

قضايا بحثية 1

Task 7

فوزيه عبدالله الديان
إدارة أعمال

العنوان

عنوان القضية البحثية يعد إضافة علمية في تخصص إدارة الأعمال وقد سعت هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة المعرفة

متغيرات الدراسة

-**المتغير المستقل:** الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأبعادها: (الثقافة الإلكترونية، والتخطيط الإلكتروني، والوثائق الإلكترونية، والاجتماعات الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية).

-**المتغير التابع:** إدارة المعرفة وأبعادها: (تشخيص المعرفة، وتوليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة)

وفيما يتعلق بالمستخلص فقد تناول جميع الموضوعات التي تناولتها القضية البحثية من هدف الدراسة ومجتمع الدراسة وإداه جمع البيانات و الأساليب الإحصائية واهم النتائج التي توصيلتها الدراسة والتوصيات .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، إدارة المعرفة.

المجلة العربية للإدارة، مج 43، ع 1 - مارس (آذار) 2023



دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة:
دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات
بدولة الإمارات العربية المتحدة

د. محمود الصاوي

مدرس - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر
أستاذ مساعد بقسم إدارة الموارد البشرية
كلية المدينة الجامعية بعجمان
الإمارات العربية المتحدة

د. زينب الغرابي

أستاذ مساعد
قسم إدارة الموارد البشرية
كلية المدينة الجامعية بعجمان
الإمارات العربية المتحدة

المقدمة

تناولت مقدمة الدراسة الموضوع من العام إلى الخاص

الفقرة 1- التطورات التكنولوجية كان لها دور حيويًا في تغيير نمط الحياة البشرية هذه التطورات التي فرضتها التكنولوجيا جعلت العالم يبدو كقرية صغيرة، وبناء عليه استبدلت المفاهيم التقليدية بالمفاهيم الجديدة ومنه ما يعرف بالإدارة الإلكترونية

الفقرة 2- ظهرت الإدارة الإلكترونية كنتيجة الاستخدام تطبيقات الحاسوب في شتى المجال مثل الخدمات العامة لتطور أساليب أداء العمل التقليدية إلى أساليب أكثر فعالية ومرونة

الفقرة 3- وتأتي أهمية الإدارة الإلكترونية في أنها تقلل من الاستخدام الورقي في الأعمال الإدارية، وهذه نقطة مهمة في العمل الإلكتروني

الفقرة 4- وبالإضافة إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هناك أيضا إدارة المعرفة والتي تُعد من المفاهيم الحديثة التي ازداد الاهتمام بها في منظمات الأعمال في ظل التحول نحو اقتصاديات المعرفة، وأصبحت مصدر ثروة للمنظمات

الفقرة 5- تحتاج المؤسسات إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الحديث لتطوير إدارة المعرفة للارتقاء بعملها وخدماتها التعليمية ومن ثم تحقيق أهدافها. ومن بين هذه المؤسسات التي فرض عليها العصر الحالي تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير إدارة المعرفة في الجامعة محل الدراسة

المقدمة

عرف العالم بداية القرن الواحد والعشرين مجموعة من التطورات التكنولوجية التي كان لها دورًا حيويًا في تغيير نمط الحياة البشرية وغيّرت بشكل كبير عدة نواحي منها السياسية والاقتصادية وحتى الاجتماعية، هذه التطورات التي فرضتها التكنولوجيا جعلت العالم يبدو كقرية صغيرة، وبناء عليه استبدلت المفاهيم التقليدية بالمفاهيم الجديدة ومنها ما يعرف بالإدارة الإلكترونية (نور الدين والأمين، 2017).

والإدارة الإلكترونية أحد نتائج التطور التكنولوجي في عالم الاتصالات، فبعد ثورة الاتصالات والمعلومات التي نشأت نتيجة تطور أجهزة الحاسوب وتقنياته، ظهرت الإدارة الإلكترونية كنتيجة لاستخدام تطبيقات الحاسوب في شتى المجال مثل الخدمات العامة لتطور أساليب أداء العمل التقليدية إلى أساليب أكثر فعالية ومرونة، إلى جانب الاستفادة من الثورة التقنية في توفير التكلفة والجهد والوقت، واستخدام الإنترنت في دعم الاتصال بين الكيانات التنظيمية وبين جميع أطراف أصحاب المصالح المتعاملين معها (الزعي، 2015).

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 الجفاف والتوثيق الورقي في المنظمات وبالتالي التخلص من أماكن تخزين

* تم استلام البحث في ديسمبر 2021، وقبل للنشر في فبراير 2022، وتم نشره في مارس 2023.

(معرفة الوثائق الرقمي): 1191.112697/ajia.2022.112608/DOI

دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة ...

الملفات والاستغناء عن المواد القرطاسية والتقليص في أعداد الموظفين، وهنا تظهر بوضوح فائدة الميزة الإلكترونية للموارد البشرية في حفظ الملفات وتوثيقها لفترات زمنية طويلة (العاني وجواد، 2014).

وفي ظل بروز التكنولوجيا والتقنيات الرقمية كان لا بد لكافة المؤسسات الاستفادة منها مهما كانت طبيعة عملها أو الأفراد التي توجه لهم السلعة أو الخدمة، فكان للجامعات أثر واضح للتكنولوجيا عليها حيث أدت إلى ضرورة قيام الجامعات بإعادة النظر في الأساليب الإدارية المتبعة ، وبالإضافة إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هناك أيضًا إدارة المعرفة، والتي تُعد من المفاهيم الحديثة التي ازداد الاهتمام بها في منظمات الأعمال في ظل التحول نحو اقتصاديات المعرفة، وأصبحت مصدر ثروة للمنظمات، ولهذا فقد حاز الاستثمار في المعرفة على اهتمام مختلف المؤسسات، مما دفع قادتها لإعادة النظر في أولوياتها، وتحتاج إدارة المؤسسات سواء العامة أو الخاصة إلى بذل قصارى جهدها لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في مساعدة موظفيها للعمل على تطوير وتحسين أدائهم والوصول لأعلى جودة ممكنة، وهنا تكمن حاجة المؤسسات في تطوير إدارة المعرفة لديها، لتطوير وتحسين أداء موظفيها، فتحتاج المؤسسات إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الحديث لتطوير إدارة المعرفة للارتقاء بعملها وخدماتها التعليمية ومن ثم تحقيق أهدافها. ومن بين هذه المؤسسات التي فرض عليها العصر الحالي تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير إدارة المعرفة في الجامعات الإماراتية

مشكلة الدراسة

ما مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات الحكومية
محل التطبيق بدولة الإمارات العربية المتحدة؟

وعليه فإن المشكلة التي يعالجها هذا البحث يمكن صياغتها في التساؤلات التالية:

- 1- ما مدى تطبيق معايير الإدارة الإلكترونية في الجامعات محل التطبيق.
- 2- ما مستوى تمييز وفاعلية إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق.
- 3- ما العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق.
- 4- ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق.
- 5- ما سبل تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية.

سعت هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة المعرفة من نظر العاملين في الجامعات الإماراتية، لاسيما أنه من خلال تفعيل الإدارة الإلكترونية، كمدخل لتعزيز إدارة المعرفة في الجامعات عن طريق إجراء تغييرات وتعديلات في الهياكل التنظيمية، وتطوير الأداء والحد من السلبيات الموجودة من خلال زيادة اللامركزية بين المستويات الإدارية بغرض تقليل الممارسات الروتينية التي توفر كثير من الجهد والوقت في عملية اتخاذ القرار في المستويات العليا، مع إتاحة قدر أكبر من الحرية للعاملين بالمستويات الدنيا لاتخاذ القرار والاستفادة من قدراتهم وإبداعاتهم.

أهداف الدراسة

أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث في الآتي:

- 1- التعرف على معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات محل التطبيق.
- 2- التعرف على مستوى تعزيز وفاعلية إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق.
- 3- الكشف عن العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق.
- 4- الكشف عن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق.
- 5- تقديم توصيات في ضوء النتائج الميدانية التي سيسفر عنها البحث بالشكل الذي يعزز عملية تعزيز وفاعلية إدارة المعرفة.

أهمية الدراسة

أهمية البحث

الأهمية العلمية

- 1- تُعد هذه الدراسة محاولة لتبسيط الضوء على قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات وذلك من خلال أهمية مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية كأسلوب في تحسين النظام الإداري وتطويره في الجامعات الإماراتية.
- 2- يمكن اعتبار هذا البحث مصدراً للباحثين والدارسين اللذين يودون التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الإماراتية، وقد تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للباحثين والمهتمين لإجراء المزيد من البحوث في هذا المجال.

الأهمية العملية

- 1- قد يساهم نتائج هذا البحث من خلال تحديد واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الإماراتية في تعزيز إدارة المعرفة بالجامعات الإماراتية مما يؤدي إلى زيادة كفاءة وتحسين قدرة المنظمة على إدخال التجديد ومواكبة التطور وتمكينها من حل مشاكلها ومواجهة تحدياتها.
- 2- تكمن أهمية الدراسة أيضاً في كونها تتناول أهم المؤسسات التعليمية في الإمارات. قد تفيد هذه الدراسة في استنباط بعض الدروس المفيدة لتطوير البحث العلمي في مجال الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات الإماراتية والمؤسسات المختلفة.

مفاهيم وتعريفات الدراسة

الإدارة الإلكترونية

إدارة المعرفة

1- الإدارة الإلكترونية

كما يعرفها النوايسة (2011) إن الإدارة الإلكترونية تتميز بأنها إدارة غير مسبوقه، إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية، كما أنها إدارة بلا مباني وبلا هياكل تنظيمية تقليدية، وهي بلا سعاة أو بريد وبلا أرشيف «محفوظات» وبناء على ذلك فهي إدارة بالمعرفة.

إدارة المعرفة

مفهوم إدارة المعرفة: يذكر (المدلل، 2012) أن مفهوم المعرفة ظهر قديمًا وتطور بتعدد الحياة وتطور أساليب التعلم، وهي تجميع للعمليات التي تؤدي إلى خلق ونشر وتوزيع والاستفادة من المعرفة، وهي تبني بالأجل الطويل وتشمل ممارسة الممارسين والفلاسفة والمؤلفين والصحفيين والمدرسين والسياسيين وعلماء الدين والمهتمون بشئون المكتبات وغيرهم (جاد الرب، 2013: 98).

مصطلحات البحث

- **الإدارة الإلكترونية:** مصطلح إداري يقصد به: التحول الكامل من الأعمال الورقية إلى الأعمال الإلكترونية، مع ما يلزم من توفير الأدوات المناسبة وتعديل الإجراءات بهدف توفير أمثل للجهد ورفع كفاءة المنظمة (مطر، 2013).
- **إدارة المعرفة:** الإدارة بشكل عام هي فن وحسن استغلال الموارد المتاحة وحسن قيادة الناس نحو العمل بإتقان (المطيران، 2007)، أما إدارة المعرفة فهي الجهد الواعي المنظم الموجه من قبل مؤسسة ما من أجل جمع وتصنيف وتنظيم وتخزين كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المنظمة وجعلها جاهزة للمشاركة بين أفراد وأقسام المنظمة بما يعزز من مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي (الزيادات، 2008).

الدراسات السابقة

دراسات متعلقة بالإدارة الإلكترونية(المتغير المستقل)

دراسة اشتويي (2013). «دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة-فرع غزة» وهدفت إلى الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة، كما هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة، وبيان العروق في استجابات عينة الدراسة نحو دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري تبعاً لمتغير(العمر، والنوع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والكادر الوظيفي)، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل وطُبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة بنسبة (36.64%) من مجموع العاملين في الجامعة، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأُظهرت نتائج الدراسة فاعاة الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية تطبيق الإدارة الإلكترونية تساعد في التغلب على عامل البُعد الجغرافي وتقلل من تكاليف الاتصال التعليمي وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها: العمل على استمرارية تدريب العاملين حتى تتناغم قدراتهم مع استخدام وسائل الاتصال الحديثة وأن تعمل الجامعة على توضيح وتحديد الأنظمة والقوانين الخاصة بالربط والاتصال بين العاملين

دراسة (بكي، 2012). بعنوان: «دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة» هدفت إلى التعرف على أهمية وجود إدارات إلكترونية بالمنظمات، وعلى مدى تأثيرها على أداء الموظفين، وعلى التعرف على مدى وعي الموظفين بقوانينها ومميزاتها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أنه قد نتاج من أهمية وجود كوادير بشرية جيدة في مجتمع الدراسة تعيد استخدام التقنية الحديثة للتطوير ومساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال

دراسة الزغي (2015). وهدفت إلى توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها ومتطلباتها ، وبيان المؤشرات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية بأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث طُبقت على أمانة العامة لجلسل التعاون لدول الخليج العربية. وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأُظهرت نتائج الدراسة عن سهولة الحصول على الوثائق الميئة عبر تطبيقات الأرسفة الإلكترونية وتطبيقات الإدارة الإلكترونية تعطي قرارات إدارية أفضل من الإدارة التقليدية كما تساهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تخفيف العبء المبدول لإنجاز المعاملات وتوفر كافة المعلومات اللازمة لإدارة القرارات من خلال الربط الشبكي بين الأقسام المختلفة كما تساهم في توفير طرق متنوعة لخانة القرارات الإدارية وتساهم في تطور الكفاءات لابتكار القرارات الأكثر شمولاً. وخلصت الدراسة إلى مجموعة توصيات من أهمها ضرورة التأكد من قدرة تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مواجهة المشكلات المطارة بقرارات إدارية فورية وفقاً للمعلومات المتاحة في الأمان العامة وضرورة التأكد من قدرة تطبيقات الإدارة الإلكترونية على التنبؤ الإلكتروني للقرارات الإدارية المتوقعة في المستقبل.

دراسة (عطل، 2013). وأشارت لدور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية:دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان قطاع غزة، وهدفت إلى التعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة، ودور تنمية الموارد البشرية في التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان، وسبل

دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة ..

تنمية الموارد البشرية العاملة في الوزارة في سبيل الوصول إلى تطبيق فعلى للإدارة الإلكترونية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، معتمداً على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، بالإضافة إلى ذلك فقد تم استخدام المقابلة كأداة لتفسير بعض النتائج، وأُظهرت نتائج الدراسة:

- بالرغم من جودة البرامج التدريبية التي يقدمها ديوان الموظفين إلا أنها لا ترضى بشكل مباشر احتياجات تنمية الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية.
- يوجد ضعف في اهتمام الوزارة بتطبيق الإدارة الإلكترونية ولا تقوم بحصر مهارات الموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية لعدم تطبيقه فعلياً.
- ضرورة تهييم أداء العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية،، لأن أهم متطلبات التأهيل والتدريب هو التقييم قبل التدريب.
- خرجت بوجود نقص في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها: ضرورة تهيي الإدارة العليا تطبيق الإدارة الإلكترونية وإعطائها الأولوية، وتقديم الدعم الكامل لها، والتمسادة من نظام تقييم الأداء، في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في مجال إدارة الإدارة الإلكترونية.

دراسة شليبي (2013). وهدفت إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية، وأثرها على التطوير التنظيمي، وذلك من خلال دراسة ثلاثة محاور في التطوير التنظيمي: تطوير الهيكل التنظيمي، وتنمية الموارد البشرية، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعة. حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة ومن ثم توزيعها على الموظفين الإداريين العليا والوسطى في الجامعة، وقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لجمع الدراسة وأُظهرت نتائج الدراسة: وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الإلكترونية، كما أنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني، بعض العاملين لم يكن لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل الاجتماع عن بعد، برنامج التعليم الإلكتروني، نظام الشراء الإلكتروني، هناك عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص العواطف التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، ونقص الابتكارات المادية والفنية والبشرية، لتطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تطوير الهيكل التنظيمي من خلال التوجه نحو اللامركزية لتقليل عدد المستويات الإدارية، إلا أنه لم تكن هناك مشاركة من قبل العاملين في مجال اتخاذ القرار. وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها: ضرورة رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف، والعمل على تعزيز الهيكل التنظيمي الإداري بما يتناسب مع عملية التغيير إلى الإدارة الإلكترونية.

دراسة المصري (2015). وهدفت إلى التعرف على دور القيادة الاستراتيجية في تفعيل عمليات إدارة المعرفة بوزارة الداخلية والأمن الوطني، الشق المدني بقطاع غزة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف فاعتمدت على (رئيس شعبة حتى وكيل وزارة)، ومقدر عددهم (177) موظفاً المسج الشامل لمجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإدارية والبالغ عددهم (177) صمم الباحث أداة للدراسة عبارة عن استبانة مكونة من (65) فقرة توزعت على خمسة محاور، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: الدرجة الكلية لاستبانة حول واقع ممارسات القيادة الاستراتيجية بوزن نسي (45.68%) بينما بلغت الدرجة الكلية حول واقع عمليات إدارة المعرفة بوزن نسي (15.67%) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور القيادة الاستراتيجية وتفعيل عمليات إدارة المعرفة ويوجد ضعف لدى الوزارة في توفير وسائل تكنولوجيا متطورة لتجميع وتوثيق التجارب والخبرات للمساعدة في اكتساب المعرفة وقد خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات منها تعزيز ممارسات القيادة الاستراتيجية بوزارة الداخلية والأمن الوطني الشق المدني ومكافأة الموظفين ذوي التقديرات العالية في تقويم الأداء السنوي والعمل على هيمنة قادة مستقبليين والعمل على تطوير عمليات إدارة المعرفة.

دراسة عبد الغفور، (2015) بعنوان «متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في جامعات قطاع غزة»، وهدفت إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن تلعبه متطلبات إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية لخلق ميزة تنافسية لها في قطاع غزة من وجهة نظر الطلبة المتوقع تخرجهم، كما سعت الدراسة للتعرف على العلاقة الإتيابطية بين

دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة ...

متغير إدارة المعرفة (المتغير المستقل) وعناصر مختارة للميزة التنافسية (المتغير التابع)، بالإضافة للتعرف على دلالة فروق بعض المتغيرات الديموغرافية على تلك العالقة، وتم تصميم الفرضيات في ضوء ذلك. وقد اعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أسلوب العينة العشوائية الطبقية التي بلغت (285) مفردة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: أن الجامعات تعمل على توفير متطلبات إدارة المعرفة في مجموعته من الأبعاد، كانت على الترتيب: القوى البشرية بنسبة90.37، الثقافة التنظيمية13.27%، تكنولوجيا المعلومات14.17%، والقيادة التنظيمية86.39%. ووجود علاقة قوية بين متطلبات إدارة المعرفة والميزة التنافسية، وكان من أهم التوصيات: حت إدارة الجامعات على تسهيل التواصل مع الطلبة لتبنياد الأفكار للوصول للمعرفة، وأن تتقبل النقد البناء للارتقاء بالجامعة وضرورة تقويم الجامعات لظروف المالية للطلبة الآن ذلك يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية سيما وأن ظروف الطلبة صعبة بشكل عام، وأكدت الدراسة في توصياتها ضرورة تأهيل قدرات العاملين وتطويرها، من خلال التنوع في أنظمة التعليم عن طريق دورات تدريبية تراعي انسجام المساقات مع خلق ثقافة الجودة.

دراسة (Yaghoubi، 2014). وأشارت إلى التحقق من العلاقة بين القيادة التحولية وتعزيز عوامل مشاركة المعرفة، وفي هذه تم اشتقاق نموذج (Nonaka & Takeuchi Model) في مجال مشاركة المعرفة، وقد تكون مجتمع الدارسة من أعضاء الكلية في جامعة زاهدان للعلوم الطيبة في إيران البالغ عددهم (382) وتم اختيار (711) مفردة كعينة للدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة لقياس متغيرات الدراسة. وقد أُظهرت النتائج: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين القيادة التحولية واتجاهات أعضاء الكلية حول عوامل التنشئة والتجسيد والقيم ولا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحولية والذوديب.

الدراسات السابقة

تابع

دراسات متعلقة بالعلاقة بين الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

دراسة (عبد القادر، 2019). وهدفت إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الأعمال في القدس، ومعرفة مستوى تطبيق إدارة المعرفة فيها، والتعرف على المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في القدس، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في (شركة حمودة، وشركة سجاير القدس، وشركة الحياة سنيرة) وعددهم 325 عاملاً، وتم أخذ عينة عشوائية منهم بلغت (100) فرد وزعت عليهم الاستبانة، وتم استعادة (92) استبانة. وتوصلت الورقة البحثية إلى مجموعة نتائج كان أهمها: الإدارة الإلكترونية توفر نظام أرشفة إلكتروني لمختلف الأطراف، وتعمل على توفير البيانات لجميع المستخدمين، وتسهم في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة. وتعتمد المؤسسة في تخزين المعرفة واسترجاعها على الأرشيف الورقي، وتهتم بتطبيق المعرفة على كل المشكلات لتتمكن من تجاوزها، وتهتم بالحصول على المعرفة المتطورة من المصادر الخارجية. وأهم المعوقات التي تواجهها المؤسسة هي: روتينية الإجراءات الإدارية المتبعة في المؤسسة، وخوف الإدارة من سرقة بعض المعلومات، وندرة الدورات التدريبية في مجالي الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة، وغموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات، والسيطرة المركزية على عملية القرار في الإدارة، والطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة، وصعوبة أرشفة الأعمال التقليدية المتراكمة إلكترونياً، ونقص الكوادر البشرية المتخصصة. وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: ضرورة تقديم حوافز معنوية لتشجيع العاملين على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعقد ورش عمل دورية لتشخيص المعرفة، وإصدار نشرات ودوريات لتوزيع المعرفة، وتطبيق المنظمات للإدارة الإلكترونية في أعمالها، والابتعاد قدر الإمكان عن روتينية الإجراءات الإدارية المتبعة في أعمالها. كما أوصت الورقة البحثية أن تعيد المؤسسات لموظفيها دورات تدريبية في مجالي الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة، لما لها من دور فعال في تحسين أداء موظفيها وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة بجودة وكفاءة عالية.

دراسة حاكم، والفليت (2016). وهدفت إلى التعرف على درجة توظيف الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطوير إدارة المعرفة لدى مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني: دراسة تطبيقية على جامعة الأزهر بغزة، فلسطين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ملائمتها للظاهرة محل الدراسة، وقد تم تصميم استبيان مخصص لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، واعتمد الباحثان على برنامج SPSS وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة توظيف الإدارة الإلكترونية وتطوير إدارة المعرفة في جامعة الأزهر، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام باستمرار توظيف الإدارة الإلكترونية لمطلبيها لما لها من أثر في تطوير إدارة المعرفة.

تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كونها تتناول دراسة العلاقة بين متغيرين هما الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل وإدارة المعرفة كمتغير تابع، كما تشابه الدراسة الحالية كونها تسعى إلى التعرف على معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية. ومستوى تعزيز إدارة المعرفة بالإضافة إلى الكشف عن العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق. **وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة** كونها تسعى إلى دراسة المتغيرات في بيئة مختلفة وهي بيئة دولة الإمارات العربية المتحدة، كما تركز على العلاقة بين أبعاد كل من متغيرات الدراسة على حده.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن تلخيص أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- 1- تحديد مشكلة الدراسة بشكل واضح.
- 2- تحديد خطوات الدراسة الحالية وإثراء الإطار النظري للدراسة وتحديد المتغيرات اللازمة لإجراء الدراسة.
- 3- بناء أداة الدراسة والتعليق على النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية.

وتناولت الدراسة الحالية موضوع مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات الإماراتية الحكومية وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول المنهج الوصفي كمنهج للدراسة والاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

فرضيات الدراسة

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في جامعات الإمارات محل التطبيق.
وينبثق من الفرض الرئيس عدة فروض فرعية كالتالي:
- أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الثقافة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها.

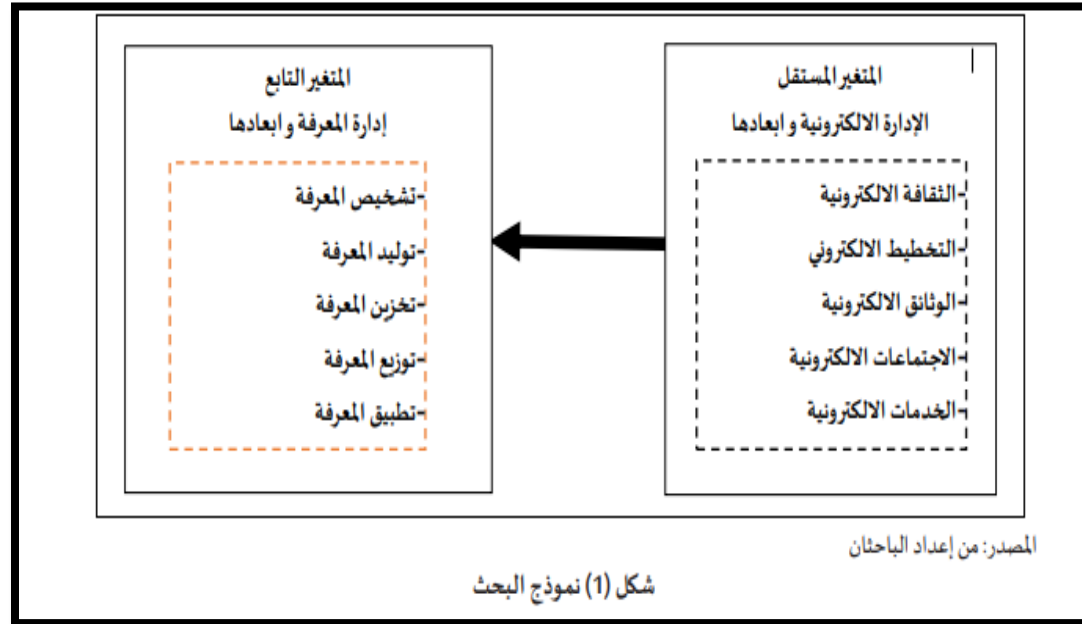
12

المجلة العربية للإدارة، مج 43، ع 1 - مارس (أذار) 2023

- ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق التخطيط الإلكتروني في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها.
- ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الوثائق الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها.
- د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الاجتماعات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها.
- هـ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الخدمات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها.

- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى 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.

نموذج الدراسة



-المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأبعادها: (الثقافة الإلكترونية، والتخطيط الإلكتروني، والوثائق الإلكترونية، والاجتماعات الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية).

-المتغير التابع: إدارة المعرفة وأبعادها: (تشخيص المعرفة، وتوليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة).

ينقص النموذج انه لم يتم وضع

H1

الذي يربط بين المتغير المستقل بالمتغير التابع والذي يجاوب على التساؤل الرئيسي

H1a-H1b-H1c-H1d

الذي يربط أيضا الأبعاد الفرعية للمتغيرين ويجاوب على الفرضيات الفرعية

منهجية الدراسة

منهجية البحث

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعتبر أكثر المناهج انسجاماً مع طبيعة وأهداف الدراسة الحالية، ويبني هذا المنهج على: دراسة نظرية بناء الإطار المعرفي من خلال الاستفادة من المراجع والمصادر المتنوعة ما بين الكتب والمقالات والأبحاث والأوراق العلمية المحكمة المنشورة في الدوريات أو المؤتمرات والندوات أو المنشورة في قواعد البيانات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، واعتمدت الدراسة في شقها الآخر على الدراسة الميدانية من خلال استخدام أسلوب الاستبيان للحصول على البيانات الأولية المطلوبة.

وذلك من خلال جمع وتحليل البيانات حول مجال الدراسة للتعرف على مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق بدولة الإمارات العربية المتحدة، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

التحليل الإحصائي

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع البحث في العاملين في الجامعات الحكومية في الإمارات والبالغ عددهم 8965، وقد قام الباحثان باستخدام أسلوب العينة العشوائية، تم توزيع (384) استمارة على مجتمع الدراسة وتم الحصول على (346) استمارة صالحة بنسبة 90%.

أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول «مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة - دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات بدولة الإمارات، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (2):

جدول رقم (2)

مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	غير موافق ما	إلى حد موافق موافق بشدة		

قام الباحثان بالتأكد من صدق الاستبانة باعتماد صدق المقياس وذلك من خلال:

- **الاتساق الداخلي:** مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة.
- **الصدق البنائي:** يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، تم عرض الاستبانة بعد تطويرها على عدد من المحكمين والمتخصصين للتأكد من صدق المقياس، وبعد الاطلاع عليها تم إفادتهم بمناقشة وملاءمة فقراتها لموضوع البحث، وبعد التأكد من صلاحية الأداة تم توزيع الاستبانات المعدة لهذا الغرض من قبل الباحثان.
- **ثبات الاستبانة:** يقصد بالثبات درجة اتساق الاستبيان وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، بمعنى أن يعطي الاستبيان قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، وتوجد عدة طرق تستخدم لإيجاد الثبات أهمها معامل ألفا كرونباخ Coefficient Alpha 's Cronbach والذي يأخذ قيمًا تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، بحيث كلما زادت درجة الثبات زادت الثقة في الاستبيان المستخدم (Drost, 2011)، وقد بلغت قيمة الاستبانة ككل 0.954 وهذه القيمة مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة الدراسة، ويستخلص من نتائج اختباري الصدق والثبات أن أداة القياس الاستبانة صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة كبيرة جدًا مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفعالة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

بعد الانتهاء من توزيع الاستبيان على الفئات المعنية بالبحث، تم جمع المعلومات وتدقيق الاستبيان المعبئة وإدخالها في برامج الحاسوب، حيث جرى تبويبها وإعداد الجداول اللازمة لعملية التحليل التي تمت بها بما يتناسب وأهداف البحث

المحور الأول - الإدارة الإلكترونية

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي الكلي يساوي 4.36، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 85.26%، وقيمة اختبار T 20.63، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات محور الإدارة الإلكترونية بشكل عام، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن عملية اهتمام الجامعة بتطبيق الثقافة الإلكترونية والتخطيط والتوثيق والاجتماعات وتقديم الخدمات الإلكترونية وتوفير متطلبات الأبعاد الخمسة سابقة الذكر لمواكبة التطورات الحديثة في عصرنا الحالي وهو عصر المعرفة.

جدول رقم (3)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لجميع أبعاد الإدارة الإلكترونية

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (sig)
1	الثقافة الإلكترونية	4.52	0.51	21.15	0.000
2	التخطيط الإلكتروني	4.42	0.52	18.74	0.000
3	الوثائق الإلكترونية	4.34	0.46	21.41	0.000
4	الاجتماعات الإلكترونية	4.14	0.47	21.61	0.000
5	الخدمات الإلكترونية	4.39	0.48	21.83	0.000
	الإدارة الإلكترونية بشكل عام	4.36	0.49	20.63	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان من تحليل الاستبيان

المحور الثاني - إدارة المعرفة

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.42، وقيمة قيمة اختبار T 20.43، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات محور إدارة المعرفة بشكل عام، ويفسر الباحثان هذه النتيجة بشكل عام إلى وعي إدارة الجامعة، وهنا يمكن تطبيق إدارة المعرفة عندما تمر بمراحلها الخمسة وهي التشخيص والتوليد والتخزين والتوزيع والتطبيق.

جدول رقم (4)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لجميع عمليات إدارة المعرفة.

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (sig)
1	تشخيص المعرفة	4.45	0.56	16.19	0.000
2	توليد المعرفة	4.37	0.50	20.68	0.000
3	تخزين المعرفة	4.42	0.54	19.43	0.000
4	توزيع المعرفة	4.30	0.54	18.71	0.000
5	تطبيق المعرفة	4.56	0.58	18.05	0.000
	عمليات إدارة المعرفة بشكل عام	4.42	0.544	19.206	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان من تحليل الاستبيان

مناقشة النتائج والتوصيات

النتائج

تبين من التحليل الإحصائي التالي:

- 1- موافقة مفردات العينة على أنه يتوافر تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعاتهم وانعكس ذلك في قيمة المتوسط الحسابي البالغة 4.36، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن عملية اهتمام الجامعة بتطبيق الثقافة الإلكترونية والتخطيط والتوثيق والاجتماعات وتقديم الخدمات الإلكترونية وتوفير متطلبات الأبعاد الخمسة سابقة الذكر لمواكبة التطورات الحديثة في عصرنا الحالي وهو عصر المعرفة.
- 2- موافقة مفردات العينة على أنه تتوافر إدارة المعرفة في جامعاتهم وانعكس ذلك في قيمة المتوسط الحسابي البالغة 4.36، هناك موافقة من قبل أفراد العينة على علي فقرات محور إدارة المعرفة بشكل عام، ويفسر الباحثان هذه النتيجة بشكل عام إلى وعي إدارة الجامعة، وهنا يمكن تطبيق إدارة المعرفة عندما تمر بمراحلها

19

دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة ...

- الخمسـة وهي التشخيص والتوليد، والتخزين والتوزيع والتطبيق.
- 3- ثبات صحة الفرض الأول الرئيس والفروض المتفرعة منه والتي نصت على:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بمدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في جامعات الإمارات محل التطبيق
أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بمدى قدرة تطبيق الثقافة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بمدى قدرة تطبيق التخطيط الإلكتروني في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بمدى قدرة تطبيق الوثائق الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بمدى قدرة تطبيق الاجتماعات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
هـ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بمدى قدرة تطبيق الخدمات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
4- ثبات صحة الفرض الثاني والذي بنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بمدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتشمل الأبعاد (الثقافة الإلكترونية، التخطيط الإلكتروني، الوثائق الإلكترونية، الاجتماعات الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية) في تعزيز إدارة المعرفة في جامعات الإمارات محل التطبيق.

التوصيات

في ضوء ما تم مراجعته من بحوث ودراسات سابقة، وما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة، يمكن تقديم بعض التوصيات على النحو التالي:

- 1- تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية.
- 2- وضع الأنظمة والقوانين والتشريعات التي تحكم التعاملات الإلكترونية.
- 3- تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية.
- 4- تعزيز وعي العاملين بإيجابيات الإدارة الإلكترونية، والأنظمة المطبقة في الجامعة وما يتم تفعيله من أنظمة جديدة وكيفية الاستفادة منها في تيسير أعمالهم من خلال عقد ورش عمل تدريبية وندوات تعريفية.
- 5- التخلص من البيروقراطية في الأعمال الإدارية الإلكترونية، ودعم التحول إلى إدارة لامركزية بتطوير الهيكل التنظيمي للجهة بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.
- 6- إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات في مجال عملهم من خلال الأنظمة الإلكترونية، وتحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بينهم.
- 7- الموازنة بين عمليات الأنظمة الإلكترونية واحتياجات العمل الفعلية، والاهتمام بشبكة الاتصال لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة، وتطوير الأنظمة بحيث تتضمن جميع المهام والإجراءات والتخلص من المعاملات الورقية، والاهتمام بزيادة خاصية الحماية والأمان على الأنظمة.
- 8- الاهتمام بحصر احتياجات جميع الجهات من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية المطبقة في الجامعة، وتوفيرها بأسرع وقت ممكن بما يخدم مصلحة العمل.
- 9- التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة الحاسب والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي في العالم.
- 10- توفير الدعم المالي والموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر وبما يتناسب مع التطور في احتياجات العمل.

رابط الدراسة

https://www.researchgate.net/publication/358923259_dwr_aladart_alalktrwnyt_fy_tzyz_adart_almrft_drast_ttbyqyt_ly_alamlyn_fy_aljamat_bdwt_alamarat_alrbyt_almthdt