The North African Journal of Scientific Publishing (NAJSP)
مجلة شمال إفريقيا للنشر العلمي (NAJSP)
E-ISSN: 2959-4820
Volume 4, Issue 3, 2026
Page No: 206-223
Website: https://najsp.com/index.php/home/index
SJIFactor 2024: 5.49 معامل التأثير العربي (AIF) 2025: 0.69 ISI 2024: 0.696

# Knowledge Management Processes and Their Impact on Electronic Management Requirements: A Field Study of the Opinions of a Sample of Employees at the Administrative Headquarters of Libyana Mobile Phone Company in Benghazi City

Mabroukah Mohammed Saed[1*], Salima Faraj Ali[2]
[1,2]Department of Management, Faculty of Economics, University of Benghazi, Benghazi, Libya

# عمليات إدارة المعرفة وأثرها في متطلبات الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية لآراء عينة من الموظفين بالمقرات الإدارية لشركة ليبيانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي

مبروكة محمد سعد[1*]، سليمة فرج علي[2]
[1،2]قسم الإدارة، كلية الاقتصاد-المرج، جامعة بنغازي، بنغازي، ليبيا

*Corresponding author: Mabroukah.misbah@uob.edu.ly

| Received: June 07, 2026 | Accepted: August 22, 2026 | Published: September 07, 2026 |
|---|---|---|

**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

**Abstract:**
This study aimed to identify knowledge management processes and their impact on the requirements of electronic management, based on the views of a sample of employees at the administrative headquarters of Libyana Mobile Phone Company in Benghazi. The descriptive-analytical method was employed, and a random sample of 132 individuals was selected from the study population. A questionnaire was used as the data collection instrument, and 80 questionnaires (60% of the study sample) were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study reached several findings, the most important of which are: knowledge management processes and electronic management requirements were both present at a high level within Libyana Mobile Phone Company in Benghazi; there is a strong positive correlation between the level of application of knowledge management processes, by their dimensions, and electronic management requirements, by their dimensions; and there is a statistically significant effect of knowledge management processes on electronic management requirements. Among the dimensions of knowledge management processes, knowledge storage was found to have the greatest effect on electronic management requirements, followed by knowledge distribution, then knowledge generation. To maintain the high level of both knowledge management processes and electronic management requirements, the study recommends the continuous updating and development of policies, plans, and procedures in line with developments in these fields.

**Keywords:** Knowledge Management Processes; Electronic Management Requirements; Libyana Mobile Phone Company.

**الملخص:**
هدفت الدراسة للتعرف على عمليات إدارة المعرفة وأثرها في متطلبات الإدارة الإلكترونية حسب آراء عينة من الموظفين بالمقرات الإدارية لشركة ليبيانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واختيار عينة عشوائية حجمها (132) من مجتمع الدراسة، واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم تحليل عدد (80) استمارة وبما نسبته (60%) من عينة الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أن عمليات إدارة المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية جاءتا بمستوى مرتفع بشركة ليبيانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي، كما أنه توجد علاقة ارتباط قوية موجبة بين مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بأبعادها، ومتطلبات الإدارة الإلكترونية بأبعادها، كذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية، وأن أكثر أبعاد عمليات إدارة المعرفة تأثيراً على متطلبات الإدارة الإلكترونية، هو بُعد تخزين المعرفة، يليه توزيع المعرفة، ثم توليد المعرفة. وللمحافظة على المستوى المرتفع لعمليات إدارة المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، أوصت الدراسة باستمرار التحديث والتطوير للسياسات والخطط والإجراءات الداعمة لهذه الابعاد، وبما يتماشى مع التغير المستمر في مجال إدارة المعرفة والتكنولوجيا.

**الكلمات المفتاحية:** عمليات إدارة المعرفة، متطلبات الإدارة الإلكترونية، شركة ليبيانا للهاتف المحمول.

**المقدمة:**

لقد أدى التغير الكبير والمتسارع في المجال التقني والتكنولوجي لتغيرات سريعة في بيئة الأعمال المحيطة بمنظمات الأعمال المختلفة، مما استوجب على هذه المنظمات ضرورة تبني معطيات جديدة من أجل المحافظة على كفاءة أداء العمليات وتحقيق الأهداف. في ظل ذلك، برزت المعرفة كأحد الركائز الرئيسية التي تعتمد عليها هذه المنظمات لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة في وجود الاقتصاد الرقمي والمعرفي. فامتلاك المنظمات للموارد المادية والبشرية لم يعد كافياً، وإنما قدرتها على النجاح في تشخيص المعرفة لديها، وتوليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها، أصبح من المتطلبات الرئيسية لبقائها ونموها في ظل التغير البيئي السريع، حتى أن العديد من العلماء أكدوا على ضرورة اعتبار المعرفة التنظيمية رصيداً استراتيجياً. (Tiwari,2022:1)

بناءً عليه، ظهر مفهوم إدارة المعرفة كأحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تبنتها العديد من إدارات المنظمات، لتستطيع الاستفادة من راس المال الفكري لديها. ويقصد بها "العمليات والنشاطات التي تساعد على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة وتوظيفها في أنشطتها الإدارية المختلفة، كاتخاذ القرارات وإجراءات العمل والتخطيط الاستراتيجي."(الفراج،2021: 110)

من جانب آخر، فإن التطور التكنولوجي المتسارع وانتشار تقنيات المعلومات والاتصالات، تولدت عنه ضرورة ملحة لتبني أساليب إدارية حديثة تقوم على الرقمية والتحول الإلكتروني، ومن أبرز هذه الأساليب الإدارة الإلكترونية، والتي هي عبارة عن "منظومة إلكترونية متكاملة، تعتمد على تقنية الاتصالات والمعلومات، لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفيذ بواسطة التقنية الرقمية الحديثة".(الغامدي،2021: 13) فالإدارة الإلكترونية تهدف لإعادة هندسة العمليات داخل المنظمة، وتحويلها من النظام الورقي التقليدي إلى النظام الرقمي. ويستوجب تطبيق الإدارة الإلكترونية توافر مجموعة من المتطلبات المتكاملة هي المتطلبات البشرية والإدارية والتقنية والأمنية والمالية، بما يضمن نجاح التحول الإلكتروني داخل المنظمة. وتُعد أنظمة إدارة المعرفة المحركات الأساسية لتقنيات المعلومات الحديثة، تُخزن هذه الأنظمة البيانات بطرقٍ محللة، وتستخلص منها رؤى معرفية لتحسين فهم المعلومات، وتعزيز التعاون بين فرق العمل المرن، ومواءمة العمليات داخل المنظمات والمجموعات. (Lin,2022:1)

وفي ليبيا، فإن شركة ليبيانا للهاتف المحمول تُعد أحد المنظمات الرائدة في قطاع الاتصالات، مما يستدعي الاهتمام والبحث عن كيفية توظيفها لعمليات إدارة المعرفة، لتحقيق متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية. بناءً على ماسبق، تنبثق هذه الدراسة من الإدراك لهذه الفجوة المعرفية، وأهمية ربطها بالبيئة الليبية التي تشهد سعياً متصاعداً نحو التحول الرقمي.

**الدراسات السابقة:**

1. **دراسة (الساعدي وامعيتيق، 2026)، ليبيا.** وهي من أحدث الدراسات التي أجريت في البيئة الليبية، وتناولت المتغير التابع (متطلبات الإدارة الإلكترونية) في الدراسة الحالية، وحصرت هذه المتطلبات في المتطلبات (البشرية، المالية،

الإدارية، التقنية). وسعت لمعرفة مدى توفر هذه المتطلبات، وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين بديوان الإدارة العامة في جامعة عمر المختار بمدينة البيضاء. واتبعت المنهج الوصفي بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (102). وأظهرت النتائج أن متغيري الدراسة جاءا بمستوى مرتفع، كما تبين وجود علاقة معنوية بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة باستمرار دعم الأنظمة الإلكترونية الحالية، لضمان استمرارية الأداء الجيد، ومواصلة دعم فرق العمل المرنة، وتعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات التقنية والإدارية الجديدة.

2. **دراسة (حسنين، 2025)، السودان.** هدفت الدراسة لمعرفة أثر إدارة المعرفة كمتغير وسيط في العلاقة ما بين الإدارة الإلكترونية وتحقيق التنمية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الرباط الوطني في السودان. واستخدمت المنهج التحليلي الوصفي. ومن أبرز النتائج التي توصلت لها أن هناك استجابة إيجابية عالية في توجه المبحوثين نحو إدارة المعرفة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، بما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة.
3. **دراسة (شلفوح، 2024)، ليبيا.** سعت الدراسة للتعرف على تحديات التحول الرقمي، وأثرها في عمليات إدارة المعرفة بفروع مصرف الجمهورية بمدينة الزاوية. واستخدمت أسلوب الحصر الشامل لمجتمع عدده (90) من المدراء ورؤساء الأقسام، وبلغ عدد الاستمارات الداخلة في التحليل (72). واستخدمت أبعاد التحول الرقمي: دعم الإدارة العليا، البنية التحتية، التقني. بينما استخدمت أبعاد عمليات إدارة المعرفة: (اكتساب، تخزين، نشر، تطبيق) المعرفة. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن التحول الرقمي أحد أهم العوامل الذي يؤثر بشكل كبير على عمليات إدارة المعرفة في المصارف قيد الدراسة، كما أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة موجبة بين التحول الرقمي وعمليات إدارة المعرفة.
4. **دراسة (البقمي وعقيلي، 2024)، السعودية.** سعت هذه الدارسة التحليلية للكشف عن متطلبات تطبيق إدارة المعرفة لتحسين الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات التعليمية في ظل التحول الرقمي في السعودية. واتبعت المنهج الاستنباطي والمنهج التحليلي الوصفي بالرجوع للدراسات السابقة، واستنباط المفاهيم المرتبطة بتطبيقات إدارة المعرفة بسياق المؤسسات التعليمية، وتحليل التقارير الإحصائية لإدارة التحول الرقمي بوزارة التعليم. وأوصت الدراسة بأهمية تحقيق المتطلبات بالاعتماد على الأساليب العلمية التي تتطلب توفر الخبرات والتخصصات الرائدة للتحول الرقمي، واستخدام إدارة المعرفة لإدارة واستخدام وتفعيل التقنيات بما يتيح الفرص للتحول الرقمي.
5. **دراسة، Susanto and Makmur (2024 )اندونيسيا.** هدفت الدراسة لتحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والإدارة وممارسات إدارة المعرفة على نجاح الحكومة الإلكترونية. واستخدمت استمارة الاستبيان على عينة عشوائية من مختلف فئات القطاع العام في مقاطعة جاكرتا، وتم تحليل عدد (243) استمارة باستخدام برنامج Smart PLS4. وخلُصت الدراسة إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يؤثر إيجاباً على ممارسات إدارة المعرفة، كذلك وجود تأثير كبير لممارسات إدارة المعرفة على الحكومة الإلكترونية.
6. **دراسة (إبراهيم، 2024)، ليبيا.** سعت هذه الدراسة للتعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز إدارة المعرفة. واتبعت المنهج التحليلي الوصفي على عينة حجمها (200) من العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز إدارة المعرفة، كما تبين وجود علاقة ارتباط موجب، يشير لعلاقة طردية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة)، ودورها في تعزيز إدارة المعرفة، وأوصت الدراسة بتسهيل الصعوبات التي تعيق تطبيق المعرفة اللازمة للأفراد والوحدات الإدارية، كالتطوير والاتصالات والأجهزة.
7. **دراسة (بشير، 2024)، ليبيا.** هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى اسهام عناصر الإدارة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، العنصر البشري)، في دعم عمليات إدارة المعرفة (التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق)، وذلك من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، واستخدمت أسلوب المسح الشامل لمجتمع عدده (33) موظف. ومن نتائجها أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة توافر عناصر الإدارة الإلكترونية، ومستوى تطبيق إدارة المعرفة متوسطة، بالإضافة لوجود تأثير موجب ذي دلالة احصائية بين كل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية وبين عمليات إدارة المعرفة. وقد أوصت الدراسة بالاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية الحديثة في توليد وتخزين ونشر وتطبيق المعرفة بين العاملين داخل المنظمة، مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي.
8. **دراسة (الشهري وعبدالخير، 2023)، السعودية.** سعت الدراسة للتعرف على دور ممارسات إدارة المعرفة في تطبيق التحول الرقمي لدى الموظفين المدنيين بجهاز الامن العام بمنطقة عسير، وتم أخذ عينة عشوائية عددها (161) بمختلف المستويات الوظيفية من مجتمع دراسة قوامه (509) موظف. وبينت النتائج وجود علاقة طردية بين ممارسات إدارة المعرفة بأبعادها (الاكتساب، التوليد، التوزيع، التخزين، التطبيق)، والتحول الرقمي بأبعاده (الموارد البشرية،

الثقافة الرقمية، العمليات، التقنيات)، وأوصت الدراسة بالحرص على تقييم المعارف الموجودة والمخزنة بهدف تحديثها، لتصبح دائماً صالحة للاستخدام، وتواكب التغييرات في بيئة العمل والبيئة المحيطة، إضافة لتدريب الموظفين بصورة دورية حول برامج التحول الإلكتروني.

9. **دراسة (الغرابلي والصاوي، 2023)، الإمارات العربية المتحدة.** هدفت الدراسة للتعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، في تعزيز إدارة المعرفة بالتطبيق على الجامعات الحكومية. واستخدمت أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (الثقافة الإلكترونية، التخطيط الإلكتروني، الوثائق الإلكترونية، الاجتماعات الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية)، وأبعاد إدارة المعرفة (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق). وبينت النتائج أنه يتوفر تطبيق الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة بالمنظمات قيد الدراسة، كما تبين وجود علاقة ذات دلالة احصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة، كذلك أثر ذو دلالة إحصائية لمدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تعزيز إدارة المعرفة.

10. **دراسة (تيش تيش وفريد كورتل، 2022)، الجزائر.** سعت الدراسة لتحديد أثر الإدارة الإلكترونية على عمليات إدارة المعرفة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بسكيكدة. وتم تحليل عدد (40) استمارة استبيان بعد اختيار عينة عشوائية من الموظفين، وتم استخدام أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة)، وأبعاد إدارة المعرفة (التوليد، التخزين، المشاركة، التطبيق). واتضح بالنتائج وجود أثر دال احصائياً للإدارة الإلكترونية على عمليات إدارة المعرفة. وقُدر نحو (67.9%) من التغيرات في عمليات إدارة المعرفة، ناتج عن التغيرات في مستوى الإدارة الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، والعمل على التوسع في توفير متطلباتها للرفع من مستوى تطبيقها.

11. **دراسة (حسن، 2022)، سوريا.** هدفت الدراسة لتحديد مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (التوليد، الاكتساب، التخزين، النشر، التطبيق)، في تسريع عملية التحول الرقمي في وزارة الاتصالات والتقانة بسوريا، وتم تحليل عدد(72) استمارة استبيان جمعت بياناتها من عينة من العاملين بالوزارة. وأظهرت النتائج وجود عمليات إدارة المعرفة بالمنظمة قيد الدراسة بدرجة مقبولة، أيضاً تبين وجود أثر لبعض عمليات إدارة المعرفة على تسريع التحول الرقمي، وانعدام الأثر في باقي العمليات. وأوصت الدراسة بتعزيز أساليب ووسائل توليد المعرفة، وتنظيم عملية التخزين وتعزيز وسائلها، وتدعيم عملية نشر المعرفة من خلال الثقافة التنظيمية، وضرورة امتلاك الوزارة لمنظومة خاصة بإدارة المعرفة من اجل نشر وتوزيع المعرفة، وضرورة وضع استراتيجية خاصة تنظم عملية تطبيق المعرفة، وزيادة وعي العاملين بضرورة وأهمية التحول الرقمي، وتكثيف العمل على رصد احتياجاته، وتوسيع الاستخدام التدريجي لتقنياته المتنوعة، كتعزيز تطبيقات الأجهزة المحمولة.

12. **دراسة (المعايطة، 2021)، الأردن.** هدفت الدراسة للتعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية بمنطقة الزرقاء الأولى، واتبعت المنهج الوصفي المسحي على عينة عشوائية بلغت (105)، وبينت النتائج أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة مرتفع جداً، وعلى مستوى الأبعاد حصد بُعد اكتساب المعرفة على أعلى مستوى، يليه بُعد تخزين المعرفة، ثم توليد المعرفة، وجميعها تقديرها مرتفعة جداً، أما نقل المعرفة وتطبيق المعرفة ومشاركة المعرفة فتقديرها مرتفع. وتم التوصية بالحفاظ على الدرجة المرتفعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة، من خلال عدد من الآليات منها عقد دورات تدريبية لمديري المدارس.

13. **دراسة (الحاكم والفليت، 2020)، فلسطين.** هدفت الدراسة للتعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين العاملين في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر بغزة. بالتطبيق على عينة عشوائية طبقية، وبلغ عدد الاستمارات الداخلة في التحليل (160) استمارة. وأوضحت النتائج أن مستوى عمليات إدارة المعرفة ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت مرتفعة، كما أن عمليات إدارة المعرفة تؤثر بشكل إيجابي على متطلبات الإدارة الإلكترونية، كما بينت أنه يوجد أثر إيجابي لعمليات (تشخيص، توليد، توزيع) المعرفة على الإدارة الإلكترونية في المنظمات قيد الدراسة، ولا يوجد أثر لعمليات( تخزين، تطبيق) المعرفة على الإدارة الإلكترونية، وقد أوصت المنظمات بالاستمرار في تطبيق إدارة المعرفة لدورها الإيجابي على الإدارة الإلكترونية، وتطوير دور عمليات إدارة المعرفة (تشخيص، توليد، توزيع) في الإدارة الإلكترونية، بالاهتمام بها، ووضعها ضمن خططها التشغيلية.

14. **دراسة (الرشيدي،2020)، الكويت.** هدفت الدراسة لمعرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الكويت في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، بالتطبيق على عينة الدراسة عددها (250). وأظهرت النتائج أن التقديرات الكلية لأعضاء هيئة التدريس لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة

المعرفة مرتفعة، حيث حصلت محاور (اكتساب، تخزين، تطبيق، نقل) المعرفة على تقديرات مرتفعة، في حين حصل محور (توليد، تشارك) المعرفة على تقديرات متوسطة.

15. **دراسة (علي، 2013-2018)، السودان.** سعت الدراسة لإلقاء الضوء على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة، وأثر ذلك على الأداء التنظيمي، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين برئاسة الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة، وتم اختيار عينة عشوائية قوامها (135)، وأُجريت خلال الفترة من 2013 إلى 2018. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة طردية متوسطة بين الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي، كما بينت الدراسة أن إدارة المعرفة تُعدل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي من طردية متوسطة إلى طردية قوية، مما يعني أن وجود إدارة للمعرفة يزيد من استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى التعلم والنمو، ودرجة رضا العملاء في المنظمة قيد الدراسة، وأوصت الدراسة بضرورة تحفيز وتشجيع ثقافة مشاركة المعرفة، وإزالة الحواجز الرسمية بين مستخدمي الأنظمة الإلكترونية، أيضاً ضرورة الاهتمام بإدارة المعرفة التنظيمية، لأهميتها في تحسين الأداء التنظيمي، ودورها في نجاح التغيير التكنولوجي.

تعقيباً على مراجعة الدراسات السابقة التي تم عرضها وغيرها من الدارسات المتعلقة بمتغيري الدراسة الرئيسين، يلاحظ أن هذه الدراسات اتفقت إلى حدٍ كبير من حيث تصنيف أبعاد إدارة المعرفة إلى (توليد، اكتساب، تخزين، توزيع أو مشاركة، تطبيق)، بينما تباينت في تصنيف أبعاد عناصر أو متطلبات الإدارة الإلكترونية بين تصنيف إداري (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة)، أو تقني (أجهزة ومعدات، شبكات، عنصر بشري، برمجيات)، أو وظيفي (تقني، بشري، مالي، إداري، أمني)، وهو ما تم اعتماده في الدراسة الحالية. أما ما يتعلق باتجاه العلاقة بين متغيري الدراسة، اتضح بان هناك دراسة واحدة فقط (الحاكم الفليت، 2020)، تطابقت مع نموذج الدراسة الحالية، حيث كان المتغير المستقل (إدارة المعرفة)، والمتغير التابع (متطلبات الإدارة الإلكترونية)، في حين تشابهت إلى حد كبير مع دراسة (المعايطة،2021)، و(الرشيدي،2020). بينما اعتمدت دراسات أخرى اتجاه العلاقة العكسي بين متغيري الدراسة الرئيسين، كدراسة (إبراهيم، 2024)، (بشير، 2024)، (الغرابلي والصاوي، 2023)، (تيش تيش، كورتل، 2022)، أما دراسة (شلفوح، 2024) فتناولت أثر تحديات التحول الرقمي في عمليات إدارة المعرفة، وهو (التحول الرقمي) مفهوم يضم أبعاداً أوسع من الإدارة الإلكترونية. أيضاً هناك دراسات تناولت متغيري الدارسة باعتبارها متغيرات وسيطة أو مُعدِلة ضمن نماذج أكثر تعقيداً، كدراسة (حسنين، 2025)، (علي، 2013-2018). ومن حيث البيئة والقطاعات، فإن أغلب الدراسات تم اجراؤها في مؤسسات تعليمية ومصرفية وأمنية واجتماعية، وهناك دراستان فقط تم تطبيقها في قطاع الاتصالات، لكنها في غير البيئة الليبية، وما يتعلق بالمنهجية، فقد اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في المنهج الوصفي التحليلي، وفي استخدام الاستبانة، باستثناء دراسة (البقمي وعقيلي، 2024)، التي كانت دراسة نظرية تحليلية فقط.

بناءً على ما سبق، فإن الاستفادة من الدراسات السابقة تمثلت في تحديد الفجوة البحثية لهذه الدراسة، وأبعاد متغيري الدراسة، وبناء الإطار النظري، وتصميم أداة القياس ومنهجية الدراسة، وأيضاً مقارنة نتائج هذه الدراسات، مع النتائج التي سيتم التوصل إليها في الدراسة الحالية.

**المشكلة:**

إن قطاع الاتصالات بطبيعته من أكثر القطاعات تأثراً بالتقدم والتطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات، هذا يقتضي ضرورة استخدام المنظمات التابعة لهذا القطاع للإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة، باعتبارهما من أهم الوسائل والأساليب الحديثة المستخدمة لزيادة كفاءة العمليات، وتسريع إنجاز المعاملات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

وفي البيئة الليبية، قطعت منظمات الاتصالات شوطاً نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولكن نجاح ذلك من الممكن أن يتأثر بمدى فعالية ممارسة عمليات إدارة المعرفة بها. وقد تبين من خلال مراجعة الدراسات السابقة، وجود العديد من الدراسات التي تناولت مفهومي الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة في البيئة الليبية، ولكن الدراسات التي تربط بينهما لازالت محدودة، مع عدم وجود (على حد علم الباحثتان)، للدراسات التي تناولت نفس اتجاه العلاقة الذي تتبناه هذه الدراسة بين متغيري الدراسة وبقطاع الاتصالات تحديداً. مما يبرز فجوة بحثية تسعى الدراسة الحالية لسدها.

وبناءً على ذلك، تمثلت مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية بالتطبيق على شركة ليبيانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي، أحد الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات في السوق الليبي. **وطُرح التساؤل الرئيس التالي:**

- ما أثر عمليات إدارة المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي شركة ليبيانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي؟

**ويتفرع من هذا التساؤل، التساؤلات الفرعية التالية:**

1. ما مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمنظمة قيد الدراسة؟
2. ما مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية تشخيص المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية توليد المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة؟
5. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية تخزين المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة؟
6. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية توزيع المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة؟
7. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية تطبيق المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة؟

**الأهداف:**

1. التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق) بالمنظمة قيد الدراسة.
2. تحديد مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية (الإدارية، البشرية، التقنية، الأمنية، المالية)، بالمنظمة قيد الدراسة.
3. تحديد أثر عمليات إدارة المعرفة (إن وُجِد) في متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة.

**الأهمية:**

**أ. الأهمية العلمية:**

1. إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمتغيري الدارسة الرئيسين (إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية).
2. المساهمة في سد النقص في البيئة الليبية في الدراسات التي تربط بين موضوعين حديثين ومهمين في مجال إدارة الأعمال وهما إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية.

**ب. الأهمية العملية:**

1. محاولة مساعدة المنظمة قيد الدراسة على فهم دور إدارة المعرفة في دعم التحول الإلكتروني.
2. تقديم توصيات تعزز من كفاءة عمليات إدارة المعرفة، بما يسهم في قدرتها على توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية بشكل فعال.
3. تزويد متخذي القرار بالمنظمة قيد الدراسة بمعطيات موضوعية ودقيقة تدعم رسم استراتيجيات وخطط التحول الرقمي بشكل فعال.

**الفرضيات:**

- **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا للهاتف المحمول عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

**وتتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:**

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا للهاتف المحمول عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا للهاتف المحمول عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا للهاتف المحمول عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا للهاتف المحمول عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا للهاتف المحمول عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

**الإطار النظري:**

**إدارة المعرفة:**

تعرف المعرفة بأنها كل "العمليات العقلية عند الفرد من إدراك وتعلم وتفكير وحكم يصدره وهو يتعامل مع عالمه الخاص"(حجازي،2005: 3). وهناك من يعرفها بأنها "مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات، أي أنها عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والاحكام والقيم، التي تعمل مع بعضها كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات من خلق أوضاعٍ جديدة وإدارة التغيير"(الهمالي وآخرون،2021: 25). وتنقسم المعرفة

إلى نوعين رئيسين هما (الشاطر وآخرون،2021: 46) :- أ. المعرفة الصريحة: وهي المعرفة التي يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم، وتشمل البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها وتخزينها، وكذلك البيانات المعلومات المخزنة والتي تتعلق بالسياسات والإجراءات والبرامج والموازنات والمستندات الخاصة بالمنظمة، بالإضافة إلى أسس التقويم والتشغيل والاتصال ومعاييرها ومختلف العمليات الوظيفية. ب. المعرفة الضمنية: وهي المعرفة المختزنة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة، وغالباً ما تكون ذات طابع شخصي مما يصعب الحصول عليها لكونها مخزنة في عقل صاحب المعرفة.

أما إدارة المعرفة فقد عرفتها جامعة تكساس بأنها "عملية منظمة للبحث عن المعلومات واختيارها وتنظيمها وتصنيفها، بطريقة تزيد من مستوى فهم العاملين لها وتخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة، ويوفر لها المرونة اللازمة في العمل ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع ويسهل عملية الاستفادة من أجل اتخاذ القرارات والتعلم والخبرات التي تمر بها"(حلموس،2019: 390). كما تعرف بأنها "منهجية تبسط عملية إنشاء وتوثيق وفهم ومشاركة وتوزيع معارف الشركة (Bjornson & Dingsoyr,2008: 3). وهناك من يعرفها بأنها "مجموعة من النشاطات والعمليات المنظمة التي من شأنها مساعدة المؤسسة في توليد المعرفة وجمعها واختبارها وتصنيفها واستخدامها ونشرها والعمل على تحويلها إلى منتجات أو خدمات" (الصبيحات،2018: 55، نقلاً عن البقمي وعقيلي، 2024: 96). أيضاً تعرف بأنها "الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة استخدام المعرفة، بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفاعلية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار"(العلي آخرون،2022: 26، نقلاً عن البقمي وعقيلي، 2024: 96).

مما سبق يمكن القول، بأن إدارة المعرفة هي عملية إدارية شاملة تُعنى بالتعامل مع مختلف أشكال المعرفة داخل المنظمة، من خلال تهيئة بيئة تنظيمية داعمة، تيسر عملية توليد المعرفة وتشخيصها ونشرها وتخزينها وتطبيقها، بما يضمن وصولها إلى العاملين والمستفيدين الخارجيين في التوقيت والشكل المناسبين، وبما ينعكس إيجاباً على تعزيز القدرات التنظيمية وتحقيق قيمة مضافة مستدامة.

**عمليات إدارة المعرفة:**

يقصد بها "العمليات النظامية المتكاملة التي تعمل على تنسيق نشاطات توليد المعرفة وابتكارها وخزنها والمشاركة بها واستخدامها من قبل الافراد والجماعات الراغبة فب تحقيق الأهداف التنظيمية الأساسية"(عبد الرحمن، 2017: 28). وتباين الباحثون في تحديد عدد هذه العمليات. وسيتم في هذه الدراسة اعتماد العمليات التي تناولها أغلب الباحثون، وهي تشخيص المعرفة وتوليدها ونشرها وتخزينها وتطبيقها.

أ. **تشخيص المعرفة:** تبدأ هذه العملية بتعريف المعرفة ودراسة مكان وجودها هل هي في رؤوس العاملين أو في النظم أو في الإجراءات، والهدف من عملية التشخيص، اكتساب معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص العاملين لها ومواقعهم. وتُعد هذه العملية مفتاحاً لأي برنامج لإدارة المعرفة، وتسهم بشكل مباشر في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى لإدارة المعرفة (الحاكم والفليت،2020: 142).

ب. **توليد المعرفة:** وهي تتضمن العمليات التي تقوم على شراء وابتكار واكتساب المعرفة، ويمكن توليد من خلال بعض العمليات التي تشمل الإبداع والبحث، كما يُراد بها الأنشطة والعمليات التي تقوم بها المنظمة والتي تسعى من خلالها للحصول على المعرفة واكتسابها سواء من مصادرها الداخلية أو الخارجية (أبوزريق، 2017، 22).

ت. **تخزين المعرفة:** هي العمليات التي يتم من خلالها تخزين المعرفة وحفظها من الضياع، ويتم من خلال المحافظة على الأفراد أصحاب المعرفة، وكذلك العمل على إخراج هذه المعرفة من خلال التدريب والندوات وغيرها، حتى تكون في متناول الجميع، وكذلك حفظ المعرفة من خلال المحافظة على الوثائق والسجلات وتوثيقها باستخدام أساليب حديثة، لاسيما في ظل تعرض المنظمات لفقدان كثير من المعرفة الخاصة بها، بسبب عدة عوامل أهمها زيادة معدلات دوران العمل، والذي يفقدها جزء كبير من المعرفة الضمنية في حال عدم حفظها بآلية معينة (أبوزريق، 2017،: 22).

ث. **توزيع المعرفة.** وتعنى نشر ومشاركة المعرفة وتبادلها بين جميع افراد المؤسسة، ووصولها للباحث في الوقت المناسب، وكذلك وصولها إلى أكبر عدد من الموظفين في المنظمة. من خلال وسائل التقنية الحديثة، كالوسائل الإلكترونية، والبرامج التدريبية، والسجلات والكتيبات الخاصة بالمنظمة (أبوزريق، 2017، 22).

ج. **تطبيق المعرفة:** وهي تحويل المعرفة إلى عمليات تنفيذية، ويجب توجيه المساهمة المعرفية نحو تحسين الأداء التنظيمي في حالات صنع القرار والأداء الوظيفي، إذ إنه من الطبيعي ان تكون عملية تطبيق المعرفة مستندة إلى المعرفة المتاحة (الرقب، 2011: نقلاً عن أبوزريق، 2017: 23).

**الإدارة الإلكترونية:**

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع بتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً"(الغامدي،2022: 13). كما تعرف بأنها "منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي على أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة"(الغامدي،2022: 14). وتعرف أيضاً بأنها "توظيف التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات في انجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه، بما يحقق التكامل بين إدارات المؤسسة لتحقيق أهدافها، واستثمار مواردها وتحسين أدائها"(الساعدي ومعيتيق، 2026: 1270). وتعرف أيضاً بأنها "عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الأعمال، من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت"(ياسين،2005: 22).

مما سبق يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية هي نمط إداري حديث، يقوم على توظيف تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع لتحويل المعاملات من الشكل الورقي، إلى الشكل الإلكتروني بهدف تبسيط الإجراءات وتسريع الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وتقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين (موردين، مشترين، عملاء، منافسين، أجهزة وهيئات حكومية)، وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة بيئتها. كما تسعى لتشكيل علاقة تعاضدية مع رأس المال الفكري وموارد إدارة المعرفة (ياسين،2005: 22).

ولتطبيق وتوظيف الإدارة الإلكترونية، على المنظمة توفير عددٍ من المتطلبات، يمكن اجمالها في المتطلبات البشرية والتقنية والمالية والإدارية والأمنية، **نحاول فيما يلي توضيح المقصود بكل منها.**

أ. **المتطلبات البشرية:** تتمثل في العنصر البشري الذي يغذي ويستقبل المعلومات، ويمثل البنية الانسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، ويجب أن يكون هذا العنصر مؤهلاً ومصقولاً فنياً من خلال المعامل والدورات التدريبية المركزة، والاطلاع على ما هو جديد في هذا الحقل، حتى يصبح قادراً ومتمكناً من استخدام هذه التقنية الحديثة، وقادراً على أن يُبدع فيها (البقمي والعقيلي، 2024: 106-107).

ب. **المتطلبات التقنية:** وتتضمن الأجهزة والشبكات والبرمجيات، لضمان تبادل البيانات الكترونياً بكفاءة وآمان، كذلك تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات، وربطها بمختلف تقنيات الاتصالات الحديثة، مثل الانترنت وغيرها من التطبيقات الرقمية، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات وتسريع الإجراءات (الساعدي ومعيتيق، 2026: 1271).

ت. **المتطلبات المالية:** حيث تُعد الإدارة الإلكترونية من المشاريع التي تحتاج إلى تمويل لكي تضمن للمؤسسة الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف، من حيث تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار (الأحمر،2025: 88).

ث. **المتطلبات الإدارية:** ويقصد به وجود قيادات إدارية واعية، تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات، بما يتضمنه من وضع خطط واستراتيجيات تأسيس الإلكترونية، ودعم الإدارة العليا من خلال توفير مناخ تنظيمي محفز، ومتابعة التنفيذ وتقديم التغذية الراجعة لضمان الاستمرارية والتحسين، وإعادة هيكلة التنظيم الإداري، وتحديث الإجراءات وأساليب العمل، بما يتناسب مع بيئة العمل الرقمية (الحاكم والفليت،2020: 143) و (الساعدي ومعيتيق، 2026: 1271).

ج. **المتطلبات الأمنية:** حيث أن أمن المعلومات من أهم متطلبات العمل الإلكتروني، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها، وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً، لتنفيذ متطلبات العمل، يجب الحفاظ على أمنها، حيث أن التطورات المتسارعة في العالم، والتي تؤثر في الإمكانات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب، بغية السرقة أو تدمير المعلومات، مما أدى إلى التفكير الجدي لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية والوقائية لحماية منظومات الحواسيب(أجهزة ومعلومات) من أي خرق أو تخريب (الأحمر،2025: 88) و(محمد والأمين، 2023: 278).

**الإطار العملي:**

يتناول هذا الجانب وصفاً لمجتمع الدراسة وطريقة اختيار العينة، كما يتضمن الإجراءات التي قامت بها الباحثتان لإعداد أداة الدراسة (الاستبيان) وتطبيقها، والتأكد من ثبات الأداة وصدقها، وبيان إجراءات الدراسة الميدانية، بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية التي اعتمدت في تحليل الدراسة، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

**منهج الدراسة:**

لتحقيق اهداف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد المنهج المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات، حيث يعمل على وصف الظاهرة وتحليل مكوناتها وأبعادها.

**مجتمع وعينة الدراسة:**

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركة ليبيانا للهاتف المحمول في مدينة بنغازي، والبالغ عددهم (200) موظفاً وموظفة، وتم استخدام أسلوب العينات واختيرت عينة عشوائية بسيطة من بلغ حجمها (132) مفردة وفق جدول مورجان لتحديد العينات، وقد تم تجميع البيانات بواسطة استبانة صممت خصيصا لهذا الغرض، بعد توزيع الاستبانات، بلغ عدد الاستبانات المسترجعة والقابلة للتحليل الإحصائي (80) استبانة، وبنسبة قدرها (60%) وتعتبر هذه النسبة ممثلة لمجتمع الدراسة.

**أداة الدراسة:**

انطلاقاً من أهداف الدراسة، وبالاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة، **تم تطوير أداة الدراسة والتي تكونت من ثلاث أقسام:**

- **القسم الأول**: ويشمل على المعلومات الأولية للموظفين بالشركة، وهي (الجنس، العمر، والمؤهل العلمي، والخبرة).
- **القسم الثاني:** ويتضمن محور قياس أثر إدارة المعرفة على الإدارة الإلكترونية، **ويتكون هذا الجزء من محورين على النحو التالي:**

- **المحور الأول:** لقياس إدارة المعرفة في شركة ليبيانا، وتكون هذا المحور من (25) عبارة موزعة على خمسة أبعاد على النحو التالي:
  1. **البُعد الأول:** يتعلق تشخيص المعرفة، ويتكون من (5) عبارات.
  2. **البُعد الثاني:** يتعلق بتوليد المعرفة، ويتكون من (5) عبارات.
  3. **البُعد الثالث:** يتعلق بتخزين المعرفة، ويتكون من (5) عبارات.
  4. **البُعد الرابع:** يتعلق بتوزيع المعرفة، ويتكون من (5) عبارات.
  5. **البُعد الخامس:** يتعلق بتطبيق المعرفة، ويتكون من (5) عبارات.
- **المحور الثاني:** لقياس الاإدارة الإلكترونية، ويتكون هذا المحور من (32) عبارة موزعة على خمسة أبعاد على النحو التالي:
  1. **البُعد الأول:** يتعلق بالتوظيف الإداري، ويتكون من (6) عبارات.
  2. **البُعد الثاني:** يتعلق بالتوظيف البشري، ويتكون من (7) عبارات.
  3. **البُعد الثالث:** يتعلق بالتوظيف التقني، ويتكون من (4) عبارات.
  4. **البُعد الرابع:** يتعلق بالتوظيف الأمني، ويتكون من (7) عبارات.
  5. **البعد الخامس: يتعلق** بالتوظيف المالي، ويتكون من (6) عبارات.

- وقد وضعت أمام كل عبارة خمسة بدائل هي: (غير موافق بشدة، وغير موافق، ومحايد، وموافق، وموافق بشدة).

**ثبات وصدق أداة الدراسة:**

**1. ثبات أداة الدراسة**:

يقصد بثبات الأداة أنها تعطي نفس النتائج حتى ولو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط. وللتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية حجمها (15) من مجتمع الدراسة، من خلال تحليل البيانات التي تم تجميعها استخدمت طريقة الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لتحديد درجة ثبات أداة الدراسة، حيث بلغ محور عمليات إدارة المعرفة (0.956)، أما معامل ثبات محور متطلبات الإدارة الإلكترونية (0.972)،وبلغت قيمة معامل ثبات أداة الدراسة ككل (0.980) وهى جميعها درجات ثبات عالية مما يعني إمكانية الاعتماد على جميع العبارات في كل جزء من أجزاء الاستبيان دون حذف أي منها وذلك لإجراء التحليل الإحصائي، والجدول رقم (1) يوضح معاملات ثبات وصدق محاور أداة الدراسة.

**2. صدق أداة الدراسة**: تم التحقق من صدق الأداة استخدم الصدق الذاتي للأداة وذلك باستخدام طريقة ( Statistical Validity)، حيث تم حساب معامل الصدق الإحصائي باستخدام دالة الجذر التربيعي لمعامل الثبات وبلغ معامل صدق محور إدارة المعرفة (0.980)، أما معامل صدق محور متطلبات الإدارة الإلكترونية (0.983) وهذا يبرر صدق المقياس وأن فقرات الاستبيان تعكس قدرته على قياس ما صمم من لأجله.

**جدول رقم (1):** قيم معاملات الثبات والصدق لمحاور الدراسة

| البيان | العبارات | معامل الثبات | معامل الصدق |
|---|---|---|---|
| عمليات إدارة المعرفة | 25 | 0.962 | 0.980 |
| متطلبات الإدارة الإلكترونية | 32 | 0.968 | 0.983 |
| أداة الدراسة ككل | 57 | 0.980 | |

**المصدر:** من إعداد الباحثتين بالاعتماد على بيانات أداة الدراسة

**اختبار اعتدالية البيانات:**

من المهم التحقق من تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي قبل الشروع في التحليلات الإحصائية، فإذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فإن التطبيقات البارامترية هى الأنسب في الاستخدام والتطبيق، أما إذا كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي فإن التطبيقات اللابارامترية هى الأنسب في الاستخدام والتطبيق، حيث يمكن معرفة البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار سيمرنوف- كيلمنجروف (Kolmogorov-Smirnov)عندما يكون حجم البيانات أقل من 100 مفردة، والجدول (2) يوضح اختبار اعتدالية البيانات لعينة الدراسة.

**جدول رقم (2):** اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

| البيان | سيمرنوف- كيلمنجروف | | |
|---|---|---|---|
| | إحصائي الاختبار | درجة الحرية | الدلالة الإحصائية |
| عمليات إدارة المعرفة | 0.991 | 80 | 0.860 |
| متطلبات الإدارة الإلكترونية | 0.968 | 80 | 0.045 |

من الجدول (2) يتضح من نتائج اختبار سيمرنوف- كيلمنجروف على أنه غير دال إحصائياً، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 5%، مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وهذا يعني استخدام الاختبارات البارمترية هي الأنسب في اختبار فرضيات الدراسة.

**المعالجة الإحصائية:**

بعد توزيع الاستمارات استخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS)لتحليل البيانات التي جُمعت من عينة الدراسة وبعد الانتهاء من جمع البيانات تمت مراجعة وترميز الاستبانات المجمعة بناءً على مقياس ليكرت (Likert) والمقياس بخمس درجات، حيث تم الاعتماد على نموذج لتحليل الإجابات على فقرات استمارة الاستبيان، ولتحديد مستوى الموافقة تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخُماسي باعتباره أكثر المقاييس استخداما، **حيث يُعطى لكل إجابة درجة على النحو التالي:**

**تدريجياً:** غير موافق بشدة تُعطى درجة (1)، غير موافق درجة (2)، محايد درجة (3)، موافق درجة (4)، وموافق بشدة درجة (5). ويوضح الجدول رقم (3) كيفية توزيع الوزن النسبي الحصول على تحديد مستويات متغيرات الدراسة:

**جدول رقم (3):** مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي

| مقياس ليكرت | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| درجة الموافقة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| مدى المتوسط المرجح | 1.79-1 | 2.59-1.80 | 3.39-2.60 | 4.19-3.40 | 5-4.20 |
| مدى الوزن النسبي | % (36-20) | % (52-36) | % (68-52) | % (84-68) | (100-84) |
| وصف المستوى | منخفض جداً | منخفض | متوسط | عالي | عالي جداً |

**الأساليب الإحصائية المستخدمة:**

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، استُخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Science SPSS 25"(SPSS)، **حيث استخدمت مجموعة من الوسائل الإحصائية المناسبة في تحليل البيانات وهي:**

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الأولية لمفردات الدراسة كما تتضمنها أداة الدراسة.

2. تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لتحديد مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وأبعادها، ومستوى متطلبات الإدارة الإلكترونية وأبعادها
3. تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد، والانحدار الخطي البسيط للتعرف على أثر أبعاد إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية.
4. تم استخدام اختبار (T-tes) لعينتين مستقلتين لتحديد الفروق في استجابات عينة الدراسة حول متطلبات الإدارة الإلكترونية وفق متغير النوع.

**الدراسة الميدانية:**

يتناول هذا الجانب عرضاً لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها بعد تحليل البيانات إحصائياً:

**تحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة:** لقد تم تحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة، وكما وردت في أداة الدراسة، **وذلك على النحو التالي:**

**جدول رقم (4):** توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

| المتغير | الفئة | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| النوع | ذكر | 59 | 73.8 |
| | أنثى | 21 | 26.3 |
| | المجموع | 80 | 100.0 |
| العمر | أقل من 30 سنة | 10 | 12.5 |
| | من 30 إلى أقل من 40 سنة | 38 | 47.5 |
| | من 40 إلى أقل من 50 سنة | 27 | 33.8 |
| | 50 فأكثر | 5 | 6.3 |
| | المجموع | 80 | 100.0 |
| المؤهل العلمي | أقل من بكالوريوس | 12 | 15.0 |
| | بكالوريوس أو ما يعادله | 55 | 68.8 |
| | ماجستير | 9 | 11.3 |
| | دكتوراه | 4 | 5.0 |
| | المجموع | 80 | 100.0 |
| الخبرة العملية | أقل من 5 سنوات | 16 | 20.3 |
| | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | 34 | 43.0 |
| | 10 سنوات فأكثر | 29 | 36.7 |
| | المجموع | 79 | 100.0 |

من الجدول(4) والذي يتضمن تحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة، يتبين أن النسبة الأعلى كانت للذكور حيث بلغت (73.8%)، في حين بلغت نسبة الإناث (26.3%)، أما متغير العمر فتبين أن أغلب عينة الدراسة من الشباب ومتوسطي العمر، حيث أن نسبة (94%) تقريباً أعمارهم (من أقل 30 إلى أقل من 50 سنة)، وفيما يخص المؤهل العلمي، فإن ما نسبته (85.1%) من عينة الدراسة لديهم مؤهلات جامعية أوما يعادلها ومؤهلات عليا (ماجستير ودكتوراه)، كذلك تبين أن (80%) تقريباً من عينة الدراسة لديهم خبرة من (5 سنوات فأكثر)، ولعل ذلك يجعل لديهم معرفة أكثر ببيئة عملهم ومتطلباتها، وأكثر قدرة على الإجابة على أسئلة الاستبيان.

**الجانب الوصفي: يختص هذا الجانب بتحديد مستويات متغيرات الدراسة:**

**أولاً: تحديد مستوى عمليات إدارة المعرفة:** لتحديد مستوى عمليات إدارة المعرفة بأبعادها، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لأبعاد هذا المحور كالتالي:

**جدول رقم (5):** المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لأبعاد إدارة المعرفة

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الرتبة |
|---|---|---|---|---|---|
| .1 | تشخيص المعرفة | 64.0 | 0.69 | 81.2 | 4 |
| .2 | توليد المعرفة | 4.14 | 0.60 | 82.8 | 2 |
| .3 | تخزين المعرفة | 4.14 | 0.67 | 82.8 | 3 |
| .4 | توزيع المعرفة | 244. | 0.60 | 84.8 | 1 |
| .5 | تطبيق المعرفة | 4.05 | 0.63 | 81.0 | 5 |
| المستوى العام لإدارة المعرفة | | 4.12 | 0.57 | 82.4 | - |

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد إدارة المعرفة كانت مرتفعة، حيث كانت أعلى من متوسط الأداة، كما كانت الانحرافات المعيارية منخفضة ومتقاربة، مما يدل على انخفاض مستوى التشتت في استجابات عينة الدراسة حول تطبيق عمليات إدارة المعرفة بشركة ليبيانا، وجاء في المرتبة الأولى بُعد توزيع المعرفة، وبلغ متوسطه الحسابي (4.24) بانحراف معياري (0.60)، ووزن نسبي (84.8%)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد توليد المعرفة، وبلغ متوسطه الحسابي (4.14) بانحراف معياري (0.60) ووزن نسبي(82.8%)، أما في المرتبة الثالثة جاء بُعد تخزين المعرفة ، وبلغ متوسطه الحسابي (4.14) بانحراف معياري (0.67) ووزن نسبي (82.8%)، وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد تشخيص المعرفة، بمتوسط حسابي قدره (4.06) بانحراف معياري (0.69) ووزن نسبي (81.2%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد تطبيق المعرفة، وبلغ متوسطه الحسابي (4.05) بانحراف معياري (0.63) ووزن نسبي (81.0%)، وبوجه عام فإن المتوسط العام لعمليات إدارة المعرفة بلغ (4.12) بانحراف معياري (0.57) ووزن نسبي (82.4%)، وهو مرتفع مقارنة بمستوى الوزن النسبي الموضح في الجدول(3). وقد اتفقت في ذلك مع دراسة (الرشيدي،2020)، ودراسة (الحاكم، والفليت،2020). بينما اختلفت مع دراسة (المعايطة،2020) والتي جاءت مرتفعة جداً، ودراسة (بشير،2024) التي جاءت متوسطة.

**ثانياً: تحديد مستوى الإدارة الإلكترونية:** لتحديد مستوى الإدارة الإلكترونية بأبعادها، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لأبعاد هذا المحور كالتالي:

**جدول رقم (6):** المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لأبعاد الإدارة الإلكترونية

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الرتبة |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | التوظيف الإداري | 4.05 | 0.72 | 81.0 | 5 |
| 2 | التوظيف البشري | 4.17 | 0.76 | 83.4 | 2 |
| 3 | التوظيف التقني | 4.12 | 0.67 | 82.4 | 3 |
| 4 | التوظيف الأمني | 4.18 | 0.65 | 83.6 | 1 |
| 5 | التوظيف المالي | 4.09 | 0.72 | 81.8 | 4 |
| المستوى العام لمتطلبات الإدارة الإلكترونية | | 4.13 | 0.62 | 82.6 | - |

يتضح من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد الإدارة الإلكترونية كانت مرتفعة حيث كانت أعلى من متوسط الأداة، كما كانت الانحرافات المعيارية منخفضة ومتقاربة مما يدل على انخفاض مستوى التشتت في استجابات عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا، وفي المرتبة الأولى جاء بُعد التوظيف الأمني بمتوسط حسابي (4.18) بانحراف معياري (0.65)، ووزن نسبي (83.6%)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد التوظيف البشري وبلغ متوسطه الحسابي (4.17) بانحراف معياري (0.76) ووزن نسبي(83.4%)، أما في المرتبة الثالثة جاء بُعد التوظيف التقني بمتوسط حسابي (4.12)

وانحراف معياري (0.67) ووزن نسبي (82.4%)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد التوظيف المالي وبلغ متوسطه الحسابي (4.09) بانحراف معياري (0.72) ووزن نسبي (81.8%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد التوظيف الإداري وبلغ متوسطه الحسابي (4.05) بانحراف معياري (0.72) ووزن نسبي (81.0%)، وبوجه عام فإن محور متطلبات الإدارة الإلكترونية بلغ متوسطه الحسابي(4.13) بانحراف معياري (0.62) ووزن نسبي (82.6%)، وهو مرتفع مقارنة بمستوى الوزن النسبي الموضح في الجدول (3).

**الجانب الاستدلالي:** يتناول هذا الجانب التحقق من فرضيات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

**الفرضية الرئيسية للدراسة:** والتي تنص على أنه **"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا عند مستوى دلالة α=0.05"**.

- للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر المتغيرات المستقلة (عمليات إدارة المعرفة بأبعادها) على المتغير التابع (متطلبات الإدارة الإلكترونية بأبعادها)، **وكانت النتائج على النحو التالي:**

**جدول رقم (7):** نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر إدارة المعرفة وأبعادها على الإدارة الإلكترونية

| المتغيرات المستقلة | قيم المعاملات غير القياسية (β) | الخطأ المعياري (Std. Error) | قيم المعاملات القياسية (β) | اختبار معنوية المعاملات النموذج | | اختبار معنوية النموذج (ANOVA) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | إحصائي الاختبار T | القيمة الاحتمالية P-value | إحصائي الاختبار f | القيمة الاحتمالية P-value |
| (Constant)ا لثابت | 0.228 | 0.283 | - | 0.806 | 0.423 | 41.847** | 0.000 |
| تشخيص المعرفة | 0.101 | 0.093 | 0.113 | 1.082 | 0.283 | | |
| توليد المعرفة | 0.210 | 0.99 | 0.204 | *2.129 | 0.037 | | |
| تخزين المعرفة | 0.319 | 0.103 | 0.346 | *3.087 | 0.003 | | |
| توزيع المعرفة | 0.244 | 0.101 | 0.237 | *2.417 | 0.018 | | |
| تطبيق المعرفة | 0.066 | 0.126 | 0.066 | 0.521 | 0.604 | | |
| R=0.859 $R^2$=0.739 Adjusted ($R^2$) =0.721 | | | | | | | |

*قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.05 **قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.01

يتضح من الجدول (7) لتحليل الانحدار المتعدد لأبعاد إدارة المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية، أن قيمة معامل الارتباط (R) تساوي (0.859) مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين إدارة المعرفة ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن معامل تحديد (R2) ومعامل التحديد المعدل Adjusted (R2) يساوي (0.739) و(0.721) على التوالي، ما يعني أن (74%) من التغير في متطلبات الإدارة الإلكترونية يفسره التغير في أبعاد إدارة المعرفة، وأن (26%) الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر في متطلبات إدارة المعرفة، وتشير أيضاً أن النموذج المقترح للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في هذه الدراسة ملائم إلى حد ما.

بناءً على ملائمة نموذج للمتغيرات المستقلة في النموذج لمعرفة تأثيرها على المتغير التابع تبين أنه يوجد تأثير ذو دلالة لأبعاد إدارة المعرفة خاصة (توليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة) على المتغير التابع (متطلبات الإدارة الإلكترونية)، كما يلاحظ من الجدول أن اختبار معنوية النموذج (ANOVA) معنوي بقيمة احتمالية (0.000) مما يؤكد تفسير النموذج بالمتغيرات المستقلة من الناحية الإحصائية.

**وينبثق عن هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية التالية:**

- **الفرضية الفرعية الأولى:** وتنص على أنه:**"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا عند مستوى دلالة α=0.05"**.

- للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الانحدار الخطي البسيط، **وذلك على النحو التالي:**

**جدول رقم (8):** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتشخيص المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية

| المتغيرات المستقلة | قيم المعاملات غير القياسية (β)ـلـ | الخطأ المعياري (Std. Error) | قيم المعاملات القياسية (β)ـلـ | اختبار معنوية المعاملات النموذج | | اختبار معنوية النموذج (ANOVA) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | إحصائي الاختبار T | القيمة الاحتمالية P-value | إحصائي الاختبار f | القيمة الاحتمالية P-value |
| (Constant)الثابت | 1.491 | 0.284 | - | *5.242 | 0.000 | **88.714 | 0.000 |
| لتشخيص المعرفة | 0.651 | 0.069 | 0.729 | *9.419 | 0.000 | | |
| $R^2$=0.729R=0. Adjusted ($R^2$) =0.532 526 | | | | | | | |

*قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.05 **قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.01

يتضح من خلال الجدول (8) لتحليل الانحدار المتعدد لبُعد تشخيص المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية، أن قيمة معامل الارتباط بين تشخيص المعرفة ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغت (0.729) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين تشخيص المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، وأن قيمة معامل التحديد (التفسير) قد بلغت (0.532) ما يعني أن (53%) من التغير في متطلبات الإدارة الإلكترونية يفسره التغير في تشخيص المعرفة، وأن (47%) الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر في متطلبات الإدارة الإلكترونية غير تشخيص المعرفة، ما يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المعرفة، أما قيمة (f) فقد بلغت (88.714) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهى قيمة دالة عند مستوى (α=0.01)،مما يؤكد تفسير النموذج بالمتغيرات المستقلة من الناحية الإحصائية.

- **الفرضية الفرعية الثانية**: وتنص على أنه: **"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا عند مستوى دلالة α=0.05"**.

- للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الانحدار الخطي البسيط، **وذلك على النحو التالي:**

**جدول رقم (9):** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتوليد المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية

| المتغيرات المستقلة | قيم المعاملات غير القياسية (β)ـلـ | الخطأ المعياري (Std. Error) | قيم المعاملات القياسية (β)ـلـ | اختبار معنوية المعاملات النموذج | | اختبار معنوية النموذج (ANOVA) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | إحصائي الاختبار T | القيمة الاحتمالية P-value | إحصائي الاختبار f | القيمة الاحتمالية P-value |
| (Constant)الثابت | 0.971 | 0.329 | - | *2.955 | 0.004 | **94.403 | 0.000 |
| توليد المعرفة | 0.763 | 0.079 | 0.740 | *9.716 | 0.001 | | |
| $R^2$=0.740R=0. Adjusted ($R^2$) =0.548 542 | | | | | | | |

*قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.05 **قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.01

يتضح من خلال الجدول (9) لتحليل الانحدار المتعدد لبُعد توليد المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية، أن قيمة معامل الارتباط بين توليد المعرفة ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغت (0.740) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين توليد المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، وأن قيمة معامل التحديد (التفسير) قد بلغت (0.548) ما يعني أن (55%) من التغير فى متطلبات الإدارة الإلكترونية يفسره التغير فى توليد المعرفة، وأن (45%) الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر فى متطلبات الإدارة الإلكترونية غير توليد المعرفة، ما يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة على الإدارة الإلكترونية، أما قيمة (f) فقد بلغت (94.403) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهى قيمة دالة عند مستوى (α=0.01)، مما يؤكد تفسير النموذج بالمتغيرات المستقلة من الناحية الإحصائية.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** وتنص على أنه: **"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا عند مستوى دلالة α=0.05"**.
- للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الانحدار الخطي البسيط، **وذلك على النحو التالي:**

**جدول رقم (10):** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتخزين المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية

| المتغيرات المستقلة | قيم المعاملات غير القياسية (β)ـلـ | الخطأ المعياري (Std. Error) | قيم المعاملات القياسية (β)ـلـ | اختبار معنوية المعاملات النموذج | | اختبار معنوية النموذج (ANOVA) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | إحصائي الاختبار T | القيمة الاحتمالية P-value | إحصائي الاختبار f | القيمة الاحتمالية P-value |
| (Constant)الثابت | 1.088 | 0.264 | - | *4.118 | 0.000 | **136.020 | 0.000 |
| تخزين المعرفة | 0.735 | 0.0063 | 0.797 | *11.663 | 0.00 | | |
| $R^2$=0.797R=0. Adjusted ($R^2$) =0.636 631 | | | | | | | |

*قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.05 **قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.01

يتضح من خلال الجدول (10) لتحليل الانحدار المتعدد لبُعد تخزين المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية، أن قيمة معامل الارتباط بين تخزين المعرفة ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغت (0.797) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية جداً بين تخزين المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، وأن قيمة معامل التحديد (التفسير) قد بلغت (0.636) ما يعني أن (64%) من التغير فى متطلبات الإدارة الإلكترونية يفسره التغير فى تخزين المعرفة، وأن (36%) الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر فى متطلبات الإدارة الإلكترونية غير تخزين المعرفة، ما يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على الإدارة الإلكترونية، أما قيمة (f) فقد بلغت (136.020) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهى قيمة دالة عند مستوى (α=0.01)، مما يؤكد تفسير النموذج بالمتغيرات المستقلة من الناحية الإحصائية.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** وتنص على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا عند مستوى دلالة α=0.05".
- للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الانحدار الخطي البسيط، **وذلك على النحو التالي:**

**جدول رقم (11):** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتوزيع المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية

| المتغيرات المستقلة | قيم المعاملات غير القياسية (β)ـلـ | الخطأ المعياري (Std. Error) | قيم المعاملات القياسية (β)ـلـ | اختبار معنوية المعاملات النموذج | | اختبار معنوية النموذج (ANOVA) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | إحصائي الاختبار T | القيمة الاحتمالية P-value | إحصائي الاختبار f | القيمة الاحتمالية P-value |
| (Constant)الثابت | 0.845 | 0.329 | - | *2.568 | 0.012 | **101.658 | 0.000 |
| توزيع المعرفة | 0.774 | 0.077 | 0.752 | *10.083 | 0.000 | | |
| $R^2$=0.752R=0. Adjusted ($R^2$) =0.566 560 | | | | | | | |

*قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.05 **قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.01

يتضح من خلال الجدول (11) لتحليل الانحدار المتعدد لبُعد توزيع المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية، أن قيمة معامل الارتباط بين توزيع المعرفة ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغت (0.752) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين توزيع المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، وأن قيمة معامل التحديد (التفسير) قد بلغت (0.566) ما يعني أن (57%) من التغير فى متطلبات الإدارة الإلكترونية يفسره التغير في توزيع المعرفة، وأن (43%)

الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر في متطلبات الإدارة الإلكترونية غير توزيع المعرفة، ما يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على الإدارة الإلكترونية، أما قيمة (f) فقد بلغت (101.658) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهى قيمة دالة عند مستوى (α=0.01)، مما يؤكد تفسير النموذج بالمتغيرات المستقلة من الناحية الإحصائية.

- **الفرضية الفرعية الخامسة: وتنص على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا عند مستوى دلالة α=0.05"**.

- للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الانحدار الخطي البسيط، **وذلك على النحو التالي:**

**جدول رقم (12):** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتطبيق المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية

| المتغيرات المستقلة | قيم المعاملات غير القياسية (β)ـلـ | الخطأ المعياري (Std. Error) | قيم المعاملات القياسية (β)ـلـ | اختبار معنوية المعاملات النموذج | | اختبار معنوية النموذج (ANOVA) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | إحصائي الاختبار T | القيمة الاحتمالية P-value | إحصائي الاختبار f | القيمة الاحتمالية P-value |
| (Constant)الثابت | 1.045 | 0.293 | - | *3.563 | 0.000 | **113.298 | 0.000 |
| تطبيق المعرفة | 0.761 | 0.072 | 0.752 | *10.644 | 0.000 | | |
| $R^2$=0.770R=0. Adjusted ($R^2$) =0.592 587 | | | | | | | |

*قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.05 **قيم دالة عند مستوى دلالة α=0.01

يتضح من خلال الجدول (12) لتحليل الانحدار المتعدد لبُعد تطبيق المعرفة على متطلبات الإدارة الإلكترونية، أن قيمة معامل الارتباط بين تطبيق المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية قد بلغت (0.770) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية جداً بين تطبيق المعرفة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، وأن قيمة معامل التحديد (التفسير) قد بلغت (0.592) ما يعني أن (60%) من التغير فى متطلبات الإدارة الإلكترونية يفسره التغير فى تطبيق المعرفة، وأن (40%) الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر فى متطلبات الإدارة الإلكترونية غير تطبيق المعرفة، ما يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على الإدارة الإلكترونية، أما قيمة (f) فقد بلغت (113.298) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهى قيمة دالة عند مستوى (α=0.01)، مما يؤكد تفسير النموذج بالمتغيرات المستقلة من الناحية الإحصائية.

**النتائج:**

**من خلال التحليل الإحصائي للبيانات توصلت الدراسة للنتائج التالية:**

1. إن تطبيق جميع عمليات إدارة المعرفة (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق) بشركة ليبيانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي مستواها مرتفع، حسب آراء أفراد عينة الدراسة.
2. إن بُعد توزيع المعرفة جاء في المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد توليد المعرفة، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد تخزين المعرفة، وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد تشخيص المعرفة، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد تطبيق المعرفة.
3. أن متطلبات الإدارة الإلكترونية بأبعاده (التوظيف الإداري، والتوظيف البشري، والتوظيف التقني، والتوظيف الأمني، والتوظيف المالي) جميعها كانت مرتفعة المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
4. أن بُعد التوظيف الأمني جاء في المرتبة الأولى، ما يعكس الاهتمام الذي توليه الشركة بجانب خصوصية البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملاء. وفي المرتبة الثانية جاء بُعد التوظيف البشري، أما في المرتبة الثالثة جاء بعد التوظيف التقني، وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد التوظيف المالي، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد التوظيف الإداري.
5. توجد علاقة ارتباط موجبة قوية بين تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها (تشخيص، وتوليد، وتخزين، وتوزيع، وتطبيق) المعرفة، والإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا.
6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المعرفة بأبعادها على الإدارة الإلكترونية بشركة ليبيانا، وأن أكثر الأبعاد تأثيراً تخزين المعرفة، يليها توزيع المعرفة، ثم توليد المعرفة.

**التوصيات:**

1. المحافظة على المستوى المرتفع لتطبيق عمليات إدارة المعرفة، وتعزيزها من خلال استمرار الدعم من الإدارة العليا، وتحديث الخطط والبرامج الحالية المتعلقة بإدارة المعرفة، وتطويرها باستمرار بما يواكب التطور في هذا المجال.
2. بالنظر إلى أن بُعد تطبيق المعرفة جاء في المرتبة الأخيرة ضمن ترتيب أبعاد إدارة المعرفة، فذلك يتطلب من إدارة الشركة زيادة الاهتمام بتطبيق المعرفة، من خلال إيجاد آليات تحفز الموظفين على استخدام المعرفة المكتسبة والمتاحة في أداء واتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم، وليس الاكتفاء بعملية التوزيع والتوليد فقط.
3. عقد دورات تدريبية للموظفين تمكنهم في اكتساب القدرات اللازمة لتحويل المعرفة النظرية لممارسات وإجراءات عمل فعلية، بما يعزز من تطبيق المعرفة
4. التحديث والتطوير الدائم لمتطلبات الإدارة الإلكترونية للمحافظة المستوى المرتفع لها، وبما يتلاءم مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.
5. توفير مناخ تنظيمي محفز وداعم للتحول الإلكتروني، وتحديث الإجراءات وأساليب العمل بما يتلاءم مع بيئة العمل الرقمية، ويعزز بُعد التوظيف الإداري، كونه جاء في المرتبة الأخيرة بين أبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية.
6. إجراء دراسات تتناول أثر كل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة، في متطلبات الإدارة الإلكترونية.

**المراجع العربية:**


1. الفراج، أسامة، (2021). إدارة المعرفة ورأس المال الفكري، منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
2. الغامدي، محمد، (2021). الإدارة الإلكترونية، الألوكة، مكتبة الملك فهد الوطنية.
3. الساعدي، سارة، امعيتيق، خالد (2026). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين بديوان الإدارة العامة بجامعة عمر المختار، مجلة جامعة درنة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 4، ع 7، ص ص 1261-1293
4. حسنين، صالح، (2025). إدارة المعرفة كمتغير وسيط في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتنمية المستدامة بقطاع التعليم العالي بالسودان، دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الرباط الوطني، مركز رفاد للدراسات والأبحاث، الأردن، مج 15، ع 6، ص ص 692-709
5. شلفوح، عبدالرحمن، (2024). تحديات التحول الرقمي وأثرها في عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية، دراسة حالة مصرف الجمهورية بمدينة الزاوية، مجلة دراسات الانسان والمجتمع، ع 24، ص ص 1-29.
6. البقمي، عبدالله، عقيلي، عثمان، (2024). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة لتحسين الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات التعليمية في ظل التحول الرقمي، دراسة تحليلية، المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب، مج 3، ع 4، ص ص 85-152.
7. إبراهيم، هدى، (2024). الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز إدارة المعرفة، دراسة ميدانية على العاملين في الإدارة العامة بجامعة المرقب، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الاسمرية.
8. بشير، صبحي، (2024). اسهام الإدارة الإلكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي فرع الشؤون الاجتماعية الأصابعة، مجلة جامعة الزاوية للعلوم الاقتصادية، مج 6، ع 2، ص ص 382-411.
9. الغرابلي، زينب، الصاوي، محمود، (2023). دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة، دراسة تطبيقية على العاملين بالجامعات بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة، مج 43، ع 1، ص ص 49-70.
10. تيش تيش، آسيا، كورتل، فريد، (2022). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على عمليات إدارة المعرفة، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر- سكيكدة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مج 7، ع 2، ص ص 707- 723.
11. حسن، رؤى، (2022). أثر إدارة المعرفة في تسريع التحول الرقمي، دراسة حالة وزارة الاتصالات والتقانة، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.
12. المعايطة، نوال، (2021). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج 5، ع 35، ص ص 1-19.
13. الحاكم، علي، الفليت، خلود، (2020). أثر عمليات إدارة المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين العاملين في الجامعات الفلسطينية، دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية وجامعة الازهر بغزة، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج 10، ع 1، ص ص 136-159.
14. الرشيدي، عائشة، (2020). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الكويت في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المجلة التربوية، مج 34، ع 135، ص ص 47-87.

15. علي، ليلى، (2013-2018). الدور المعدل لإدارة المعرفة في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي، دراسة حالة الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة في الفترة من (2013-2018)، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين.
16. الشهري، بدرية، عبدالخير، آسيا، (2023). دور ممارسات إدارة المعرفة في تطبيق التحول الرقمي، دراسة ميدانية على قطاع الامن العام بمنطقة عسير، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 45، ص ص 76-104.
17. حجازي، هيثم، (2005). إدارة المعرفة: مدخل نظري، الاهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
18. الهمالي، الهمالي، محمد، عائشة، محمد أحمد، (2021). أثر إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني الثانيلتطوير مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، جامعة بني وليد (2021.10.7).
19. 19. الشاطر، سليمان، عبدالكريم، نصر، فرج، خالد، (2021). واقع ممارسة عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الأداء المؤسسي المتميز لدى أعضاء هيئة التدريس بأكاديمية الدراسات العليا -فرع اجدابيا.
20. حلموس، الأمين، (2019). دور إدارة المعرفة في إيجاد وتعزيز جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالأغواط، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي لميلة، مج 5، ع 1، ص ص 385-405.
21. عبدالرحمن، طارق، (2017). إدارة المعرفة كمدخل لتعزيز الإبداع التنظيمي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، دراسة ميدانية، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث.
22. أبوزريق، فاتن، (2017). دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين.
23. ياسين، سعد (2005)، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث.
24. 24. الأحمر، عصام، (2025). أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في أداء العاملين: الثقافة والإعلام العزيزية، مجلة شمال أفريقيا للنشر العلمي، مح3، ع 4، ص ص 84-100
25. محمد، قلابي، الأمين، بلقاضي، (2023). استراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في دعم وتعزيز عمليات إدارة المعرفة، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 10، ع 3، ص ص 268-286.

**المراجع الأجنبية**

1. Tiwari, Siddhartha, (2022). Knowledge Management Strategies and emerging Technologies-an Overview of the Underpinning Concepts.
2. Published in arXiv.org 3 May 2022
3. Lin, Baihan, (2022). Knowledge Management system with NLP- Assisted Annotations; A Brief Survey and Outlook, Workshop on Human-In- the-Loop Data Curation, October 21,2022, Atlanta, AG.
4. Susanto, Hendra and Makmuer Hediana. (2024). The Influence of information Technology, administrative management and knowledge management practices the success of e-government in Indonesia, Internatioual Journal of Data and Network Science, pp 2119-2126.
5. Bjornson, Finn and Dingsoyr, Torgeir, (2008). Knowledge in Software Engineering; Systematic Reivew of Studied Concepts Findings and Research Methods Used, Information and Software Technology, 50(11), pp 1055-1168.