

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي (دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

ملخص

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص، ولتحقيق هدف البحث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي و تم بناء استبانة مكونة من (27) فقرة تقيس إدارة المعرفة والأداء التنظيمي، وتم جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (80) وحدة معاينة، واعتمدت الباحثة على المعاينة الاحتمالية حيث استخدمت المعاينة العشوائية البسيطة.

تم إجراء التحليلات الوصفية وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS, 22).

تبين من خلال هذا البحث أن العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي علاقة طردية قوية، حيث تفسر إدارة المعرفة (65%) من التغير في الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص، وتضمن البحث بعض الاستنتاجات والتوصيات.

*الباحثة: عبيد عبد الكريم عرنوس

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الأداء التنظيمي.

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
(دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

*حاصلة على ماجستير - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة
طرطوس - طرطوس - سورية.

**" Effect Knowledge Management on
Organizational Performance"
A Survey Study on General
Establishment for Drinking Water and
Sanitation in Homs City**

***Abeer Abd Al-kareem Arnuos**

Abstract

This research aims at effect knowledge management on organizational performance in General Establishment for Drinking Water and Sanitation in Homs City, to achieve the study's goal, relied on the descriptive analytical approach, and a questionnaire tool consisting of (27) items was built that measures knowledge management and organizational performance, the primary data was collected from the study sample consisting of (80) sampling units, the researcher relied on probability sampling, where she used simple random sampling.

Descriptive analyses and simple, multiple regression analysis were conducted, relying on the statistical program (SPSS,22).

This research shows that the relationship between knowledge management and organizational performance is a strong positive, as knowledge management explains (.65%) of the change in organizational performance in the General Establishment for Drinking Water and Sanitation in Homs City, the study included some conclusions and recommendations.

Keywords: Knowledge Management, Organizational Performance.

*Master's degree– Business Administration Department– Faculty of Economics– Tartous University– Tartous– Syria.

المقدمة:

يعد الأداء التنظيمي من المواضيع المهمة التي تحمل في أعماقها البعد الاستراتيجي لديناميكية العمل وهو من المفاهيم الأساسية للإدارة الاستراتيجية حيث إن امتلاك خطة استراتيجية ذات فعالية قد لا يكفي لتحقيق النجاح والتقدم، إذ يجب أن تنفذ على اتجاه يحقق أهداف المنظمة من خلال الأداء المتميز بحيث تكون مخرجات هذا الأداء السبب في بقاء المنظمة ونموها وتعزيز قدرتها التنافسية، (أبو عليم، 2014) وتؤكد الشواهد في عصرنا الحالي على أن الفرق بين مؤسسة ناجحة ومؤسسة غير ناجحة لا يرتبط بمدى توافر الموارد والإمكانات المادية أو ندرتها بقدر ما تتمثل في مدى وجود ممارسة تنظيمية فعالة تسمح بالتفاعل الإيجابي بين المؤسسة والأهداف لتحقيقها والوصول إليها، و ضمن هذا السياق، فقد شهد العالم قفزات كثيرة وتحولات عديدة كالعولمة والتغيرات الاقتصادية وما يترتب على ذلك من آثار، الأمر الذي دفع الكثير من منظمات الأعمال للبحث عن مداخل حديثة و استراتيجيات جديدة للتفاعل مع التغيرات والتحديات وفي ضوء ذلك فقد تغيرت أساليب تطوير الأداء، فبعد أن كان التركيز على الجانب التنظيمي أو المادي للعملية الإدارية أصبح التركيز على الجانب الإنساني للعملية الإدارية بمفهومه العلمي وما يتضمنه من عناصر القيادة وتمكين العاملين، وتقنضي مواجهة تلك التحديات والتغيرات السريعة في بيئة الأعمال وجود توجه جديد للعمل يستجيب ويواكب تلك التحديات والتغيرات والمعرفة من أبرز تحديات القرن الحالي إذ تسعى المنظمات إلى تحديد المعلومات ذات القيمة والتقاطها واستخدامها في العمليات، وإدارة المعرفة هي التي تضمن لمنظمات اليوم توليد المعرفة وتوزيعها وتطبيقها للمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية الرئيسية وتشجيع الإبداع وزيادة القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية وزيادة قيمتها والارتقاء بأدائها. (المغربي، 2019)

بناء على ما تقدم جاء هذا البحث لدراسة أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص.

مصطلحات البحث (Search Terms):

إدارة المعرفة (Knowledge Management):

هي عملية تعريف وتحصيل وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق رأس المال الفكري الظاهر والضمني من أجل تحقيق منفعة أفضل. (العلي وآخرون، 2006)

الأداء التنظيمي (Organizational Performance):

هو نتائج المنظمة كما يتم قياسها مقابل مخرجاتها (الأهداف والغايات). (Jenatabadi, 2015)

مشكلة البحث (Research Problem):

نظراً للتغيرات السريعة التي يشهدها العالم، والتطور الكبير في التكنولوجيا ، حيث نعيش في عالم لا يتقدم وينجح إلا من يتلاءم مع الوضع الراهن، إذ يتعين على المنظمات أن تستجيب للتغيرات السريعة في الأسواق والتكنولوجيا إذا كانت تريد البقاء والارتقاء بمستوى الأداء إلى أعلى مستوياته وإعادة تنظيم المنظمة كنظام كامل مع حقائق الأعمال الجديدة، ويتعين على المدراء أن يقودوا عملية تغيير تعمل على تنمية التعلم والنمو لدى العاملين وتحقيق المهام بشكل يحقق الأهداف المطلوبة وتحقيق الرضا للعملاء، وتعد إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة التي ازداد الاهتمام بها، فقد أصبحت المنظمات تؤكد على أن ما يميز القرن العشرين هو ظهور المعرفة، فبدأت إدارة المعرفة تحتل مكانتها باعتبارها تطور فكري هام في عالم الأعمال اليوم، فمن خلال ما تقدم يأتي هذا البحث لدراسة أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص محل البحث، بناء على ما سبق برزت مشكلة البحث بالإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

1- ما هو أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص محل البحث؟

أهمية البحث (Research Importance):

1- الأهمية العلمية: يستمد البحث أهميته العلمية من حدثه وتوضيحه لمتغيرات تتعلق بتحديثات الوقت الحالي، وتوضيح المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بإدارة المعرفة والأداء التنظيمي وعمليات إدارة المعرفة.

2- الأهمية العملية: يستمد البحث أهميته العملية من كونه أول دراسة مسحية في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص ودراسة أثر إدارة

المعرفة على الأداء التنظيمي وتقديم بعض النصائح للاستفادة من العاملين أصحاب الكفاءات والمواهب المتميزة.

3- أهداف البحث (Research Objectives):

هذا البحث يهدف إلى:

- 1- دراسة أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص.
- 2- دراسة وتحديد العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي.
- 3- دراسة وتحديد العلاقة بين إدارة المعرفة و(التعلم والنمو، العمليات الداخلية، خدمة المواطنين) أبعاد الأداء التنظيمي.
- 4- تقديم بعض التوصيات استناداً إلى الاستنتاجات.

فرضيات البحث (Research Hypothesis):

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر لإدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص محل البحث عند مستوى دلالة (5%). ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر لإدارة المعرفة على التعلم والنمو كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص محل البحث عند مستوى دلالة (5%).

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لإدارة المعرفة على العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص محل البحث عند مستوى دلالة (5%).

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لإدارة المعرفة على خدمة المواطنين كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص محل البحث عند مستوى دلالة (5%).

الدراسات السابقة (Previous Studies):

1- دراسة (أبو عليم، 2014) بعنوان:

"أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان"
هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في
المستشفيات الخاصة في عمان.

منهجية الدراسة: اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي السببي.
نتائج الدراسة: وجود علاقة تشابكية خطية بين متغيرات التمكين الإداري (التدريب، إعطاء
المعلومات المطلوبة، تفويض السلطة، المشاركة) ومتغيرات الأداء التنظيمي (خدمة
الزبائن، ولاء الزبائن).

2- دراسة (قلبو، 2015) بعنوان:

"دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي"

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر -
بسكرة-

هدفت هذه الدراسة إلى: إبراز الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في بقاء ونمو المؤسسات،
ومحاولة الرفع من فعاليتها وأدائها.

منهجية الدراسة: اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد أسلوب الاستبانة لجمع
البيانات الأولية، إذ تم توزيع (40) استبانة على الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير.

نتائج الدراسة: يوجد دور إيجابي ذا دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة بأبعاد الأربعة (توليد،
تخزين، توزيع، تطبيق) والأداء المؤسسي، إذ بلغت علاقة ارتباط بين إدارة المعرفة والأداء
المؤسسي ب (0.735%).

3- دراسة (أبو جمعة والمغربي، 2021) بعنوان:

"أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في الشركات الصناعية"

دراسة حالة الشركة الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية المساهمة العامة -

الأردن

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
(دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

هدفت هذه الدراسة إلى : دراسة أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في الشركات الصناعية.

منهجية الدراسة: اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة من (40) موظفاً. نتائج الدراسة : يوجد أثر لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد وتخزين المعرفة، توزيع وتطبيق المعرفة) في تحسين أداء العاملين ببعديها (جودة العمل والالتزام)، والعلاقة طردية موجبة بين متغيرات الدراسة بلغت قيمتها (%0.87).

4-دراسة (Abuaddous, Sokkar, 2018) بعنوان:

"The Impact of Knowledge Management on Organizational Performance"

"تأثير إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى : التحقيق في الأدبيات بشكل نقدي من أجل إظهار التأثير الحقيقي لإدارة المعرفة وبعض ممارساتها على الأداء التنظيمي. منهجية هذه الدراسة: اعتمدت على المراجعة النظرية للأبحاث المتعلقة بإدارة المعرفة والأداء التنظيمي.

نتائج هذه الدراسة : أبرز النتائج إن إدارة المعرفة بما في ذلك قدرات عملية المعرفة والبنية الأساسية تؤثر بشكل إيجابي على جميع جوانب الأداء التنظيمي مباشر أو غير مباشر.

5-دراسة (Abusweilem & Adualoush , 2019) بعنوان:

"The Impact of Knowledge Management Process and Business Intelligence on Organizational Performance"

"أثر عمليات إدارة المعرفة وذكاء الأعمال على الأداء التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى: دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة في عملياتها وذكاء الأعمال على الأداء التنظيمي.

منهجية الدراسة: اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع الاستبانة عبر الانترنت في فروع بنك الإسكان في إربد، عمان.

نتائج هذه الدراسة: وجود علاقة إيجابية بين عمليات إدارة المعرفة وذكاء الأعمال على أداء المنظمات.

6-دراسة (Doval, 2020) بعنوان:

"Organizational Performance by The Process of Knowledge Creation"

"الأداء التنظيمي من خلال عملية خلق المعرفة"

هدفت هذه الدراسة إلى: تحليل مفهومي المعرفة والأداء، وتوضيح الارتباط الجوهرية بينهما. منهجية الدراسة: اعتمدت على المراجعة النظرية للأوراق البحثية. نتائج هذه الدراسة: عملية خلق المعرفة تساهم بشكل كبير في تعزيز أداء المنظمة في جميع أنشطتها.

المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

دراسة (أبو عليم) تتفق مع الدراسة الحالية في المتغير التابع الأداء التنظيمي وتختلف في المتغير المستقل إذ درست أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي أما الدراسة الحالية أثر إدارة المعرفة، ودراسنا (قلبو و أبو جمعة والمغربي) اتفقتا مع الدراسة الحالية في هدف الدراسة واختلفتا في بيئة التطبيق، وأجمعت الدراسات الأجنبية على أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي واتفقت مع الدراسة الحالية ولكن الاختلاف بيئة التطبيق، ودراسة (Abusweilem & Adualoush) جمعت بين إدارة المعرفة وذكاء الأعمال وأثره على الأداء التنظيمي، تعد الدراسة الحالية أول دراسة مسحية في سورية تتعلق بمؤسسة خدمية عامة تهدف إلى تأمين وتقديم مياه الشرب للمواطنين والمحافظة على جودة المياه.

منهج البحث وأدوات جمع البيانات (Research Methodology):

أولاً: منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الرأي إذ يعتمد على دراسة الظاهرة (أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي) كما توجد في الواقع ووصفها بدقة، وهو منهج يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظروف، ويعمل على

استخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها.

ثانياً: أدوات جمع البيانات:

البيانات الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري من الدراسات السابقة والأبحاث و الأدبيات و رسائل الماجستير والدكتوراه المنشورة في المجالات العلمية والمواقع الالكترونية، ومن الكتب المتعلقة بموضوع البحث.

البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال إعداد استبانة لقياس متغيرات البحث، بشكل يتوافق مع أهداف وفرضيات البحث، وتم التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22).

مجتمع وعينة البحث (Research Population and sample):

مجتمع البحث: مجتمع البحث (N) هي المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص، ونظراً لكبر مجتمع البحث قامت الباحثة باتباع أسلوب العينات في جمع البيانات.

عينة البحث: وحدة المعاينة تتمثل بكافة الموظفين العاملين في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي، واعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة وذلك لأن نتائجها قابلة للتعميم.

حدود البحث:

الحدود البشرية: هم الموظفون العاملون في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص.

الحدود العلمية: اقتصر البحث على دراسة أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي.

الحدود المكانية: اقتصر البحث على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص.

الحدود الزمنية: تمثلت باقتصار الدراسة على الشهر التاسع من العام 2024.

الإطار النظري:

مفهوم إدارة المعرفة:

هي المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون نت المنظمة لاكتساب وخرن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف. (مسلم، 2015)

هي الاستراتيجيات التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة استخدام المعرفة، بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار. (العلي وآخرون، 2006)

ترى الباحثة أن إدارة المعرفة هي مجموعة متكاملة من العمليات المنتظمة والتي تهدف إلى اكتساب المعارف من كافة المصادر المتاحة وتخزينها وتصنيفها وترتيبها، من أجل أن تكون متاحة للاستخدام.

عمليات إدارة المعرفة:

لا يوجد اتفاق بين العلماء والباحثين في مجال إدارة المعرفة على عدد عمليات إدارة المعرفة ولا على ترتيبها، وبناء عليه قام المؤلفون بإجراء مسح بحثي للتعرف على هذه العمليات. (العلي وآخرون، 2006) وستقوم الباحثة بعرض العمليات الأكثر استخداماً وتوثيقاً من قبل الباحثين في إدارة المعرفة.

أ- اكتساب المعرفة: هي عملية الحصول على المعرفة من المصادر المختلفة، وذلك

باستخدام وسائل المقارنة المرجعية وحضور المؤتمرات واستخدام الخبراء والدوريات ووسائل البريد الإلكتروني والتعلم الفردي، وأحياناً اكتساب المعرفة لا يكون مقصوداً وإنما يتم الحصول عليها عن طريق الصدفة وتكون نافعة للمنظمة، فكل منظمة تكتسب المعرفة بطريقتها الخاصة. (Mcshane & Glinow, 2007)

وترى الباحثة أن اكتساب المعرفة هو القدرة على الحصول على المعرفة من جميع المصادر المتاحة (داخلية أو خارجية) وأن تكون هذه المعرفة ذات فائدة للمنظمة.

ب- **تخزين المعرفة:** هي حفظ المعرفة المكتسبة من قبل المنظمة بصورة ورقية أو إلكترونية، وتحديثها بشكل مستمر ليتم استرجاعها والاستفادة منها وقت الحاجة. (أبو عمرة، 2021)

وترى الباحث أن تخزين المعرفة هي القدرة على الاحتفاظ بالمعرفة بطريقة آمنة غير مكلفة.

ت- **توزيع المعرفة:** توزيع المعرفة وتبادلها يشمل تبادل ونقل وتوزيع المعرفة المناسبة للأفراد داخل المؤسسة، ويعتمد توزيع المعرفة على الثقافة التنظيمية السائدة وعلى الهيكل التنظيمي والذي من خلاله يتم توزيع المعرفة ونقلها عبر المستويات الإدارية في المؤسسة. (عربوات، 2019)

وترى الباحثة أن توزيع المعرفة هي تبادل المعرفة بين جميع العاملين بحيث تعود بالفائدة على المنظمة.

ث- **تطبيق المعرفة:** إن الاستخدام الفعال للمعرفة وكفاءة استخدامها هو ضمان تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، وهذا يتطلب تفويض صلاحيات واسعة وإعطاء حرية كافية لاستخدام المعرفة، وعلى المنظمة تطبيق المعرفة الفعلية لأنشطتها والاستفادة منها بعد تخزينها وتطوير طرق استخدامها، (Mcshane & Glinow, 2007) ووفقاً ل (أبو عمرة، 2021) يرى أن تطبيق المعرفة تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة المتوفرة لدى المنظمة لحل المشكلات التي تواجهها من أجل الوصول إلى أفضل النتائج.

وترى الباحثة أن تطبيق المعرفة هي القدرة على التوظيف الفعال للمعرفة في أداء المهام الأساسية كوضع استراتيجية أو اتخاذ قرار.

مفهوم الأداء التنظيمي:

هو النتيجة النهائية لنشاطات المنظمة. (Wheelen & Hunger, 2008) جميع المؤشرات التي تشير إلى مدى نجاح المؤسسة في أداء مهامها، وتحقيق أهدافها بالشكل الأمثل. (البلوشي وآخرون، 2022)

ترى الباحثة أن الأداء التنظيمي هو القدرة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة (المادية، البشرية) لتحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة لها (البقاء والاستمرار والربح).
أهمية الأداء التنظيمي:

وفقاً ل(Hollenbeck, 2010 & Locke, , Wagner, 2009) تتطلب المنظمات مستويات ثابتة من الأداء العالي من موظفيها أجل البقاء في بيئة عالمية، وتستخدم بعض أشكال التخطيط وأنظمة التحكم الموجهة نحو الأداء، وتقوم المنظمات بشكل دوري بالخطوات التالية لتحقيق الأداء المطلوب:

- أ- تحديد الأهداف: إذ يتم تحديد مشترك من قبل المدير والموظف لمستويات مناسبة من الأداء المستقبلي للموظف، في سياق الأهداف المطلوبة.
- ب- تخطيط العمل: التخطيط التشاركي من قبل الموظف حول كيفية الوصول إلى الأهداف المطلوبة، فتوفير الاستقلال للموظف أمر مهم فيكون له القدرة على استخدام براعته والتزام أكبر بنجاح العمل.
- ت- المراجعات الدورية: التقييم المشترك للتقدم نحو الأهداف من قبل المدير والموظف، يتم إجراؤه بشكل غير رسمي وأحياناً بشكل عفوي.
- ث- التقييم السنوي: يعد تقييم أكثر رسمياً للنجاح نحو تحقيق الأهداف السنوية، إذ تستخدم بعض أنظمة إدارة الأهداف تقييم الأداء لربط المكافآت للموظفين بمستوى النتائج التي تم تحقيقها.

مقاييس تقييم الأداء الغير المالي:

تعد خدمة المواطنين من أهم القضايا التي تهتم بها الإدارة في المنظمة مهما كانت نوعية نشاطها وحجمها، فهي تسعى دائماً لرفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة والوصول إلى درجة التميز في الأداء، حيث تقوم منظمات الخدمة باستخدام العديد من الأساليب والأدوات التي تمتلكها لتحسين مستوى جودة خدماتها والتي يقصد من ورائها توفير الخدمات التي تشبع رغبات واحتياجات المواطنين، وتعتمد على الكفاءة في العمليات الداخلية لتحقيق الأهداف، وتطوير مرافق الانتاج الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات

الحديثة، وتقوم المنظمات على توفير فرص التعلم والدورات للعاملين التي تزيد من معارفهم ومهاراتهم في العمل. (حلاق، 2020)

دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي:

يمكن تلخيص دور عمليات إدارة المعرفة في الوصول إلى مستوى أداء جيد بالنقاط التالية:
(العلي، 2013)

أ- عملية اكتساب المعرفة الجيدة والمفيدة وتوزيعها وتطبيقها تسهل العمل داخل المنظمة.

ب- وجود فريق متخصص بالنقاط المعرفة والتشجيع على استثمارها، فضلاً على مشاركة العاملين وتفاعلهم، ووجود قيادات فعالة تقود تلك العمليات لإحداث التناغم والتناسق يؤدي إلى:

1- تقليل التكاليف الإجمالية، عن طريق تقليل الهدر والانتاج المعيب.

2- تطبيق إدارة المعرفة في مجالات الأداء المختلفة يؤدي إلى الابتكارات واستخدام طرائق أكثر فاعلية.

3- تؤدي إدارة المعرفة إلى تحقيق الإبداع والابتكار، كما تعمل على زيادة الوعي لدى العاملين من خلال التدريب والتعلم والحوار.

النتائج والمناقشة:

قامت الباحثة بإعداد استبانة مؤلفة من (27) عبارة متعلقة بإدارة المعرفة والأداء التنظيمي، وقد تم الاعتماد في تصميمها على الدراسات السابقة كنقطة أولية، وتم إجراء بعض التعديلات بما يناسب الدراسة الحالية، وجاءت عبارات الاستبانة في سبعة محاور، انسجاماً مع أهداف وفرضيات البحث، كالاتي:

- المحور الأول: تناول بيانات حول اكتساب المعرفة، وتمثل في العبارات من 1 إلى 5.
- المحور الثاني: تناول بيانات حول تخزين المعرفة، وتمثل في العبارات من 6 إلى 9.
- المحور الثالث: تناول بيانات حول توزيع المعرفة، وتمثل في العبارات من 10 إلى

- المحور الرابع: تناول بيانات حول تطبيق المعرفة، وتمثل في العبارات من 14 إلى 18.
- المحور الخامس: تناول بيانات حول التعلم والنمو، وتمثل في العبارات من 19 إلى 21.
- المحور السادس: تناول بيانات حول العمليات الداخلية، وتمثل في العبارات من 22 إلى 24.
- المحور السابع: تناول بيانات حول خدمة المواطنين، وتمثل في العبارات من 25 إلى 27.

وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في القياس:

جدول رقم (1) توضيح المقياس المستخدم

أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	مقياس ليكرت الخماسي
5	4	3	2	1	القيمة الرقمية

المصدر (Saunders, et..al, 2012)

ويتم وفق المعادلة التالية تقييم معيار الحكم على متوسط الاستجابة:
المعيار = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة.

$$\text{المعيار} = \frac{5}{(1-5)} = 0.8 = \text{طول الفئة}$$

وتكون درجات الموافقة على الشكل التالي:

جدول رقم (2) فئات القيم ودرجات الموافقة

فئات القيم	درجة الموافقة
1 - 1.80	درجة ضعيفة جداً
1.80 - 2.60	درجة ضعيفة
2.60 - 3.40	درجة متوسطة
3.40 - 4.20	درجة كبيرة

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
 ((دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

درجة كبيرة جداً	5 - 4.20
-----------------	----------

المصدر (غدير، 2012)

وُزِعَ الاستبيان إلى 80 موظفاً في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص، وكانت الاستبيانات الصالحة والقابلة للتحليل (70) استبانة والنتائج كما يلي:

أولاً: الإحصاءات الوصفية **Descriptive Statistics** :

أ: الصدق البنائي:

قامت الباحثة بحساب الصدق البنائي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغير البحث والدرجة الكلية له، وتستخدم هذه الطريقة للتحقق من صدق المحاور لقياس المتغير المراد قياسه.

والجدول رقم (3) يوضح معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغيرات البحث والدرجة الكلية للمتغير.

جدول (3) معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغيرات البحث والدرجة الكلية له

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط بيرسون	معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغيرات البحث والدرجة الكلية له
*0.00	0.779	اكتساب المعرفة
*0.00	0.853	تخزين المعرفة
*0.00	0.928	توزيع المعرفة
*0.00	0.931	تطبيق المعرفة
*0.00	0.821	التعلم والنمو
*0.00	0.774	العمليات الداخلية
*0.00	0.893	خدمة المواطنين

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS, 22) يوضح الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغيرات البحث والدرجة الكلية له، يبين أن معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (0.931) و (0.774) دالة

إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك تعتبر كافة محاور متغيرات البحث صادقة لما وضعت لقياسه.

ب: ثبات الاستبانة:

اعتمدت الباحثة في استخراج الثبات بدلالة الاتساق الداخلي، حيث قامت بإجراء خطوات الثبات على العينة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، الذي يقيس نسبة تباين الإجابات ومدى الثبات والترابط الداخلي لأسئلة الاستبانة، بحيث تكون مع بعضها البعض مجموعة واحدة مما يساعد على مقدرتها في إعطاء نتائج متوافقة لردود المستجيبين تجاه أسئلة الاستبانة، وعادة تتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (0) و(1) وكلما اقتربت من الواحد كلما عكس قوة التماسك الداخلي للمقياس، ومثالياً يجب أن تكون القيمة المطلوبة من معامل ألفا كرونباخ تفوق 60% في العلوم الاجتماعية، (الطويل، 2015، ص336) وقد تم إيجاد الثبات بدلالة الاتساق الداخلي لمحاور متغيرات البحث كما هو موضح فيما يلي:

جدول (4) الاتساق الداخلي لمحاور متغيرات البحث

عنوان المحور	معامل ألفا كرونباخ
اكتساب المعرفة	0.879
تخزين المعرفة	0.885
توزيع المعرفة	0.919
تطبيق المعرفة	0.939
التعلم والنمو	0.831
العمليات الداخلية	0.785
خدمة المواطنين	0.884
الدرجة الكلية للثبات	0.874

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

تلاحظ الباحثة من الجدول السابق أن قيم معامل الثبات الكلية لمتغيرات البحث هي قيم موجبة، وأن قيمتها اختلفت من متغير إلى آخر، بالإضافة إلى أنها تفوق القيمة المقبولة

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
 ((دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

(60%) في العلوم الاجتماعية، بالتالي فإن محاور الاستبانة أعطت مؤشرات جيدة يمكن الوثوق بها، بالتالي اعتبارها قابلة للتحليل ومن هنا يمكن القول بأن الإجابات تتميز الثبات.

ت- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بإدارة المعرفة:

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق باكتساب المعرفة

القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اكتساب المعرفة	
0.00	كبيرة	.99	3.71	تعتمد المؤسسة على مصادر متنوعة من أجل اكتساب المعرفة.	1
0.00	كبيرة	.95	3.63	تتيح المؤسسة للعاملين فرصة للتفاعل فيما بينهم لإيجاد حلول لمشاكل العمل.	2
0.00	كبيرة	.98	3.59	توفر المؤسسة وسائل تكنولوجياية تساعد العاملين على اكتساب المعرفة.	3
0.00	كبيرة	.89	3.45	توفر المؤسسة دورات تدريبية بشكل مستمر للعاملين.	4
0.00	متوسطة	.93	3.28	تشجع المؤسسة العاملين على توليد الأفكار الإبداعية.	5
المتوسط العام = 3.5					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الأول (اكتساب المعرفة) هو (3.5) وهو قريب من حالة الموافقة الكبيرة مما يعني أن المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي تمتلك من وسائل اكتساب المعرفة، وينبغي على المؤسسة العامة زيادة الاهتمام على تحفيز العاملين على توليد الأفكار الإبداعية.

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بتخزين المعرفة

القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تخزين المعرفة	
0.00	كبيرة	.97	3.78	يتوفر لدى المؤسسة وسائل تخزين متعددة ومتطورة لحفظ المعرفة.	6
0.00	متوسطة	1.14	3.22	تهتم المؤسسة بالمحافظة على العاملين ذوي المعرفة العالية.	7
0.00	كبيرة	.97	3.64	تتميز المؤسسة بسرعة تخزين المعرفة.	8
0.00	كبيرة	.96	3.48	تقوم المؤسسة باستمرار بتقييم جودة المعرفة المخزنة.	9
المتوسط العام = 3.53					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22) يلاحظ من الجدول رقم (6) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الثاني (تخزين المعرفة) هو (3.53) وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات تخزين المعرفة، والمؤسسة العامة لديها القدرة على حفظ وتخزين المعلومات من خلال اعتمادها على وسائل حديثة في التخزين.

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بتوزيع المعرفة

القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	توزيع المعرفة	
0.00	كبيرة	.89	3.43	تعمل المؤسسة على تبادل المعرفة في جميع مستوياتها الإدارية.	10
0.00	كبيرة	.92	3.51	تشجع المؤسسة الحوار بين العاملين لتبادل الأفكار والمقترحات.	11

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
 ((دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

12	توفر المؤسسة أنظمة الكترونية لتسريع عمليات مشاركة المعرفة.	3.64	.93	كبيرة	0.00
13	يشارك العاملون زملائهم بالخبرات التي يمتلكونها دون الخوف على وظائفهم.	3.51	1.02	كبيرة	0.00
المتوسط العام = 3.53					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الثالث (توزيع المعرفة) هو (3.53) وهو قريب من حالة الموافقة الكبيرة، وهذا يعني أن المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي تعمل على توفير وسائل متعددة لتوزيع المعرفة وبالإضافة على تشجيع العاملين على تبادل الأفكار وتوفير مناخ مناسب للعمل.

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بتطبيق المعرفة

القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تطبيق المعرفة	
0.00	كبيرة	.99	3.49	يتوفر لدى المؤسسة رؤية واضحة نحو استراتيجية تطبيق المعرفة.	14
0.00	كبيرة	1.02	3.55	تمنح المؤسسة العاملين الصلاحيات الكافية لتطبيق المعرفة في مجال عملهم.	15
0.00	كبيرة	.98	3.54	يتم توظيف المعرفة في تحسين أساليب وإجراءات العمل في المؤسسة.	16
0.00	متوسطة	.98	3.39	تأخذ المؤسسة عند تقييم أداء العاملين بعين الاعتبار مدى تطبيقهم للمعرفة المكتسبة في مجال عملهم.	17

18	تعمل المؤسسة على تذليل الصعوبات والعقبات التي تواجه عملية تطبيق المعرفة.	3.37	1.05	متوسطة	0.00
المتوسط العام = 3.52					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول رقم (8) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الرابع (تطبيق المعرفة) هو (3.52) وهو قريب من حالة الموافقة الكبيرة، وهذا يعني أن المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي تمنح العاملين صلاحيات واسعة لتطبيق المعرفة من أجل تحسين أساليب العمل.

ث- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بالأداء التنظيمي:

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بالتعلم والنمو

القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التعلم والنمو	
0.00	كبيرة	.87	3.74	تمتلك المؤسسة موظفين من ذوي المهارات العالية.	19
0.00	كبيرة	.77	3.61	تحتفظ المؤسسة بموظفيها المتميزين.	20
0.00	كبيرة	.83	3.47	تعمل المؤسسة على تحقيق الرضا الوظيفي لموظفيها.	21
المتوسط العام = 3.60					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور (التعلم والنمو) هو (3.60) وهو قريب من حالة الموافقة الكبيرة، وهذا يعني أن المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي تقوم بالتعلم والنمو للعاملين من أجل تطوير آلية العمل.

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بالعمليات الداخلية

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
 ((دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العمليات الداخلية	
0.00	كبيرة	.87	3.65	تبتكر المؤسسة خدمات جديدة.	22
0.00	كبيرة	.73	3.71	تهتم المؤسسة بكفاءة الخدمات المقدمة.	23
0.00	كبيرة	.75	3.53	تعمل المؤسسة على التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها لتواكب التطور التكنولوجي.	24
المتوسط العام = 3.63					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول رقم (10) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور (العمليات الداخلية) هو (3.63) وهو قريب من حالة الموافقة الكبيرة، وهذا يعني أن المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي تقوم بالعمليات الداخلية بطريقة جيدة بحيث يضمن توافرها مع التطور التكنولوجي.

جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بالمتغير التابع بخدمة المواطنين

القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	خدمة المواطنين	
0.00	كبيرة	.85	3.76	تحقق المؤسسة معدلاً مرتفعاً في رضا المواطنين.	25
0.00	كبيرة	.89	3.65	تعمل المؤسسة على الاستجابة لشكاوى المواطنين بشكل سريع.	26

27	تعمل المؤسسة على تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.	3.54	.78	كبيرة	0.00
المتوسط العام = 3.65					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول رقم (11) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور (خدمة المواطنين) هو (3.65) وهو قريب من حالة الموافقة الكبيرة، وهذا يعني أن المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي تقوم بتقديم خدمات للمواطنين بجودة في الأداء.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لإدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%)
الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر لإدارة المعرفة على التعلم والنمو كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%)

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير إدارة المعرفة على التعلم والنمو والجدول التالي يعرض نتائج التحليل.

الجدول (12) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير إدارة المعرفة على التعلم والنمو

Sig.	F	R Square	R	Model
0.00	82.31	.532	.763	1

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22) من الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط بلغ (76.3%) وهذا يعني أن العلاقة بين إدارة المعرفة والتعلم والنمو كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي طردية قوية، ومعامل التحديد (53.2%) وهذا يدل أن إدارة المعرفة تفسر وتشرح (53%) من التغير الموجود في التعلم

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
 ((دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

والنمو كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي، ومستوى الدلالة (0.00) وهو أصغر من (0.05) لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

الجدول (13) تحليل التباين لإدارة المعرفة على التعلم والنمو

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين
0.02	155.46	97.231	1	97.231	1 الانحدار
		0.626	68	42.57	البواقي
			69	139.801	الإجمالي

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22) من الجدول السابق يتضح أن النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لإدارة المعرفة على التعلم والنمو كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي، حيث بلغت قيمة F (155.46) بمستوى معنوية (0.02) وأصغر من (0.05) مما يعني أن النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لإدارة المعرفة على العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%)

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير إدارة المعرفة على العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي والجدول التالي يعرض نتائج التحليل. الجدول (14) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير إدارة المعرفة على العمليات الداخلية

Sig.	F	R Square	R	Model
0.00	78.63	.541	.714	1

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22) من الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط بلغ (0.714%) وهذا يعني أن العلاقة بين إدارة المعرفة و العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي طردية قوية، ومعامل التحديد (0.541%) وهذا يدل أن إدارة المعرفة تفسر وتشرح (54%) من التغير الموجود في العمليات

الداخلية كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي، ومستوى الدلالة (0.00) وهو أصغر من (0.05) لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

الجدول (15) تحليل التباين لإدارة المعرفة على العمليات الداخلية

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	
					الانحدار	البواقي
0.00	90.43	89.532	1	89.532	الانحدار	1
		0.99	68	67.35	البواقي	
			69	156.882	الإجمالي	

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22) من الجدول السابق يتضح أن النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لإدارة المعرفة على العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي، حيث بلغت قيمة F (90.43) بمستوى معنوية (0.00) وأصغر من (0.05) مما يعني أن النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لإدارة المعرفة على خدمة المواطنين كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%)

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير إدارة المعرفة على خدمة المواطنين كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي والجدول التالي يعرض نتائج التحليل.

الجدول (16) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير إدارة المعرفة على خدمة المواطنين

Sig.	F	R Square	R	Model
0.00	85.12	.618	.727	1

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22) من الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط بلغ (0.727%) وهذا يعني أن العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي طردية قوية، ومعامل التحديد (0.618%) وهذا يدل أن توزيع

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
(دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

المعرفة تفسر وتشرح (61%) من التغيير الموجود في الأداء التنظيمي، ومستوى الدلالة (0.00) وهو أصغر من (0.05) لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

الجدول (17) تحليل التباين لإدارة المعرفة على خدمة المواطنين

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين
0.03	86.15	96.67	1	96.67	الانحدار
		1.122	68	76.34	البواقي
			69	172.01	الإجمالي

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22) من الجدول السابق يتضح أن النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لإدارة المعرفة على خدمة المواطنين كبعد من أبعاد الأداء التنظيمي، حيث بلغت قيمة F (86.15) بمستوى معنوية (0,03) وأصغر من (0.05) مما يعني أن النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر لإدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص عند مستوى دلالة (5%) لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باختبار نموذج الانحدار المتعدد لدراسة العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي والنتائج في الجدول التالي:

الجدول (18) ملخص اختبار أنوفا

Std. Error of the Estimate	R Adjusted Square	R Square	R	Model
.2135	.853	.65	.783	1

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يتضح من الجدول السابق أن المتغير المستقل (إدارة المعرفة) بأبعاده الأربعة مرتبطة بالمتغير التابع (الأداء التنظيمي) بمقدار (78.3%). وهو ارتباط طردي قوي، والمتغير المستقل (إدارة المعرفة) يفسر (65%) من التغير الموجود في المتغير التابع (الأداء التنظيمي)، والباقي يعود لعوامل أخرى.

الجدول (19) تحليل الانحدار

Sig.	F	Mean Square	درجات الحرية	Sum of Squares		Model
0.00	4.34	27.71	4	110.84	الانحدار	1
		6.38	65	412.53	المتبقي	
			69	523.37	الاجمالي	

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي

(SPSS,22)

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (F) المحتسبة بلغت تقريباً (4.34) ودرجات حرية (4) و (70) وهي دالة إحصائياً حيث مستوى الدلالة (0.00) وهو أقل من (0.05) لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والقائلة " وجود أثر لإدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص".

الجدول (20) معاملات الانحدار

Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Mode
		d	Coefficients		
		Coefficients	Std. Error	B	
		Beta			

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
 ((دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

0.02	1.777		1.986	4.383	Constant	1
0.03	1.447	.321	.767	1.153	اكتساب المعرفة	
0.01	1.296	.251	.586	1.643	تخزين المعرفة	
0.02	1.563	.275	.742	1.657	توزيع المعرفة	
0.04	1.641	.421	.795	1.472	تطبيق المعرفة	

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22) من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الميل لاكتساب المعرفة (1.153) ويبلغ الخطأ القياسي (.767) وعند مستوى دلالة (0.02) وهو أقل من المستوى القياسي (0.05)، وقيمة معامل الميل لتخزين المعرفة (1.643) ويبلغ الخطأ القياسي (.586) وعند مستوى دلالة (0.03) وهو أقل من المستوى القياسي (0.05)، وقيمة معامل الميل لتوزيع المعرفة (1.657) ويبلغ الخطأ القياسي (.742) وعند مستوى دلالة (0.02) وهو أقل من المستوى القياسي (0.05)، وقيمة معامل الميل لتطبيق المعرفة (1.472) ويبلغ الخطأ القياسي (.795) وعند مستوى دلالة (0.04) وهو أقل من المستوى القياسي (0.05).

ومن الجدول السابق نستطيع تشكيل معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = 4.383 + 1.143 X_1 + 1.643 X_2 + 1.657 X_3 + 1.472 X_4$$

النتائج:

بناء على الدراسة العملية واختبار الفرضيات توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- 1- أظهرت الإحصاءات الوصفية الخاصة بقياس إدارة المعرفة على توافر لأبعاد إدارة المعرفة لدى عينة البحث وبدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام للأبعاد 3.52 .
- 2- أظهرت الإحصاءات الوصفية الخاصة بقياس الأداء التنظيمي على توافر لأبعاد الأداء التنظيمي لدى عينة البحث وبدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام للأبعاد 3.62 .

- 3- أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباط بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.783%) وهو ارتباط موجب طردي، وتوصف العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي بالعلاقة القوية.
- 4- أظهرت النتائج أن إدارة المعرفة بأبعادها الأربعة (الاكتساب والتخزين والتوزيع والتطبيق) تفسر (65%) من التغيير في الأداء التنظيمي.
- 5- من نقاط القوة أن إدارة المعرفة تعد عامل مهم في تحسين الأداء التنظيمي في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص، فاكتساب وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة يساعد في تطوير الأداء.
- 6- من نقاط القوة في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص أن العاملين يقومون بأداء عالي للخدمة و ذو فعالية وتوفير الخدمات للمواطنين بجودة عالية.

التوصيات:

- 1- تؤثر إدارة المعرفة بشكل إيجابي على الأداء التنظيمي، لذا توصي الباحثة المسؤولين في المؤسسة العامة إذا أرادت تطوير الأداء فعليها الاهتمام المتواصل بإدارة المعرفة وتطوير عملياتها.
- 2- توصي الباحثة المسؤولين في المؤسسة العامة العمل على تطوير التقنيات والاستجابة للمتغيرات، ومواكبة التكنولوجيا الحديثة لكي تستمر في تحقيق الأداء التنظيمي المرغوب.
- 3- توصي الباحثة المسؤولين في المؤسسة العمل على تنويع عملية التدريب للعاملين، لأن التدريب أداة فعالة تساعد في تحسين أداء العاملين وذلك من خلال تطبيقهم للمعارف والمهارات التي اكتسبوها أثناء التدريب.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

الكتب العربية:

1. حلاق، بطرس، (2020)، السلوك التنظيمي، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
2. الطويل، ليلى، (2015)، منهجية البحث العلمي، كلية الاقتصاد-جامعة تشرين.
3. العلي، عبدالستار، و قنديلجي، عامر إبراهيم، و العمري، غسان، (2006)، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، عمان-دار المسيرة للنشر والتوزيع.
4. غدير، باسم غدير، (2012)، المدخل الأساسي في تحليل البيانات باستخدام IBM SPSS 20 Statistics آلية استخدام البرنامج في إجراء البحوث العلمية عن طريق الأمثلة، الجزء الأول، سورية.
5. المغربي، محمد الفاتح، (2019)، إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، مصر- الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

الرسائل العربية:

1. أبو جمعة، محمود حسين، و المغربي، دينا عامر، (2021)، أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في الشركات الصناعية "دراسة حالة" الشركة الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية المساهمة العامة- الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية.
2. أبو عليم، طالب محمد، (2014)، أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان، رسالة أعدت للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط.
3. أبو عمرة، صابر عليان سلمان، (2021)، أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات: نظم المعلومات الإدارية متغير معدل، دراسة حالة جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة من كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى-غزة.

4. البلوشي، فهد بن خميس بن علي، و محمد، اسماعيل حسانين أحمد، و صالح، محمد جهدي، (2022)، أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان: تحليل متعدد المجموعات، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر.
5. العلي، ريتا موسى عبدالله، (2013)، العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة، الإبداع التنظيمي وأثرهما في أداء المنظمة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
6. عربوات، انتصار، (2019)، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة باتنة، الجزائر.
7. قلبو، حسينة، (2015)، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة، رسالة أعدت للحصول على درجة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

الكتب الأجنبية:

1. LOCKE, A, (2009), Handbook of Principles of Organizational Behavior, Second Edition.
2. MCSHANE, S, & GLINOW, M, (2007), Organizational Behavior, McGraw-Hill, Inc., New York, NY.
3. SAUNDERS, M; Lewis, P and Thornhill, A,(2012), Research methods for business student, Sixth edition.
4. WAGNER, J & HOLLENBECK, J, (2010), Organizational Behavior, First published.
5. WHEELLEN, T, & HUNGER, J, (2008), Strategic Management & Business Policy, 7th ed, Addison Wesley Longman, (USA).

ثالثاً: الرسائل العلمية:

1. ABUADDOUS, H; AL SOKKAR, A, (2018), **The Impact of Knowledge Management on Organizational Performance**, International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol, 9, No, 4.
2. ADUSWEILEM, M; ABUALOUSH, S, (2019), **The Impact of Knowledge Management Process and Business Intelligence on Organizational Performance**, Management Science Letters.
3. DOVAL, E, (2020), **Organizational Performance by The Process of Knowledge Creation**, Review of General Management, Volume 32, Issue 2.
4. JENATABADI, H, (2015), **An Overview of Organizational Performance Index: Definitions and Measurements**, Kuala Lumpur, Malaysia.

استبانة البحث

قائمة استبانة للسادة العاملين

في المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص

السيد الكريم / السيدة الكريمة تحية طيبة

بدايةً أتقدم ببالغ الشكر والتقدير لحُسن تعاونكم وكرم تجاوبكم على الوقت الذي

ستُخصّصونه لقراءة هذه الاستبانة والإجابة على الأسئلة الواردة فيها.

حيث إنَّ التقدم العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب

العملية والتطبيقية، وبما أن الباحثة تقوم بإعداد بحث بعنوان:

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي

"دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص"
ومن أجل التمكن من إتمام هذه الدراسة فإن تعاونكم الفعال في قراءة فقرات الاستبانة
المرفقة واختيار الإجابة المناسبة التي تعكس رأيكم الحقيقي ووجهة نظركم الشخصية،
يساهم بشكل كبير في الحصول على نتائج دقيقة وصحيحة.

الرجاء من حضرتكم قراءة فقرات الاستبانة كاملة والإجابة بشكل دقيق من أجل الحصول

على نتائج واقعية ووضع توصيات حقيقية.

أداة القياس: إدارة المعرفة

تتعلق الأسئلة التالية بوجهة نظرك الشخصية حول إدارة المعرفة في المنظمة، الرجاء الإجابة

بوضع إشارة واحدة فقط في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك:

إدارة المعرفة					
البعد الأول: اكتساب المعرفة					
أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	
					1 تعتمد المؤسسة على مصادر متنوعة من أجل اكتساب المعرفة.
					2 تتيح المؤسسة للعاملين فرصة للتفاعل فيما بينهم لإيجاد حلول لمشاكل العمل.
					3 توفر المؤسسة وسائلك تكنولوجية تساعد العاملين على اكتساب المعرفة.
					4 توفر المؤسسة دورات تدريبية بشكل مستمر للعاملين.
					5 تشجع المؤسسة العاملين على توليد الأفكار الإبداعية.
البعد الثاني: تخزين المعرفة					

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
 ((دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

					يتوفر لدى المؤسسة وسائل تخزين متعددة ومتطورة لحفظ المعرفة.	6
					تهتم المؤسسة بالمحافظة على العاملين ذوي المعرفة العالية.	7
					تتميز المؤسسة بسرعة تخزين المعرفة.	8
					تقوم المؤسسة باستمرار بتقييم جودة المعرفة المخزنة.	9
البعد الثالث: توزيع المعرفة						
					تعمل المؤسسة على تبادل المعرفة في جميع مستوياتها الإدارية.	10
					تشجع المؤسسة الحوار بين العاملين لتبادل الأفكار والمقترحات.	11
					توفر المؤسسة أنظمة إلكترونية لتسريع عمليات مشاركة المعرفة.	12
					يشارك العاملون زملائهم بالخبرات التي يمتلكونها دون الخوف على وظائفهم.	13
البعد الرابع: تطبيق المعرفة						
					يتوفر لدى المؤسسة رؤية واضحة نحو استراتيجية تطبيق المعرفة.	14
					تمنح المؤسسة العاملين الصلاحيات الكافية لتطبيق المعرفة في مجال عملهم.	15
					يتم توظيف المعرفة في تحسين أساليب وإجراءات العمل في المؤسسة.	16
					تأخذ المؤسسة عند تقييم أداء العاملين بعين الاعتبار مدى تطبيقهم للمعرفة المكتسبة في مجال عملهم.	17

18	تعمل المؤسسة على تذليل الصعوبات والعقبات التي تواجه عملية تطبيق المعرفة.
----	--

أداة القياس: الأداء التنظيمي

الأداء التنظيمي					
أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	البعد الأول: التعلم والنمو
					19 تمتلك المؤسسة موظفين من ذوي المهارات
					20 تحتفظ المؤسسة بموظفيها المتميزين.
					21 تعمل المؤسسة على تحقيق الرضا لموظفيها.
البعد الثاني: العمليات الداخلية					
					22 تبتكر المؤسسة خدمات جديدة.
					23 تهتم المؤسسة بكفاءة الخدمات المقدمة.
					24 تعمل المؤسسة على التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها لتواكب التطور التكنولوجي.
البعد الثالث: خدمة المواطنين					
					25 تحقق المؤسسة معدلاً مرتفعاً في رضا الم
					26 تعمل المؤسسة على الاستجابة لشكاوى بشكل سريع.
					27 تعمل المؤسسة على تحسين جودة الخدم للمواطنين.

أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي
(دراسة مسحية على المؤسسة العامة لمياه الشرب والصرف الصحي في مدينة حمص))

الاستبيان من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة