

الختمة

أولاً: خلاصة نتائج الدراسة

1- النتائج الخاصة بالقطاع الحكومي "وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"

1. غالبية أفراد عينة الدراسة من الضفة الغربية.
2. تدني نسبة العاملات الإناث، وهيمنة نسبة العاملين الذكور، وأن متوسط أعمارهم بين 40 - أقل من 50 عاماً، ويتمتعون بمؤهلات علمية

- عالية، والأغلبية مسماهم الوظيفي مدير دائرة وتزيد خبرتهم عن 10 سنوات.
3. غالبية أفراد عينة الدراسة يدركون مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها.
4. اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو عمليات إدارة المعرفة كانت متفقة ولكن ليست بدرجة كبيرة فهي تحتاج إلى تطوير وتعزيز.
5. وجود موافقة بدرجة فوق المتوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على الأبعاد (العاملون، العمليات، المخرجات) لبقاء المنظمة، وتحتاج إلى تطوير وتعزيز.
6. وجود موافقة بدرجة فوق المتوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على الأبعاد (رضا الزبائن، الابتكار والإبداع، العوائد والأرباح) لمستقبل القطاع، وتحتاج إلى تطوير وتعزيز.
7. يوجد دور مهم ذو دلالة إحصائية معنوية لإدارة المعرفة (توليد المعرفة، توزيع المعرفة) على قدرة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على البقاء، بينما تبين عدم وجود دور مهم ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة (تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة) على بقاء القطاع.
8. يوجد دور مهم ذو دلالة إحصائية معنوية لإدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في مستقبل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول إدارة المعرفة ومستقبل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقدرته على البقاء تعزى للجنس.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول (أهمية إدارة المعرفة، توليد المعرفة، تطبيق المعرفة، الابتكار والإبداع) تعزى إلى العمر.
11. توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول (العمليات، رضا الزبائن، الابتكار والإبداع) تعزى إلى المؤهل العلمي.
12. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول إدارة المعرفة ومستقبل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقدرته على البقاء تعزى إلى المسمى الوظيفي.

13. توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول (المخرجات) تعزى إلى سنوات الخبرة.

2- النتائج الخاصة بالقطاع الخاص " مجموعة الاتصالات الفلسطينية" بالتل وجوال

1. غالبية أفراد عينة الدراسة من الضفة الغربية، وتمثل شركة الاتصالات بالتل الأكثرية.

2. نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، وتراوح أعمار العينة ما بين 30 - اقل من 40 عاماً ومن حملة درجة البكالوريوس.

3. يندرج الأغلبية تحت مسمى وظيفي مشرف دائرة في شركة بالتل يليه رئيس قسم في شركة جوال ولديهم خبرة من 10 سنوات فأكثر.

4. أفراد عينة الدراسة تدرك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها بدرجة كبيرة.

5. اتفق أفراد عينة الدراسة بدرجة كبيرة على عمليات إدارة المعرفة.

6. يوجد دور مهم ذو دلالة إحصائية معنوية لإدارة المعرفة " تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة" على قدرة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على البقاء، بينما تبين عدم وجود دور مهم ذو دلالة إحصائية معنوية لإدارة المعرفة "توليد المعرفة" على قدرة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على البقاء.

7. يوجد دور مهم ذو دلالة إحصائية معنوية لإدارة المعرفة " توليد المعرفة، تطبيق المعرفة" في مستقبل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

8. عدم وجود دور مهم ذو دلالة إحصائية معنوية لإدارة المعرفة " تخزين المعرفة، توزيع المعرفة" في مستقبل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

9. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من "توليد المعرفة، المخرجات، أهمية إدارة المعرفة" تعزى إلى الجنس.

10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول إدارة المعرفة ومستقبل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقدرته على البقاء تعزى إلى العمر.

11. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من " رضا الزبائن، الابتكار والإبداع، العوائد والأرباح، مستقبل المنظمات " تعزى إلى المؤهل العلمي.
12. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول إدارة المعرفة وبقاء قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومستقبله تعزى إلى المسمى الوظيفي.
13. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من " تطبيق المعرفة، إدارة المعرفة، العاملون، رضا الزبائن، الابتكار والإبداع، العوائد والأرباح، مستقبل المنظمات " تعزى إلى سنوات الخبرة.

3- أوجه التشابه والاختلاف بين القطاع العام والقطاع الخاص

1. تقاربت درجة الموافقة على مجال إدارة المعرفة بين القطاع العام والقطاع الخاص، فقد تبين بشكل عام أن درجة الموافقة على مجال إدارة المعرفة في القطاع الخاص بلغت 71.7%، أما في القطاع العام 68.5% .
2. تبين أن درجة الموافقة من حيث (توليد المعرفة وتوزيع المعرفة وتطبيق المعرفة) في القطاع الخاص أكبر من القطاع العام.
3. أما تخزين المعرفة في القطاع العام أكبر من القطاع الخاص.
4. درجة الموافقة على مجال قدرة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على البقاء ومستقبله في القطاع الخاص أكبر منها في القطاع العام.
5. وبشكل عام الموافقة على جميع المجالات كانت أكبر في القطاع الخاص منها في القطاع العام.

ثانياً: توصيات الدراسة

توصي الباحثة في ضوء ما تقدم من بحوث ودراسات، وفي ضوء ما ذكر من نتائج، وفي إطار الاستنتاجات الأنفة الذكر بمجموعة من التوصيات و هي كالتالي:

1. عقد دورات تدريبية في الوزارة وشركات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتعريف المستويات الإدارية المختلفة والعاملين بهذا الفرع المعرفي المتجدد (إدارة المعرفة)، وأن تعقد هذه الدورات التدريبية على أيدي خبراء متخصصين في هذا الحقل.
2. السعي الدائم إلى توليد وكسب المعرفة التي تلبي الاحتياجات الإستراتيجية والتنافسية والوظيفية، والقادرة على تحقيق عمليات التعليم وزيادة المعرفة.
3. العمل على نشر المعرفة اللازمة والكافية وبالتوقيت المناسب إلى كل الأطراف المعنية.
4. ضرورة وجود فريق مهني متخصص يكون نشاطه المركزي وعمله الأساسي هو إدارة أنشطة المعرفة على مستوى المنظمة ككل.
5. استخدام وتطبيق أسلوب الدافعية والتحفيز بما يقود كل أفراد القطاع إلى العمل في فضاء إدارة المعرفة بفاعلية وكفاءة على المستوى الفردي وعلى المستوى الجماعي.
6. بناء القناعة الكاملة في المستويات الإدارية المختلفة وبين العاملين بحجم المنافع والمكاسب والآثار الإيجابية التي يحققها منهج إدارة المعرفة.

7. أن تمتلك الإدارة العليا رؤيا ثابتة ومنظورا شاملاً لممارسات إدارة المعرفة.
8. أن يكون لدى العاملين عقلية وذهنية مرنة قادرة على تحديد المعرفة المطلوبة ومصادرها.
9. وأن تكون الإدارة العليا قادرة على تحديد كيفية تبني إدارة المعرفة وتخطيطها وتنظيمها وتوجيهها والرقابة عليها.
10. تمكين العاملين من ذوي المعرفة والخبرة المتجددة، في حل مشكلات العمل، وإسناد المناصب القيادية المهمة لهم.
11. الحصول على معرفة مستمرة عن الزبون، ورأيه بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة، وإشراكه في تصميم المنتج أو الخدمة، وبما يلبي حاجاته.
12. استقطاب المبدعين ذوي الذكاء للعمل في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فهم يوظفون ذكاءهم بشكل مبتكر، ولا يكبلون أنفسهم بالقيود والإجراءات العقيمة.
13. توفير الدعم المادي لنشاط البحث والتطوير، كونه استثماراً مستقبلياً يُدعم معرفة القطاع.
14. عمل إدارة أو قسم بالقطاع سواء وزارة أو شركة للتعامل مع المخاطر ويكون على تنسيق مباشر مع إدارة المعرفة.
15. من الضروري إشراك أكبر عدد من الموظفين والعاملين في عمليات إدارة المعرفة وعدم اقتصار الأمر على فريق محدد توكل إليه المهمة بحيث يشعر البقية بأن الموضوع لا يعينهم ويقتصر على الفريق فقط في حين أن النجاح في إدارة المعرفة يرتكز بالأساس على المشاركة الجماعية في عمليات إدارة المعرفة .
16. من الضروري زيادة الجاهزية الالكترونية جنباً إلى جنب مع عمليات إدارة المعرفة.
17. يجب التفكير باستمرار بوسائل عملية ومبدعة لتناقل المعرفة الضمنية.
18. التزام الإدارة العليا بموضوع إدارة المعرفة ورعايتها وتوفير كافة

السبل والوسائل.

19. خلق ثقافة عامة بالتشجيع على المشاركة بالمعرفة وذلك بالمكافآت المعنوية أو المادية داخل المؤسسات.

ثالثاً: مقترحات لدراسات مستقبلية

يعتبر حقل إدارة المعرفة خصباً للكثير من البحوث الحديثة، وإثارة انتباه الباحثين نحو إجراء مزيد من البحوث والدراسات ذات العلاقة بدور إدارة المعرفة في مجالات متعددة ولمواجهة التحديات المعاصرة، وانسجاماً مع التطور الحاصل في إدارة المنظمات محلياً وعالمياً ويمكن في هذا المجال اقتراح عناوين البحوث والدراسات المستقبلية التالية مع ضرورة ربطها بالبيئة الفلسطينية من أجل خدمة التنمية الاقتصادية المستدامة:

1. دور إدارة المعرفة في تعزيز القرار الإستراتيجي.
2. دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة الأداء المؤسسي للمنظمة.
3. دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري.
4. قياس وتقييم إدارة المعرفة في المنظمات.
5. تقييم دور إدارة المعرفة في الاقتصاد المعرفي.
6. اقتراح نموذج لإدارة المعرفة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
7. أثر إدارة المعرفة على تعلم العاملين في المؤسسات الحكومية.
8. إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في القطاع الصناعي.
9. العلاقة بين إدارة المعرفة والتخطيط الاستراتيجي في منظمات الأعمال.
10. توضيح العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة والمنظمات المتعلمة دورها في تحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمات.