



دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي

دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي – بنغازي

*هنا جبريل الورفلي¹

¹مركز السد العالي لمحو الامية وتعليم الكبار - بنغازي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي لدى العاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي – بنغازي، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ثم قامت الباحثة بتطوير استبانة معتمدة على بعض من الدراسات السابقة المجازة، حيث تم التأكد من مصداقيتها ومعامل الثبات لها، وقد تكون مجتمع الدراسة من عينة من العاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي – بنغازي البالغ عددهم (39) عاملاً، ولتحديد حجم العينة المستهدفة تم الاعتماد على جدول (Krejcie and Morgan, 1970)؛ حيث تحدد حجمها بعدد (35) عاملاً، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وتم توزيع عدد (35) استبانته على عينة الدراسة، استردت جميعها واستبعدت استبانة واحدة لعدم تحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على هذه الاستبانات.

وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات، ومن أبرز هذه النتائج: أن المستوى العام لإدارة المعرفة جاء مرتفعاً جداً، كذلك المستوى العام للأداء المؤسسي جاء مرتفعاً، وأظهرت الدراسة وجود دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة إجمالاً على الأداء المؤسسي بإدارة مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي – بنغازي، وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل اتباعها لتعزيز مستوى إدارة المعرفة والأداء المؤسسي بالمصرف قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الأداء المؤسسي، مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي – بنغازي.

The Role of Knowledge Management in Improving Institutional PerformanceA Field Study on a Sample of Employees at the Bank of Commerce and Development, Main Branch, Benghazi

*Hanaa Jibril Al-Warfali¹

¹ High Dam Center for Literacy and Adult Education - Benghazi

Abstract

This study aimed to demonstrate the role of knowledge management in improving institutional performance among employees at the Bank of Commerce and Development, Main Branch - Benghazi. To achieve the study objectives, the descriptive analytical approach was used. The researcher then developed a questionnaire based on some of the previous approved studies, where its validity and

reliability coefficient were confirmed. The study population consisted of a sample of (39) employees at the Bank of Commerce and Development, Main Branch - Benghazi. To determine the size of the target sample, the table (Krejcie and Morgan, 1970) was used, where its size was determined at (35) employees, and they were selected using a simple random sample method. A number of (35) questionnaires were distributed to the study sample, all of which were returned, and one questionnaire was excluded for not meeting the required conditions for answering these questionnaires. In light of this, data were collected, analyzed, and hypotheses were tested using the SPSS statistical program. The study reached a number of results and recommendations, the most prominent of which are: the general level of knowledge management was very high, and the general level of institutional performance was also high. The study showed the existence of a statistically significant role for knowledge management in general on institutional performance in the management of the Bank of Commerce and Development, Main Branch - Benghazi. Finally, the study presented a set of recommendations that are hoped to be followed to enhance the level of knowledge management and institutional performance in the bank under stud

Keywords: Knowledge management, institutional performance, Bank of Commerce and Development, Main Branch - Benghazi.

المقدمة

أصبحت إدارة المعرفة من الاستراتيجيات التي تتبناها مختلف المؤسسات من أجل تحسين أعمالها؛ من خلال مساعدتها في تنمية قدرتها على مواكبة التطورات، والمستجدات، والاكتشافات، والابتكارات، في عصر تشهد به البشرية ثورة معرفية مصحوبة بثورة في تقنية المعلومات والاتصالات، ساهمت جميعها في إحداث تغيرات جذرية في مختلف أوجه حياة المجتمعات والمؤسسات. وأكد الكبيسي (2004) أن تخلف وفناء مختلف المنظمات سببه سوء إدارتها للمعرفة المتاحة أو عجزها عن توصيلها بالوقت المناسب أو تغذيتها وتحديثها بعد خزنها. وأن من أهم ما تقع فيه جل المؤسسات من أخطاء في ذلك هو خزن المعرفة، وعدم إيصالها للمعنيين والمستفيدين منها على المستوى الداخلي للمنظمة، والمستوى الخارجي، وعدم توظيف المعرفة الشائعة الفهم المشترك الذي يسبب الاختلاف والتباين من قبل الموظفين في تفسيرهم لها، والتوهم بأن الحواسيب هي المكان الذي تحفظ فيه المعرفة وليس عقول البشر، وعدم الاهتمام بالمعرفة الكامنة أو الضمنية التي يمكن أن تستمد من المعرفة الصريحة والمعلنة وفقاً لقاعدة ليس كل ما يعرف يقال (عبد الله وجرجيس: 2014).

وبما أن إدارة المعرفة اعتبرت من المداخل الحديثة التي تساعد في تحسين الأداء المؤسسي، فإن ربطها بفعالية المؤسسة هو من الموضوعات الحديثة الحيوية؛ حيث ظهرت محاولات جادة لقياسها، وتطبيقها في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية من خلال التركيز على الإبداع، وتحقيق الميزة التنافسية وتحسين الأداء المؤسسي. ولقد حاولت في هذه الدراسة التركيز على المؤسسات المصرفية نظراً لخصوصيات الأخيرة وارتكازها خاصة على المعرفة؛ فجاءت هذه الدراسة من أجل البحث في دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي لدى موظفي مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي.

الدراسات السابقة:

إن البحوث والدراسات السابقة التي تستعرض الأعمال التي أنجزت من قبل تعتبر فرصة للباحث للإحاطة بموضوعه وضبطه بصورة دقيقة، ولهذه الدراسات دور حيوي في إمداد الباحث ببعض الفروض، وتوضح له مجموعة من المفاهيم

والمصطلحات بحيث تمكنه من اختيار المعلومات الأنسب، وتمكنه من الاستفادة من نتائج تلك الدراسات السابقة لإضافتها على النتائج التي توصل إليها؛ وذلك عن طريق المقارنة والموازنة والكشف عن أوجه الشبه والاختلاف، وربما التطرق حتى إلى بعض النقاط التي أهملتها أو تناسلتها تلك الدراسات، إضافة إلى أن الدراسات السابقة توفر للباحث المعلومات والشواهد التاريخية لتكون انطلاقة لبحثه الجديد.

الدراسات التي اهتمت بإدارة المعرفة:

دراسة فاروق وعبد الحق (2019).

"أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي - دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج - الطاهير-بولاية جيجل".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي بالشركة الإفريقية للزجاج - الطاهير - بولاية جيجل؛ حيث تضمنت الدراسة أبعاد إدارة المعرفة، إضافة إلى ذلك الأبعاد المرتبطة بالإبداع التنظيمي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة؛ حيث تم توزيعها على عينة بلغ عددها (65) عاملاً دائماً من مجموع (191) عامل دائم يمثلون مجتمع الدراسة، في حين من أجل تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS)، أما بخصوص نتائج الدراسة فقد تم التوصل إلى أنه يوجد مستوى منخفض لإدارة المعرفة بالشركة الإفريقية للزجاج - الطاهير - بولاية جيجل، أما فيما يخص مستوى الإبداع التنظيمي بالشركة محل الدراسة كان كذلك ضعيفاً، باستثناء بعدي القدرة على الربط والتحليل والمرونة؛ حيث كان مستواهما مرتفعاً ومتوسطاً، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وعدم وجود فروق في أبعاد الإبداع التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، كما تم التوصل أيضاً إلى وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي بالشركة محل الدراسة بلغت نسبته: (27,8 %) على ضوء النتائج المتحصل عليها تم تقديم مجموعة من الاقتراحات للشركة الإفريقية للزجاج - الطاهير - ولاية جيجل؛ من أجل الاهتمام بتحسين إدارة المعرفة، وتعزيز الإبداع التنظيمي.

دراسة قادر وآخرون (2020).

" دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحوث العلمية دراسة تطبيقية لآراء عينة من تدريسيي كلية التجارة وكلية الإدارة والاقتصاد في جامعة السليمانية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة البحوث العلمية، وإبراز دور إدارة المعرفة بأبعادها؛ من أجل ضمان تحقيق جودة البحوث العلمية، وذلك من خلال معالجة الإشكالية الرئيسية حول إمكانية تطبيق إدارة المعرفة لتحقيق الجودة في البحوث العلمية في المؤسسات الأكاديمية، وتم اعتماد المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد فيه على استبانة لجمع المعلومات الأولية ثم توزيعها على عينة البحث، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، لهذا الغرض، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بأبعادها على جودة البحوث العلمية، ومن أهم التوصيات التي قدمها البحث ضرورة ترسيخ وتطوير مفهوم إدارة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس؛ لضمان الجودة في البحوث العلمية، وتحقيق أهداف الجامعة، وضرورة زيادة جوائز الجودة والتميز للباحثين وإيلاها المزيد من الاهتمام.

دراسة شرافاني (2021):

" دور إدارة المعرفة في تحقيق الولاء التنظيمي " دراسة ميدانية لموظفين مديرية الضمان الاجتماعي في محافظة دهوك.

هدفت الدراسة لمعرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين في مديرية الضمان الاجتماعي في محافظة دهوك، وافترضت الدراسة وجود علاقة ارتباط وتأيير بين إدارة المعرفة وتحقيق الولاء التنظيمي، واعتمدت الدراسة الموظفين في مديرية الضمان الاجتماعي في محافظة دهوك عينة بحثية شملت (87) مستجيباً من الموظفين، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لقياس متطلباتها، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية في جمع البيانات، وتم تحليل البيانات من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى أهم الاستنتاجات منها، وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين بعد تخزين المعرفة ومحور الولاء التنظيمي بنسبة (49.1 %) ووجود تأثيرات معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين توزيع المعرفة والولاء التنظيمي على المستوى الكلي بنسبة (39.1 %)، ومن أهم مقترحات الدراسة، تحفيز الموظفين على إنجاز أعمالهم بطرق حديثة وإبداعية تكفل الفعالية، وتضمن عدم شعور العاملين بالملل من تكرار الإجراءات الروتينية، وضرورة مشاركة المعرفة بين الموظفين من خلال جلسات العصف الذهني التي تضمن حصول الموظفين في المديرية على المعرفة من زملائهم، وضرورة فتح دورات تدريبية وندوات مستمرة عن مواضيع الإدارة للموظفين من أجل كسب المهارات الجديدة والحديثة، وتطوير مستواهم الأدائي.

دراسة مبارك (2022).

"دور نظام إدارة المعرفة في تصميم العمليات الإنتاجية دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظام إدارة المعرفة في تصميم العمليات الإنتاجية، واعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي، وتتمثل مشكلة البحث حول نظام إدارة المعرفة، ودورها في نجاح تصميم العمليات الإنتاجية، ومدى تطبيق الشركة نظام إدارة المعرفة. تكونت عينة الدراسة من (65) فرداً، واستخدمت الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، وجرى تحليلها بواسطة برنامج (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات ومن أهمها إثبات أن نظام إدارة المعرفة يرتبط على المستوى الكلي وعلى مستوى الأبعاد بعلاقة إيجابية وقوية مع تصميم العمليات الإنتاجية، وقد اختتمت الدراسة بعدد من التوصيات أبرزها تبني أبعاد نظام إدارة المعرفة من أجل تعزيز تصميم العمليات الإنتاجية عبر استخدام برامج متطورة، وتوفير موارد بشرية كفوة، والتركيز على العمليات الخاصة بالنظام.

دراسة الرويلي، (2024)

"الدور الوسيط لعمليات إدارة المعرفة في العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والتغيير التنظيمي": دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة الحدود الشمالية.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية، والتغيير التنظيمي من خلال عمليات إدارة المعرفة كمتغير وسيط بجامعة الحدود الشمالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمع المعلومات النظرية من المصادر المكتبية، والبيانات الميدانية من خلال استبانة وزعت على (316) مفردة من العاملين بجامعة الحدود الشمالية، وكانت معتدلة الاستجابة (7.80 %)، وقد أظهرت النتائج أن الممارسات الخاصة بمتغيرات البحث الثلاث كان أعلى من المتوسط، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية بأبعادها على التغيير التنظيمي، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية بأبعادها على إدارة المعرفة، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بعملياتها على التغيير التنظيمي، كما أشارت نتائج إلى التأثير الإيجابي لإدارة المعرفة كمتغير وسيط في العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية بأبعادها والتغيير التنظيمي بأبعادها.

دراسة هيوتي (2024)

"تأثير إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الشركات السياحية الفلسطينية" هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على إدارة المعرفة بأبعادها: (التكنولوجي، التنظيمي، الاجتماعي)، وأدواتها: (قواعد البيانات، علاقات العملاء، التواصل الاجتماعي، إدارة المهارات، إدارة التعلم)، وكيفية تطبيقها في الشركات السياحية لتحقيق ميزة تنافسية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الأساسية هي (الاستبانة)؛ حيث تكونت عينة الدراسة (69) من أصحاب وموظفي هذه الشركات، واعتمدت الدراسة على العديد من الأساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج SPSS منها: التحليل العاملي، وتحليل التباين الأحادي، ولخصت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة قوية وإيجابية ذات دلالة إحصائية لأدوات وأبعاد إدارة المعرفة على الميزة التنافسية في الشركات السياحية؛ حيث أن إدارة المعرفة بأبعادها وأدواتها مسؤولة عن تفسير (65.069) من عوامل الدراسة و (0.535) من التغير الحاصل في مستوى الميزة التنافسية، وأن الشركات السياحية تهتم بتطبيق أدوات وأبعاد إدارة المعرفة، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بشكل أكبر في إدارة المعرفة من أجل تحقيق واستمرارية وجود الميزة التنافسية في الشركات السياحية، وتمويل الشركات السياحية نحو تطبيق برامج إدارة المعرفة، والمواظبة على تحديث ومواكبة التطور التكنولوجي.

دراسة: الشرجبي وآخرون (2024)

"الذكاء الاستراتيجي وأثره في حوكمة إدارة المعرفة" - دراسة ميدانية على جامعة العلوم والتكنولوجيا هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر الذكاء الاستراتيجي في حوكمة إدارة المعرفة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، ولتحقيق أهداف الدراسة؛ قد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانة على عينة الدراسة المكونة من (36) مفردة من القيادات الأكاديمية والإدارية بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة الذكاء الاستراتيجي وحوكمة إدارة المعرفة كانا بدرجة عالية، إضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي في حوكمة إدارة المعرفة، كما أوصت الدراسة بتعزيز الإدراك لدى القيادات الأكاديمية والإدارية وبقية العاملين في الجامعة حول مفهومي (الذكاء الاستراتيجي وحوكمة إدارة المعرفة)، والحفاظ على مستوى الممارسة لهما.

2.2.1 الدراسات التي أهتمت بالأداء المؤسسي:

دراسة شايب (2018).

"أثر الاستثمار في رأس المال البشري على الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية في المؤسسة العسكرية للإسمنت". هدفت الدراسة على التعرف على اتجاهات العاملين في المؤسسة العسكرية للإسمنت نحو الاستثمار في رأس المال البشري السائد والتعرف على مستوى الاداء السائد لديهم، هذا بالإضافة إلى معرفة اثر الاستثمار في رأس المال البشري بأبعاده المختلفة على الأداء المؤسسي، تكون مجتمع الدراسة من (327) عامل، واستخدمت طريقة العينة العشوائية البسيطة التي بلغ حجمها (50) عامل؛ حيث يتم توزيع استبانة عليهم، واسترد منها (37) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وتم الاعتماد على عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات (SPSS)، وخلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن مستوى الاستثمار في رأس المال البشري السائد في مؤسسة العسكرية للإسمنت محل الدراسة جاء مرتفعاً، كما كان مستوى الأداء المؤسسي بنفس المؤسسة بمستوى مرتفع، وتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإستثمار في رأس المال البشري بأبعاده المختلفة في الأداء المؤسسي؛ حيث فسر الاستثمار في رأس المال البشري (4.36 %) من التغيرات الحاصلة في الأداء المؤسسي.

دراسة سليم وحويجي (2020).

"تطوير الأداء المؤسسي بجامعة الأزهر في ضوء أبعاد الرقابة الاستراتيجية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - دراسة ميدانية".

هدفت هذه الدراسة لتطوير الأداء المؤسسي بجامعة الأزهر في ضوء أبعاد الرقابة الاستراتيجية (الحساسية الاستراتيجية، وضوح الرؤية، القدرات الجوهرية، اختيار الأهداف الاستراتيجية، المسؤولية المشتركة، وسرعة الاستجابة)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستبانة مكونة من (36) مفردة طبقت على عينة بلغت (587) عضو هيئة تدريس بالجامعة، وخلصت الدراسة إلى اتفاق أفراد العينة على أهمية ممارسة أبعاد الرقابة الاستراتيجية لتطوير الأداء المؤسسي بجامعة الأزهر بدرجة أهمية "هام جداً" وبوزن نسبي (4.44)، ولا توجد فروق دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) تعزى إلى متغيرات الدراسة، وأوصت الدراسة بتطبيق أبعاد الرقابة الاستراتيجية بالجامعة، وفي غيرها من الجامعات المصرية نظراً لتشابه الهياكل والأنظمة في هذه الجامعات، واستقلال الجامعة إدارياً ومالياً وأكاديمياً حتى تكون قادرة على التكيف مع المتغيرات المختلفة.

دراسة إدريس وأبو الروس (2022).

" دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية على شركات توزيع الكهرباء في فلسطين".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في شركات توزيع الكهرباء في فلسطين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في (شركة كهرباء القدس، شركة كهرباء الشمال، شركة كهرباء طوباس، شركة كهرباء الجنوب، شركة كهرباء الخليل)، وتم توزيع (370) استبيان بطريقة العينة العشوائية البسيطة، استرد منها (305) استبيان بنسبة استرداد البالغ عددهم (2072) موظفاً بلغت (4.82%)، والاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها، أن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة موافقة عالية بنسبة (72.75 %)، كما أن مستوى الأداء المؤسسي جاء بدرجة موافقة عالية بنسبة (93.73 %)، وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء المؤسسي؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط العلاقة (591.0)، ووجود أثر لأبعاد إدارة الجودة الشاملة (اقتناع ودعم الإدارة العليا، التحسين المستمر للعمليات، التركيز على العميل، اتخاذ القرارات بناء على معلومات، (في الأداء المؤسسي وتفسر ما نسبته (5.39%) من التغير في مستوى الأداء المؤسسي. خرجت الدراسة بتوصيات منها أن تولي الإدارة العليا بالشركات محل الدراسة مزيد من الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لما له من قدرة في التأثير الإيجابي الفعال على مستويات الأداء المؤسسي، وكذلك العمل على وضع سياسات واضحة ومكتوبة ومعلنة تختص بنظام إدارة الجودة الشاملة، وتفي بمتطلبات الحصول على شهادة الجودة العالمية وتسجيلها؛ وكذا زيادة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، ووضع نظام جيد للمكافآت والحوافز، وتشجيع العمل الجماعي المشترك، وأسلوب فرق العمل.

دراسة الفيومي (2021).

"دور المنظمات المتعلمة في تحسين الأداء المؤسسي لدى شركات الاتصالات الخلوية في دولة فلسطين" تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على استكشاف دور المنظمات المتعلمة في تحسين أداء شركات الاتصالات الخلوية في دولة فلسطين؛ ولتحقيق هذه الغاية استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام بتصميم استبانة مكونة من (55) سؤالاً، تطرقت

إلى خمسة جوانب رئيسية، وهي، القيادة، والاستراتيجية، والتمكين، وفريق العمل، وذاكرة الشركة، والأداء المؤسسي، تكون مجتمع الدراسة من (150) من رؤساء الأقسام والأقسام والوحدات بالإضافة إلى المشرفين العاملين في شركات الاتصالات الخلوية، وهم شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال)، وشركة (أوريدو) فلسطين. ولإجراء الدراسة استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة. أما الاستبيانات النهائية التي تم ملؤها والحصول عليها من أفراد مجتمع الدراسة والصالحة للتحليل الإحصائي فقد بلغ عددها (120) استبانة، أي ما نسبته (80%) من مجتمع الدراسة، أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لجانب الأداء المؤسسي كانت كبيرة جداً بمتوسط قدره 4.22، كما أظهرت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنظمات المتعلمة ككل، وتحسين الأداء المؤسسي لشركات الاتصالات الخلوية في دولة فلسطين. في حين أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير "طبيعة العمل" عند مستوى الدليل الإحصائي (≤ 0.05) في دور المنظمات المتعلمة في تحسين الأداء المؤسسي للاتصالات الخلوية لشركات في دولة فلسطين.

دراسة البلوشي (2023).

" أثر الحوكمة على الأداء المؤسسي من وجهة نظر موظفي محافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوكمة على الأداء المؤسسي في محافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان التي اعتمدت الدراسة فيها على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في محافظة شمال الباطنة في سلطنة عمان، والبالغ عددهم (1700) موظف وموظفة، وقد تم تحديد حجم عينة الدراسة الممثلة بالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي بلغت (339) من موظفي محافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان؛ حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وتم استخدام برنامج (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة الرقمية في الأداء المؤسسي في محافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان، وقد أوصت الدراسة أنه يجب العمل على رفع مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة (الشفافية العادلة، الاستقلالية) في محافظة شمال الباطنة من خلال منشوراتها والموقع الإلكتروني التابع لها، والعمل على تحسين البيانات والتقارير المنشورة كما ونوعاً.

وتأسيساً على ماتقدم، فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة وهو الأداء المؤسسي وإدارة المعرفة، وإن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه تختلف عن معالجة الدراسة الحالية؛ حيث أن الدراسات السابقة تنوعت فيما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق إليها من جانب كل باحث، كما يلاحظ أن كل هذه الدراسات أجريت في بيئات مختلفة، وعليه نجد أن هناك دراسات اتفقت على ضرورة الاهتمام بتطبيق إدارة لمعرفة بشكل أكبر كما هو في دراسة كلا من (هيوتي) و(قادر) و(شرافاني)، وأنه في دراسة (مبارك) و(الرويلي) اتفقت على التأثير الإيجابي والقوي لإدارة المعرفة مع تصميم العمليات الإنتاجية، كما اختلفت معهن دراسة (فاروق وعبد الحق) التي بينت أن هناك انخفاض لإدارة المعرفة بشكل واضح، وفي الاتجاه الآخر للداء المؤسسي نلاحظ تشابه بعض الدراسات مثل دراسة (شايب) (البلوشي) (ادريس وابو راس) على أن الأداء المؤسسي مرتفع بدرجة كبيرة، كما يلاحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي في بلادنا؛ حيث لم يتوافر للباحثة دراسات تناولت هذا الجانب بالدراسة والتحليل والتفسير للوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها؛ مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية والإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي في دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء

المؤسسي للعاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي، وبذلك فإن الدراسة الحالية تُعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف، وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

3.1 مشكلة الدراسة:

تعد المعرفة من أهم الموارد التي تحتاجها المنظمات في عالم الأعمال المعاصر، ولا شك أن إدارة المعرفة هي أحد أهم الوسائل التي تسهم في توفير وتخصيص وتطوير وابتكار المعرفة التي تحتاجها المنظمات في أعمالها، ونظرا لأهمية إدارة المعرفة، وما صاحبها من تغييرات بيئية تؤثر، وإن أغلب المنظمات تعيش في بيئة (ديناميكية) متغيرة وغير مستقرة؛ مما حفز لاختيار بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي كمجال للبحث، وتتمثل مشكلة البحث حول إدارة المعرفة، وبيان دورها في تحسين الأداء المؤسسي لدى العاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي، ومعرفة المصرف محل الدراسة لأهمية إدارة المعرفة كونها توجهها معاصرا، ومدى تطبيق المصرف محل الدراسة لإدارة المعرفة فيه.

ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة في التعرف على طبيعة الدور بين هذه المتغيرات من خلال السؤال الرئيسي التالي :

- ما هو دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي لدى العاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.
- ولتبسيط الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:
- هل هناك دور لتوليد المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.
- هل هناك دور لتخزين المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.
- هل هناك دور لتوزيع المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.
- هل هناك دور لتطبيق المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.
- مامدى توافر أبعاد إدارة المعرفة والمتمثلة في (لتوليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.
- ماهو مستوى الاداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي من خلال الأبعاد التالية: (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو، رضا العاملين)؟.

4.1 فرضيات الدراسة:

الفرضيات الدراسة: الفرضيات هي إجابات مؤقتة للسؤالات تحتمل التأكيد أو النفي، وعليه يمكن صياغة فرضيات التالية:

فرضية الدراسة الرئيسية: لا يوجد دور لإدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي في مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.

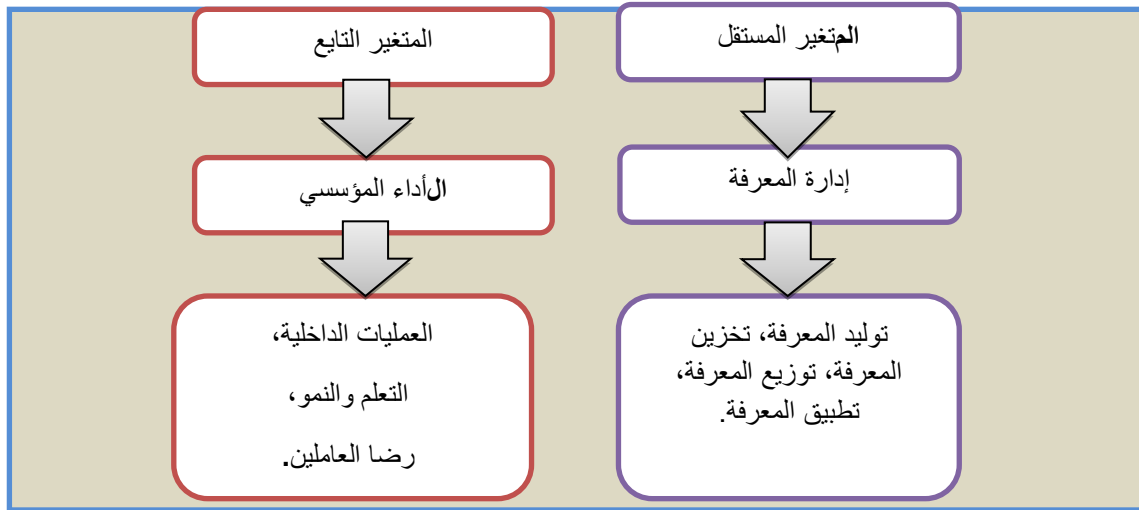
وينبثق من فرضية الدراسة الرئيسية هذه، أربع فرضيات فرعية تتمثل في:

- لا يوجد دور لتوليد المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.
- لا يوجد دور لتخزين المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.
- لا يوجد دور لتوزيع المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.
- لا يوجد دور لتطبيق المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟.

5.1 نموذج الدراسة: للدراسة متغيران هما:

المتغير المستقل: إدارة المعرفة: ويشمل الأبعاد التالية: (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).

المتغير التابع : الأداء المؤسسي: ويشمل الأبعاد التالية: (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، رضا العاملين).



الشكل رقم (1.1): متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

6.1 أهداف الدراسة:

- انسجاماً مع تساؤلات الدراسة وفرضياتها، فإن الدراسة تهدف بشكل عام للتعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي- بنغازي، ويندرج تحت هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:
- التعرف على مستوى الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي- بنغازي من خلال الأبعاد التالية: (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، رضا العاملين).
- الوقوف على مستوى إدارة المعرفة بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي- بنغازي من خلال الأبعاد التالية: (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).
- معرفة طبيعة دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي- بنغازي.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يؤمل اتباعها لتعزيز دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي- بنغازي.

7.1 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في بناء الإطار المعرفي لمتغيرات الدراسة الرئيسية (إدارة المعرفة، والأداء المؤسسي) وأبعادها الفرعية، وجاءت ضمن التوجه الذي تسعى إليه منظمات اليوم في التوجه نحو الإبداع والتميز؛ حيث يعد تبني مفهوم إدارة المعرفة من الاستراتيجيات التي لا غنى عنها، وكون قطاع المصارف في بلادنا شأنه شأن كل قطاعات قد أندمج ضمن تطلعات الحثيثة الساعية إلى إدماج كافة المؤسسات في عصر مجتمع المعرفة.

كما يؤمل من هذه الدراسة أن تقدم واقعاً تطبيقياً ملموساً عن مفهوم إدارة المعرفة للاستفادة منها في تطوير مستقبل عمل المصارف القائم على إدارة المعرفة. من جهة أخرى، تحاول هذه الدراسة إبراز أهمية دور الموظفين لإنجاح إدارة المعرفة بها من خلال تعزيز مداركهم عن هذا المفهوم ومجالات الاستفادة منه في أعمالهم.

وللدراسة أهمية يمكن ذكرها كالتالي :

1. أنها تسلط الضوء على أحد أهم المفاهيم والممارسات المعاصرة في المنظمات الحديثة، ألا وهو إدارة المعرفة والأداء المؤسسي.
2. دراسة وتحليل الدور الموجودة بين إدارة المعرفة والأداء المؤسسي على مستوى إحدى المصارف العاملة في بلادنا، الأمر الذي من شأنه إضافة إسهام ولو بسيط للدراسات الأكاديمية التي تهتم بهذا الموضوع.
3. تنامي الوعي لدى المنظمات بضرورة الاعتماد على موجوداتها غير الملموسة خاصة المعرفة، باعتبارها المورد الأساسي والفعال في تحقيق الإبداع سواء على مستوى منتجاتها أو عملياتها.
4. عرض نتائج البحث بين متغيري البحث الرئيسيين الذي سيوضح مواطن القوة والضعف لدى العاملين التي يمكن الاستفادة منها وتطبيقها في مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي بنغازي.

8.1 حدود ونطاق الدراسة:

- تتمثل الحدود الموضوعية والبشرية والمكانية والزمنية لهذه الدراسة فيما يلي:
- الحدود الموضوعية: ستركز هذه الدراسة على معرفة دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي.
 - الحدود البشرية: ستقتصر هذه الدراسة على العاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي.
 - الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي، وذلك لمحدودية الإمكانيات المادية والزمنية لدى الباحثة.
 - الحدود الزمنية: سيتم جمع بيانات الدراسة خلال عام (2024).
- الاطار النظري :

إن المعرفة أكثر ما يميز المؤسسة، ويخلق لها الثروة؛ لأنها في حد ذاتها تعد الثروة الحقيقية، والموارد الأكثر أهمية في ظل اقتصاد المعرفة؛ لذا على المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق أداء جيد، وكذلك كسب ميزة تنافسية مستدامة أن تهتم بهذا العنصر الجوهري، ولقد ظهر في ظل هذا الاقتصاد والتغيرات التي يعرفها العالم بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة مصطلح يعرف بإدارة المعرفة (شهاب ومحمد: 2022).

ولقد اهتمت المنظمات بالمعرفة وإدارتها، وأضحت من الجوانب ذات الأهمية بالعديد من المنظمات بمختلف الدول، باعتبارها تمثل العمليات التي تساعد على الحصول على المعرفة بالمنظمة واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، والاستفادة منها في اتخاذ القرارات، وحل المشاكل والتخطيط الإستراتيجي (مليطان، 2016: 1).

لذا؛ يسعى قادة المنظمات والمؤسسات الناجحة إلى نشر وترسيخ مفهوم إدارة المعرفة كل يوم، وببذلون قصارى جهدهم لإيصالها لموظفيهم، وينبع حرصهم هذا من أن إدارة المعرفة تؤدي إلى تحسين الأداء، ومن ثم تحقيق الميزة التنافسية.

مفهوم المعرفة:

ذكرت (زدوري، 2016)، إن المعرفة حقل قديم متجدد، وبرز الاهتمام منذ آلاف السنين، والواقع أن دراسة نوناكا ايكوجيرو البروفيسور بمعهد علوم الأعمال وجامعة هوتو تسوباشي إلى إبانة التي نشرها عام 1991 حول الشركات الخلاقة للمعرفة كانت هي البداية الرسمية للاهتمام الواسع بإدارة المعرفة، والشركات القائمة على المعرفة التي تحقق ميزتها من قدرتها على توليد المعرفة الجديدة وتحويلها إلى تكنولوجيات ومنتجات جديدة. فإن الفهم الأفضل للمعرفة المتاحة يمكن أن يحسن أداء الموظفين. يمكن للموظفين الوصول إلى المواد والتعليمات والمساعدة ذات الصلة من خلال نظام إدارة المعرفة، ودعم نمو معارفهم وقدراتهم، وهذا لا يزيد من الإنتاجية الفردية فحسب، بل يساهم أيضًا في الإنتاجية

العامة للمنظمة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لنظام فعال لإدارة المعرفة أن يساعد تقليل تكرار المعلومات، ومنع فقدان المعرفة عندما يغادر الموظفون الشركة وتسهيل العمل بشكل أفضل في صنع القرار كل هذا يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية التنظيمية في السوق (Yumhi et al.2024 :156).

خصائص المعرفة:

ذكر (عليان، 2008: 95)، أن المعرفة تملك العديد من الخصائص التي تجعلها مصدرا للثروة، من خلال هذه السطور تطرق لاهم هذه خصائص:

- ✓ إمكانية توليد المعرفة: إن بعض الشركات لديها خصوبة ذهنية تجعلها قادرة على توليد المعرفة الجديدة، وهذا ما يمثله الأفراد المتبكرون في الشركة الذين يتم التعويل عليهم في عملية استدامة الابتكار وتوليد المعرفة.
 - ✓ إمكانية موت المعرفة: كما تولد المعرفة فإنها تموت أيضاً، إن القليل جداً من المعارف التي تتكون خلال تجاربنا هي التي تسجل، وأن ما يكتب منها في الكتب والدوريات هو القليل جداً من معرفتنا. لهذا فإن الغالبية العظمى من المعارف تموت مع الشخص. والبعض الآخر يمت بإحلال معارف جديدة محل القديمة لتتقاعد عن الاستخدام.
 - ✓ إمكانية امتلاك المعرفة: من قبل أي فرد فهي ليست محصورة بفرد أو مقتصرة على جهة معينة والطريقة الأكثر شيوعاً لاكتساب المعرفة هي التعلم، ومن ثم يمكن تحويلها إلى طرق علمية أو براءة اختراع أو أسرار تجارية.
 - ✓ إمكانية تصنيف المعرفة: وذلك حسب مجالات متعددة (ضمنية، صريحة،...).
 - ✓ إمكانية تخزين المعرفة: كانت تخزن في السابق عن طريق الورق أما الآن فيتم استخدام الطرق الالكترونية.
 - ✓ إمكانية استهلاك المعرفة: المعرفة لا تستهلك بالاستخدام بل تتطور وتولد وعكس ذلك فإنها تموت.
 - ✓ إمكانية تقاسم المعرفة: يمكن تقاسم المعرفة والخبرات العملية، كما يمكن نشرها ونقلها عبر العالم.
- أبعاد المعرفة: تتكون إدارة المعرفة من أبعاد الآتية:

1. توليد المعرفة:

وتعد من أهم عمليات إدارة المعرفة والتي تتضمن ابتكار، واكتساب، وشراء المعرفة، والقدرة على الفهم والاستيعاب للمعرفة الظاهرة، والحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين، ويجب أن يفهم أن ذلك لا يعني الحصول على معرفة جديدة فحسب؛ وإنما القدرة على الإبداع وتطوير الأفكار والحلول كقيم مضافة، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة المزج بين المعرفة الصريحة الظاهرة والضمنية الكامنة لتكوين معان ومعارف جديدة من هذا المزيج (الضويحي، 2009).

2. تخزين المعرفة:

وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمؤسسات تواجه خطر كبير نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، وصار خزن المعرفة والاحتفاظ بها أمر مهم جداً، لاسيما للمؤسسات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل التي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد معرفة فيها؛ لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية الغير موثقة معهم (داهنين، 2011: 45)

3. توزيع المعرفة:

تتضمن عمليات التوزيع والمشاركة والنقل والتدفق. ومن خلال استخدام التنظيم الشبكي المقدم في المؤسسات كالانترنت والاكسترنات يتم التبادل الواسع الفوري للمعلومات والمعرفة وتقاسمها أفقياً وعمودياً وعلى أوسع نطاق جغرافي من قبل أطراف الشبكة جميعها، ولاسيما بعد تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة، وذلك يمكن من زيادة الفعالية ورفع مستوى الكفاءة (قادر وآخرون: 2021 : 396).

4. تطبيق المعرفة:

عملية تطبيق المعرفة يقصد بها جعل أنشطة المنظمة أكثر ملائمة لاستخدام المعرفة وأكثر ارتباطاً بالمهام التي يقوم بها؛ ولذلك من المفترض أن تقوم المنظمة بالتطبيق المفصل للمعرفة على أنشطتها والاستفادة منها بعد إيداعها وتخزينها وتطويرها في سبيل استرجاعها ونقلها إلى العاملين (عبيد ورباعية، 2016: 13).

الأداء المؤسسي:

مفهوم الأداء المؤسسي:

يعد مفهوم الأداء المؤسسي من المفاهيم متعددة الجوانب التي تتحرك خيوطها في اتجاهات عديدة، فأداء أي منظمة يتأثر بمجموعة من العوامل، بعضها عوامل خارجية والبعض الآخر عوامل داخلية، وتمثل هذه العوامل مجتمعة قوة دافعة كبيرة تحدد المسار الاستراتيجي للمنظمة (دياب، 2021: 257).

ويرى البعض أن الأداء المؤسسي هو سلوك عملي يؤدي لدرجة من بلوغ الأهداف ويرى الباحثين إن لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية وإستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (سليم، 2015: 49). كما عرفت دراسة للمنظمة العربية للتنمية الإدارية الأداء المؤسسي بأنه "المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع بيئتها الخارجية والداخلية (تبوك، 2016: 202).

خصائص الأداء المؤسسي:

الأداء المؤسسي الذي ننشده يتضمن مجموعة من الخصائص التي تجعله مميزاً، وأهم هذه الخصائص ما يلي (العدلوني، 2002: 22-23):

1. المحافظة على ثبات العمل واستمراره، ومن خلال الخبرات التراكمية، والتجارب السابقة التي تثري المؤسسة، وتورث هذه الخبرات من جيل إلى جيل بحيث لا تتأثر المؤسسة بغياب أو تغيير القيادات.
 2. الاعتماد على جماعية الأداء والمشاركة في اتخاذ القرار من قبل المختصين والخبراء لإدارة المؤسسة، ويضمن العمل المؤسسي على عدم تغرد رئيس المؤسسة بالإدارة والقرار.
 3. المحافظة على الاستقرار الإداري والمالية للمؤسسة، وذلك من خلال اتباع السياسات والنظم والقوانين المعتمدة.
 4. استثمار جهود كافة الأفراد العاملين في المؤسسة نحو تطوير المؤسسة في إطار واضح من الواجبات والمسؤوليات، ومشاركة جماعية في تحقيق الأهداف، واختيار أفضل الأساليب والنظريات الإدارية التي تحقق تفوقاً للمؤسسة على مستوى الخدمات التي تقدمها.
 5. التركيز على العنصر البشري وتنميته وتأهيله باستمرار، واستقطاب أفضل الكفاءات من خلال سياسة متطورة تعتمد على المؤسسة في التوظيف.
 6. يضمن العمل المؤسسي خلق قيادات بديلة ويتيح المجال للمتميزين لممارسة تقدمهم في الوظائف العليا.
- أبعاد الأداء المؤسسي:

ويشمل الأبعاد التالية: العمليات الداخلية، التعلم والنمو، رضا الزبائن.

1. العمليات الداخلية:

وهي تحويل المدخلات إلى مخرجات ومجالات إبداع ذات قيمة للمنظمة، ويبحث هذا البعد كيفية زيادة كفاءة وفعالية العمليات الأساسية التي تحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وتسمح بتقديم منتجات جديدة ومتطورة تضمن المردود لأصحاب المصلحة، وذلك من خلال التعرف على مصادر القوة والضعف في العمليات الداخلية والأساسية داخل

المنظمة، أي يركز منظور العمليات الداخلية على الإجراءات الداخلية للمنظمة للوصول بالمنتج أو الخدمة إلى المستويات المنشودة من الجودة وتلبية لمتطلبات العملاء حيث يتطلب الأمر منتجات وخدمات جديدة بهدف تحسين الأداء (مناع، 2017: 270).

2. التعلم والنمو: إن بعد على المدى التعلم والنمو يضمن للمؤسسة القدرة على التجديد حيث يعتبر شرط أساسي للاستمرار والبقاء على المدى الطويل، ويهدف هذا البعد إلى توجيه الأفراد نحو التطوير والتحسين المستمر الضروري للبقاء؛ حيث يحدد القدرات التي يجب أن تنمو فيها المؤسسة من أجل تحقيق عمليات داخلية عالية المستوى التي تخلق قيمة للعملاء، ويركز هذا الجانب على قياس قدرات العاملين ومستوى مهاراتهم ورضاهم عن العمل، ويقاس كذلك قدرات نظام المعلومات، نظام المكافآت والحوافز (قلبو، 2015).

3. رضا العاملين: كما يمكن القول إن رضا الزبون هو المحور الأساسي لتوثيق العلاقة الترابطية الدائمة بين الزبون والمؤسسة وذلك لتحقيق القناعة لديه بأن المنتج المقدم إليه هو مطابق لتوقعاته وحاجاته وتهدف منه المؤسسة إلى بناء علاقات مستقبلية طويلة الأمد مبنية على تبادل المنفعة بين الطرفين (الطائي والعبادي، 2009: 222).

الجانب العملي :

منهجية الدراسة:

تختلف المناهج باختلاف المواضيع فهي الدراسة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة، وإنطلاقاً من طبيعة البحث والأهداف التي تسعى لتحقيقها، اعتمدت في بحثي الحالي على المنهج الوصفي التحليلي ويعرف (نقي، 2022) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "يعتبر المنهج الوصفي التحليلي من أشهر المناهج البحثية المستخدمة في الأبحاث العلمية نتيجة لما يمتلكه من المرونة والشمولية، فمن خلال المنهج الوصفي التحليلي يتمكن الباحث العلمي من دراسة الظاهرة بدقة وشمولية ويتعرف على أهم مسببات التي أدت إلى حدوث هذه الظاهرة".

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف تكون من عينة من العاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي، البالغ عددهم (39) فرداً، ولتحديد حجم العينة المستهدفة تم الاعتماد على جدول (Krejcie and Morgan 1970)، حيث تحدد حجمها بعدد (35) فرداً، وتم اختيار طريقة المسح الشامل لضمان نتائج دقيقة وشاملة.

أداة الدراسة:

قامت الباحثة بإعداد استمارة الاستبانة حول " دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي " معتمدين في ذلك على دراسات سابقة مجازة تناولت متغيري هذه الدراسة التي قام بإعدادها كلاً من (قلبو، 2015) و(مقراني وزيني، 2022)، بعد إجراء التعديلات اللازمة عليها بما يتناسب وبيئة التطبيق وأهداف الدراسة.

تم إعداد الاستبانة حول "دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي"، وقد تم تقسيم استبانة الدراسة إلى قسمين

رئيسيين:

- القسم الأول: ويتعلق بالبيانات العامة الخاصة بأفراد المجتمع الإحصائي والمتمثلة في (النوع، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، والمسمى الوظيفي).

- القسم الثاني: ويتعلق بموضوع الدراسة، والذي ينقسم بدوره إلى محورين أساسيين:

المحور الأول: من الاستبانة عدد (24) عبارة عن إدارة المعرفة، والمقاسة على مقياس Likert الخماسي والمصاغ بشكل إيجابي، ويقابل كل عبارة من العبارات الخاصة بهذا التدرج قائمة تحمل العبارات التالية: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)، على أن تعني عبارة موافق بشدة مرتفعاً جداً، وعبارة موافق مرتفعاً، وعبارة محايد متوسط، وعبارة غير موافق ضعيف، وعبارة غير موافق بشدة ضعيف جداً، حيث يُعطى للمشارك (1) عندما تكون الإجابة (غير موافق بشدة)، وفي حين يُعطى للمشارك الدرجة (2) عندما تكون الإجابة بأنه (غير موافق) ويعطي للمشارك الدرجة (3) عندما تكون الإجابة (محايد)، ويعطي للمشارك الدرجة (4) عندما تكون الإجابة (موافق)، ويعطي للمشارك الدرجة (5) عندما تكون الإجابة (موافق بشدة).

المحور الثاني: من الاستبانة تضمن عدد (17) عبارة مقياس الأداء المؤسسي، والمقاسة على مقياس Likert الخماسي والمصاغ بشكل إيجابي، ويقابل كل عبارة من العبارات الخاصة بهذا التدرج قائمة تحمل العبارات التالية: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)، على أن تعني عبارة موافق بشدة مرتفعاً جداً، وعبارة موافق مرتفعاً، وعبارة محايد متوسط، وعبارة غير موافق ضعيف، وعبارة غير موافق بشدة ضعيف جداً، حيث يُعطى للمشارك (1) عندما تكون الإجابة (غير موافق بشدة)، وفي حين يُعطى للمشارك الدرجة (2) عندما تكون الإجابة بأنه (غير موافق) ويعطي للمشارك الدرجة (3) عندما تكون الإجابة (محايد)، ويعطي للمشارك الدرجة (4) عندما تكون الإجابة (موافق)، ويعطي للمشارك الدرجة (5) عندما تكون الإجابة (موافق بشدة).

جدول (1-3): درجات مقياس سلم Likert الخماسي

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

4.1.3 ثبات أداة جمع البيانات وصدقها:

• الجزء الأول الثبات Reliability:

يُقصد بثبات الاستبانة "أن يُعطى هذا الاستبيان نفس النتائج، إذا ما وزع أكثر من مرة تحت نفس الظروف، أي بمعنى الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير في حالة إعادة توزيعها على أفراد مجتمع الدراسة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة"، وللتحقق من ثبات الاستبانة؛ فقد استخدمت الباحثة معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لاختبار معامل الثبات الداخلي، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، تجدر الإشارة إلى أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (0-1)، وكلما اقترب من الواحد، دل على وجود ثبات عالٍ، وكلما اقترب من الصفر، دل على عدم وجود ثبات؛ وذلك من خلال حساب قيمة ألفا كرونباخ. وإلى أي مدى يتحسن معامل الثبات بحذف كل عبارة، فالبعبارة التي لا يتأثر أو ينقص معامل الثبات بحذفها هي عبارة جيدة لا يتم الاستغناء عنها والعبارة التي يزيد معامل الثبات بحذفها بشكل كبير ومؤثر يمكن حذفها لكي لا تتعد بنا عن التقدير الحقيقي لسمة موضوع القياس، وقد تراوحت قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة بين (0.895 - 0.900)، وتُعد هذه القيم مرتفعة، مما يُشير إلى ثبات الاستبانة، وقوة تماسكها الداخلي، مما يجعلها يمكن الاعتماد عليها، وأن الاستبانة واضحة لدى القارئ لها

جدول (2-3): ثبات مقاييس الدراسة

المقاييس	عدد العبارات	معاملات الثبات
----------	--------------	----------------

0.895	24	إدارة المعرفة
0.900	17	الأداء المؤسسي

• الجزء الثاني الصدق Validity:

- يُعد الصدق من الخصائص الهامة لمقياس أي دراسة، التي لابد من التأكد منها، وصدق المقياس يُقصد به بحسب "الدرجة التي يقيس بها الاختبار السمة التي وضع لقياسها" للتأكد من صدق الاستبانة، تم استخدام الآتي:
- الصدق الذاتي أو الإحصائي، ويقاس الصدق الذاتي بحسب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد بلغت معاملات الصدق لمقاييس الدراسة معدلات مرتفعة، والجدول (3-3) يوضح ذلك؛ مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وأنه مُصمَّم فعلاً لما عد من أجله، وما يجب قياسه.

جدول (3-3): صدق مقاييس الدراسة

المقاييس	عدد العبارات	معاملات الصدق
إدارة المعرفة	24	0.946
الأداء المؤسسي	17	0.948

5.1.3 توزيع إستمارة الاستبانة:

بعد أن تم تحديد مجتمع الدراسة قامت الباحثة بتوزيع استمارة الاستبانة على مجتمع الدراسة والمتمثل في المسح الشامل للعاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي، وتم استعادتها بالكامل وتم استبعاد استبانة (1) واحدة نظراً لعدم تحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على هذه الاستبانة كما هو مبين في الجدول (4-3) التالي :

جدول (4-3): توزيع اداة الدراسة

عدد الاستبانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	35	35	0	1	34
النسب المئوية	%100	%100	%0	%2.85	%97.15

6.1.3 المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة:

تضمنت الاستبانة، جزءاً خاصاً بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من حيث (النوع، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، المسمى الوظيفي)، وكانت النتائج المتحصل عليها كما هو مبين في الجدول (5-3) التالي :

جدول (5-3): خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
---------	--------------	-------	----------------

الذكور	22	64.7%
إناث	12	35.3%
المجموع	34	100%
أقل من 35 سنة	12	35.3%
من 35 إلى أقل من 40 سنة	9	26.5%
من 40 إلى أقل من 45 سنة	6	17.6%
من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	6	17.6%
من 55 سنة فأكثر	1	2.9%
المجموع	34	100%
أقل من جامعي	3	8.8%
جامعي	26	76.5%
فوق الجامعي	5	14.7%
المجموع	34	100%
أقل من 5 سنوات	9	26.5%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	9	26.5%
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	8	23.5%
من 15 سنة فما فوق	8	23.5%
المجموع	34	100%
مدير إدارة	2	5.9%
رئيس قسم	8	23.5%
رئيس وحدة	4	11.8%
موظف	19	55.9%
أخرى	1	2.9%
المجموع	34	100%

يتبين من الجدول (3-5) أنه قد توزعت عينة الدراسة بين ذكور وإناث، حيث كان عدد الذكور (22)، أي ما نسبته (64.7%)، بينما بلغ عدد الإناث (12)، أي ما نسبته (35.3%).

كما تبين من الجدول (3-5) أن الفئة العمرية (أقل من 35 سنة)، تشكل أعلى نسبة عمرية حيث بلغت نسبتها (35.3%)، ثم تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية (من 35 سنة إلى أقل من 40 سنة) حيث بلغت نسبتها (26.5%)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (من 40 سنة إلى أقل من 45 سنة) و(من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة)، بنسبة بلغت (17.6%)، في المرتبة الرابعة الفئة العمرية (من 55 سنة فأكثر)، بنسبة بلغت (2.9%).

كذلك أوضح الجدول (3-5) أن فئة حملة المؤهل جامعي، جاءت لتمثل الفئة الأعلى بنسبة بلغت (76.5%)، تليها نسبة من يحملون مؤهلات علمية مافوق الجامعي بلغت (14.7%)، وأقل نسبة كانت بين من يحملون المؤهل العلمي أقل

من جامعي بلغت (8.8%)، وهذا دليل على أن المجتمع محل الدراسة ذو مستوى تعليمي متوسط إلى حد ما؛ مما يساعد بدرجة كبيرة على مصداقية المعلومات التي تم جمعها، حول الدراسة وأهميتها.

خُصّ الجدول (3-5) أن الفئة التي مضى على عملها بالشركة (أقل من 5 سنوات) و(من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)، لديهم سنوات مهنية يشكلون نسبة بلغت (26.5%)، تليها الفئة التي مضى على عملها بالشركة (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة) و(من 15 سنة فما فوق)، بنسبة بلغت (23.5%).

كما كشف الجدول (3-5) أن (55.9%) من المبحوثين من الموظفين، وهم بهذه النسبة يشكلون الفئة الأغلب، يليها في المرتبة الثانية الفئة رئيس قسم بالنسبة بلغت (23.5%)، تليها في المرتبة الثالثة الفئة رئيس وحدة بنسبة بلغت (11.8%)، وفي المرتبة الرابعة حلت الفئة مدير إدارة بنسبة بلغت (5.9%)، وفي المرتبة الأخيرة حلت الفئة أخرى بنسبة بلغت (2.9%).

7.1.3 المعالجة الإحصائية:

قامت الباحثة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية؛ لتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبانة، والتي سيتم ورودها تباعاً كل حسب استخدامها بواسطة البرنامج الإحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في (Statistical Package for Social Science (SPSS، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد الانتهاء من جمع البيانات ثم مراجعة وترميز الاستبانات المجمعة والصالحة للتحليل بناءً على مقياس Likert المقياس خمس درجات والموضحة بالجدول (3-6)، ولحساب طول خلايا مقياس Likert الخماسي تم حساب المدى (4=1-5)، ثم تم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80 = 4/5)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد صحيح)؛ وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (3-6).

الجدول (3-6) طول الخلية لمقياسي الدراسة وفقاً لمقياس Likert الخماسي ودرجة الممارسة

الفئة في مقياس Likert	ترميز عبارات المقياس	طول الخلية	درجة الممارسة
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1.80	ممارسة ضعيفة جداً
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل من 2.60	ممارسة ضعيفة
محايد	3	من 2.60 إلى أقل من 3.40	ممارسة متوسطة
موافق	4	من 3.40 إلى أقل من 4.20	ممارسة مرتفعة
موافق بشدة	5	من 4.20 إلى 5.00	ممارسة مرتفعة جداً

2.3 عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

بعد تحليل البيانات تم تناول ملخص عام لعرض أهم نتائج الدراسة المستخلصة من التحاليل الإحصائية، ومناقشتها على ضوء هذه النتائج:

1.2.3 تحليل عبارات محور إدارة المعرفة:

تضمنت استمارة الاستبانة (24) عبارات تتعلق بإدارة المعرفة، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات المشاركين في الدراسة عن تلك العبارات الموضحة بالجدول (3-7) بلغ المتوسط العام لهذا المحور (4.61) وانحراف معياري (0.410) وبوزن نسبي (92.2%)، وباختبار t-test للعينة الواحدة تبين أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.000)، وهي أقل من مستوى معنوية (5%)، وبمقارنته بالمتوسط الفرضي البالغ (3) يتضح أن مستوى إدارة المعرفة كان فوق المتوسط وبدرجة ممارسة مرتفعة جداً.

ويتبين من الجدول (3-7) بأن بُعد تخزين المعرفة حظي بالترتيب الأول على أبعاد إدارة المعرفة، وبدرجة ممارسة مرتفعة، حيث حظي بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.4822) وبوزن نسبي (82.8%)، وباختبار t-test للعينة الواحدة تبين أن قيمة sig بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى معنوية (5%)، وبالتالي؛ فإن إدارة المعرفة لبُعد تخزين المعرفة جاء مرتفعاً.

بينما بُعد توليد المعرفة جاء بالترتيب الثاني، الذي بلغ متوسطه الحسابي (4.13)، وانحراف معياري (0.4650) وبوزن نسبي (82.6%) وبمستوى مرتفع، وباختبار t-test للعينة الواحدة تبين أن قيمة sig بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى معنوية (5%)، وبالتالي فإن إدارة المعرفة لبُعد توليد المعرفة جاء مرتفعاً.

في حين جاء بُعد توزيع المعرفة في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.421) وبوزن نسبي (81%)، وباختبار t-test للعينة الواحدة تبين أن قيمة sig بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى معنوية (5%)، وبالتالي فإن إدارة المعرفة لبُعد توزيع المعرفة ، جاء مرتفعاً.

في حين جاء بُعد تطبيق المعرفة في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.385) وبوزن نسبي (79.6%)، وباختبار t-test للعينة الواحدة تبين أن قيمة sig بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى معنوية (5%)، وبالتالي فإن إدارة المعرفة لبُعد تطبيق المعرفة، جاء مرتفعاً.

جدول (3-7): إجابات المشاركين تجاه أبعاد إدارة المعرفة بالمصرف قيد الدراسة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t-test		نتيجة الاختبار	درجة الممارسة	الوزن النسبي	الترتيب
			Sig	قيمة t				
توليد المعرفة	4.13	.465	**0.000	39.335	دالة إحصائية	مرتفعة	82.6%	2
تخزين المعرفة	4.14	.482	**0.000	37.994	دالة إحصائية	مرتفعة	82.6%	1
توزيع المعرفة	4.05	.421	**0.000	42.210	دالة إحصائية	مرتفعة	81%	3
تطبيق المعرفة	3.98	.385	**0.000	45.131	دالة إحصائية	مرتفعة	79.6%	4
إدارة المعرفة	4.61	.410	**0.000	51.360	دالة إحصائية	مرتفعة جداً	92.2%	-

** دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01.

ويوضح الجدول (3-8) عبارات كل بُعد من أبعاد تحقيق إدارة المعرفة بالمصرف قيد الدراسة، وترتيبها بناءً على المتوسط الحسابي.

جدول (3-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين تجاه عبارات تحقيق إدارة المعرفة.

الأبعاد	م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
أولاً: توليد المعرفة. يتم توليد المعرفة من خلال:					
	1	تشجيع الموظفين على إستمرار التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	4.65	.485	مرتفعة جدا
	2	تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي.	4.03	.717	مرتفعة
	3	تشكيل فرق متنوعة معرفيا مع الخبراء الداخليين وبشكل مستمر.	4.18	.716	مرتفعة
	4	يتم إجراء البحوث بشكل مستمر.	3.88	.686	مرتفعة
	5	يتم استقطاب الكفاءات والطاقات المبدعة.	4.06	.919	مرتفعة
	6	تستفيد المؤسسة من التجارب الناجحة.	4.03	.834	مرتفعة
ثانياً: تخزين المعرفة. يتم تخزين المعرفة من خلال:					
	7	أساليب التحفيز والتشجيع لتبادل الخبرات.	4.21	.770	مرتفعة جدا
	8	قواعد بيانات تزود بمعلومات حول الموضوعات المعرفية التعليمية المختلفة.	4.35	.774	مرتفعة جدا
	9	الأرشيف والمستندات الورقية.	4.06	.694	مرتفعة
	10	معايير معرفية واضحة ومحددة تتناسب مع طبيعة عمله وأنشطته.	4.06	.694	مرتفعة
	11	أسلوب خزن المعرفة الضمنية (الخبرات وتبادل الخبرات).	4.03	.758	مرتفعة
	12	أنظمة لدى المنظمة تقوم من خلالها باسترجاع المعارف الأساسية والجديدة.	4.15	.610	مرتفعة
ثالثاً: توزيع المعرفة. يتم توزيع المعرفة من خلال:					
	13	شبكة معلوماتية تساعد العاملين في الوصول إلى قاعدة بيانات.	4.21	.770	مرتفعة جدا
	14	إصدار نشرات ودوريات وأنواع المطبوعات المختلفة.	4.12	.686	مرتفعة
	15	عقد اجتماعات وندوات وورش عمل داخلية.	3.94	.694	مرتفعة
	16	عقد دوائر تدريبية داخلية يقوم بها الأفراد ذوي خبرة وكفاءة.	4.21	.687	مرتفعة جدا
	17	التنقلات والدوران الوظيفي للموظفين..	3.85	.857	مرتفعة
	18	البريد الإلكتروني لتبادل المعرفة مع الآخرين.	4.00	.651	مرتفعة
رابعاً: تطبيق المعرفة. يتم تطبيق المعرفة من خلال:					
	19	يوفر المصرف متطلبات تطبيق المعرفة المادية والبشرية.	4.03	.674	مرتفعة
	20	يهتم المصرف بتطبيق المعرفة واستخدامها.	4.12	.729	مرتفعة
	21	ثقافة المصرف تدعم من عملية التطبيق الفعال للمعرفة.	3.74	.567	مرتفعة
	22	يستخدم المصرف مقاييس ومعايير يسيطر من خلالها على المعرفة.	3.88	.591	مرتفعة
	23	التركيز على تطبيق المعرفة كأهم أولويات المصرف.	3.97	.577	مرتفعة

الأبعاد	م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
	24	يجري المصرف بعض التعديلات والتحسينات عند تطبيق معارف جديدة.	4.18	.576	مرتفعة

ومن خلال الجدول (3-8) يتضح التالي :

بُعد توليد المعرفة: احتوى هذا البُعد علي عدد (6) عبارات؛ أشارت نتائج التحاليل المبينة في الجداول أن الفقرة (1) وهي (تشجيع الموظفين على استمرار التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.65) وانحراف معياري بلغ (4.85)، وهي بدرجة ممارسة مرتفعة جداً، وقد حلت الفقرة (3) وهي (تشكيل فرق متنوعة معرفياً مع الخبراء الداخليين وبشكل مستمر)، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري بلغ (4.716) وهي بدرجة ممارسة مرتفعة، وقد حلت الفقرة الأخيرة رقم (4) وهي (يتم إجراء البحوث بشكل مستمر) بمتوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري بلغ (6.86). وهي بدرجة ممارسة مرتفعة.

بُعد تخزين المعرفة: احتوى هذا البُعد علي عدد (6) عبارات، أشارت التحليل المبينة في الجدول أن الفقرة رقم (8) وهي (قواعد بيانات تُزود بمعلومات حول الموضوعات المعرفية التعليمية المختلفة)، في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.35) وانحراف معياري بلغ (7.74). وهي بدرجة ممارسة مرتفعة جداً، وجاءت بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (7) هي (أساليب التحفيز والتشجيع لتبادل الخبرات) بمتوسط حسابي بلغ (4.21) وانحراف معياري بلغ (7.70)، وبدرجة ممارسة مرتفعة جداً، وفي المرتبة الأخيرة حلت الفقرة رقم (11) وهي (أسلوب خزن المعرفة الضمنية (الخبرات وتبادل الخبرات). بمتوسط حسابي بلغ (4.03) وانحراف معياري بلغ (7.58). وبدرجة ممارسة مرتفعة.

بُعد توزيع المعرفة: احتوى هذا البُعد علي عدد (6) عبارات أشارت نتائج التحليل المبينة في الجدول أن الفقرتين رقم (13-16) وهي (شبكة معلوماتية تساعد العاملين في الوصول إلى قاعدة بيانات) و(عقد دورات تدريبية داخلية يقوم بها الأفراد ذوي خبرة وكفاءة)، في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.21) وانحراف معياري بلغ (7.70) و(6.87). وبدرجة ممارسة مرتفعة جداً، وقد جاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (14) وهي (إصدار نشرات ودوريات وأنواع المطبوعات المختلفة)، بمتوسط حسابي بلغ (4.12) وانحراف معياري بلغ (6.86). وبدرجة ممارسة مرتفعة، وقد حلت بالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (18) وهي (البريد الإلكتروني لتبادل المعرفة مع الآخرين)، بمتوسط حسابي بلغ (4.00) وانحراف معياري بلغ (6.51). بدرجة ممارسة مرتفعة.

بُعد تطبيق المعرفة: احتوى هذا البُعد علي عدد (6) عبارات أشارت نتائج التحليل المبينة في الجدول أن الفقرة رقم (24) وهي (يجري المصرف بعض التعديلات والتحسينات عند تطبيق معارف جديدة)، في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري بلغ (5.76)، وبدرجة ممارسة مرتفعة، وقد جاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (20) وهي (يهتم المصرف بتطبيق المعرفة واستخدامها)، بمتوسط حسابي بلغ (4.12) وانحراف معياري بلغ (4.729) وبدرجة ممارسة مرتفعة، وقد حلت بالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (19) وهي (يوفر المصرف متطلبات تطبيق المعرفة المادية والبشرية)، بمتوسط حسابي بلغ (4.03) وانحراف معياري بلغ (6.47). وبدرجة ممارسة مرتفعة.

2.2.3 تحليل عبارات محور الاداء المؤسسي:

تضمنت إستمارة الاستبانة (17) عبارات تتعلق بالاداء المؤسسي وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات المشاركين فى الدراسة عن تلك العبارات الموضحة بالجدول (3-9) بلغ المتوسط العام لهذا المحور (4.04)، وانحراف معياري بلغ (.475)، وبوزن نسبي بلغ (80.8%)، والموضح بالجدول (7)، وباختبار t-test للعينة الواحدة تبين أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.000)، وهي أقل من مستوى معنوية (5%)، وبالتالي؛ فإن محور الأداء المؤسسي جاء مرتفع، وبمقارنته بالمتوسط الفرضي البالغ (3)، يتضح أن الاداء المؤسسي قيد الدراسة جاء مرتفعاً.

ويتبين من الجدول (3-9) أن التعلم والنمو حظي بالترتيب الأول على أبعاد الأداء المؤسسي وبدرجة ممارسة مرتفعة، حيث حظي بمتوسط حسابي (4.15)؛ وانحراف معياري (.584)؛ وبوزن نسبي (83%)، وباختبار t-test للعينة الواحدة تبين أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى معنوية (5%)، وبالتالي؛ فإن التعليم والنمو محل الدراسة جاء مرتفعاً.

أما العمليات الداخلية ، فقد جاء بالترتيب الثاني، فقد حظي بمتوسط حسابي (3.90)، وانحراف معياري (.475)، وبوزن نسبي (78%) وباختبار t-test للعينة الواحدة تبين أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.000)؛ وهي أقل من مستوى معنوية (5%)، وبالتالي؛ فإن بُعد العمليات الداخلية محل الدراسة جاء مرتفعاً.

بينما رضا العاملين جاء في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (3.90)، وانحراف معياري (.475)، وبوزن نسبي (78%) وباختبار t-test للعينة الواحدة تبين أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.000)؛ وهي أقل من مستوى معنوية (5%)، وبالتالي؛ فإن البُعد رضا العاملين محل الدراسة جاء مرتفعاً.

جدول (3-9): إجابات المشاركين تجاه أبعاد الأداء المؤسسي بالمصرف قيد الدراسة

الترتيب	الوزن النسبي	درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار t-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
				Sig	قيمة t			
2	81.2%	مرتفعة	دال إحصائياً	**0.000	35.43	.504	4.06	العمليات الداخلية
3	78%	مرتفعة	دال إحصائياً	**0.000	35.56	.475	3.90	رضا العاملين
1	83%	مرتفعة	دال إحصائياً	**0.000	31.49	.584	4.15	التعلم والنمو
-	80.8%	مرتفعة	دال إحصائياً	**0.000	37.37	.475	4.04	الاداء المؤسسي

** دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

ونظراً لوجود مستوى مرتفع لمجال الاداء المؤسسي قيد الدراسة، فيتم إجراء تحليل أعمق لهذا المستوى من خلال معرفة عبارات أبعاده، والموضحة بالجدول (3-10).

جدول (3-10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين تجاه عبارات الأداء المؤسسي.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
أولا العمليات الداخلية				
1	تبسيط وتسهيل الخدمات المقدمة للعاملين.	4.47	.615	مرتفعة جدا
2	توفير المعلومات المختلفة واللائمة الانجاز الأعمال.	4.18	.716	مرتفعة
3	الاستجابة السريعة للمتغيرات التي تحدث في بيئة العمل.	4.00	.739	مرتفعة
4	الاهتمام بمقترحات العاملين بغية تطوير العمل وتحديثه.	3.85	.989	مرتفعة
5	زيادة التنسيق بين العمليات والأقسام المختلفة وتكاملها.	3.91	.793	مرتفعة
6	تبسيط وتسهيل الخدمات المقدمة للعاملين.	3.97	.674	مرتفعة
ثانيا رضا العاملين				
7	يحرص المصرف على تطوير خدماته التي يقدمها للمجتمع المحلي وما يتناسب مع مسؤوليته الاجتماعية.	4.00	.651	مرتفعة
8	يحاول المصرف تبسيط إجراءات العمل لإرضاء العاملين.	3.97	.627	مرتفعة
9	يقوم المصرف بوضع جدول متكاملة لجميع الأقسام والوظائف.	3.85	.657	مرتفعة
10	يعمل المصرف على تقديم الاستشارات والبحوث العلمية والتي تعود بالنفع والفائدة على المجتمع.	3.88	.686	مرتفعة
11	يسعى المصرف لوضع مسح ميداني بين فترة وأخرى لقياس مدى رضى المجتمع على خدماتها.	3.79	.914	مرتفعة
ثالثا التعلم والنمو				
12	يتم دفع العاملين تبعا لقدراتهم ومهاراتهم الفكرية إلى اكتساب معارف جديدة.	4.15	.821	مرتفعة
13	يتم تشجيع العاملين على استمرار في التعلم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	4.00	.921	مرتفعة
14	تهيئة محيط تنظيمي مشجع لثقافة التعلم.	4.06	.694	مرتفعة
15	توفير كم هائل من البيانات والمعلومات لتوجيه جهود العاملين.	4.12	.808	مرتفعة
16	يشجع المصرف المبدعين ويتبنى أفكارهم الإبداعية.	4.21	.808	مرتفعة جدا
17	يعتمد المصرف على برامج تدريبية مختلفة داخلية وخارجية تمكن العاملين من الارتقاء بمستويات الأداء.	4.41	.783	مرتفعة جدا

العمليات الداخلية: احتوى هذا البُعد علي عدد (6) عبارات، اشارت التحليل المبينة في الجدول أن الفقرة رقم (1) وهي (تبسيط وتسهيل الخدمات المقدمة للعاملين)، في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.47)، وانحراف معياري (.615)، وهي بدرجة ممارسة مرتفعة جدا، وجاءت بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (2) وهي (توفير المعلومات المختلفة واللائمة الانجاز الأعمال) بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري (.716)، بدرجة ممارسة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة حلت الفقرة رقم (3) وهي (الاستجابة السريعة للمتغيرات التي تحدث في بيئة العمل) بمتوسط حسابي (4.00)، وانحراف معياري (.739)، وبدرجة ممارسة مرتفعة.

رضا العاملين: احتوى هذا البُعد علي عدد (5) عبارات اشارت نتائج التحليل المبينة في الجدول ان الفقرتين رقم (7)، وهي (يحرص المصرف على تطوير خدماته التي يقدمها للمجتمع المحلي وما يتناسب مع مسؤوليته الاجتماعية)، حلتا في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.00)، وانحراف معياري بلغ (0.651)، بدرجة ممارسة مرتفعة، وقد جاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (8) وهي (يحاول المصرف تبسيط إجراءات العمل لإرضاء العاملين)، بمتوسط حسابي بلغ (3.97)، وانحراف معياري بلغ (0.627)، بدرجة ممارسة مرتفعة، وقد حلت بالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (10) وهي (يعمل المصرف على تقديم الاستشارات والبحوث العلمية والتي تعود بالنفع والفائدة على المجتمع)، بمتوسط حسابي بلغ (3.88)، وانحراف معياري بلغ (0.686)، وبدرجة ممارسة مرتفعة.

التعلم والنمو: احتوى هذا البُعد علي عدد (6) عبارات اشارت نتائج التحليل المبينة في الجدول ان الفقرة رقم (16) وهي (يشجع المصرف المبدعين ويتبنى أفكارهم الإبداعية)، في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.21)، وانحراف معياري بلغ (0.808)، بدرجة ممارسة مرتفعة جداً، وقد جاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (12) وهي (يتم دفع العاملين تبعاً لقدراتهم ومهاراتهم الفكرية إلى اكتساب معارف جديدة)، بمتوسط حسابي بلغ (4.15)، وانحراف معياري (0.821)، بدرجة ممارسة مرتفعة، وقد حلت بالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (15) وهي (توفير كم هائل من البيانات والمعلومات لتوجيه جهود العاملين بمتوسط حسابي (4.12)، وانحراف معياري (0.808)، وبدرجة ممارسة مرتفعة.

3-3 اختبار فرضيات الدراسة:

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل اختبار فرضيات الدراسة، نقوم بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي، أي اختبار ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، ومن أجل التحقق من ذلك تم إحتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفرطح (Kurtosis) للمتغيرات المستقلة، ومن بين الدراسات في هذا المجال نجد دراسات أن تقول (Skewness) يجب أن يكون ما بين (-3 ، 3) و (Skewness) محصور ما بين (-7 ، 7) ومن خلال الجدول رقم (3 - 11) نجد أن قيمة معامل الالتواء بالنسبة لجميع الأبعاد تقع في المجال (-3 ، 3) وقيمة معامل التفرطح تقع داخل المجال (-7 ، 7) مما يشير إلى أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا يعني تحقق شرط إجراء تحليل الانحدار لضمان الوثوق بنتائجه.

جدول رقم: (3- 11) نتائج معامل الالتواء ومعامل التفرطح لإدارة المعرفة والأداء المؤسسي

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفرطح
توليد المعرفة	-1.016	1.176
تخزين المعرفة	-0.068	-0.271
توزيع المعرفة	-0.293	-0.374
تطبيق المعرفة	-1.881	1.086
إدارة المعرفة	-0.785	1.205
العمليات الداخلية	-1.035	0.456
التعلم والنمو	-0.324	0.138
رضا العاملين	-1.224	2.376
الأداء المؤسسي	-1.035	1.534

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات:

يسعى الباحث من خلال هذا المطلب إلى دراسة العلاقات بين نموذج الدراسة، والجدول رقم (3 - 12): يوضح مصفوفة الارتباط لكل متغير مستقل مع المتغير التابع من خلال استخدام معامل الارتباط.

والجدول رقم (3 - 12): معاملات الارتباط بين إدارة المعرفة والأداء المؤسسي

الأداء المؤسسي	رضا العاملين	التعلم والنمو	العمليات الداخلية		
.705	.512	.668	.705	معامل الارتباط	توليد المعرفة
**0.000	**0.000	**0.000	**0.000	مستوى الدلالة	
34	34	34	34	العدد	
.507	.381	.498	.477	معامل الارتباط	تخزين المعرفة
**0.000	**0.000	**0.000	**0.000	مستوى الدلالة	
34	34	34	34	العدد	
.683	.546	.617	.680	معامل الارتباط	توزيع المعرفة
**0.000	**0.000	**0.000	**0.000	مستوى الدلالة	
34	34	34	34	العدد	
.650	.586	.532	.641	معامل الارتباط	تطبيق المعرفة
**0.000	**0.000	**0.000	**0.000	مستوى الدلالة	
34	34	34	34	العدد	
.745	.571	.693	.740	معامل الارتباط	إدارة المعرفة
**0.000	**0.000	**0.000	**0.000	مستوى الدلالة	
34	34	34	34	العدد	

تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول (3-12)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.000)، بين إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) ومجال الاداء المؤسسي من حيث أبعاده (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، رضا العاملين) بالمصرف محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.745) عند معنوية اختبار (0.01)، وهذا ما يشير إلى أنه كلما زادت إدارة المعرفة بقيمة واحدة كلما زاد الأداء المؤسسي بقيمة (0.745)، وبلغت أكبر قيمة ارتباط بين إدارة المعرفة والاداء المؤسسي عند معنوية اختبار (0.01) مع العمليات الداخلية حيث بلغت (0.705) بمستوى دلالة معنوية بلغت (0.000)، مما يعني أنه كلما زادت إدارة المعرفة بقيمة واحدة زاد رضا العاملين بقيمة (0.705).

المطلب الثالث: تفسير نتائج الدراسة:

اختبار الفرضيات الدراسة:

بعد تحليل العلاقة بين كل من إدارة المعرفة والاداء المؤسسي بأبعادها المختلفة، وكانت العلاقة إيجابية عند معنوية (0.01) والتي كانت مدخل مناقشة الفرضيات واختبارها. تم استخدام تحليل الارتباط لإختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التابعة لها، للتأكد من صلاحية النموذج وقد اعتمدت قاعدة القرارات التالية:

- قبول الفرضية الصفرية H_0 : إذا كانت معنوية الإختبار أقل من (0.01).
- رفض الفرضية الصفرية H_0 : إذا كانت معنوية الإختبار أكبر من (0.01).

أولاً: فرضية الدراسة الرئيسية:

لا يوجد دور لإدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي في مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟
من خلال الجدول (3 - 12) نلاحظ وجود ارتباط بين كل من إدارة المعرفة والاداء المؤسسي يقدر بـ (0.745) عند مستوى دلالة (0.000)، وبما أن معنوية الاختبار (0.01)، أكبر من مستوى دلالة (0.000)، فهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي يوجد دور لإدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي في مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي.

ثانياً: فرضيات الدراسة الفرعية:

الفرضية الفرعية الاولى:

لا يوجد دور لتوليد المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟
من خلال الجدول (3 - 12) نلاحظ وجود ارتباط بين توليد المعرفة والاداء المؤسسي يقدر بـ (0.705) عند مستوى دلالة (0.000)، وبما أن معنوية الاختبار (0.01)، أكبر من مستوى دلالة (0.000)، فهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي يوجد دور لتوليد المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي في مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد دور لتخزين المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟
من خلال الجدول (3 - 12) نلاحظ وجود ارتباط بين تخزين المعرفة والاداء المؤسسي يقدر بـ (0.507) عند مستوى دلالة (0.000)، وبما أن معنوية الاختبار (0.01)، أكبر من مستوى دلالة (0.000)، فهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي يوجد دور لتخزين المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي في مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد دور لتوزيع المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟
من خلال الجدول (3 - 12) نلاحظ وجود ارتباط بين توزيع المعرفة والاداء المؤسسي يقدر بـ (0.683) عند مستوى دلالة (0.000)، وبما أن معنوية الاختبار (0.01)، أكبر من مستوى دلالة (0.000)، فهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي يوجد دور لتوزيع المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي في مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد دور لتطبيق المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي؟

من خلال الجدول (3 - 12) نلاحظ وجود ارتباط بين تطبيق المعرفة والاداء المؤسسي يقدر بـ (0.650) عند مستوى دلالة (0.000)، وبما أن معنوية الاختبار (0.01)، أكبر من مستوى دلالة (0.000)، فهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة ، وبالتالي يوجد دور لتطبيق المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي في مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي.

نتائج الدراسة:

بعد إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- أظهرت الدراسة أن مفهوم إدارة المعرفة لدى العاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي جاء مرتفعاً جداً.
- بينت الدراسة أن كل أبعاد إدارة المعرفة: (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) بإدارة مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي، جاءت مرتفعة، كما خلُصت الدراسة أن بُعد تخزين المعرفة هو أعلى أبعاد إدارة المعرفة، تلاه في المرتبة الثانية بُعد توليد المعرفة في حين جاء بُعد تطبيق المعرفة في المرتبة الأخيرة.
- أوضحت الدراسة أن مستوى الأداء المؤسسي بإدارة مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي جاء مرتفعاً.
- كشفت الدراسة أن كل أبعاد الأداء المؤسسي (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، رضا العاملين) بإدارة مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي، جاءت مرتفعة، كما خلُصت الدراسة أن بُعد التعلم والنمو هو أعلى أبعاد الأداء المؤسسي، تلاه في الترتيب بُعد العمليات الداخلية، في حين جاء بُعد رضا العاملين في المرتبة الأخيرة.
- أظهرت الدراسة وجود دور ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المؤسسي بإدارة مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي.
- كشفت الدراسة وجود دور ذو دلالة إحصائية لكل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة الأداء المؤسسي بإدارة مصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي، حيث تبين أن بُعد العمليات الداخلية يمثل أكبر قيمة ارتباط بين إدارة المعرفة والاداء المؤسسي بالمصرف قيد الدراسة.

3.4 توصيات الدراسة:

من خلال ما توصلت إليها الدراسة من نتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والتي يُؤمل اتباعها والتي تساهم في تطوير إدارة المعرفة التي تؤدي إيجاباً إلى تعزيز وتحقيق الأداء المؤسسي لدى العاملين بالمصرف محل الدراسة وتتمثل في التالي :

- ضرورة استيعاب مفهوم إدارة المعرفة كمفهوم إداري من قبل القيادات الإدارية بالمصرف محل الدراسة، باعتباره مرتكزا هاما يعتمد عليه نجاح أو فشل المنظمات الإدارية.
 - إعطاء إدارة المعرفة الأولوية في العمل ومشاركة الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل في جميع عملياتها.
 - ضرورة الاهتمام بالندوات والدورات والمؤتمرات العلمية وتشجيع الأبحاث والدراسات الهادفة الجانب التطبيقي للمعرفة.
 - السعي الدائم لتوليد المعرفة ومحاولة تطبيقها بشتى الطرق والأساليب الممكنة بالمصرف قيد الدراسة.
- وفي الختام تبقى هذه التوصيات مجرد نقاط قد تُخذ بعين الاعتبار وتزيد من قوة إدارة المعرفة بالمصرف محل الدراسة، من خلال استيعاب مفاهيم إدارة المعرفة وأهدافها وفوائدها.

4.4 مقترحات لدراسات مستقبلية:

في ضوء نتائج الدراسة وتوصياتها، فإن الباحثة تقترح الآتي:

- رغم أهمية النتائج التي توصلت إليها الدراسة، إلا أنها أقتصرت على العاملين بمصرف التجارة والتنمية الفرع الرئيسي - بنغازي، لذا فمن المحبذ إعادة الدراسة برمتها على قطاعات أخرى حتى يمكن الوصول إلى صورة أكثر شمولاً لدور إدارة المعرفة والأداء المؤسسي.
- إجراء المزيد من الدراسات بهدف التعرف على دور الأداء المؤسسي مع بعض المتغيرات الأخرى مثل: الولاء التنظيمي، الالتزام التنظيمي، الأداء المؤسسي، المناخ التنظيمي.

قائمة المراجع

أ - المراجع العربية:

- أبو كريم، أيمن محمد، (2013)، "علاقات نظم المعلومات الإدلاية في تحسين الأداء الإداري: دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات الغير الحكومية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر.
- أبو سمرة، حازم خميس، (2017)، "دور الخصائص الريادية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي" - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة
- الاكلي، علي ذيب (2008)، "إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
- البلوشي، أحمد بن محمد بن شهاب، (2023)، " أثر الحوكمة على الأداء المؤسسي من وجهة نظر موظفي محافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الاعمال - جامعة الشرقية - بسلطنة عُمان.
- الداوي، الشيخ، (2010)، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، العدد (7) ص: 712 - 727.
- الرويلي، نايف فوزي (2024) الدور الوسيط لعمليات إدارة المعرفة في العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والتغيير التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة الحدود الشمالية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، 3(2)5، 439-4
- الزطمة، نضام محمد، (2011)، "إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء": دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.
- الشايب، سارة، (2018)، "أثر الاستثمار في رأس المال البشري على الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية في المؤسسة العسكرية للإسمنت"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر.
- الشرجبي، عبد الرحمن محمد و الضبيبي، عادل أحمد و العبيدي، صفاء ناصر (2024) "الذكاء الاستراتيجي وأثره في حوكمة إدارة المعرفة" - دراسة ميدانية على جامعة العلوم والتكنولوجيا، مجلة الاحصاء والتطبيقات الدولية، دار نشر العلوم الطبيعية، كلية التربية جامعة صنعاء، الجمهورية إلى منية.
- الضويحي، فهد بن عبدالله. (2009)، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات: النظرية والتطبيق. Journal Cybrarians . العدد (20).
- العدلوني، محمد (2002)، العمل المؤسسي، دار ابن حزم . للنشر والتوزيع، لبنان.

- الفيومي، ابراهيم عزات (2021)، "دور المنظمات المتعلمة في تحسين الأداء المؤسسي لدى شركات الاتصالات الخلوية في دولة فلسطين"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة القدس، فلسطين. المستودع الرقمي لجامعة القدس.
<https://arab-scholars.com/e03a11>
- تبوك، محمد بن علي، (2016)، "فاعلية الأداء المؤسسي في المنظمات، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة - جامعة الزقازيق، المجلد 38، العدد الأول ص ص: 197 - 228.
- حجازي، هيثم، (2004)، "مدى توظيف المنظمات الاردنية لإدارة المعرفة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزيتونة، عمان.
- داهنين، بن عامر، (2011)، "مساهمة إدارة المعرفة في إنتاج الأنظمة الخبيرة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- دويدري، جاء وحيد، (2000)، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية (الطبعة 1)، دمشق سوريا: دار الفكر، صفحة 183.
- دياب، غادة عبد المنعم، (2021)، "أثر أبعاد الجداريات الوظيفية على الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الدواء، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة - جامعة الزقازيق، المجلد (43)، العدد الثالث، ص ص: 252 - 277.
- سليم، محمد السيد، (2015)، "دور التفكير الإستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على القطاع المصرفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة - جامعة الزقازيق.
- شرافاني، محمد إسماعيل علي، (2021)، " دور إدارة المعرفة في تحقيق الولاء التنظيمي - دراسة ميدانية لموظفين مديرية الضمان الاجتماعي في محافظة دهوك"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، قسم إدارة الاعمال - جامعة الشرق الأدنى، قبرص.
- شهاب، مقراني، محمد، زيني، (2022)، "إدارة المعرفة ودورها في تحسين أداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر.
- عليان، ربحي مصطفى، (2008)، "إدارة المعرفة"، دار صفاء، عمان، الاردن، ط 1.
- قادر، سوزة محمد، أحمد، فلاح حسن، محمود، شيلان فاضل، (2020)، " دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحوث العلمية - دراسة تطبيقية لآراء عينة من تدريسيي كلية التجارة وكلية الإدارة والاقتصاد في جامعة السليمانية"، المجلة العلمية لجامعة جيهان - السليمانية، المجلد (4) - العدد (1)، ص ص: 388 - 409.
- قلوب، حسينة، (2015)، " دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- مبارك، فاطمة فليح، (2022)، "دور نظام إدارة المعرفة في تصميم العمليات الإنتاجية - دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد قسم إدارة الاعمال - جامعة كربلاء - العراق.
- محمد، عبد الرحيم، (2011)، "قياس الأداء المتوازن وإدارة التميز في القطاع الحكومي"، مجلة دراسات أمنية، العدد (5).
- مليطان، حنان أبوبكر، (2016)، "دور إدارة المعرفة في تعزيز الأداء التنظيمي - دراسة ميدانية على القيادات الإدارية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة" رسالة ماجستير غير منشورة، شعبة الإدارة والتنظيم، مدرسة العلوم الإدارية، الأكاديمية الليبية - مصراتة.

- مناع، عاطف جمال الدين، (2017)، "تأثير إدارة المعرفة على التعلم والنمو والعمليات الداخلية للمنظمات" المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة الاسماعلية، جامعة قناة السويس، المجلد الثامن، ملحق العدد الأول.
 - نور الدين، عصام ، (نور الدين، 2009)، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
 - هيوتي، سارة مصطفى. (2024). "تأثير إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الشركات السياحية الفلسطينية" رسالة ماجستير منشورة، جامعة القدس، فلسطين. المستودع الرقمي لجامعة القدس. <https://arab-scholars.com/949a42>
 - ياسين، سعد غالب، (2007)، "إدارة المعرفة (المفاهيم، النظم، التقنيات)"، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- ب - المواقع الإلكترونية:
- إدريس، الفاضل تيمان، وأبو الروس، ثابت، (2022)، " دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية على شركات توزيع الكهرباء في فلسطين"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد أربعون. متاح على الرابط: <https://www.ajsp.net/research> دور 20% إدارة
 - 20% الجودة الشاملة 20% في 20% تحسين 20% مستويات 20% الأداء 20% المؤسسي. pdf تاريخ الزيارة 13.3.2024
 - الشخب، صلاح أحمد علي، (2021)، " قياس وتقييم الاداء المؤسسي، مدونة د صلاح أحمد علي الشخب. متاح على الرابط: <https://portal.arid.my/11705/Posts/Details/d70d4047-aedc-402c-9fd9-ed473ae86a7d?t=قياس20%وتقييم20%الاداء20%المؤسسي20%> تاريخ الزيارة 12.3.2024
 - تقي، خالد، (2022)، " المنهج الوصفي - خطوات وأهميته"، مدونة مكتبك. متاح على الرابط: <https://www.maktabtk.com/blog/post/63> /المنهج-الوصفي.html تاريخ الزيارة 12.3.2024
 - سليم، حسن مختار حسين وحويجي، محمد أحمد غريب السيد، (2020)، "تطوير الأداء المؤسسي بجامعة الأزهر في ضوء أبعاد الرشاقة الاستراتيجية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - دراسة ميدانية". مجلة كلية التربية بالعريش - جامعة العريش - السنة الثامنة - العدد الحادي والعشرون. متاح على الرابط: https://foej.journals.ekb.eg/article_153203.html تاريخ الزيارة 12.3.2024
 - عبدالله ، عتيق سعيد خالد وجرجيس، جاسم محمد ، (2014)، " إدارة المعرفة: مفهوماها، وأهميتها، وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر مديريها"، المؤتمر السنوي العشرين لـ SLA-AGC الدوحة، قطر، 25-27 مارس 2014. متاح على الرابط: <https://www.qscience.com/docserver/fulltext/qproc/2014/1/qproc.2014.gsla.7.pdf?expires=1710063257&id=id&accname=guest&checksum=F0516856759D948256831C5B996D9544> تاريخ الزيارة 10.3.2024

ج - المراجع الأجنبية:

- Saffady, William (2000): "Knowledge Management" ,Information Management Journal, Vol(43), Issue(3).
- Allen, Verna (2003): "The Knowledge Evolution", Butterworth Heinemann; MA, Boston.
- Yumhi¹, Donny Dharmawan² Wenny Desty Febrian³, Ade Jaya Sutisna⁴, Syahribulan⁵Application(2024), " Application of Rapid Development Method in Designing a Knowledge Management System to Improve Employee Performance in National Construction Company". Jurnal Informasi dan Teknologi .Universitas Indonesia. Page: 155-160
- Maryam Alavi¹, , Dorothy E. Leidner², , Reza Mousavi², "Knowledge Management Perspective of Generative Artificial Intelligence (GenAI)" 1 Scheller College of Business, Georgia Institute of Technology, Published in the Journal of AIS.
2 McIntire School of Commerce, University of Virginia.