مجلة جامعة بنغازي العلمية

http://journals.uob.edu.ly/sjuob

تطبيق متطلبات إدارة المعرفة وأثرها على الأداء الوظيفي
دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني الليبي

عبد السلام محمد عبد الجواد [1] *

1 كلية الاقتصاد – جامعة عمر المختار

تاريخ الاستلام: 04 / 11 / 2022 تاريخ القبول: 01 / 12 / 2022

الملخص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على متطلبات إدارة المعرفة في المصرف التجاري الوطني وتأثيرها على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني الليبي). تم استخدام طريقة العينة الطبقية النسبية في اختيار عينة الدراسة. كما تم توزيع عدد (235) استبانة وكان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي (195)، وقد تم استخدام معامل بيرسون الإحصائي وتحليل الانحدار لقياس تأثير متطلبات إدارة المعرفة (المتغير المستقل) على الأداء الوظيفي (المتغير التابع). تشير نتائج الدراسة إلى أن المصرف يعمل في إطار بيئة تنظيمية تتضمن العديد من العناصر والمتغيرات والتي تساعد في تطبيق إدارة المعرفة، وأن متطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي)، ومستوى تطبيقها في المصرف محل الدراسة كان مرتفعاً ولها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي. كما بينت ايضاً الدراسة ان أداء العاملين بالمصرف محل الدراسة لم يكن مرتفع، وأظهرت نتائج اختبار للفرضية الرئيسية وما تفرع عنها من فرضيات وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وقد اوصت الدراسة على استثمار العلاقة الإيجابية بين متغيرات الدراسة، لوجود علاقة ارتباط بينهما، والتأثير الإيجابي لمتطلبات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي بالمصرف، والتي سوف تنعكس إيجابيا في تحسين أداء المصرف بشكل عام، حيث ينبغي المحافظة على إيجابية هذه العلاقة واجراء التحسينات بما يتلاءم مع التغيرات البيئية.

الكلمات المفتاحية: متطلبات إدارة المعرفة، الأداء الوظيفي، المصرف التجاري الوطني.

Abstract

This paper aims to recognition of the requirements of knowledge management and their impact on job performance in the Libyan National Commercial Bank. The proportional stratified sample technique was used to collect data for this research study. The number of (235) questionnaires were distributed and the number of valid questionnaires that entered for processing and analysis were (195). To check the association between requirements of knowledge management and job performance, Pearson correlation statistical technique and regression analysis were applied on the data. The results of the study indicate that the bank operates within a regulatory environment that includes many elements and variables that help in the application of knowledge management in the National Commercial Bank was high, and the requirements of knowledge management, organizational structure, organizational culture, organizational leadership, and information technology have a positive impact on job performance. Also, the study showed that the performance of employees in the bank under study was not high, and the results of testing the main hypothesis and its sub-hypotheses, showed that there is a statistically significant effect of the requirements of knowledge management (organizational structure, organizational culture, organizational leadership, information technology) on the job performance at the National Commercial Bank at a significant level ($0.05 \geq \alpha$). The study recommended investing in the positive relationship between the variables of the study, because there is a correlation between them, and the positive impact of knowledge management requirements on the job performance of the bank, which will be positively reflected in improving the performance of the bank in general, as this relationship should be maintained and improvements made in line with the changes. environmental.

Keywords: Knowledge Management Requirements, Job Performance, National Commercial Bank.

1. المقدمة:

تعد ادارة المعرفة اليوم هي العصب الحقيقي لمنظمات الأعمال، ووسيلة أداريه هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات البيئة باعتبارها المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة والابداع والتميز، حتى أصبحت أدارة المعرفة من أهم مدخلات عمليات التطوير والتميز حيث أكدت العديد من الدراسات أن تطبيق متطلبات ادارة المعرفة يحقق فوائد كبيرة منها على سبيل المثال زيادة الكفاءة والفاعلية، تحسين عملية أتخاذ القرار، تحسين الأداء الوظيفي (الملكاوي،2007).

وعلى الرغم من أن المعرفة لا تعتبر مصطلحا جديداً، ألا انها بدأت كمحركات للاقتصاد والتقدم الاجتماعي، وينظر إليها على أنها سلاح فعال يمكن لأي مؤسسة من المؤسسات إذا أدارت متطلباته بشكل جيد، أن تستخدم هذه المتطلبات لتحسين الأداء الوظيفي وبالتالي تحقق التميز على الاخرين حيث ان العالم يشهد الأن مرحلة جديدة تتزايد فيها أهمية البعد الفكري والمعرفي، وتتقدم فيها المعرفة كمورد أساسي على بقية الموارد الأخرى (Pakkeerapp, 2018). ولكي تصل المنظمات إلى تحقيق أهدافها المنشودة وتصل إلى المكانة التي تستطيع من خلالها منافسة المنظمات الأخرى ومواكبة التغيرات السريعة في البيئة، كان عليها الاهتمام بكل ما يخص إدارة المعرفة من متطلبات بهدف تطوير إداء العاملين بها ورفع مستوى أدائهم، ومن أمثلة تلك المتطلبات لإدارة المعرفة هي الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات (العموانى،2001). عليه، بات تطبيق متطلبات إدارة المعرفة ضرورة ملحة كأن يكون الهيكل التنظيمي أكثر ملائمة لإدارة المعرفة، بحيث يؤدي إلى استقلالية أكثر في اتخاذ القرار، ويساعد العمل بروح الفريق، كما يجب أن

* للمراسلات إلى: عبد السلام محمد عبد الجواد
البريد الإلكتروني: Abdulslam.Abdulrahim@omu.edu.ly

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

تتسع الثقافة التنظيمية لتحتوي الجوانب العديدة الخاصة بإدارة المعرفة، كذلك تواجد تكنولوجيا واحدة متكاملة تغطي جميع عمليات إدارة المعرفة وأنظمتها، وإلى جانب ذلك أن تكون القيادة تشجع على تبني المعرفة، وأن تتوافر فيها القدرة على شرح الرؤية للآخرين، وأن تكون قدوة لهم (عبد الغفور،2015) (Akhavan et al, 2010) (Frey et al,2009). لقد أجرى العديد من الباحثين دراسات حول تحديد العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وأداء الموظفين في الدول المتقدمة، لكن من خلال استعراض الباحث لما توفر من الدراسات التي أجريت في البيئتين العربية والليبية والتي تناولت بالبحث متطلبات إدارة المعرفة وأداء الموظفين، فقد تبين أن دراسات قليلة أجريت في البيئة ليبيا، والتي ركز الباحثين فيها بشكل أساسي على قطاع الصناعة او قطاع التعليم، بينما ركزت هذه الدراسة على القطاع المصرفي في ليبيا لتقييم العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وأداء الموظفين فيها، وقد تم اختيار متطلبات إدارة المعرفة الأكثر صلة للدراسة وهي (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات). **لذا،** ستقدم هذا الدراسة معلومات حول متطلبات إدارة المعرفة في المصرف التجاري الوطني وتأثيرها على أداء الموظفين به. وستكون نتائج هذا الدراسة مفيدة للمتخصصين في مجال الادارة في المصرف محل الدراسة لزيادة أداء الموظفين، وتحسين قدراتهم وفقاً لذلك من خلال تطبيق متطلبات إدارة المعرفة.

2.1. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

أشارت العديد من الدراسات الى أن تطبيق متطلبات إدارة المعرفة تؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين بالمنظمات المختلفة، كدراسة كل من (غضبان،2018)، دراسة (عصام وسمير،2020) دراسة (عزيزة وامنة،2020) دراسة (المهلاوي وعبدالله، 2021)، ودراسة (الصقهان والمستادي،2022) حيث اثبتت هذه الدراسات أن ضعف تطبيق هذه المتطلبات ينعكس سلباً على أداء وأنشطة المنظمة والعاملين فيها، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء العاملين لديها، ولأن إدارة المصرف احدى هذه المنظمات محل الدراسة والتي تسعى إلى تحقيق المعرفة لمواردها البشرية، وذلك لتحسين ادائها المصرفي والرقي بمستوياته والمرهون أساسا بمستوى أداء المورد البشري فيها، على الرغم من ذلك فأن هناك عدد من المظاهر التي تشير إلى مستويات الضعف التي يعاني منه المصرف في أداء بعض موارده البشرية (الموظفين) (تقرير هيئة الرقابة الإدارية، 2018)، الامر الذي انعكس على أداء المصرف وجودة الخدمات به، وبناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في اعتقاد الباحث أن هناك قصور في تطبيق هذه المتطلبات في المصرف محل الدراسة من ناحية الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات والذي انعكس على أداء الموظفين به. لذا، ستحاول هذه الدراسة التعرف على مدى تطبيق متطلبات إدارة المعرفة في المصرف التجاري الوطني الليبي وتأثيرها على إداء الموظفين به.

من خلال ما تقدم من ايضاح لمشكلة الدراسة، والتي تمحورت حول مدى تطبيق متطلبات إدارة المعرفة وتأثيرها على أداء الموظفين بالمصرف التجاري محل الدراسة فانه يمكن صياغة تساؤلات الدراسة في الآتي:

أ- ما مدى تطبيق متطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات) في المصرف محل الدراسة؟

ب- ما هو مستوى الأداء الوظيفي للموظفين بالمصرف محل الدراسة من وجهة نظر العينة المبحوثة؟

ج- ما هي العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات) بأداء الموظفين في المصرف محل الدراسة؟

د- ما مدى تأثير متطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات) على أداء الموظفين في المصرف محل الدراسة؟

3.1. الفرضيات:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن تساؤلات الدراسة من خلال اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات إدارة المعرفة على أداء الموظفين بالمصرف التجاري محل الدراسة.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للهيكل التنظيمي على أداء الموظفين بالمصرف التجاري محل الدراسة.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة التنظيمية على أداء الموظفين بالمصرف التجاري محل الدراسة.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة التنظيمية على أداء الموظفين بالمصرف التجاري محل الدراسة.

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين بالمصرف التجاري محل الدراسة.

4.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في مجموعة من النقاط التالية:

أ- تتجسد الأهمية الأولى من خلال الخلفية النظرية للدراسة ومنهجيتها التطبيقية، والتي تبرز وتعمق مفهوم إدارة المعرفة ومتطلباتها وتأثيرها على أداء الموظفين بالمصرف محل الدراسة.

ب- الوقوف على واقع إدارة المعرفة بالمصرف محل الدراسة، ومستوى أداء الموظفين بالمصرف محل الدراسة.

ج- التعرف على متطلبات إدارة المعرفة والتي من خلال تطبيقها تسهم في رفع مستوى أداء الموظفين الذي يحقق للمصرف البقاء والاستمرار بنجاح.

د- التوصل إلى النتائج والتوصيات التي تساهم في رفع مستويات إداء المصرف بشكل عام بحيث تساهم بحول لله في استفادة المسؤولين في هذا المجال بتفعيل وتطوير المعرفة في المؤسسات العامة.

5.1. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

أ- التعرف على واقع متطلبات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة.

ب- التعرف على مستوى أداء الموظفين في المصرف محل الدراسة.

ج- الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المصرف محل الدراسة.

د- تحديد مدى تأثير متطلبات إدارة المعرفة على مستوى أداء الموظفين في المصرف محل الدراسة.

ه- تقديم بعض الاستنتاجات والتوصيات التي قد تفيد الجهات المختصة.

6.1. حدود الدراسة:

يمكن تحديد حدود هذه الدارسة على النحو التالي:

أ- **الحدود المكانية:** أن الحدود المكانية لهذه الدراسة اقتصر على إدارة المصرف محل الدراسة وفروعه في نطاق بلدية البيضاء.

ب- **المدة الزمنية:** انجزت هذه الدارسة في الفترة من 2022/07 إلى 2022/10.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

ج- **الحدود البشرية:** تتمثل في الموظفين من المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا بالمصرف محل الدراسة وتم توزيعهم على فروعه الواقعة في نطاق بلدية البيضاء.

د- **الحدود الموضوعية:** تم الاعتماد على قياس تأثير بعض متطلبات إدارة المعرفة وهي (التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات) على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المصرف محل الدراسة.

7.1. متغيرات الدراسة:

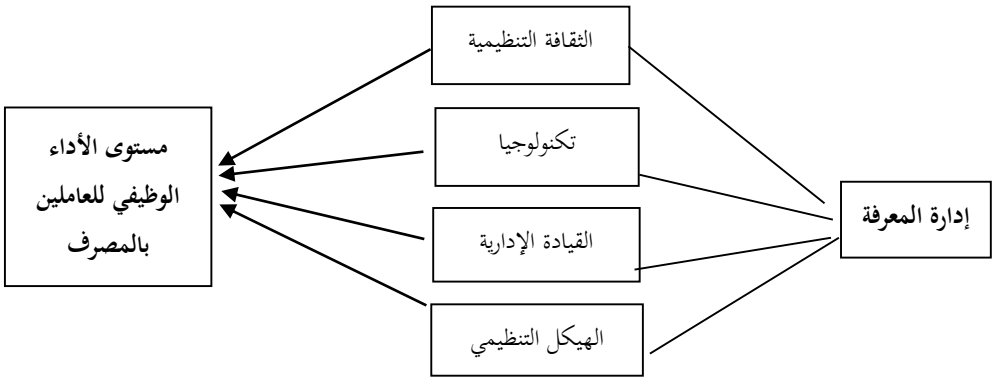
يوضح الشكل رقم (1) الإطار العام للدراسة والذي يحتوي على المتغيرات التالية:

أ- **المتغير المستقل:** متطلبات إدارة المعرفة والمقصود بهذه المتطلبات في هذه الدراسة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي).

ب- **المتغير التابع:** مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المصرف محل الدراسة.

شكل رقم(1)

الإطار العام للدراسة Study Framework



المصدر: إعداد الباحثان استناداً إلى الدراسات السابقة

8.1. التعريفات الإجرائية:

تحتوي الدراسة على مجموعة من المصطلحات تم تعريف أهمها إجرائيا على النحو الاتي:

أ- **إدارة المعرفة:** هي مجموعة من الممارسات الإدارية التي تساعد إدارة المصرف التجاري على تحسين الكفاءة والفاعلية فيه، من خلال عملية واسعة لتحديد وتنظيم ونقل واستخدام المعلومات والخبرات داخل المصرف مرتكزة على أربع أسس هي: التكنولوجيا والثقافة والقيادة والهيكل التنظيمي.

ب- **متطلبات إدارة المعرفة** :لا تعمل إدارة المعرفة في فراغ، بل تعمل في إطار بيئة تنظيمية تتضمن العديد من العناصر والمتغيرات، غير أن هناك متغيرات أربعة تتفاعل فيما بينها وتؤثر على عملية إدارة المعرفة، بمعنى أنها قد تكوف مساندة لإدارة المعرفة بما يحقق فعالية تنظيمية أكبر، كما أنها قد تكوف معوقة، هذه المتغيرات الأربعة هي: الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، تكنولوجيا المعلومات، القيادة التنظيمية.

ج- **متطلبات إدارة المعرفة بالمصرف**: هو تهيئة بيئة المصرف للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكوف بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومن من ثم يكن تخزين ونقل وتطبيق المعرفة وبصفة عامة، فإن مثل هذه البيئة تتطلب توافر العناصر الاتية: هياكل تنظيمية ملائم لإدارة المعرفة، وقيادة وثقافة تنظيمية تشجع على ذلك، وتكنولوجيا المعلومات.

د- **مستوى الأداء الوظيفي:** هو انجاز العمل وفقا لأسس وقواعد ومعايير معينة ومحددة، ويشير الأداء الى درجة تحقيق واتمام الفرد للمهام المكونة للوظيفة التي يشغلها، وهو يعكس أيضا الكيفية التي تحقق أو يشبع ا الفرد متطلبات الوظيفة (نبيل، 2008:209).

9.1. الدراسات السابقة:

تعد عملية استعراض الدراسات السابقة خطوة مهمة في البحث العلمي لأنها تمكن الباحث من معرفة موقع دراسته من بين البحوث أو الدراسات التي سبقتها، كذلك تسهم في دعم وتعزيز الدراسة الحالية، كونيا تفيد في تحديد أهداف ووسائل تحقيقيا، كما انها تمكن الباحث من معرفة مدى حاجة المكتبة العلمية والمجتمع لمثل هذه الدراسة، ايضاً توفر الكثير من الجهد والوقت للباحث.

دراسة (الرقب، 2011) بعنوان: "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة حيث اعتمد الباحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم توزيع (396) استبانة على الأكاديميين برتبة إدارية والإداريين في الجامعات الفلسطينية وتم استرداد (334) استبانة بنسبة 34.84% وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن إدارة المعرفة تساعد الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة على تحقيق أهدافها، وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين متطلبات إدارة المعرفة متمثلة في (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة الإدارية، وتكنولوجيا المعلومات) وتطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية، وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير(المسمى الوظيفي لصالح الإداريين، والجامعة لصالح الجامعة الإسلامية) ، وعن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغير(الجنس، سنوات الخدمة)، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات كان أهمها: ضرورة الاهتمام بعقد سلسلة من الندوات والمحاضرات وورش العمل والدورات التدريبية، والمؤتمرات في مجال إدارة المعرفة لنشر الوعي وثقافة إدارة المعرفة، و

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

اعتماد الجامعات الفلسطينية على تنمية عمليات الإبداع في إدارة المعرفة كجزء من عملها اليومي، ومواكبة الأساليب والمنهجيات والممارسات الإدارية المتعلقة بإدارة المعرفة لتحسين وتطوير واستثمار المخزون المعرفي المتوافر لدى الموارد البشرية والاهتمام بهم.

دراسة (الدده والسلمان،2017) بعنوان: "أثر متطلبات إدارة المعرفة في تحقيق التغيري الإداري دراسة استطلاعية يفي جامعة بابل" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات إدارة المعرفة في تحقيق التغيير الإداري في جامعة بابل. تكونت عينة الدراسة من (55) فرد من الافراد التنفيذيين (الموظفين العاملين في المستويات الإدارية الدنيا) في الجامعة وقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية منها معامل الارتباط البسيط، ونموذج الانحدار الخطي البسيط، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)وقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات منها وجود علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة والتغيير الإداري كذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة المعرفة في تحقيق التغيير الإداري وان هناك تخوف لدى الأفراد التنفيذيين من حدوث التغيير. خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها ضرورة توزيع العمل على الأفراد بحسب تخصصاتهم، ضرورة زيادة اهتمام القيادة في الجامعة المبحوثة بالتحديات التي تواجه التغيير لغرض مواجهتها عند تنفيذ التغيير وزيادة اهتمام الجامعة المبحوثة بمعتقدات وأهداف الأفراد التنفيذيين والتي يرغبون في حدوثها لان ذلك مهم في تنفيذ التغيير، كذلك الاهتمام بعملية إقناعهم لتقليل مقاومة التغيير.

دراسة (الطيب، 2017) بعنوان: "دور ادارة المعرفة في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية-حالة البنوك التجارية بالجزائر" هدفت هذه الدراسة إلى ابراز الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في تحسين أداء البنوك التجارية من خلال تبيان طبيعة العلاقة والتأثير بين المعرفة والأداء المصرفي، ثم استعراض الدعم الذي تقدمه إدارة المعرفة للأهم الأنشطة المفتاحية لخلق القيمة، ولعملية التعلم التنظيمي بالبنك التجاري، بينت الدراسة ان الدور الذي يمكن أن تلعبه إدارة المعرفة بالبنوك التجارية أصبح اليوم حاسما أكثر من أي وقت مضى، نظرا للمستجدات والتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تميز البيئة المصرفية الحديثة. بيئة العمل هذه، أدت إلى إحداث تغيير كبير في طبيعة وظروف أداء البنوك التجارية المعاصرة، حيث أصبح التفوق والتنافس وخلق القيمة يستند كثيرا على العناصر اللامادية: المهارات والكفاءات، المعارف، القدرة على التعلم.

دراسة (السعدية، 2018) بعنوان: "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى" هدفت الدراسة الى التعرف على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى، والتعرف إلى متغيرات الدراسة: النوع الاجتماعي، والمسمى الوظيفي، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة تكونت من (36) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (توليد المعرفة، ونشر المعرفة، وتخزين المعرفة، وتطبيق المعرفة) وبعد التأكد من صدق أداة الدراسة، وثباتها تم تطبيقها على عينة الدراسة التي تكونت من (52) فرداً من الإدارة الوسطي، وقد بينت نتائج الدراسة دلالة أهمية المجالات الأربعة (توليد المعرفة، وتطبيق المعرفة، ونشر المعرفة، وتخزين المعرفة) على التوالي عند مستوى الدلالة (0.05) أما فيما يتعلق بأثر متغيرات الدراسة فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود دلالة فروق في متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى بمتغيرات الدراسة، النوع الاجتماعي، والمسمى الوظيفي، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها: ضرورة إعداد محاضرات، ودورات تدريبية للعاملين كافة في وزارة التعليم العالي من أجل تبصيرهم بأهمية تطبيق متطلبات إدارة المعرفة لزيادة ادراكهم نحوها من حيث المعرفة والممارسة.

دراسة (غضبان ليلى، 2018) "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة بمجمع صيدال، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بمجمع صيدال كمؤسسة محل الدراسة، وأيضا بيان أثر نتائج تطبيق إدارة المعرفة على الموارد البشرية وتحسين مستوى أدائهم بمجمع صيدال، استخدمت أداة الاستبيان في جمع البيانات، وقد تم توزيع 350 استبانة على عينة عشوائية من الأفراد العاملين بمجمع صيدال، وقد تم استرجاع 317 ولقد كان حجم العينة المعتم عليها مساوياً إلى 305 ،واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي، وكان من أبرز نتائجها: وجود علاقة تأثيريه مباشرة بين إدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية. كما يوجد تأثير غير مباشر لإدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية بمجمع صيدال كمؤسسة محل الدراسة.

دراسة (الميموني،2019) بعنوان: "تحسين الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت في ضوء متطلبات إدارة المعرفة" هدفت الدراسة في آليات تحسين الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت في ضوء متطلبات إدارة المعرفة، وتمثلت عينة الدراسة في (156) عضو هيئة تدريس بجامعة الكويت. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء أداة بحث تمثلت في استبيان لجمع بيانات الدراسة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة لبعض الآليات المقترحة لتحسين الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت في ضوء إدارة المعرفة.

دراسة (صالح واخرين، 2019) بعنوان: "أثر توافر متطلبات إدارة المعرفة على اتخاذ القرارات في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهر" تمثل الهدف الرئيسي للدارسة في التعرف علي اهم متطلبات إدارة المعرفة وأثر توافرها على اتخاذ القرارات والتعرف على التحديات التي تواجه تطبيقها. وفي سبيل الوصول إلى أفضل النتائج فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي وتجميع البيانات من مصادرها الثانوية وكذلك مصادرها الأولية التي شملت: الاستبيانات التي تم توزيعها على شركات السياحة فئة"أ" بالقاهرة. وتوضح النتائج ان هناك عدد من المتطلبات اللازم توافرها لإدارة المعرفة والتي تؤثر على اتخاذ القرارات. بالإضافة الي ذلك تقدم الدراسة عدد من التوصيات التي يمكن اعتبارها خطوط ارشادية لتطبيق المعرفة والاستفادة منها ومن هذه التوصيات العمل على خلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة للحصول على المعرفة ومشاركتها بين العاملين كذلك العمل على مرونة الهياكل التنظيمية بما يسمح بتطبيق إدارة المعرفة أيضا التوسع في استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مختلف عمليات إدارة المعرفة.

دراسة **(بن قيراط، 2019) بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية"** التي هدفت إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية، قالمة. اشتملت العينة على 95 فرد من موظفين المؤسسة تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم الإدارية المعاصرة والتعرف على واقع إدارة المعرفة بمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال المتغيرات التعلم التنظيمي، وقد أظهرت النتائج وجود إثر إيجابي مباشر لإدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال التعلم التنظيمي عند مستوى دلالة أقل من 0.05 وأثر إيجابي غير مباشر في تحسين أداء الموارد البشرية نم خلال التغير التنظيمي عند مستوى دلاله اقل من 0.05 وأثر إيجابي غير مباشر لإدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية من خلال الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة أقل (0.05).

دراسة (عصام وسمير، 2020) بعنوان: "علاقة متطلبات إدارة المعرفة بالرفع من أداء العاملين بديوان المركب المتعدد الرياضات لولاية برج بوعريريج" هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة والرفع من أداء العاملين بديوان المركب المتعدد الرياضات لولاية برج بوعريريج، كذلك تناولت التعرف على العلاقة بين (الثقافة التنظيمية-الهيكل التنظيمي-القيادة الادارية) والرفع من أداء العاملين بديوان المركب

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

المتعدد الرياضات لولاية برج بوعريريج ،واستخدم الباحثان المنهج الوصفي لملائمته لهذه الدراسة، حيث تكونت عينة البحث من 30 عاملا بديوان المركب المتعدد الرياضات لولاية برج بوعريريج، حيث تم اختيارها بطريقة المسح الشامل، وتمثلت أداة الدراسة في استخدام الاستبيان، وأهم النتائج التي تم التوصل إليها: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين محور متطلبات إدارة المعرفة و الرفع من أداء العاملين بديوان المركب المتعدد الرياضات لولاية برج بوعريريج عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين (الثقافة التنظيمية-الهيكل التنظيمي-القيادة الادارية) والرفع من أداء العاملين بديوان المركب المتعدد الرياضات لولاية برج بوعريريج عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α-وفي ضوء ما أسفرت عليه نتائج الدراسة يوصي الباحثان بمايلي: التركيز علي توفير متطلبات إدارة المعرفة لدى العاملين وتوفير قيادة إدارية رشيدة منفتحة على مختلف الأفكار حيث تسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات، كذلك وجوب وجود ثقافة تنظيمية ملائمة وداعمة لتشارك وتقاسم المعرفة ما بين الأفراد العاملين ما يسمح بزيادة أدائهم.

دراسة (الهاجر،2020) بعنوان: "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدارس الثانوية بمنطقة الجهراء التعميمية بدولة الكويت" هدفت الدراسة للتعرف على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بمدارس المرحلة الثانوية بمنطقة الجهراء التعليمية بدولة الكويت من وجهة نظر المديرين والمديرات من الجنسين، استخدم الباحث الاستبانة أداة للقياس من (56) فقرة في مجاور (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة الإدارية، تكنولوجيا المعلومات)، استخدم الباحث التحليل الاحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة بنتائجها: أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متطلبات إدارة المعرفة وتطبيق إدارة المعرفة في المدارس الثانوية بمنطقة لجهراء التعليمية، وتكونت عينة الدراسة من(117) مديرا ومديرة للمدارس ورئيس قسم من العاملين بالمدارس الثانوية من الجنسين بدولة الكويت. ايضا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين الثقافة التنظيمية وتطبيق إدارة المعرفة في المدارس الثانوية بمنطقة الجهراء التعليمية بدولة الكويت. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين الهيكل التنظيمي وتطبيق إدارة المعرفة في المدارس الثانوية بمنطقة الجهراء التعليمية بدولة الكويت. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين القيادة الإدارية وتطبيق إدارة المعرفة في المدارس الثانوية بمنطقة الجهراء التعليمية بدولة الكويت. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة في المعرفة في المدارس الثانوية بمنطقة الجهراء التعليمية بدولة الكويت. واوصت بالاهتمام بتوفير متطلبات إدارة المعرفة بالمدارس الثانوية بمنطقة الجهراء التعليمية (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة الإدارية، تكنولوجيا المعلومات) لما لها من دور مهم بتحسين وتطوير العملية التعليمية بمدارس المرحلة الثانوية. وضرورة اكساب المعلمين والمديرين كيفية تفعيل وتطبيق إدارة المعرفة بالعمل الإداري المدرسي من خلال الدورات التدريبية وورش العمل الجماعية لنقل وتبادل المعرفة بين العاملين.

دراسة (عزيزة وامنة، 2020) بعنوان "دور متطلبات إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور متطلبات إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية، في المركب الصناعي التجاري الحضنة (مطاحن الحضنة) بولاية المسيلة، عن طريق تصميم استبيان وزع على عينة عشوائية مكونة من مختلف الموظفين في المؤسسة المتمثلين في إداريين ورؤساء المصالح وعمال، وقد تم توزيع 50 استبيان منها 35 مسترجعة وصالحة للدراسة، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية لتحليل البيانات SPSS للعلوم الاجتماعية، وتم استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لمتطلبات إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية.

دراسة (المهلاوي وعبدالله،2021) بعنوان: "تطبيق متطلبات إدارة المعرفة وأثرها على الأداء الوظيفي لرؤساء ومنسقي الاقسام بالجامعات الخاصة دراسة تطبيقية على الكليات الخاصة والأهلية بمنطقة القصيم" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق متطلبات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي لرئيس ومنسق القسم في الجامعات الخاصة بمنطقة القصيم، وتكونت عينة الدراسة من (97) رئيس ومنسق أقسام، تم اختيارهم عشوائيا، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسة في الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى استنتاجات مهمة منها: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي لرئيس ومنسق القسم في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع لمتغيرات (الهياكل التنظيمية، الثقافة التنظيمية، دور القيادة، وتكنولوجيا المعلومات). وتوصي الدراسة تبني مدخل إدارة المعرفة لتحسين الأداء الوظيفي لرئيس ومنسق القسم في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع واستخدام أساليب وأدوات وعمليات المعرفة في مجال جودة التعليم وتطويره، وتعزيز العلاقات الإنسانية في مجال الهياكل التنظيمية والثقافة التنظيمية والقيادة.

دراسة (القهطان والمستادي،2022) بعنوان: "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بمنطقة الرياض" هدفت هذه الدراسة إلى قياس دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني منطقة الرياض من خلال التعريف بإدارة المعرفة ومنهجيتها، كما تم قياس دور إدارة المعرفة على كفاءة العمليات الداخلية للمنظمة وقياس الأداء. ولتحقيق أغراض الدراسة استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة موضوع البحث، ولجمع البيانات قامت الباحثتان بتصميم استبانة من اجل تحقيق أهداف الدراسة ويتكون مجتمع البحث من الموظفين الإداريين وعددهم (11419) من موظفي المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، وتم اخذ عينه من ثلاث إدارات وهي كالتالي: إدارة التدريب الأهلي، الإدارة العامة للجودة والتدريب، الإدارة العامة للتطوير وتصميم المناهج، في منطقه الرياض. وقد تم ارجاع (107) من الاستبانات فكانت أهم النتائج المتعلقة بالدراسة كالتالي: وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين كل من: تشخيص المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية، فقد بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.577)، وبلغت قيمة الارتباط بين تحديث المعرفة وقياس أداء الموارد البشرية (0.682)، أما بين نشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية فبلغت (0.705)، وجميعها دالة عند مستوى (0.00) وهي قيمة أقل من (0.01)، حيث انه كلما ارتفع تشخيص تحديث ونشر وتوزيع المعرفة كلما ارتفع أداء الموارد البشرية، وبذلك تتضح قوة العلاقة بين تشخيص وتحديث ونشر وتوزيع المعرفة وبين قياس جودة أداء الموارد البشرية، أي أنه كلما ارتفع تشخيص وتحديث ونشر وتوزيع المعرفة كلما ارتفع أداء الموارد البشرية. واستنادا للنتائج أوصت الباحثتان: بضرورة امتلاك المؤسسة القدرة على تحديد عامليها الذين يمتلكون المعرفة المرتبطة بمجالات أنشطها، وضرورة تقديم المؤسسة المكافآت المادية والمعنوية للموظفين فيها على جهودهم لكسب معرفة جديدة تدعم أنشطها والاعتماد على معايير موضوعية وعادلة من أجل الكشف الحقيقي عن مستويات أداء العاملين مما يؤدي إلى تفادي المشاكل بين العمال. الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الموارد الشرية، الاداء، المؤسسة، التدريب.

التعليق على الدراسات السابقة:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في كثير من النقاط والتي بعضها ركز فقط على متغير متطلبات إدارة المعرفة في جهات مختلفة عربية، وأخرى ركزت فقط على متغير الأداء الوظيفي، بينما اتفقت دراسات أخرى تمام مع هذه الدراسة في دراسة المتغيرين معاً، وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بمجال التطبيق ومجتمع البحث، حيث تبحث هذه الدراسة التعرف على متطلبات إدارة المعرفة في المصرف التجاري الوطني محل الدراسة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، وهي الدراسة الأولى من نوعها في المصرف من حيث موضوع الدراسة- على حد علم الباحث-، بينما في الدراسات السابقة غير الليبية على سبيل المثال دراسة (المهلاوي وعبدالله،2021) والتي تبحث في الجامعات الخاصة في السعودية، وأيضا دراسة (عزيزة وامنة، 2020) والتي تبحث في مؤسسات المطاحن

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

بـالجزائر، **(عصـام وسـمير، 2020)** والتـي نبحـث فـي الـديوان المركـب بالجزائر، وأيضـا دراسـة **(الرقب، 2011)** في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

2. مراجعة الأدب:

في هذا الجزء سيتم توضيح وتعريف لمتغيرات الدراسة بدء من المتغير المستقل وهو متطلبات إدارة المعرفة والمقصود بهذه المتطلبات في هذه الدراسة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي) حيث سيتم شرح كل متطلب على حده، وانتهاءً بالمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

1.2. إدارة المعرفة المفهوم والمتطلبات

اولاً: مفهوم إدارة المعرفة

مع ظهور الاقتصاد المعرفي واشتداد المنافسة أصبحت المنظمات تبحث عن العنصر الذي يخلق لها ميزة تنافسية ويجعلها تتميز عن غيرها من المنظمات، وباعتبار أن المعرفة هي أساس خلق القيمة في الاقتصاد المعرفي أعطتها منظمات الأعمال اهتماما كبيرا من خلال اكتساب المعرفة الجيدة والتعامل معها وتطبيقها والاستفادة منها في تحقيق أهدافها. ويختلف تعريف إدارة المعرفة باختلاف مداخل المفهوم، وكذلك باختلاف تخصصات وخلفيات الباحث والكاتب في مجال هذا المفهوم والسبب في ذلك هو اتساع ميدان المفهوم والتغيرات السريعة التي تدخل عليه ومن أهم هذه التعاريف في إدارة المعرفة تعريف (الكبيسي وحماد، 2020:4) يرى ان "ادارة المعرفة تهدف الى رفع قيمة موجودات المنظمة من خلال ابتكارات جديدة ومنتجات معرفية وآلية تعتمد بالأساس على القدرات العقلية المعرفية لأفرادها". كما يعرفها (سلطان، 2019:250) بانها "مجموعة من العمليات المتسلسلة من أجل انشاء وتصنيف وتخزين المعرفة التي يتم من خلالها تبادل الخبرات والممارسات لمساعدة المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية"، ويرى (Delong, 2004 :6) أن إدارة المعرفة هي "منظومة الأنشطة الإدارية القائمة على احتواء وتجميع وصياغة كل ما يتعلق بالأنشطة الحرجة والمهمة بالمؤسسة بهدف رفع كفاءة الأداء وضمان استمرارية تطور المؤسسة في مواجهة المتغيرات المحيطة بها". وعرفها (اللامي واخرون، 2015) إدارة المعرفة تتضمن ايجاد بيئة مثيرة في المنظمة تسهل عملية ابداع ونقل ومشاركة المعرفة، بالتركيز على ايجاد الثقافة التنظيمية الداعمة، وبدعم من القيادة العليا ذات الرؤية الثاقبة، وتحفيز العاملين والعمل على زيادة ولاء الزبون. كذلك (الملكاوي،2007) عرفها بأنها عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال، سواء أكان في الوثائق أو قواعد البيانات أو في عقول العاملين لإضافة القيمة للشركة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبوقة. وعرفها مركز الجودة والإنتاج الأمريكي بأنها "عملية واسعة لتحديد وتنظيم ونقل واستخدام المعلومات والخبرات داخل المنظمة مرتكزة على أربع أسس هي: التكنولوجيا الثقافة القيادة والقياس (Uriarte, 2008,p:29). أما (kyrme, 2015) وهو أحد أبرز من تناولوا مفهوم إدارة المعرفة، فيعرفها على أساس أنها " الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستحداثها، وجمعها، وتنظيمها، ونشرها، واستخدامها، واستغلالها. وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة.

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ ان هناك اختلاف بين الكُتاب حول مفهوم إدارة المعرفة، ويرجح ذلك الى الاختلاف في طبيعة تناول كل باحث للموضوع واختلاف أهدافه ولكن في النهاية اتفق الجميع على أهمية إدارة المعرفة في تطوير وتحسين عمل المؤسسات والمنظمات التي تتبنى هذا المفهوم والتي تساعدها للوصول الى اتخاذ القرارات المناسبة ووضع الخطط الاستراتيجية وكذلك رفع الأداء الوظيفي.

ثانياً: متطلبات إدارة المعرفة

تعمل إدارة المعرفة في إطار بيئة تنظيمية تتضمن العديد من العناصر والمتغيرات تساعد في تطبيق إدارة المعرفة (التلباني وآخرون، 2015) كما يتطلب تبني مفهوم إدارة المعرفة مجموعة من المقومات والمتطلبات، الأساسية بالمنظمة وقد تباينت متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بين الكتاب، ولكنهم اتفقوا على ضرورة خلق بيئة مناسبة، وتهيئة الأجواء لتطبيق أسس وقواعد إدارة المعرفة للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعارف والمعلومات. **تُعرف** متطلبات إدارة المعرفة على أنها مجموعة من الإجراءات الفنية والتكنولوجية والهندسية التي تتحد في هدف واحد لإيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة، وإيجاد بيئة مُحفزة لتسهيل عملية نقل ومشاركة المعرفة (Antti al et, 2017 :137) وحيث ان تطبيق إدارة المعرفة يتطلب توافر بيئة تنظيمية تتضمن العديد من العناصر التي تتفاعل مع بعضها وتؤثر على عملية إدارة المعرفة، وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد التي سوف يتم الاعتماد عليها في الدراسة وهي (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي) (عبد الغفور،2015) (Frey et al,2009) (Akhavan et al, 2010).

1. الهيكل التنظيمي: The organizational structure

ويقصد بالهيكل التنظيمي هو الإطار الذي يوجه سلوك رئيس المؤسسة في اتخاذ القرارات او هو الأسلوب الرسمي الذي تستخدمه الإدارة في توزيع الأعمال والمسؤوليات والسلطات بين الأفراد، وتحديد العلاقات فيما بينهم وتجميعهم في وحدات أو أقسام، وتصميم أدوات ووسائل التنسيق والاتصال الفعال بين هذه الوحدات والأقسام وأيضاً يحتوي على مكونات غير ملموسة يتمثل بعضها في القيم والأهداف المشتركة بين أعضاء التنظيم، والدوافع والحاجات وأنماط السلوك والاتجاهات السائدة في التنظيم (الهنداوي،2009). حيث يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد الحرية والإبداعات الكامنة لد الموظفين بالعمل، لذا لا بد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع عُمال المعرفة العمل بكل حرية لاكتشاف وتوليد المعرفة (الملكاوي، 2007:85). حيث أن شكل الهيكل التنظيمي له تأثير مباشر على نقل المعرفة. فالهيكل التنظيمي الهرمي القائم على أسس بيروقراطية يتسم بعدم المرونة في نقل المعرفة وتقاسمها والتشارك فيها؛ وإصدار الأوامر بنقل المعرفة عبر قنوات رسمية محددة سلفاً لن يسمح بتدفقها بشكل فعال. وعلى العكس من ذلك، إذا ما اتخذت قنوات توزيع المعرفة نمطا غير رسمي أساسه الثقة والتعاون، سيتم نقل المعرفة بشكل أسرع وأكثر فعالية وعلى الرغم من أنه لا يوجد شكل تنظيمي بذاته يمكن الأخذ به في سبيل إدارة فاعلة للمعرفة الا أن ثمة هياكل تنظيمية يترتب الأخذ بها إلغاء الكثير من النفقات الخاصة بالبيروقراطية، وتحقيق درجة أكبر من المرونة تمكنها من تنفيذ الخطط الخاصة بالمعرفة (العلواني، 2008:387).

2. الثقافة التنظيمية The organizational culture

الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم والمعتقدات والأحاسيس الموجودة في داخل المنظمة والتي تسود بين العاملين مثل طريقة تعامل الأفراد مع بعضهم، وتوقعات كل فرد من الأخر ومن المنظمة، وكيفية تفسيرهم لتصرفات الآخرين. يعتبر هذا البعد عنصرا مهما في إدارة المعرفة على اعتبار أن جزأ كبيرا من المعرفة موجودة في عقول العاملين في المنظمات، وبالتالي يجب على هذه المنظمات أن تسعى إلى توليد وتأسيس ثقافة ايجابية داعمة لإنتاج وتقاسم المعرفة، من خلال إرساء مناخ عمل مناسب يقدر جهود أفراد المعرفة ويشجعهم على تشارك معارفهم وتنميتها، ويركز على نشر الثقافة التشاركية، وهذا يتطلب تغير الذهنيات التقليدية ونقلها من مفهوم اختزان المعرفة إلى مفهوم تقاسم المعرفة، بالإضافة إلى وجود نظام حوافز مادية ومعنوية، يدفع الأفراد إلى تقاسم معارفهم الخاصة و إطلاق العنان لطاقاتهم الكامنة (Abdi & Senin, 2014).

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

3. القيادة التنظيمية The organizational leadership

يهتم هذا البعد بالحاجة الماسة إلى القيادة التي تطبق الاستراتيجيات والأنماط التي تعمل على تحقيق الإبداع، والتعامل مع البيئة المتغيرة والثقافة المتطورة وبما يتيح للمؤسسات البقاء والمنافسة (Mahseredjian & Messarra, 2011). ومما لا شك أن تبني القيادة لتطبيق إدارة المعرفة يضمن توفير الدعم اللازم لمبادرات نشر ومشاركة المعرفة. فالقائد يعتبر قدوة للآخرين في التعلم المستمر ومحفزاً وقائدا لهم نحو تحقيق الأهداف. فلم يعد يوصف القادة بأنهم رؤساء، إذ أنهم يوصفون بأنهم منسقون أو مسهلون أو مدربون. ولذلك فإن أن يكون قادراً القائد المناسب لإدارة المعرفة هو القائد الذي يتصف بثلاث صفات أساسية هي: على شرح الرؤية للآخرين، وأن تكون لديه القدرة على ربط هذه الرؤية في أكثر من مضمون وداخل أكثر من إطار يهم المنظمة وتعمل المنظمة من خلاله، أن يكون قدوة للآخرين والعاملين بالمنظمة. ومما لا شك فيه أن القيادة عنصر مهم في تبني وتطبيق إدارة المعرفة، ولذلك فإن هناك بعض النظريات الخاصة بالقيادة تكون أكثر ملائمة لإدارة المعرفة من نظريات أخرى فنظرية القيادة المشاركة ونظرية القيادة الذاتية هي أكثر ملائمة مع نمط القيادة المطلوب لإدارة المعرفة (التلباني وآخرون، 2015).

4. تكنولوجيا المعلومات: The information technology

ويهتم هذا البعد ببناء وتطوير إدارة المعرفة من خلال استخدام وسائط تكنولوجيا المعلومات المتعددة ولضمان التنفيذ الناجح لإدارة المعرفة البد بالتعاون مع قسم تكنولوجيا المعلومات من اجل تحقيق الأهداف بان تصبح قادرة على تحقيق خدمات جديدة تؤثر على أداء المنظمة، فتكنولوجيا المعلومات قيمة ايجابية يمكن إظهارها من خلال العلاقات الداخلية التي يقيمها مدير دارة المعرفة في المنظمة، حيث يجب ربط أهمية تكنولوجيا المعلومات بالاستراتيجية العامة المعلومات للمنظمة المرتبطة بالمنافسة الخارجية أو التغير في بيئة الأعمال.كما أنه لا توجد تكنولوجيا واحدة متكاملة تغطي جميع عمليات إدارة المعرفة وأنظمتها، وذلك لان إدارة المعرفة لا تعتمد فقط على التكنولوجيا، بل هي نظام متعدد المكونات والعناصر المبنية على الثقافة التنظيمية واستراتيجية العمل ونمط القيادة وغيره من المكونات. وبذلك تلعب التكنولوجيا دوراً كبيراً في إدارة المعرفة فهي تسهم بشكل كبير في تسهيل وتسريع وتبسيط عمليات إدارة المعرفة المختلفة مما يساعد في السيطرة على المعرفة الموجودة داخل أو خارج المنظمة (الهزام، 2016).

2.2. الأداء الوظيفي (The job performance)

تعددت التعريفات التي قدمت من قبل الباحثين والدارسين لمفهوم ا لأداء الوظيف وهم (توفيق، 2002:24)، (درة، 2003:25) (العماج، 2003:58)،(الشوابكة،2008:41)، (الداوي، 2009:217)، ونظرا لتعدد ا لبحوث والدراسات التي أجريت في هذا المجال، إلا أن هناك عوامل مشتركة تجمع هذه التعريفات، وهي كما يلي:

الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع. **الوظيفة:** وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل .الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

وبناء عليه، يمكن القول بأن الأداء الوظيفي هو محصلة لتفاعل عدد من العوامل المتداخلة التي يجب أن تأخذها المنظمات بعين الاعتبار لتحسين أدائها. كما قد عرف الأداء الوظيفي بأنه، "ذلك النظام الذي يتضمن مقارنة النتائج المخطط لها مع النتائج الفعلية، والتحقق من الانحرافات عن الخطط والأهداف، ومعالجة تلك الانحرافات من خلال الإجراءات التصحيحية أو الاستمرار في الأنشطة وتحسين تأديتها في حالة عدم وجود انحرافات وتطوير المعايير بحيث يكون قابلة للقياس" (Fred,2001:30). ويقصد بمفهوم الأداء مجموعة المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقيها عن طريق العاملين فيها، فهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات (عطية، 2003). كما عرف (درة، 2003:15) الأداء الوظيفي على أنه "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور فهذا يعنى أن الأداء هو نتاج للعلاقات المتداخلة بين كل من: الجهد، القدرات، وإدراك الدور أو المهام المنوطة به". كما عرف ماهر، (1999:123) الأداء الوظيفي على أنه "ناتج الإنجاز الذي تم التوصل إليه خلال الجهود المبذولة على مختلف المستويات الإدارية في المنظمة وتحديد درجة النجاح في تحقيق الأهداف الموضوعة مسبقا". وعُرف ايضاً من قبل Khatibi (2012:81) وآخرون على أنه العمل الذي يؤديه العامل ومدى تفهمه لدوره واختصاصه، ومدى اتباعه للتعليمات التي تصل إليه من الإدارة عبر المشرف المباشر له. عليه فإن طريقة ممارسة إدارة الموارد البشرية تؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين فيها، وقد ينعكس سلباً أو إيجاباً على أداء وأنشطة المنظمة والعاملين فيها، مما يؤدي إلى انخفاض أو ارتفاع مستوى أداء العاملين لديها، فالممارسة الصحيحة لإدارة الموارد البشرية من ناحية (التدريب، تقييم الأداء، نظام التخطيط الوظيفي، مشاركة الموظفين، ونظام التعويض) ينعكس على أداء الموظفين بها (Purcell and Kinnie, 2007). ويعتمد التنفيذ الناجح أو فشل ممارسات إدارة الموارد البشرية على مهارات المديرين بالدرجة الاولى (Guest, 2011).

3. منهج وإجراءات الدراسة:

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة البحثية، لتحديد تأثير متطلبات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي من خلال الإجراءات التالية:

1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من العاملين بالمصرف محل الدراسة في مختلف الإدارات والأقسام بجميع فروعه الواقعة في نطاق بلدية البيضاء، حيث يعد المصرف الوحيد الذي تتواجد إدارته العامة بمدينة البيضاء، الأمر الذي يسهل عملية التواصل والحصول على البيانات التي تخدم هذه الدراسة، وعليه، سيشمل مجتمع الدارسة جميع الموظفين الإداريين في عدد (7) فروع للمصرف محل الدراسة، بالإضافة إلى مقر الإدارة العامة للمصرف حيث بلغ إجمالي عدد الموظفين بالمصرف محل الدراسة الإدارة العامة وبجميع فروعه الواقعة في نطاق بلدية البيضاء بمستوياتهم الادارية المختلفة (588) موظف وموظفة، وقد تم اعتماد طريقة العينة الطبقية النسبية في إختيار عينة الدراسة، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى ثمانية طبقات (شرائح) فروع، وتمثل العينة نسبة (40%) باستخدام جدول **كريجسي ومورجان** لتحديد حجم العينة من مجتمع الدراسة أي ما يعادل 235 موظف وموظفة تم اختيارهم حسب التمثيل النسبي لكل فرع كما هو موضح في الجدول رقم (1): ومن هنا تم توزيع عدد (235) استبانة إلا أن عدد الاستمارات المسترجعة كانت (200)، بينما كان عدد الاستمارات الصالحة التي دخلت للمعالجة والتحليل الإحصائي (195) أي بنسبة (85%) من عدد الاستمارات التي تم توزيعها على عينة الدراسة، والجدول رقم (2) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل:

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

جدول (1) التمثيل النسبي لكل فرع من عينة الدراسة

	اسم المقر	عدد الموظفين	نسبة الفرع إلى مجتمع الدراسة	عدد مفردات العينة في كل فرع
1	الإدارة العامة	300	%51	120
2	إدارة فروع منطقة الجبل الأخضر	80	%14	32
3	الفرع الرئيسي البيضاء	63	%11	25
4	فرع المميز	12	%2	5
5	فرع الجهاد	56	%9	22
6	فرع السوق القديم	24	%4	10
7	فرع عمر المختار	26	%4	10
8	فرع مسه	27	%5	11
	المجموع	**588**	**%100**	**235**

المصدر: إدارة الموارد البشرية بالإدارة العامة للمصرف التجاري الوطني (2022).

جدول (2) عدد الاستمارات الموزعة وعدد الاستبانات المستردة ونسبة الاسترداد

حجم المجتمع	الاستمارات الموزعة	الاستبانات المستردة	نسبة المستردة	الاستمارات الصالحة	نسبة الصالحة
588	235	002	%91	195	3%8

2.3. أداة جمع البيانات:

تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان كمصدر أساسي لجمع البيانات اللازمة من خلال الإجابة لمجتمع الدراسة، وقد تم اعداد استمارات الاستبيان بالرجوع والاستفادة من الادبيات والمراجع والدراسات السابقة مثل دراسة كل من (الغنيم، 2013) و(بن قيراط، 2019) ودراسة (الصقهان والمستادي،2022)، ودراسة (عزيزة وامنة، 2020)، وكذلك دراسة (غضبان، 2018) ودراسة **(الصقهان والمستادي**،2022)، وقد تم عرض استمارة الاستبيان على عدد من المختصين، وعدلت بناء على ملاحظاتهم لتصبح أكثر دقاً واحكاماً لتحقيق أهداف الدراسة، حيث قسمت استمارات الاستبيان المستخدمة في هذه الدراسة إلى أربعة اقسام يمكن توضيحها كما يلي:

أ- **القسم الاول**: المعلومات الشخصية والوظيفية، وتشمل كلا من العناصر التالية: نوع الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

ب- **القسم الثاني**: متطلبات إدارة المعرفة والمقصود بهذه المتطلبات في هذه الدراسة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي).

ج- **القسم الثالث:** الأداء الوظيفي.

وتم تصميم العبارات لقياس مستوى ومتغيرات الدراسة بناء على إجابات متدرجة حيث استخدم مقياس لكيرت الخماسي لهذه الغاية والجدول رقم (3) يبين ذلك.

جدول رقم (3) يبين درجات مقياس ليكرت

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

كذلك تم استخدام المتوسطات الحسابية التي دعمت بالنسب المئوية كمعايير أساسية في التحليل، ويبين الجدول رقم (4) فئة المتوسطات الحسابية، والتفسير اللفظي المرتبط بها، وذلك حسب مقياس ليكرت. وقد اعتمدت الدراسة في تحديد فئات المتوسط الحسابي على المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المقياس في الاعلى الدرجة} - \text{الدرجة الأدنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

جدول رقم (4) فئة المتوسط الحسابي والتفسير اللفظي

فئة المتوسط الحسابي	التفسير اللفظي
من 1.0 إلى أقل من 1.5	ضعيف جداً
من 1.5 إلى أقل من 2.5	ضعيف
من 2.5 إلى أقل من 3.5	متوسط
من 3.5 إلى أقل من 4.5	مرتفع
من 4.5 إلى 5.0	مرتفع جداً

3.3. المعالجات الإحصائية للبيانات:

بعد الانتهاء من تجميع استمارات الاستبيان الدراسة تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة وكانت الأساليب الاحصائية المستخدمة كالتالي:

1. الجداول التكرارية (Frequency Table) والنسب المئوية لغرض توصيف العينة احصائيا.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

3. الانحدار (Regression) لمعرفة تأثير متطلبات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي.
4. الارتباط (Correlations) لمعرفة ارتباط متطلبات إدارة المعرفة مع متغير الأداء الوظيفي.

4.3. صدق وثبات الاستبانة:

للتأكد من صدق استمارة الاستبيان الظاهري، فقد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة بجامعة عمر المختار وجامعة بنغازي، وقد تم تعديل وتصويب استمارة الاستبيان بناءً على ملاحظاتهم واقتراحاتهم. وقد تم استخدام اختبار (كرونباخ ألفا) لقياس مدى الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الاستبيان، وأظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (5) أن قيمة معامل الثبات لجميع متغيرات الدراسة تجاوزت (60%) وهي النسبة المقبولة لاعتماد نتائج الدراسة.

جدول (5) معامل ثبات متغيرات الدراسة

محاور الاستبيان	عدد العبارات	معامل الثبات قيمة ألفا
الهيكل التنظيمي	7	0.83
الثقافة التنظيمية	7	0.91
القيادة التنظيمية	7	0.95
تكنولوجيا المعلومات	7	0.92
الأداء الوظيفي	11	0.84
مجموع فقرات الاستبانة	93	0.89

4. عرض ومناقشة النتائج:

يركز هذا الجزء من الدراسة على تحليل للبيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة التي تم توزيعها على العينة المدروسة كما يلي:

1.4. الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

أ- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو موضح في الجدول رقم (6) الذي يبين أن أغلب أفراد عينة الدراسة من الذكور حيث بلغت عدد الذكور (195) بنسبة مئوية (79%)، بينما كان عدد الإناث (5) فقط بنسبة مئوية (3%).

جدول (6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	190	%97
أنثى	5	%03
المجموع	195	%100

المصدر: إعداد الباحث استناداً على التحاليل الإحصائية

ب- توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية كما هو موضح في الجدول رقم (7) ويبين الجدول أن (31%) من عينة الدراسة من الفئة العمرية (40 إلى أقل من 50 سنة)، تليها الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة مئوية (26%)، بينما كانت أقل فئة من عينة الدراسة كانت من الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) حيث كان عددها (45) بنسبة مئوية (23%).

جدول (7) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	45	3%2
من 30 إلى أقل من 40 سنة	05	%26
من 40 إلى أقل من 50 سنة	06	1%3
أكثر من 50 سنة	04	%20
المجموع	195	%100

المصدر: إعداد الباحث استناداً على التحاليل الإحصائية

ج- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي وكما هو موضح في الجدول رقم (8)، فقد احتلت درجة المرحلة الجامعية (البكالوريوس والليسانس) المرتبة الاولى بنسبة مئوية (54%) من عينة الدراسة تليها حملة الدبلوم العالي بنسبة مئوية (23%) من عينة الدراسة.

جدول (8) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

مستوى التعليم	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي وأقل	25	%13
دبلوم عالي	45	%23
المرحلة الجامعية(بكالوريوس/ ليسانس)	105	%54
دراسات عليا(ماجستير-دكتوراه)	20	%10
المجموع	195	%100

المصدر: إعداد الباحث استناداً على التحاليل الإحصائية

د- توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة:

تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة كما هو موضح في الجدول رقم (9) الذي يوضح احتلال الفئة (أكثر من 10 سنوات) النسبة الأعلى من عينة الدراسة بنسبة (41%) تليها الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة (38%).

جدول (9) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

مستوى الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	41	%21
من 5 إلى 10 سنوات	74	%38
أكثر من 10 سنوات	80	%41
المجموع	195	%100

المصدر: إعداد الباحث استناداً على التحاليل الإحصائية.

2.4. نتائج التحليل الاحصائي الوصفي:

أ- مدى تطبيق متطلبات إدارة المعرفة

للإجابة على سؤال الدراسة الأول فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمدى موافقة أفراد عينة الدارسة على مدى تطبيق متطلبات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة، والتي تمثلت في الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي، والجدول رقم (10) يوضح نتائج التحليل الاحصائي حيث بين الجدول أن

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية تجاه ابعاد **متطلبات إدارة المعرفة**، حيث أن المتوسط العام للفقرات المتعلقة ببعد **تكنولوجيا المعلومات** كان الأعلى حيث بلغ (4.20) مما يشير إلى تعاون ادارة المصرف محل الدراسة مع قسم تكنولوجيا المعلومات من اجل تحقيق اهدافه بان تصبح قادرة على تحقيق خدمات جديدة تزيد من أداء المصرف.

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لأبعاد متطلبات إدارة المعرفة

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
الهيكل التنظيمي	4.12	1.24	مرتفع	2
الثقافة التنظيمية	3.22	1.45	متوسط	4
القيادة التنظيمية	3.45	1.78	متوسط	3
تكنولوجيا المعلومات	4.20	1.11	مرتفع	1
الابعاد ككل (متطلبات إدارة المعرفة)	3.75	1.40	مرتفع	

المصدر: إعداد الباحث استناداً على التحاليل الإحصائية.

يأتي بعد ذلك في الترتيب البُعد المتعلق **بالهيكل التنظيمي** وهو الأسلوب الرسمي الذي تستخدمه الإدارة في توزيع الأعمال والمسؤوليات والسلطات بين الأفراد بمتوسط حسابي كلي (4.12) لما لشكل الهيكل التنظيمي من تأثير مباشر على نقل المعرفة بالمصرف محل الدراسة وتحقيق درجة أكبر من المرونة تمكنه من تنفيذ الخطط الخاصة بالمعرفة، ثم بعد ذلك بُعد **القيادة التنظيمية** بمتوسط حسابي كلي (3.45) وانحراف معياري (1.78) حيث أن تبني القيادة لتطبيق إدارة المعرفة يضمن توفير الدعم اللازم لمبادرات نشر ومشاركة المعرفة. وأخيرا كانت أقلها تطبيقاً من وجهة نظر أفراد العينة بُعد **الثقافة التنظيمية** بمتوسط حسابي كلي (3.22)، وانحراف معياري (1.45). وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على الأبعاد ككل (3.75) بانحراف معياري (1.40) مما يعني ان المصرف محل الدراسة يعمل في إطار بيئة تنظيمية تتضمن العديد من العناصر والمتغيرات والتي تساعد في تطبيق إدارة المعرفة وإيجاد بيئة مُحفزة لتسهيل عملية نقل ومشاركة المعرفة والتي يعمل فيها هؤلاء الأفراد واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (**غضبان**، 2018)، ودراسة (**الصقهان والمستادي**، 2022) ودراسة **عصام و(سمير**، 2020) ودراسة دراسة (**عزيزة وامنة**، 2020)، ودراسة (**الصقهان والمستادي**، 2022) والتي أظهرت بروز دور إدارة المعرفة كل في مجال الدراسة.

ب- قياس مستوى الأداء الوظيفي:

للإجابة على التساؤل الثاني للدراسة فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمدى موافقة أفراد عينة الدارسة على مقياس مستوى الأداء الوظيفي في المصرف محل الدراسة، وذلك من خلال استخراج المتوسط الإجمالي لمقياس بعد الأداء الوظيفي في استمارة الاستبيان، وتبين من الجدول رقم (11) ان المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي بلغ (3.12) بانحراف معياري (1.43) وهذا يدل على ان أداء العاملين بالمصرف التجاري لم يكن مرتفع وذلك حسب التفسير اللفظي للمتوسط الحسابي الوارد في الجدول رقم (4).

جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لمستوى الأداء الوظيفي

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الأداء الوظيفي	3.12	1.43	متوسط

ج- تحليل العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة ومستوى الأداء الوظيفي.

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بالإجابة على سؤال الدراسة الثالث وهو علاقة متطلبات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة، والتي تمثلت في الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية، تكنولوجيا المعلومات، مع متغير الأداء الوظيفي في المصرف محل الدراسة، وباستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، كما هو موضح في الجدول رقم (12) الذي يبين العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقلة، والمتغير التابع ومستوى الدلالة. **يتضح من النتائج** أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية مرتفعة بين بُعد **الثقافة التنظيمية** والأداء الوظيفي، بمعامل ارتباط (0.835) وبمستوى معنوية (0.027) اقل من 0.05 مما يعني ان المصرف محل الدراسة يعمل في إطار بيئة تنظيمية تساعد على رفع الأداء الوظيفي وإيجاد بيئة مُحفزة لتسهيل من تحسين إداء العاملين بالمصرف. وكذلك بينت النتائج وجود علاقة بين بُعد **القيادة التنظيمية** والأداء الوظيفي بمعامل ارتباط يساوي (0.820)، وبمستوى معنوية (0.017) وهذا يعني أن تبني القيادة لتطبيق إدارة المعرفة يضمن توفير الدعم اللازم لمبادرات نشر ومشاركة المعرفة وبالتالي الرفع من أداء العاملين بالمصرف. يتضح من النتائج ايضاً أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية بين بُعد **الهيكل التنظيمي**، والأداء الوظيفي، بمعامل ارتباط (0.703) عند مستوى معنوية (.0025)، وهذا يعني ان شكل الهيكل التنظيمي له علاقة بحسين إداء العاملين بالمصرف محل الدراسة وتحقيق درجة أكبر من المرونة تمكنه من العمل بأكثر ارتياحيه وتفاهم، وهي علاقة إيجابية أيضا.

جدول رقم (12) معاملات الارتباط ومستوى الدلالة بين ابعاد متطلبات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي

ابعاد متطلبات إدارة المعرفة		الأداء الوظيفي
الهيكل التنظيمي	معامل الارتباط	0.703
	Sig. (2-tailed)	0.025
	N	195
الثقافة التنظيمية	معامل الارتباط	0.835
	Sig. (2-tailed)	0.027
	N	195
القيادة التنظيمية	معامل الارتباط	0.820
	Sig. (2-tailed)	0.017
	N	195
تكنولوجيا المعلومات	معامل الارتباط	0.605
	Sig. (2-tailed)	0.017
	N	195

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

كما تبين من النتائج أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية قوية بين بُعد **تكنولوجيا المعلومات**، والأداء الوظيفي بمعامل ارتباط (0.605) عند مستوى الدلالة (0.017)، وهذا يدل ان قسم تكنولوجيا المعلومات يعمل من اجل تحسين أداء العاملين بالمصرف ويساعد على تحقيق خدمات جديدة تزيد من أداء المصرف، وهي علاقة موجبة بمعنى ان أي زيادة في تكنولوجيا المعلومات، تزيد من أداء العاملين بالمصرف محل الدراسة. **من هنا يتضح** ان جميع هذه الابعاد تظهر علاقة إيجابية، وتشير النتائج إلى أن جميع المتغيرات ذات دلالة إحصائية عند (p <.05). وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة كل من (**غضبان، 2018**)، ودراسة (**الصقهان والمستادي، 2022**) ودراسة (**عصام وسمير، 2020**) ودراسة دراسة (**عزيزة وامنة، 2020**)، دراسة (**الصقهان والمستادي، 2022**).

3.4. تحليل تأثير متطلبات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي.

يبين هذا الجزء من الدراسة نتائج الإجابة على سؤال الدارسة الرابع، حيث سيشمل اختبار فرضيات الدراسة، لبيان مدى تأثير المتغيرات المستقلة (الأبعاد الخاصة بمتطلبات إدارة المعرفة) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) عند مستوى معنوية (0.05)، ولدراسة هذا التأثير وبعد معرفة وجود علاقة ارتباط موجبة بناء على ما سبق من تحليل تم في هذا التحليل معرفة مدى تأثير هذه العلاقة وذلك باستخدام تحليل الانحدار البسيط، كما هو مبين في الجدول رقم (13).

جدول (13) تأثير متطلبات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي

متطلبات إدارة المعرفة	β	R^2	F	مستوى الدلالة
الهيكل التنظيمي	0.66	0.49	30.2	0.025
الثقافة التنظيمية	0.46	0.70	29.5	0.027
القيادة التنظيمية	0.57	0.67	33.2	0.017
تكنولوجيا المعلومات	0.56	0.37	38.1	0.017
F الجدولية بمستوى دلالة 0.05=28.9				N = 195

المصدر: إعداد الباحث استناداً على التحاليل الإحصائية.

أولاً الهيكل التنظيمي: يبين الجدول رقم (13) أن مستوى الدلالة تساوي (**0.025**)، وهي أصغر من (0.05)، مما يدل على وجود أثر للهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي. وبهذه النتيجة نرفض الفرضية الفرعية الأولى، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لشكل الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة. **ثانياً الثقافة التنظيمية:** يبين الجدول رقم (13) أيضاً ان معامل التفسير (R^2) للثقافة التنظيمية يساوي (0.70) يفسر ان (0.70%) من الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة يعود إلى بُعد الثقافة التنظيمية، ويبين الجدول أن مستوى الدلالة تساوي (0.027) وهي أصغر من (0.05) مما يدل على وجود أثر لبعد لثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي. وبهذه النتيجة نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة. **ثالثاً القيادة التنظيمية:** يتضح من الجدول رقم (13) أيضاً أن معامل التفسير (R^2) للقيادة التنظيمية يساوي (0.67) يفسر(0.67%) من الأداء الوظيفي ، بمعنى أن (0.67%) من الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة يعود إلى بُعد القيادة التنظيمية، ويبين الجدول ان مستوى الدلالة تساوي (0.017) وهي اصغر من (0.05)، مما يدل على وجود أثر للقيادة التنظيمية على الأداء الوظيفي. وبهذه النتيجة نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة التنظيمية على الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة. **رابعاً تكنولوجيا المعلومات:** يبين الجدول رقم (13) أيضا ان معامل التفسير (R^2) لتكنولوجيا المعلومات يساوي (0.37) وهو ما يفسر(0.37%) من الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة بمعنى ان (0.37%) من الأداء الوظيفي يعود إلى تكنولوجيا المعلومات، ويبين الجدول أن مستوى الدلالة تساوي (0.017) وهي أصغر من (0.05) مما يدل على وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي. وبهذه النتيجة نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة. **بشكل عام** يتضح من الجدول رقم (13) وجود تأثير لمتطلبات إدارة المعرفة كمتغير مستقل على الأداء الوظيفي كمتغير تابع وبنسب متفاوتة، حيث أن (F) المحسوبة في أبعادها الاربعة أعلى من قيمة (F) الجدولية لهذه الأبعاد، وقيمة (R^2) (معامل التفسير) في هذه الأبعاد الاربعة تفسر قيم التباين والتغير في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي حسب قيم معامل التفسير (R^2) المبينة في الجدول رقم (13)، والذي يشير فيه معامل التحديد إلى أن التغير في الأداء الوظيفي يرجع إلى النموذج المقترح. وهذا يعني أن متطلبات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة، والتي تمثلت في الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية، تكنولوجيا المعلومات، لها تأثير إيجابي على مستوى الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة. لذلك، ثبت أن المتغيرات المستقلة تساهم بشكل إيجابي في التغيير في المتغير التابع. ومن هنا، نرفض الفرضية الرئيسية الأولى مما يدل على وجود أثر ذو دلالة ($\alpha \leq 0.05$) متطلبات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة.

5. الاستنتاجات والمناقشات:

قامت هذه الدراسة بالبحث في تأثير متطلبات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين الإداريين في عدد (7) فروع للمصرف محل الدراسة بالإضافة إلى مقر الإدارة العامة للمصرف. **وقد كشفت الدراسة** من خلال تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، أن (97%) من أفراد العينة من الذكور وأن (57%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 50 سنة) مما يدل على أن المصرف يستقطب العناصر الشابة ومن الذكور وأن اكثر من (50%) من عينة الدارسة هم من حملة الشهادات الجامعية، وهذا المستوى التعليمي يتناسب ويساعد في تفهم أكثر لإدارة المعرفة واهميتها في تحسين أدائهم الوظيفي، كما أوضحت النتائج أن اكثر من (40%) من عينة الدراسة لديهم خبرة في العمل لأكثر من عشرة سنوات، وهذا يبين أن معظم أفراد العينة من ذوي الخبرات الطويلة، وهذا يساعد على تفهم واستيعاب تطبيق إدارة المعرفة وتحسين أدائهم الوظيفي. **كما أظهرت نتائج التحليل** الاحصائي الوصفي أن مستوى تطبيق متطلبات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة كان مرتفعاً، وانسجمت هذه النتيجة مع نتائج تحليل مدى موافقة أفراد عينة الدارسة على أبعاد متطلبات إدارة المعرفة المستخدمة في المصرف محل الدراسة، والتي بينت أنها تطبق جميعها، ولكن بدرجات متفاوتة، حيث كان أعلاها تكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (4.20)، مما يؤكد على اهتمام المصرف التجاري بفروعه بتكنولوجيا المعلومات كأساس للإدارة المعرفة، مما يشير إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات وامكانيات المصرف التجاري، ويسهم في الرفع من أداء العاملين به، ثم جاءت بعد ذلك بُعد الهيكل التنظيمي بتوسط حسابي بلغ (4.12)، مما يدل على اهتمام المصرف بشكل الهيكل التنظيمي للمصرف التجاري، والتي هي من أكثر اهتمامات إدارة المصرف بعد تكنولوجيا المعلومات، حيث ان الهيكل التنظيمي الذي يحقق درجة أكبر من المرونة يمكن المصرف من تنفيذ الخطط الخاصة بالمعرفة. ثم جاءت في الأهمية بالنسبة لأبعاد متطلبات إدارة المعرفة بالمصرف محل الدراسة، بُعد القيادة التنظيمية بمتوسط حسابي بلغ (3.45)، مما يدل على أن تبني تطبيق القيادة التنظيمية في إدارة المعرفة يضمن توفير الدعم اللازم لمبادرات نشر ومشاركة المعرفة، والذي يعمل على الرفع من أداء العاملين به، تليها في الأهمية بُعد الثقافة التنظيمية بمتوسط حسابي بلغ (3.22)، مما يدل على دور الثقافة التنظيمية بالمصرف في إيجاد معايير واضحة في إطار بيئة تنظيمية تتضمن العديد من العناصر والمتغيرات تساعد في تطبيق إدارة المعرفة وإيجاد بيئة مُحفزة لتسهيل عملية نقل ومشاركة المعرفة والتي يعمل فيها. بشكل عام، تبين من النتائج أن تطبيق الابعاد الاربعة ككل كمتطلبات لإدارة المعرفة كانت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.75)، والتي تدل على اهتمام إدارة المصرف محل الدراسة بمتطلبات أدراه المعرفة بمستوى

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

مرتفع وان اتجاهات المبحوثين نحو تطبيق متطلبات إدارة المعرفة كانت إيجابية، ولكن بنسب متفاوتة من بين الأربع ابعاد موضوع الدارسة، مما يشير إلى أهمية تطبيق إدارة المعرفة بالمصرف محل الدراسة. **كما كشفت الدراسة** أيضاً عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إيجابية بين متطلبات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة، والتي تمثلت في الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي، مع الأداء الوظيفي. وبينت الدراسة ان أداء العاملين بالمصرف محل الدراسة لم يكن مرتفع بمتوسط حسابي للأداء الوظيفي بلغ (3.12).

كما كشفت الدراسة في تحليل تأثير لمتطلبات إدارة المعرفة كمتغير مستقل والتي تمثلت في (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية، تكنولوجيا المعلومات)، على مستوى الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة كمتغير تابع، انه وجود تأثير لمتطلبات إدارة المعرفة على مستوى الأداء الوظيفي كمتغير تابع، حيث إن (F) المحسوبة في ابعادها الاربعة أعلى من قيمة (F) الجدولية لهذه الابعاد، وقيمة (R^2) (معامل التفسير) في هذه الأبعاد الاربعة تفسر قيم التباين والتغير في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي، ومن هنا اتضح ان المتغير المستقل متطلبات إدارة المعرفة في هذا الدراسة يفسر بدلالة تفسيرية مرتفعة تدل على أن هناك أثر ذا دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة المعرفة، على المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي. كما أظهرت نتائج اختبار للفرضية الرئيسية وما تفرع عنها من فرضيات فرعية وجود تأثير إيجابي لمتطلبات إدارة المعرفة كمتغير مستقل والتي تمثلت في (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية، تكنولوجيا المعلومات)، على مستوى الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة كمتغير تابع وبنسب متفاوتة، حيث أن (F) المحسوبة في أبعادها الاربعة أعلى من قيمة (F) الجدولية لهذه الأبعاد، وقيمة (R^2) (معامل التفسير) في هذه الأبعاد الاربعة تفسر قيم التباين والتغير في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي حسب قيم معامل التفسير (R^2).

6. التوصيات:

على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فأنه يمكن تقديم التوصيات التالية:

أ- إن إدارة المعرفة تعتبر ركناً أساسياً في غالبية المنظمات لأنها تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين المؤسسات وتأهيل الكفاءات فهي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة والابداع والتميز ومواكبة التحديات الحالية والمستقبلية.

ب- يتطلب نجاح متطلبات إدارة المعرفة توفر مجموعة من الدعائم وظروف معينة في المصرف حيث اعتبرت بمثابة محددات تقيس نجاح المصرف في إقامتها من عدمها منها: الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة الإدارية، تكنولوجيا المعلومات.

ج- لتطبيق إدارة المعرفة يتطلب توافر مجموعة من العناصر كأن يكون الهيكل التنظيمي للمصرف محل الدراسة أكثر ملائمة لإدارة المعرفة، بحيث يؤدي إلى استقلالية أكثر في اتخاذ القرار، ويساعد العمل بروح الفريق، كما يجب أن تتسع الثقافة التنظيمية داخل المصرف محل الدراسة لتحتوي الجوانب العديدة الخاصة بإدارة المعرفة، وإلى جانب ذلك أن تكون القيادة تشجع على تبني المعرفة، وأن تتوافر فيها القدرة على شرح الرؤية للأخرين، وأن تكون قدوة لهم.

د- استثمار العلاقة الإيجابية بين متغيرات الدراسة، لوجود علاقة ارتباط بينهما، والتأثير الإيجابي متطلبات إدارة المعرفة في المصرف التجاري الوطني على الأداء الوظيفي، والتي سوف تنعكس إيجابيا في تحسين أداء هؤلاء الموظفين، حيث ينبغي المحافظة على إيجابية هذه العلاقة وإجراء التحسينات بما يتلاءم مع التغيرات البيئية.

ه- يتوجب على المصرف التركيز أكثر على متطلبات إدارة المعرفة من ثقافة تنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة الإدارية، تكنولوجيا المعلومات، والتي تساهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين وتطوير المصرف بشكل عام.

و- الاهتمام والاستمرار في استخدام وسائط تكنولوجيا المعلومات المتعددة من اجل ان تكون قادرة على تحقيق خدمات جديدة تؤثر على أداء المصرف، من خلال العلاقات الداخلية التي يقيمها مدير إدارة المعرفة في المصرف، حيث يجب ربط أهمية تكنولوجيا المعلومات بالاستراتيجية العامة والمعلومات للمصرف المرتبطة بالمنافسة الخارجية أو التغير في بيئة الأعمال.

ز- أجراء بحوث مستقبلية تبحث في العقبات والصعوبات التي تواجه المصارف التجارية في تطبيق متطلبات إدارة المعرفة في ليبيا وفي البلدان العربية الأخرى.

7. المراجع:

أولا: المراجع العربية

1. العماج، حمود مطلق (2003). علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
2. الصقهان، غدير عبدالرحمن وولاء عبدالله المستادي (2022). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية –دراسة ميدانية على المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بمنطقة الرياض، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مجلد(5) العدد (20) ص ص46-65.
3. الهاجر، محمد دخيل الله (2020) متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدارس الثانوية بمنطقة الجهراء التعميمية بدولة الكويت، مجلة كلية التربية، جامعة بين سويف، عدد يناير، الجزء الأول.
4. الشوابكة، خالد محمد (2008). العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان..
5. الهنداوي، ياسر فتحى (2009) إدارة المدرسة وإدارة الفصل، أصول نظرية وقضايا معاصرة، ط1. القاهرة: المجموعة العربية ص 50.
6. الدده، هاشم جبار مجيد والسلمان، اقبال غني محمد (2017) أثر متطلبات إدارة المعرفة في تحقيق التغيري الإداري دراسة استطلاعية يفي جامعة بابل، مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية، العدد (4)، المجلد (25).
7. الرقب، محمد أحمد سلمان (2011) متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشور، جامعة الأزهر، غزة عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
8. السعدية، حمدة بنت حمد بن هلال (2018) متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، المجلد السادس، العدد الثاني عشر.
9. الطيب، سايح (2017) دور ادارة المعرفة في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية-حالة البنوك التجارية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 84 ديسمبر، المجلد أ، ص. ص 393-410.
10. العموانى، حسن، (2001) إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العربي الثاني في الإدارة -القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية المنعقدة في المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعة لجامعة الدول العربية، القاهرة.
11. اللامي، غسان قاسم داود وأميرة شكر ولي البياتي (2015)، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ص 742.
12. الملكاوي، ابراهيم الخلوف (2007) إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم - دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

13. المهلاوى، سعد عثمان أحمد وآدم عبدالله سليمان عبدالله (2021) تطبيق متطلبات إدارة المعرفة وأثرها على الأداء الوظيفي لرؤساء ومنسقي الاقسام بالجامعات الخاصة دراسة تطبيقية على الكليات الخاصة والأهلية بمنطقة القصيم، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الوادي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مج11، ع1 ، ص ص 309 - 291

14. الميموني، مشعل سعود (2019) تحسين الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت في ضوء متطلبات إدارة المعرفة، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد الثالث والأربعون (الجزء الرابع).

15. الداوي، الشيخ (2009). تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد (7) ص ص 217-227.

16. بن قيراط، ساره (2019). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية، منشورات جامعة 8 ماي، قالمه.

17. توفيق، عبدالمحسن (2002). تقييم الأداء: مدخل حديث لعالم جديد، القاهرة: دار الفكر العربي.

18. حرب، محمد خميس (2013) تطبيق إدارة المعرفة بالجامعات لتحقيق التميز، دراسة تربوية نفسية، مجلة كلية التربية جامعة الزقازيق، العدد (79) ص 204-228 مصر.

19. درة، عبدالباري إبراهيم (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

20. سلطان، ولاء حازم (2019) اسهامات عمليات ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم الجامعي دراسة استطلاعية تحليلية باعتماد معمارية المنطق المضبب (logic fuzzy) مجلة الكتاب للعلوم الإنسانية، (1) (246-264) 2.

21. صالح، حمد صالح وهناء عبد القادر سيد فايد ومحمد محمد فراج (2019) أثر توافر متطلبات إدارة المعرفة على اتخاذ القرارات في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهر، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد (13) العدد (1) مارس.

22. عبد الغفور، صالح عبد الحكيم، (2015) متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في جامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج القيادة والادارة، أكاديمية الادارة والسياسة، جامعة الاقصى، غزة.

23. عصام، لعياضي وبن سايح سمير ومصوبر نورالمني (2020) علاقة متطلبات إدارة المعرفة بالرفع من أداء العاملين بديوان المركب المتعدد الرياضات لولاية برج بوعريريج، مجلة تفوق في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، العدد العاشر.

24. عزيزة، رزيق وتاهمي امنة (2020). "دور متطلبات إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة" دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

25. غضبان، ليلى (2018). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة بمجمع صيدال، أطروحة دكتوراه، تخصص: اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابتنة1، الجزائر،ص14.

ثانيا: المراجع الاجنبية

1. Abdi, K., & Senin, A. A. (2014). Investigation on the Impact of Organizational Culture on Organization Innovation. Journal of Management Policies and Practices.

2. Akhavan, P., Adalati, M., Yazdi, S. and Hosnavi, R. (2010): The challenges of knowledge management portals application and implementation: An Iranian organizations case study. International Journal of Industrial Engineering Computations, 1(1):81-93

3. Antti Poikola, Mika Honkanen (2017): Open Knowledge Finland Summer 2016 Update, Network, Ok Finland, Http://Blog.Okfn.Org/2016/10/04/Open-KnowledgeFinland-Summer-2016-Update/ (26/1/2017

4. Delong, David W (2004) Lost Knowledge Confronting the Threat of an Aging Workforce, Oxford University Press (August).

5. Frey, P., Lindner, F., Müller, F. and Wald, A. (2009): Project Knowledge Management Organizational Design and Success Factors- an Empirical Study in Germany, Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences, pp.1-15.

6. kyrme, David J (2015). Knowledge Management: Making Sense of an Oxymoron. Management Insight, 2nd series, Available at: www.skyrme.com.insights/22km.htm

7. Mahseredjian, A., Karkoulian, S., & Messarra, L. (2011): Leadership styles correlate of learning organization. Journal of Cambridge Business Review, 17 (2), 269-277.

8. P Pakkeerapp (2018) Knowledge Management in Secondary Education: A Study on Perception of School Teachers in India Pacific Business Review International Volume (11) Issue 1, July 2018.

9. Uriarte J R (2008), Introduction to Knowledge Management, ASEAN Foundation, Jakarta, Indonesia.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية