

عمليات ادارة المعرفة في الاداء المنظمي

دراسة استطلاعية لأراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية
م. خولة راضي عذاب
قسم العلوم المالية والمصرفية
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية

المستخلص

يهدف البحث الى تحديد مدى استخدام كلية الادارة والاقتصاد لعمليات ادارة المعرفة والتي تتضمن: توليد المعرفة، وخرن المعرفة، و توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة وأثرها في الاداء المنظمي، اتخذت الدراسة من تدريسي كلية الادارة والاقتصاد في جامعة القادسية عينة لها، حيث تم توزيع استمارة استبيان بواقع (٦٠) استبانة وكانت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٥٠) والاستبانات غير المسترجعة (١٠) أي نسبة استرجاع تبلغت ٨٣ % وجرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة (الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط (Person) والانحدار (Regression) ومعامل التحديد (R^2)).

وبعد تحليل النتائج، أتضح وجود علاقة ارتباط وأثر بين عمليات ادارة المعرفة والاداء المنظمي. وخرجت الدراسة بجملة من الاستنتاجات أهمها، أن عمليات ادارة المعرفة أصبحت اليوم ضرورية لكل منظمات المعرفة، وذلك بسبب التطورات السريعة في مجال التقنيات الحديثة، فلو لا المعرفة والتكنولوجيا المتطورة لا يمكن لأي منظمة ان تستمر وتبقى. كما قدم البحث مجموعة من التوصيات من أهمها، ضرورة استحداث وسائل تكنولوجية متطورة لتخزين المعرفة وتبويبها بطريقة تسهل الوصول اليها والاستفادة منها عند الحاجة.

The knowledge management processes in the organizational performance

Exploratory study of the college of Economics & Business Management Teaching staff viewpoints / university of Al-Qadisiyah

Lecturer: Khawla Radhi Athab

Department of financial and Banking sciences / college of Economics & Business Management
Teaching staff viewpoints / university of Al-Qadisiyah

Abstract

The Current research aims to determine the extent of using the faculty of administration and economy to the knowledge management processes, which is included: knowledge generation, storage of knowledge, knowledge of distribution, application of knowledge and its impact on organizational performance, the study taken from teaching staff Economics & Business Management Teaching staff viewpoints/ university of Al-Qadisiyah as sample, were distributed a questionnaire by (60) questions.

The number of valid questionnaires for analysis (50) and questionnaires is recovered (10) Any recovery ratio had been notified of 83% and the data was analyzed using appropriate statistical methods (circles, standard deviations and correlation coefficient (Person) and Regression (Regression) and the coefficient of determination (R^2)).

After analyzing the results, it turns out there is a correlation between the impact of knowledge management processes and organizational performance, and the study came out of, among the most important conclusions, that knowledge management processes today is so necessary for each of organizations knowledge, due to the rapid developments in the field of

modern technology, if not cutting-edge technology and knowledge cannot be for nay organization to continue and remain, find also presented a set recommendations from the most important the need to develop a sophisticated technological means to store knowledge and tabulation a way that facilitates access and use them when needed.

المقدمة Introduction

يشهد العالم اليوم تطوراً في تدفق المعلومات بل ان ما يحدث الان هو ثورة حقيقية في مجال المعلومات والانترنت، مما يجعلنا ن فكر جدياً في كيفية الاستفادة منها في خلق عناصر بشرية مؤهلة وقادرة على استقطابها وتسخيرها لخدمة المجتمع بشكل عام، بهدف ان تكون قادرة على مواكبة التطورات الهائلة التي سيشهدها عصر الثورة التكنولوجية والمعلوماتية. وتعد ادارة المعرفة احد التطورات الفكرية واصول المعرفة واستثمارها بما يعزز من الابداع المستمر وتحقيق التنافس في مجال تبني ادارة المعرفة والتكنولوجية المعلومات.

حيث تعد ادارة المعرفة في عالمنا المعاصر من اهم الافكار الحديثة وذات الاثر الفعال على نجاح الاعمال والمؤسسات وانطلاقاً من مفهوم ان ادارة المعرفة تؤسس على فكرة مفادها أن المؤسسات ملزمة بالاستفادة مما لديها من معرفة من خلال الاختيار الصحيح للمعلومة المطلوبة وسط الكم الهائل من المراجع والوثائق المتوفرة بوصفها تطوراً فكرياً مهماً في الجامعات اليوم، لإدراك المنظمات أن المعرفة بدون فعل الادارة ليست ذات نفع، لكون المعرفة في أغلبها ضمنية وتحتاج الى الكشف عنها وتوليدها من جديد وتنظيمها و تخزينها وتوزيعها ومن ثم استعمالها بالتطبيق واعادة استعمالها مرات عدة.

ويحاول هذا البحث التعرف على العمليات الجوهرية التي تستند عليها إدارة المعرفة، اذ يتضمن البحث أربعة مباحث خصص الأول لمنهجية البحث، والثاني للمراجعة الفلسفية والفكرية لمفهوم إدارة المعرفة والأداء المنظمي، واحتوى الثالث الجانب العملي، وتضمن الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث: search problem

في ظل الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة من قبل الكثير من منظمات الأعمال ولمواكبة التطورات الجديدة في مجال إدارة المعرفة لما لها من قدرة على تحسين أداء المنظمة ، وبسبب عدم قدرة منظماتنا المحلية على استغلال عمليات ادارة المعرفة بشكل فاعل فقد انعكس ذلك بمستوى ادائها التنظيمي، اذ ان اغلبها تعاني من انخفاض في ادائها التنظيمي وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية:

- 1- ما مستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة من قبل كلية الادارة والاقتصاد مجتمع الدراسة ؟
- 2- ما طبيعة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأداء المنظمي، وما اثر هذه العلاقة في تحقيق فاعلية الاداء؟

- 3- ما هو مستوى الأداء المنظمي لهذه الكلية مجتمع الدراسة ؟

ثانياً: أهمية البحث: search significance

تكمن أهمية هذه الدراسة بما يلي:

- 1- المساهمة في إغناء المكتبة العراقية بدراسة حول موضوع تأثير عمليات إدارة المعرفة على الأداء المنظمي.
- 2- تقديم إطار نظري لعمليات إدارة المعرفة و الأداء المنظمي.
- 3- تعد إدارة المعرفة إحدى الوسائل الأساسية التي تمكن إدارة الكلية من الوصول إلى مرحلة التميز من خلال الإبداع التطور والتغيير.

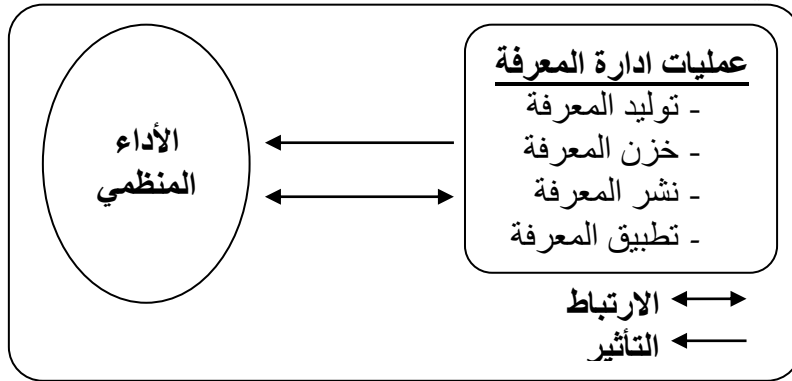
ثالثاً: اهداف البحث: search objectives

يهدف البحث في ضوء المشكلة التي تم تحديدها إلى جملة من الأهداف ويمكن تحديدها بالآتي:

- ١- صياغة أطار نظري لموضوع عمليات إدارة المعرفة والأداء المنظمي والعلاقة بينهما.
- ٢- التعرف على واقع ومستوى عمليات ادارة المعرفة في المنظمة المبحوثة.
- ٣- التعرف على واقع الأداء المنظمي للتدريسيين عينة الدراسة في المنظمة المبحوثة.
- ٤- توضيح طبيعة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأداء المنظمي.
- ٥- بيان تأثير عمليات ادارة المعرفة في الاداء المنظمي.

رابعاً: مخطط البحث الفرضي : search model

يوضح مخطط البحث جميع متغيرات البحث الرئيسية والفرعية، وإمكانية قياسه لعلاقات الارتباط والتأثير فيما بينها وبشكل منفرد أو بصورة إجمالية، ولكي يكون مجسداً لمشكلة البحث والأهداف المتوقع تحقيقها يتكون المخطط من نوعين من المتغيرات وهي:-
(أولاً): المتغير المستقل (عمليات ادارة المعرفة): تم تناول عمليات ادارة المعرفة من خلال اربعة أبعاد هي (توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) ومن خلال الاعتماد على دراسة (العسكري، ٢٠١٠) في هذا المجال وظفت هذه الأبعاد كمقاييس لها.
(ثانياً): المتغير التابع (الاداء المنظمي): وهو متغير أحادي البعد وتم الاعتماد على دراسة (الخشاب، ٢٠٠٥) في هذا المجال.



المصدر: من اعداد الباحثة

شكل (١) يوضح مخطط الدراسة

خامساً: فرضيات البحث: search hypothesizes

- بناءً على مشكلة البحث وأهدافه فقد تم صياغة فرضيات التالية:
- الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عمليات ادارة المعرفة والاداء المنظمي وقد تفرعت عنها اربع فرضيات فرعية وهي:
 - الفرضية الفرعية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين توليد المعرفة والاداء المنظمي.
 - الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خزن المعرفة والاداء المنظمي.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين توزيع المعرفة والاداء المنظمي.
 - الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيق المعرفة والاداء المنظمي.
 - الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية عمليات ادارة المعرفة في الاداء المنظمي، وقد انبثقت عنها اربع فرضيات فرعية وهي:
 - الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتوليد المعرفة في الاداء المنظمي.
 - الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لخزن المعرفة في الاداء المنظمي.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتوزيع المعرفة في الاداء المنظمي.
 - الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيق المعرفة في الاداء المنظمي.

سادساً: أسلوب البحث: search method

١- الجانب النظري: تم الاعتماد على ما جاء في المصادر العربية والاجنبية المتعلقة بأدبيات البحث.

٢- الجانب العملي: تم الاعتماد على استمارة الاستبيان لجمع البيانات، وقد تم وضع الاسئلة الخاصة بعمليات ادارة المعرفة بالاستعانة بدراسة (العسكري، ٢٠١٠). اما فيما يتعلق بالاسئلة الخاصة بالأداء المنظمي فقد تم الاستعانة بدراسة (الخشاب، ٢٠٠٥). والجدول (1) يوضح متغيرات البحث وتسلسلات فقرات الاستبانة. فقد اشتملت على قسمين تناول الأول الفقرات المتعلقة بالمعلومات العامة لعينة الدراسة، أما القسم الثاني فقد تم تخصيص فقراته لتشمل متغيرات الدراسة والبالغ عددها (35) فقرة، واستعمل مقياس (Likert) خماسي الدرجات الذي يتشكل بـ (اتفق تماماً، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق تماماً) لتصنيف درجات الاجابة والتي يتراوح مداها بين (1-5) درجات، فضلاً عن المقابلات التي تتيح للباحثة الحصول على المعلومات بصورة مباشرة من جهة، وتوضيح فقرات الاستبانة، ومضمونها، والاستفسارات حول عباراتها إذا ما تطلب الأمر ذلك من جهة ثانية، وقد اجرت الباحثة عدداً من المقابلات الشخصية (غير المهيكلة) وبالاعتماد على بعض اسئلة الاستبانة.

الجدول (١) هيكل الاستبانة ومصادر مقاييسها

ت	المتغيرات الرئيسية للبحث	ارقام الفقرات من - الى	عدد الفقرات	المصدر
١	عمليات ادارة المعرفة: - توليد - خزن - توزيع - تطبيق	٥ - ١ ١٠ - ٦ ١٥ - ١١ ٢٠ - ١٦	٢٠	(العسكري، ٢٠١٠)
٢	الاداء المنظمي	٣٥ - ٢١	١٥	(الخشاب، ٢٠٠٥)

المصدر: اعداد الباحثة

سابعاً: عينة البحث: Search Sample

تتألف عينة البحث من اعضاء الهيئة التدريسية في الاقسام العلمية لكلية الادارة والاقتصاد والبالغ عددهم (١٠٨) تدريسي، اذ وقع الاختيار على هذه الفئة كونها اكثر العناصر ادراكاً وعلماً وتخصصاً في مجال البحث العلمي قياساً بالملاكات الاخرى، وبعد توزيع استمارة الاستبيان بواقع (٦٠) استمارة، تم استعادة (٥٠) استمارة استبيان أي نسبة الاسترجاع (٨٣%) ويتضح من الجدول (٢) ان نسبة (٥٤%) من افراد عينة البحث هم من الإناث، وان نسبة (٤٦%) من الذكور. كما يوضح الجدول ادناه اللقب العلمي مثلت فئة (مدرس مساعد) أعلى نسبة والبالغة (٣٤%) في حين حصل فئة (المدرس والاسناذ مساعد) على نفس النسبة والبالغة (٣٢%) ولقب استاذ على نسبة (٢%)، كما ويلاحظ من الجدول أدناه، ان نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير (٧٠%) وهي أعلى نسبة من الحاصلين على شهادة الدكتوراه والبالغة (٣٠%) وكما يوضح الجدول أدناه عدد سنوات الخدمة، اذ حصلت الفئة (٥ - ١٠) على أعلى نسبة (48%)، والجدول (٢) يوضح توزيع افراد عينة البحث حسب الجنس والمؤهل العلمي، واللقب العلمي، وعدد سنوات الخدمة.

الجدول (٢) وصف عينة البحث

ت	المتغيرات	الفئات المستهدفة	العدد	النسبة
١	العمر	٣٥ - ٣٠	٥	١٠%
		٤٠ - ٣٥	١٢	٢٤%
		٤٥ - ٤٠	٢١	٤٢%
		٥٠ - ٤٥	١٢	٢٤%
		المجموع	٥٠	١٠٠%
٢	الجنس	ذكور	٢٣	٤٦%
		إناث	٢٧	٥٤%
		المجموع	٥٠	١٠٠%

ماجستير	٣٥	٧٠%	المؤهل العلمي	٣
دكتوراه	١٥	٣٠%		
المجموع	٥٠	١٠٠%		
مدرس مساعد	١٧	٣٤%	اللقب العلمي	٤
مدرس	١٦	٣٢%		
استاذ مساعد	١٦	٣٢%		
استاذ	١	٢%		
المجموع	٥٠	١٠٠%	عدد سنوات الخدمة الإجمالية	٥
١٠ - ٥	٢٤	٤٨%		
١٥ - ١١	١٢	٢٤%		
٢٠ - ١٦	١٣	٢٦%		
٢١ - فأكثر	١	٢%		
المجموع	٥٠	١٠٠%		

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب.

ثامناً: حدود البحث: Search Boundaries

- ١- الحدود النظرية: تحددت الدراسة نظرياً وعملياً بما جاء بمتغيراتها المتمثلة بعمليات ادارة المعرفة والأداء المنظمي.
- ٢- الحدود الزمانية: غطى الجهد الميداني المرحلة الزمنية الممتدة ما بين (٢٠١٥/٩/١) ولغاية (٢٠١٦ /١/٢٠) في اعداد الاستبانة وتوزيعها وتحليل نتائجها.
- ٣- الحدود المكانية: جرى اختيار جامعة القادسية ليقصر مجتمعاً للدراسة، فقد اختيرت كلية الادارة والاقتصاد ميداناً للبحث.

تاسعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة: Statistical methods

اعتمد البحث على عدد من الاساليب الاحصائية المناسبة بقصد تحليل اجابات افراد عينة البحث. وبالاعتماد على برنامج (SPSS) في اجراء المعالجات الإحصائية تم استخدام الاساليب الاحصائية الآتية:

- ١- الوسط الحسابي: يستعمل لتحديد متوسط استجابات افراد العينة إزاء أي متغير من متغيرات البحث أي لقياس النزعة المركزية لإجاباتهم.
 - ٢- الانحراف المعياري: لمعرفة درجة تشتت القيم عن وسطها الحسابي.
 - ٣- معامل ارتباط Person: لتوضيح علاقات الارتباط البينية بين المتغيرات الفرعية من جهة وعلاقات الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع من جهة ثانية.
 - ٤- تحليل الانحدار البسيط: لتوضيح علاقة التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع.
- وحددت الدراسة الحالية مستوى الاجابات في ضوء المتوسطات الحسابية من خلال انتماءها لأي فئة. اذ اعتمدت استبانة الدراسة الحالية على مقياس درجة الموافقة على هذه الفقرات، اذ منحت بدائل الاستجابة من (1-5) درجات. ولتحديد قيم المتوسطات الحسابية ضمن أي مستوى يتم حساب طول المدى من خلال الفرق بين أكبر قيمة للمقياس مع أقل قيمة (4=5-1) من ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5) (0.80=5/4). وبعد ذلك يضاف (0.80) الى الحد الأدنى للمقياس (1)، كما موضحة في الجدول (٣).

جدول (٣) يوضح الحدود الدنيا والعليا للخلية

المدى	الحد الأدنى - الحد الأعلى
غير مطبقة	1.80-1
مطبقة بدرجة ضعيفة	2.60-1.81
مطبقة بدرجة متوسطة	3.40-2.61
مطبقة بدرجة كبيرة	4.20-3.41
مطبقة بدرجة كبيرة جداً	5-4.21

المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

أولاً: ادارة المعرفة The Knowledge Management

١- مفهوم ادارة المعرفة:

تناول العديد من الباحثين مفهوم ادارة المعرفة حسب وجهات نظرهم المختلفة وتبعاً لخلفياتهم الفكرية. وعلى الرغم من صعوبة تحديد تعريف معياري واحد لمفهوم ادارة المعرفة، غير أن هناك مسارين من الانشطة والجهود التي تهتم بمفهوم ادارة المعرفة، وهذان المساران هما: (الاغا وأبو الخير، ٢٠١٢: ٣٦-٣٧)

المسار الاول: هو مسار المعلومات: هذا المسار ينظر الى ان ادارة المعرفة هي نفسها ادارة المعلومات، وينظر اصحاب هذا المسار الى المعرفة على انها المعلومات التي تجري معالجتها بنظم المعلومات.

المسار الثاني: هو مسار الأشخاص: وبموجب هذا المسار فان المعرفة تعبر عن العمليات التي ينعكس عنها مجموعة من المهارات الديناميكية والمعقدة والمتغيرة نوعاً ما.

وهناك العديد من التعاريف لإدارة المعرفة التي ذكرها الباحثين ومنها تعريف (Turban 2001:456)، بانها ادارة تحويل البيانات الى معلومات ومعرفة والسبيل لحل المشكلات والتنبؤ بالمستقبل وتسهيل حالة التعلم السريع من المنافسين. وذكر (Kuczaj, 2001:16) وهي مهمة شاملة تتضمن عمليات خلق المعرفة والتخزين والمشاركة فضلاً عن الأنشطة ذات العلاقة بتحسين العمليات وبالإضافة الى الاستفادة من التجارب والخبرات السابقة التي يحملها الافراد العاملين. اما (العززي، ٢٠٠١: ١٢٨) فعرّفها بأنه معلومات عن الزبائن، وقاعدة للبيانات المهنية، ونماذج للتحليلات والحلول الناجحة للتعامل مع المشكلات الى جانب المعرفة التخصصية للمنظمة. ويرى (Bergeron, 2003:8) بأنه طريقة فهم منهجية لإدارة الموجودات الفكرية والمعلوماتية بطريقة تمنح المنظمة ميزة تنافسية، انها استراتيجية تطوير العمل وهي ليست محددة بتكنولوجيا معينة. وعرّفها (Faucher, 2010:86) بأنها مدخل نظامي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في اصول معلومات المنظمة والتي تساعد على التخطيط والتنظيم والرقابة وتمكين الأفراد العاملين لبناء المعرفة وزيادة انتاجية المنظمات. وينظر لها كل من (Pircher & Pausits, 2011:11) بكونها عملية تتمثل في تعزيز وتنمية واستغلال المعرفة (الصريحة والضمنية) بأفضل طريقة ممكنة من اجل تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة. أما (داسي، ٢٠١٢: ١٧٠) انه عمليات منظمة تتمثل في تشخيص واكتساب وتوليد وتخزين وتطوير وتوزيع المعرفة في المنظمة بهدف اضافة قيمة للأعمال وتحقيق ميزة تنافسية.

فقد اشار اليها (Daft, 2001:258) بكونها مجموعة الجهود المبذولة من قبل المدراء لغرض تنظيم وبناء رأس مال المنظمة من مواردها المعلوماتية أو ما يمكن تسميته برأس المال الفكري الخاص بالمنظمة. وعرّفها (Hackett, 2003:18) بأنها مدخل نظامي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل معلومات المنظمة من قواعد البيانات، الوثائق، السياسات والإجراءات بالإضافة التي التجارب والخبرات السابقة للأفراد العاملين.

واضافه (Daft, 2004:297) على انها طريقة جديدة للتفكير والتنظيم والمشاركة في جميع الموارد الفكرية والابداعية التي تمتلكها المنظمة. في حين يرى (Dess et al., 2007: 131) بأنها الادارة التي تعمل توظيف الافراد المؤهلين والمجموعات التي تمتلك القابليات والمهارات المقترنة بالمواقف والقيم الصحيحة لإنجاز أهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها. أما (الظاهر، ٢٠٠٩: ٧٩) يقول بأنها مفهوم ومنهج يستخدم تقنية المعلومات كأداة لتجميع ومشاركة المعلومات والخبرات وليست أداة من أدوات تقنية المعلومات. ويشير اليها (صويص واخرون، ٢٠١١: ٥١٥) بأنها المصطلح المعبر عن العمليات والادوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وادائها المستفيدون من المنظمة، لاكتساب وخرن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول الى افضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الامد.

وبناءً على ما تقدم يمكن تعريف ادارة المعرفة بأنها الادارة التي تعمل على تشجيع الافراد الموهوبين على الاستفادة من الموجودات الفكرية والمعلوماتية بأفضل طريقة ممكنة تمنح المنظمة ميزة تنافسية.

٢- أهمية إدارة المعرفة:

تعد المعرفة عنصراً أساسياً في العديد من المنظمات المجتمعية وبنات قوة مؤثرة تستفيد منها مختلف المجتمعات في تحقيق تقدمها. وباعتبار أن المنظمة جزء من المجتمع فإن المنظمات التي تتعامل بالمعرفة أصبحت ذات أهمية بالغة، ومن خلال ذلك تبرز أهمية إدارة المعرفة وكما يأتي: (علي، ٢٠٠٧: ٢٣).

١- أنها تسهل عملية تجميع وتسجيل وتنظيم وتحليل واختيار واسترجاع المعرفة الواضحة والمحددة ونشرها، تتكون هذه المعرفة من جمع الوثائق والسجلات المحاسبية والبيانات المخزونة في ذاكرة الحاسوب. كما يجب أن تكون هذه المعلومات متوافرة بشكل واسع وسهل بالنسبة لإدارة المنظمة.

٢- أنها تسهل عملية تجميع وتسجيل وتنظيم وانتقاء وتحليل واسترجاع ومشاركة المعرفة الضمنية أو المعرفة المفهومة ضمناً. وتتكون هذه المعرفة من إجراءات غير رسمية أو ممارسات ومهارات غير مكتوبة وهذه الكيفية للمعرفة ضرورية وأساسية لأنها تعطي صورة عن كفاءة وأهلية وجدارة الموظفين.

٣- أبعاد إدارة المعرفة:

يرى (الزيادات، ٢٠٠٨: ٦٧) أن هناك ثلاثة أبعاد أساسية للمعرفة وهي:

أ- البعد التكنولوجي: ومن أمثلة هذا البعد محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.

ب- البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة: هذا البعد يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها. ويتعلق هذا البعد بتحديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.

ج- البعد الاجتماعي: هذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناعات المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناعات المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.

٤- عمليات إدارة المعرفة:

عبارة عن مجموعة عمليات، تعمل بشكل متكامل ومتتابع، فكل عملية تعتمد على العملية التي تسبقها وتدعم العملية التي تليها (الطويل ويحيى، ٢٠٠٦: ١٥٣). ويرى (Laudon & Laudon 2000: 435) أن المعرفة عندما تصبح موجوداً استراتيجياً فإن نجاح المنظمة يعتمد على عملياتها المتمثلة بجمع المعرفة وتوليدها والحفاظ عليها وتوزيعها. ولا يوجد اتفاق بين الباحثين في مجال إدارة المعرفة على عدد معين من عمليات إدارة المعرفة ولا على ترتيبها والجدول (٤) أدناه يوضح عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر عدد من الباحثين.

جدول (٤) عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر عدد من الباحثين

العمليات	تشخيص المعرفة	توليد المعرفة	خزن	توزيع	تطبيق	مشاركة المعرفة	أهداف المعرفة	تحديد المعرفة	ابتكار	اكتساب	تنظيم	تطوير	تقاسم	استعمال المعرفة	الإحتفاظ بالمعرفة	نقل المعرفة	تحليلها	استخراج المعلومات	أسر المعرفة	
الباحثين																				
(Mertins et al.,2001: 28)	*	*	*	*	*															
Marquardt, 2002:26	*	*	*	*	*				*	*								*	*	
(Lawson ,2003: 47)	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	
(Pastore,2003:14)	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	
(Bouthiller & Shearer,2004:24-29)	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*			*	*	

				*	*	*					*		*	*		(Survary,2005:96)	٦
											*	*	*	*		(الزيادات، ٢٠٠٨: ٩١)	٧
						*				*	*	*	*			(Faucher,2010:90)	٨
										*	*	*	*			(الفارس، ٢٠١٠: ٧٠)	٩
						*	*	*	*							(صويص وآخرون ٢٠١١: ٥١٤)	١٠
										*	*	*	*			(عوض، ٢٠١٢: ٤١٠)	١١
			*			*				*			*			(Jafari, 2013:240)	١٢

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر السابقة

مما تقدم ترى الباحثة انه هناك اربعة عمليات جوهرية لإدارة المعرفة وتؤثر أكثر من العمليات الأخرى والتي اتفق عليه أغلب الكتاب والتي تم اعتمادها في البحث الحالي وفيما يأتي شرح مفصل لكل عملية من عمليات ادارة المعرفة:

أ- توليد المعرفة: أن عملية الحصول على المعرفة تتضمن قدرة المنظمة في الحصول على المعلومات والأفكار من البيئة الخارجية والداخلية ، وتستطيع المنظمات الحصول على المعرفة من خلال (التعلم الفردي، الاستطلاع البيئي والتجربة والحصول على المعرفة من العاملين في المنظمات الأخرى (McShane & Glinow, 2000:21).

ويرى (السالم، ٢٠٠٥ : ١٤٢-١٤٣) أن النجاح في توليد المعرفة التنظيمية يعتمد أساساً على مدى نجاح الادارة ومهاراتها في فتح قنوات الاتصال، ونقل المعرفة بين العاملين واشاعة مناخ يشجعهم على تحويل معتقداتهم وقيمهم وخبراتهم التي يمتلكونها الى معرفة يمكن تداولها وتقاسمها حتى تجد طريقها للاندماج في عمليات وخطط ومنتجات ونظم المنظمة، وان التحدي الرئيسي في عملية توليد المعرفة هو نشر هذا المفهوم بين العاملين والعمل على ادراكه بأساليب متعددة.

ب- خزن المعرفة: أن عمليات خزن المعرفة تشمل عمليات (الاحتفاظ، الادامة، البحث، الوصول، والاسترجاع، والمكان) وتشير عملية الخزن المعرفة الى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جداً لاسيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها (الكبيسي، ٢٠٠٥: ٧٣). واذاف (نايف، ٢٠٠٧: ١٨) ان خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جداً خاصة للمنظمات ذات دوران العمل العالية والتي تواجه خطر فقدان المعرفة وخاصة الضمنية عند مغادرة الأفراد للمنظمة.

ج- توزيع المعرفة: هي الخطوة الأولى في عملية استخدام المعرفة، وتعني عملية توزيع المعرفة "إيصال المعرفة المناسبة، إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب، وضمن شكل مناسب، وبتكلفة مناسبة (Coakes, 2003: 42). واذاف (عليان، ٢٠٠٨: ٩٨) أن التوزيع الكفوء للمعرفة يولد عائداً مقابل الكلفة، وانه اذا كان من السهل توزيع المعرفة الظاهرة من خلال استعمال التقنيات الالكترونية، فإنه مازال يتطلع الى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وخبراتهم، وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة.

د- تطبيق المعرفة: تمثل هذه المرحلة جوهر عملية ادارة المعرفة وهي استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدها في المنظمة، حيث يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المنظمة، ويجب ان يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف وأغراض المنظمة (صويص وآخرون، ٢٠١١: ٥١٦). ويعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطاً بالمهام التي تقوم بها. ومن الملاحظ أن الدراسات والأبحاث الخاصة بإدارة المعرفة لم تعط اهتماماً كبيراً لهذه المرحلة من عملية إدارة المعرفة، استناداً إلى أنه من المفترض أن تقوم المنظمة بالتطبيق الفعال للمعرفة والاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين (الأغا وأبو الخير، ٢٠١٢: ٣٨).

ثانياً: الاداء المنظمي Organizational Performance

١- مفهوم الاداء المنظمي

يعد الاداء من المواضيع المهمة بعلم الادارة ولا زال احد اهم المحاور الرئيسية التي انصب عليها الاهتمام . فطالما ان منظمات الأعمال تعمل في بيئة غير مستقرة تتصف بالتقلب وعدم الاستقرار فان ذلك يستوجب وقوف المنظمة على مستوى أدائها للكشف عن امكاناتها وقدراتها وعرف (الخطيب، ٢٠٠٢: ٧٩) الأداء بأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها. ويعرف (Wheelen & Hunger, 2008: 231) الأداء بأنه النتيجة النهائية لنشاطات المنظمة. وفيما يتعلق بالأداء المنظمي فقد اختلف الباحثين في تحديد مفهوم للأداء المنظمي حيث أشار (Robbins&Wiersema,1995: 278) انه الاستعمال الأمثل لموارد المنظمة المادية والبشرية المتاحة بطريقة كفوءة وفاعلة. وكذلك (العاني، ٢٠٠٢: ٤٢) يقول بأنه قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها من خلال استخدام جميع الموارد المتاحة بطريقة كفوءة وفاعلة. وينظر (الشماع، ٢٠٠٧: ٣٣) للأداء المنظمي بأنه قدرة المنظمة على استخدام جميع مواردها بطريقة كفوءة وناجحة من أجل الوصول الى تحقيق أهدافها من خلال تعظيم مخرجاتها بنسبة أكبر من مدخلاتها وهي الاقدر على مواجهة التحديات البيئية وبلوغ المراتب المتقدمة على منافسيها في مجال عملها. ويشير (Rummler &Rock 1-3 : 2006), بان الاداء المنظمي يتحقق عندما تقوم المنظمة بتحديد العناصر الرئيسية التي تؤثر في عملها وجعلها متوافقة لدعم استراتيجياتها واهدافها، وهذا يشمل الممارسات والسياسات والهياكل التنظيمية. يرى (Maynard, 2006: 1) أن النظر الى الأداء المنظمي من خلال معايير كالربح والانتاجية، ورضا الزبون، ورضا العاملين يعني التركيز على النتائج وليس على المسببات الفعلية لهذه النتائج، لذلك ومن أجل التعريف الدقيق للأداء المنظمي يتطلب الأمر التركيز على ممارسات القيادة ومتغيرات الثقافة والنماذج السلوكية التي تقود تلك النتائج. وعرفها (الدوري، ٢٠١٠: ٢٣) على انها حصيلة تفكير الإدارة العليا الناتجة عن جعل أنشطتها التنظيمية مستندة الى رؤيتها وأهدافها. أما دور ادارة المعرفة في الوصول الى مستوى أداء جيد فيتمثل بالاتي: (الفارس، ٢٠١٠: ٧٣).

أ- ان توليد المعرفة الجديدة والمفيدة و تخزينها وتوزيعها وتطبيقها تسهل العمل داخل المنظمة، كما ان وجود فريق متخصص بالنقاط المعرفة والتشجيع على استثمارها فضلاً عن المشاركة العاملين وتفاعلهم، ووجود قيادة فعالة تقود تلك العمليات لأحداث التناسق والتناغم فيما بينها، وهذا يؤدي الى:

- تقليل التكاليف الاجمالية للعمل عن طريق تقليل تكاليف الهدر والانتاج المعيب ومردودات المبيعات وتكاليف سوء التعامل مع التقانات ووسائل العمل.

- زيادة العوائد المالية للمنظمة عن طريق انتاج منتجات متقنة وأخرى مبتكرة وسريعة البيع.

ب- ان تحقيق الانتاجية العالية يدل على الاستخدام الكفاء للمدخلات وان تطبيق ادارة المعرفة في مجالات الأداء المختلفة يؤدي الى ابتكارات وطرائق أكثر فاعلية.

ج- تقود ادارة المعرفة الى تحقيق الابداع والابتكار والاتيان بأشياء جديدة وزيادة الوعي الثقافي لدى العاملين من خلال التدريب والتعلم والحوار.

٢- أبعاد الاداء المنظمي

تتباين اراء الباحثين في تحديد أبعاد الاداء المنظمي والجدول (٥) يمثل وجهات نظر مختلفة لعدد من الباحثين حول أبعاد الاداء المنظمي وفقاً للتسلسل الزمني
الجدول (٥) أبعاد الاداء المنظمي

ت	الباحث	الابعاد
١	Daft, 2001: 64- 75	مدخل الاهداف، مدخل موارد المنظمة، مدخل العملية الداخلية، مدخل اصحاب المصالح، مدخل قيم التنافس

٢	الدليمي، ١٩٩٨: ٨٤	منظور مالي، منظور الزبائن، منظور داخلي، منظور الابداع والتعلم
٣	الخطيب، ٢٠٠٢: ٧٨	الكلفة، الفاعلية، الاقتصاد، التكيف
٤	محمد وسالم، ٢٠٠٤: ١٤١	مدخل الاهداف، مدخل موارد المؤسسة، مدخل العملية الداخلية، مدخل اصحاب المصالح، مدخل قيم التنافس
٥	الفارس، ٢٠١٠: ٧٢	المحور المالي، محور العمليات الداخلية، محور الزبائن، محور التعلم والنمو
٦	احمد واخرون، ٢٠٠٨: ١٠٤	الربحية، الحصة السوقية، الانتاجية
٧	Bae & Lawler, 2000: 510	العائد على الاستثمار، العائد على حق الملكية، الانتاجية، رضا الزبون
٨	الحسيني، ٢٣٧	معدل العائد على رأس المال، معدل العائد الموجودات، ربحية السهم الواحد، معدل المبيعات أو الحصة السوقية للمنتاة، هامش الربح الصافي، معدل النمو للقيمة الدفترية، مقسوم الأرباح للسهم الواحد، معدل النمو في الموجودات، معدل النمو في حقوق الملكية
٩	الدوري، ٢٠١٠: ٩٩-١٠	الرضا الوظيفي، الابداع، دوران العمل

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر السابقة

٣- أهداف الاداء المنظمي

أشار بعض الباحثين الى العديد من الاهداف التي يسعى الاداء الى تحقيقها اذ اشار (الدوري، ٢٠١٠: ٩٤) الى عدد منها وكآلاتي:

أ- تمكين الإدارة العليا في المنظمة من الحصول على صورة واضحة لإجراء مراجعة تقييمية شاملة.

ب- الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة لتحقيق أعلى العوائد وبأقل الكلف وبنوعية جيدة.

ج- تقويم شامل للاقتصاد الوطني بالاعتماد على نتائج تقويم كل مشروع.

د- ولادة قاعدة معلوماتية كبيرة تستخدم في رسم السياسات والخطط المتوازية والواقعية.

هـ- تحديد مواقع الخلل والضعف في نشاط المنظمة والعمل على التخلص منها من خلال وضع الحلول المناسبة لها بعد تحليلها ومعرفة مسبباتها.

المبحث الثالث: الجانب الميداني للبحث

أولاً: وصف إجابات عينة البحث لمتغيراته في إطار النتائج الميدانية:

١- تشخيص واقع المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة):

بغية تحقيق أهداف البحث بواقع عمليات إدارة المعرفة- لآراء عينة من تدريسي كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة القادسية يتطلب الامر تشخيص واقع المكونات الفرعية له (توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة):

أ- توليد المعرفة: يوضح الجدول (٦) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث حول الفقرات المتعلقة ببعث توليد المعرفة.

الجدول (٦)

الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على فقرات بعد توليد المعرفة (N=50)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
1	تعتمد الكلية الاليات اللازمة لتوليد المعرفة والحصول عليها من المصادر المختلفة (داخلية و خارجية)	3.920	0.723	كبيرة
2	سياسة الكلية وإجراءاتها تسمح للعاملين بتقديم الأفكار والمقترحات بدون خوف أو تردد	4.140	0.639	كبيرة
3	تعمل الكلية على تطوير الأفكار الجديدة بهدف حل مشكلاتها	3.600	0.782	كبيرة
4	تعتمد الكلية الحوار واللقاءات المباشرة لتوليد الأفكار جديدة	3.740	0.828	كبيرة
5	توفر الكلية الدعم المناسب لبرامج البحث العلمي والتطوير ذات الصلة باختصاصاتها	3.380	0.901	متوسطة
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.756	0.764	كبيرة

ومن خلال دراسة معطيات الجدول (٦) يمكن أن نسجل النتائج الآتية:

- ١- حقق هذا المتغير وسطاً حسابياً بلغ (3.756) بانحراف معياري (0.764)، ولما كان الوسط الفرضي يبلغ (3) على مساحة المقياس، فإن ذلك يشير الى ان فاعلية اجراءات توليد المعرفة في كلية الادارة والاقتصاد من وجهة نظر عينة البحث كانت كبيرة.
- ٢- حققت الفقرة (2) والمتعلقة بسياسة الكلية وإجراءاتها تسمح للعاملين بتقديم الافكار والمقترحات بدون خوف أو تردد، على أعلى وسط حسابي بلغ (4.140) وبانحراف معياري (0.639) ويشير هذا الى تشتت ضئيل في اجابات عينة البحث، ويدل هذا على اهتمام عمادة الكلية على تشجيع العاملين لتقديم الافكار والمقترحات الجديدة.
- ٣- أما أقل وسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة (5) والمتعلقة بتوفر الكلية الدعم المناسب لبرامج البحث العلمي والتطوير ذات الصلة باختصاصاتها، اذ حصلت على وسط حسابي بلغ (3.380) وبانحراف معياري (0.901)، ويؤشر هذا عدم قدرة الكلية على توفير الدعم المناسب لبرامج البحث العلمي والتطوير في مجال اختصاصاتها المختلفة.
- ب- خزن المعرفة:** يوضح الجدول (٧) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث حول الفقرات المتعلقة ببعث خزن المعرفة.

الجدول (٧)

الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على فقرات بعد خزن المعرفة (N=50)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
6	تمتلك الكلية الوسائل التقنية اللازمة لخزن المعرفة واسترجاعها وحمايتها	3.640	0.802	كبيرة
7	تعمل الكلية على تجميع المعرفة وتصنيفها وخزنها في قواعد معرفية خاصة بها	3.760	0.770	كبيرة
8	توثق الكلية المعرفة التي تحصل عليها من الاساتذة باستخدام ما يتوفر لديها من وسائل كالمجلات العلمية، الأدلة الإرشادية وغيرها	3.660	0.557	كبيرة
9	تحرص الكلية على استرجاع المعرفة بهدف تحديثها باستمرار	3.860	0.756	كبيرة
10	تعمل الكلية على توثيق الدروس المتعلمة وقصص النجاح المختلفة بهدف الاستفادة منها في خطتها المستقبلية	3.720	0.607	كبيرة
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.724	0.699	كبيرة

ومن النتائج الواردة في الجدول (٧) اعلاه يمكن وضع المؤشرات الآتية:

- ١- بلغ الوسط الحسابي العام (3.724) وبانحراف معياري (0.699) مقارنة بالوسط الفرضي البالغ (3)، وهذا يشير الى ان اجراءات ونشاطات مستوى خزن المعرفة كانت بدرجة كبيرة.
- ٢- حصلت الفقرة (9) والخاصة بحرص الكلية على استرجاع المعرفة بهدف تحديثها باستمرار، على أعلى وسط حسابي وقد بلغ (3.860) وبانحراف معياري (0.756)، ويشير هذا الى ان الكلية تحرص على تحديث المعرفة بشكل مستمر.
- ٣- أظهرت النتائج بأن الفقرة (6) والخاصة بامتلاك الكلية الوسائل التقنية اللازمة لخزن المعرفة واسترجاعها وحمايتها، قد حصلت على أدنى وسط حسابي بلغ (3.640) وبانحراف معياري (0.802)، مما يدل على ان عمادة الكلية تعمل على توفير كافة الوسائل التقنية المتطورة بدرجة كبيرة لخزن المعرفة.

ج- توزيع المعرفة: يعرض الجدول (٨) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث حول الفقرات المتعلقة ببعث توزيع المعرفة.

الجدول (٨)

الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على فقرات بعد توزيع المعرفة (N=50)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
11	تشجع عمادة الكلية عملية تبادل الأفكار، المعارف والخبرات بين الافراد والمجموعات داخل الكلية وخارجها	3.720	0.671	كبيرة

كبيرة	0.734	3.460	تقوم الكلية بنقل أفضل التطبيقات والممارسات لدى الكليات المناظرة للاستفادة منها في تحسين أداء عملياتها المختلفة	12
كبيرة	0.786	3.560	تحرص الكلية على إقامة المؤتمرات والندوات والحلقات الدراسية بهدف تبادل الخبرات والمعارف	13
كبيرة	0.708	3.780	تعتمد الكلية العمل الفرقي كأحد الأساليب الفاعلة في عملية تقاسم المعرفة	14
كبيرة	0.606	4.000	تعمل الكلية على اشراك العاملين بالدورات التدريبية بهدف نشر المعرفة فيما بينهم	15
كبيرة	0.701	3.704	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

ومن خلال تحليل معطيات الجدول (٨) أعلاه يمكن وضع المؤشرات الآتية:

١- بلغ الوسط الحسابي العام لمتغير خزن المعرفة (3.704) وبانحراف معياري (0.701) وهو أعلى من الوسط الفرضي الذي تبلغ قيمته (3)، ويدل هذا على أن مستوى اجراءات ونشاطات خزن المعرفة في الكلية كان بدرجة كبيرة.

٢- حصلت الفقرة (15) والخاصة بعمل الكلية على اشراك العاملين بالدورات التدريبية بهدف نشر المعرفة فيما بينهم على أعلى وسط حسابي وقد بلغ (4.000) وبانحراف معياري (0.606)، مما يؤشر هذا بان الكلية تعمل على اشراك العاملين بالدورات التدريبية بهدف نشر المعرفة.

٣- أظهرت النتائج بان الفقرة (12) والخاصة بقيام الكلية بنقل أفضل التطبيقات والممارسات لدى الكليات المناظرة للاستفادة منها في تحسين أداء عملياتها المختلفة، على أدنى وسط حسابي بلغ (3.460) وبانحراف معياري (0.734) وهذا يعني ان التدريسيين عينة البحث يشعرون بضرورة زيادة توجه ادارة الكلية باتجاه الاستفادة من التطبيقات والممارسات الناجحة لدى الكليات المناظرة.

د- تطبيق المعرفة: يوضح الجدول (٩) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث حول الفقرات المتعلقة ببعث تطبيق المعرفة.

الجدول (٩) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة ببعث تطبيق المعرفة (N=50)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
16	تمتلك الكلية الآليات اللازمة لتوظيف المعارف الحالية في ايجاد حلول المشكلات التي تواجهها	3.540	0.734	كبيرة
17	تشجع الكلية المبادرات الهادفة لتوظيف المعرفة المتوافرة لديها في مجال تحسين فاعلية القرارات التي تتخذها الأقسام العلمية والوحدات الإدارية	3.800	0.880	كبيرة
18	تحرص الكلية على تطبيق نتائج الابحاث والدراسات العلمية في الميادين ذات الصلة بعملياتها وانشطتها المتعددة	3.840	0.710	كبيرة
19	توظف الكلية المعرفة المتاحة لها في تحسين كفاءة عملياتها الداخلية	3.640	0.562	كبيرة
20	تسعى الكلية باستمرار الى اعتماد أنظمة واجراءات جديدة في عملها	3.660	0.871	كبيرة
	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	3.696	0.751	كبيرة

ومن دراسة الجدول (٩) نلاحظ الآتي:

١- بلغ الوسط الحسابي العام لمتغير تطبيق المعرفة (3.696) وبانحراف معياري (0.751) مقارنة بالوسط الفرضي البالغ (3) ، وهذا يشير الى ان مستوى تطبيق المعرفة في كلية الادارة والاقتصاد كانت بدرجة مرتفعة .

٢- حصلت الفقرة (18) على أعلى وسط حسابي بلغ (3.840) وبانحراف معياري (0.710)، مما يدل على حرص الكلية على تطبيق نتائج الابحاث والدراسات العلمية في الميادين ذات الصلة بعملياتها وانشطتها المتعددة.

٣- حصلت الفقرة (16) والخاصة بامتلاك الكلية الآليات اللازمة لتوظيف المعارف الحالية في إيجاد حلول المشكلات التي تواجهها، على ادنى وسط حسابي بلغ (3.540) وبانحراف معياري قدره (0.734)، وهذا يبين انسجام اجابات الافراد عينة البحث. وفيما يلي جدول (١٠) يوضح ابعاد ادارة المعرفة مجتمعة ولبيان أي الابعاد حصل على مستوى كبير وممارس من قبل ادارة الكلية بالدرجة الاولى.

جدول (١٠)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الرئيسية لمتغير عمليات ادارة المعرفة (N=50)

ترتيب البعد	مستوى التطبيق	الانحراف المعياري العام	الوسط الحسابي العام	عدد الفقرات	متغير عمليات ادارة المعرفة
1	كبير	0.764	3.756	5	- توليد المعرفة
2	كبير	0.699	3.724	5	- خزن المعرفة
3	كبير	0.701	3.704	5	- توزيع المعرفة
4	كبير	0.751	3.696	5	- تطبيق المعرفة
	كبير	0.33	3.72	20	متوسط المتوسطات

ويظهر من الجدول (١٠) مجمل اجابات عينة الدراسة على فقرات ابعاد عمليات ادارة المعرفة ونستخلص منه المؤشرات التحليلية الآتية:

١- بلغ الوسط الحسابي لجميع الفقرات (3.72) وانحراف معياري (0.33)، وهذا يشير الى ان مستوى تطبيق عمليات ادارة المعرفة في كلية الادارة والاقتصاد جامعة القادسية كانت بدرجة كبيرة.

٢- جاءت أعلى الإجابات للفقرات المتعلقة ببعد توليد المعرفة في المرتبة الأولى بمستوى اجابة "كبير"، وبأعلى وسط حسابي بلغ (3.756) وبانحراف معياري (0.764) وهذا يدل على تناسق وتناغم اجابات عينة البحث تجاه هذا البعد.

٣- في حين حصل على المرتبة الأدنى بعد تطبيق المعرفة اذ بلغ الوسط الحسابي (3.696) وبانحراف معياري (0.751)، وهذا يبين انسجام اجابات الأفراد عينة البحث.

هـ - وصف مستوى الإجابات وتقييمها عن المتغير التابع (الاداء المنظمي):

تهتم هذه الفقرة في وصف مستوى إجابات أفراد عينة البحث باستخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالمتغير التابع (الاداء المنظمي) اذ تضمنت استبانة البحث (15) فقرة تخص هذا المتغير تمثلت من (٢١-٣٥).

الجدول (١١) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بالأداء المنظمي (N=50)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
٢١	استعداد تدريسي الكلية لبذل الجهد من اجل الحصول على معلومات تكفل أداء العمل بصورة كفوءة	3.780	0.648	عالي (كبير)
٢٢	تقديم أفكار ومقترحات ناجحة بخصوص العمل	3.860	0.584	كبير
٢٣	انجاز الاعمال بأقصر وقت ممكن	3.000	0.925	متوسط
٢٤	الاستعداد لتحمل المسؤولية في العمل	3.560	0.674	كبير
٢٥	ارتكاب الأخطاء الكثيرة عند إنجاز الاعمال	3.040	0.929	متوسط
٢٦	فهم مشاكل العمل والتعاون على حلها	3.420	0.672	كبير
٢٧	لا توجد شكاوى عن أداء العمل	2.640	0.721	متوسط
٢٨	ليس هناك خلافات في العمل بين عمادة الكلية والتدريسيين	3.020	0.958	متوسط
٢٩	تحرص الكلية على تقديم خدماتها للطلبة بأعلى مستوى من الجودة يرتقي الى مستوى تلبية احتياجات الزبون	3.560	0.786	كبير
٣٠	الالتزام بضوابط والتعليمات النافذة في العمل	3.360	0.631	متوسط
٣١	الاستفادة من البرامج والدورات التدريبية باعتبارها فرصا للتعلم والنمو	3.720	0.607	كبير
٣٢	هناك علاقات طيبة وتعاونية بين تدريسي الكلية والطلبة	3.840	0.650	كبير
٣٣	التخصص العلمي يتلاءم مع المهام الحالية	3.600	0.808	كبير

كبير	0.757	3.720	اشعر ان العلاقة بين الكلية والمجتمع المستفيد ايجابية وبناءة وتسودها حالات الثقة والتعاون	٣٤
كبير	0.730	3.580	اسلوب اداء العمل في الكلية يتوافق مع ما تصبوا اليه من اهداف محددة في الخطط والاستراتيجيات	٣٥
كبير	0.730	3.580	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

ومن خلال دراسة معطيات الجدول (١١) أعلاه يمكن أن نسجل النتائج الآتية:

- ١- بلغ الوسط الحسابي العام (3.580) وبانحراف معياري (0.730) يشير الى تشتت ضئيل في اجابات عينة البحث، وان مستوى الاداء المنظمي لكلية هو بمستوى عالي (كبير).
- ٢- أن أعلى وسط حسابي حصلت عليه الفقرة (22) والمتعلقة بتقديم أفكار ومقترحات ناجحة بخصوص العمل، اذ بلغ الوسط الحسابي (3.860) وبانحراف معياري (0.584)، ويشير هذا الى ان اجراءات تقديم الافكار والمقترحات الناجحة من اجل انجاز الاعمال كانت تتوافر بدرجة عالية (كبيرة).
- ٣- أظهرت النتائج بأن الفقرة (27) والخاصة بعدم وجود شكاوي عن اداء العمل على أدنى وسط حسابي بلغ (2.640) وبانحراف معياري (0.721)، وهذا مما يدل على وجود شكاوي عن اداء العمل بسبب الاجراءات الروتينية المعقدة .

ثانياً: اختبار الفرضيات:

١- فرضية الارتباط:

تتضمن هذه الفقرة ايجاد نتائج العلاقة بين المتغيرات واختبار فرضيات البحث من خلال باستخدام معامل الارتباط (Person) وباستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) ولأجل تحقيق الفرضية الرئيسية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عمليات ادارة المعرفة و الاداء المنظمي

والجدول (١٢) الاتي يوضح قيم معامل الارتباط بين متغيرات البحث:

الجدول (١٢) العلاقة بين ابعاد عمليات ادارة المعرفة والاداء المنظمي (N= 50)

قيمة R				المتغير المستقل	المتغير التابع
تطبيق المعرفة	توزيع المعرفة	خزن المعرفة	توليد المعرفة	الاداء المنظمي	
0.964**	0.973**	0.972**	0.971**		

** مستوى المعنوية (0.01)

يلاحظ من الجدول (١٢) وجود علاقة ارتباط قوية بين عمليات ادارة المعرفة والاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بين توليد المعرفة والاداء المنظمي (R=0.971) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمستوى (1%)، كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين خزن المعرفة والاداء المنظمي (R=0.972) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمستوى (1%)، وبلغت قيمة معامل الارتباط بين توزيع المعرفة والاداء المنظمي (R=0.973) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمستوى (1%)، كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين تطبيق المعرفة والاداء المنظمي (R=0.964) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمستوى (1%) وهذا يقدم دعماً لقبول الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية.

٢- فرضية التأثير:

أ- تأثير عملية توليد المعرفة في الاداء المنظمي:

يوضح الجدول (١٣) نتائج تحليل التباين لتأثير توليد المعرفة في الاداء المنظمي وهذا يشير الى دعم لقبول الفرضية الاولى.

الجدول (١٣) تحليل التباين الانموذج وتأثير توليد المعرفة في الاداء المنظمي

Model	Sis	DF	Mean Square	F	Sig
Regression	23.793	1	23.793	786.688	0.000
Residual	1.452	48	0.30	-	-
Total	25.245	49	-	-	-

$$R = 0.971$$

$$R^2 = 0.942$$

يظهر من الجدول (١٣) وجود تأثير ذو دلالة معنوية لعملية توليد المعرفة في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (F) (786.688) وبمقارنة القيمة المعنوية Sig اذ بلغت (0.000) مع مستوى الدلالة المعنوية (0.05) نلاحظ انها قيمة اقل من (0.05) وهذا يعني معنوية قيمة معامل الانحدار، كما ان القدرة التفسيرية لهذا الانموذج جاءت بنسبة (0.942) وهذا ما يشير الى أن عملية توليد المعرفة تفسر ما قيمته (94.2%) من المتغير المعتمد المتمثل بالأداء المنظمي. أما الجدول (١٤) يوضح معالم الانحدار لتأثير متغير توليد المعرفة في الاداء المنظمي. جدول (١٤) تحليل العلاقة التأثيرية لتوليد المعرفة في الاداء المنظمي

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.216	0.128	-	1.685	0.099
توليد المعرفة	1.023	0.036	0.971	28.048	0.000

يشير الجدول (١٤) الى وجود تأثير معنوي لعملية توليد المعرفة في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (B= 1.023) وقيمة (T=28.048) وهي ذات دلالة احصائية بمستوى معنوية (0.01). تقدم هذه النتيجة صحة الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية.

ب- تأثير عملية خزن المعرفة في الاداء المنظمي:

يوضح الجدول (١٥) نتائج تحليل التباين لتأثير عملية خزن المعرفة في الاداء المنظمي جدول (١٥) تحليل التباين الانموذج وتأثير خزن المعرفة في الاداء المنظمي

Model	Sis	DF	Mean Square	F	Sig
Regression	20.353	1	20.353	795.875	0.000
Residual	1.228	48	0.026	-	-
Total	21.581	49	-	-	-

$$R = 0.971$$

$$R^2 = 0.943$$

ونلاحظ من خلال الجدول (١٥) وجود تأثير ذو دلالة معنوية لعملية خزن المعرفة في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (F) (795.875) وبمقارنة القيمة المعنوية Sig اذ بلغت (0.000) مع مستوى الدلالة المعنوية (0.05) نلاحظ انها قيمة اقل من (0.05) وهذا يعني معنوية قيمة معامل الانحدار، كما ان القدرة التفسيرية لهذا الانموذج جاءت بنسبة (0.943) وهذا ما يشير الى أن عملية خزن المعرفة تفسر ما قيمته (94.3%) من المتغير المعتمد المتمثل بالأداء المنظمي. ويوضح الجدول (١٦) نتائج قيم الانحدار لتأثير عملية خزن المعرفة في الاداء المنظمي. جدول (١٦) تحليل العلاقة التأثيرية لخزن المعرفة في الاداء المنظمي

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.458	0.118	-	3.877	0.000
خزن المعرفة	0.946	0.034	0.971	28.211	0.000

ويعكس الجدول (١٦) وجود تأثير ذو دلالة معنوية لعملية خزن المعرفة في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (B= 0.946) وقيمة (T=28.211) وهي ذات دلالة احصائية بمستوى معنوية (0.01). وتقدم هذه النتائج دعماً لصحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

ج- تأثير عملية توزيع المعرفة في الاداء المنظمي:

يوضح الجدول (١٧) الآتي نتائج تحليل التباين لتأثير عملية توزيع المعرفة في الاداء المنظمي. جدول (١٧) تحليل التباين الانموذج وتأثير توزيع المعرفة في الاداء المنظمي

Model	Sis	DF	Mean Square	F	Sig
Regression	19.453	1	19.453	843.725	0.000
Residual	1.107	48	0.023	-	-

Total	20.560	49	-	-	-
-------	--------	----	---	---	---

$$R = 0.973$$

$$R^2 = 0.946$$

يظهر من الجدول (17) ان هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لعملية توزيع المعرفة في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (F) (843.725) وبمقارنة القيمة المعنوية Sig اذ بلغت (0.000) مع مستوى الدلالة المعنوية (0.05) نلاحظ انها قيمة اقل من (0.05) وهذا يعني معنوية قيمة معامل الانحدار، كما ان القدرة التفسيرية لهذا الانموذج جاءت بنسبة (0.946) وهذا ما يشير الى أن عملية توزيع المعرفة تفسر ما قيمته (94.6%) من المتغير المعتمد المتمثل بالأداء المنظمي.

أما الجدول (18) فيبين نتائج تحليل الانحدار لتأثير عملية توزيع المعرفة في الاداء المنظمي.

الجدول (18) تحليل العلاقة التأثيرية لتوزيع المعرفة في الاداء المنظمي

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.523	0.112	-	4.664	0.000
توزيع المعرفة	0.925	0.032	0.973	29.047	0.000

ويتضح من الجدول (18) وجود تأثير ذو دلالة معنوية لعملية توزيع المعرفة في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (B= 0.925) وقيمة (T=29.047) وهي ذات دلالة احصائية بمستوى معنوية (0.01). وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الثالثة ضمن الفرضية الرئيسية الثانية.

د- تأثير عملية تطبيق المعرفة في الاداء المنظمي:

يوضح الجدول (19) الآتي نتائج تحليل التباين لتأثير عملية تطبيق المعرفة في الاداء المنظمي.

جدول (19) تحليل التباين الانموذج وتأثير تطبيق المعرفة في الاداء المنظمي

Model	Sis	DF	Mean Square	F	Sig
Regression	22.027	1	22.027	632.477	0.000
Residual	1.672	48	0.035	-	-
Total	23.699	49	-	-	-

$$R = 0.964$$

$$R^2 = 0.929$$

ويظهر من الجدول (19) بانه هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لعملية تطبيق المعرفة في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (F) (632.477) والتي تعد قيمة عالية عند مستوى معنوية (0.05)، كما ان القدرة التفسيرية لهذا الانموذج جاءت بنسبة (0.929) وهذا ما يشير الى أن عملية تطبيق المعرفة تفسر ما قيمته (92.9%) من المتغير المعتمد المتمثل بالأداء المنظمي.

والجدول (20) يوضح نتائج تحليل الانحدار لتأثير عملية تطبيق المعرفة في الاداء المنظمي.

جدول (20) تحليل العلاقة التأثيرية لتطبيق المعرفة في الاداء المنظمي

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.294	0.138	-	2.134	0.038
تطبيق المعرفة	0.984	0.039	0.964	25.149	0.000

ويتضح من الجدول (20) بانه هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لعملية تطبيق المعرفة في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (B= 0.984) وقيمة (T=25.149) وهي ذات دلالة احصائية بمستوى معنوية (0.01). وتقدم هذه النتيجة دعماً لصحة الفرضية الفرعية الرابعة ضمن الفرضية الرئيسية الثانية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات Conclusions

- ١- أن عمليات ادارة المعرفة أصبحت اليوم ضرورية لكل منظمات المعرفة، وذلك بسبب التطورات السريعة في مجال التقنيات الحديثة، فلو لا المعرفة والتكنولوجيا المتطورة لا يمكن لأي منظمة ان تستمر وتبقى.
- ٢- تبين أن أبعاد عمليات ادارة المعرفة في الكلية المبحوثة جيدة وأشارت نتائج ترتيبها كالاتي: (توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).
- ٣- ان تطبيق عمليات ادارة المعرفة يساعد منظمات الاعمال على التفوق والابداع في اداء عملها وبقاءها.
- ٤- أظهرت نتائج البحث من خلال التحليل الاحصائي حرص الكلية على تبني عمليات ادارة المعرفة حيث تجاوزت قيم الأوساط الحسابية لإجمالي عمليات ادارة المعرفة الوسط الفرضي على مساحة ميزان الاختبار.
- ٥- أظهرت نتائج البحث من خلال التحليل الاحصائي أن توليد المعرفة جاءت بالمرتبة الاولى من وجهة نظر أفراد العينة وهذا مما يؤشر حرص الكلية على تقديم افكار ومقترحات جديدة بصورة مستمرة مما يخدم اهدافها.
- ٦- تم إثبات صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بالبحث وذلك من خلال وجود علاقة ارتباط وتأثير بين المتغيرات البحث.

ثانياً: التوصيات Recommendations

بناءً على الاستنتاجات السابقة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- ١- ضرورة سعي ادارة الكلية الى استثمار رأس المال البشري بهدف الاستفادة من الافكار والمقترحات الجديدة للعاملين، والحفاظ على الموارد البشرية الكفوءة.
- ٢- دعم أعضاء الهيئة التدريسية في مجال البحثي، وتخصيص موارد مادية كافية لذلك، وتعزيز التقويم السنوي لأعضاء هيئة التدريس وفق معايير محددة وشاملة.
- ٣- الاهتمام بموضوع الموجودات المعرفية والفكرية من خلال التوسع في اجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بها.
- ٤- اهتمام ادارة الكلية بوضع مؤشرات أكاديمية وادارية مناسبة لمستويات الاداء المنظمي ل يتم مقارنة الاداء بها لاحقاً.
- ٥- تشجيع ادارة الكلية اعضاء الهيئة التدريسية على المشاركة في المؤتمرات العلمية والحلقات النقاشية من أجل تبادل الافكار والخبرات والتي تساهم في توليد معارف وافكار جديدة.
- ٦- ضرورة استحداث وسائل تكنولوجية متطورة لتخزين المعرفة وتبويبها بطريقة تسهل الوصول اليها والاستفادة منها عند الحاجة .
- ٧- ربط الكلية مع مراكز البحوث العلمية المحلية والدولية للتشارك في المعرفة .
- ٨- العمل على نشر مفهوم الالتزام التنظيمي داخل الكلية، وذلك من خلال البرامج التدريبية والندوات.
- ٩- زيادة الاهتمام بتحسين الاداء المنظمي من خلال تحفيز التدريسيين على القيام بحوث علمية في مجال الاداء المنظمي بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

المصادر أولاً: العربية

- ١- أحمد، قاسم، وفيصل، غسان، وفليح، حكمت، (٢٠٠٨)، "دور استراتيجية التمكين في تحسين الأداء المنظمي، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ٤، العدد ١٢ .
- ٢- الحسيني، فلاح حسن، " الادارة الاستراتيجية، الطبعة الاولى، بدون نشر.
- ٣- الخشاب، حسان ثابت جاسم محمد، ٢٠٠٥، أثر بعض إجراءات التسويق الداخلي في أداء العاملين، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الموصل، كلية الادارة والاقتصاد.
- ٤- الخطيب، سميرة كامل، (٢٠٠٢)، " قياس دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء المنظمي " ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .
- ٥- الدليمي، انتصار، (١٩٩٨)، "الموائمة بين النسيج الثقافي التنظيمي والخيار الاستراتيجي واثرها في الاداء، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- ٦- الدوري، ياسمين خضير عباس، (٢٠١٠)، " دور تمكين العاملين في الأداء المنظمي في اطار عناصر ادارة الجودة الشاملة : دراسة ميدانية لآراء القيادات العلمية لعدد من الكليات في جامعة بغداد، رسالة ماجستير، غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
- ٧- الزيادات، محمد عواد أحمد (٢٠٠٨)، " اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة " ، ط ١ ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- ٨- السالم ، مؤيد سعيد، (٢٠٠٥) ، " منظمات التعلم، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، كلية الادارة والاقتصاد - جامعة قطر .
- ٩- الشماع، خليل محمد، (٢٠٠٧) ، " مبادئ الادارة مع التركيز على ادارة الاعمال " ، الطبعة الخامسة، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- ١٠- الفارس، سليمان، (٢٠١٠)، " دور ادارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات، دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق" ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٦، العدد الثاني.
- ١١- العاني، أريج سعد، (٢٠٠٢)، " المحددات التنظيمية وتأثيرها في الابداع والأداء التنظيمي " ، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
- ١٢- العسكري، هناء جاسم محمد، (٢٠١٠)، "أثر عمليات المعرفة الجوهرية في فاعلية مؤسسات التعليم العالي، دراسة تطبيقية في كليات جامعة القادسية" ، رسالة ماجستير، غ. م، كلية الادارة والاقتصاد - جامعة القادسية، ادارة الاعمال.
- ١٣- العنزوي ، سعد علي حمود ، (٢٠٠١) ، " راس المال الفكري : الثروة الحقيقية لمنظمات اعمال القرن الحادي والعشرين " ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد ٨ ، العدد ٢٥ ، بغداد .
- ١٤- الكبيسي ، صلاح الدين ، (٢٠٠٥) ، " ادارة المعرفة " ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة - مصر .
- ١٥- الطويل، أكرم أحمد ، ويحيى ، رغد محمد ، (٢٠٠٧) ، " عمليات إدارة المعرفة وإنتاجية العمل العلاقة والأثر، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المنظمات الصناعية في محافظة نينوى ، تنمية الراقدين ٨٦ (٢٩) .
- ١٦- الظاهر، نعيم ابراهيم (٢٠٠٩)، "ادارة المعرفة"، عالم الكتاب الحديث، عمان- الاردن.
- ١٧- الأغا، ناصر جاسر، و أبو الخير، أحمد غنيم، (٢٠١٢)، " واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة واجراءات تطويرها" ، مجلة جامعة الاقصى (سلسلة العلوم الانسانية) المجلد السادس عشر، العدد الأول.
- ١٨- داسي، وهيبه (٢٠١٢)، " دور ادارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية، دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية" ، مجلة الباحث، عدد ١١ .

- ١٩- صليحة ، شامي ، (٢٠١٠) ، " المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ، دراسة حالة جامعة أمجد بوقرة بومرداس "، رسالة ماجستير ، غ.م ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التيسير .
- ٢٠- صويص، راتب ، وفلاق، محمد، وبوقجاني، جناة، وابو حماد، أيمن، (٢٠١١)، " عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية (Orange)"، المجلة الأردنية في ادارة الاعمال، المجلد ٧، العدد ٤ .
- ٢١- علوان ، بلال خالد ، (٢٠٠٧) ، " تأثير عمليات ادارة المعرفة في جودة خدمة المريض " ، دبلوم عالي في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد – جامعة بغداد .
- ٢٢- عليان ، ربحي مصطفى (٢٠٠٨) ، " ادارة المعرفة " ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن .
- ٢٣- علي ، فادية لطفي عبد الوهاب محمد (٢٠٠٧) ، " دور استخدام عمليات ادارة المعرفة في تحديد مكونات الرؤيا الاستراتيجية للمنظمة" رسالة ماجستير ، غ . م . كلية الادارة و الاقتصاد – جامعة المستنصرية . ادارة اعمال .
- ٢٤- عوض ، عاطف محمود (٢٠١٢) ، " دور إدارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي " ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد ٢٨ ، العدد الأول .
- ٢٥- محمد ، فيصل ، و سالم ، عبد الرحمن (٢٠٠٤) ، " الأداء التنظيمي وأبعاد قياسه في الجامعات العربية – مقياس بطاقة الدرجة المتوازنة للأداء ، بحث منشور في ملتقى موازنة البرامج والأداء وآليات تطبيقها في الجامعات العربية ، دمشق بتاريخ ٢٥-٢٧ تموز .
- ٢٦- نايف ، اسعد كاظم (٢٠٠٧) ، " العلاقة بين ادارة المعرفة والمقدرة الجوهرية وأثرها على الاداء الاستراتيجي ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، الجامعة المستنصرية .

ثانياً: الاجنبية

- 1-Bae, J.,& Lawler ,J.,(2000) , " Organizational and HRM Strategies in korea : impact on firm Performance in an emerging economy" , Academy of Management Journal , Vol.24, No.4.
- 2-Bergeron ,B.(2003);"Essentials of Knowledge Management " , Wiley , Canada.
- 3-Bothiller , F. ,& Shearer, K. (2004); "Understanding Knowledge Management Information Management the need for an empirical perspective " , IR . Vol. 8, No. 1.
- 4-Coakes, Elayne (2003): “Knowledge Management”, Current Issues and challenges, Idea Group Publishing: U.S.A.
- 5-Duffy , J.(2000), " Knowledge Management: What every information professional should know " , Information Management Journal , Vol . 34 Issue 4.
- 6-Daft ,R.(2001) , "Organization theory and design ",7thed ., Cincinnati, South –Western .
- 7-Daft, R. (2004) , Organization Theory and design , 8th ed ., Acid free paper in the U.S.A.
- 8-Dess ,G.G. & Lumpkin ,T.G.& Esner ,A.(2007) ; "Strategic Management : Creating competitive advantages" , New York .
- 9-Hackett ,Brain Beyond K.(2003) New Ways to work and to work learn, the conference Board.

- 10- Faucher, Jean –Baptiste P.L. (2010);" Reconceptualizing Knowledge Management : Knowledge social energy and emergent leadership in social complex a adaptive system " , a thesis submitted for the degree of Doctor of philosophy at university of Otago , Dunedin , New Zealand.
- 11-Kucza , T.(2001); Knowledge Management Process Model" , Technical Research Centre of Finland , VTT Publication .
- 12-Lawson, S.(2003)," Examining the relationship between organizational culture and knowledge management " , Doctoral dissertation, nova southeastern university . Proquest information and cearning company .
- 13-Laudon, K. C.& Laudon , J.P. (2000) , : Management Information System Organization and Technology in the net worked enterprise " , Prentice Hall International , Inc. 6th ed, New Jersey.
- 14- Marquardt ,Michael .J (2002)," Building the learning organization " , U.S.A .Davis –Black publishing company .
- 15-Maynard, Bill (2006) , " Organization Performance Profile a Powerful new tool for transforming Organization, www.EffectivenessInstitute.com.
- 16-McShane ,S. & Glinow, M.A.(2000) ; "Organizational Behavior " ,Irwin McGraw –Hill ,New York
- 17-Mertins ,K. & Heisig , P. & Voerbeck ,J.(2001), "Knowledge Best Practice in Europe " , Springer Verlage Berlin. Heidelberg ,Germany.
- 18-Pastore , R.(2003) ; " Why We Fear Knowledge Management : Knowledge Management Spooks people especially in this environment of Jobless Recovery " , CIO. Framingham , Dec.Vol.17, No.3.
- 19-Pircher , Richard & Pausits , Attila . (2011); " Information and Knowledge Management at Higher Education institutions " , Management Information Systems , Vol.6 ,No.2.
- 20-Jafari , Sepideh & Abba spur , Abbas ,& Azizishomami ,Mostafa (2013); " The Effect of Organizational culture on the K.M .Implementation processes from the view point of education dept employees " , Interdisciplinary journal of contemporary research in business, Vol.5, No.1
- 21-Rummler &Rock, (2006);"Organizational Performance, [info@ brainstorm-group .com](mailto:info@brainstorm-group.com).
- 22-Robbins, James &Wiersema, Marg F., (1995);" A Resource –Based Approach to the mult Business Firm : Empirical Analysis of portfolio International Ships and Corporate Financial performance, Strategic Management Journal ,Vol. 16, No.4,
- 23-Survary, M.(2005);" Knowledge Management and Comptition in consulting Industry Management Review, Vol.14, No.2.
- 24-Wheelen, Thomas & Hunger, David ,(2008);"Strategic Management and Business Policy",11th ed, Prentice Hall ,Upper Saddle River,U.S.A.
- 25-Turban ,E.; (2001), " Information Technology for Management " , John Wiley, Inc.

ملحق (١) أنموذج الاستبانة
بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القادسية
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية

م / استمارة الاستبانة

الاستاذ الفاضل.....الاستاذة الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين أيديكم الكريمتين استمارة الاستبانة التي تعد جزءاً من متطلبات إعداد البحث الموسومة (تأثير عمليات إدارة المعرفة في الأداء المنظمي - دراسة استطلاعية لآراء عينة من تدريسي كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية)، كما تعتبر هذه الاستمارة مقياساً يعتمد لأغراض البحث العلمي، لذا فإن تفضلكم بالإجابة المناسبة سيساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق أهداف هذا البحث، علماً بأن الإجابة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ولا داعي لذكر الاسم.

نشكركم سلفاً لتعاونكم معنا

الباحثة

أولاً : المعلومات الشخصية

١. العمر: سنة

٢. الجنس: ذكر أنثى

٣. المؤهل العلمي:

دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

٤. اللقب العلمي:

استاذ	استاذ مساعد	مدرس	مدرس مساعد
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

٥. عدد سنوات الخدمة: سنة

ثانياً : عمليات إدارة المعرفة : عبارة عن مجموعة عمليات ، تعمل بشكل متكامل ومتتابع ، فكل عملية تعتمد على العملية التي تسبقها وتدعم التي يليها (الطويل و يحيى ، ٢٠٠٦ : ١٥٣).					
أ- توليد المعرفة: تمثل قدرة المنظمة على تكوين رصيد معرفي جديد نتيجة للتفاعل بين المعرفة الكامنة لدى الموظفين، والمعرفة الظاهرة التي توضح كل ما تملكه المنظمة من خبرات وعمليات تساعدها في اتخاذ القرارات الصائبة Laudon (2002:436-446) & .					
ت	العبرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
١	تعتمد الكلية الاليات اللازمة توليد المعرفة والحصول عليها من المصادر المختلفة (داخلية و خارجية)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٢	سياسة الكلية وإجراءاتها تسمح للعاملين بتقديم الأفكار والمقترحات بدون خوف أو تردد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٣	تعمل الكلية على تطوير الأفكار الجديدة بهدف حل مشكلاتها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٤	تعتمد الكلية الحوار واللقاءات المباشرة لتوليد الأفكار الجديدة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٥	توفر الكلية الدعم المناسب لبرامج البحث العلمي والتطوير ذات الصلة باختصاصاتها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ب- خزن المعرفة: وهي العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل سبل الوصول إليها واسترجاعها (96 : 2005, Survary) .					
٦	تمتلك الكلية الوسائل التقنية اللازمة لخزن المعرفة واسترجاعها وحمايتها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٧	تعمل الكلية على تجميع المعرفة و تصنيفها و خزنها في قواعد معرفية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

					خاصة بها توثق الكلية المعرفة التي تحصل عليها من الاساتذة باستخدام ما يتوفر لديها من وسائل كالمجلات العلمية، الأدلة الإرشادية وغيرها	٨
					تحرص الكلية على استرجاع المعرفة بهدف تحديثها باستمرار تعمل الكلية على توثيق الدروس المتعلمة وقصص النجاح المختلفة بهدف الاستفادة منها في خططها المستقبلية	٩ ١٠
					ج- توزيع المعرفة: نشر المعرفة وتحريكها داخل المنظمة يعتبر أمراً حيوياً، ويجب أولاً تحديد من يجب أن يعرف ماذا ومتى وكيف يمكن إجراء عملية التوزيع بسهولة ويسر وبأقل كلفة (علوان ، ٢٠٠٧ : ٢٧).	
					تشجع عمادة الكلية عملية تبادل الأفكار ، المعارف والخبرات بين الافراد والمجموعات داخل الكلية وخارجها	١١
					تقوم الكلية بنقل أفضل التطبيقات والممارسات لدى الكليات المناظرة للاستفادة منها في تحسين أداء عملياتها المختلفة	١٢
					تحرص الكلية على إقامة المؤتمرات والندوات والحلقات الدراسية بهدف تبادل الخبرات والمعارف	١٣
					تعتمد الكلية العمل الفرقي كأحد الأساليب الفاعلة في عملية تقاسم المعرفة	١٤
					تعمل الكلية على اشراك العاملين بالدورات التدريبية بهدف نشر المعرفة فيما بينهم	١٥
					د- تطبيق المعرفة: وهي استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدها في المنظمة، حيث يجب ان توظف في حل المشكلات التي تواجه المنظمة، ويجب ان يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف وإغراض المنظمة (صويص وآخرون، ٢٠١١: ٥١٦)	
					ت	ت
					العبرة	
					اتفق بشدة	
					اتفق	
					محايد	
					لا اتفق بشدة	
					لا اتفق	
					اتفق بشدة	
					تمتلك الكلية الآليات اللازمة لتوظيف المعارف الحالية في ايجاد حلول المشكلات التي تواجهها	١٦
					تشجع الكلية المبادرات الهادفة لتوظيف المعرفة المتوافرة لديها في مجال تحسين فاعلية القرارات التي تتخذها الأقسام العلمية والوحدات الادارية	١٧
					تحرص الكلية على تطبيق نتائج الابحاث والدراسات العلمية في الميادين ذات الصلة بعملياتها وانشطتها المتعددة	١٨
					توظف الكلية المعرفة المتاحة لها في تحسين كفاءة عملياتها الداخلية	١٩
					تسعى الكلية باستمرار الى اعتماد أنظمة واجراءات جديدة في عملها	٢٠
					ثالثاً: الأداء المنظمي: بانه قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها من خلال استخدام جميع الموارد المتاحة بطريقة كفوءة وفاعلة (العاني، ٢٠٠٢: ٤٢)	
					استعداد تدريسي الكلية لبذل الجهد من اجل الحصول على معلومات تكفل أداء العمل بصورة كفوءة	٢١
					تقديم أفكار ومقترحات ناجحة بخصوص العمل	٢٢
					انجاز الاعمال بأقصر وقت ممكن	٢٣
					الاستعداد لتحمل المسؤولية في العمل	٢٤
					ارتكاب الأخطاء الكثيرة عند إنجاز الاعمال	٢٥
					فهم مشاكل العمل والتعاون على حلها	٢٦
					لا توجد شكاوى عن أداء العمل	٢٧
					ليس هناك خلافات في العمل بين عمادة الكلية والتدريسيين	٢٨
					تحرص الكلية على تقديم خدماتها للطلبة بأعلى مستوى من الجودة يرتقي الى مستوى تلبية احتياجات الزبون	٢٩
					الالتزام بضوابط والتعليمات النافذة في العمل	٣٠
					الاستفادة من البرامج والدورات التدريبية باعتبارها فرصا للتعلم والنمو	٣١
					هناك علاقات طيبة وتعاونية بين تدريسي الكلية والطلبة	٣٢
					التخصص العلمي يتلاءم مع المهام الحالية	٣٣
					اشعر ان العلاقة بين الكلية والمجتمع المستفيد ايجابية وبناءة وتسودها حالات الثقة والتعاون	٣٤
					اسلوب اداء العمل في الكلية يتوافق مع ما تصبوا اليه من اهداف محددة في الخطط والاستراتيجيات	٣٥