University of Zawia Journal of Economic Sciences (UZJES)
Volume 6, Issue 2, (2024), pp381-410

The Contribution of E-Government Elements to Supporting Knowledge Management Processes from the Perspective of Employees at the Social Affairs Branch in Asabaa - A Field Study

Sobhi Al-Mahdi Hussein Bashir

Department of Management - Faculty of Accounting, Al-Rajban - University of Zintan

EMAIL: sobhi.hussin@uoz.edu.ly

Received: 10./27-2024 | Accepted: 12.13.-2024 | Published at: 31./12-2024 | DOI: 10.26629/uzjes.2024.01

ABSTRACT

The study aimed to identify the extent to which elements of electronic management (devices and equipment, software, networks, and human resources) contribute to supporting knowledge management processes from the perspective of employees at the Social Affairs Branch in Al-Sabia. To achieve the study's objectives, the researcher employed a descriptive analytical approach. The study population consisted of all employees at the Social Affairs Branch in Al-Sabia, totaling 33 employees, who were all selected through a comprehensive survey due to the small size of the study population. A questionnaire was used to collect data for the field study, and 30 questionnaires were retrieved, resulting in a response rate of approximately 91%. To analyze the study's hypotheses and achieve its objectives, means and standard deviations were used, along with multiple and simple linear regression analysis, utilizing the statistical program (SPSS). The study found that the estimates of the sample members regarding the degree of availability of electronic management elements at the Social Affairs Branch in Al-Sabia for all dimensions were at a moderate level. The results also indicated that the level of knowledge management application was moderate. Furthermore, the results showed that electronic management has a clear impact on supporting knowledge management processes, in addition to a statistically significant positive effect between each element of electronic management and knowledge management processes.

Keywords: electronic management, elements of electronic management, knowledge management processes.

"Articles published in Univ Zawia J Econ Sci are licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License."

إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة – دراسة ميدانية

صبحي المهدي حسين بشير

قسم الادارة – كلية المحاسبة الرجبان – جامعة الزنتان

EMAIL: sobhi.hussin@uoz.edu.ly

تاريخ الاستلام: 27/ 10/2024م **تاريخ القبول: 13/ 12/2024م** **تاريخ النشر: 31/12/2024م**

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، العنصر البشري) في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، حيث بلغ عددهم (33) موظفاً وموظفة، أُختيروا جميعاً بطريقة المسح الشامل نظراً لصغر مجتمع الدراسة، واستخدمت الاستبانة لجمع بيانات الدراسة الميدانية، وتم استرداد (30) استبانة بمعدل استجابة (91%) تقريباً. ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل فرضياتها أُستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد والبسيط، من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة لجميع الأبعاد جاءت بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج أيضاً إلى أن مستوى تطبيق إدارة المعرفة جاء بمستوى متوسط، كما أوضحت النتائج أيضاً أن الإدارة الإلكترونية تؤثر بشكل واضح في دعم عمليات إدارة المعرفة، بالإضافة إلى وجود تأثير موجب ذي دلالة إحصائية بين كل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية وبين عمليات إدارة المعرفة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، عناصر الإدارة الإلكترونية، عمليات إدارة المعرفة.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم بفعل التحول الرقمي، أصبح من الضروري أن تتبنى المنظمات المعاصرة أدوات وأساليب حديثة لمواكبة هذه التطورات. ومن أبرز هذه الأدوات الإدارة الإلكترونية. (O'Doherty et al., 2019: 12)

حيث أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تفرضها التغيرات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، للاستفادة من التقنيات الحديثة بما فيها شبكات الإنترنت لتسهيل وتنظيم العمل الإداري، والمساعدة في اتخاذ القرارات. (بشير، 2023، ص2)

وتأتي أهمية الإدارة الإلكترونية في أنها تقلل من الاستخدام الورقي في الأعمال الإدارية، وهذه نقطة مهمة في العمل الإلكتروني، حيث يتم من خلاله معالجة مشاكل الحفظ والتوثيق الورقي في المنظمات وبالتالي التخلص من أماكن تخزين الملفات والاستغناء عن المواد القرطاسية والتقليص في أعداد الموظفين، وهنا تظهر بوضوح فائدة الإدارة الإلكترونية في حفظ الملفات وتوثيقها لفترات زمنية طويلة. (العاني وجواد، 2014، ص20)

فالإدارة الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في دعم وتعزيز عمليات إدارة المعرفة من خلال تحسين تبادل المعلومات بين الأفراد بالمنظمة، كما تسهل الإدارة الإلكترونية توثيق المعرفة من خلال مساعد المنظمات على إنشاء قاعد بيانات شاملة تتيح تبادل المعرفة بين الأفراد داخل المنظمة، كما تساعد الإدارة الإلكترونية في تخزين المعلومات بشكل منظم، مما يسهل استرجاعها عند الحاجة إليها، كما تسهل نشر المعرفة من خلال توفير منصات تعليمية إلكترونية داخل المنظمة.

وتواجه المنظمات الحديثة اليوم الكثير من التغيرات المتسارعة التي يتطلب من المنظمات التكيف معها، ومن أبرزها التحول نحو اقتصاد المعرفة، من خلال تطوير مواردها المعرفية، وابداع طرق غير تقليدية لأداء الأعمال بطرق إلكترونية بدلاً من القيام بهذه الأعمال بطرق يدوية. (Abdi, & Senin, 2015:153)

وتسهم الإدارة الإلكترونية في إنشاء بنية تحتية قوية تدعم عمليات إدارة المعرفة. حيث توفر الأنظمة الإلكترونية أدوات تقنية لتسهيل مشاركة المعرفة وتنظيمها وتخزينها داخل المنظمات، مما يعزز من فعاليتها وقدرتها على الاستجابة للتغيرات السريعة وتحقيق أهدافها بكفاءة وبفاعلية (Chang & Yen, 2019: 45) .

أولاً: مشكلة الدراسة:

بالرغم من سعي الدول العربية لمواكبة التطورات العالمية في التوجه نحو الاقتصاد القائم على المعرفة، من خلال توفير البنية التحتية المناسبة، ووضع برامج لتأهيل القوى العاملة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة، فإنها لا تزال غير قادرة على تحقيق التحول اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال توليد ومشاركة المعرفة وتخزينها الأمر الذي يحد من سهولة انتقالها إلى المجتمعات المعرفية، حيث إن جميع عمليات إدارة المعرفة تتطلب تكنولوجيا وبنية تحتية حديثة من أجل توظيفها في تحقيق أهداف المنظمة. (خانكه، 2024، ص314)

وعلى الرغم من ذلك فقد ركزت معظم الدول العربية على جلب تكنولوجيا المعلومات جاهزة من الخارج دون العمل على توليد واكتساب المعرفة بما يتلاءم مع احتياجاتها وبيئتها.

ومن جهة أخرى لم تعد الأنظمة الإدارية الحالية قادرة على تلبية احتياجات المنظمات بما يتماشى مع تطور العصر ومتطلباته، الأمر الذي فرض عليها إعادة النظر في الأساليب الإدارية التقليدية التي تنتهجها واستبدالها بأساليب إدارية حديثة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو ما يُعرف بالإدارة الإلكترونية.

وتوصلت دراسة خلف الله (2014)، إلى أن هناك ضعفاً في إنتاج المعرفة والبحث العلمي في ليبيا إذا ما قورنت بالدول العربية، كما أشارت العديد من الدراسات المحلية إلى أن هناك ضعف في توفر متطلبات إدارة المعرفة مثل دراسة سعد، ومعتوق (2020)؛ الشاطر (2023).

كما أوصت دراسة الفليت والجبوري (2022) بضرورة إجراء المزيد من البحوث على كيفية توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير إدارة المعرفة.

ومن هنا برزت المشكلة التي دعت الباحث لإجراء هذه الدراسة، حيث يحاول في هذه الدراسة التعرف على إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

وبناءً على ما سبق تتلخص مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على السؤال الآتي:

س- ما مدى إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: درجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة متوسطة من وجهة نظر العاملين به.

الفرضية الرئيسية الثانية: مستوى تطبيق إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة متوسط من وجهة نظر العاملين به.

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، العنصر البشري) في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعنصر البشري في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، وذلك من خلال:

1- تحليل وتقييم درجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

2- التعرف على مستوى تطبيق إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة من وجهة نظر العاملين به.

3- التعرف على أثر عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

ويتفرع عنه الأهداف الفرعية التالية:

أ- التعرف على أثر الأجهزة والمعدات في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

ب- التعرف على أثر البرمجيات في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

ج- التعرف على أثر الشبكات في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

د- التعرف على أثر العنصر البشري في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

رابعاً: أهمية الدراسة:

أ- الأهمية النظرية:

تبرز أهمية الدراسة من خلال إسهامها في التعريف بالدور الذي تؤديه الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة، كذلك تعتبر إضافة علمية للمكتبة العربية في مجالي الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة حيث مازالت المكتبة العربية تُعاني من نقص واضح للمصادر التي تتناول هذه الموضوعات، حيث يأمل الباحث من هذه الدراسة أن تسد بعض النقص الموجود في هذا المجال، وتفتح آفاقاً جديدة للباحثين لإجراء دراسات أخرى، كما تنبع أهمية الدراسة الحالية في كونها تُعتبر من الدراسات الأولى التي تناولت إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

ب- الأهمية التطبيقية:

تسعى هذه الدراسة للتعرف على إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة للمنظمة محل الدراسة، مما يؤدي إلى تحسين قدرتها التنافسية، ومن ثم يؤدي إلى تمكين المنظمة من تحقيق أهدافها.

كما تستمد هذه الدراسة أهميتها التطبيقية من الموضوع الذي تُعالجه، حيث يُساعد دراسة إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة للمنظمة المبحوثة إلى إمداد المسؤولين بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة بالطرق والوسائل التي من شأنها المساعدة في توليد ونشر وتطبيق المعرفة بين العاملين وبالتالي إرتفاع مستوى أداء العاملين وزيادة قدرتهم على الإبداع.

خامساً: حدود الدراسة:

تناولت هذه الدراسة إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، واقتصرت هذه الدراسة على:

1- الحدود الزمنية: أُجريت هذه الدراسة خلال عام 2024م.

2- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على العاملين بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

3- حدود الموضوع: دراسة إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة، حيث سيتم دراسة المتغير المستقل "الإدارة الإلكترونية" من خلال عناصر الإدارة الإلكترونية وهي (أجهزة الحاسوب، البرمجيات، الشبكات، العنصر البشري)، والمتغير التابع "إدارة المعرفة" من خلال عمليات إدارة المعرفة وهي (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة).

سادساً: منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لأنه يُعتبر مناسب لمثل هذا النوع من الدراسات الإنسانية، حيث يُعتبر المنهج الوصفي "أحد طرق التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة معينة، وتصويرها كمياً من خلال جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة أو المشكلة، ثم تصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة". (ملحم، 2000، ص324)

سابعاً: مصادر جمع البيانات:

1- البيانات الثانوية:

استعان الباحث في حصوله على البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب النظري للدراسة من الكتب والدوريات والرسائل العلمية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

2- البيانات الأولية:

وهي البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتي تم جمعها بواسطة الاستبانة الموجهة إلى العاملين بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، والبالغ عددهم (33) موظف وموظفة، ونظراً لصغر مجتمع الدراسة؛ تم استخدام طريقة المسح الشامل.

تاسعاً: مصطلحات الدراسة:

- عمليات إدارة المعرفة: هي المعالجة المنهجية للمعلومات المطلوبة لأية منظمة، لكي تحرز النجاح، الأمر الذي يشمل طريقة إيجاد المعلومات والوصول إليها ومشاركتها. (الكبيسي، 2005، ص42)

- عمليات إدارة المعرفة إجرائياً: هي العمليات التي تساعد المنظمات على اكتساب المعرفة وتخزينها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتعلم، والتخطيط الإستراتيجي.

- الإدارة الإلكترونية: "هي الانتقال من النمط اليدوي لإنجاز المعاملات، وتقديم الخدمات إلى الطريقة الإلكترونية، واستخدام الأساليب التقنية في تنفيذ الوظائف الإدارية بدلاً من الوسائل الورقية، من أجل استثمار أمثل للوقت والمال، وبأقل جهد، وذلك بالاستعانة بشبكات الإنترنت". (رشوان، 2023، ص14)

- الإدارة الإلكترونية إجرائياً: يعرفها الباحث بأنها قدرة مصرف الجمهورية على تحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل الكتروني وذلك بالاعتماد على التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات بهدف تحسين أدائها، وتحقيق الأهداف المحددة بأقل وقت وجهد وتكلفة.

عاشراً: الدراسات السابقة:

1- دراسة الغرابلي، والصاوي، (2023) بعنوان (دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات بدولة الإمارات العربية المتحدة).

حيث سعت إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة بالتطبيق على جامعات دولة الإمارات العربية المتحدة الحكومية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الجامعات الإماراتية الحكومية، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع (384) استمارة على عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمدي قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتشمل الأبعاد (الثقافة الإلكترونية، والتخطيط الإلكتروني، والوثائق الإلكترونية، والاجتماعات الإلكترونية،

والخدمات الإلكترونية) في تعزيز إدارة المعرفة في جامعات الإمارات محل التطبيق، كما أظهرت أيضاً النتائج أنه يتوافر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات محل الدراسة، وكذلك تتوافر إدارة المعرفة بأبعادها في الجامعات محل الدراسة.

2- دراسة محمد، والأمين، (2023) بعنوان (إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في دعم وتعزيز عمليات إدارة المعرفة).

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات ودورها في دعم وتعزيز عمليات إدارة المعرفة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها إن نجاح إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوقف على توافر العديد من المتطلبات التقنية والفنية والمالية والبشرية والقانونية، وإن للإدارة الإلكترونية دوراً مهماً في دعم وتعزيز عمليات إدارة المعرفة.

3- دراسة الفليت، والجبوري، (2022) بعنوان (أثر الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين خلال جائحة كورونا دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جامعة الأقصى).

سعت إلى التعرف على تأثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة للعاملين الإداريين في جامعة الأقصى في ظل جائحة كورونا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث جمعت البيانات الأولية باستخدام الاستبانة، وبلغ مجتمع الدراسة (430) موظف، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (130) موظف، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وإدارة المعرفة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود أثر لمتطلبات الإدارة الالكترونية (التوظيف الإداري، التوظيف الأمني، التوظيف المالي)، في عمليات إدارة المعرفة.

4- دراسة تيش، وكورتل، (2022) بعنوان (الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على عمليات إدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-سكيكدة).

هدفت إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية على عمليات إدارة المعرفة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر – سكيكدة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (45) عامل، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة، وقدر بنحو 67.9% من التغيرات في عمليات إدارة المعرفة ناتج عن التغيرات على مستوى الإدارة الإلكترونية.

5- دراسة المعايطه، (2021) بعنوان (واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى).

حيث هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى، كما هدفت إلى التعرف على أثر كل من متغيرات الجنس، والخبرة في درجة التطبيق، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة، وبلغت عينة الدراسة (105) مدير ومديرة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. وتوصلت الدراسة إلى أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى كان بدرجة مرتفعة جداً، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة التطبيق تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق تعزى لمتغير الخبرة لصالح الخبرة (10) سنوات فأكثر.

6- دراسة عبد القادر، (2019) بعنوان (الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرق القدس).

سعت إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس، ومعرفة مستوى تطبيق إدارة المعرفة فيها، بالإضافة إلى التعرف على المعيقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة فيها، وتم استخدام المنهج الوصفي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس والبالغ عددهم (325) موظفاً، وبلغت عينة الدراسة (100) موظفاً تم اختيارهم عشوائياً. وكشفت النتائج على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة بمؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة بمؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (سنوات الخدمة، الوظيفة الحالية).

7- دراسة الفليت، والحاكم، (2019) بعنوان (أثر التوظَيف البشري للإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية - دراسة تطبيقية على جامعة الأقصى - غزة).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التوظيف البشري للإدارة الإلكترونية في تطوير عمليات إدارة المعرفة، حيث طبقت الدراسة على الموظفين في جامعة الأقصى بغزة، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وبلغ مجتمع الدراسة (175) موظف، وكان حجم العينة (120) أخذت بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها وجود أثر إيجابي بين التوظيف البشري للإدارة الإلكترونية وبين عمليات إدارة المعرفة، كما توصلت إلى

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للتوظيف البشري في عمليات إدارة المعرفة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى العلمي).

8- دراسة زايد، وحسين، (2016) بعنوان (الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة - دراسة حالة شركة جازي للاتصالات).

سعت إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في عمليات إدارة المعرفة في شركة جازي للاتصالات، حيث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتألف مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بإدارة الموارد البشرية بشركة جازي للاتصالات والبالغ عددهم (170) موظف، أما عينة الدراسة فقد اختيرت بطريقة عشوائية وبلغت (150) موظف. وتوصلت الدراسة إلى توافر جميع متطلبات إدارة المعرفة (متطلبات الثقافة التنظيمية، المتطلبات التنظيمية، المتطلبات البشرية والمتطلبات التكنولوجية)، بالإضافة إلى توافر نظام متكامل للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية يساعد على تطبيق عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تولد المعرفة، نشر المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة).

9- دراسة الزعبي، وآخرون (2014) Al-Zoubi, et al بعنوان (E-Government and its Impact on Knowledge Management Processes: A Case Study: Ministry of Industry and Trade in Jordan).

هدفت إلى التعرف على تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها على إدارة المعرفة في وزارة الصناعة والتجارة في الأردن، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (720) موظفاً، فيما تكونت عينة الدراسة من (80) موظفاً اختيروا بطريقة عشوائية من موظفي وزارة الصناعة والتجارة بالأردن، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية على العمليات الأربع لإدارة المعرفة (اكتساب المعرفة وخلقها، وحفظ المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونقلها، وتطبيق المعرفة واستخدامها) في وزارة الصناعة والتجارة في الأردن، كما تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للمتغيرات الفرعية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية على عمليات إدارة المعرفة في وزارة الصناعة والتجارة في الأردن.

التعقيب على الدراسات السابقة وتحديد أوجه الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية:

من خلال استعراض الباحث للدراسات السابقة سواءً العربية أو الأجنبية التي ربطت بين الإدارة الإلكترونية وعمليات إدارة المعرفة يُلاحظ الباحث أن بعض الدراسات هدفت إلى استكشاف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة مثل دراسة المعايطه (2021)؛ تيش وكورتل (2022)؛ الفليت والجبوري (2022)؛ Al-Zoubi, et al (2014).

فيما هدفت دراسة عبد القادر (2019) إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس، ومعرفة مستوى تطبيق إدارة المعرفة فيها، بالإضافة إلى التعرف على المعيقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة، بينما هدفت دراسة الغرابلي والصاوي (2023) إلى التعرف على دور متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة، أما دراسة محمد والأمين (2023) فكان الغرض منها توضيح إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات ودورها في دعم وتعزيز عمليات إدارة المعرفة، فيما سعت الدراسة التي أجراها الفليت والحاكم (2019) إلى معرفة أثر التوظيف البشري للإدارة الإلكترونية في تطوير عمليات إدارة المعرفة، بينما دراسة زايد وحسين (2016) هدفت إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في عمليات إدارة المعرفة في شركة جازي للاتصالات، فيما هدفت الدراسة الحالية إلى استكشاف مدى إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي هيئة الرقابة الإدارية فرع الأصابعة.

واتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة العربية والأجنبية في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم للدراسات الإنسانية، مثل دراسة عبد القادر (2019)؛ الفليت والحاكم (2019)؛ الغرابلي، والصاوي (2023)؛ تيش وكورتل (2022)؛ الفليت والجبوري (2022)؛ زايد وحسين (2016)؛ Al-Zoubi, et al (2014) .

فيما اختلفت مع بعض الدراسات السابقة والتي استخدمت المنهج الوصفي المسحي مثل دراسة المعايطه (2021)، بينما اتبعت دراسة حمد والأمين (2023) المنهج الوصفي.

كما استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة أداةً للدراسة، وقد اتفقت مع معظم الدراسات السابقة العربية والأجنبية كأداة رئيسية للدراسة.

أما من حيث أبعاد المتغير المستقل، وأبعاد المتغير التابع المستخدمة في هذه الدراسة فقد اتفقت مع الأبعاد التي أوردها تيش وكورتل (2022)، بينما اختلفت مع دراسة زايد وحسين (2016)؛ عبد القادر (2019)؛ الفليت والحاكم (2019)؛ الفليت والجبوري (2022)؛ الغرابلي، والصاوي (2023).

فيما اختلفت الدراسة الحالية كلياً مع الدراسات السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة، حيث اشتمل مجتمع وعينة الدراسة الحالية على موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، وهو ما لم تتناوله أي دراسة من الدراسات التي ذكرت سابقاً سواء كانت عربية أو أجنبية.

أوجه التميز للدراسة الحالية:

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تُعد أُولى الدراسات في البيئة المحلية على حد علم الباحث التي تتناول إسهام عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، وهو ما لم تتناوله أي من الدراسات السابقة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

مما سبق يمكن القول إن الدراسات السابقة لها دور مهم في تعزيز الدراسة الحالية وتحقيق أهدافها، رغم وجود بعض الاختلافات سواءً في الأهداف، أو الأدوات، أو الأساليب الإحصائية المستخدمة، أو مجتمع وعينة الدراسة، ويرى الباحث إنَّ لتنوع الدراسات السابقة وتناولها جوانب كثيرة من الموضوعات الإدارية يُعطي الباحث إلماماً أكثر حول موضوع الدراسة الحالية سواءً فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية من جانب، أو فيما يتعلق بإدارة المعرفة من جانب آخر، حيث تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة المستخدم، وبناء أداة الدراسة، والنتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها في كل دراسة من الدراسات السابقة والتي سيتم ربطها بنتائج الدراسة الحالية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة:

أولاً: الإدارة الإلكترونية:

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تُعتبر الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فانتقلت الأعمال والممارسات الإدارية من شكلها التقليدي المعتمد على المعاملات الورقية وما يرافقها من بطء في الإجراءات إلى استخدام الإدارة الإلكترونية في جميع العمليات الإدارية من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة في أسرع وقت وأقل جهد وبكفاءة عالية.

كما تعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم نتائج الثورة الرقمية التي يعيشها العالم اليوم، ولذلك فإن أغلب تعريفات هذا المصطلح تركز بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

فقد عرفها دهماني وجربي (2023، ص978) Dahmani & Gherbi بأنها عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنفيذ كافة الإجراءات الإدارية للمنظمة لتحقيق الأداء الأمثل.

بينما عرفها ياسين (2010، ص27) بأنها "منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات".

كما عرفها بشير (2023، ص 600) بأنها قدرة المنظمة على تحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل إلكتروني وذلك بالاعتماد على التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين أدائها، وتحقيق الأهداف المحددة بأقل وقت وجهد وتكلفة.

بينما عرف تيش، وكورتل (2022، ص709) الإدارة الإلكترونية بأنها "عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بكافة العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما، من أجل تحقيق فاعلية الأداء بها".

2- عناصر الإدارة الإلكترونية:

يُشير ياسين (2010، ص 30) إلى أن الإدارة الإلكترونية تتكون من أربعة عناصر أساسية لابد من توافرها من أجل تطبيقها وتحقيق أهدافها، وهي عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات، بالإضافة إلى صناع المعرفة.

أ- عتاد الحاسوب: وتشمل المكونات المادية للحاسب الآلي ونظمه وشبكاته وجميع ملحقاته، مثل وسائط التخزين، وأجهزة البصمة الإلكترونية، والطابعات وغيرها من وحدات الإدخال والإخراج.

ب- البرمجيات: تشمل البرمجيات على برامج النظام مثل نظم التشغيل، والجداول الإلكترونية، ونظم إدارة الشبكات، وأدوات تدقيق البرمجة، وهندسة البرامج بمساعدة الحاسب الآلي، بالإضافة إلى برامج التطبيقات مثل قواعد البيانات، ومستعرضات الويب، والبريد الإلكتروني.

ج- شبكات الاتصال: يقصد بها الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت والإكسترانت وشبكة الإنترنت والتي تمثل الشبكة الأهم للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.

د- صنَّاع المعرفة: وهم العاملون في حقل المعرفة من القيادات والخبراء والمديرون ومحللي النظم، والمختصين في الاتصالات والشبكات، والذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، ويرتكز دور صناع المعرفة في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة تعرف بالثقافة الإلكترونية، كذلك يُناط بهم تصميم وإنتاج مكونات الأجهزة والبرمجيات واستخدامها.

ويرى الباحث أنه لا يمكن تصور نجاح الإدارة الإلكترونية في المنظمات ما لم تتوافر عناصرها الرئيسية المتمثلة في أجهزة الحاسوب والبرمجيات والشبكات والعنصر البشري، لذلك يجب أن تهتم القيادات العليا في المنظمات اهتماماً كبيراً بتوفير أجهزة الحاسوب الحديثة، وربطها بشبكة إنترنت سريعة، وكذلك الاهتمام بتوفير العناصر البشرية المؤهلة والمتخصصة.

ثانياً: إدارة المعرفة:

1- مفهوم إدارة المعرفة:

يُعد مفهوم إدارة المعرفة من المواضيع التي حظيت باهتمام كبير من قبل المنظمات المعاصرة وذلك نتيجة انتقال الفكر الإداري في الآونة الأخيرة إلى مفهوم اقتصاد المعرفة ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات. (Ahmed, et al, 2022: 704)

يعرف بشير (2019، ص472) إدارة المعرفة بأنها "العمليات التي تساعد المنظمات على اكتساب المعرفة وتخزينها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتعلم، والتخطيط الإستراتيجي".

في حين عرفها (2024، ص324) بأنها القيام بجمع وتصنيف المعرفة المتخصصة وتخزينها لاسترجاعها ومشاركتها وتبادلها لتوليد معرفة خاصة بممارسة جديدة.

أما مهدي (2024، ص78) فيرى بأنها "خطوات مدروسة لجمع المعرفة وكيفية خزنها واستخدامها ومشاركتها، وأنها الآلية التي يتم عن طريقها جمعها وتنظيمها بنوعيها الظاهرة والضمنية التي تمكن العاملين من استخدامها في العمل.

2- عمليات إدارة المعرفة:

تعني عمليات إدارة المعرفة مجموعة العمليات التي تستخدمها المنظمات من أجل الحصول على المعلومات، وتنظيمها وتخزينها بأفضل الطرق والأساليب الممكنة، ونشرها بين العاملين في كافة المستويات الإدارية، وتطبيقها بما يساعد على تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية. (أبوزريق، 2017، ص9)

وبالرغم من الاختلاف في عدد وترتيب عمليات إدارة المعرفة من قبل الباحثون والكتاب في مجال إدارة المعرفة، إلاَّ أن أغلبهم حددها في أربع عمليات وهي توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها ومن ثم تطبيقها.

أ- توليد المعرفة:

يقصد بها كافة الأنشطة التي تعتمد عليها المنظمات للحصول على المعرفة، حيث تكمن عملية توليد المعرفة في الحصول على المعرفة الجديدة وتطويرها، وابتكار أفكار جديدة في حل المشكلات، وذلك بالاستفادة من المعارف والخبرات المتراكمة السابقة سواء كانت معرفة ضمنية أو صريحة، ويتم توليد المعرفة من خلال تشجيع التفكير الابتكاري للعاملين، ومشاركة فرق وجماعات العمل الداعمة لتوليد المعرفة الجديدة، والبحث والتطوير، وورش العمل، والتدريب والتعلم. (الزامل والشويعر، 2024، ص512)

ب- تخزين المعرفة:

وتشمل عمليات تخزين المعرفة جميع الأنشطة التي تهدف إلى الاحتفاظ بالمعرفة وإدامتها وسهولة الوصول إليها واسترجاعها وحمايتها من التلف والضياع، حيث يتم تخزين المعرفة في قواعد البيانات الإلكترونية الخاصة بالمنظمة مثل المعلومات المخزنة إلكترونياً، والوثائق الورقية، وكذلك المعرفة الضمنية في هيئة معلومات موجودة لدى الأفراد وخبراء المنظمة. (محمد وآخرون، 2024، ص254)

ج- مشاركة المعرفة (توزيع ونقل المعرفة):

تهدف مشاركة المعرفة إلى إيصال المعرفة لأكبر عدد من العاملين في المنظمة في الوقت المناسب، والمكان المناسب، وتزداد مشاركة المعرفة عن طريق التدريب، وتبادل الأفكار والآراء والخبرات بين العاملين بالمنظمة وهو ما يُعرف بالمعرفة الضمنية، فيما يتم نشر المعرفة الصريحة من خلال النشرات الداخلية، والوثائق، وحلقات التعلم. (درغيش وشلابي، 2023، ص161)

ويرى الباحث أنه يجب على المنظمات أن تهتم وتشجع عملية توزيع ونقل المعرفة بين العاملين وصولاً لمرحلة تطبيق المعرفة، وذلك من خلال توظيف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مشاركة المعرفة مثل الإنترنت والبريد الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي.

د- تطبيق المعرفة:

لا يُعد الحصول على المعرفة وتخزينها ومشاركتها كافٍ، حيث يرى (Wahab, 2022: 79) أن المعرفة التي لا يتم مشاركتها بين العاملين لن تضيف أي قيمة للمنظمة، إذ يتوجب على المنظمات تطبيقها فعلياً على أرض الواقع للاستفادة منها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تواجه المنظمة، وهو الهدف الأساسي الذي تسعى المنظمات لتحقيقه من خلال إدارة عمليات المعرفة. (القحطاني، 2024: 514)

ويجادل الحربي وكعكي (2024، ص341) أن تفعيل المعرفة المتخصصة قي بيئة المنظمات باستخدام القوالب الإلكترونية المحوكمة يساعد من تطويرها وتحسين أدائها.

ويرى الباحث أن على المنظمات توفير البنية التحتية اللازمة لوضع إدارة المعرفة حيز التطبيق، وخاصةً فيما يتعلق ببنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والذكاء الاصطناعي في تطبيق المعرفة قدر الإمكان.

ثالثاً: دور الإدارة الإلكترونية في دعم وتعزيز إدارة المعرفة:

تؤدي الإدارة الإلكترونية دوراً هاماً في دعم وتعزيز عمليات إدارة المعرفة من خلال العديد من التطبيقات والبرمجيات وشبكات الاتصال على اختلاف أنواعها من إنترنت، واكسترانت، وانترانت.

حيث أن استخدام الإدارة الإلكترونية في جميع عمليات إدارة المعرفة من توليد للمعرفة وحفظها ومشاركتها ومن ثم تطبيقها يساهم بدرجة كبيرة في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها والاستفادة من المزايا العديدة التي تعود على المنظمة من جراء تطبيقها لمفهوم إدارة المعرفة.

ومما لا شك فيه أن العديد من برامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية تساعد على حفظ المعلومات وتنظيمها بشكل يسهّل من سرعة الوصول إلى المعلومات في أي وقت، ومن أي مكان لاسترجاعها أو مشاركتها مع الغير مثل نظم توثيق المعلومات وتخزينها، ونظم إدارة قواعد البيانات.

ويذكر كل من الزامل، والشويعر (2024، ص512) إن مصطلح توليد المعرفة يُشير إلى اكتشاف معارف جديدة، من خلال العديد من الوسائل كالتدريب، والبحث والتطوير، والتعلم، وورش العمل، ويتضح دور الإدارة الإلكترونية في توظيفها للوسائل التكنولوجية الحديثة والإنترنت والتي تُساعد في استخدام الوسائل السابقة الذكر مثل التدريب الإلكتروني، والبحث والتطوير باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

كما إن تخزين المعرفة تحتاج إلى استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية وبرامجها بدلاً من استخدام الوسائل اليدوية والأرشيف الورقي في عملية الحفظ، وذلك من أجل تسهيل عملية تنظيم المعلومات وحفظها إلى حين الاحتياج إليها من قبل المختصين، مثل نظم قواعد البيانات، ونظم توثيق المعلومات وتخزينها واسترجاعها. (محمد والأمين، 2023، ص283)

كما سهّلت الإدارة الإلكترونية عملية مشاركة المعرفة وتوزيعها بين العاملين، فأصبحت تتم بشكل أسرع ودقة عالية من خلال البريد الإلكتروني، والبوابات الإلكترونية.

ويرى الباحث إن للإدارة الإلكترونية دوراً بارزاً ومهماً في دعم وتعزيز عمليات إدارة المعرفة من خلال التحول من النمط الإداري التقليدي الذي يتسم بالبطء في الإجراءات، وعدم دقة المعلومات، والاعتماد على الورق في إنجاز المعاملات وحفظها مما يعرضها إلى التلف والضياع، وصعوبة استرجاع المعلومات إلى التحول إلى النمط الإداري الإلكتروني الحديث والذي يوفر الوقت والجهد والتكلفة، بالإضافة إلى السرعة والدقة في إنجاز المعاملات وحفظها واسترجاعها مما ينعكس إيجاباً على أداء المنظمات ويحقق أهدافها.

المبحث الثالث: الجانب العملي للدراسة

أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة، وقد تكوَّنت الاستبانة من ثلاثة أجزاء على النحو التالي:

الجزء الأول: (البيانات الشخصية والوظيفية): حيث تضمنت المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة وعددها (3) وهي (الجنس، المؤهل العلمي، العمر).

الجزء الثاني: (محور الإدارة الإلكترونية): ويتضمَّن أربعة أبعاد تقيسها (18) عبارة.

الجزء الثالث: (محور عمليات إدارة المعرفة): أيضاً يتضَّمن أربعة أبعاد تقيسها (19) عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

ولأغراض الدراسة الحالية احتسب الباحث درجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، ومستوى تطبيق إدارة المعرفة بالمنظمة المبحوثة على النحو التالي:

الحد الأعلى للبدائل (5) والحد الأدنى للبدائل (1) وبطرح الحد الأعلى من الحد الأدنى يساوي (4) ومن ثم قسمة الفرق بين الحدين على ثلاثة مستويات وهكذا تصبح الأوزان على النحو الآتي:

أ- الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (1.00 – 2.33) تكون منخفضة.

ب- الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (2.34 – 3.67) تكون متوسطة.

ج- الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (3.68 – 5.00) تكون مرتفعة.

أما تحليل البيانات فاستخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصاراً ببرنامج (SPSS)، كما استخدمت التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم حسب الخصائص الشخصية والوظيفية، واستخدم أيضاً المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على درجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية في المنظمة المبحوثة، بالإضافة إلى استخدام معامل كرونباخ ألفا للتحقق من مقدار الاتساق الداخلي وثبات أداة الدراسة، وكذلك اختبار معامل الالتواء والتفرطح، واختبار كولموغوروف وسميرونوف للتأكد من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، بالإضافة إلى اختبار تضخم التباين (VIF) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة (مشكلة الازدواج الخطي).

ثبات المقياس:

تمَّ حساب الثبات لكل مقياس على حدا بطريقة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha ، حيث يتراوح معامل ألفا بين الصفر والواحد، وأظهرت نتيجة الثبات لمقياس الإدارة الإلكترونية بأنَّ الاستبانة اتسمت بالاتساق الداخلي الجيد حيث تراوح معامل كرونباخ ألفا لكل بُعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية ما بين (0.69 – 0.92)، كما هو موضح في الجدول رقم (1)، مما يؤكد ثبات المقياس.

جدول رقم 1 معاملات الثبات لمقياس الإدارة الإلكترونية

المحور	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
الإدارة الإلكترونية	الأجهزة والمعدات	.693
	البرمجيات	.814
	الشبكات الإلكترونية	.726
	العنصر البشري	.927
	الإدارة الإلكترونية بجميع أبعادها	.847

ويتَّضح من الجدول رقم أنَّ قِيم معاملات الثبات لمتغير الإدارة الإلكترونية تُعتبر مرتفعة مما يُشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن الحصول عليها من خلال أداة الدراسة عند تطبيقها.

كما تمَّ أيضاً حساب الثبات لمقياس عمليات إدارة المعرفة بطريقة كرونباخ ألفا أيضاً، وأظهرت النتيجة أنَّ الاستبانة اتسمت بالاتساق الداخلي الجيد حيث بلغ معامل ألفا (0.85) كما هو موضح في الجدول رقم ، مما يؤكد ثبات المقياس.

جدول رقم 2 معاملات الثبات لمقياس عمليات إدارة المعرفة

المحور	معامل ألفا كرونباخ
عمليات إدارة المعرفة	.857

ويتَّضح من الجدول رقم أنَّ قِيم معاملات الثبات لمتغير عمليات إدارة المعرفة تُعتبر مرتفعة مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن الحصول عليها من خلال أداة الدراسة عند تطبيقها.

صدق المقياس (الصلاحية):

الصدق الظاهري (صدق المحكِّمين): بعد التأكد من خلو أسئلة الاستبانة من الأخطاء اللغوية، عَرض الباحث الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من الأساتذة، لإبداء ملاحظاتهم حول أسئلة الاستبانة من ناحية وضوحها ومدى ملاءمتها لقياس موضوعي الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة، وتم تعديل بعض الفقرات التي أوصى بها الأساتذة المحكِّمين.

وللتأكد من مدى ملاءمة بيانات الدراسة للطرق الإحصائية التي سوف يستخدمها الباحث في اختبار فرضيات الدراسة وهي الانحدار الخطي المتعدد والبسيط، قام بحساب قيمة الالتواء والتفرطح للبيانات واللّذين يدلان على التوزيع الاعتدالي والطبيعي للبيانات المستخدمة، وتُشير النتائج إلى عدم وجود أي انحرافات في البيانات، حيث إن قيمة الالتواء والتفرطح تراوحت ما بين (2- و 2+) أنظر الجدول رقم **3.**

جدول رقم 3 التوزيع الطبيعي للبيانات

المتغيرات	الالتواء	التفرطح
الأجهزة والمعدات	−0.441	0.567
البرمجيات	−0.466	−0.080
الشبكات الإلكترونية	−0.056	0.057
العنصر البشري	−0.465	−0.572
عمليات إدارة المعرفة	0.193	−0.863

كما استخدم الباحث اختبار كولموغوروف–سميرونوف للتحقق من جودة البيانات وصحتها، وأظهرت النتائج أن الاختبار غير دال إحصائياً، حيث كانت النسبة الفائية أكبر من 0.05، أي أن (P> 0.05)، والذي يعني أن البيانات لها توزيع اعتدالي. وقد أكدت نتيجة اختبار شابيرو–ويلك على صلاحية البيانات وعدم تأثرها بالعوامل الخارجية مثل أخطاء الصدفة.

جدول رقم 4 اختبار كولموغوروف–سميرونوف و**شابيرو –ويلك**

المتغيرات	كولموغوروف–سميرونوف النسبة الفائية	شابيرو –ويلك النسبة الفائية
الأجهزة والمعدات	0.200	0.384
البرمجيات	0.200	0.708
الشبكات الإلكترونية	0.200	0.969
العنصر البشري	0.200	0.066
عمليات إدارة المعرفة	0.200	0.481

أما بالنسبة لخطية البيانات، فللتأكد من عدم وجود مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة أو التفسيرية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات الإلكترونية، العنصر البشري) فتم استخدام معامل تضخم التباين (VIF)، والذي يجب أن لا تزيد قيمته عن (5)، وأظهرت النتائج أن جميع قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (5)، حيث تراوحت ما بين (1.402 – 1.765) مما يدل على عدم وجود التعدد الخطي لها، كما تراوحت قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) ما بين (.567 – .713) وهي قيم يجب أن تكون أكبر من (0.05).

جدول رقم 5 أدلة الارتباط الداخلي بين المتغيرات

المتغيرات المستقلة	تضخم التباين VIF	التباين المسموح Tolerance
الأجهزة والمعدات	1.765	.567.
البرمجيات	1.472	0.679
الشبكات الإلكترونية	1.402	0.713
العنصر البشري	1.459	0.685

واستناداً إلى النتائج السابقة يمكن القول إن هناك توزيعاً اعتدالياً للبيانات فضلاً عن صلاحيتها مما يُبرر استخدام الطريقة البارامترية في هذه الدراسة.

تحليل البيانات الشخصية والوظيفية:

قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس – المؤهل العلمي – العمر)، وذلك من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS).

يتضح من الـ

جدول رقم لتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة تساوى نسبة الذكور مع الإناث حيث بلغت 15 مشاركاً (50%) لكلا الجنسين، أما فيما يتعلق بالفئة العمرية، فقد بلغت نسبتهم 17 (56.7%) من أفراد عينة الدراسة وتراوحت أعمارهم بين (30–40) سنة، ويرجع ذلك إلى استقطاب فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة إلى الخريجين المؤهلين علمياً، ثم يأتي بعد ذلك الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من (41–50) سنة بنسبة 8 (26.7%)، ثم الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة بنسبة 4 (13.3%)، والذين أعمارهم أقل من 30 سنة 1 (3.3%)، أمَّا فيما يخص المؤهل العلمي فقد تساوى الذين مؤهلهم العلمي دبلوم عالي وبكالوريوس حيث كانت نسبتهم (12) مشاركاً (40%)، في حين بلغت نسبة الذين مؤهلهم العلمي متوسط 6 (20%)، بينما لا يوجد أحد من المشاركين مؤهلهم العلمي دراسات عليا (ماجستير، ودكتوراه).

جدول رقم 6 التوزيع التكراري والنسب المئوية للبيانات الأولية لأفراد العينة

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	15	%50
	الإناث	15	%50
المؤهل العلمي	متوسط	6	%20
	دبلوم عالي	12	%40
	بكالوريوس	12	%40
	دراسات عليا	0	%0
السن (الفئة العمرية)	أقل من 30 سنة	1	%3.3
	من 30 – 40 سنة	17	%56.7
	من 41 – 50 سنة	8	%26.7
	من 51 سنة فما فوق	4	%13.3

اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج:

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على إن (درجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة متوسطة).

للتحقق من هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لدرجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

يظهر من الجدول رقم (7) أن تقديرات أفراد العينة لدرجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة لجميع المحاور جاء بدرجة متوسطة، حيث تحصلت على متوسط حسابي (2.89) وانحراف معياري (0.771)، فيما تحصل بعد الأجهزة والمعدات على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.08) وبانحراف معياري (0.908)، بينما تحصل بعدي البرمجيات، والعنصر البشري على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.82)، وبانحراف معياري (1.218، 0.891) على التوالي، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الشبكات الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.58)، وبانحراف معياري (1.467)، وبذلك تكون جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية جاءت بدرجة متوسطة.

ونظراً لأن درجة عناصر الإدارة الإلكترونية جاءت متوسطة، عليه يمكن قبول الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على إن (درجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة متوسطة). الأمر الذي لا يتماشى مع أهداف وسياسات وزارة الشؤون الاجتماعية بليبيا بصفة عامة نحو التحول لتطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع عملياتها، الأمر الذي يستدعي منها تشخيص الوضع الراهن للوقوف على المعوقات التي تحول دون توافر عناصر الإدارة الإلكترونية ووضع الخطط واتخاذ القرارات المناسبة لتوفيرها.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة تيش وكورتل (2022) حيث تحصل بُعد الأجهزة والمعدات على المرتبة الأولى، واختلفت معها في ترتيب باقي العناصر.

في حين اختلفت النتيجة الحالية لهذه الدراسة مع نتيجة دراسة الغرابلي، والصاوي (2023)؛ تيش وكورتل (2022)؛ عبد القادر (2019) والتي أظهرت أن توافر تطبيق الإدارة الإلكترونية بها كان مرتفع.

جدول رقم (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإدارة الإلكترونية

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافر
1	الأجهزة والمعدات	3.08	0.908	متوسطة
2	البرمجيات	2.82	1.218	متوسطة
3	الشبكات الإلكترونية	2.58	1.467	متوسطة
4	العنصر البشري	2.82	0.891	متوسطة
5	محور الإدارة الإلكترونية	2.89	0.771	متوسطة

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية:

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على إن (مستوى تطبيق إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة متوسط من وجهة نظر العاملين به).

للتحقق من هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة للمستوى تطبيق إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

يظهر من الجدول رقم (8) أن تقديرات أفراد العينة للمستوى تطبيق إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة لجميع المحاور جاء بدرجة متوسطة، حيث تحصلت على متوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (0.587)، فيما تحصل بعد تخزين المعرفة على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.85) وبانحراف معياري (0.872)، بينما تحصل بعد توليد المعرفة على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.51) وبانحراف معياري (0.619)، وجاء في المرتبة الأخيرة بعدي مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة بمتوسط حسابي (2.28)، وبانحراف معياري (0.655) على التوالي، وبذلك يكون بعدي توليد المعرفة، وتخزينها جاء بمستوى متوسط، بينما جاء بعدي مشاركة المعرفة وتطبيقها بمستوى منخفض.

ونظراً لأن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة كان متوسط، عليه يمكن قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على إن (مستوى تطبيق إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة متوسط من وجهة نظر العاملين به).

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة سعد، ومعتوق (2020)؛ الشاطر (2023).

واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الغرابلي، والصاوي (2023)؛ تيش وكورتل (2022)؛ المعايطه (2021) والتي أظهرت أن مستوى توافر إدارة المعرفة بها كان بمستوى مرتفع.

جدول رقم (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور عمليات إدارة المعرفة

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
1	توليد المعرفة	2.51	0.619	متوسط
2	تخزين المعرفة	2.85	0.872	متوسط
3	مشاركة المعرفة	2.28	0.655	منخفض
4	تطبيق المعرفة	2.28	0.655	منخفض
5	محور عمليات إدارة المعرفة	2.56	0.587	متوسط

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثالثة:

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على إنه (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة).

لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتقدير أثر عناصر الإدارة الإلكترونية مجتمعة في عمليات إدارة المعرفة.

من خلال الجدول رقم (9) الذي يمثل نتائج نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتقدير أثر عناصر الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة، يتضح أن عناصر الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، العنصر البشري) مجتمعة ذات تأثير كبير في عمليات إدارة المعرفة لدى موظفي الشؤون الاجتماعية بفرع الأصابعة؛ حيث كان التأثير دالاً من الناحية الإحصائية، وذلك لأن قيمة (f) المحسوبة بلغت (11.953)، كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة لها تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على وجود أثر لعناصر الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (عمليات إدارة المعرفة)، وبلغت قيمة معامل الارتباط (81%)، مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الإدارة الإلكترونية وعمليات إدارة المعرفة، فتوافر عناصر الإدارة الإلكترونية بشكل جيد يسهم في تعزيز تطبيق إدارة المعرفة بشكل أفضل، وإن اعتماد المنظمة على الإدارة الإلكترونية في جميع عملياتها وأنشطتها يؤثر بشكل إيجابي في تطبيق إدارة المعرفة.

وتفسّر عناصر الإدارة الإلكترونية مجتمعة ما نسبته (65.7%) من التباين في عمليات إدارة المعرفة، وتعود النسبة الباقية إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في نموذج الانحدار.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الغرابلي، والصاوي (2023) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في جامعات الإمارات، كما اتفقت مع عدة دراسات أخرى مثل دراسة الفليت والحاكم (2019)؛ الفليت والجبوري (2022)؛ محمد والأمين (2023)؛ عبد القادر (2019)؛ تيش وكورتل (2022)؛ (2014)؛ Al-Zoubi, et al

جدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر عناصر الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة

المتغيرات المستقلة	R	R^2	F	Sig (f)	β	t	Sig (t)
بعد الأجهزة والمعدات	0.810	0.657	11.953	0.000	−0.133	−0.904	0.375
بعد البرمجيات					0.384	2.401	0.24
بعد الشبكات					−0.161	−0.876	0.389
بعد العنصر البشري					0.466	4.026	0.000

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على إنه (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة).

حيث يظهر من الجدول (10) إرتفاع قيمة (t) المحسوبة لمتغير للأجهزة والمعدات والتي بلغت (2.525) بمستوى دلالة (0.018)، وهي أقل من (0.05)، وبناءً عليه تُقبل الفرضية الفرعية الأولى، وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعنصر الأجهزة والمعدات في دعم عمليات إدارة المعرفة.

ويفسّر عنصر الأجهزة والمعدات ما نسبته (43.1%) من التباين في عمليات إدارة المعرفة، وتعود النسبة الباقية إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في نموذج الانحدار.

الجدول (10) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الأجهزة والمعدات في عمليات إدارة المعرفة

المتغير المستقل	R	R^2	Beta	β	t	Sig (t)
الأجهزة والمعدات	0.431	0.185	0.431	0.278	2.525	0.018

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على إنه (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة).

يظهر من الجدول (11) إرتفاع قيمة (t) المحسوبة لمتغير البرمجيات حيث بلغت (4.411) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)، وبناءً عليه تُقبل الفرضية الفرعية الثانية، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعنصر البرمجيات في دعم عمليات إدارة المعرفة.

ويفسّر عنصر البرمجيات ما نسبته (60.6%) من التباين في عمليات إدارة المعرفة، وتعود النسبة الباقية إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في نموذج الانحدار.

الجدول (11) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البرمجيات في عمليات إدارة المعرفة

المتغير المستقل	R	R^2	Beta	β	t	Sig (t)
البرمجيات	0.606	0.368	0.606	0.411	4.036	0.000

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على إنه (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة).

فقد تبيَّن من الجدول (12) إرتفاع قيمة (t) المحسوبة لمتغير الشبكات والتي بلغت (3.832) بمستوى دلالة (0.001)، وهي أقل من (0.05)، وبناءً عليه تُقبل الفرضية الفرعية الثالثة، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعنصر الشبكات في دعم عمليات إدارة المعرفة.

ويفسّر عنصر الشبكات ما نسبته (58.7%) من التباين في عمليات إدارة المعرفة، وتعود النسبة الباقية إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في نموذج الانحدار.

الجدول (12) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الشبكات في عمليات إدارة المعرفة

المتغير المستقل	R	R^2	Beta	β	t	Sig (t)
الشبكات	0.587	0.344	0.587	0.412	3.832	0.001

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على إنه (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعنصر البشري في دعم عمليات إدارة المعرفة بفرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة).

حيث يظهر الجدول رقم (13) إن قيمة (t) المحسوبة لمتغير العنصر البشري قد بلغت (6.118) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على وجود أثر للعنصر البشري في دعم عمليات إدارة المعرفة، وبناءً عليه تُقبل الفرضية الفرعية الرابعة، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للعنصر البشري في دعم عمليات إدارة المعرفة.

ويفسّر العنصر البشري ما نسبته (75.6%) من التباين في عمليات إدارة المعرفة، وتعود النسبة الباقية إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في نموذج الانحدار.

الجدول (13) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر العنصر البشري في عمليات إدارة المعرفة

المتغير المستقل	R	R^2	Beta	β	t	Sig (t)
العنصر البشري	0.756	0.572	0.756	0.498	6.118	0.000

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1- أظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد العينة لدرجة توافر جميع عناصر الإدارة الإلكترونية مجتمعة جاء بدرجة متوسطة، فيما تحصل بُعد الأجهزة والمعدات على المرتبة الأولى، بينما تحصل بُعدي البرمجيات، والعنصر البشري على المرتبة الثانية، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد الشبكات الإلكترونية.

2- أظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد العينة لمستوى تطبيق إدارة المعرفة جاء بمستوى متوسط، حيث تحصل بُعد تخزين المعرفة على المرتبة الأولى، بينما تحصل بُعد توليد المعرفة على المرتبة الثانية، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعدي مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة.

3- تبين من خلال تحليل الانحدار الخطي المتعدد وجود تأثير معنوي لعناصر الإدارة الإلكترونية مجتمعة في دعم عمليات إدارة المعرفة، مما يُشير إلى أن توافر عناصر الإدارة الإلكترونية يساهم في دعم عمليات إدارة المعرفة.

4- أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود تأثير معنوي لعنصر الأجهزة والمعدات في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

5- أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أيضاً وجود تأثير معنوي لعنصر البرمجيات في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

6- تبين من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود تأثير معنوي لعنصر الشبكات في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

7- أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود تأثير معنوي للعنصر البشري في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة.

ثانياً: التوصيات:

من خلال عرض ومناقشة النتائج تم التوصل إلى التوصيات التالية:

1- توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب، وتحديثها بصورة دورية، واستخدامها في مختلف العمليات الإدارية بالمنظمة.

2- توفير البرمجيات الحديثة وتزويدها بأنظمة حماية متطورة.

3- توفير الشبكات الإلكترونية بما فيها شبكة الإنترنت والإنترانت للربط بين مختلف الإدارات والأقسام داخل المنظمة، وتوفير الحماية اللازمة لها.

4- توفير عناصر بشرية متخصصة في تقنية المعلومات، وتدريب العاملين على استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته، بما يُساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية ويدعم عمليات إدارة المعرفة بها.

5- إجراء الدراسات والبحوث العلمية لتحديد أوجه القصور والضعف التي تحول دون توافر عناصر الإدارة الإلكترونية، ووضع الخطط واتخاذ القرارات المناسبة لتوفيرها.

6- تشجيع العاملين وتحفيزهم على المشاركة في اللجان والمؤتمرات لاكتساب مهارات ومعارف جديدة.

7- الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية الحديثة في توليد وتخزين ونشر وتطبيق المعرفة بين العاملين داخل المنظمة مثل البريد الإلكتروني، واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1- أبوزريق، فاتن نبيل. (2017). دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية. (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا. كلية القيادة والإدارة- غزة.

2- بشير، صبحي المهدي. (2019). تأثير عمليات إدارة المعرفة في تنمية القدرة على الإبداع الإداري- دراسة ميدانية بمكتب الخدمات الضمانية بلدية الأصابعة. المؤتمر العلمي الأول (عزم) لريادة الأعمال.

3- بشير، صبحي المهدي. (2023). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجامعات الليبية. المؤتمر العلمي حول التعليم العالي والتنمية المستدامة. كلية المحاسبة الرجبان- جامعة الزنتان. 6-7 نوفمبر.

4- تيش، آسيا سليمان، وكورتل، فريد. (2022). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على عمليات إدارة المعرفة – دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر – سكيكدة. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة. جامعة الوادي. الجزائر. المجلد (7). العدد (2) سبتمبر.

5- الحاكم، علي عبد الله محمد، والفليت، خلود عطية أحمد. (2019). أثر التوظيف البشري للإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية دراسة تطبيقية على جامعة الأقصى فلسطين. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية **(**MECSJ**)**. العدد (19). نوفمبر.

6- الحربي، نجود بنت زكي بن محمد، وكعكي، سهام بنت محمد. (2024). تجويد أداء برامج التربية الخاصة بمدارس الدمج الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض في ضوء عمليات إدارة المعرفة. مجلة شباب الباحثين. جامعة سوهاج. كلية التربية. العدد (22). ج (3).

7- خانكه، نبراس عبد الستار. (2024). علاقة ادارة المعرفة بالأداء المؤسسي: المكتبة المركزية للجامعة العراقية انموذجاً. مجلة آداب البصرة. العدد 109. أيلول.

8- خلف الله، فتحي أحمد. 2014. اقتصاد المعرفة وتأثيره في تغير البنية الاقتصادية (الهيكل الاقتصادي) في ليبيا خلال الفترة (1990–2011م). رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة طرابلس. كلية الاقتصاد.

9- درغيش، بشرى، وشلابي، زهير. (2023). عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات لدى عمال المؤسسة المينائية لسكيكدة. مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد (10). العدد (4).

10- رشوان، هديل جبارة عبد الله. (2023). دور ممارسة القيادة الاستراتيجية كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى. كلية الإدارة والتمويل. فلسطين.

11- الزامل، مها عثمان، والشويعر، نوره بنت خالد بن سليمان. (2024). دور إدارة المعرفة في عملية اتخاذ القرار لدى مديرات المدارس الحكومية المتوسطة في شمال مدينة الرياض .مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية لكلية التربية جامعة سوهاج. العدد (21). ج (4) أبريل.

12- زايد، مراد، وحسين، علي. (2016). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة – دراسة حالة شركة جازي للاتصالات. مجلة رؤى اقتصادية. جامعة الشهيد حمه لخضر. الجزائر. العدد 10. جوان.

13- سعد، عبد الرزاق عمران، ومعتوق، طارق أبوشعفة. (2020). واقع ممارسة عمليات إدارة المعرفة في قطاع المصارف الليبية. مجلة البحوث الأكاديمية. العدد (15).

14- الشاطر، سليمان مفتاح. (2023). إدراك وتطبيق إدارة المعرفة بجامعة سرت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية. العدد (2). المجلد (13).

15- العاني، مزهر، وجواد، شوقي. (2014). الإدارة الإلكترونية. دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

16- عبد القادر، حسين خليل. (2019). الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس. مجلة العلوم الإدارية والمالية. المجلد (3). العدد (2). ص9-28.

17- الغرابلي، زينب، والصاوي، محمود. (2023). دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة "دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات بدولة الإمارات العربية المتحدة. المجلة العربية للإدارة. المجلد (43). العدد (1). مارس.

18- الفليت، خلود عطية أحمد، والجبوري، عدنان عزيز. (2022). أثر الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين خلال جائحة كورونا دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جامعة الأقصى. مجلة كلية التراث الجامعة. العدد (34).

19- القحطاني، عبد الهادي سعيد. (2024). آليات تطبيق عمليات ادارة المعرفة في المدارس الثانوية بمدينة أبها. مجلة كلية التربية. جامعة المنصورة. العدد (126). إبريل.

20- الكبيسي، صلاح الدين. (2005). إدارة المعرفة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

21- محمد، قلابي، والأمين، بلقاضي. (2023). إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في دعم وتعزيز عمليات إدارة المعرفة. مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد (10). العدد (3).

22- محمد، مصطفى عبد الباسط حسن، وآخرون. (2024). إدارة المعرفة ودورها في تحقيق التميز الإداري داخل المؤسسات الحكومية: برنامج التميز الحكومي في مصر نموذجاً من 2016 وحتى 2023. المجلة العلمية لكلية التجارة. جامعة أسيوط. العدد (81). يونيو.

23- ملحم، سامي. 2000. مناهج البحث في التربية وعلم النفس. دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان.

24- المعايطة، نوال زعل محمد. (2021). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى. مجلة العلوم التربوية والنفسية. المجلد (5). العدد (35). سبتمبر.

25- مهدي، آمنة عبد الكريم. (2024). أثر عملية إدارة المعرفة في تنمية لرأس المال الفكري: دراسة استطلاعية على عينة من الكليات الأهلية. مجلة الريادة للمال والأعمال. المجلد (5). العدد (1).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1- Abdi, K., & Senin, A. A. (2015). The impact of knowledge management on organizational innovation: An empirical study. *Asian Social Science*, *11*(23).

2- Ahmed, M. S., Dhahi, K. J., & Muhesen, K. A. (2022). Role of Knowledge Management Processes in Enhancing the Building of the Learning Organization: Field Study in Kut Textile Factory. *Al-Kut University College Journal*, (Special issue).

3- Al-Zoubi, J. Z., Al-Shawabkeh, K. M., & Shaar, Q. E. A. (2014). E-Government and its Impact on Knowledge Management Processes: A Case Study: Ministry of Industry and Trade in Jordan. *E-Government*, *6*(38).

4- Chang, C. H., & Yen, Y. C. (2019). An Empirical Investigation of Knowledge Management Strategy and Information Technology Strategy on Performance. *Asian Social Science*, *15*(5).

5- Dahmani, A., & Gherbi, L. (2023). The role of E-Management in applying governance principles-case study- Algeria Telecom company. *Journal of legal and economic research, 06*(02).

6- O'Doherty, P., et al. (2019). *E-Management and Organizational Efficiency*. Journal of Organizational Studies.

7- Wahab, Z. S. (2022). Knowledge Management Processes and their Impact on Leadership Skills: An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of

Managers in the Iraqi General Cement Company. *AL-Qadisiyah Journal For Administrative and Economic sciences*. Volume 24. Issue 1.