

أثر إدراك مفهوم وأهمية إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي دراسة ميدانية على القيادات الإدارية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته

حنان أبوبكر مليطان - ماجستير إدارة وتنظيم - جامعة مصراته

المستخلص:

تعتبر إدارة المعرفة من المواضيع الحديثة التي أصبحت تلقى اهتماماً في منظمات الأعمال لما لها من أهمية في تحسين أداء العمل، وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر إدراك القيادات الإدارية لمفهوم وأهمية إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي بالمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، ولجمع البيانات تم استخدام استمارة الاستبيان ووزعت على جميع القيادات الإدارية بالمصارف التجارية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين إدراك القيادات الإدارية لمفهوم وأهمية إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي، وانخفاض في مستوى الأداء التنظيمي بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته.

1- المقدمة:

تعتبر المصارف من المنظمات الخدمية التي تقوم بتقديم خدمات للزبائن، وتسعى في الغالب لتحقيق الأرباح، كما أنها تلعب دوراً هاماً في دعم الاقتصاد وتطويره. وتوجد في البيئة الليبية العديد من المصارف التجارية التي تتبع القطاع العام والخاص، وتعاني هذه المصارف في الوقت الحالي من انخفاض مستوى الأداء التنظيمي بشقيه الأداء الخدمي (الخدمات المقدمة للزبون)، والأداء المالي (الأرباح المحققة)، حيث يتضح في التقارير المالية الختامية وجود انخفاض في مستوى الأرباح لبعض المصارف، كما أوضحت التقارير المالية الختامية لمصرف الصحاري خلال الفترة من (2013) إلى (2014) أن قيمة الأرباح في نهاية سنة (2013) كانت بقيمة 2,571,370.865 وانخفضت قيمتها في نهاية سنة (2014) حتى وصلت إلى 1,176,589.163 أي انخفاضها بنسبة (54.2%)، أما بالنسبة لمصرف شمال إفريقيا توضح التقارير المالية عن سنة (2012) أن الأرباح بلغت 1,765,953.720 وانخفضت خلال السنة اللاحقة (2013) إلى أن وصلت 1,099,688.092 أي انخفضت بنسبة (37.7%)، وأن هناك بعض المصارف التي رفضت إعطاء تقاريرها المالية نتيجة تحقيقها خسائر كما أفاد مديروها ومنها: (مصرف الوحدة، ومصرف شمال أفريقيا). ويمثل الأداء التنظيمي النتائج التي تعكس مستوى وقدرة المنظمة على استغلال كافة مواردها المتاحة لتحقيق الأهداف المرغوبة. ويتأثر الأداء التنظيمي بالعديد من العوامل التي منها إدارة المعرفة المتمثلة في الخبرات والمعلومات والعوامل البشرية وغير البشرية والتي تتكون من خلال المصادر الداخلية والخارجية، إضافة إلى أنها تمثل العمليات التي تساعد في الحصول على المعرفة بالمنظمة واختيارها وتنظيمها واستخدامها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات وحل المشاكل والتخطيط الاستراتيجي.

إن انخفاض مستوى الأداء التنظيمي بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته قد يرجع إلى العديد من الأسباب التي منها (إدارة المعرفة، بيئة العمل، نقص نظام الحوافز، المناخ التنظيمي، الرضا الوظيفي، الدوافع)، فقد أشارت دراسة (داسي، 2012) أن إدارة المعرفة تلعب دوراً مهماً في الارتقاء بمستوى أداء المصارف التجارية وتزيد من قدرتها التنافسية، وتركز هذه الدراسة على تحديد أثر إدراك القيادات الإدارية بالمصارف التجارية في مدينة مصراته لمفهوم وأهمية إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي. وتمثل هذه الدراسة دعوة للتطوير والتجديد بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته، وزيادة قدرتها على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لها من خلال

الاهتمام بإدارة المعرفة، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على قدرتها في مواجهة التحديات وتحسين جودة الخدمات للوصول إلى مستوى أفضل من الأداء التنظيمي.

2-الأداء التنظيمي:

يُعد مفهوم الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، حيث يمثل الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية، كما يُعد عنصراً محورياً فيها، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات، والذي يتمحور حول وجود المنظمة من عدمها (صبري، 2010) ويمثل الأداء التنظيمي النتائج والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة (الحراشة، 2011). وأشار (الأزهري، 2005) للأداء التنظيمي باعتباره المخرجات أو الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها.

1.2: أهمية الأداء التنظيمي:

يعتبر الأداء التنظيمي ذا أهمية في عدة جوانب، حيث يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية، والتي تحتوي جميع المنطلقات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل ظاهري، ويرجع السبب في ذلك أن الأداء يمثل اختباراً زمنياً للاستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة، أما الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة استراتيجية الأداء لاختيار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.

أما الأهمية الإدارية فإنها تظهر واضحة من اهتمام إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه، والتحويلات التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء، ويعتبر موضوع الأداء في الأدب الاستراتيجي ذا أهمية لاعتبارات تتعلق بكونه محورياً رئيساً لتخمين نجاح وفشل المنظمات في قراراتها وخططها الاستراتيجية. (الحسيني، 2000)

كما أن الأداء يعكس التوجه الاستراتيجي للمنظمة، ويوضح أبعاد وحالات التكيف الاستراتيجي للمنظمة مع بيئتها؛ لهذا تلجأ المنظمات باستمرار لاختبار أهدافها واستراتيجياتها بالتحقق من الأداء، وتسعى لتقليص الفجوة الاستراتيجية عند ظهورها من خلال زيادة كفاءة وفاعلية الأنشطة الإدارية المختلفة لها.

2.2: العوامل المؤثرة في الأداء التنظيمي:

ينتج الأداء عن تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري، ويمثل كل من القدرة والدوافع متغيرين رئيسيين من أجل الأداء، فقد تنطوي مكونات الفرد على أعظم القدرات العلمية، ولكن بدون توفر الدافع للعمل ستندم العلاقة بين القدرات والأداء التنظيمي، من هذا المنطلق الأداء نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددتين رئيسيين وهما (الحراشة، 2011):

أ - المناخ الوظيفي: يمثل التعبير الذي يدل على مجموعة العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم، ويُعد مقياساً لمدى إدراك وفهم العاملين لسمات وخصائص بيئة عملهم التي تؤثر بشكل مباشر على كيفية أداء أعمالهم. ويؤثر المناخ التنظيمي على العديد من الجوانب بشكل إيجابي مثل: التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين، كما يزيد فاعلية الأداء في المنظمة، أيضاً يؤثر على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين داخل المنظمة بشكل إيجابي إذا كان المناخ سليماً وصحياً.

ب - الروح المعنوية لدى العاملين: إن الروح المعنوية للموظفين تؤثر على الأداء الوظيفي؛ حيث إن القيادات الإدارية لها تأثير وبشكل كبير على معنويات الموظفين سلباً أو إيجاباً، فإذا نجحت المنظمة في اختيار العاملين، وعملت على خلق روح معنوية قوية لديهم،

فإنها تكفل الرضا الوظيفي، وحفظ النظام وتنفيذ القرارات والقوانين واللوائح، كما تكفل الاحتفاظ بمستوى مناسب من السلوك والأداء الوظيفي.

كما أشار (التومي، 2007) إلى أن نقص المعرفة: يعتبر عاملاً مهماً في هذا الجانب، حيث أن مهمة الموارد البشرية في أي منظمة لا تقتصر على تهيئة القوى العاملة بل إلى رفع الكفاءة الإنتاجية للأفراد العاملين، ويتم ذلك عن طريق وضع السياسات والبرامج الخاصة بتدريبهم وإعدادهم لممارسة أعمالهم ومهامهم، لتحقيق أكبر قدر ممكن من العمل بأقل جهد وأقل زمن وتكلفة.

3- إدارة المعرفة:

تبنى المنظمات العديد من الاستراتيجيات والتي منها الاستراتيجيات المعتمدة على نظم إدارة المعرفة. باعتبار أن نظم إدارة المعرفة تهتم باكتشاف وتخزين المعارف التي تتعلق ببيئة المنظمة الداخلية والخارجية، وتقوم بمشاركة هذه المعارف لتعزيز الاستفادة وتوظيفها لتحقيق أهداف وغايات المنظمة (الطاهر، 2012).

ويقصد بالمعرفة "المعلومات التي تم تفسيرها وإعطائها معنى بحيث أصبحت مفيدة لحل مشكلة أو اتخاذ قرار" (همشري، 2013، 56)، وتعتبر المعرفة مفهوماً واسع الأبعاد ومتعددًا ومتنوعاً نتيجة لتنوع مصادرها وخصوصاً في عصرنا الحالي، حيث ساعدت وسائل الاتصال التقنية والمعلوماتية على نقل المعرفة وسرعة الوصول إليها، إلا أن المعرفة تصنف مصادرها في المنظمات إلى صنفين رئيسيين هما:

– المصادر الداخلية: تعتبر المعرفة الضمنية أحد المصادر الداخلية وأهمها، وتمثل في الأفراد العاملين وما يمتلكونه من معتقدات وخبرات ومهارات متراكمة.

– المصادر الخارجية: وهي التي تتمكن المنظمة من خلالها الحصول على المعرفة والتي منها المشاركة في المؤتمرات، والاستعانة بالخبراء، ومتابعة الصحف والمجلات، وعن طريق شبكة المعلومات العالمية، والقنوات الإذاعية، والمكتبات، والتعاون مع المنظمات الأخرى، كذلك جمع المعلومات والبيانات من الزبائن والمنافسين والموردين، وغيرها من المصادر الأخرى (طاشكندي، 2007). كما تصنف المعرفة إلى نوعين رئيسيين هما: المعرفة الصريحة، والمعرفة الضمنية.

إن التحول إلى الأعمال القائمة على المعرفة لم يعد عملاً معزولاً، وإنما هو اتجاه واسع وعميق فأصبح اقتصاد الدول والمجالات المختلفة للحياة في الكثير من المجتمعات المعاصرة (عليان، 2008).

ويذكر(عليان، 2008) أن تطور إدارة المعرفة يأخذ شكل الأجيال المتعاقبة كما يلي:

– الجيل الأول لإدارة المعرفة: يتميز بالتركيز على تقاسم المعلومات، ومستودعات المعلومات ومحاسبة رأس المال الفكري، ورغم تطور هذا الجيل فإنه لا يزال قوياً تحت تأثير المجتمع المعلوماتي الذي يركز على تخزين المعلومات والوصول إليها.

– الجيل الثاني لإدارة المعرفة: ركز على مفاهيم المعرفة الضمنية، التعلم الاجتماعي، والجماعات الممارسة، أيضاً يركز على التغيير التنظيمي من حيث تطوير ممارسات إدارة المعرفة، والحوافز وأنظمة القياس، والتأكيد على التعلم كمنشأ اجتماعي.

– الجيل الثالث لإدارة المعرفة: والذي يركز على المستقبل وإلى أين تتجه إدارة المعرفة؟ وبناءً على هذا الجيل ستكون المعرفة الجيدة هي التي تسمح بالتفكير المرن والخلاق وبناء الصناعات القائمة على المعرفة، ويمتاز هذا الجيل في ربط المعرفة بالبعد الاجتماعي والثقافي، بحيث يجعل معرفة المنظمة متلازمة اجتماعياً وثقافياً أي أن توليد المعرفة يفرض تغييراً اجتماعياً وثقافياً.

ويشير (مطر، 2010، 32) إلى مفهوم إدارة المعرفة بأنها "عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات في توليد والحصول على المعرفة، من حيث اختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة، والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي".

وينظر إلى إدارة المعرفة على أنها حقلٌ جديدٌ لا يزال في مرحلة التطور والاكتشاف الذاتي، وأنها مفهوم حديث يجعلها تتجاوز كونها مجرد معلومات أو بيانات (نور الدين، 2009)، كما ينظر إليها على أنها لبنة البناء الأساسية للمنظمات لكونها الإدارة العلمية في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية واستدامة الميزة التنافسية عن طريق إنشاء المعرفة، وتعامل المعرفة وتبادل المعرفة واستخدام تبادل المعرفة (kharabsheh et al., 2012, 6).

ويؤكد (Svieby, 2001, 67) أن هناك مساران من الأنشطة والجهود التي تهتم بمفهوم إدارة المعرفة، وهما:

المسار الأول: مسار المعلومات (Information Track) وفيه ينظر إلى إدارة المعرفة على أنها إدارة المعلومات.

المسار الثاني: مسار الأشخاص (People Track) وبموجبه تعبر إدارة المعرفة عن العمليات التي تنعكس عنها مجموعة من المهارات الديناميكية والمعقدة والمتغيرة نوعاً ما.

وتتمثل أهمية إدارة المعرفة في الآتي (طاشكندي، 2007؛ الزطمة، 2011؛ اللحياني، 2011؛ همشري، 2013):

— استثمار رأس المال الفكري.

— تحسين الأداء التنظيمي، حيث تعمل على توليد معرفة جديدة وتطبيقها، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء والارتقاء به، كما أنها تتجسد في عمليات وأعمال المنظمة.

— تحفيز المنظمات على تشجيع الابتكار والإبداع لدى مواردها البشرية لتكوين معرفة جديدة.

— تنسيق أنشطة المنظمة في اتجاه تحقيق الأهداف، كما تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة.

4- العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي:

تلعب إدارة المعرفة دوراً حيوياً في بناء المنظمات، فهي تؤثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي في أبعاده المختلفة كالأفراد، والعمليات، والمنتجات بالإضافة إلى الأداء بشكل عام، والجدير بالذكر أن عمليات إدارة المعرفة تستطيع التأثير على هذه الأبعاد بطريقتين أساسيتين هما (العلي وآخرون، 2012):

الطريقة الأولى: تستطيع إدارة المعرفة المساعدة في تطوير وتوليد المعرفة ذاتها، وبالتالي تساهم في تحسين أداء المنظمة في المراحل الأربعة السابقة.

الطريقة الثانية: تؤثر إدارة المعرفة مباشرة في التحسينات الضرورية للأبعاد السابقة.

وتظهر تأثيرات إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في اتجاهين هامين هما:

أ — التأثيرات المباشرة على الأداء التنظيمي:

وتظهر آثار إدارة المعرفة في تطوير وابتكار المنتجات الجديدة التي تؤدي إلى زيادة العوائد، كما يظهر أيضاً من خلال ملائمة استراتيجية الأعمال في المنظمة، ومن أمثلة التأثير المباشر لإدارة المعرفة على الأداء تلك النتائج ذات العلاقة مع العوائد والكلف، والتي

ترتبط مع رؤية واستراتيجية المنظمة، ومن هنا نجد أن قياس التأثير المباشر مسألة سهلة، حيث يمكن مشاهدتها من خلال قياس معدل العائد على الاستثمار (جاموس، 2013).

ب - التأثيرات غير المباشرة على الأداء التنظيمي:

وتنتج من الفعاليات غير المباشرة المرتبطة برؤية واستراتيجية المنظمة أو مع العوائد والتكاليف، ومثال ذلك القيادة الواعية مع الصناعة والتي بدورها تؤدي إلى زيادة ولاء الزبون للمنظمة (بوعشة وبن منصور، 2012).

ومن خلال العرض السابق يمكن القول بأن إدارة المعرفة وتطبيقاتها تنعكس على أداء المنظمة بتأثيرات إيجابية يمكن إيجازها في التالي:

- تحسين عمليات اتخاذ القرارات، وتحسين مستوى كفاءة الأفراد، وبالتالي تحسين العمليات.

- زيادة ولاء الزبائن للمنظمة. - تحسين المنتج، ورفع مستوى الإبداع.

5- منهجية الدراسة وتحليل البيانات:

1.5: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها واختبار فرضياتها، ويعتبر هذا المنهج مناسباً في تناوله ودراسته للظاهرة كما هي عليه، ويهتم بوصفها كماً وكيفاً، وتحليل العلاقة بينها وبين المتغيرات الأخرى باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss 21).

2.5: مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يتكون من جميع القيادات الإدارية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة وعددهم (128) قيادياً وهم: (مدير المصرف، نائب المدير، مساعد المدير، رئيس قسم).

عينة الدراسة: تم استخدام أسلوب المسح الشامل، وذلك بتغطية أغلب أفراد المجتمع، وذلك بتوزيع (123) استبياناً، لكن مدير مصرف (الإجماع العربي - قصر أحمد) اعتذر عن استلام نسخ الاستبيان التي تم توزيعها بالمصرف، وبناءً على ذلك استبعد هذا المصرف.

3.5: جمع البيانات:

تم استخدام أسلوبين رئيسيين في جمع البيانات وهما:

أولاً- البيانات الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية عن طريق الاستعانة بالمراجع العلمية، والبحوث والدراسات المنشورة في الدوريات والصحف، ومواقع الإنترنت ذات العلاقة بموضوع إدارة المعرفة، والأداء التنظيمي، إضافة إلى وقائع المؤتمرات العلمية، وذلك لتوضيح المفاهيم الأساسية لموضوع إدارة المعرفة والأداء التنظيمي وبناء الإطار النظري للدراسة.

ثانياً- البيانات الأولية: ويتمثل هذا الأسلوب في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث تم تصميم استبيان غطى جوانب الموضوع، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي عند بناء الاستبيان.

4.5: أداة جمع البيانات:

وكانت عبارة عن تصميم استبيان غطى المحاور المتعلقة بمتغيري الدراسة: المتغير المستقل (مفهوم وأهمية إدارة المعرفة) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي)، وتضمن هذا الاستبيان محورين أساسيين؛ الأول (مفهوم وأهمية إدارة المعرفة) واشتمل على 5 فقرات، أما المحور

الثاني فقد اشتمل على 9 فقرات ذات العلاقة بالأداء التنظيمي، وتم إدخال البيانات وتحليلها بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss).

5.5: تحليل البيانات:

بعد تحليل البيانات التي تم الحصول عليها والإحصاء الوصفي، وكذلك اختبار ألفا كرونباخ لتحديد مدى موثوقية البيانات، ودرجة الاعتماد عليها حيث كانت نتيجة هذا الاختبار (84.9٪) مما يشير إلى إمكانية الاعتماد على هذه البيانات، كما تم استخدام اختبار الانحدار البسيط وكذلك اختبار التباين للانحدار لاختبار فرضية الدراسة.

تحليل نتائج المحور الأول (مفهوم وأهمية إدارة المعرفة):

من أجل تحليل نتائج الدراسة الخاصة بالمتغير المستقل (مفهوم وأهمية إدارة المعرفة) تم الاسترشاد بنتائج التحليل الإحصائي الوصفي (النسب المئوية والمتوسطات الحسابية)، فكانت النتائج كما يلي:

(الجدول 1) التكرارات والنسب المئوية والوسط المرجح والوزن المئوي لاستجابة أفراد العينة لفقرات محور مفهوم وأهمية إدارة المعرفة.

الترتيب	الوزن المئوي	الاتجاه السائد	متوسط العينة	درجة الموافقة					الفترة	العبارة
				موافق بشدة	موافق	لا أدرى	غير موافق	غير موافق بشدة		
3	64.6	محايد	3.23	5	44	12	25	4	التكرار	يتم تطبيق مصطلح إدارة المعرفة بشكل مكثف داخل المصرف
				5.6	48.9	13.3	27.8	4.4	النسبة	
4	62.4	محايد	3.38	4	44	28	10	4	التكرار	ينظر إلى إدارة المصرف على أنها إدارة المعلومات والتوثيق.
				4.4	48.9	31.1	11.1	4.4	النسبة	
2	67.6	محايد	3.12	1	35	29	24	1	التكرار	تتضمن الخطة الاستراتيجية للمصرف استراتيجيات لتطبيق إدارة المعرفة.
				1.1	38.9	32.2	26.7	1.1	النسبة	
5	60.6	محايد	3.03	1	34	27	23	5	التكرار	تعطي الأولوية لتطبيق عمليات إدارة المعرفة.
				1.1	37.8	30.0	25.6	5.6	النسبة	
1	68.0	محايد	3.4	6	46	18	18	2	التكرار	تدرك القيادات الإدارية بالمصرف أن نجاح إدارة المعرفة يتوقف على وجود ثقافة تنظيمية.
				6.7	51.1	20.0	20.0	2.2	النسبة	

ومن خلال (الجدول 1) يتضح أن الاتجاه السائد لجميع الفقرات هو (محايد)، وأن الفقرة "تدرك القيادات الإدارية بالمصرف أن نجاح إدارة المعرفة يتوقف على وجود ثقافة تنظيمية" تحصلت على المرتبة الأولى، حيث كانت نسبة الوزن المئوي لها (68.0٪) وجاءت الفقرة "تعطي الأولوية لتطبيق عمليات إدارة المعرفة" في المرتبة الأخيرة وكانت نسبة الوزن المئوي لها (60.6٪)، أي: أن الأوزان المئوية للفقرات تتراوح ما بين (60.6 - 68.0٪).

كما يتضح من الجدول أن الفقرة "ينظر إلى إدارة المعرفة على أنها إدارة المعلومات والتوثيق" تحصلت على وزن مئوي (62.4%)، حيث كان عدد القيادين الموافقين على هذه الفقرة (44) بنسبة (48.9%) وهي تمثل نصف العينة تقريباً، وعدد (28) كانت إجاباتهم لا أدرى بنسبة (31.1%)، وعدد (11) غير موافق وعدد (4) كانت إجاباتهم غير موافق بشدة. ومن خلال العرض في الجزء النظري والذي أتفق الباحثون على أن مفهوم إدارة المعرفة يتجاوز كونها معلومات وبيانات فهي "عبارة عن عمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة، اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات الهامة، والخبرات التي تمتلكها المنظمة، والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة، كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي". (مطر، 2010، 31)، وهذا يدل على أن القيادات الإدارية في المصارف التجارية (قيد الدراسة) لا تدرك تماماً المعنى الصحيح لمفهوم إدارة المعرفة، رغم أنهم مدركة لأهميتها وفق ما جاء في نتائج الاستبيان، وقد يرجع هذا إلى أن مصطلح إدارة المعرفة جديد وغير متداول في بيئتنا اللببية.

المحور الثاني: الأداء التنظيمي:

يعتبر الأداء التنظيمي المتغير التابع الرئيس في هذه الدراسة، وجمعت عنه البيانات من عينة الدراسة عن طريق (10) فقرات من فقرات الاستبيان (الجدول 2) يوضح التكرارات لهذا المحور.

(الجدول 2) يوضح التكرارات والنسب المئوية والوسيط المرجح والوزن المئوي لاستجابة أفراد العينة لفقرات محور الأداء التنظيمي.

الترتيب	الوزن المئوي	الاتجاه السائد	متوسط العينة	درجة الموافقة					النسبة %	العبارة
				موافق بشدة	موافق	لا أدرى	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	77.4	موافق	3.87	15	59	5	11	0	التكرار	يقوم الموظفون بالمصرف بإنجاز أعمالهم على أكمل وجه.
				16.7	65.6	5.6	12.2	0	النسبة %	
3	70.4	موافق	3.52	13	49	8	12	8	التكرار	تؤكد الإدارة العليا بالمصرف على تحقيق الأهداف المرغوبة.
				14.4	54.4	8.9	13.3	8.9	النسبة %	
6	65.4	محايد	3.27	8	42	12	22	6	التكرار	تتبنى الإدارة العليا في المصرف الأهداف الاستراتيجية استناداً إلى حاجات ورغبات الزبائن.
				8.9	46.7	13.3	24.4	6.7	النسبة %	
8	64.8	محايد	3.24	6	44	9	28	3	التكرار	تتم الإدارة العليا بالمصرف بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف إلى تعريف الموظفين في جميع المستويات بأهمية خدمة العملاء.
				6.7	48.9	10.0	31.1	3.3	النسبة %	
6	65.4	محايد	3.27	4	48	14	16	8	التكرار	تخضع عمليات تقديم الخدمات إلى الضغط والتحسين المستمر.
				4.4	53.3	15.6	17.8	8.9	النسبة %	
7	65.2	محايد	3.26	6	44	8	31	1	التكرار	تتسم إجراءات تقديم الخدمات بالسرعة.
				6.7	48.9	8.9	34.4	1.1	النسبة %	
4	67.2	محايد	3.36	9	43	11	25	2	التكرار	يقوم المصرف باستغلال الموارد المتاحة بصورة جيدة.
				10.0	47.8	12.2	27.8	2.2	النسبة %	
5	65.6	محايد	3.28	9	40	11	27	3	التكرار	تناسب الوظائف مع مؤهلات ومهارات الموظف الذي يقوم بها.
				10.0	44.4	12.2	30.0	3.3	النسبة %	
2	76.4	موافق	3.82	16	54	8	12	0	التكرار	يوجد بالمصرف موظفون ذو مهارات وخبرات عالية.
				17.8	60.0	8.9	13.3	0	النسبة %	
9	62.6	محايد	3.13	9	37	8	29	7	التكرار	لدى المصرف القدرة السريعة في الاستجابة للمتغيرات التي تحدث في بيئة العمل.
				10.0	41.1	8.9	32.2	7.8	النسبة %	
68.00			3.40						المتوسط العام للفقرات	

من خلال (الجدول 2) نجد أن الاتجاه السائد للفقرات هو (موافق، ومحاميد)، كما نلاحظ أن الفقرة "يقوم الموظفون بالمصرف بإنجاز أعمالهم على أكمل وجه" تحصلت على المرتبة الأولى حيث كانت نسبتها المئوية (77.4٪)، أما الفقرة "لدى المصرف القدرة السريعة في الاستجابة للمتغيرات التي تحدث في بيئة العمل" تحصلت على المرتبة الأخيرة، وكانت نسبة الوزن المئوي لها (62.6٪). من خلال إجابة الباحثين التي يوضحها الجدول رقم (2) يتضح أن المعدل العام للأداء كانت نسبته (68.00٪)، وبالرغم من أن هذا يعد مقبولاً بالنسبة لبعض المنظمات في مجتمعنا الليبي، إلا أن النظام المصرفي باعتباره من القطاعات المرتبطة بالعالم الخارجي وبالعملاء من كل الأقطاف، ولحساسية العمل في هذا القطاع، فإن هذه النسبة تعد غير كافية وغير مرضية، وهذا قد يرجع إلى عدم توفير متطلبات إدارة المعرفة بالشكل الجيد، وقلة الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة، وهذا يعتبر نتيجة طبيعية لقلة الاهتمام بإدارة المعرفة باعتبارها هي المحرك الأسرع في نمو وتطور هذا النوع من المنظمات.

اختبار فرضية الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة تم صياغة الفرضية التالية: "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك القيادات الإدارية لمفهوم وأهمية إدارة المعرفة والأداء التنظيمي بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة". تهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين إدراك القيادات لمفهوم وأهمية إدارة المعرفة والأداء التنظيمي بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة، فقد تم تحديد الفقرات الخاصة بها في المحور الأول من الاستبيان، ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات صلاحيتها، ويوضح (الجدول 3) النتائج التي أظهرتها الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية. (الجدول 3) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية اختبار الفرضية.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة	معامل التحديد
الانحدار	1	1279.043	1279.043	30.636	0.000	0.258
الخطأ	88	3673.946	41.749			
المجموع	89	4952.989				

يتضح من (الجدول 3) ثبات صلاحية الفرضية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (30.636). بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات الحرية (1، 88)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (مفهوم وأهمية إدارة المعرفة) يفسر ما مقداره (0.258٪) من التباين في المتغير التابع (الأداء التنظيمي) وهو قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً للمتغير المستقل (مفهوم وأهمية إدارة المعرفة في المتغير التابع الأداء التنظيمي). وبناءً على ذلك نستطيع اختبار صحة الفرضية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط و(الجدول 4) يوضح نتائج تحليل الانحدار للفرضية.

(الجدول 4) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر إدراك أهمية ومفهوم إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	15.677				
أهمية ومفهوم إدارة المعرفة	1.134	0.205	0.508	5.535	0.000

يتضح من الجدول رقم (4) أن العلاقة بين المتغير المستقل (مفهوم وأهمية إدارة المعرفة)، والمتغير التابع (الأداء التنظيمي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

$$\text{الأداء التنظيمي} = 15.677 + (1.134 \times \text{مفهوم وأهمية إدارة المعرفة}) + 0.205$$

أي: أن هناك أثراً مهماً وقوياً للمتغير المستقل (مفهوم وأهمية إدارة المعرفة) في المتغير التابع (الأداء التنظيمي)، حيث بلغت قيمة معامل (B) (0.508) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (5.535). بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة الحرية (89)، وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الأولى يتم قبول الفرضية.

6- النتائج :

1- وجود علاقة ارتباط طردية بين إدراك القيادات الإدارية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة لمفهوم وأهمية إدارة المعرفة والأداء التنظيمي على التوالي، أي أنه كلما ارتفع أو انخفض إدراك القياديين لمفهوم وأهمية إدارة المعرفة ارتفع أو انخفض الأداء التنظيمي.

2- أظهرت الدراسة أن القيادات الإدارية بالمصارف التجارية (عينة الدراسة) غير مدركة تماماً بمفهوم إدارة المعرفة فالمفهوم السائد لديها أنه عبارة عن بيانات ومعلومات، وهذا مفهوم لا يعبر عن إدارة المعرفة، حيث أشارت الأدبيات السابقة إلى أن مفهوم إدارة المعرفة يتجاوز كونها معلومات وبيانات فهي "عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة، والحصول عليها، واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها المنظمة، والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الإستراتيجي" (مطر، 2010، 32)، وأن القيادات الإدارية بالمصارف التجارية (عينة الدراسة) تدرك أهمية إدارة المعرفة، وقد يرجع سبب ضعف إدراك القياديين لمفهوم إدارة المعرفة إلى حداثة مصطلح إدارة المعرفة وعدم تداولها في البيئة الليبية بشكل واسع، أما بالنسبة لإدارك القياديين لأهمية إدارة المعرفة فهو يتفق مع دراسة الشرفا (2008) التي توصلت إلى وعي وإدارك المصارف بأن إنجاز العمليات المصرفية بكفاءة وفاعلية يتطلب استخدام تكنولوجيا متقدمة، واستثمار الطاقة البشرية وبذل الجهود المتواصلة من أجل إيجاد برنامج لتبسيط وتسهيل الإجراءات، وهو ما تقوم به إدارة المعرفة.

3 - إن المتوسط العام للأداء التنظيمي بالمصارف بمدينة مصراتة (68%)، وبالرغم من أن هذا يعد مقبولاً لبعض المنظمات في مجتمعنا الليبي إلا أنها نسبة غير كافية وغير مرضية بالنسبة للقطاع المصرفي مما يؤكد على وجود مشاكل في الأداء التنظيمي لها، وهذا يتفق

مع مشكلة الدراسة التي نصت على وجود انخفاض في الأداء التنظيمي بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة، وربما يكون السبب وراء ذلك قلة اهتمام المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة بإدارة المعرفة، والتي تسهم بدورها في تحسين الأداء التنظيمي.

7-التوصيات:

- 1 - ضرورة الاهتمام بإدارة المعرفة وتفعيل دورها في المصارف التجارية العاملة ، وذلك لما لها من دور إيجابي في رفع مستوى الأداء التنظيمي، ومن ثم المحافظة على بقاء المصارف واستمرارها في العمل.
 - 2 - العمل على تطوير التقنيات باستمرار والاستجابة للمتغيرات، ومواكبة التكنولوجيا الحديثة لكي تستطيع تحقيق أداءً متميزاً.
- المراجع

- 1- الأزهرى، عبدالمجيد محمد. (2005) مدى تطبيق الأسلوب العلمي فى سياسات الاختبار والتعيين وأثرها على أداء المنظمة، دراسة تطبيقية على الشركة العامة للطرق، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية فرع جنزور.
- 2- بوعشة، مبارك، بن منصور، ليليا. (2012) إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة، المؤتمر العلمي الدولي "عولمة الإدارة في عصر المعرفة" من 15-17 ديسمبر، جامعة الجنان، لبنان.
- 3- التومي، حميدة ميلاد. (2007) تقنية المعلومات وأثرها على أداء المنظمة. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
- 4- الجاموس، عبد الرحمن. (2013) إدارة المعرفة في منظمات الأعمال: وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة. دار وائل، ط (1) عمان، الأردن.
- 5- الحراحشة، حسن محمد. (2011) إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. دار جليس الزمان، ط (1)، الأردن.
- 6- الحسيني، فلاح حسن. (2000) الإدارة الإستراتيجية: مفاهيمها مداخلها عملياتها المعاصرة. دار وائل للنشر، ط (1)، عمان، الأردن.
- 7- داسي، وهيبه. (2012) دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية: دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الحكومية السورية، مجلة الباحث ، العدد(11): 165.
- 8- الزطمة، نضال محمد. (2011) إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 9 - الشرفا، سلوى محمد. (2008) دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة.
- 10- صبري، داليا خالد. (2010) العوامل الحرجة في التخطيط الإستراتيجي وأثرها على أداء المنظمة: دراسة تطبيقية على البنوك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 11- طاشكندي، زكية بنت ممدوح. (2007) إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات: إدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ومحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى، السعودية.
- 12- الطاهر، أسهمان ماجد. (2012) إدارة المعرفة، دار وائل، ط (1). عمان، الأردن.
- 13- العلي، عبدالستار، وقنديلي، عامر. والعمري، غسان. (2012) المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة ط (3). عمان، الأردن.
- 14- عليان، رجي. (2008) إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط (1). عمان، الأردن.
- 15- اللحجاني، مريم راضي. (2010) إدارة المعرفة مدخل لتطوير الإدارة المؤسسية في المرحلة الثانوية للبنات من وجهة نظر المديرات والمعلمات بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة. أم القرى، السعودية.
- 16- مطر، عبد اللطيف محمود. (2010) إدارة المعرفة والمعلومات، كنوز المعرفة، ط (1). عمان، الأردن.
- 17- نور الدين، عصام. (2009). إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة، ط (1) عمان، الأردن.
- 18- همشري، عمر أحمد. (2013) إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة. دار الصفاء ، ط (1). عمان، الأردن.

- 1-Kharobsh.r, Mogableh, I, Sawadha, s 2012, Knowledge Management Practices (KMPs) and its Impact on organizational performance in pharmaceutical firms. European journal of economies, 48.
- 2- Sveiby, Karl, and Tom Lloyd,(2001)• Managing Knowledge (London: Bloomsbury).