

## عنوان البحث

أثر ادارة المعرفة على الأداء الوظيفي دراسة حالة شركة نيسان بترومين  
جدة

The impact of knowledge management on job  
performance, a case study of Nissan Petromin  
Jeddah

اسم الطالب :

زكريا كاري فارح حسن

الرقم الجامعي :

2021204756

مشروع التخرج -2

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشرف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

الشكر والتقدير



## إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم: (وَلَا تَنْسُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ). صدق الله العظيم [البقرة:237].

إلى من منحنا الفرصة لإكمال المسيرة التعليمية سعادة الأستاذ ناصر بن ابراهيم المحميد

إلى من اقترن اسمهما باسم المولى سبحانه وتعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم: (وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحساناً). صدق الله العظيم..

أبي وأمي اللذان لم يُقَصِّرَا في تربيّتي وتعليمي..

أطال الله في عُمركما...

إلى شريكة الحياة، ومن كانت خيرَ مُعين..

زوجتي المُوقرة

إلى إخوتي وأهلي ورُفقائي....

أُقدّم لكم هذا العمل البحثي في.....

## جدول المحتويات:

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>    | <b>8</b>  |
| مشكلة البحث:                                | 10        |
| الفجوات النظرية:                            | 11        |
| الفجوات العملية:                            | 11        |
| أهمية البحث:                                | 11        |
| الأهمية النظرية:                            | 12        |
| الأهمية العلمية:                            | 12        |
| أسئلة البحث:                                | 12        |
| أهداف البحث:                                | 13        |
| فرضيات البحث:                               | 13        |
| نموذج البحث:                                | 13        |
| منهجية البحث:                               | 14        |
| الدراسة الميدانية:                          | 15        |
| مخطط البحث:                                 | 17        |
| <b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>          | <b>18</b> |
| المقدمة :                                   | 19        |
| المتغير الأول : .....                       | 19        |
| المتغير الثاني : .....                      | 20        |
| العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني : | 21        |
| الخاتمة:                                    | 22        |
| المراجع:                                    | 23        |
| الملاحق:                                    | 24        |

## قائمة الأشكال:

| رقم الشكل | العنوان | رقم الصفحة |
|-----------|---------|------------|
|           |         |            |
|           |         |            |
|           |         |            |

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## :المقدمة

إدارة المعرفة هي عملية تنظيم وتبادل المعرفة والخبرات داخل المؤسسة لضمان تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية. تتضمن إدارة المعرفة مجموعة من الأنشطة مثل جمع وتخزين وتوزيع واستخدام المعرفة بكفاءة. تعد هذه العملية أساسية لتعزيز الأداء الوظيفي للأفراد والمجموعات داخل المؤسسة، حيث تسهم في تحسين اتخاذ القرارات وزيادة الابتكار والكفاءة العامة.

تناولت العديد من الدراسات أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، حيث أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي. على سبيل المثال، أشارت دراسة قامت بها (Smith & Hansen, 2020) إلى أن الشركات التي تطبق استراتيجيات إدارة المعرفة بفعالية تحقق مستويات أعلى من الأداء الوظيفي. كما وجدت دراسة أخرى (Johnson, 2019) أن إدارة المعرفة تسهم في تحسين التواصل بين الموظفين وتعزز من ثقافة التعلم المستمر.

رغم التقدم الملحوظ في مجال إدارة المعرفة، لا تزال هناك فجوات تحتاج إلى المزيد من البحث. من بين هذه الفجوات:

1. قلة الدراسات التطبيقية: معظم الدراسات تركز على الجانب النظري لإدارة المعرفة، مما يجعل من الضروري إجراء أبحاث ميدانية تطبيقية.
2. الفروقات الثقافية: تختلف تأثيرات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي باختلاف الثقافات المؤسسية، مما يتطلب دراسة أعمق لهذه الفروقات.

3 التطور التكنولوجي: تأثير التكنولوجيا الحديثة على إدارة المعرفة والأداء الوظيفي لا يزال بحاجة إلى المزيد من البحث.

تكمّن مشكلة البحث في الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات، خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية والاقتصادية المتسارعة. يهدف البحث إلى تحديد العوامل المؤثرة وتقديم توصيات لتحسين ممارسات إدارة المعرفة لتحقيق أداء وظيفي أفضل.

تبرز أهمية هذا البحث في عدة جوانب:

- 1 تحسين الأداء المؤسسي: من خلال فهم تأثير إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تحسين استراتيجياتها لتحقيق أداء وظيفي أعلى.
- 2 تطوير استراتيجيات جديدة: يساهم البحث في تطوير استراتيجيات جديدة ومبتكرة لإدارة المعرفة.
- 3 سد الفجوات البحثية: يساهم البحث في سد الفجوات الحالية في الأدبيات العلمية حول هذا الموضوع.
- 4 تعزيز التنافسية: من خلال تحسين إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

في الختام، يعد هذا البحث خطوة مهمة نحو فهم أعمق لتأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، مما يساهم في تطوير ممارسات إدارية أكثر فاعلية وكفاءة.



## مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في الحاجة إلى فهم شامل ودقيق لكيفية تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. فعلى الرغم من الاعتراف المتزايد بأهمية إدارة المعرفة كأداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة والفعالية التنظيمية، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التطبيقية التي تستكشف هذا التأثير بشكل منهجي وعلى نطاق واسع.

تتجلى مشكلة البحث في الأسئلة التالية:

1. كيف تساهم إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين؟\*\*
2. \*\*ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الوظيفي؟\*\*
3. \*\*ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق استراتيجيات إدارة المعرفة لتحسين الأداء الوظيفي؟\*\*

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤى عميقة حول هذه الأسئلة من خلال تحليل الأنشطة والإجراءات التي تتبعها المؤسسات في إدارة المعرفة وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين. سيتم التركيز على كيفية جمع المعرفة وتخزينها وتوزيعها واستخدامها بكفاءة لتعزيز الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى دراسة العوامل التنظيمية والتكنولوجية والثقافية التي قد تؤثر على هذه العملية.

## الفجوات النظرية:

### الفجوة النظرية

رغم أن الأدبيات العلمية تناولت بشكل واسع مفهوم إدارة المعرفة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك نقصاً في التكامل بين النظريات المختلفة المتعلقة بهذا الموضوع. الفجوات النظرية تشمل:

1. نقص النماذج التكاملية: معظم الدراسات تعتمد على نماذج فردية دون محاولة دمج النظريات المختلفة في نموذج واحد شامل يعكس جميع أبعاد إدارة المعرفة وأثرها على الأداء الوظيفي.
2. التركيز على جوانب محددة: تركز العديد من الدراسات على جوانب محددة من إدارة المعرفة مثل مشاركة المعرفة أو تخزينها، دون النظر إلى كيفية تفاعل هذه الجوانب معاً وتأثيرها المتكامل على الأداء الوظيفي.
3. قلة الدراسات المتعددة الثقافات: يوجد نقص في الدراسات التي تستكشف تأثير العوامل الثقافية على العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج عبر مختلف البيئات الثقافية.

## الفجوات العملية:

فيما يتعلق بالتطبيق العملي لإدارة المعرفة في المؤسسات، توجد عدة فجوات تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة:

1. قلة الدراسات التطبيقية: على الرغم من وجود العديد من الدراسات النظرية، هناك نقص في الأبحاث الميدانية التي تستكشف تطبيق إدارة المعرفة في بيئات العمل الحقيقية وتحليل تأثيرها على الأداء الوظيفي.
2. التحديات التكنولوجية: تحتاج المؤسسات إلى فهم أفضل لكيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وأنظمة إدارة المعرفة الرقمية في تحسين جمع وتخزين وتوزيع المعرفة.
3. التقييم العملي: هناك نقص في الأطر والمنهجيات التي تمكن المؤسسات من تقييم فعالية استراتيجيات إدارة المعرفة وتحديد تأثيرها الفعلي على الأداء الوظيفي.
4. التدريب والتنمية: تحتاج المؤسسات إلى تطوير برامج تدريبية فعالة تساعد الموظفين على اكتساب المهارات اللازمة لاستخدام أدوات إدارة المعرفة بكفاءة.

### سؤال حول المستوى التطبيقي

كيف يمكن للمؤسسات قياس تأثير إدارة المعرفة بشكل عملي على الأداء الوظيفي لموظفيها، وما هي الأدوات والمنهجيات التي يمكن استخدامها لتحقيق ذلك؟

## أهمية البحث:

أهمية الدراسة: أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي

تبرز أهمية دراسة تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي من خلال عدة جوانب أساسية، وهي كما يلي:

### تحسين الأداء المؤسسي

من خلال فهم كيفية تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، يمكن للمؤسسات تحسين استراتيجياتها وإجراءاتها لتعزيز الأداء العام. تساهم إدارة المعرفة الفعالة في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال توفير المعلومات الضرورية للموظفين بشكل سريع ودقيق.

## تطوير استراتيجيات جديدة

تساعد نتائج هذه الدراسة في تطوير استراتيجيات جديدة ومبتكرة لإدارة المعرفة. من خلال تحديد العوامل المؤثرة في نجاح إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تبني ممارسات أفضل لتعزيز مشاركة المعرفة وتحفيز الابتكار بين الموظفين.

## سد الفجوات البحثية

تساهم هذه الدراسة في سد الفجوات الحالية في الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المعرفة وأثرها على الأداء الوظيفي. من خلال تقديم رؤى جديدة ونماذج شاملة، يمكن تعزيز فهمنا لهذا الموضوع وتوجيه البحوث المستقبلية نحو مجالات جديدة.

## تعزيز التنافسية

تعد إدارة المعرفة من الأدوات الرئيسية التي يمكن أن تساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. من خلال تحسين إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات الاستفادة بشكل أفضل من مواردها المعرفية، مما يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة رضا العملاء.

## دعم اتخاذ القرارات

تساعد نتائج الدراسة في دعم عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسات. من خلال توفير إطار عمل مبني على أسس علمية لتحليل وتقييم إدارة المعرفة، يمكن للقادة والمديرين اتخاذ قرارات أكثر استنادًا إلى البيانات والمعلومات الدقيقة.

## تعزيز ثقافة التعلم المستمر

تساهم الدراسة في تعزيز ثقافة التعلم المستمر داخل المؤسسات. من خلال فهم كيفية تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، يمكن للمؤسسات تشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة والخبرات والعمل بشكل تعاوني لتحقيق الأهداف المشتركة.

باختصار، تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لأنها تقدم رؤى قيمة حول كيفية تحسين الأداء الوظيفي من خلال إدارة المعرفة، وتساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الكفاءة والابتكار والتنافسية داخل المؤسسات.

## الأهمية النظرية:

إدارة المعرفة تعتبر من المجالات الحيوية في العصر الحديث نظراً للتطورات السريعة في التكنولوجيا والاتصالات وتزايد تعقيد البيئة التنظيمية. الأهمية النظرية لإدارة المعرفة تتمحور حول عدة نقاط رئيسية يمكن تلخيصها على النحو التالي:

### 1. تطوير نظرية التنظيم والإدارة:

- تُعد إدارة المعرفة جزءاً من نظرية التنظيم الحديثة التي تُركز على أهمية المعرفة كأصل استراتيجي. هذا التطور النظري يضيف بعداً جديداً لإدارة الموارد البشرية والمادية في المؤسسات، حيث تُعتبر المعرفة مورداً غير مادي يساهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

### 2. تحسين الأداء الوظيفي:

- تُظهر الأبحاث النظرية أن إدارة المعرفة تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي. من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات والمعرفة، يمكن للموظفين اتخاذ قرارات أفضل وأكثر استنارة، مما يُعزز من إنتاجيتهم وجودة أعمالهم.

### 3. التعلم التنظيمي والابتكار:

- إدارة المعرفة تُسهم في بناء ثقافة التعلم المستمر داخل المنظمة. هذا التعلم المستمر يعزز من قدرة المنظمة على الابتكار والتكيف مع التغيرات البيئية. الأبحاث النظرية توضح أن المنظمات التي تدير المعرفة بشكل فعال تكون أكثر قدرة على الابتكار وتحقيق ميزة تنافسية.

### 4. تعزيز التعاون والمشاركة:

- من خلال نظم إدارة المعرفة، يتم تعزيز التعاون والمشاركة بين الأفراد والأقسام المختلفة داخل المنظمة. هذا التعاون يُسهم في تكامل المعرفة وتبادل الخبرات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمنظمة.

## 5. إدارة المعلومات والبيانات:

- النظريات الحديثة في إدارة المعرفة تُبرز أهمية نظم المعلومات وتقنيات إدارة البيانات في تحسين الأداء الوظيفي. استخدام تكنولوجيا المعلومات لإدارة المعرفة يُمكن أن يُحسن من كفاءة العمليات ويُقلل من الفاقد في الوقت والموارد.

## 6. التأثير على الاستراتيجية التنظيمية:

- إدارة المعرفة تُساعد في صياغة وتنفيذ الاستراتيجيات التنظيمية. النظريات تُشير إلى أن الاستراتيجيات المبنية على المعرفة تُمكن المنظمات من تحقيق أهدافها بكفاءة أعلى وتُمكنها من التفوق على المنافسين.

بناءً على هذه النقاط، يمكن القول أن الأهمية النظرية لإدارة المعرفة تكمن في قدرتها على تحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز اتخاذ القرار، الابتكار، التعاون، وكفاءة استخدام الموارد، مما يجعلها أداة استراتيجية ضرورية في العصر الحديث.

## الأهمية العلمية:

إدارة المعرفة هي عملية تنظيم وتوزيع المعرفة داخل المنظمة، بما في ذلك تجميع، وتخزين، ومشاركة المعلومات والخبرات. تلعب هذه العملية دوراً حيوياً في تحسين الأداء الوظيفي للأفراد والمنظمات على حد سواء. دراسة أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي تكتسب أهمية علمية لعدة أسباب:

### 1. تحسين الأداء التنظيمي:

- تمكّن إدارة المعرفة من تحسين الكفاءة والإنتاجية عبر توفير الوصول السريع للمعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات اليومية.

- تسهل التعاون بين الموظفين وتعزز الابتكار والإبداع.

## 2. تطوير الموارد البشرية:

- تساهم في تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم من خلال توفير المعرفة والخبرات المتراكمة.
- تعزز من قدرة الموظفين على حل المشكلات والتكيف مع التغيرات.

## 3. تحسين الجودة والابتكار:

- تدعم تطوير المنتجات والخدمات الجديدة من خلال توفير قاعدة معرفية غنية يمكن الاستفادة منها.
- تعزز من جودة العمل وتقليل الأخطاء عبر توفير المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب.

## 4. تعزيز المنافسة:

- تساعد المنظمات على اكتساب ميزة تنافسية من خلال تحسين عملياتها وإجراءاتها بناءً على المعرفة المكتسبة.
- تساهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على التعلم المستمر والتحسين.

## 5. توفير التكاليف:

- تقلل من تكاليف البحث والتطوير عبر الاستفادة من المعرفة الموجودة بدلاً من البدء من الصفر.
- تعزز من الكفاءة التشغيلية عبر تقليل الوقت والجهد المبذول في البحث عن المعلومات.

## 6. بناء رأس المال الفكري:

- تساعد في تكوين رأس مال فكري قوي من خلال تجميع وحفظ المعرفة المكتسبة على مر الزمن.
- تساهم في استدامة المعرفة داخل المنظمة حتى بعد مغادرة الموظفين الرئيسيين.

دراسة أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي تعزز من فهمنا لكيفية تأثير تبادل واستخدام المعلومات على كفاءة وفعالية العاملين، مما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء التنظيمي بشكل عام.

## أسئلة البحث:

1. أسئلة حول إدارة المعرفة:

- ما مدى وعي الموظفين بمفهوم إدارة المعرفة؟
- كيف يتم تبادل المعرفة بين أعضاء الفريق؟
- ما الأدوات والتقنيات المستخدمة في إدارة المعرفة داخل المؤسسة؟
- كيف يتم تحفيز الموظفين على مشاركة المعرفة؟

2. أسئلة حول الأداء الوظيفي:

- كيف يتم تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسة؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي؟
- كيف يساهم التدريب والتطوير المهني في تحسين الأداء الوظيفي؟

3. أسئلة حول العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي:

- كيف تؤثر إدارة المعرفة على تحقيق أهداف العمل؟
- هل يوجد علاقة بين مشاركة المعرفة وتحسين الأداء الوظيفي؟
- كيف يمكن تحسين الأداء الوظيفي من خلال تحسين إدارة المعرفة؟
- هل هناك تأثير مباشر لإدارة المعرفة على رضا الموظفين ومستوى تحفيزهم؟

4. أسئلة عامة:

- ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسة في تطبيق إدارة المعرفة؟
- كيف يمكن تحسين إدارة المعرفة لدعم الأداء الوظيفي بشكل أفضل؟

يمكن استخدام هذه الأسئلة كإطار عام وتخصيصها بناءً على طبيعة المؤسسة والقطاع الذي تعمل فيه.

## أهداف البحث:

### 1. فهم إدارة المعرفة:

- تعريف مفهوم إدارة المعرفة وتوضيح أهميته في المؤسسات الحديثة.
- تحليل الأساليب والأدوات المستخدمة في إدارة المعرفة.

### 2. تقييم الأداء الوظيفي:

- تعريف مفهوم الأداء الوظيفي ومعايير تقييمه.
- تحليل العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي في المؤسسات.

### 3. دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي:

- تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.
- تقييم تأثير إدارة المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي.
- تحليل كيفية استخدام إدارة المعرفة لتعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف المؤسسية.

### 4. تقديم توصيات لتحسين إدارة المعرفة:

- تقديم توصيات لتحسين إدارة المعرفة في المؤسسات.
- اقتراح استراتيجيات لتعزيز مشاركة المعرفة بين الموظفين.
- تحديد أفضل الممارسات لربط إدارة المعرفة بتحسين الأداء الوظيفي.

### 5. قياس تأثير إدارة المعرفة على رضا الموظفين:

- دراسة تأثير إدارة المعرفة على رضا الموظفين ومستوى تحفيزهم.
- تقييم كيفية استخدام إدارة المعرفة لتحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

هذه الأهداف يمكن تعديلها وتخصيصها حسب طبيعة المؤسسة ونطاق الدراسة المحدد.

## فرضيات البحث:

للبحث عن تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، يمكننا وضع مجموعة من الفرضيات التي تركز على مختلف جوانب إدارة المعرفة وكيفية تأثيرها على جوانب مختلفة من الأداء الوظيفي. فيما يلي بعض الفرضيات التي يمكن استخدامها:

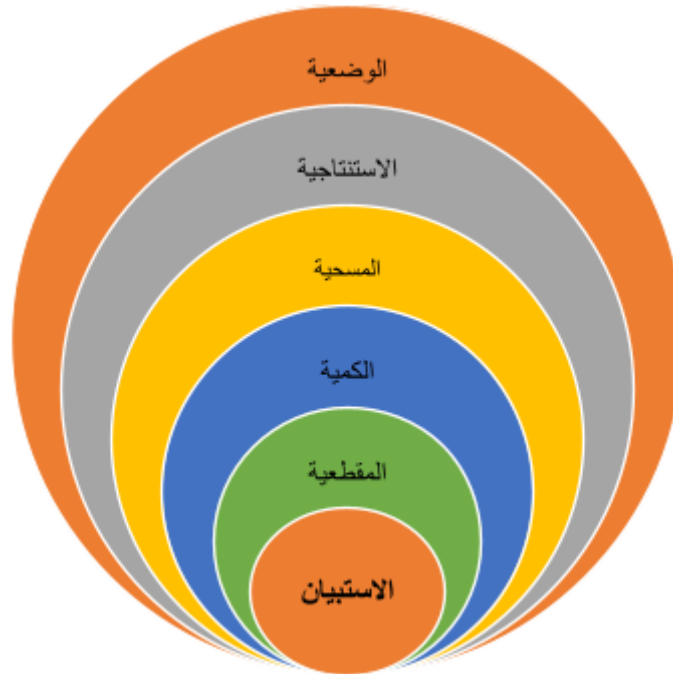
- \*\*فرضية العلاقة بين جمع المعرفة والأداء الوظيفي \*\* 1.  
فرضية 1: \*\* هناك علاقة إيجابية بين عملية جمع المعرفة داخل المنظمة والأداء الوظيفي للموظفين \*\* -
- \*\*فرضية العلاقة بين تخزين المعرفة والأداء الوظيفي \*\* 2.  
فرضية 2: \*\* هناك علاقة إيجابية بين كفاءة تخزين المعرفة والأداء الوظيفي للموظفين \*\* -
- \*\*فرضية العلاقة بين تبادل المعرفة والأداء الوظيفي \*\* 3.  
فرضية 3: \*\* هناك علاقة إيجابية بين تبادل المعرفة بين الموظفين والأداء الوظيفي \*\* -
- \*\*فرضية العلاقة بين تطبيق المعرفة والأداء الوظيفي \*\* 4.  
فرضية 4: \*\* هناك علاقة إيجابية بين قدرة الموظفين على تطبيق المعرفة المكتسبة والأداء الوظيفي \*\* -
- \*\*فرضية العلاقة بين الابتكار الناتج عن المعرفة والأداء الوظيفي \*\* 5.  
فرضية 5: \*\* هناك علاقة إيجابية بين الابتكار المستند إلى المعرفة والأداء الوظيفي للموظفين \*\* -

**\*\*فرضية العلاقة بين التدريب المستند إلى المعرفة والأداء الوظيفي\*\* 6.**  
فرضية 6: **\*\*** هناك علاقة إيجابية بين برامج التدريب المعتمدة على المعرفة والأداء الوظيفي **\*\*** -

**\*\*فرضية العلاقة بين ثقافة إدارة المعرفة والأداء الوظيفي\*\* 7.**  
فرضية 7: **\*\*** هناك علاقة إيجابية بين تبني ثقافة إدارة المعرفة داخل المنظمة والأداء الوظيفي **\*\*** -  
للموظفين.

يمكنك استخدام هذه الفرضيات كأساس لبناء بحثك، والقيام بجمع البيانات وتحليلها لتحديد مدى صحة هذه الفرضيات في سياق المنظمة التي تدرسها.

## نموذج البحث:



## الشكل (2) ملخص منهجية البحث

المصدر: البحث

## منهجية البحث:

منهجية البحث: أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي

1. تصميم البحث:

- نوع البحث: بحث كمي.

- أسلوب البحث: دراسة مسحية.

- أداة جمع البيانات: استبيان موجه.

2. عينة البحث:

- الفئة المستهدفة: الموظفون في مختلف الإدارات في المنظمة.

- حجم العينة: 200 موظف.

- أسلوب اختيار العينة: عينة عشوائية بسيطة.

3. أداة جمع البيانات:

- استبيان مكون من ثلاثة أجزاء:

1. الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).
2. الجزء الثاني: أسئلة حول ممارسات إدارة المعرفة في المنظمة (جمع، تخزين، تبادل، تطبيق المعرفة).
3. الجزء الثالث: أسئلة حول الأداء الوظيفي (الكفاءة، الإنتاجية، الرضا الوظيفي، الابتكار).
4. إجراءات جمع البيانات:
  - توزيع الاستبيان: توزيع الاستبيانات بشكل إلكتروني وورقي.
  - مدة جمع البيانات: أربعة أسابيع.
  - ضمان السرية: التأكيد على سرية الإجابات واستخدام البيانات لأغراض البحث فقط.
5. تحليل البيانات:
  - أسلوب التحليل: التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.
  - اختبارات الفرضيات: استخدام التحليل الوصفي (Descriptive Statistics)، والانحدار البسيط (Simple Regression)، وتحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفرضيات.
6. متغيرات البحث:
  - المتغير المستقل: إدارة المعرفة (جمع، تخزين، تبادل، تطبيق المعرفة).
  - المتغير التابع: الأداء الوظيفي (الكفاءة، الإنتاجية، الرضا الوظيفي، الابتكار).
7. اعتبارات أخلاقية:
  - الحصول على موافقة المشاركين قبل جمع البيانات.
  - الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات.
  - استخدام البيانات لأغراض البحث فقط وعدم استخدامها لأية أغراض أخرى.
8. جدول زمني:
  - الشهر الأول: تصميم الاستبيان والحصول على الموافقات اللازمة.
  - الشهر الثاني: جمع البيانات.
  - الشهر الثالث: تحليل البيانات وكتابة النتائج.
  - الشهر الرابع: كتابة التقرير النهائي وعرض النتائج.
9. التحديات المتوقعة:
  - انخفاض معدل الاستجابة للاستبيان.

- صعوبة الحصول على موافقة بعض الإدارات أو الأفراد للمشاركة.

10. خاتمة:

- تلخيص أهمية البحث.

- التأكيد على كيفية مساهمة النتائج في تحسين ممارسات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي في المنظمة.

## الدراسة الميدانية:

### 1. مقدمة

إدارة المعرفة تُعتبر أداة أساسية في تعزيز أداء المؤسسات وزيادة كفاءة العمل. تُمكن هذه الإدارة من جمع وتخزين وتوزيع المعرفة بين الموظفين لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة. الهدف من هذه الدراسة هو استكشاف العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي في المؤسسات من خلال دراسة ميدانية.

### 2. مشكلة البحث

على الرغم من الاعتراف الواسع بأهمية إدارة المعرفة، لا تزال الكثير من المؤسسات تواجه تحديات في تطبيقها بشكل فعال لتحقيق تحسينات ملموسة في الأداء الوظيفي. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي والتعرف على العوامل التي تُعزز أو تُعيق هذا التأثير.

### 3. أهداف البحث

1. تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.
2. تحليل تأثير تطبيق إدارة المعرفة على أداء الموظفين.
3. تحديد العوامل التي تُعزز إدارة المعرفة داخل المؤسسات.

### 4. أهمية الدراسة

تُساعد هذه الدراسة المؤسسات في فهم كيفية استخدام إدارة المعرفة لتحسين الأداء الوظيفي. كما تُقدم توصيات عملية لتحسين نظم إدارة المعرفة وزيادة كفاءة الأداء الوظيفي، مما يُساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أكثر فعالية.

### 5. الإطار النظري

### 5.1 تعريف إدارة المعرفة

إدارة المعرفة هي عملية تنظيم، تخزين، ونقل المعرفة والمعلومات داخل المؤسسة لضمان وصولها إلى الأشخاص المناسبين في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات الصائبة.

### 5.2 تعريف الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو قدرة الموظفين على أداء مهامهم بشكل فعال ومتقن، مما يساهم في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

### 5.3 نظريات إدارة المعرفة

تشمل النظريات المتعلقة بإدارة المعرفة نموذج "Nonaka and Takeuchi" لإدارة المعرفة، الذي يركز على تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة، ونظرية "SECI" التي توضح عمليات إنشاء المعرفة من خلال التفاعل بين المعرفة الضمنية والصريحة.

## 6. منهجية البحث

### 6.1 عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين في مؤسسة معينة. شملت العينة موظفين من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية لضمان تنوع البيانات.

### 6.2 أدوات جمع البيانات

تم استخدام الاستبيانات لجمع البيانات. شملت الاستبيانات أسئلة مفتوحة ومغلقة حول كيفية إدارة المعرفة في المؤسسة وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

### 6.3 طريقة تحليل البيانات

تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية مثل تحليل الانحدار والتحليل العاملي لتحديد العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

## 7. النتائج والمناقشة

### 7.1 عرض النتائج

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي. كانت المؤسسات التي تُطبق إدارة المعرفة بشكل فعال تتمتع بمستويات أعلى من الأداء الوظيفي.

## 7.2 مناقشة النتائج

تشير النتائج إلى أن تطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال زيادة كفاءة العمل وتحسين عملية اتخاذ القرارات. كما تبين أن توفير التدريب المستمر وتعزيز بيئة العمل التعاونية يُسهمان بشكل كبير في تعزيز إدارة المعرفة.

## 8. التوصيات

بناءً على النتائج، تُوصى المؤسسات بالتركيز على النقاط التالية لتحسين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي:

- تطوير برامج تدريبية: لتعزيز مهارات إدارة المعرفة لدى الموظفين.
- تعزيز بيئة العمل التعاونية: من خلال تشجيع المشاركة وتبادل المعرفة بين الموظفين.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة: لتسهيل عملية جمع وتخزين وتوزيع المعرفة.

## 9. الخاتمة

تؤكد هذه الدراسة على أهمية إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء العام. تُوصى الدراسة بإجراء بحوث مستقبلية لتطوير المزيد من الأساليب والطرق لتعزيز إدارة المعرفة في مختلف القطاعات.

## مخطط البحث:

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
|  | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة     |
|  | الفصل الثاني: الإطار النظري           |
|  | الفصل الثالث: منهجية البحث            |
|  | الفصل الرابع: التحليل الإحصائي        |
|  | الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة |

## الفصل الثاني: الإطار النظري

## المقدمة :

إدارة المعرفة أصبحت من أهم الركائز التي تعتمد عليها المنظمات الحديثة لتحقيق التميز والتنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة. فهي تعنى بجمع وتخزين وتوزيع واستخدام المعرفة بطريقة فعالة داخل المنظمة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. المعرفة، التي تتكون من الخبرات، المعلومات، والمهارات التي يمتلكها الأفراد، تعتبر المورد الأكثر قيمة لأي منظمة. ومع ذلك، لتحقيق أقصى استفادة من هذه المعرفة، يجب أن تُدار بطريقة منهجية ومنظمة.

يعتبر الأداء الوظيفي أحد المعايير الأساسية التي يمكن من خلالها قياس مدى فعالية إدارة المعرفة داخل المنظمة. الأداء الوظيفي يعكس مدى قدرة الموظفين على تنفيذ مهامهم الوظيفية بشكل فعال ومثمر، وهو مرتبط بشكل وثيق بجودة وكفاءة المعرفة التي يمتلكونها و يستخدمونها في عملهم اليومي.

في هذا الإطار، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي، وكيف يمكن لإدارة المعرفة أن تؤثر إيجابياً على الأداء الفردي والجماعي داخل المنظمة. من خلال استعراض الأدبيات السابقة، سنتناول أبرز النظريات والممارسات المتعلقة بإدارة المعرفة وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي.

## المتغير الأول : .....

### إدارة المعرفة

- تعريفه: إدارة المعرفة تعني العمليات والإجراءات التي تتبناها المنظمة لجمع وتنظيم وتخزين وتوزيع المعرفة بين الموظفين. تشمل هذه العمليات مشاركة المعرفة، التعليم والتدريب المستمر، تقنيات تخزين البيانات، وتطوير أنظمة المعلومات.

- تفاصيله: يتكون مفهوم إدارة المعرفة من عدة أبعاد، مثل:

- خلق المعرفة: تطوير معارف جديدة من خلال الابتكار والتعلم المستمر.

- مشاركة المعرفة: تبادل المعلومات والخبرات بين الأفراد داخل المنظمة.

- تخزين المعرفة: حفظ المعرفة المكتسبة في أنظمة معلوماتية تتيح الوصول إليها عند الحاجة.

- تطبيق المعرفة: استخدام المعرفة المكتسبة لتحسين عمليات العمل واتخاذ القرارات.

- طريقة ارتباطه بالأداء الوظيفي: إدارة المعرفة تهدف إلى تحسين مستوى المهارات والمعرفة المتاحة للموظفين، مما يزيد من كفاءتهم وإنتاجيتهم، وبالتالي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.

## المتغير الثاني : .....

### الأداء الوظيفي

- تعريفه: الأداء الوظيفي هو مدى قدرة الموظفين على تنفيذ مهامهم بكفاءة وفعالية ضمن المعايير المحددة للوظيفة.
- تفاصيله: يشمل الأداء الوظيفي عدة جوانب مثل:
  - إنتاجية الموظف: كمية ونوعية العمل الذي ينتجه الموظف.
  - جودة الأداء: مدى دقة وكفاءة الأعمال المنفذة.
  - الابتكار في العمل: القدرة على تقديم أفكار جديدة وأساليب عمل مبتكرة.
  - الالتزام بالمواعيد: مدى احترام الموظف للوقت وتلبية متطلبات العمل في الأوقات المحددة.
- طريقة ارتباطه بإدارة المعرفة: عندما يتم إدارة المعرفة بشكل فعال، تتاح للموظفين أدوات وموارد تساهم في تحسين قدرتهم على أداء مهامهم بشكل أفضل. على سبيل المثال، توفر المعرفة الصحيحة في الوقت المناسب يمكن أن يساعد الموظفين على حل المشكلات بسرعة أكبر، أو اتخاذ قرارات مستنيرة، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم الوظيفي.

## العلاقة بين المتغير الأول و المتغير الثاني :

العلاقة المباشرة: إدارة المعرفة تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي من خلال تزويد الموظفين بالمعرفة اللازمة، التي تساهم في رفع مستوى أدائهم.

- العلاقة غير المباشرة: يمكن أن تؤثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي بشكل غير مباشر من خلال تحسين التعاون بين الفرق، وتعزيز بيئة العمل الإيجابية، وزيادة التفاعل بين الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء بشكل عام.

بهذه الطريقة، يكون للمتغير المستقل "إدارة المعرفة" تأثير على المتغير التابع "الأداء الوظيفي"، حيث تؤدي إدارة المعرفة الفعالة إلى تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

## الخاتمة:

تظهر نتائج هذه الدراسة أن إدارة المعرفة تلعب دوراً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي داخل المنظمات. من خلال تفعيل استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة، يمكن للمنظمات تعزيز كفاءة موظفيها وزيادة إنتاجيتهم، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

إدارة المعرفة ليست مجرد عملية تقنية تتعلق بتخزين المعلومات، بل هي نهج شامل يتطلب تبني ثقافة مؤسسية تشجع على التعلم المستمر، تبادل المعرفة، والابتكار. هذه الثقافة تساهم في خلق بيئة عمل ديناميكية تتسم بالتعاون والمرونة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والجماعي على حد سواء.

وفي النهاية، تعتبر إدارة المعرفة أداة أساسية لأي منظمة تسعى إلى البقاء والتفوق في بيئة عمل تنافسية ومتغيرة. لذا، فإن التركيز على تطوير أنظمة إدارة المعرفة وتعزيز دورها في المنظمات يجب أن يكون من الأولويات التي تسعى إليها كل منظمة لتحقيق أداء وظيفي متميز ومستدام.

## المراجع:

1. خضر مصباح اسماعيل طيطي ، ادارة المعرفة التحديات و التقنيات و الحلول ، دار الحامد للنشر ، عمان ، 2009
2. صلاح الدين عبدالباقي ، الموارد البشرية من ناحية العلمية و العملية ، دار الجامعية ، مصر ، 2005
3. صلاح الدين الكيسي ، ادارة المعرفة ، مدرسة نظم المعلومات ، جامعة بغداد ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، العراق ، 2005
4. خولة الشماخي ، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية علوم التيسير ، جامعة ورقلة ، مذكرة ماستر جامعة ورقلة ، 2015-2016
5. ليلي غضبان و ايمان عريف ، اثر ادارة المعرفة في الاداء الوظيفي (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق يحيى جيجل ) مذكرة ماستر ، جامعة جيجل ، 2017-2018
6. اسماعيل سالم منصور ماضي ، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي ، دراسة حالة الجامعة الاسلامية في غزة ، مذكرة ماجستير ، جامعة الاسلامية ، غزة فلسطين ، 2010
7. سارة مناد رفيقي بو طاجين ، دور ادارة المعرفة في تحسين الجودة خدمات التعليم العالي ، دراسة حالة الجامعة جيجل ، مذكرة ماستر ، جامعة جيجل ، 2018-2019
8. ريمة علي حلاق ، دور المعرفة في ان تتخذ القرارات من وجهة نظر المديرين و المدرسين في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق ، مذكرة ماجستير ، جامعة دمشق ، 2013-2014
9. صبري محمد عوض ماضي ، اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور ادارة المعرفة في اداء الوظيفي ، مذكرة ماجستير ، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين ، 2011
10. لبنى زياد خالد الساكت ، اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الاردنية ، مذكرة ماجستير ، جامعة عمان ، 2014

11. إيمان خويلدات اثر التسيير في الموارد البشرية على الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية ، رسالة ماجستير ، جامعة برقلة ، الجزائر ، 2014
12. حمادي خميس و احمد مويسي ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى موظفيه ، جامعة سبها ، بحث مقدم للحصول على درجة الليسانس ، جامعة سبها ، 2017-2018
13. حجاج أمال و بوزيان حواء بوزيان حنان و مقدم ابتسام ، الاتصال التنظيمي و علاقته بالاداء الوظيفي ، رسالة الليسانس في الاتصال و العلاقات العامة ، جامعة ورقلة ، 2014-2013
14. بن عواطه محمد الصالح ، اثر الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، دراسة ميدانية في مؤسسة بوقادير نور الدين للانتاج الصناعي للمنتجات الخرسانية غير مجتمعة ، مذكرة ماستر ، جامعة ورقلة ، 2014-2013
15. سعاد بعجي ، تقييم الفعالية لنظام تقييم اداء العاملين في المؤسسات الجزائرية ، رسالة ماجستير ، جامعة مسيلة ، الجزائر ، 2007
16. دفاف رشيدة ، دور القيم التنظيمية في تحسين الاداء الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة ، جامعة المسيلة 2014-2013
17. محمد زرقون ، اثر ادارة المعرفة على الاداء في مؤسسة الاقتصادية في المحالة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، جامعة ورقلة الجزائر ، 2014
18. سوزان بنت محمد القرشي و ابتسام بنت حسين الزهراني ، العلاقة بين تطبيق ادارة المعرفة و مستوى اداء الوظيفي في المنظمات الحكومية ، دراسة تطبيقية على امانة محافظة جدة ، مجلة العقارية للإدارة ، المملكة العربية السعودية ، 2015
19. صبري عبدالرحمن ، جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية و الاقتصادية ، جامعة المنصورة ، مصر ، 2015
20. محمود علي ، دور ادارة المعرفة في تحسين كفاءة الانتاجية في المؤسسات الصناعية ، 2020

## الملاحق:

### الجزء الأول البيانات الشخصية :

| أنثى           |                  | ذكر                     |                | الجنس            |
|----------------|------------------|-------------------------|----------------|------------------|
| أكثر من 50     | من 41 إلى 50     | من 31 إلى 40            | أقل من 30      | السن             |
| دكتوراه        | ماستر / ماجستير  | بكالوريوس               | ثانوي فأقل     | المستوى التعليمي |
| رئيس فريق      | عامل             | رئيس مصلحة              | عون الإدارة    | الوظيفة          |
| أكثر من 15 سنة | من 11 إلى 15 سنة | من 5 سنوات إلى 10 سنوات | أقل من 5 سنوات | الخبرة المهنية   |

### الجزء الثاني: ادارة المعرفة.

هي نظام وثيق يساعد على نشر المعرفة سواء على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال المؤسسة بهدف رفع مستوى إدارة العمل وهي تتطلب إلى الحصول على المعلومات المناسبة في السياق الصحيح وفي الوقت المناسب للعمل المقصود.

| الرقم                                                                                                                               | البيان                                                                   | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| البعد الأول : توليد المعرفة : هي عملية إيجاد أو البحث عن المعرفة                                                                    |                                                                          |                |           |       |       |            |
| 01                                                                                                                                  | تقوم مؤسستي بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتحدة من مصادرها المختلفة   |                |           |       |       |            |
| 02                                                                                                                                  | تقوم المؤسسة بتوليد معارف جديدة من خلال توظيف موظفين جدد ذو كفاءة        |                |           |       |       |            |
| 03                                                                                                                                  | هناك تشجيع للحوار العلمي بين الأفراد لتبادل الأفكار والمقترحات           |                |           |       |       |            |
| 04                                                                                                                                  | لدى المؤسسة نظام معلومات متكامل للحصول على المعلومات .                   |                |           |       |       |            |
| البعد الثاني: إكتساب المعرفة هي الحصول على معرفة من مصادرها الداخلية والخارجية، وتحويل المعارف الجديدة إلى معارف صريحة متاحة للجميع |                                                                          |                |           |       |       |            |
| 05                                                                                                                                  | تستخدم المؤسسة برامج التكوين لإكساب عمالها معارف جديدة                   |                |           |       |       |            |
| 06                                                                                                                                  | يواظب العاملون في المؤسسة على حضور البرامج التدريبية والدورات والمؤتمرات |                |           |       |       |            |

|                                                                                                                                  |                                                                                            |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                                                                                                                  | العلمية                                                                                    |  |  |  |  |  |
| 07                                                                                                                               | تسعى المؤسسة جاهدة الاحتفاظ بالعاملين أصحاب المعارف التي يصعب تعويضهم في حال فقدانهم       |  |  |  |  |  |
| 08                                                                                                                               | يقوم الموظفون بتبادل المعارف والخبرات فيما بينهم بغض النظر عن المستويات التنظيمية.         |  |  |  |  |  |
| البعد الثالث : تخزين المعرفة: هي الاحتفاظ بالمعرفة بشكل دائم و سهل للوصول اليها عند الحاجة.                                      |                                                                                            |  |  |  |  |  |
| 09                                                                                                                               | تركز المؤسسة على توثيق المعرفة في الوثائق والنشرات                                         |  |  |  |  |  |
| 10                                                                                                                               | تحفظ مؤسستي جميع بياناتها في اقراص صلبة حديثة                                              |  |  |  |  |  |
| 11                                                                                                                               | تتوفر مؤسستي على معدات ووسائل حفظ المعرفة ( الأرشفة الإلكترونية ) .                        |  |  |  |  |  |
| 12                                                                                                                               | توجد مرونة عالية في عمليات خزن ما يتعلق بالمعرفة في المؤسسة واسترجاعها.                    |  |  |  |  |  |
| البعد الرابع: توزيع في المعرفة هي عملية نقل المعرفة الصحيحة و المطلوبة إلى الأشخاص المعنيين في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام |                                                                                            |  |  |  |  |  |
| 13                                                                                                                               | تعقد مؤسستي ALFAPIPE الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية دورية مع عمالها                   |  |  |  |  |  |
| 14                                                                                                                               | تقوم مؤسستي بنشر مخرجات إجتماعاتها والقرارات المتخذة في نشرات خاصة تعلق على جدران المؤسسة. |  |  |  |  |  |
| 15                                                                                                                               | يتواصل الموظفون مع المدراء والزعماء لتبادل الآراء والأفكار                                 |  |  |  |  |  |
| 16                                                                                                                               | تقوم المؤسسة بتدوير الأعمال الوظيفية بين الأفراد.                                          |  |  |  |  |  |

|                                                                                                          |                                                                                                             |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| البعد الخامس: تطبيق المعرفة وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدها في المنظمة |                                                                                                             |  |  |  |  |
| 17                                                                                                       | تتابع المؤسسة مدى تطبيق المعارف المكتسبة من البرامج التكوينية                                               |  |  |  |  |
| 18                                                                                                       | تحرص المؤسسة على تفويض السلطة الكافية للعاملين الذين يمتلكون معارف متميزة لحل المشاكل التي تعترضهم في العمل |  |  |  |  |
| 19                                                                                                       | تمتلك المؤسسة وسائل وأساليب تساعد على تطبيق المعرفة.                                                        |  |  |  |  |
| 20                                                                                                       | تهتم المؤسسة بمدى تطبيق العاملين للمعرفة عند تقييم أدائهم                                                   |  |  |  |  |

### الجزء الثالث: الأداء الوظيفي

هو ما يفعله الفرد نتيجة الاستجابة لمهمة معينة قام بها من تلقا نفسه أو فرضها عليه الآخرون، وهذه الاستجابة تحدث تغيير في البيئة نتيجة لتحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية ومعدلات محددة

| الرقم                                                                                                                        | البيان                                                                                 | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| البعد الأول الوقت أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض يتطلب الاستغلال الأمثل في كل لحظة                    |                                                                                        |                |           |       |       |            |
| 01                                                                                                                           | من فوائد تطبيق مفهوم الاداء الوظيفي توفير بدائل وأساليب جديدة تساعد في حل مشكلات العمل |                |           |       |       |            |
| 02                                                                                                                           | تساهم معارفي و مكتسباتي في زيادة أدائي وسرعتي في العمل.                                |                |           |       |       |            |
| 03                                                                                                                           | لدي رغبة في إنجاز العمل في الوقت المحدد.                                               |                |           |       |       |            |
| 04                                                                                                                           | التزم وأتقيد بأنظمة وقوانين العمل التي تساهم في تطوير أدائي.                           |                |           |       |       |            |
| 05                                                                                                                           | أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر.                                                       |                |           |       |       |            |
| البعد الثاني: الجهد هو حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعدها وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم |                                                                                        |                |           |       |       |            |
| 06                                                                                                                           | أنسق مع الآخرين في انجاز أعمالي حتى تحقق أداء أفضل من خلال العمل الجماعي               |                |           |       |       |            |

|                                                                                                     |                                                                  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 07                                                                                                  | تدفعني نتائج تقييم الأداء الإيجابية للعمل بكفاءة أكبر            |  |  |  |  |
| 08                                                                                                  | أفكر في الحلول المختلفة للمشاكل التي تواجهني أثناء أدائي عملي    |  |  |  |  |
| 09                                                                                                  | أبذل مجهودات كبيرة في أداء عملي                                  |  |  |  |  |
| 10                                                                                                  | أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر                                  |  |  |  |  |
| البعد الثالث: الجودة هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج. |                                                                  |  |  |  |  |
| 11                                                                                                  | أخطط مسبقاً للوصول إلى الأداء الجيد                              |  |  |  |  |
| 12                                                                                                  | يعتمد على المشرف في أداء بعض الأعمال الصعبة لإنجازها بسرعة عالية |  |  |  |  |
| 13                                                                                                  | لدي معرفة وإلمام بالمهام الموكلة إلي.                            |  |  |  |  |
| 14                                                                                                  | أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر.                                 |  |  |  |  |
| 15                                                                                                  | أتلقي عبارات الشكر لأداء العمل المطلوب                           |  |  |  |  |

للقيام بالبحث عن استبيان حول "أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي"، الذي يتضمن متغيرات مستقلة (إدارة المعرفة) ومتغيرات تابعة (الأداء الوظيفي)، يُمكنك اتباع الخطوات التالية:

#### 1. تحديد المتغيرات الرئيسية:

- المتغير المستقل: إدارة المعرفة (Knowledge Management)
- المتغير التابع: الأداء الوظيفي (Job Performance)

#### 2. البحث في الدراسات الأكاديمية:

- ابدأ بالبحث عن الدراسات الأكاديمية التي تناولت الموضوع. استخدم محركات بحث أكاديمية مثل Google Scholar سيوفر لك دراسات قد تحتوي على استبيانات حول العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي. مثال على الكلمات المفتاحية للبحث:

- “Knowledge Management impact on Job Performance questionnaire”
- “استبيان أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي”

### 3. البحث في قواعد البيانات الأكاديمية:

- JSTOR و ProQuest و EBSCO تعتبر مصادر ممتازة للعثور على دراسات أكاديمية مع استبيانات.
- قم بكتابة نفس الكلمات المفتاحية في البحث داخل هذه المنصات.

### 4. البحث عن قوالب استبيانات:

- مواقع مثل SurveyMonkey و Google Forms توفر قوالب استبيانات، ويمكنك تعديلها بما يتناسب مع موضوعك.
- يمكنك البحث عن استبيانات جاهزة في هذه المنصات مع تعديل الأسئلة لتتوافق مع موضوع إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

### 5. التواصل مع الأكاديميين والباحثين:

- إذا كنت على اتصال أكاديميين أو خبراء في إدارة المعرفة أو الموارد البشرية، فيمكنك طلب الحصول على استبيان جاهز من خلالهم.

### 6. نماذج الأسئلة الممكنة:

- المتغير المستقل (إدارة المعرفة): يمكن أن تشمل الأسئلة حول كيفية توزيع المعرفة، مشاركة المعرفة بين الموظفين، استخدام التكنولوجيا في إدارة المعرفة.

- المتغير التابع (الأداء الوظيفي): يمكن أن تشمل الأسئلة حول مدى تأثير إدارة المعرفة على تحسين كفاءة الموظف، زيادة الإنتاجية، وتحسين جودة العمل.

إذا كنت بحاجة لمساعدتي في تصميم أو العثور على نموذج معين للاستبيان، يمكنني مساعدتك بذلك أيضاً.

## مشروع التخرج-2

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

## الفصل الثالث: منهجية الدراسة 1

## المقدمة:

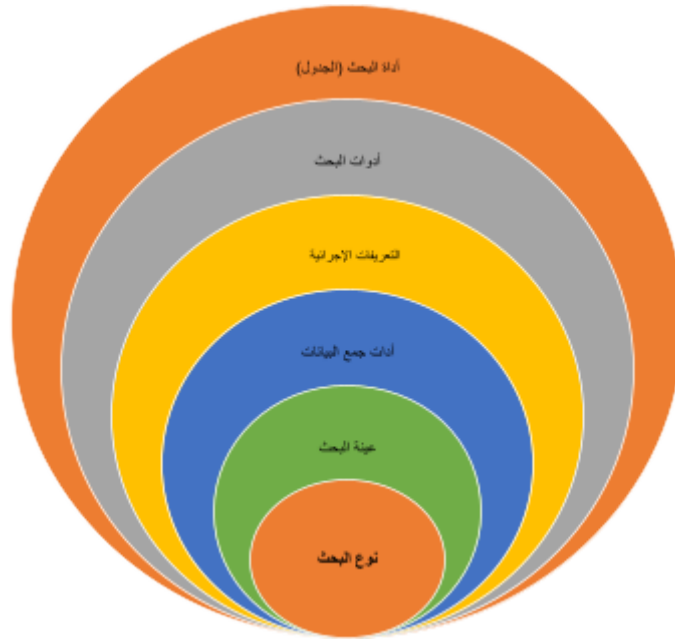
تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الاستراتيجية الحديثة التي تلعب دوراً محورياً في تعزيز الأداء الوظيفي داخل المنظمات. إذ تهدف إدارة المعرفة إلى جمع وتخزين وتوزيع المعرفة وتحويلها إلى مورد يمكن استثماره لتحسين العمليات وزيادة كفاءة الموظفين. في بيئة الأعمال المتسارعة، يصبح الاهتمام بإدارة المعرفة ضرورياً للحفاظ على القدرة التنافسية والابتكار المستمر.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي من خلال تطبيقها على شركة معينة كحالة دراسية. سيتم التركيز على كيفية استخدام الشركة لأدوات واستراتيجيات إدارة المعرفة، وتأثير ذلك على مستوى أداء موظفيها، بما في ذلك الإنتاجية، جودة العمل، ورضا الموظفين.

تتبع أهمية هذه الدراسة من قدرتها على تقديم رؤى عميقة حول دور إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الوظيفي، مما يساهم في توفير توصيات فعالة للشركات التي تسعى لتحسين أداء موظفيها عبر تطبيق أساليب حديثة لإدارة المعرفة.

تستند هذه الدراسة إلى منهجية تحليلية تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية، من خلال استخدام استبيانات ومقابلات لجمع البيانات وتحليلها بهدف الوصول إلى استنتاجات دقيقة ومبنية على أدلة.

## 1. تصميم البحث :



نوع البحث: بحث وصفي تحليلي يهدف إلى دراسة العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

عينة البحث العينة قد تتكون من الموظفين في مؤسسة معينة، كالشركات الخاصة أو الجهات الحكومية التي تعتمد على المعرفة بشكل كبير. ويُفضل اختيار عينة عشوائية من الأقسام الإدارية المختلفة لضمان التمثيل الشامل.

أداة جمع البيانات: استبيان مُعد خصيصاً لهذا البحث، يتضمن أسئلة مغلقة ومفتوحة لتغطية الجوانب المختلفة المتعلقة بإدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

## 2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

- إدارة المعرفة: هي العمليات والأنشطة التي تقوم بها المنظمة لجمع وتخزين وتبادل المعرفة بين الموظفين بهدف تحسين الكفاءة والإنتاجية. وتشمل هذه العمليات تكوين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة.

- الأداء الوظيفي: هو مستوى الكفاءة والجودة التي يحققها الموظف أثناء أداء مهامه الوظيفية. يتم قياسه من خلال معايير مثل جودة العمل، الإنتاجية، الالتزام بالمواعيد، ومدى تحقيق الأهداف المحددة.

## 3. أدوات البحث

### أداة البحث (النص)

استبيان إدارة المعرفة والأداء الوظيفي: يتضمن الاستبيان عدة محاور، مثل:

- محور إدارة المعرفة: يحتوي على أسئلة حول التشارك المعرفي، وأهمية تطبيق المعرفة، ومدى الاهتمام بالتدريب وتطوير الموظفين.

- محور الأداء الوظيفي: يركز على معايير الأداء مثل الإنتاجية، مستوى التفاعل مع الفريق، الالتزام بالمواعيد النهائية، والجودة.

### أداة البحث (الجدول)

| المتغير | التعريف الإجرائي | أسئلة الاستبيان |

|-----|-----|-----|

| إدارة المعرفة | هي عمليات جمع، وتخزين، وتبادل المعرفة بين الموظفين بهدف تحسين الأداء الوظيفي |  
- مدى توافر عمليات مشاركة المعرفة<br>- وجود برامج تدريبية دورية<br>- فعالية الأنظمة التكنولوجية  
لدعم إدارة المعرفة |

| الأداء الوظيفي | مستوى جودة وكفاءة الموظف أثناء أداء مهامه الوظيفية | - الإنتاجية في العمل<br>- الجودة العامة للعمل المنجز<br>- الالتزام بالمواعيد النهائية للأعمال |

## إجراءات التحليل

يتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي المناسب (مثل اختبار الارتباط وتحليل الانحدار) لقياس مدى تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي.

## منهجية الدراسة 2

### منهجية الدراسة 2

#### 1. مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يتكون من جميع الموظفين في المؤسسات أو الشركات التي تتبنى وتطبق إدارة المعرفة بشكل فعال. يُفضل أن يكون مجتمع الدراسة من القطاعات التي تعتمد على المعرفة والتكنولوجيا، مثل المؤسسات التعليمية، أو شركات التقنية، أو المؤسسات البحثية. يهدف تحديد هذا المجتمع إلى الحصول على بيانات دقيقة وذات صلة بدراسة أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي.

#### 2. طرق وتقنيات أخذ العينات

يتم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل عادل للمجموعات المختلفة داخل المؤسسة، مثل الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، والإدارة التنفيذية. يتم توزيع الاستبيانات على الموظفين بطريقة عشوائية مع مراعاة التنوع في الأقسام والمستويات الوظيفية، بحيث تغطي العينة جميع أنواع الوظائف داخل المؤسسة.

#### 3. أنواع البيانات

تتضمن الدراسة نوعين رئيسيين من البيانات:

- البيانات الأولية: يتم جمعها مباشرة من الموظفين عبر الاستبيانات، وتشمل معلومات حول إدارة المعرفة وتطبيقاتها، والأداء الوظيفي ومستوى كفاءتهم.

- البيانات الثانوية: يمكن أن تشمل تقارير الأداء العام من المؤسسة، سجلات التدريب والتطوير، والمراجع ذات العلاقة مثل الدراسات السابقة حول نفس الموضوع.

#### 4. إجراءات التحليل الإحصائي

تشمل إجراءات التحليل الإحصائي ما يلي:

- تحليل البيانات الوصفية: يتم ذلك باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية لتقديم وصف للبيانات المتعلقة بإدارة المعرفة ومستويات الأداء الوظيفي.

- اختبار الثبات والصدق: يتم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس موثوقية وثبات الاستبيان.

- تحليل الارتباط : لقياس العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي، يتم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) اختبار قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين.

- تحليل الانحدار: يستخدم لتحديد مدى تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، من خلال نموذج الانحدار البسيط أو المتعدد لتقدير تأثير المتغير المستقل (إدارة المعرفة) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

- اختبار الفرضيات: يتم تطبيق اختبارات T-test أو ANOVA في حال الرغبة في معرفة الفروقات بين المجموعات المختلفة، مثل تحليل الأداء حسب الأقسام أو المستويات الوظيفية.

#### النتائج والتفسير

بعد تطبيق التحليلات الإحصائية، يتم تفسير النتائج لتحديد مدى تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي وتقديم توصيات مبنية على الأدلة الإحصائية المكتسبة.

## أخلاقيات البحث العلمي :

أخلاقيات البحث العلمي هي مجموعة من المبادئ والتوجيهات التي تضمن أن تكون الأبحاث العلمية خاضعة لأعلى معايير النزاهة والاحترام للحقوق والكرامة الإنسانية، وتجنب الأضرار المحتملة على المشاركين في الدراسة أو البيئة أو المجتمع. تهدف أخلاقيات البحث إلى الحفاظ على المصداقية والشفافية في الأبحاث العلمية وتعزيز الثقة بها. وفيما يلي بعض أهم المبادئ الأخلاقية التي يجب مراعاتها في البحث العلمي:

### 1. النزاهة والأمانة العلمية

- الدقة في جمع البيانات وتسجيلها وتحليلها: يجب على الباحثين التأكد من دقة البيانات التي يجمعونها وعدم التلاعب بها أو تحريفها للحصول على نتائج معينة.
- الأمانة في نشر النتائج: يجب على الباحثين نشر نتائجهم بشكل كامل وصادق، وعدم إخفاء أو حذف أي نتائج غير مرغوب فيها.
- الإقرار بالمساهمات: من الضروري الاعتراف بمساهمات جميع الأفراد المشاركين في البحث وتقديم الشكر لمن ساعدوا فيه، وعدم انتحال الأفكار أو النتائج.

### 2. احترام حقوق المشاركين

- الحفاظ على الخصوصية وسرية المعلومات: يجب على الباحثين ضمان سرية وخصوصية المعلومات التي يتم جمعها من المشاركين في البحث، وتجنب كشف هوياتهم دون إذنهم.
- الموافقة المستنيرة: يجب على الباحثين الحصول على موافقة المشاركين بعد توضيح جميع جوانب البحث وأهدافه والمخاطر والفوائد المحتملة، مع التأكد من أن الموافقة تمت بحرية وبدون ضغط.

### 3. عدم الإضرار

- حماية المشاركين من الأذى: من المهم التأكد من عدم تعريض المشاركين لأي أذى جسدي أو نفسي أو اجتماعي نتيجة المشاركة في البحث.
- التقليل من المخاطر : إذا كان البحث يحتوي على بعض المخاطر، فيجب على الباحثين بذل قصارى جهدهم لتقليل تلك المخاطر وتوفير إجراءات حماية مناسبة.

#### 4. الموضوعية والحيادية

- الحيادية في جمع وتحليل النتائج: ينبغي للباحثين تجنب التحيز عند جمع وتحليل البيانات لضمان نتائج موضوعية.
- البعد عن تضارب المصالح: تجنب أي ممارسات قد تؤدي إلى تضارب المصالح، مثل التأثير من جهات ممولة للبحث.

#### 5. احترام البيئة والمجتمع

- الحفاظ على البيئة: في البحوث التي تتطلب استخدام الموارد الطبيعية أو التدخل في البيئة، يجب أن يكون هناك اهتمام خاص بعدم الإضرار بالنظام البيئي.
- تقديم منفعة للمجتمع: ينبغي للباحثين أن يسعوا إلى تحقيق منافع حقيقية للمجتمع من خلال أبحاثهم.

#### 6. الالتزام بالمعايير الأكاديمية

- الالتزام بقواعد الكتابة والنشر العلمية: يجب على الباحثين الالتزام بإرشادات الكتابة والنشر المتبعة في مجالهم الأكاديمي، والحرص على الشفافية في عرض النتائج.
- الالتزام بالتقيد بمعايير المؤسسة البحثية: يجب اتباع اللوائح والسياسات المؤسسية والدولية، مثل موافقات لجان الأخلاقيات.

#### 7. احترام حقوق الملكية الفكرية

- عدم الانتحال: يجب على الباحثين الامتناع عن نسخ أو إعادة استخدام أفكار أو أعمال أخرى دون الإشارة إلى أصحابها الأصليين.
- الاقتباس والإشارة إلى المصادر\*\*: عند الاستشهاد بأعمال أو أفكار آخرين، يجب توثيق المصادر بشكل صحيح واحترام حقوق الملكية الفكرية.

#### خلاصة

تهدف أخلاقيات البحث العلمي إلى الحفاظ على القيم الإنسانية في البحث وتعزيز مصداقية الأبحاث وثقة المجتمع بها. احترام هذه الأخلاقيات ضروري لتحقيق العدالة والحفاظ على كرامة المشاركين وضمان سلامتهم.

## الخاتمة :

توصلت هذه الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تعد عاملاً أساسياً في تعزيز الأداء الوظيفي داخل الشركات. من خلال دراسة الحالة التي تم تناولها، أظهرت النتائج أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة، مثل تبادل الخبرات، التدريب المستمر، وتوفير الأدوات التكنولوجية المناسبة، يسهم بشكل مباشر في تحسين أداء الموظفين على مستويات متعددة، بما في ذلك الإنتاجية، جودة الأداء، ومستوى الرضا الوظيفي.

وأثبتت الدراسة أن وجود بيئة تدعم مشاركة المعرفة وتدفعها بين جميع مستويات المؤسسة يعزز من قدرة الشركة على التكيف مع التحديات المتغيرة، ويزيد من قدرتها على الابتكار وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. كما أن إدراك الموظفين لأهمية إدارة المعرفة ودورها في تعزيز كفاءتهم يزداد من التزامهم ويسهم في تطوير ثقافة تنظيمية مستدامة قائمة على التعاون والتعلم المستمر.

ختاماً، توصي الدراسة بأن تستثمر الشركات في تطوير أنظمة فعالة لإدارة المعرفة تشمل توفير منصات إلكترونية للتعاون، وتقديم برامج تدريبية مخصصة، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة تشجع على مشاركة المعرفة بشكل مفتوح. من خلال هذه الجهود، يمكن للشركات تعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق مستويات أعلى من الأداء الوظيفي المستدام.





