

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

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة بالتطبيق على جامعات دولة الإمارات العربية المتحدة الحكومية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لملائمته والموضوع محل الدراسة، وتمثل مجتمع البحث من العاملين في الجامعات الإماراتية الحكومية، حيث اعتمد الباحثان على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وتم توزيع (384) استمارة استبيان على العاملين بالجامعات محل التطبيق وتم استرداد (346) استبانة، واستخدم الباحثان برنامج (SPSS) لتحليل الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تثبت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ 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، وتعكس موافقة مفردات العينة على أنه تتوافر إدارة المعرفة بأبعادها في الجامعات محل الدراسة وقدم الباحثان مجموعة من التوصيات أهمها تعزيز وعي العاملين بإيجابيات الإدارة الإلكترونية، والأنظمة المطبقة في الجامعة وما يتم تفعيله من أنظمة جديدة وكيفية الاستفادة منها في تسهيل أعمالهم من خلال عقد ورش عمل تدريبية وندوات تعريفية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، إدارة المعرفة.

المقدمة

عرف العالم بداية القرن الواحد والعشرين مجموعة من التطورات التكنولوجية التي كان لها دورًا حيويًا في تغيير نمط الحياة البشرية وغيرت 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 المجالات 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 (الزعيبي، 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 الحفظ 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.

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 لابد 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 أيضاً 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، فتلجأ 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.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

الإدارة الإلكترونية

ظهرت الأنظمة التقليدية البيروقراطية في علم الإدارة، وحقق الإنسان من خلالها كثيراً من الإنجازات، وأرسى في ظلها دعائم الفكر الإداري عامة، لكن الإنسان الكائن المفكر الذي لا حدود لطموحه ظل يمارس انتفاضاته على كل قديم، تلك الانتفاضات والثورات التي قام بها الإنسان على أكثر من جبهة تنموية، منها الثورة الزراعية، والثورة الصناعية، وشملت أيضاً الاتصالات، فكانت ثورة المعلومات التي أعقبت اختراع الحاسوب، ثم ظهور شبكة الحاسوب، ثم الشبكات الداخلية، ثم شبكة الإنترنت مما لفت انتباه علماء الإدارة إلى ظهور أداة جديدة تسمى الإدارة الإلكترونية والتي يمكن من خلالها أن تدار المؤسسات والمنظمات الحكومية والأهلية وتحمل عليها بياناتها ومعلوماتها، وتتيح استدعاء تلك البيانات بسهولة وسرعة فائقتان (عابد، 2015: 11).

1- الإدارة الإلكترونية

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

2- مبررات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

تشير القردحجي (2013) إلى عدة أسباب دعت للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، وهي تقدم وتطور تكنولوجيا المعلومات وما رافقه من تطور في تقنيات الحاسوب الآلي، وسرعة التقدم والتطور في شبكة الإنترنت وشبكة الاتصالات، العولمة، كذلك الحاجة إلى تخفيض تكاليف الإجراءات الإدارية، وأيضاً زيادة حدة المنافسة بين مؤسسات الأعمال حتم ظهور آلية التميز وأدى إلى الثقافة الإلكترونية.

وعلى ضوء ما سبق يرى الباحثان أن هناك أيضاً عدة أسباب دعت للتحول نحو الإدارة الإلكترونية وهي الثورة الرقمية، والانتشار والاستخدام الواسع لتقنيات المعلومات، وشبكات الاتصالات التي فرضت نفسها وأصبحت متاحة ومتوفرة بشكل دائم ومستمر، وأيضاً الحاجة إلى تطوير الأنظمة الإدارية الحالية والتي لم تعد قادرة على تلبية احتياجات العصر ومتطلباته، والسعي لتطوير المنظمة وتزويدها بأحدث الأنظمة والتقنيات لتتمكن من مواجهة التغيرات السريعة والتحديات التي باتت تعصف ببيئة الأعمال.

3- أهداف الإدارة الإلكترونية:

تطرق أغلب الكتاب والباحثين والمفكرين لأهداف الإدارة الإلكترونية ويمكن تصنيف أهم هذه الأهداف على النحو التالي: (الوادي، 2011)

- أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين والعملاء الداخليين والخارجيين للمنظمة وهي:
- تقليل الروتين الإداري.
- دعم الثقافة المؤسسية الإيجابية لدى كافة العاملين من خلال تكنولوجيا المعلومات.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا وإدارة الموارد كافة.
- القضاء على البيروقراطية (حامد، 2012).
- تقليل تكاليف الإجراءات وما يتعلق بها من عمليات إدارية.

يرى العديد من الباحثين والمفكرين أن تكنولوجيا المعلومات في الإدارة له العديد من الإيجابيات التي ترفع من كفاءة المؤسسة وتزيد من قدراتها التنافسية، وهي تملك من الفوائد ما يجعلها تركز على إدارة العمل بأسلوب ذكي ومتطور، وتحافظ على مدخلات ومخرجات العمل ومن الفوائد ما يلي: (العاجز، 2011)

- التخلص من الإدارة التقليدية وتبسيط الإجراءات واختصار الخطوات، وتقليل الجهد المبذول.
- تقليل الوقت المهدر في الإدارة المعاملات الإدارية وتطوير الخدمات الإدارية.
- تقديم أفضل وأسرع الخدمات بين دوائر المؤسسة وسرعتها مما يرتقي بالأداء داخل الإدارة.
- الحد من الأعباء الإدارية في الاعتماد على الورق وتخفيض التكاليف (حامد، 2012).
- ترشيد الأيدي العاملة، وتقديم الخدمات بكفاءة.

4- أبعاد الإدارة الإلكترونية

أ- الثقافة الإلكترونية: وتعني قدرة الموظف على التواصل مع الآخرين من خلال الوسائل الإلكترونية (العمار، 1428هـ).

ب- التخطيط الإلكتروني: هو عبارة عن استخدام نظم المعلومات في تقديم خدمات التخطيط والتنمية وإتاحة الفرصة لجميع الموظفين للمشاركة في عملية التخطيط عوضاً عن التخطيط التقليدي والذي يتمثل في قيام الإدارة العليا في عملية التخطيط (الجاسم، 2012).

ج- الوثائق الإلكترونية: إدارة الوثائق الإلكترونية هي عبارة عن حفظ وتخزين كافة الوثائق وكذلك المراسلات لخارجية والداخلية للمؤسسة مما يسمح بسرعة وسهولة الوصول إلى الوثائق والمراسلات (كساب، 2008)، وعرفت الوثيقة بأنها أية معلومات سجلت أو دونت على وسبب وبغض النظر عن شكله، تم إنشاؤه أو تلقته المؤسسة من خلال ممارستها لأنشطتها وحفظته للوفاء بالتزاماتها، وتتكون الوثيقة من ثلاثة عناصر هي أن تكون مصدراً للمعرفة بما تشمله من معلومات وأن تمتلك قوة الإثبات وأن تكون معلوماتها مصدراً لانتفاع الباحث مهما كانت صفته.

د- الاجتماعات الإلكترونية: في الاجتماعات التقليدية هناك الكثير من العقبات، كالأوراق الكثيرة والوجوه الغريبة عليك على طاولة الاجتماعات، إذا كان الاجتماع بعيداً عن مقر عملك الأساسي ستضطر إلى السفر بالكثير من الأوراق، وأثناء التحضير للاجتماع قد تصادف مشكلة عدم توفر الإنترنت، كما أنه عليك إحصار الكثير من الأوراق لتسجيل ملاحظتك، وفي نهاية كل اجتماع تقع في معاناة توقيع المحاضر، العقبات التي تصادف المسؤولين عن الإعداد للاجتماعات، وكذلك أعضاء المجالس واللجان (بن سامي، 2015)، فكان لا بد من وجود حلول لهذه الإشكاليات وذلك من أجل اجتماعات فعالة، فكان الحل في تكنولوجيا المعلومات أو إدارة الاجتماعات الإلكترونية، يتم من خلالها تخزين كل الملفات المتعلقة بالاجتماع على قاعدة بيانات ويستطيع الأعضاء الدخول إليها من خلال شبكة الحاسوب، وخلال الاجتماع تتم المناقشات وكتابة التعليقات من خلال جهاز الحاسوب وفي نهاية الاجتماع يتم كتابة النتائج والتوصيات وتخزينها حاسوبياً.

وبالتالي تعرف إدارة الاجتماعات الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات في التحضير للاجتماع وأثناء الاجتماع ومتابعة نتائج وتوصيات الاجتماع بدلا من الاجتماع وجها لوجه، وبالتالي حفظ وقائع الاجتماعات والوثائق الخاصة بها إلكترونيا وهذا يساعد في تقليل تكلفة الاجتماعات (Hodges, 2010).

من الفوائد التي تعود على المؤسسات من خلال تطبيق إدارة الاجتماعات الإلكترونية ومنها:

- تخزين جميع الوثائق والمواد الخاصة بالاجتماع في قاعدة بيانات واحدة ومن الممكن الرجوع إليها بسهولة
- النتائج والتوصيات تكون مسجل.
- الرجوع إلى نتائج أو توصيات الاجتماعات السابقة بسهولة.
- زيادة المعرفة وعدد الأفكار المطروحة لدى المشاركين.
- تحسبن فاعلية الاجتماع وكفاءته.
- توفير المالي من خلال عدم طبع أوراق لازمة للاجتماعات العادية.

5- الخدمات الإلكترونية

هو إنجاز الخدمات الحكومية بطريقة تعتمد على وسائل الاتصال الإلكتروني وفق ضرورات أمنية تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة (القحطاني، 2011).

ويمكن تعريفها أيضا بأنها أفعال وجهود وأداء ينقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمة التوصيل. هناك ثلاثة عناصر لمفهوم الخدمة الإلكترونية هي تقديم الخدمة واستلام الخدمة وخدمة التوصيل. حيث تعتبر المؤسسة الحكومية هي مقدمة الخدمة، والمواطن هو مستلم الخدمة، وطريقة توصيل الخدمة هي الخدمات الإلكترونية ويعتبر الإنترنت هو الوسيلة الرئيسة للتوصيل (Magiswary et al; 2013: 52).

إدارة المعرفة

مفهوم إدارة المعرفة: يذكر (المدل، 2012) أن مفهوم المعرفة ظهر قديماً 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).

1- تشخيص المعرفة

تعتبر أهم عمليات إدارة المعرفة وتبدأ بتعريف المعرفة، والدراسة عن مكان وجود المعرفة هل هي في رؤوس العاملين أم في النظم أم في الإجراءات، إضافة إلى تحقيق المقارنة بين المعرفة الحالية في المنظمة المعرفة المطلوبة للمنظمة، حيث أن هذا الفارق يمثل مقدار الجهد المبذول الذي تحتاجه المنظمة للوصول إلى الابتكار المخطط، وفي ضوء عملية التشخيص يحدد موقع المعرفة والموظف الذي يحملها، وتعتبر هذه العملية من أهم التحديات التي تواجه المنظمات لأن نجاح عملية إدارة المعرفة تتوقف على الدقة في عملية التشخيص، وتعتبر مفتاح لإدارة المعرفة (المدهون، 2014).

2- توليد المعرفة

هي استجلاب المعرفة إلى المنظمة من المصادر الخارجية، كما يمكن اكتسابها من المصادر الداخلية، حيث تأتي المعرفة بشكل أساسي من تجارب ومهارات الموظفين، أيضاً من خلال ورش العمل التي تعقد بإشراك الوزارات والقطاع الخاص والجامعات والمعاهد، كذلك عقد المؤتمرات التطويرية والدورات التدريبية، وبناء فرق العمل وتشجيع الاتصال الرسمي وغير الرسمي في المنظمة (اللوحي، 2013: 62). أي عملية خلق وإيجاد المعرفة تحتاج لثلاث أدوات أساسية وهي الأفراد والتقنية والعمليات، وفي حالة غياب أي من هذه الأدوات يؤثر ذلك بشكل سلبي على تطوير المنظمة وتحقيق أهدافها.

وهو ما يتعلق بالعمليات التي تركز على شراء وابتكار واكتشاف واكتساب والاستحواذ على المعرفة، ويرى البعض انه يمكن توليد المعرفة من خلال عدد من العمليات التي تمتد بين تحدي الإبداع وبين البحث الجاد، كما أن الأفراد

فقط هم الذين يولدون المعرفة، وتركز عملية توليد المعرفة التنظيمية على توسيع المعرفة التي تولد على أيدي الأفراد ومن ثم بلورتها على مستوى الجماعة من خلال الحوار والتشارك في الخبرة أو مجتمع الممارسة (الزيادات، 2008).

3- تخزين المعرفة

في ضوء ما سبق الأهم من خزن المعرفة هو استخراجها من عقول العاملين في المنظمة عن طريق الحوار، وعرضها بشكل يكون واضح ومفهوم للمنظمة ومن ثم خزنها بالاعتماد على وسائط التخزين المتطورة.

4- توزيع المعرفة

إن توزيع المعرفة يشير إلى ضمان وصول المعرفة المناسبة للفرد في الوقت الملائم ووصولها إلى أكبر عدد من الأشخاص العاملين في المنظمة، ويجب أن يكون هناك وسائل لنقل هذه المعرفة من مستوى لآخر بما يضمن وصول المعرفة دون وجود أي عائق، وذلك عن طريق التعليم والتدريب والنظم المسندة بالمعرفة المؤتمتة وشبكات الأعمال، (أبو فارة، عليان، 2012: 62). كما تحتاج أيضًا إلى نقل المعرفة إلى وسائل كشخص معين أو بريد إلكتروني أو غيرها من الوسائل المتاحة. مثل الإنترنت، والوثائق، والتدريب والحوار، وحلقات المعرفة.

5- تطبيق المعرفة:

إن تطبيق المعرفة يعبر عن تحول المعرفة إلى عمليات قابلة للتنفيذ، ويجب توجيه المساهمة المعرفية مباشرة نحو تحسين الأداء المنظمي في حالات صنع القرار والأداء الوظيفي إذ أنه من الطبيعي أن تكون عملية تطبيق المعرفة مستندة إلى المعرفة المتاحة وتطبق المعرفة من خلال نوعان من العمليات هما: العمليات المباشرة وتعني معالجة المعرفة مباشرة نحو الفعل الآخر من دون الانتقال أو تحويل المعرفة إلى ذلك الشخص الذي وجهت إليه المعرفة، المعرفة الروتينية: وتعني الانتفاع من المعرفة التي يمكن الحصول عليها من التعليمات والأنظمة والقواعد والنماذج التي توجه للآخرين نحو السلوك المستقبلي (الرقب، 2011).

الدراسات السابقة

قام الباحثان بجمع الدراسات السابقة التي وجدا أنها لها علاقة بمشاكلهم البحثية، وذلك لتوفير الخلفية العلمية والمصادر اللازمة لإجراء دراستهما، حيث ساعدت الدراسات في الكشف عن جذور المشكلة وفهم ما تم بخصوصها في الفترات السابقة، ومن ثم حددوا من الدراسات ما يرى أنها ذات علاقة مباشرة مع مشكلتهما البحثية:

دراسات متعلقة بالإدارة الإلكترونية

دراسة الزغي (2015)، وهدفت إلى توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها ومتطلباتها، وبيان المؤشرات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية بالأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت على الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة عن سهولة الحصول على الوثائق المهمة عبر تطبيقات الأرشيف الإلكترونية وتطبيقات الإدارة الإلكترونية تعطي قرارات إدارية أفضل من الإدارة التقليدية كما تساهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تخفيف الجهد المبذول لإنجاز المعاملات وتتوفر كافة المعلومات اللازمة لإدارة القرارات من خلال الربط الشبكي بين الأقسام المختلفة كما تساهم في توفير طرق متنوعة لمتابعة 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 الطارئة بقرارات إدارية فورية وفقاً للمعلومات المتاحة في الأمانة العامة وضرورة التأكد من قدرة تطبيقات الإدارة الإلكترونية على التنبؤ الإلكتروني للقرارات الإدارية المتوقعة في المستقبل.

دراسة (مطر، 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

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

- بالرغم من جودة البرامج التدريبية التي يقدمها ديوان الموظفين إلا أنها لا تمس 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 تقييم 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 تبني الإدارة العليا تطبيق الإدارة الإلكترونية وإعطائها أولوية، وتقديم الدعم الكامل لها، والاستفادة من نظام تقييم الأداء في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في مجالات الإدارة الإلكترونية.

دراسة شلبي (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 الطبقتين الإداريتين العليا والوسطى في الجامعة، وقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة. وأظهرت 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 الحوافز التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، ونقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية، تطبيق 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، وتطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية.

دراسة اشتيوي (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 الفروق 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 التحليلي وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة بنسبة (36.64%) من مجموع العاملين في الجامعة، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة قناعة الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية تطبيقاً جيداً تساعد في التغلب على عامل البُعد الجغرافي وتقلل من تكاليف الاتصال التقليدي 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 (بكري، 2012) بعنوان: «دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة» وهدفت إلى التعرف على أهمية وجود إدارات إلكترونية بالمنظمات، وعلى مدى تأثيرها على أداء الموظفين، وعلى التعرف على مدى وعي الموظفين بفوائدها ومميزاتها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود كوادر بشرية جيدة في مجتمع الدراسة تجيد استخدام التقنية الحديثة المتطورة ومساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال

ووجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين، حيث أنه كلما اتجه الموظفين إلى استخدام الإدارة الإلكترونية كلما تطورت مهاراتهم، وهذا بدوره ساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

دراسة أوفاس وأحمد (2102) بعنوان: «العوامل المؤثرة في تبني خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان»، وهدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على تبني خدمات الحكومة لتقديم الخدمات الإلكترونية في باكستان، وذلك من منطلق أن توفر الحكومة الإلكترونية فرصاً مختلفة بصورة أكثر فعالية، وتقديم خدمة أفضل للمواطنين خاصة في البلدان النامية، كما هدفت إلى استكشاف التحديات والعوائق التي تواجه تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستخدم، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من (511) من المواطنين في باكستان، وأظهرت نتائج الدراسة وجود مبادرات لتطبيق الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات التي كانت في السابق صعبة الوصول للمواطنين وبالرغم من مبادرات الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية إلا أنها لا تزال في مراحلها الأولى، حيث تواجه مجموعة كبيرة من المعوقات التي تحد من استخدامها وانتشارها مثل العديد من البلدان النامية وهي انخفاض مستوى اعتماد الحكومة الإلكترونية في باكستان ونجاح خدمات الحكومة الإلكترونية يعتمد على الدعم الحكومي، والعوامل التي تؤثر على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان ترتبط بسهولة الاستخدام، والفائدة، والتأثير الاجتماعي، والقضايا التكنولوجية، وخصوصية البيانات، والثقة. وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها: يجب عمل حملات إعلامية لزيادة وعي المواطنين بالخدمات الإلكترونية المقدمة، وإظهار الفائدة التي ستعود على المواطن من هذه الخدمات.

دراسة (Jervis and Masoodian, 2014)، وهدفت إلى التعرف على كيفية الجمع بين الأوراق وبين الوثائق الإلكترونية، ودور الأوراق والوثائق الإلكترونية، وكيفية إدارتها، والمشاكل التي تواجه إدارة الأوراق أو الوثائق الإلكترونية، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي، بحيث اعتمدت على المقابلات لجمع البيانات من عينة من (14) شخص من 8 مؤسسات في نيوزيلاندا، وأظهرت نتائج الدراسة: تتم أرشفة أغلب الأوراق إلكترونياً ويتم الاحتفاظ بالنسخة الأصلية من الأوراق الحساسة مثل العقود، وذلك بسبب عدم وجود القوانين التي تحكم النظام الإلكتروني ويتم حفظ الأوراق كل عام على حدة في ملف واحد ويتم وضع هذا الملف في صندوق خاص عند انتهاء العام. أما الوثائق الإلكترونية يتم التعامل معها وتصنيفها إلكترونياً واستخدام الأوراق يحتاج إلى مجهود ووقت كبير لإدارته عكس الوثائق الإلكترونية والتي يتم التعامل معها إلكترونياً وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها: يجب العمل على زيادة التكامل بين النظامين الورقي والإلكتروني والعمل على تطوير نظم إلكترونية تدير الوثائق الإلكترونية تكون أكثر فاعلية.

دراسات متعلقة بإدارة المعرفة (المتغير التابع)

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)، ويقدر عددهم (177) موظفاً المسح الشامل لمجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإشرافية 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 نسبي (45.68%) بينما بلغت الدرجة الكلية حول واقع عمليات إدارة المعرفة بوزن نسبي (15.67%) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور القيادة الاستراتيجية وتفعيل عمليات إدارة المعرفة ويوجد ضعف لدى الوزارة في توفير وسائل تكنولوجية 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 تهيئة قادة مستقبلين 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 الارتباطية بين

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 مجموعة من الأبعاد، كانت على الترتيب: القوى البشرية بنسبة 90.37%، الثقافة التنظيمية 13.27%، تكنولوجيا المعلومات 14.17%، والقيادة التنظيمية 86.39%. ووجود علاقة قوية بين متطلبات إدارة المعرفة والميزة التنافسية. وكان من أهم التوصيات: حث إدارة الجامعات على تسهيل التواصل مع الطلبة لتبادل الأفكار للوصول للمعرفة، وأن تتقبل النقد البناء للارتقاء بالجامعة وضرورة تقييم الجامعات للظروف المالية للطلبة الآن ذلك سيكسبها 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 التحويلية وتعزيز عوامل مشاركة المعرفة، وفي هذه تم اشتقاق نموذج (Nonaka & Takeuchi Model) في مجال مشاركة المعرفة، وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الكلية في جامعة زاهدان للعلوم الطبية في إيران البالغ عددهم (382) وتم اختيار (711) مفردة كعينة للدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة لقياس متغيرات الدراسة. وقد أظهرت النتائج: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين القيادة التحويلية واتجاهات أعضاء الكلية حول عوامل التدشنة والتجسيد والضم ولا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية والتدويب.

دراسات متعلقة بالعلاقة بين الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة

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 سجائر القدس، وشركة الحياة سنيورة) وعددهم 325 عاملاً، وتم أخذ عينة عشوائية منهم بلغت (100) فردوزعت 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 المستفيدين، 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 مجال 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 تعقد المؤسسات لموظفيها دورات تدريبية في مجال 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 لملائمته 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 لمتطلباتها 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.

مشكلة البحث

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. وعليه تتمثل مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل الآتي:

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.

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 البحث

الأهمية العلمية

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

الأهمية العملية

- 1- قد يسهم 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 أيضًا 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.
- لكي يتمكن الباحثان من الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، فقد تم تطوير عدد من الفرضيات وهي كالتالي:

فروض البحث

يرى (الزغبى، 2015) أن لتطبيقات الإدارة الإلكترونية أهمية في مواجهة المشكلات الطارئة من خلال قرارات إدارية فورية قائمة على المعلومات المتاحة للمنظمة، كما أكد على أن الإدارة الإلكترونية تساهم في التنبؤ الإلكتروني بالقرارات الإدارية في المستقبل. كما أكد (شليبي، 2013) على: 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، تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية، الأمر الذي يؤدي إلى وجود كوادر بشرية جيدة في المنظمة تجيد استخدام التقنية الحديثة المتطورة ومساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال ووجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين، حيث إنه كلما اتجه الموظفين إلى استخدام الإدارة الإلكترونية كلما تطورت مهاراتهم، وهذا بدوره ساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء (بكري، 2012). كما أكد كل من (Elbadawi & Elsayy, 2021)، على أن الممارسات الإلكترونية للموارد البشرية تحقق أهداف الأداء المؤسسي والتي من أهمها إدارة المعرفة.

وأضاف (حاكم، 2016) أن توظيف الإدارة له أثر في تطوير إدارة المعرفة. وأكد (Clarks et al, 2008) أنه تتمثل مهمة إدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في إدارة أنشطة العاملين في مجال المعرفة «معرفة العملية الديناميكية» من أجل «المنتجات والخدمات والابتكار العملي للعملية» وفي نفس الوقت، «إنشاء معرفة نظامية تنظيمية جديدة أو مبررًا لها». إن إدارة المعرفة لا تتعلق فقط بتسجيل المعرفة الصريحة، ولكنها تحتاج إلى معالجة ما هو ضمني، وبالتالي لا يمكن الحصول على الفائدة إلا من خلال العملية وليس المحتوى، الأمر الذي يمكن تحقيقه من خلال الإدارة الإلكترونية للعمليات.

ومما سبق قام الباحثان بصياغة الفروض التالية:

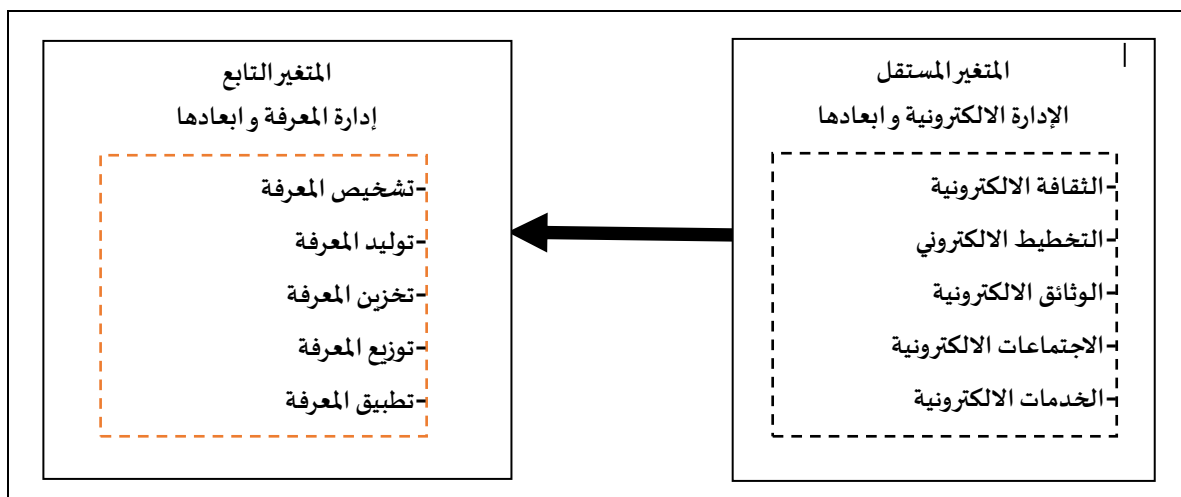
- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في جامعات الإمارات محل التطبيق.
- وينبثق من الفرض الرئيس عدة فروض فرعية كالتالي:
- أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدي قدرة تطبيق الثقافة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

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

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

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).



المصدر: من إعداد الباحثان

شكل (1) نموذج البحث

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).

حدود البحث

- **الحدود الموضوعية:** سيقصر البحث على معرفة الواقع الحالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الحكومية بدولة الإمارات وهي (جامعه الإمارات العربية المتحدة – جامعة زايد – كليات التقنية) ومدى انعكاس هذه التطبيقات في تعزيز إدارة المعرفة، وتتمثل متغيرات الدراسة في متغير مستقل وهو الإدارة الإلكترونية، وتشتمل على خمس متغيرات فرعية، وهي (الثقافة الإلكترونية، التخطيط الإلكتروني، الوثائق الإلكترونية، الاجتماعات الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية). إدارة المعرفة وأبعادها: (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).
- **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذا البحث خلال الفترة من أغسطس 2021 وحتى يناير 2022
- **الحدود المكانية:** يقتصر البحث على الجامعات الحكومية بدولة الإمارات وهي (جامعه الإمارات العربية المتحدة – جامعة زايد – كليات التقنية العليا).
- **الحدود البشرية:** شملت العاملين في الجامعات الحكومية بدولة الإمارات وهي (جامعه الإمارات العربية المتحدة – جامعة زايد – كليات التقنية).

تصميم البحث

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.

مجتمع وعينة البحث

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%.

من الجدول (1)، يلاحظ أن عدد الذكور بالعينة 208 بنسبة 60%، ويرجع ذلك لأن الجامعات في بداية تأسيسها لم يكن هناك كوادرات نسائية مؤهلة للعمل في الجامعات محل التطبيق، أما عن العمر ما نسبته 35% وأعمارهم ما بين 40 إلى أقل من 50 عاماً وعن المستوى العلمي، فقد كان 47% من حملة درجة الدكتوراه في تخصصات متنوعة، 64% من عينة

جدول رقم (1)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية (ن = 346)

النسبة المئوية %	العدد	البيانات الشخصية
60%	208	ذكر
40%	138	انثي
14.7%	51	أقل من 30 سنة
34.4%	119	من 30 – أقل من 40 سنة
35%	121	من 40 – أقل من 50 سنة
15.9%	55	50 سنة فأكثر
18.4%	64	بكالوريوس
34.2%	118	ماجستير
47.4%	164	دكتوراه
8%	30	أقل من خمس سنوات
28%	96	من 5 – أقل من 10 سنوات
64%	220	10 سنوات فأكثر
62%	216	أعضاء هيئة التدريس
19%	66	المدرسون ومساعدي الأبحاث
3%	10	هيئة التدريس الزائرين
16%	54	المعيدون

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان من تحليل الاستبيان

الدراسة لديهم سنوات خبرة تتجاوز عشر سنوات، مما يدل على أنهم لديهم سنوات خدمة تصقلهم بالخبرة في العمل ومعرفتهم بتفاصيل أمور عملهم وتطوراته، 62% من أعضاء هيئة التدريس.

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 الباحثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (2):

جدول رقم (2)
مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات الباحثين

الدرجة	1	2	3	4	5
بشدة موافق					
غير موافق					
بشدة موافق					
بشدة موافق					

- بالنسبة لمتغير الإدارة الإلكترونية تم الاعتماد على مقياس (عبد القادر، 2019)، والذي يتكون من (20) عبارة تم تخصيص العبارات من (1) إلى (4) للمتغير الفرعي الثقافة

الإلكترونية، تم تخصيص العبارات من (5) إلى (8) للمتغير الفرعي التخطيط الإلكتروني، تم تخصيص العبارات من (9) إلى (12) للمتغير الفرعي الوثائق الإلكترونية، تم تخصيص العبارات من (13) إلى (16) للمتغير الفرعي الاجتماعات الإلكترونية، تم تخصيص العبارات من (17) إلى (20) للمتغير الفرعي الخدمات الإلكترونية.

- بالنسبة لمتغير إدارة المعرفة تم الاعتماد على مقياس كل من (Dassi, 2007) & (Kubaisi, 2002)، والذي يتكون من (26) عبارة تم تخصيص العبارات من (1) إلى (5) للمتغير الفرعي تشخيص المعرفة، تم تخصيص العبارات من (6) إلى (11) للمتغير الفرعي توليد المعرفة، تم تخصيص العبارات من (11) إلى (15) للمتغير الفرعي تخزين المعرفة، تم تخصيص العبارات من (16) إلى (20) للمتغير الفرعي توزيع المعرفة، تم تخصيص العبارات من (21) إلى (26) للمتغير الفرعي تطبيق المعرفة.

- متغيرات ديموغرافية وتشمل (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

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 بمناسبة 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 واستمراره 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 '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 اختياري 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.

التحليل الإحصائي

استخدم لأغراض هذه الدراسة عدد من الأساليب الإحصائية:

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.

أ- المحور الأول - الإدارة الإلكترونية

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 (3):

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار T الاحتمالية (sig)	القيمة
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

1- المتوسط الحسابي لُبُعد (الثقافة الإلكترونية) يساوي 4.52، قيمة اختبار T 21.15، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بعد الثقافة الإلكترونية، يرى الباحثان هذه النتيجة إلى أن عملية التحول من الإدارة

التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فرض عليها البدء بإجراءات إدارية لها علاقة باتخاذ قرارات للبدء بالتحول والحصول على الإدارة العليا في الجامعات محل التطبيق، بالإضافة إلى تغيير في سياسات العمل وإجراءاته وقواعده من ناحية إدارية لهيئة البيئة لعملية التحول للثقافة الإلكترونية.

2- المتوسط الحسابي لُبُعد (التخطيط الإلكتروني) يساوي 4.42، قيمة اختبار T 18.74، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بُعد التخطيط الإلكتروني، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن عملية التخطيط الإلكتروني يتطلب من الجامعة تأهيل العنصر البشري للتحول للتخطيط الإلكتروني واتخاذ قرارات للبدء بالتحول من قبل الإدارة العليا في الجامعة، بالإضافة إلى تغيير في سياسات العمل وإجراءاته وقواعده من ناحية إدارية لهيئة البيئة لعملية التحول للتخطيط الإلكتروني.

3- المتوسط الحسابي لُبُعد (الوثائق الإلكترونية) يساوي 4.34، قيمة اختبار T 21.41، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بُعد الوثائق الإلكترونية، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن عملية الوثائق الإلكترونية تتطلب من الجامعة أهمية توفير إدارة الجامعة لبنية تحتية إلكترونية سواء من الحواسيب والأجهزة المتعلقة بها أو البرامج التي تُعنى بالتوثيق الإلكتروني، حتى تستطيع الجامعة الاستفادة منها بدرجة قصوى في التوثيق الإلكتروني.

4- المتوسط الحسابي لُبُعد (الاجتماعات الإلكترونية) يساوي 4.14، قيمة اختبار T 21.61، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بُعد الاجتماعات الإلكترونية، يشير بوجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد العينة، حيث أن الإدارة الإلكترونية تساعد في التواصل بين العاملين في أماكن جغرافية مختلفة في الجامعات محل التطبيق أو خارجها من خلال الوسائط الإلكترونية المختلفة كالمراسلات عبر الإيميلات أو عبر شبكة الحاسوب داخل الجامعة، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن عملية الاجتماعات الإلكترونية تتطلب من الجامعة توفير برامج إلكترونية، وقد أعزى الباحثان ذلك إلى وجود إيميلات لكل إدارات الجامعة، والتي تساعد الإدارة الإلكترونية على الإعداد للاجتماعات.

5- المتوسط الحسابي لُبُعد (الخدمات الإلكترونية) يساوي 4.39، قيمة اختبار T 21.83، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بُعد التخطيط الإلكتروني، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن عملية الخدمات الإلكترونية تتطلب من الجامعة تقديم الخدمات الإلكترونية فلا بد للجامعة توفير رأس مال مخصص لشراء أجهزة الحواسيب وتطويرها، وشراء البرامج الملائمة لتقديم الخدمات الإلكترونية في الجامعة.

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.

ب- المحور الثاني - إدارة المعرفة

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

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 (4):

يتضح من الجدول (4) السابق ما يلي:

- 1- المتوسط الحسابي لُبُعد (تشخيص المعرفة) يساوي 4.45، قيمة اختبار T 19.16، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بُعد تشخيص المعرفة، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أهمية عملية تشخيص المعرفة وهي أول الأبعاد الخمسة في إدارة المعرفة التي تم استخدامها من قبل الباحثان في الدراسة الحالية، أي الدراسة والبحث عن المعرفة التي ترغب الجامعة في فاعليتها والوصول إليها، وهي عملية مهمة تساعد في السير في باقي عمليات إدارة المعرفة بوضوح ودقة.
 - 2- المتوسط الحسابي لُبُعد (توليد المعرفة) يساوي 4.37، قيمة اختبار T 20.68، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بُعد توليد المعرفة، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أهمية عملية توليد المعرفة وهي ثاني بُعد من الأبعاد الخمسة في إدارة المعرفة التي تم استخدامها من قبل الباحثان في الدراسة الحالية، أي الدراسة والبحث عن توليد المعرفة التي ترغب الجامعة في فاعليتها والوصول إليها، وذلك عن طريق الاجتماعات والعصف الذهني وورش العمل.
 - 3- المتوسط الحسابي لُبُعد (تخزين المعرفة) يساوي 4.42، قيمة اختبار T 19.43، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بُعد توليد المعرفة، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أهمية عملية تخزين المعرفة وهي ثالث بُعد من الأبعاد الخمسة في إدارة المعرفة التي تم استخدامها من قبل الباحثان في الدراسة الحالية، أي الدراسة والبحث عن تخزين المعرفة التي ترغب الجامعة في فاعليتها والوصول إليها، وذلك عن طريق حفظها والمحافظة عليها وذلك بتخزينها بقواعد بيانات مختلفة أو بمحركات بحث مخصصة لذلك، وضرورة ربط الجامعات بمركز البحوث وقواعد البيانات الكبرى من أجل الإسهام في بناء المعرفة وتطويرها والسعي إلى تصميم قاعدة بيانات مركزية بين الجامعات تمكّنها من خزن المعرفة وتبادلها بين العاملين، وبناء شبكات اتصال فاعلة في الجامعات حتى تستطيع استخدامها متى أرادت وبطريقة تحفظها من التلف والفقدان والتفاد.
 - 4- المتوسط الحسابي لُبُعد (توزيع المعرفة) يساوي 4.30، قيمة اختبار T 18.71، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بُعد توزيع المعرفة، ويفسر الباحثان هذه النتيجة الإيجابية من قبل أفراد عينة الدراسة إلى أهمية عملية توزيع ونشر المعرفة وهي رابع بُعد من الأبعاد الخمسة في إدارة المعرفة التي تم استخدامها من قبل الباحثان في الدراسة الحالية، إلا أن إدارة الجامعة تقسم توزيع ونشر معارفها إلى قسمين تتم فيها نشر المعرفة فقط لموظفيها عن طريق البريد الإلكتروني أو رسائل SMS أو المعارف العامة التي تقوم بنشرها على صفحتها الشخصية، والتي توجه لطلبتها وجمهورها الخارجي.
 - 5- المتوسط الحسابي لُبُعد (تطبيق المعرفة) يساوي 4.56، قيمة اختبار T 18.05، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بُعد تطبيق المعرفة، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أهمية عملية تطبيق المعرفة وهي خامس بُعد من الأبعاد الخمسة في إدارة المعرفة التي تم استخدامها من قبل الباحثان في الدراسة الحالية، وهنا يمكن تطبيق إدارة المعرفة عندما تمر بمراحلها الخمسة وهي التشخيص والتوليد والتخزين والتوزيع والتطبيق.
- 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.

اختبار فرضيات البحث

جدول رقم (5)
معامل الارتباط بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية
في تعزيز إدارة المعرفة لدى العينة محل التطبيق

المتغيرات	تشخيص المعرفة	توليد المعرفة	تخزين المعرفة	توزيع تطبيق إدارة المعرفة	بشكل عام
الثقافة الإلكترونية	0.574	0.637	0.677	0.680	0.551
معامل الارتباط	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
القيمة الاحتمالية	0.677	0.766	0.778	0.764	0.644
معامل الارتباط	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
القيمة الاحتمالية	0.686	0.822	0.744	0.760	0.702
معامل الارتباط	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
القيمة الاحتمالية	0.648	0.852	0.764	0.761	0.668
معامل الارتباط	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
القيمة الاحتمالية	0.772	0.827	0.820	0.785	0.707
معامل الارتباط	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
القيمة الاحتمالية	0.737	0.859	0.833	0.825	0.718
معامل الارتباط	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
المصدر: الجدول من إعداد الباحثان من تحليل الاستبيان

الإلكترونية واستخدام إدارة الجامعات فعلياً في تطويرها لتعزيز وفعالية إدارة المعرفة بأبعادها الخمسة.

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدي قدرة تطبيق الثقافة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

يلاحظ من الجدول (5) بشكل عام أن معاملات الارتباط لمدي قدرة تطبيق الثقافة الإلكترونية مع إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق) جاءت على التوالي (0.574-0.637-0.677-0.680-0.551)، وأن جميع القيم الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية جداً ذات دلالة إحصائية بين مدي قدرة تطبيق الثقافة الإلكترونية وتعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق) في الجامعات محل التطبيق.

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدي قدرة تطبيق التخطيط الإلكتروني في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

يلاحظ من الجدول (5) بشكل عام أن معاملات الارتباط لمدي قدرة تطبيق التخطيط الإلكتروني في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق). جاءت على التوالي (0.677-0.766-0.778-0.764-0.644)، وأن جميع القيم الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية جداً ذات دلالة إحصائية بين قدرة تطبيق التخطيط الإلكتروني وتعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدي قدرة تطبيق الوثائق الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

يلاحظ من الجدول (5) بشكل عام أن معاملات الارتباط لمدي قدرة تطبيق الوثائق الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق). جاءت على التوالي (0.686-0.822-0.744-0.760-0.702)، وأن جميع القيم الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية جداً ذات دلالة إحصائية بين قدرة تطبيق الوثائق الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الاجتماعات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

يلاحظ من الجدول (5) بشكل عام أن معاملات الارتباط لمدي قدرة تطبيق الاجتماعات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق). جاءت على التوالي (668-761-764-852-648)، وأن جميع القيم الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية جداً ذات دلالة إحصائية بين قدرة تطبيق الاجتماعات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

هـ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الخدمات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

يلاحظ من الجدول (5) بشكل عام أن معاملات الارتباط لمدي قدرة تطبيق الخدمات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق). جاءت على التوالي (707-785-820-827-772)، وأن جميع القيم الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية جداً ذات دلالة إحصائية بين قدرة تطبيق الخدمات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).

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

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام «الانحدار الخطي المتعدد» لمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية وأبعادها (الثقافة الإلكترونية، التخطيط الإلكتروني، الوثائق الإلكترونية، الاجتماعات الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية) في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق والجدول (6) يوضح ذلك.

تبين من جدول (6) ما يلي:

جدول رقم (6)

تحليل الانحدار الخطي المتعدد - الفرضية الثانية

م	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (sig)
	المقدار الثابت	0.097	0.262	*0.000
1	الثقافة الإلكترونية	0.083	3.717	*0.000
2	التخطيط الإلكتروني	0.063	4.235	*0.000
3	الوثائق الإلكترونية	0.223	4.459	*0.000
4	الاجتماعات الإلكترونية	0.225	4.744	*0.000
5	الخدمات الإلكترونية	0.365	4.356	*0.000
	معامل الارتباط = 0.890		معامل التحديد المعدل = 0.809	
	قيمة الاختبار F = 176.38		القيمة الاحتمالية = 0.000	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان من تحليل الاستبيان

معامل الارتباط 0.890، ومعامل التحديد المعدل 0.809، وهذا يعني أن 80.9% من التغير في إدارة المعرفة (المتغير التابع)، وبالتالي تثبت صحة الفرض الثاني القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى 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.

النتائج

تبين من التحليل الإحصائي التالي:

1- موافقة مفردات العينة على أنه يتوافر تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعاتهم وانعكس ذلك في قيمة المتوسط الحاسبي 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 الحاسبي 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

- الخمسة 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 ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في جامعات الإمارات محل التطبيق
- أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الثقافة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
- ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق التخطيط الإلكتروني في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
- ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الوثائق الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
- د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الاجتماعات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
- هـ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى قدرة تطبيق الخدمات الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة وأبعادها (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق).
- 4- ثبات صحة الفرض الثاني والذي ينص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمدى 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.

المراجع

أولاً- مراجع باللغة العربية:

- أبو فارة، يوسف؛ وعليان، حمد. (2012). « دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية»، *مجلة جامعة القدس للأبحاث والدراسات*، العدد 20، فلسطين.
- اشتيوي، محمد. (2013). « دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة- فرع غزة»، *مجلة جامعة الأقصى*، المجلد 17، العدد 2.
- الجاسم، باسم. (2012). *أثر مكونات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الرعاية التمريضية في مستشفيات بغداد*، رسالة ماجستير غير منشورة، العراق
- الحسن، حسين محمد. (2011). *'الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات'*، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الدوسري، دينا سعود. (2010). *مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل*. الدمام: دار الكفاح للنشر والتوزيع.
- الرقب، محمد أحمد سلمان. (2011). «متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- الزعبي، ميسون. (2015). «مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر مديري المدارس»، *مجلة المنارة*، مجلد 21، العدد 2: 3-48.
- الزغبى، سعد. (2015). « دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الزيادات، محمد عواد. (2008). *اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة*. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- العاجز، إيهاب. (2011). « دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية»، رسالة ماجستير غير منشورة، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي، محافظات غزة.
- العاني، مزهر؛ وجواد، شوقي. (2014). *الإدارة الإلكترونية*، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العمار. (1428هـ). «الثقافة الإلكترونية»، *مجلة الاتصالات والعالم الرقمي*، العدد (201)، الرياض.
- القحطاني، سعيد. (2011). «تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- القردحجي، ناهدة محمد. (2013). *أثر مكونات الإدارة الإلكترونية في فاعلية قرارات التغيير في منظمات الأعمال: دراسة تطبيقية في مدارس وكالة الغوث الدولية*، منطقة جنوب عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- اللوح، نبيل. (2013). « دور إدارة المعرفة في تطوير البناء التنظيمي للوزارات الفلسطينية: دراسة ميدانية»، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
- المدهون، محمود. (2014). «عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي/ غزة»، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.
- المطيران، عبد الله. (2007). *إدارة نظم المعرفة*. دراسة غير منشورة، جامعة الزيتونة، الأردن.
- النوايسة، غالب عوض. (2011). «الدوريات التقليدية والإلكترونية في المكاتب ومراكز المعلومات» ط 1. دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
- الوادي، بلال محمود؛ ومحمود حسين. (2011). *المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة*. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

- بسيسو، محمد طالب. (2010). «أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين - وكالة الغوث»، رسالة ماجستير قدمت للجامعة الإسلامية قسم إدارة الأعمال، غزة.
- بكري، بدور سامي. (2012). «دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- جاد الرب، سيد. (2013). *نظم المعلومات الإدارية: الأساسيات والتطبيقات الإدارية*. ط 7. مصر.
- حامد، فداء. (2012). *الإدارة الإلكترونية*. دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
- شلي، جمانة. (2013). «واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطور التنظيمي»، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عابد، يوسف رجب. (2015). «أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام: دراسة حالة بوزارة الداخلية»، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عبد القادر، حسين خليل. (2019). «الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس»، *مجلة العلوم الإدارية*، مجلد 3، العدد 2: 9-28
- كساب، محمد. (2008). *متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات*، دراسة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- مطر، شادي. (2013). «دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان»، رسالة ماجستير غير منشورة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة العليا، غزة، فلسطين.
- مطر، شادي. (2013). «دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة». رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة.
- نور الدين، برمان؛ والأمين، مرزق محمد. (2017). «دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري»، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة زيان عاشور، الجزائر.

ثانياً - مراجع باللغة الإنجليزية:

- Dassi, W. H. (2007). *Knowledge management and its role in achieving competitive advantage, applied study in Syrian banks*. Master Thesis. Damascus: Damascus University.
- Dorasamy, M.; Raman, M. & Kaliannan, M. (2013). "Knowledge management systems in support of disasters management: A two-decade review", *Technological Forecasting and Social Change*, 80 (9), 1834–1853. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2012.12.008>
- Drost, E. (2011). "Validity and reliability in social science research", *Education Research and Perspectives*. 38. pp. 105-124.
- Elbadawi, M. & Elsayy, M. (2021). "Assessing the impact of E-HRM on organizational performance: An empirical study", *Indian Journal of Economics and Business*, 20 (3), pp. 1491-1504. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3967550>
- Gao, F.; Li, M. and Clarke, S. (2008). "Knowledge, management, and knowledge management in business operations", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 12, No. 2, pp. 3-17. <https://doi.org/10.1108/13673270810859479>
- Hodges, L. (2010). *Electronic meeting system-what they are and how they could benefit Australian government organizations*, Master's thesis, Australian National University, Australia.

- Jervis, M. & Masoodian, M. (2014). How do people attempt to integrate the management of their paper and electronic documents?, *Aslib Journal of Information Management*, 66. 10.1108/AJIM-01-2013-0007.
- Kubaisi, E. (2002). *Knowledge management and its effect on organizational innovation: A comparative exploratory study of a sample of mixed industrial companies in Iraq*. Iraq: PhD Thesis. Iraq: Al mostansaria University.
- Yaghoubi, H.; Mahallati, T.; Moghadam, A. S. & Fallah, M. A. (2014). "Transformational leadership: enabling factor of knowledge management practices", *Journal of Mgmt. & Sustainability*, 4, 165.

The Impact of Electronic Management in Enhancing Knowledge Management An Applied Study

Dr. Zainab El Ghurabli

Assistant Professor - HRM Department

City University Collage of Ajman, UAE

z.ghurabli@cuca.ae

Dr. Mahmoud Elsayy

Lecturer at Sadat Academy for Management Sciences, Egypt

Assistant Professor - HRM Department

City University Collage of Ajman, UAE

r.elsawy@cuca.ae

ABSTRACT

The current study aims to investigate the relationship between the Electronic Management and the knowledge management at the emirate state universities. a random sample of 346 employees was chosen from the emirate state universities.

A questionnaire has been used to collect the primary data, the results revealed that there is a significant positive relationship between Electronic Management and the knowledge management, and there is a significant positive relationship between Electronic Management and knowledge management dimensions. The results also showed that the studied universities apply electronic management in its operations, the results also reflects the approval of the sample members that knowledge management and its dimensions is available in the studied universities.

The researchers recommended various recommendations such as how employees should to take advantage of the new systems applied to facilitate their work that should be happened through training workshops and introductory seminars.

Keywords: *Electronic Management, Knowledge Management.*