



جمهورية
السودان
جامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا
كلية
الدراسات
العلية

**دور إدارة المعرفة في بقاء المنظمات ومستقبلها
"دراسة حالة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
في السلطة الوطنية الفلسطينية"
2008-2010 م**

**Role of Knowledge Management In The Survival and Future Of
Organizations "A Case Study of Telecommunications and
Information Technology Sector in Palestinian National Authority"
2008-2010**

**أطروحة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في إدارة الأعمال**

إعداد/

إشراف/

**الباحثة سمر رجب سعيد عطالله
البروفيسور أحمد إبراهيم أبو سن**

العام الدراسي
1432هـ - 2011م

الآيات

بسم الله الرحمن الرحيم

{الذين آتيناهم الكتاب يعرفونه كما يعرفون أبناءهم وإن فريقاً منهم ليكتمون الحق وهم يعلمون}

صدق

الله العظيم

سورة البقرة، الآية: 146

بسم الله الرحمن الرحيم

{يؤتي الحكمة من يشاء ومن يؤت الحكمة فقد أوتي خيراً كثيراً وما يذكر إلا أولو الأبواب}

صدق

الله العظيم

سورة البقرة، من الآية: 269

إهداء

دقت ساعة الاحتفال واكتمل بدر "الأحلام" وصافحت الأنامل حرفاً
غالياً حلق في علياء سماء الإبداع وفخر الألقاب، هو "الدال" إذ يسبق
اسمي وبحضنه كما الربيع للفراشات والنورس لأزرق البحار، وفرحة
التتويج هذه أبطال يستحقون مني إهداء جوري الكلمات، فإليكم أحبتي
"إهدائي".

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي ورضاها بلسماً لأيامي وخطواتي. (إلى
روح أمي الحبيبة)

إلى من كان يحلم بهذه اللحظة ليبتسم بفخر وهو يُردد اسمي إلى صديق
التفاصيل السيل الصغيرة والحكايات. (إلى روح أبي الحبيب)

إلى من كانت يدها تعانق يدي فنسير معا في كل الدروب، إلى من بسمتها
شعاع ينير لي أيامي وربيع يرسم اخضرار غدي. (إلى أختي الحبيبة "سهام")

إلى من أمدوني بكلمات التشجيع والثناء فكانوا لي نعم الرفقاء إلى من
بهم تحلوا الحياة ويهنا القلب. (إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء)

إلى كل من أحبهم وأحبوني ووقفوا بجاني

(إلى زوج أختي أبو

عمار)

(إلى صديقاتي

وأصدقائي)

(إلى الباحثين عن

المعرفة)

(السودان

إلى بلدي الثاني

الشقيق)

(فلسطين-

إلى بلد العزة والكرامة بلدي الغالي

غزة)

إليكم جميعاً أهدي رسالتي هذه

حمدا لله ملء السموات والأرض وما بينهما أن منّ على بإتمام هذا الجهد المتواضع وتتويج سهر الليالي وتعب الشهور والساعات، وألهمني قوة الصبر والتحمل لإعداد هذه الرسالة وتنفيذها، وأشكره سبحانه وتعالى على إنعامه على بنعم كثيرة لا تعد ولا تحصى.

وفي هذا المقام وعلى صفحات رسالتي أخص بالشكر الجزيل والامتنان جامعتي العريقة التي منحت لي هذا الشرف العظيم بتفضلها وقبولها لي كطالبة فلسطينية بين أخواتها وإخوانها الأحباء جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وكذلك كلية الدراسات العليا.

كما أشكر البروفيسور القدير/ **أحمد إبراهيم أبو سن المشرف** على هذه الرسالة التي أغناها بملاحظاته القيمة والمتابعة المستمرة ورعاية صدر رغم كل المسؤوليات الكبيرة التي تقع على عاتقه، وكان إشرافه مثلاً يجمع معاني الأستاذية والإنسانية الحقّة، فادعوا الله أن يرزقه ثواب الدنيا، وحسن ثواب الآخرة، وأن يجزيه عني خير جزاء.

وأقدم بجزيل الشكر والعرفان للبروفيسور الفاضل/ **ماجد محمد الفرا** عميد كلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة إزاء ما قدم وأعطى فكان عطاؤه فياضاً للباحثة وللدراسة، فعایش مراحل الدراسة معایشة كاملة.

ولا يفوتني أن أتوجه بالامتنان والشكر العميق لأخي الأستاذ الفاضل **رياض عيشوش** من البلد الحبيب الجزائر وكذلك الدكتور **مازن العجلة**، والدكتور **مروان عجور**، والصحفية **علا عطا الله** والأساتذة المحكمين للاستبانة، كذلك الأخوة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشركة الاتصالات الفلسطينية بالتل وشركة الاتصالات الخلوية جوال، فكانوا لي نعم الأخوة وخير معين، كما أشكر كل من ساهم في إكمال هذا العمل والشكر موصول إلى كل من دعمني ووقف بجانبني وساندني.

(فهذه الشموع هي التي أنارت لي سبيل الوصول)



الرقم	الموضوع	الصفحة
1.	آيات قرآنية	II
2.	إهداء	III
3.	شكر وتقدير	IV
4.	محتويات الدراسة	V
5.	قائمة الجداول	IX
6.	قائمة الأشكال	XII
7.	مستخلص الدراسة	XIII
8.	ABSTRACT	XIV
" المقدمة "		
1.	تمهيد	2
2.	أولاً: خطة الدراسة	
3.	مقدمة	4
4.	مشكلة الدراسة	5
5.	فروض الدراسة	6
6.	متغيرات الدراسة	6
7.	أهداف الدراسة	7
8.	أهمية الدراسة	8
9.	ثانياً: الدراسات السابقة	
10.	المطلب الأول: الدراسات العربية	9
11.	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية	19
12.	المطلب الثالث: التعليق على الدراسات	23
13.	أولاً: الفوائد المتحققة من الدراسات السابقة	23
14.	ثانياً: نتائج وتوجهات الدراسات السابقة ومناقشتها	23
15.	ثالثاً: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	25
16.	ثالثاً: الإدارة وعلاقتها بالمعرفة	
17.	المطلب الأول: مفاهيم أساسية للإدارة	26
18.	أولاً: مفهوم الإدارة	26
19.	ثانياً: أهمية الإدارة	27
20.	ثالثاً: مجالات الإدارة	27
21.	رابعاً: وظائف الإدارة	28
22.	خامساً: سمات الإدارة في القرن 21	29
23.	المطلب الثاني: علاقة الإدارة بالعلوم الأخرى	30
أدبيات الدراسة		
الفصل الأول: إدارة المعرفة في المنظمات		
1.	مقدمة:	35
2.	المبحث الأول: مدخل إلى المعرفة	
3.	المطلب الأول: الجذور التاريخية للمعرفة	37
4.	المطلب الثاني: المفاهيم الأساسية للمعرفة	41
5.	أولاً: مفهوم المعرفة	41
6.	ثانياً: أهمية المعرفة	43
7.	ثالثاً: أهداف المعرفة	44
8.	رابعاً: خصائص المعرفة	44

46	المطلب الثالث: مصادر المعرفة	9.
46	أولاً: المصادر الداخلية	10.
46	ثانياً: المصادر الخارجية	11.
47	ثالثاً: مصادر المعرفة في الإسلام	12.
48	المطلب الرابع: أنواع المعرفة	13.
48	أولاً: المعرفة الصريحة	14.
48	ثانياً: المعرفة الضمنية	15.
	المبحث الثاني: المدخل إلى إدارة المعرفة	16.
51	المطلب الأول: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة	17.
51	أولاً: التطور التاريخي لإدارة المعرفة	18.
53	ثانياً: مفهوم إدارة المعرفة	19.
57	ثالثاً: أهمية إدارة المعرفة	20.
58	رابعاً: أهداف إدارة المعرفة	21.
60	خامساً: العوامل المؤثرة في تطور إدارة المعرفة	22.
61	المطلب الثاني: العمليات الأساسية لإدارة المعرفة	23.
63	أولاً: عملية توليد المعرفة	24.
65	ثانياً: عملية تخزين المعرفة	25.
66	ثالثاً: عملية توزيع المعرفة	26.
67	رابعاً: عملية تطبيق المعرفة	27.
69	المطلب الثالث: استراتيجيات إدارة المعرفة	28.
71	المطلب الرابع: تطبيق إدارة المعرفة	29.
71	أولاً: خطوات تطبيق إدارة المعرفة	30.
71	ثانياً: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة	31.
74	ثالثاً: مشكلات تطبيق إدارة المعرفة	32.
	المبحث الثالث: أثر إدارة المعرفة في بقاء المنظمات ومستقبلها	33.
77	المطلب الأول: المفاهيم الأساسية للمنظمات	34.
77	أولاً: مفهوم المنظمة	35.
77	ثانياً: أنواع المنظمات وخصائصها	36.
81	ثالثاً: أهمية المنظمات في العصر الحاضر	37.
82	رابعاً: كيفية تفعيل دور المنظمات لمواجهة تحديات المستقبل	38.
83	المطلب الثاني: أثر إدارة المعرفة في بقاء المنظمات	39.
91	المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة على مستقبل المنظمات	40.

الفصل الثاني " دراسة الحالة " قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات		
100	مقدمة:	1.
	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	2.
102	المطلب الأول: البنية الأساسية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	3.
105	المطلب الثاني: دور القطاع الحكومي والخاص بتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	4.
109	المطلب الثالث: أهداف قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	5.
	المبحث الثاني: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات " القطاع الحكومي "	6.
111	المطلب الأول: المفاهيم الأساسية للوزارة	7.
112	المطلب الثاني: واجبات الوزارة ومسؤولياتها	8.
114	المطلب الثالث: أهم إنجازات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	9.
116	المطلب الرابع: حجم القوى العاملة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا	10.

	المعلومات	
11	المبحث الثالث: مجموعة الاتصالات الفلسطينية "القطاع الخاص"	
118	المطلب الأول: المفاهيم الأساسية لمجموعة الاتصالات الفلسطينية	
122	المطلب الثاني: شركة الاتصالات الفلسطينية "بالتل"	
130	المطلب الثالث: شركة الاتصالات الفلسطينية الخلوية "جوال"	
135	المطلب الرابع: مستقبل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقدرته على البقاء	

الأطر العملية للدراسة		
الفصل الثالث: "المنهجية والإجراءات"		
140	مقدمة	1.
140	أسلوب الدراسة	2.
141	مجتمع الدراسة	3.
142	عينة الدراسة	4.
144	أداة الدراسة - الاستبانة رقم (1) القطاع الحكومي	5.
146	صدق الاستبانة	6.
150	ثبات الاستبانة	7.
152	أداة الدراسة - الاستبانة رقم (2) القطاع الخاص	8.
154	صدق الاستبانة	9.
157	ثبات الاستبانة	10.
159	إجراءات تطبيق أدوات الدراسة	11.
159	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	12.

الفصل الرابع: "تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها"		
162	مقدمة	1.
163	المبحث الأول : تحليل نتائج الدراسة "القطاع العام"	2.
163	المطلب الأول: تحليل الخصائص الشخصية والتنظيمية لعينة الدراسة	3.
167	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة مجالات الدراسة	4.
192	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	5.
	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة "القطاع الخاص"	6.
206	المطلب الأول: تحليل الخصائص الشخصية والتنظيمية لعينة الدراسة	7.
210	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة مجالات الدراسة	8.
238	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	9.

الخاتمة		
256	أولاً: خلاصة نتائج الدراسة	1.
260	ثانياً: توصيات الدراسة	2.
262	ثالثاً: مقترحات لدراسات مستقبلية	3.

المراجع		
264	أولاً: المراجع العربية	1.

270	ثانياً: المراجع الأجنبية	2.
273	ثالثاً: المواقع الالكترونية	3.

الملاحق		
275	ملحق رقم (1) أسماء المحكمين	1.
276	ملحق رقم (2) الاستبانة رقم (1) القطاع الحكومي	2.
284	ملحق رقم (3) الاستبانة رقم (2) القطاع الخاص	3.

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
الأطر النظرية للدراسة		
الفصل الأول: "إدارة المعرفة في المنظمات"		
1/1	يوضح عمليات وممارسات إدارة المعرفة	62
الفصل الثاني: دراسة الحالة		
"قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"		
2/1	يوضح مؤشرات مختارة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للأراضي الفلسطينية 2004-2000	104
2/2	يوضح حجم القوى العاملة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات "2010"	116
2/4	يوضح التوسع المستمر في نشاط شركة الاتصالات الفلسطينية "بالتل" من عام 1997-2009	128
2/5	يوضح حجم القوى العاملة في شركة الاتصالات الفلسطينية "بالتل" 2010	129
2/6	يوضح حجم القوى العاملة في شركة الاتصالات الخلوية "جوال" 2010	134

الأطر العملية للدراسة		
الفصل الثالث: "المنهجية والإجراءات"		
3/1	يوضح مجتمع وعينة الدراسة للقطاع العام	142
3/2	يوضح مجتمع وعينة الدراسة للقطاع الخاص	143
القطاع العام		
3/3	يوضح عدد أسئلة الاستبانة حسب كل مجال من مجالاتها	145
3/4	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	146
3/5	يوضح معامل الارتباط بين درجة كل مجال من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه	148
3/6	يوضح معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	149
3/7	يوضح معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	150
3/8	يوضح طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة	151
القطاع الخاص		
3/9	يوضح عدد أسئلة الاستبانة حسب كل مجال من مجالاتها	152
3/10	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	153
3/11	يوضح معامل الارتباط بين درجة كل مجال من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه	155
3/12	يوضح معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	156
3/13	يوضح معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	157
3/14	يوضح طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة	158

الفصل الرابع: "تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها"		
المبحث الأول: تحليل نتائج الدراسة "القطاع العام"		
4/1/1	يوضح الخصائص الشخصية والتنظيمية لأفراد عينة الدراسة	163
4/1/2	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لمجال مفهوم إدارة المعرفة	166
4/1/3	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "أهمية إدارة المعرفة"	167

169	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "توليد المعرفة"	4/1/4
171	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "تخزين المعرفة"	4/1/5
173	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "توزيع المعرفة"	4/1/6
175	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "تطبيق المعرفة"	4/1/7
177	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات "إدارة المعرفة"	4/1/8
178	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "العاملون"	4/1/9
180	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "العمليات"	4/1/10
182	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "المخرجات"	4/1/11
184	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات "بقاء المنظمات"	4/1/12
185	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "رضا المستفيدين"	4/1/13
187	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "الابتكار والإبداع"	4/1/14
189	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "العوائد والأرباح"	4/1/15
190	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات "مستقبل المنظمات"	4/1/16
191	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع أسئلة الاستبانة	4/1/17
192	يوضح تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار "الفرضية الأولى"	4/1/18
195	يوضح تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار "الفرضية الثانية"	4/1/19
197	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - الجنس	4/1/20
198	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - العمر	4/1/21
199	يوضح متوسطات رتب الفرضية الرئيسية الثالثة - العمر	4/1/22
200	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - المؤهل العلمي	4/1/23
201	يوضح متوسطات رتب الفرضية الثالثة - المؤهل العلمي	4/1/24
202	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - المسمى الوظيفي	4/1/25
203	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - سنوات الخبرة	4/1/26
204	يوضح متوسطات رتب الفرضية الرئيسية الثالثة - سنوات الخبرة	4/1/27

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة "القطاع الخاص"		
206	يوضح الخصائص الشخصية والتنظيمية لأفراد عينة الدراسة	4/2/1
209	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لمجال مفهوم إدارة المعرفة	4/2/2
210	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "أهمية إدارة المعرفة"	4/2/3
212	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "توليد المعرفة"	4/2/4
214	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "تخزين المعرفة"	4/2/5
217	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "توزيع المعرفة"	4/2/6
219	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "تطبيق المعرفة"	4/2/7
221	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات "إدارة المعرفة"	4/2/8
222	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "العاملون"	4/2/9
225	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "العمليات"	4/2/10
227	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "المخرجات"	4/2/11
229	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات "بقاء المنظمات"	4/2/12
230	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "رضا المستفيدين"	4/2/13
232	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "الابتكار والإبداع"	4/2/14
234	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل سؤال من أسئلة مجال "العوائد والأرباح"	4/2/15
236	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع مجالات "مستقبل المنظمات"	4/2/16
237	يوضح المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع أسئلة الاستبانة	4/2/17
238	يوضح تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار "الفرضية الأولى"	4/2/18
241	يوضح تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار "الفرضية الثانية"	4/2/19
244	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - الجنس	4/2/20
245	يوضح متوسطات رتب الفرضية الرئيسية الثالثة - الجنس	4/2/21
246	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - العمر	4/2/22

		2
247	يوضح متوسطات رتب الفرضية الرئيسية الثالثة - العمر	4/2/2 3
248	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - المؤهل العلمي	4/2/2 4
249	يوضح متوسطات رتب الفرضية الرئيسية الثالثة - المؤهل العلمي	4/2/2 5
250	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - المسمى الوظيفي	4/2/2 6
251	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة - سنوات الخبرة	4/2/2 7
252	يوضح متوسطات رتب الفرضية الرئيسية الثالثة - سنوات الخبرة	4/2/2 8
253	يوضح درجة الموافقة على المجالات في القطاع العام والقطاع الخاص	4/2/2 9

الرقم	الموضوع	الصفحة
الأطر النظرية للدراسة		
الفصل الأول: " إدارة المعرفة في المنظمات "		
1/1	يوضح إطار لعملية المعرفة	49
1/2	يوضح المعرفة الضمنية والظاهرة	40
1/3	يوضح العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة	63
1/4	يوضح أثر إدارة المعرفة على المنظمة	84
1/4	يوضح أثر إدارة المعرفة على العمليات في المنظمة	88
1/6	يوضح أثر إدارة المعرفة على المخرجات	89
الفصل الثاني: دراسة الحالة		
" قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات "		
2/1	يوضح مجموعة الاتصالات الفلسطينية	118

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والذي يشمل "وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات" القطاع العام " شركتي الاتصالات الفلسطينية بالتل وجوال" القطاع الخاص، وأثرها في تنمية وتطور هذا القطاع في السلطة الوطنية الفلسطينية والاستفادة القصوى من تطبيق إدارة المعرفة للمحافظة على البقاء والنمو والتطور المستمر لهذا القطاع في ضوء مدى وضوح مفهوم وأهمية إدارة المعرفة وعملياتها.

ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم تطوير استبانتي لغرض جمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من 140 إستبانة للقطاع العام و 214 إستبانة للقطاع الخاص وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العنقودية من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS لمعالجة البيانات باستخدام العديد من الاختبارات منها اختبار الإشارة والانحدار المتعدد ومعامل ارتباط سبيرمان.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول إدارة المعرفة ومستقبل قطاع الاتصالات وقدرته على البقاء تعزى لبعض الخصائص الشخصية في القطاعين العام والخاص، وبشكل عام تبين أن درجة الموافقة على جميع المجالات في القطاع الخاص أكبر من القطاع العام، مع وجود دور مهم ذي دلالة إحصائية معنوية لإدارة المعرفة (توليد المعرفة وتوزيعها) على قدرة القطاع العام على البقاء بينما لا يوجد دور مهم ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة (تخزين المعرفة وتطبيقها) على قدرة القطاع العام على البقاء، ويوجد دور مهم ذي دلالة إحصائية معنوية لإدارة المعرفة (توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها) على مستقبل القطاع العام. أما بالنسبة للقطاع الخاص يوجد دور مهم ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة (تخزين المعرفة، توزيعها وتطبيقها) على قدرة القطاع على البقاء بينما تبين عدم وجود دور مهم لإدارة المعرفة (توليد المعرفة)، ووجود دور مهم ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة (توليد المعرفة وتطبيقها) في مستقبل القطاع وتبين عدم وجود دور مهم لإدارة المعرفة (تخزين المعرفة وتوليدها) في مستقبل القطاع.

وأوصت الدراسة بضرورة:-

- 1- البدء بعقد دورات تدريبية على أيدي خبراء متخصصين في مجال إدارة المعرفة.
- 2- تخصيص فريق مهني يكون نشاطه وعمله الأساسي هو إدارة أنشطة المعرفة على مستوى القطاع ككل.
- 3- بناء القناة الكاملة في المستويات الإدارية المختلفة وبين العاملين بحجم المنافع والمكاسب التي يحققها منهج إدارة المعرفة.
- 4- تمكين العاملين من ذوي المعرفة والخبرة في حل مشكلات العمل وإسناد المناصب القيادية المهمة لهم.
- 5- التزام الإدارة العليا بموضوع إدارة المعرفة ورعايتها وتوفير السبل والوسائل لتطبيقها لضمان استمرار العمل.

ABSTRACT

This study aimed to indicate the role of knowledge management in the telecommunications & information technology sector, which includes "Ministry of telecommunications and Information Technology" the public sector, and "the two Palestinian telecommunications PALTEL and Jawwal" the private sector, and its impact in the development and evolution of this sector in the Palestinian National Authority and make the most of the application of knowledge management to maintain on the survival, growth and continuous development of this sector in light of the clarity of the concept and importance of knowledge management and operations.

To achieve this study relied mainly on the analytical descriptive method was developed two questionnaires for the purpose of data collection and study sample consisted of 140 questionnaire for the public sector and 214 questionnaire to the private sector has been selected to the sample cluster through the statistical analysis SPSS for data processing using a variety of tests including the test signal and multiple regression and factor Spearman correlation.

The results showed a statistically significant differences on knowledge management and the future of the telecommunications sector and its ability to survive due to some personal characteristics in both public and private sectors, and in general show that the degree of approval on all areas in the private sector than the public sector, with an important role with a statistically significant moral knowledge management (knowledge generation and distribution) on the ability of the public sector to stay while there was no significant role statistically significant for knowledge management (storage and application of knowledge) on the public sector's ability to survive, and there is a significant role statistically significant moral knowledge management (knowledge generation, storage and distribution and applied) on the future of the public sector.

As for the private sector has an important role statistically significant for knowledge management (storage of knowledge, distribution and application) on the sector's ability to survive, while showing no significant role for knowledge management (knowledge generation), and the presence of a significant role statistically significant for knowledge management (generation and application of knowledge) in the future of the sector and shows the lack of an important role for knowledge management (storage and generation of knowledge) in the future of the sector.

Finally, the study recommended the necessity of starting up with:-

- 1- Providing extensive training program, by specialist trainer in the field of knowledge management.
- 2- The allocation of a professional team to whose job is to manage the activities and efforts of the knowledge level of the sector as a whole.
- 3- Building the full conviction in the different administrative levels and between the workers of the benefits and size of the gains achieved by the approach of knowledge management.
- 4- To enable workers with knowledge and experience in solving work problems and the assignment of leadership positions are important to them.
- 5- To ensure business continuity, senior management commitment to the subject of knowledge management care and provide ways and means to apply them.