مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تأثير إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري
اسم الكاتب: د. سوما علي سليطين، د. لمى فيصل اسبر، حسن علي تفاحه
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/6008
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 15:37 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Effect of Knowledge Management in Job performance
A Field Study in the private Commercial Banks in the Syrian Coast

Dr. Soma A Sleeteen*
Dr. Lama F Esber**
Hasan A Toffaha***

(Received 14 / 1 / 2024. Accepted 26 / 2 / 2024)

□ ABSTRACT □

The aim of the research is to determine the effect of Knowledge Management (Knowledge Generation, Knowledge Storage, Knowledge Distribution, Knowledge Applying) in Job Performance in the private commercial banks in the Syrian coast. The researcher relied on the descriptive analytical approach as a general approach to research. A questionnaire was designed and distributed to a sample of 117 employees at all administrative levels in a number of private commercial banks in the Syrian coast (105 valid questionnaire for statistical analysis). And the researcher used the statistical program (SPSS) in conducting statistics and testing research hypothesis. the research found several results, the most important of them: that the degree of applying of knowledge management by private commercial banks in the Syrian coast is moderate, and that the level of job performance of employees is moderate, and there is a positive significant effect for the knowledge management in job performance.

Key Words: Knowledge, Knowledge Management, Knowledge Generation, Knowledge Storage, Knowledge Distribution, Knowledge Applying, Job performance.

Copyright **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

***Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
****Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
*****Postgraduate Student (PHD), Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria. Hasan.Toffaha@tishreen.edu.sy**

تأثير إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري

الدكتورة سوما علي سليطين *
الدكتورة لمى فيصل اسبر **
حسن علي تفاحه ***

(تاريخ الإيداع 14 / 1 / 2024. قُبِل للنشر في 26 / 2 / 2024)

□ ملخّص □

هدف هذا البحث إلى تحديد تأثير عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج عام للبحث، إذ تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من الموظفين في جميع المستويات الإدارية في عدد من المصارف التجارية الخاصة في الساحل السورية وقد بلغ عدد أفرادها 117 موظفاً، واسترد منها 105 نسخة صالحة للتحليل الإحصائي، واستخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS) في إجراء التوصيف الإحصائي واختبار الفرضيات. وتوصل البحث إلى عدة نتائج أهمها: أن درجة تطبيق المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري لإدارة المعرفة متوسطة وأن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين متوسط، وهناك تأثير معنوي إيجابي لإدارة المعرفة في الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة، الأداء الوظيفي.

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

* أستاذ- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.
** أستاذ مساعد- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.
*** طالب دراسات عليا (دكتوراه)- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.
Hasan.Toffaha@tishreen.edu.sy

مقدمة:

يعد المورد البشري المحرك الأساسي لاستمرار منظمات الأعمال وأساس أدائها الكلي فهو الذي يخطط ويتخذ القرارات وينفذ المهام، وإن تطور وتقدم أية منظمة هو نتيجة الأداء الوظيفي الفعال الذي يعتمد بالدرجة الأولى على كفاءة وفعالية العاملين وامتلاكهم للمهارات والمعارف التي تحسن مستوى أدائهم، الذي يتأثر بالرصيد المعرفي وقدرة المنظمة على إدارة المعرفة بشكل فعال.

إذ أشار بيتر دراكر (P.Druker) قبل أربعة عقود من الآن إلى أن العالم يسير إلى مجتمع المعرفة الذي سيشكل فيه صناع المعرفة أساس نجاح المنظمات وبقائها واستمراريتها، فالمعرفة هي أساس خلق القيمة وتحقيق التميز والإبداع، وتعد إدارة المعرفة قوة إستراتيجية لمنظمات الأعمال من خلال توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها للمساعدة في اتخاذ القرارات، وزيادة الكفاءة والفعالية وتحسين الأداء وتحقيق التفوق التنافسي، لذلك إن تبني المنظمات المصرفية لإدارة المعرفة يمكن أن يحسن من كفاءة وفعالية موظفيها في اكتساب المهارات والمعارف المفيدة واستخدامها في عمليات المصرف.

انطلاقاً مما سبق ومن أهمية القطاع المصرفي حاول هذا البحث تحديد تأثير إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.

الدراسات السابقة:

1-دراسة (Haji et al, 2021) بعنوان:

The Influence of Knowledge Management, Skill and Attitude on Employee Performance.

تأثير إدارة المعرفة والمهارة والمواقف على أداء الموظف.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير إدارة المعرفة والمهارات والمواقف على أداء الموظف. وكان من تساؤلات الدراسة: هل تؤثر إدارة المعرفة على أداء الموظف؟ واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في إحدى شركات التأمين في مدينة جاكرتا والبالغ عددهم 35 فرداً. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لإدارة المعرفة على أداء الموظفين، ووجود تأثير معنوي للمهارة ومواقف العمل على أداء الموظفين.

2-دراسة (عبد الجواد، 2022) بعنوان: تطبيق متطلبات إدارة المعرفة وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني الليبي.

هدفت الدراسة إلى تبيان واقع متطلبات إدارة المعرفة وتحديد تأثيرها في مستوى أداء الموظفين في المصرف محل الدراسة. وكان من بين تساؤلات الدراسة: ما مدى تأثير متطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات) على أداء الموظفين في المصرف التجاري الوطني الليبي؟ واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي إذ تم توزيع 235 استبانة على العاملين في المصرف وكان 195 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. ومن نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي لمتطلبات إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي بالمصرف محل الدراسة.

3-دراسة (علي وآخرون، 2023) بعنوان: الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع الإداري بالتطبيق على المصارف العاملة في السودان.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع الإداري في عينة من المصارف العاملة في السودان. وكان من تساؤلات الدراسة: ما هو تأثير إدارة المعرفة على الإبداع الإداري؟ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المصارف السودانية وتم توزيع

280 استبانة على أفراد المجتمع وتم استرداد 235 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وكان من نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي لإدارة المعرفة في الإبداع الإداري، وأن تكنولوجيا المعلومات تتوسط العلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع الإداري جزئياً.

4-دراسة (Dehaghi et al, 2023) بعنوان:

Investigating the mediating effect of human resource strategies on the relationship between knowledge management and job performance of employees.

دراسة التأثير الوسيط لإستراتيجيات الموارد البشرية على العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي للعاملين.

هدفت الدراسة إلى تحديد التأثير الوسيط لإستراتيجيات الموارد البشرية في العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي للعاملين في دائرة شؤون الضرائب في مدينة نجف آباد. ومن تساؤلات الدراسة: ما هو التأثير الوسيط لإستراتيجيات الموارد البشرية في العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي للعاملين؟ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتم الحصول على البيانات عن طريق توزيع استبانة على 80 شخصاً من بين 100 عامل في دائرة شؤون الضرائب في مدينة نجف آباد. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير فعال لإستراتيجيات الموارد البشرية في العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي للعاملين في دائرة شؤون الضرائب في مدينة نجف آباد.

5-دراسة (Budiarti and Burhanuddin, 2023) بعنوان:

Knowledge Management, Intrinsic Motivation, and Competence Impact on Employee Performance Analysis (Study of Employees in the Technician Section at a Material Handling Company in Jakarta).

تأثير إدارة المعرفة والتحفيز الداخلي والكفاءة على تحليل أداء الموظف (دراسة للموظفين في القسم الفني في شركة مناولة المواد في جاكرتا).

هدفت الدراسة إلى تحليل أداء الموظفين الذي يتأثر بإدارة المعرفة والتحفيز الداخلي والكفاءة في أحد الأجزاء الفنية لشركة مناولة المواد في مدينة جاكرتا. وكان تساؤل الدراسة الرئيس: ما تأثير كل من إدارة المعرفة والتحفيز الداخلي والكفاءة على أداء الموظف؟ اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من مجتمع الدراسة عن طريق الاستبانة وتم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج SPSS. وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة المعرفة والتحفيز والكفاءة له تأثير كبير على أداء الموظفين في شركات مناولة المواد الموجودة في جاكرتا.

<u>أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:</u>

تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في دراسة متغيري (إدارة المعرفة والأداء الوظيفي)، وتميزت الدراسة الحالية في تناول عمليات إدارة المعرفة والمتمثلة: بتوليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة كمتغيرات مستقلة وتأثيرها في الأداء الوظيفي كمتغير تابع في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري، إذ كان الاختلاف الرئيس للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق.

مشكلة البحث:

من خلال زيارة الباحث لعدد من المصارف الخاصة في الساحل السوري، وملاحظة الأعمال التي يقوم بها الموظفون، وأهمية التنسيق والعمل بروح الفريق لإنجاز العمل في الوقت المحدد، لاحظ أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ظاهرة بحثية يجب دراستها، لذلك قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية في عدد من المصارف (مصرف بيمو السعودي الفرنسي، مصرف الأردن- سورية، مصرف قطر الوطني) ومقابلة عدد من الموظفين فيها (13 موظف) وسؤالهم عن

المهارات التي يتمتعون بها، وأساليب إنجازهم للأعمال، وعن كيفية التنسيق فيما بينهم، وهل لديهم معلومات كافية بخصوص العمل، وهل يتم إنجاز الأعمال في الوقت المحدد، ومدى قدرتهم على حل مشكلات العمل.

تبين من خلال الدراسة الاستطلاعية أن مستوى الأداء الوظيفي بحاجة إلى تحسين، لذلك قام الباحث بمراجعة أدبية لعدد من الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي، فوجد أنه يمكن تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاهتمام بتطبيق عمليات إدارة المعرفة.

وبناءً على ما سبق وعلى الدراسات السابقة، وانطلاقاً من أهمية القطاع المصرفي وأهمية الأداء الوظيفي يمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤلات الرئيسة الآتية:

ما مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري؟

ما مستوى الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري؟

ما هو تأثير إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري؟

ويتفرع عنه التساؤلات الآتية:

- ما هو تأثير توليد المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة؟
- ما هو تأثير تخزين المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة؟
- ما هو تأثير توزيع المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة؟
- ما هو تأثير تطبيق المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة؟

أهمية البحث و أهدافه:

الأهمية النظرية: تنبع من أهمية متغيرات البحث إذ أن لإدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) أهمية كبيرة في خلق القيمة وتحقيق التميز والإبداع وتحقيق أهداف المنظمة، كما أن الأداء الوظيفي والذي يعبر عن قدرة الموظف على القيام بأنشطة ومهام وظيفته بكفاءة وفعالية هو من أهم مؤشرات قياس أداء المنظمة.

الأهمية العملية: تأتي أهمية البحث العملية من أهمية تطوير القطاع المصرفي وخاصة في الوقت الحالي حيث تزداد المنافسة في المجال المصرفي بسبب زيادة عدد وحجم المصارف الخاصة في سورية، وانطلاقاً من أهمية تحسين الأداء الوظيفي للعاملين الذي يؤدي إلى تحسين أداء المصرف بشكل عام، حيث من المتوقع أن تسهم نتائج وتوصيات البحث في حال الأخذ بها من قبل المصارف الخاصة محل الدراسة في تعزيز تأثير إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي.

أهداف البحث:

تمثلت أهداف البحث بالآتي:

- تبيان مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.
- تبيان مستوى الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.
- تحديد مدى تأثير إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.

ويتفرع عنه الأهداف الآتية:

1- تحديد مدى تأثير توليد المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة.

2- تحديد مدى تأثير تخزين المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة.

3-تحديد مدى تأثير توزيع المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة.

4-تحديد مدى تأثير تطبيق المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري ومتوسط مقياس ليكرت الخماسي.

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث حول مستوى الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري ومتوسط مقياس ليكرت الخماسي.

الفرضية الرئيسة الثالثة: يوجد تأثير معنوي لإدارة المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.

ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

1-يوجد تأثير معنوي لتوليد المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية محل الدراسة.

2-يوجد تأثير معنوي لتخزين المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية محل الدراسة.

3-يوجد تأثير معنوي لتوزيع المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية محل الدراسة.

4-يوجد تأثير معنوي لتطبيق المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية محل الدراسة.

منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام في التفكير لصياغة فرضيات البحث، وعلى المنهج الوصفي التحليلي كمنهج عام للبحث، إذ قام الباحث بإجراء مراجعة أدبية للعديد من الرسائل والمقالات العلمية، وذلك من أجل توصيف متغيرات البحث وتحليلها وصولاً إلى إطار علمي واضح لمعالجة مشكلة البحث، وقد قام الباحث بتصميم استبانة وتوزيع (117) نسخة على عينة ميسرة من العاملين الإداريين كان منها (105) نسخة صالحة للتحليل الإحصائي وبنسبة استجابة (90%)، ومن ثم اعتمد الباحث على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، لتحليل البيانات وإجراء التوصيف الإحصائي واختبار فرضيات البحث.

حدود البحث:

الحدود الزمانية: تم تنفيذ هذا البحث خلال أشهر آب وأيلول وتشرين الأول من عام 2023.

الحدود المكانية: فروع المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري وهي: (مصرف بيمو السعودي الفرنسي، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، مصرف قطر الوطني، مصرف الأردن- سورية، مصرف سورية والمهجر، مصرف بيبلوس، مصرف الائتمان الأهلي، المصرف العربي، مصرف سورية والخليج، مصرف فرنسبنك، مصرف الشرق).

الحدود الموضوعية: عمليات إدارة المعرفة كمتغيرات مستقلة، والأداء الوظيفي كمتغير تابع.

الإطار النظري:

مفهوم إدارة المعرفة:

قد لا تكون ممارسة إدارة المعرفة حديثة، لأنه تم اكتساب المعرفة وتداولها على مر العصور، إن ما يمكن اعتباره حديثاً هو تطبيق إدارة المعرفة في إدارة الأعمال، إذ يعد Don Marchant أول من تناول مفهوم إدارة المعرفة في بداية الثمانينيات من القرن الماضي كما وتنبأ P. Druker في الفترة ذاتها أن العمل النموذجي سيكون قائماً على المعرفة، وأن المنظمات ستتكون من صناع المعرفة "Knowledge Workers" (المحاميد، 2008، ص20). وفي المؤتمر الأول للذكاء الاصطناعي عام 1980 أشار Edward Preignbaum إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة" ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه "هندسة المعرفة" (الدرديرى، 2017، ص152). وتعددت التعاريف التي تناولت مفهوم المعرفة إذ عرفت بأنها: الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشروعات الابتكارية، وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمن (الملكاوي، 2007، ص30). وعرفت بأنها: معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة ومحللة ومطبقة (نجم، 2008، ص25). وكما عرفت بأنها: دراية مكتسبة بواسطة الخبرة وهي ما يتاح للإنسان من معلومات، إضافة إلى الفهم النظري والتطبيقي لهذه المعلومات إذ يمثلان في مجموعهما ما يعرفه هذا الشخص (الحاج محمد، 2014، ص77). أما بالنسبة لإدارة المعرفة عرفها (Duffy, 2000, p64) بأنها: العملية النظامية التكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة في ضوء اكتساب المعرفة وإيجادها وتخزينها والمشاركة فيها وتطويرها وتكرار توظيفها من أفراد المنظمة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية. وعرفت إدارة المعرفة أيضاً بأنها: ممارسة التطبيق الانتقائي للمعرفة من التجارب السابقة لصنع القرار على أنشطة صنع القرار الحالية والمستقبلية بهدف تحسين فعالية المنظمة (Jennex, 2007, p4). كما عرفها مركز الجودة والإنتاج الأمريكي بأنها: عملية واسعة لتحديد وتنظيم ونقل واستخدام المعلومات والخبرات داخل المنظمة مرتكزة على أربع أسس وهي التكنولوجيا والثقافة والقيادة والقياس (Uriarte, 2008, p29). ومن أهم تعاريفها أنها: العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، والحصول عليها، وتنظيمها، وتنقيتها، وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله، وتساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفهم المعمق من خلال خبراتها الذاتية، كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على استحصال، وتخزين، واستخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشكلات، والتعلم الديناميكي، والتخطيط الإستراتيجي، وصناعة القرارات، كما أنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار، وتضيف إلى ذكاء المنظمة، وتتيح مرونة أكبر (غدير، 2010، ص84).

مما سبق يعرف الباحث إدارة المعرفة بأنها: مجموعة عمليات متكاملة تتضمن الحصول على المعرفة وتنقيتها وتخزينها للاستفادة منها عند الحاجة وإيصالها للموظفين لاستخدامها بما يحسن من قدراتهم الوظيفية ويحقق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

أهمية إدارة المعرفة: يمكن تلخيص أهمية إدارة المعرفة في النقاط الآتية (الزيادات، 2008، ص60):

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتقليل التكاليف وزيادة موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- إن إدارة المعرفة عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة بغرض تحقيق أهدافها.
- تعزز من قدرة المنظمة على الاحتفاظ بالأداء المعتمد على الخبرة والمعرفة، والارتقاء به.
- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.

- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمة الفعالة لاستثمار رأسمالها الفكري، وذلك من خلال تمكين الأشخاص الآخرين المحتاجين للمعرفة المتولدة عنها من الوصول إليها بسهولة.
- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع قدرات الابتكار والإبداع لمواردها البشرية لتكوين معرفة جديدة.
- تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، من خلال إسهامها في تمكين المنظمة من تحقيق المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح منتجات جديدة.

عمليات إدارة المعرفة: هناك مجموعة عمليات متكاملة لإدارة المعرفة يمكن من خلالها الحصول على المعرفة وتوثيقها وتنظيمها وتخزينها وإتاحة الوصول إليها، وهذه العمليات تختلف حسب المدخل الذي يراد من خلاله دراسة هذه المعرفة، وإن أهم تلك العمليات هي التي يطلق عليها العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة (هدلة وحساب، 2022، ص104) وهي كما يأتي:

1- **توليد المعرفة:** يقصد بها إبداع المعرفة، من خلال مشاركة الأفراد وفرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تسهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة، كما تزود المنظمة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية، وبالتالي إن المعرفة والابتكار عملية ذات اتجاهين: فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار عندما يعود يصبح مصدراً لمعرفة جديدة (بو نقاب، 2022، ص20).

2-**تخزين المعرفة:** يقصد بها العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدامة والبحث والوصول والاسترجاع، وعملية تخزين المعرفة تشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطراً كبيراً يتمثل بفقدانها الكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، ومن هنا أصبح تخزين المعرفة والاحتفاظ بها أمراً مهماً جداً لا سيما في المنظمات التي تعاني من معدلات دوران عمل مرتفعة (القرشي والزهراني، 2015، ص33).

3-**توزيع المعرفة:** إن عملية توزيع المعرفة هي الخطوة الأولى في استخدام المعرفة، وتعني توصيل المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن شكل مناسب وبتكلفة مناسبة (Coakes, 2003: 42).

4-**تطبيق المعرفة:** تعتبر هذه العميلة الحصيلة النهائية والهدف الأساسي من العمليات السابقة إذ أن تطبيق المعرفة مهم أكثر من المعرفة ذاتها، وإن جميع العمليات السابقة من توليد وتخزين وتوزيع بدون تطبيق فعال للمعرفة فإنها تبقى مجردة من المنفعة ولا تؤدي إلى تحسين وتطوير أداء المنظمة (المحمادي والقرشي، 2022، ص6).

مفهوم الأداء الوظيفي:

إن تحقيق المنظمات لأهدافها بكفاءة وفعالية يعتمد على مستوى أداء العاملين فيها لذلك اهتم الباحثون بدراسة موضوع الأداء وقدموا العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي، إذ عرف بأنه: درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد (شيرواني، 2023، ص189). وعرف الأداء الوظيفي بأنه: نتيجة العمل الذي يمكن أن يحققه شخص أو مجموعة من الأشخاص في منظمة ما، وفقاً لسلطات ومسؤوليات كل منهم، من أجل تحقيق أهداف المنظمة، مع عدم مخالفة القانون وبما يتفق مع الآداب والأخلاق (Rifai, 2023, p3). كما عرف بأنه: طريقة تقييم أداء العاملين في المنظمات على اختلاف أنشطتها، ويشمل هذا التقييم عدة جوانب منها الكفاءة والفعالية والإنتاجية والإنجازات والسلوك الوظيفي والتوافق مع رؤية وأهداف المنظمة (العاتي واشميلة، 2023، ص181). وعرف أيضاً بأنه: الحماس للقيام بالمهام المعطاة بفعالية، ولا

يقتصر الأداء الوظيفي على إكمال المهام فحسب، بل هو وسيلة للموظفين لتقدير المنظمة ومساعدتها في تحقق رؤيتها، ويعد الأداء الوظيفي أحد المؤشرات المهمة لزيادة الإنتاجية والربحية، ويجب أن يكون أيضاً من الأولويات لتحقيق الأهداف التي حددتها المنظمة (Gunawan et al, 2020, p22516).

من التعاريف السابقة يرى الباحث بأن الأداء الوظيفي هو: قيام الموظف بأنشطة ومهام وظيفته لإنجاز العمل المكلف به بدون أخطاء وبالجودة المطلوبة بما يحقق أهداف المنظمة.

عناصر الأداء الوظيفي: يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة عناصر منها الآتي (الحسيني والخيال، 2013، ص73):

1- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** ويقصد بها المعرفة العامة، والمهارات الفنية والمهنية، والمعرفة العلمية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2- **نوعية العمل:** تتجسد في مدى إدراك الفرد لعمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3- **كمية العمل المنجز:** أي حجم العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في ظروف العمل العادية، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4- **المثابرة والوثوق:** وتشمل جدية وتفاني الموظف في عمله وقدرته على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجته للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي: هناك عدة عوامل تؤثر في الأداء الوظيفي منها ما يأتي (حاج محمد، 2016، ص30):

1. **تحديد أهداف المنظمة:** إن المنظمات التي تعمل بدون وجود خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة، لا تستطيع أن تقيس ما تحقق من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.
2. **مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات:** أن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات، يسهم في خلق فجوة بين الإدارة العليا والموظفين، مما ينعكس على أداء المنظمة ككل.
3. **الرضا الوظيفي:** يعد انخفاض مستوى الرضا من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.
4. **التسيب الإداري:** يعد التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين.
5. **البيئة المادية:** إن عدم قدرة المنظمة على توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين، يترك آثاراً سلبية في نفوس العاملين، مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.
6. **نطاق الإشراف:** إن لنطاق الإشراف تأثير مهم على الأداء الوظيفي، إذ أن عدم وجود الإشراف الجيد يؤدي لانخفاض الروح المعنوية للموظفين، وخلق جو من عدم الثقة، وبالتالي يؤثر على أدائهم.
7. **الحوافز:** إن الحوافز على اختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين، وتسهم في حثهم على رفع كفاءة أدائهم وتزيد من درجة رضاهم عن العمل.

النتائج والمناقشة:

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من الموظفين في جميع المستويات الإدارية في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري التي شملها البحث، إذ تم اختيار عينة ميسرة من الموظفين بلغ حجمها (117) موظفاً، وكان عدد الاستجابات الصالحة للتحليل (105) استجابة وبنسبة استجابة (90%).

أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات الأولية اللازمة للبحث وقد تم الاعتماد في تصميمها على المقاييس المستخدمة في البحوث السابقة وبما يتفق مع موضوع البحث الحالي وإطاره النظري، إذ تم قياس مدلول العبارات المستخدمة في الاستبانة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي كالآتي: غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2)، حيادي (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5).

اختبار ثبات أداة الدراسة:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس (غدير، 2012، ص234-246) وكانت النتائج على النحو المبين في الجدول الآتي:

الجدول (1) معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبانة

محاور الاستبانة	الرمز	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
توليد المعرفة	KG	8	0.960
تخزين المعرفة	KS	9	0.936
توزيع المعرفة	KD	6	0.951
تطبيق المعرفة	KA	9	0.921
الأداء الوظيفي	JP	11	0.919
جميع العبارات	T	43	0.986

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 لكل محور من محاور الاستبانة ولجميع عبارات الاستبانة معاً، وهذا يدل على أن العبارات تتمتع بالثبات المطلوب ولا داعي لحذف أية عبارة.

الصدق الظاهري للاستبانة:

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين الأكاديميين، وفي ضوء توجيهاتهم تمت صياغة العبارات والتعديل فيها، وصولاً إلى تحقيق الاستبانة لشروط الملاءمة المطلوبة لقياس متغيرات الدراسة.

صدق المحتوى (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة):

لاختبار صدق المحتوى لعبارات الاستبانة، قام الباحث بدراسة العلاقة بين طرفيات عدة في الدراسة (متوسط كل محور) مع طرف أساس، وهو المتوسط الإجمالي لعبارات الاستبانة (غدير، 2012، ص247-248)، كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول (2) صدق المحتوى Correlations

		KG	KS	KD	KA	JP	T
KG	Pearson Correlation	1	.970**	.935**	.966**	.929**	.989**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
KS	Pearson Correlation	.970**	1	.944**	.944**	.902**	.982**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
KD	Pearson Correlation	.935**	.944**	1	.914**	.867**	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
KA	Pearson Correlation	.966**	.944**	.914**	1	.922**	.976**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
JP	Pearson Correlation	.929**	.902**	.867**	.922**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105
T	Pearson Correlation	.989**	.982**	.963**	.976**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (2) أن جميع معاملات الارتباط بالقيمة المطلقة دالة إحصائياً، إذ كانت:

Sig =p= 0.000 < a = 0.01؛ الأمر الذي يشير إلى توافر الصدق في عبارات الاستبانة، وبالتالي صلاحيتها للتطبيق على عينة الدراسة.

التوصيف الإحصائي واختبار الفرضيات:

يوضح الجدول الآتي الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمحاور إدارة المعرفة:

الجدول (3) التوصيف الإحصائي لمحاور إدارة المعرفة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KG	105	3.2321	.75448	.07363
KS	105	3.2455	.69725	.06804
KD	105	3.3444	.75223	.07341
KA	105	3.1788	.61237	.05976

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (3) أن قيم المتوسط الحسابي للمحاور التي قاست درجة تطبيق المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري لعمليات إدارة المعرفة كانت مرتفعة عن متوسط الحياد (3) وتقابل درجة موافقة متوسطة على مقياس الحكم، وبالتالي يمكن القول: إن درجة تطبيق المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري لإدارة المعرفة متوسطة. وللتحقق من معنوية الفروق قام الباحث باختبار الفرضية الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري ومتوسط مقياس ليكرت الخماسي (3). ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بإجراء الاختبار الآتي:

الجدول (4) One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KG	3.153	104	.002	.23214	.0861	.3782
KS	3.608	104	.000	.24550	.1106	.3804
KD	4.692	104	.000	.34444	.1989	.4900
KA	2.993	104	.003	.17884	.0603	.2973

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يبين الجدول رقم (4) أن قيمة احتمال (sig = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع محاور إدارة المعرفة وبالتالي يرفض الباحث فرضية العدم ويقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث حول مدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري ومتوسط مقياس ليكرت الخماسي (3)، وبالتالي يمكن الاعتداد بقيمة المتوسط المحسوب كمعيار للمقارنة.

يوضح الجدول الآتي الإحصاءات الوصفية الخاصة بمحور الأداء الوظيفي:

الجدول (5) التوصيف الإحصائي لمحور الأداء الوظيفي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
JP	105	3.2416	.51915	.05066

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (5) أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري كانت مرتفعة عن متوسط الحياد (3) وتقابل درجة موافقة متوسطة على المقياس المستخدم، وبالتالي يمكن القول: إن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري متوسط، وللتحقق من معنوية الفروق قام الباحث باختبار الفرضية الآتية:

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث حول مستوى الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري ومتوسط مقياس ليكرت الخماسي (3). ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بإجراء الاختبار الآتي:

الجدول (6)One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
JP	4.768	104	.000	.24156	.1411	.3420

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يبين الجدول رقم (6) أن قيمة احتمال (sig = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (0.05) لمحور الأداء الوظيفي وبالتالي يرفض الباحث فرضية العدم ويقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث حول مستوى الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري ومتوسط مقياس ليكرت الخماسي (3)، وبالتالي يمكن الاعتداد بقيمة المتوسط المحسوب كمعيار للمقارنة.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسة الثالثة: يوجد تأثير معنوي لعملية توليد المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري. ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بإجراء الاختبار الآتي:

الجدول (7) تحليل الانحدار البسيط

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.929[a]	.863	.862	.19320	.863	647.956	1	103	.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

الجدول (8) تحليل التباين

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.186	1	24.186	647.956	.000[b]
	Residual	3.845	103	.037		
	Total	28.030	104			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (8) أن قيمة احتمال الدلالة (Sig =0.000) أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي لتوليد المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري، ويظهر الجدول رقم (7) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بلغت (0.929) وهو يدل على وجود ارتباط طردي وقوي جداً بين المتغيرين وأن قيمة معامل التحديد بلغت (0.863) وهو

يشير إلى أن توليد المعرفة تفسر (86.3%) من التغيرات في الأداء الوظيفي، **وبناءً عليه هناك تأثير معنوي إيجابي لعملية توليد المعرفة في الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.**

اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسة الثالثة: يوجد تأثير معنوي لعملية تخزين المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري. ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بإجراء الاختبار الآتي:

الجدول (9) تحليل الانحدار البسيط

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.902[a]	.814	.813	.22469	.814	452.231	1	103	.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

الجدول (10) تحليل التباين

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.830	1	22.830	452.231	.000[b]
	Residual	5.200	103	.050		
	Total	28.030	104			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة احتمال الدلالة (Sig =0.000) أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير معنوي لتخزين المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري، ويظهر الجدول رقم (9) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.902) وهو يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية جداً بين المتغيرين، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.814) وهو يشير إلى أن (81.4%) من التغيرات في الأداء الوظيفي تتبع للتغيرات في تخزين المعرفة، **وبناءً عليه يوجد تأثير معنوي إيجابي لعملية تخزين المعرفة في الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.**

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسة الثالثة: يوجد تأثير معنوي لعملية توزيع المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري. ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بإجراء الاختبار الآتي:

الجدول (11) تحليل الانحدار البسيط

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.867[a]	.752	.750	.25983	.752	312.197	1	103	.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

الجدول (12) تحليل التباين

Model		**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
1	**Regression**	**21.077**	**1**	**21.077**	**312.197**	**.000[b]**

	Residual	6.954	103	.068		
	Total	28.030	104			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (12) أن قيمة احتمال الدلالة (Sig =0.000) أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي لتوزيع المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري، ويظهر الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.867) وهو يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية بين المتغيرين، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.752) وهو يشير إلى أن توزيع المعرفة تفسر (75.2%) من التغيرات في الأداء الوظيفي، **وبناءً عليه هناك تأثير معنوي إيجابي لعملية توزيع المعرفة في الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.**

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسة الثالثة: يوجد تأثير معنوي لعملية تطبيق المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري. ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بإجراء الاختبار الآتي:

الجدول (13) تحليل الانحدار البسيط

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.922[a]	.850	.848	.20236	.850	581.479	1	103	.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

الجدول (14) تحليل التباين

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.812	1	23.812	581.479	.000[b]
	Residual	4.218	103	.041		
	Total	28.030	104			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (14) أن قيمة احتمال الدلالة (Sig =0.000) أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي لتطبيق المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري، ويظهر الجدول (13) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.922) وهو يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية جداً بين المتغيرين، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.850) وهو يشير إلى أن (85%) من التغيرات في الأداء الوظيفي تتبع للتغيرات في تطبيق المعرفة، **وبناءً عليه يوجد تأثير معنوي إيجابي لعملية تطبيق المعرفة في الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.**

اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة: يوجد تأثير معنوي لإدارة المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري. ولاختبار الفرضية الرئيسة قام الباحث بإجراء الاختبار الآتي:

الجدول (15) معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي

		KM	JP
KM	Pearson Correlation	1	.923**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	105	105
JP	Pearson Correlation	.923**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	105	105

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

الجدول (16) تحليل الانحدار البسيط

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.923[a]	.852	.851	.20037	.852	595.191	1	103	.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

الجدول (17) تحليل التباين

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.895	1	23.895	595.191	.000[b]
	Residual	4.135	103	.040		
	Total	28.030	104			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (17) أن قيمة احتمال الدلالة (Sig =0.000) أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير معنوي لإدارة المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري، ويظهر الجدول رقم (15) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.923) وهو يدل على وجود ارتباط طردي وقوي جداً بين المتغيرين في حين أظهر الجدول (16) أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.852) وهو يشير إلى أن عمليات إدارة المعرفة تفسر (85.2%) من التغيرات في الأداء الوظيفي. **وبناءً عليه هناك تأثير معنوي إيجابي لإدارة المعرفة في الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.**

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

بناءً على الدراسة العملية ونتائج اختبار الفرضيات توصل الباحث إلى الاستنتاجات الآتية:

1- يتم توليد المعرفة في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري بدرجة متوسطة إذ كانت قيمة المتوسط الحسابي لمحور توليد المعرفة (3.2321)، وقد تبين الاتي:

تقوم المصارف محل البحث برصد كل ما هو جديد من معرفة من مصادر مختلفة، كما أنها تحرص على استقطاب وتوظيف الكفاءات المتميزة والاستفادة من معارفهم، كما ويتم تنظيم لقاءات بين الموظفين للبحث عن حلول لمشاكل العمل، وتحفيز الموظفين على توليد الأفكار المبدعة، بالإضافة إلى أنها تهتم بإشراك الموظفين في دورات تدريبية لتطوير معارفهم وخاصة أنهم يميلون لتطوير قدراتهم المعرفية.

2- يتم تخزين المعرفة في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري بدرجة متوسطة إذ كانت قيمة المتوسط الحسابي لمحور تخزين المعرفة (3.2455)، وقد تبين الآتي:

تقوم المصارف بالاحتفاظ بالخبرات والتجارب في قواعد المعرفة ويتم فرز المعلومات والمعارف وتنقيتها قبل تخزينها، وتعتمد المصارف على الأرشيف والمستندات الورقية لتخزين البيانات والمعلومات، كما وتعتمد على الأرشفة الإلكترونية، وتتوافر في المصارف آليات وأجهزة تمكن من استرجاع المعرفة المخزنة بسهولة مما يساعد على تقليل جهد ووقت البحث، كما وتسعى المصارف للاحتفاظ بالموظفين الذين يمتلكون الخبرة والمعرفة في طرق العمل.

3- يتم توزيع المعرفة في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري بدرجة متوسطة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لمحور توزيع المعرفة (3.3444)، وقد تبين الآتي:

تمتلك المصارف محل البحث ما يكفي من القدرات والوسائل لإيصال المعرفة للموظفين، إذ يستطيع الموظفون في المصرف تبادل المعرفة بسهولة على اختلاف مستوياتهم التنظيمية فالمعرفة الموجودة متاحة لكافة الموظفين، كما ويستعمل المصرف الوسائل الإلكترونية لتبادل المعارف، وتدعم ثقافة المصرف التعلم ومشاركة المعلومات والأفكار، ويتقبل الموظفون التشارك في المعرفة.

4- يتم تطبيق المعرفة في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري بدرجة متوسطة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لمحور تطبيق المعرفة (3.1788)، وقد تبين الآتي:

يتوافر في المصارف محل البحث مستلزمات تطبيق المعرفة، ويتم تطبيق المعارف التي يتم اكتسابها في حل مشكلات العمل، كما وتستخدم المعرفة الجديدة المكتسبة في تحسين الخدمات والعمليات وتحسين عملية اتخاذ القرار، وتمتلك المصارف مقاييس لتحديد مدى الاستفادة من المعارف.

5- يتمتع العاملون في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري بمستوى متوسط من الأداء، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لمحور الأداء الوظيفي (3.2416) وهي تقابل درجة موافقة متوسطة على المقياس المستخدم، وقد تبين الآتي:

يتوافر لدى الموظفون معرفة وإلمام كافي بطبيعة العمل، كما ويمتلكون القدرة على التعامل مع مشكلات العمل اليومية، ويلتزمون بالأنظمة الخاصة بالعمل، ويحرصون على تأدية أعماهم بدقة وجودة عالية، كما ويوجد تنسيق وتعاون بين الموظفين لإنجاز الأعمال واستغلال الموارد المتاحة لأداء المهام بالمستوى المطلوب.

6- يوجد تأثير لإدارة المعرفة في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري، حيث أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود تأثير معنوي إيجابي لعمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في الأداء الوظيفي.

التوصيات:

يوصي الباحث بما يأتي:

1- تعزيز عملية توليد المعرفة وذلك من خلال توفير البيئة المناسبة، وتشكيل فرق عمل متخصصة في توليد المعرفة، وزيادة الاهتمام بالشراكة مع مراكز البحث كالجامعات للاستفادة من أحدث الأبحاث، وزيادة الاهتمام بإشـراك الموظفين في دورات تدريبية لغرض تطوير معارفهم.

2- تعزيز عملية تخزين المعرفة وذلك من خلال زيادة الاهتمام بفرز المعلومات وتنقيتها قبل تخزينها، ومراجعة المعرفة المخزنة وتحديثها باستمرار، وتطوير آليات تخزين المعرفة وتعزيز استخدام الوسائل التكنولوجية في الأرشفة مما يسهل الوصول إلى المعلومات.

3- تعزيز عملية توزيع المعرفة من خلال الاهتمام أكثر بتعزيز ثقافة تشجع وتحفز على التعلم والتشارك في المعلومات والأفكار، وإتاحة المعرفة الموجودة في المصرف بشكل أكبر لكافة الموظفين مما يزيد من الاستفادة منها.

4- تعزيز عملية تطبيق المعرفة من خلال استخدام المعرفة المكتسبة في التخطيط الإستراتيجي، وتوظيف المعرفة الجديدة من خلال تحويلها إلى منتجات جديدة، والتركيز في تقييم الأداء على مدى تطبيق العاملين للمعارف الجديدة التي تم اكتسابها.

5- الاهتمام بتحسين مستوى أداء العاملين وتحفيزهم لابتكار أساليب جديدة ومتطورة للقيام بالأعمال الموكلة إليهم في الوقت المحدد وذلك من خلال تعزيز تطبيق عمليات إدارة المعرفة.

6- يوصي الباحث بدراسات مستقبلية منها: دراسة دور إدارة المعرفة في عملية الاختيار الإستراتيجي ـ دور إدارة المعرفة في التنفيذ الإستراتيجي ــ دراسة دور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي في منظمات وقطاعات أخرى.

References:

1- Al-Ati, T, A. Ashmaila, M, H. *Job satisfaction among faculty members at higher technical institutes and its impact on job performance.* African Journal of Advanced Studies in the Humanities and Social Sciences, 2023, 2(3), 178-197. (in Arabic)

2- Ali, H, H. Al-Makki, M, A. Ammar, A, A. Bashir, M, K. *The mediating role of information technology in the relationship between knowledge management and administrative creativity with application to banks operating in Sudan*. Regional Studies Journal, 2023, 17(58), 259-336. (in Arabic)

3- Bou Niqab, A. *The impact of the integration of knowledge management processes on the organizational performance of learning organizations A case study of the Operations Directorate of Algeria Telecom in Ouargla*. Master's thesis, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, University of Ghardaia, Algeria, 2022. (in Arabic)

4- Budiarti, I. Burhanuddin, R. *Knowledge Management, Intrinsic Motivation, and Competence Impact on Employee Performance Analysis Study of Employees in the Technician Section at a Material Handling Company in Jakarta*. Proceeding of International Conference on Business, Economics, Social Sciences, and Humanities, 2023, 6, 611–622.

5- Coakes, E. *Knowledge Management: Current Issues and Challenges*. idea group publishing, U.S.A, 2003.
6- Al-Dardiri, A, M. *The role of knowledge management in developing organizational creativit.* Journal of Social Studies and Research, AL-Shahid Hama Lakhdar University, 2017, 24, 149-162. (in Arabic)
7- Dehaghi, M, R. Hosseini, S, H. Samimi, M. Fateh, A, M. *Investigating the mediating effect of human resource strategies on the relationship between knowledge management and job performance of employees*. Int. J. Knowledge Management Studies, 2023, 14(1), 32-49.
8- Duffy, J**.** *Knowledge Management: What Every Information Professional Should Know*. Information Management Journal, 2000, 34(3), 10-18.
9- Ghadeer, B. *Knowledge Economy*. first edition, Dar Al-Shuaa for Publishing and Science, Aleppo, Syria, 2010. (in Arabic)
10- Ghadeer, B. *The Basic Approach To Analyzing Data Using IBM SPSS 20 Statistics, The Mechanism Of Using The Program In Conducting Scientific Research Through Examples.* Part Two, Syria, 2012. (in Arabic)
11- Gupta, V. Chopra, M. *Gauging the impact of knowledge management practices on organizational performance: abalanced scorecard perspective*. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 2018, 48(1), 21-46.
12- Gunawan, F, E. Suyoto, Y, T. Tannady, H. *Factors affecting job performance of hospital nurses in capital city of Indonesia: Mediating role of organizational citizenship behavior.* Test Engineering and Management, 2020, 83, 22513-22524.
13- Hadla, E. Hassab, M. *Knowledge management processes and their impact on job performance in the Directorate of the State Unit of Algeria Post in the state of M'Sila.* Journal of Advanced Economic Research, 2022, 7(1), 100-117. (in Arabic)
14- Al-Husseini, A. Al-Khayal, Sh. *The impact of applying electronic management systems on job performance: A field study on female deanship employees at King Abdulaziz University in Jeddah*. Scientific Journal of the Colleges of Commerce Sector, Al-Azhar University, 2013, 10, 22-145. (in Arabic)
15- Haji, W, H. Madiistriyatno, H. Widayati, C. Usman, M**.** *The Influence of Knowledge Management, Skill and Attitude on Employee Performance*. Dinasti International Journal of Digital Business Management, 2021, 2(3), 569-579.
16- AL Hajj Muhammad, A. *The knowledge economy and trends for its development*. first edition, Dar Al-Masirah for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2014. (in Arabic)
17- Haj Muhammad, F. *The impact of work stress on the performance level of workers in the health sector: a field study in the Ministry of Higher Education hospitals in Damascus*. Master's thesis, Syrian Virtual University, Syria, 2016. (in Arabic)
18- Jennex, M, E. *Knowledge Management in Modern Organizations*. idea group publishing, United States of America and United Kingdom, 2007.
19- Al-Malkawi, I. *Knowledge Management, Practices and Concepts*. Dar Al-Warqa for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2007. (in Arabic)
20- Al-Mahamid, R. *The role of knowledge management in achieving quality assurance in higher education: An applied study in private Jordanian universities*. Master's thesis, Faculty of Administrative and Financial Sciences, Middle East University, Jordan, 2008. (in Arabic)

21- Al-Muhammadi, A. Al-Qurashi, S. *The role of knowledge management in achieving organizational ambidexterity: a field study on the General Administration of Education in Jeddah Governorate*. Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 2022, 6(14), 1-21. (in Arabic)
22- Najm, A. *Knowledge Management: Concepts, Strategies, and Operations*. Al-Warraq Publishing and Distribution Foundation, second edition, Amman, Jordan, 2008. (in Arabic)
23- Al-Qurashi, S. Al-Zahrani, I. *The relationship between the application of knowledge management and the level of job performance in government organizations, an applied study on the Jeddah Municipality*. Arab Journal of Management, 2015, 35(2), 27-50. (in Arabic)
24- Rifai, A. *Impact of Work Discipline on Employee Performance*. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 2023, 1(1), 1-8.
25- Sherwani, D. *The role of job satisfaction in job performance: An analytical study of the opinions of a sample of employees in the Ministry of Construction and Housing.* Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, 2023, 19(62), 183-199. (in Arabic)
26- Uriarte, R. *Introduction to Knowledge Management*. Asean Foundation, Jakarta, Indonesia, 2008.
27- Al-Ziyadat, M. *Contemporary trends in knowledge management*. Dar Al-Safaa for Publishing and Distribution, first edition, Amman, Jordan, 2008. (in Arabic)