعة الأقصى وعددهم (١٧٥) حسب دائرة شؤون الموظفين في الجامعة للعام ٢٠١٩م، وقد قام الباحثان باستخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع (١٢٠) استبانة على مجتمع الدراسة وتم الحصول على (١٠١) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد ٨٤.١٧%، ويتضح فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية للأفراد فيها:

جدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية (ن=١٠١)

| النسبة المئوية % | العدد | البيانات الشخصية | |
|------------------|-------|------------------------|------------------|
| 95.0 | 96 | ذكر | الجنس |
| 5.0 | 5 | أنثى | |
| 11.9 | 12 | أقل من ٣٠ سنة | العمر |
| 25.7 | 26 | من ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة | |
| 34.7 | 35 | من ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة | |
| 27.7 | 28 | ٥٠ سنة فأكثر | |
| 31.7 | 32 | بكالوريوس فأقل | المستوى العلمي |
| 44.6 | 45 | ماجستير | |
| 23.8 | 24 | دكتوراه | |
| 16.8 | 17 | أقل من ٥ سنوات | عدد سنوات الخدمة |
| 45.5 | 46 | من ٥ - أقل من ١٠ سنوات | |
| 37.6 | 38 | ١٠ سنوات فأكثر | |

من الجدول السابق يتضح للباحثات أن (٩٥%) من عينة الدراسة هم من الذكور ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى (، إلى أنه عند تأسيس جامعة الاقصى في فترة الخمسينات من القرن الماضي وما بعدها ، لم يكن هناك نساء مؤهلات للعمل بالجامعات الفلسطينية، مما أتاح الفرصة للذكور للعمل، ومع مرور الوقت والتطور دخلت النساء مجال العمل في الجامعات ولكن ما زالت أعدادهن قليلة مقارنة مع الذكور، أما بالنسبة لمتغير العمر (٣٥%) من عمر الشباب من اربعين عاما واقل من خمسين فهؤلاء مما عاصروا تحول الجامعة من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية، فمن الطبيعي، وعن متغير المؤهل العلمي فإن غالبية العينة من حملة درجة البكالوريوس و الماجستير لطبيعة عملهم الاداري، وهذه الفئة من الموظفين يكون لديها دراية بالإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة بسبب مؤهلاتهم العلمية العالية، أما عن عدد سنوات الخدمة فبلغت النسبة الاعلى (٤٥.٥%) ممن يحملون سنوات خبرة من خمسة سنوات إلى أقل من عشرة ويعود ذلك إلى اسباب سياسية بسبب الانقسام الفلسطيني،

الذي ترتب عليه في السنوات الاخيرة ترك عدد كبير من موظفي جامعة الاقصى وظائفهم شاغره، وتم تعيين موظفين جدد للقيام بمهامهم.

٤.٢ أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة للتعرف على " اثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية- دراسة تطبيقية على جامعة الاقصى- غزة"، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان.

٤.٣ صدق أداة الدراسة:

يعني صدق الاستبانة 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:

٤.٣.١- الصدق الظاهري "صدق المحكمين":

تم عرض الإستبانة 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 المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

٤.٣.٢- 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.

٤.٣.٣- 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.

٥- ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجوي، ٢٠١٠: ٩٧)، ومن أشهر الاختبارات المستخدمة لقياس الثبات معامل ألفا كرونباخ حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.981) وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة الدراسة.

جدول (٢) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

| معامل ألفا كرونباخ | عدد الفقرات | المجال |
|--------------------|-------------|------------------------------------|
| 0.906 | 7 | التوظيف البشري للإدارة الالكترونية |
| 0.919 | 5 | تشخيص المعرفة. |
| 0.910 | 5 | توليد المعرفة. |
| 0.895 | 5 | تخزين المعرفة. |
| 0.886 | 5 | نشر/ توزيع المعرفة. |
| 0.884 | 5 | تطبيق المعرفة. |
| 0.981 | 32 | جميع مجالات الاستبانة |

يستخلص من نتائج اختباري 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.

٢.٥ اختبار التوزيع الطبيعي *Normality Distribution Test* :

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث تبين أن قيمة الاختبار تساوي (٠.٩٨٨) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.283) وهي أكبر من مستوى الدلالة ٠.٥ . وبذلك فإن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

جدول (٣) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | المجال |
|--------------------------|---------------|------------------------------------|
| 0.283 | 0.988 | التوظيف البشري للإدارة الالكترونية |
| 0.360 | 0.924 | تشخيص المعرفة. |

| | | |
|--------------|--------------|------------------------------|
| 0.071 | 1.292 | توليد المعرفة. |
| 0.047 | 1.369 | تخزين المعرفة. |
| 0.075 | 1.282 | نشر/ توزيع المعرفة. |
| 0.074 | 1.283 | تطبيق المعرفة. |
| 0.283 | 0.988 | جميع مجالات الاستبانة |

٦- تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

٦. ١. تحليل محاور الاستبانة:

- المحور الأول: التوظيف البشري للإدارة 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 (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمحور التوظيف البشري للإدارة الالكترونية

| القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 0.000 | 5.47 | 69.36 | 0.86 | 3.47 | التوظيف البشري للإدارة الالكترونية بشكل عام |

يتضح من الجدول السابق (يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.47، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 69.36%، قيمة الاختبار 5.47، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات محور التوظيف البشري للإدارة الالكترونية بشكل عام. ويفسر الباحثان ذلك إلى أهمية العنصر البشري كمورد رئيسي في المؤسسات ومنها الجامعات، وكمطلب هام من متطلبات التطبيق والتحول للإدارة الإلكترونية،

حيث اهتمت إدارة الموارد البشرية أو شئون الموظفين كما تسمى في بعض الجامعات بتطوير قدرات موظفيها القداماء عند إدخال الحاسوب للعمل الإداري بإعطائهم دورات لمحو أمية الحاسوب، والجدد بوضع شرط أساسي للتوظيف وهو امتلاكهم لمهارات الحاسوب، و استفادت الجامعات من مهارات موظفيها من حملة الهندسة في الحاسوب أو تكنولوجيا المعلومات لتسهيل العمل الإداري بين أقسام الجامعة و كلياتها.

الجدول رقم (٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمحور التوظيف البشري للإدارة الالكترونية

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 1 | 0.000 | 8.47 | 77.82 | 1.06 | 3.89 | تهتم إدارة الموارد البشرية في الجامعة بتطوير قدرات موظفيها القداماء والجدد في مجال الحاسوب. |
| 2 | 0.000 | 4.86 | 70.10 | 1.05 | 3.50 | تستفيد الجامعة من مهارات الموظفين المتميزين في استخدام الحاسوب لتطوير عملها الإداري. |
| 4 | 0.000 | 3.77 | 68.60 | 1.14 | 3.43 | تنتهج الجامعة أسلوب التسجيل الإلكتروني للحضور والغياب والاذونات. |
| 3 | 0.000 | 4.15 | 69.31 | 1.13 | 3.47 | زادت الإدارة الإلكترونية الترابط بين موظفي الإدارة العليا في الجامعة وباقي موظفيها. |
| 5 | 0.000 | 3.40 | 67.33 | 1.08 | 3.37 | تساعد الإدارة الإلكترونية على متابعة عمل الإدارة عن بعد خاصة في حالة السفر. |
| 7 | 0.004 | 2.70 | 65.54 | 1.03 | 3.28 | تعزز الإدارة الإلكترونية الشفافية والبعد عن المحسوبية خاصة في متابعة الموظفين و ضبط التزامهم بسياسات العمل. |
| 6 | 0.001 | 3.28 | 66.93 | 1.06 | 3.35 | تطور الإدارة الإلكترونية مستوى أداء الموظفين الإداري في الجامعة و تزيد |

| | | | | | | |
|--|-------|------|-------|------|------|--|
| | | | | | | من كفاءته كما و نوعاً. |
| | 0.000 | 5.47 | 69.36 | 0.86 | 3.47 | التوظيف البشري للإدارة الالكترونية بشكل عام |

من الجدول السابق تتضح أهمية التوظيف البشري في الإدارة الالكترونية حيث أن التوظيف البشري له دور هام في إدارة الجامعة حيث أن الإنسان هو أهم مورد من موارد الانتاج، وهو رأس مال المؤسسات البشرية، فيتم الاهتمام به من قبل الجامعة للحصول على المعارف وإدارتها ومن تم تطويرها، والاهتمام بالعنصر البشري يعني استثمار جيد لرأس المال المعرفي لهذه المؤسسات،

- 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 3 أم لا، كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (٦) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمجال تشخيص المعرفة

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 1 | 0.000 | 8.38 | 76.40 | 0.98 | 3.82 | تستفيد إدارة الجامعة من تجارب العاملين فيها وتجارب الجامعات الأخرى. |
| 2 | 0.000 | 4.33 | 69.80 | 1.13 | 3.49 | تعد المعرفة في الجامعة نتاج للعمل الفردي والجماعي للموظفين. |
| 5 | 0.001 | 3.12 | 67.07 | 1.13 | 3.35 | تشجع الجامعة إدارييها على البحث و تطوير أنفسهم في الجانب المعرفي. |
| 3 | 0.000 | 4.52 | 69.40 | 1.04 | 3.47 | توفر إدارة الجامعة أجهزة لتخزين تجارب و خبرات موظفيها للمساعدة في |

| الوصول للمعرفة. | | | | | | |
|-----------------|-------|------|-------|------|------|---|
| 4 | 0.000 | 3.83 | 69.20 | 1.20 | 3.46 | يتم عقد اجتماعات دورية للبحث في مشكلات العاملين و التعرف على حلولهم المقترحة. |
| | 0.000 | 5.45 | 70.39 | 0.95 | 3.52 | تشخيص المعرفة بشكل عام |

المتوسط الحسابي للمجال الأول " تشخيص المعرفة " يساوي 3.52 (الدرجة الكلية من ٥) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.39%، قيمة الاختبار 5.45 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أهمية تشخيص المعرفة التي يحتاج إليها الموظفين في الجامعة، فهي العملية الأولى من عمليات إدارة المعرفة، وتعتمد عليها باقي العمليات، ويفسر الباحثان الاستجابة الإيجابية للفقرة الأولى إلى أهمية استفادة إدارة جامعة الأقصى من تجارب العاملين فيها وتبادل الأفكار معهم، وهذا دليل تطبيق جزء من الإدارة بالمشاركة في هذه الجامعة.

الجدول رقم (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار لمجال توليد المعرفة

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 1 | 0.000 | 6.43 | 74.40 | 1.12 | 3.72 | أشارك في لجان الجامعة ومؤتمراتها لاكتساب مهارات جديدة. |
| 3 | 0.000 | 3.66 | 68.60 | 1.17 | 3.43 | عند تطبيق التدوير الإداري داخل جامعتي تزيد معرفتي. |
| 4 | 0.000 | 3.43 | 67.40 | 1.08 | 3.37 | اساعد الباحثين في الجامعة بتوفير معلومات لهم في حالة طلبها مني. |
| 2 | 0.000 | 4.53 | 69.49 | 1.04 | 3.47 | استخدم الحاسوب للمعرفة في عملي باستمرار. |

| | | | | | | |
|---|-------|------|-------|------|------|---|
| 4 | 0.001 | 3.19 | 67.40 | 1.16 | 3.37 | استفيد من شبكة الإنترنت في الحصول على كل ما هو جديد في مجال عملي. |
| | 0.000 | 4.95 | 69.46 | 0.96 | 3.47 | توليد المعرفة بشكل عام |

المتوسط الحسابي للمجال الثاني " توليد المعرفة " يساوي 3.47 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 69.46%، قيمة الاختبار 4.95 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى اهتمام جامعة الأقصى بالبحث عن مصادر سواء داخلية او خارجية لتوليد المعرفة لدى موظفيها، وحصل البند الأول الذي يدل على مشاركة الموظفين في لجان الجامعة لاكتساب مهارات جديدة وسيلة تساعد الموظفين على توليد المعرفة والتعرف على معارف جديدة تخدم عملهم.

جدول (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمجال تخزين المعرفة

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 1 | 0.000 | 5.84 | 73.40 | 1.15 | 3.67 | تعتمد إدارة الجامعة على تخزين معارفها في قواعد بياناتها الخاصة بها. |
| 2 | 0.000 | 4.80 | 70.60 | 1.11 | 3.53 | تستخدم الجامعة طرق متقدمة ومتطورة لاستعادة المعرفة متى ما أرادت. |
| 5 | 0.002 | 2.95 | 66.20 | 1.05 | 3.31 | يتم الحصول على المعرفة بسهولة من مراكز الحفظ. |
| 3 | 0.000 | 4.06 | 69.20 | 1.13 | 3.46 | تمتلك الجامعة نسخ احتياطية تحتفظ بها في مكان آمن. |
| 4 | 0.002 | 3.00 | 66.60 | 1.10 | 3.33 | يتم الاستفادة من معرفة موظفي الجامعة المتمثلة في مهاراتهم |

| | | | | | | |
|--|-------|------|-------|------|------|------------------------|
| | | | | | | وخبراتهم لتطوير العمل. |
| | 0.000 | 4.95 | 69.20 | 0.93 | 3.46 | تخزين المعرفة بشكل عام |

المتوسط الحسابي للمجال الثالث " تخزين المعرفة " يساوي 3.46 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 69.20%، قيمة الاختبار 4.95 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. يفسر الباحثان ذلك إلى أهمية تخزين المعارف في قواعد بيانات الكترونية، كأصل من أصول الجامعة غير الملموسة، حيث عند طلبها وارجاعها متى ما أراد الموظفين تجدها في الوقت الملائم، وقد حصلت اعتماد الجامعة على قواعد بيانات خاصة بها نسبة 73% مما يدل على اهتمام الجامعة ووعيتها بأهمية تخزين معارفها والمحافظة عليها.

الجدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار لمجال نشر / توزيع المعرفة

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 1 | 0.000 | 9.23 | 79.60 | 1.07 | 3.98 | تعتمد الجامعة على البريد الإلكتروني ورسائل جوال لتعميم قراراتها ومعلوماتها وتبادلها داخلها. |
| 2 | 0.000 | 5.39 | 71.49 | 1.07 | 3.57 | تمتلك الجامعة نظام إداري مرن يسهل عملية تبادل المعرفة بين إداريها. |
| 3 | 0.000 | 4.32 | 69.70 | 1.13 | 3.49 | تمنح الجامعة حوافز عينية ونقدية للإداريين الذين يهتمون بتوزيع و نشر المعرفة. |
| 4 | 0.000 | 3.88 | 68.48 | 1.09 | 3.42 | تدعم إدارة الجامعة التي تعمل بها استمرارية نشر وتبادل المعارف بين الموظفين. |

| | | | | | | |
|---|-------|------|-------|------|------|--|
| 5 | 0.001 | 3.37 | 67.13 | 1.06 | 3.36 | تعقد الجامعة اجتماعات دورية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بها لتبادل المعرفة اليومية والاستفادة منها. |
| | 0.000 | 6.30 | 71.25 | 0.90 | 3.56 | نشر / توزيع المعرفة بشكل عام |

المتوسط الحسابي للمجال الرابع " نشر/ توزيع المعرفة " يساوي 3.56 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 71.25%، قيمة الاختبار 6.30 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. يفسر الباحثان ذلك إلى أن هذه العملية مرتبطة بالعملية السابقة، حيث عند تخزين المعارف بشكل سليم يمكن نشرها وتوزيعها إلكترونياً أو يدوياً، وقد استبدلت إدارة جامعة الأقصى البريد الورقي بالإلكتروني ورسائل الجوال لتعميم قراراتها ونشرها على موظفيها، وحصلت الفقرة الأولى على أعلى نسبة وهذا يدل على تحول جامعة الأقصى إلى الإدارة الإلكترونية لتقليل الوقت والجهد والتكلفة عند توزيع معارفها.

جدول (١٠) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمجال تطبيق المعرفة

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 1 | 0.000 | 5.47 | 72.67 | 1.16 | 3.63 | من السهل الوصول للمعلومة التي تحتاج إليها لأنها مفهومة ومبوبة بشكل مناسب. |
| 3 | 0.000 | 3.61 | 67.80 | 1.08 | 3.39 | تستطيع الوصول للمعرفة في جامعتك بشكل ميسر وبوقت قصير. |
| 5 | 0.002 | 3.03 | 66.14 | 1.02 | 3.31 | من الممكن اللجوء للاتصالات غير الرسمية للوصول للمعرفة. |
| 4 | 0.001 | 3.10 | 67.13 | 1.15 | 3.36 | تقدم جامعتك حوافز لمن يستفيد من المعرفة ويطبّقها بشكل فعال ومبدع. |
| 2 | 0.000 | 3.60 | 67.92 | 1.11 | 3.40 | تهتم الجامعة بتطبيق المعرفة لتحسن خدماتها الإدارية المقدمة لموظفيها. |

| | | | | | | |
|--|-------|------|-------|------|------|------------------------|
| | 0.000 | 4.54 | 68.28 | 0.92 | 3.41 | تطبيق المعرفة بشكل عام |
|--|-------|------|-------|------|------|------------------------|

المتوسط الحسابي للمجال الخامس " تطبيق المعرفة " يساوي 3.41 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 68.28%، قيمة الاختبار 4.54 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. يعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أهمية تطبيق المعرفة فهي العملية الأخيرة لإدارة المعرفة بأكملها وعند التوقف عند هذه المرحلة وعدم تنفيذها بشكل سليم فلا يوجد هناك إدارة للمعرفة بشكل صحيح، لذلك يجب أن يقوم الموظف بتطبيق المعرفة التي اكتسبها من العمليات السابقة و يظهر بشكل ملموس على أدائه وعمله، وحصلت الفقرة الأولى على أعلى نسبة حيث أن تخزين المعرفة يتم بشكل سليم مما يتيح الفرصة لتطبيق المعرفة المخزنة بشكل سلس وبسيط.

الجدول رقم (١١) 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) | الترتيب |
|-----|-------------------------------|-----------------|-------------------|------------------------|-----------------|-------------------------|---------|
| (١) | تشخيص المعرفة. | 3.52 | 0.95 | 70.39 | 5.45 | 0.000 | 2 |
| (٢) | توليد المعرفة. | 3.47 | 0.96 | 69.46 | 4.95 | 0.000 | 3 |
| (٣) | تخزين المعرفة. | 3.46 | 0.93 | 69.20 | 4.95 | 0.000 | 4 |
| (٤) | نشر/ توزيع المعرفة. | 3.56 | 0.90 | 71.25 | 6.30 | 0.000 | 1 |
| (٥) | تطبيق المعرفة. | 3.41 | 0.92 | 68.28 | 4.54 | 0.000 | 5 |
| | عمليات إدارة المعرفة بشكل عام | 3.48 | 0.89 | 69.62 | 5.45 | 0.000 | |

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.48، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 69.62%، قيمة الاختبار 5.45، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات محور عمليات إدارة المعرفة بشكل عام. يفسر الباحثان أن عمليات إدارة المعرفة ترتب في جامعة الأقصى بدأً من نشر المعرفة ثم تشخيص المعرفة وبعد ذلك توليد المعرفة وتخزين المعرفة وأخر شيء تطبيق المعرفة.

٦-٢/ اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى.

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تشخيص إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في توليد إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في توزيع إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تخزين إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تطبيق إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى.

لاختبار هذه الفرضية والفرضيات الفرعية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (١٢): تحليل الانحدار الخطي البسيط

| القيمة الاحتمالية Sig. | قيمة الاختبار F | معامل التحديد | معامل الارتباط | القيمة الاحتمالية Sig. | قيمة اختبار T | معاملات الانحدار | المتغير التابع |
|------------------------|-----------------|---------------|----------------|------------------------|---------------|------------------|----------------|
| 0.000 | 215.672 | 0.688 | 0.829 | 0.152 | 1.442 | 0.323 | α |
| | | | | 0.000 | 14.686 | 0.919 | β |
| 0.000 | 237.102 | 0.708 | 0.841 | 0.316 | 1.009 | 0.219 | α |
| | | | | 0.000 | 15.398 | 0.936 | β |
| 0.000 | 216.131 | 0.688 | 0.829 | 0.124 | 1.552 | 0.339 | α |

| | | | | | | | | |
|-------|---------|-------|-------|-------|--------|-------|----------|-------------------------|
| | | | | 0.000 | 14.701 | 0.898 | B | |
| 0.000 | 226.321 | 0.696 | 0.834 | 0.010 | 2.627 | 0.543 | α | نشر / توزيع المعرفة. |
| | | | | 0.000 | 15.044 | 0.871 | β | |
| 0.000 | 246.614 | 0.711 | 0.845 | 0.156 | 1.431 | 0.293 | α | تطبيق المعرفة. |
| | | | | 0.000 | 15.704 | 0.900 | β | |
| 0.000 | 327.370 | 0.768 | 0.876 | 0.057 | 1.927 | 0.344 | α | عمليات إدارة المعرفة |
| | | | | 0.000 | 18.093 | 0.905 | B | |

تبيين من جدول (١٢) ما يلي:

- متغير تشخيص المعرفة، تبيين وجود تأثير للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تشخيص إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى، حيث تبيين أن القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 . وقد تبيين أن معامل الارتباط $= 0.829$ ، ومعامل التحديد $= 0.688$ ، وهذا يعني أن 68.8% من التغير في تشخيص المعرفة تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تشخيص المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى. ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى وجود أثر للتوظيف الالكتروني في عملية تشخيص المعرفة، حيث هي العنصر الأساسي في ذلك، فمهارة العنصر البشري في الاستفسار والتوضيح أثناء البحث عن المعرفة التي يحتاجونها إليها.
- متغير توليد المعرفة، تبيين وجود تأثير للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في توليد إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى، حيث تبيين أن القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 . وقد تبيين أن معامل الارتباط $= 0.841$ ، ومعامل التحديد $= 0.708$ ، وهذا يعني أن 70.8% من التغير في توليد المعرفة تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في توليد المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى. مما سبق يرى الباحثون أن للعنصر البشري أثر هام في توليد المعرفة من عدة مصادر مختلفة للاستفادة منها.
- متغير تخزين المعرفة، تبيين وجود تأثير للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تخزين إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى، حيث تبيين أن القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 . وقد تبيين أن معامل الارتباط $= 0.829$ ، ومعامل التحديد $= 0.688$ ، وهذا يعني أن 68.8% من التغير في تخزين المعرفة تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تخزين المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى. يتضح مما سبق أن هناك أثر للمتطلب البشري أحد متطلبات الإدارة الالكترونية هام في عملية تخزين المعرفة، حيث من يقوم بإدخال

- المعارف إلى قواعد البيانات الخاصة بذلك، والعنصر البشري هو المسؤول عن ذلك لذلك أي خلل في عملية تخزين المعرفة يتحمل مسؤوليته الإنسان.
- متغير نشر/ توزيع المعرفة، تبين وجود تأثير للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في نشر/ توزيع المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 . وقد تبين أن معامل الارتباط $= 0.834$ ، ومعامل التحديد $= 0.696$ ، وهذا يعني أن 69.6% من التغير في نشر/ توزيع المعرفة تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في نشر/ توزيع المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى. يفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أهمية توزيع المعرفة واعتماد إدارة المعرفة على الإدارة الالكترونية في توزيع المعرفة كالبريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي.
- متغير تطبيق المعرفة، تبين وجود تأثير للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في تطبيق المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 . وقد تبين أن معامل الارتباط $= 0.845$ ، ومعامل التحديد $= 0.711$ ، وهذا يعني أن 71.1% من التغير في تطبيق المعرفة تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تطبيق المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى. يعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أهمية تطبيق المعرفة أثناء العمل والدور الهام للعنصر البشري في تطبيق المعرفة أثناء عمله، فمن يطبق المعارف هو الإنسان في عملية صنع القرار وتنفيذه.
- متغير عمليات إدارة المعرفة بشكل عام، تبين وجود تأثير للتوظيف البشري للإدارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 . وقد تبين أن معامل الارتباط $= 0.876$ ، ومعامل التحديد $= 0.768$ ، وهذا يعني أن 76.8% من التغير في عمليات إدارة المعرفة تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في عمليات إدارة المعرفة لدى موظفي جامعة الأقصى.
- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول التوظيف البشري للإدارة الالكترونية في عمليات إدارة المعرفة تُعزى للبيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، عدد سنوات الخدمة).
- لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T لعينتين مستقلتين" واختبار "التباين الأحادي"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٥): الفروق- البيانات الشخصية

| البيانات الشخصية | اسم الاختبار | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية |
|------------------|--------------------|---------------|-------------------|
| الجنس | T لعينتين مستقلتين | 0.956 | 0.342 |
| العمر | التباين الأحادي | 0.842 | 0.474 |
| المستوى العلمي | التباين الأحادي | 0.426 | 0.654 |
| عدد سنوات الخدمة | التباين الأحادي | 6.762 | 0.002 |

من النتائج الموضحة في الجدول السابق (٥) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمتغير "عدد سنوات الخدمة" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تُعزى إلى عدد سنوات الخدمة، أما باقي المتغيرات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لهم أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تُعزى إلى "الجنس، العمر، المستوى التعليمي".

٧- النتائج والتوصيات:-

١.٧: النتائج:-

- يوجد أثر إيجابي للتوظيف البشري في عمليات إدارة المعرفة من التشخيص والتوليد والتوزيع والتخزين والتطبيق في جامعة الأقصى.
- لا يوجد فروقات إحصائية للتوظيف البشري في عمليات إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس- العمر-المستوى العلمي).
- العنصر البشري في جامعة الأقصى يسعى للبحث عن المعرفة بشتى الطرق للاستفادة منها في تطوير العمل.
- يتم تخزين معارف جامعة الأقصى في قواعد بيانات الكترونية، يتم تبويبها بشكل سليم والوصول إليها بأقل وقت وجهد وتكلفة.
- تصل القرارات في جامعة الأقصى إلى الموظفين عن طريق وسائل الكترونية كرسائل الجواتات والبريد الالكتروني.
- عمليات إدارة المعرفة ترتب في جامعة الأقصى بدأً من نشر المعرفة ثم تشخيص المعرفة وبعد ذلك توليد المعرفة وتخزين المعرفة وأخر شيء تطبيق المعرفة.

٢.٧ التوصيات:-

- يوصي الباحثان إدارة جامعة الأقصى بالاهتمام أكثر في تطوير العنصر البشري لديها للاستفادة من معارفهم وخبراتهم، وذلك بعقد دورات تدريبية في هذا المجال.
- ينصح الباحثان إدارة جامعة الأقصى بالعمل على مواكبة التطورات في وسائل الاتصال التكنولوجية لأهميتها في إدارة المعرفة.
- يقترح الباحثان على إدارة جامعة الأقصى بالاهتمام بمنح موظفيها المبدعين لحوافز تشجيعية للاستمرار في تطوير معارفهم وتطبيقها في مجال عملهم.
- الاهتمام بالتنسيق مع الجامعات الفلسطينية الأخرى للاستفادة من معارفهم وتبادلها.
- تدريس مساق إدارة المعرفة بشكل نظري وعملي لطلبة الجامعة لتأهيلهم في المستقبل للتعامل معها.

المراجع :

- أبو فارة، يوسف؛ و عليان، حمد(٢٠١٠)، دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية، مجلة جامعة القدس للأبحاث والدراسات، العدد ١٥، فلسطين.
- البحر، غيث والتنجي، معن (٢٠١٤). التحليل الإحصائي للاستبيانات باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics، مركز سبر للدراسات الإحصائية والسياسات، الطبعة الأولى.
- الجرجاوي، زياد(٢٠١٠). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- الكبيسي، صلاح الدين (٢٠٠٥)، إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العراق.
- جاد الرب، سيد (٢٠١٣)، نظم المعلومات الإدارية - الأساسيات والتطبيقات الإدارية، ط٢، مصر.
- الخالدي، أمجد، (٢٠٠٧) التكنولوجية الإلكترونية، دار تنور للنشر، ط١، الأردن.
- طيطي، خضر(٢٠١٠)، إدارة المعرفة -التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن
- العلي، عبد الستار وآخرون(٢٠٠٦)، المدخل إلى إداره المعرفة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن.
- عابد، يوسف (٢٠١٥) أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- عبد الجواد، لميس (٢٠١٦)، 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 (٢٠١٥)، 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، محمد جمال (٢٠٠٩)، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث اللاجئيين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- كحيل، زينبات، (٢٠١٦)، تقديم تصور مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة.
- 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.
- الوادي، محمود، الوادي، بلال (٢٠١١)، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط١، الأردن.

المراجع الأجنبية:-

- Alfred Bererli & Svenja Falk(2003), Knowledge Management Networked Environments Library Of Congers Cataloging In Publication Data New York ,USA.
- 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.
- Arora & Raosaheb,(2011), Knowledge Management In Public Sector , Indian Journal Of Commercial Management Studies,Vol,2, No1 , India.
- Mertins, K (2002),Knowledge Management Best In Europe, Springer Verlag Berlin, Heidelberyk ,Germany.

• مواقع الكترونية:

- -www.alaqsa.edu.ps