

أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن

The impact of knowledge management on improving the performance of human resources in Cities and Villages Development Bank in Jordan

ياسر عيسى المومني¹

¹ جامعة عجلون الوطنية (الأردن)

تاريخ النشر: 30-12-2022

تاريخ القبول: 28-10-2022

تاريخ الاستلام: 03-10-2022

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن، ومدى إدراك الأفراد العاملين فيه بأهمية إدارة المعرفة، وتحديد كيفية استخدام إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في البنك وحسن تطبيقها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية في البنك حيث جاءت بمستوى مرتفع، كما جاءت أبعاد إدارة المعرفة في البنك بمستوى مرتفع أيضاً. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أداء الموارد البشرية ككل جاء بمستوى مرتفع، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذي دلالة احصائية لأثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في البنك.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة؛ أداء الموارد البشرية؛ بنك تنمية المدن والقرى في الأردن.

تصنيف JEL: O31, M310

Abstract:

This study aims at identifying the impact of knowledge management on the improvement of managing human resources in Cities and Villages Development Bank in Jordan (CVDB), and the extent to which individuals' employees' awareness of the importance of the knowledge management, and to determine how to use knowledge management to improve the performance of human resources in the bank and its proper application. The researcher relied on the descriptive and analytical approach to carry out the study.

The results of the study showed that there is a correlation between knowledge management and human resources performance in the bank, as it came to a high level, and the dimensions of knowledge management in the bank were also at a high level. The results of the study showed that the performance of human resources as a whole was at a high level, and the results of the study showed a statistically significant impact of the impact of knowledge management on improving the performance of human resources in the bank.

Keywords: Knowledge Management; Human Resources; Cities and Villages Development Bank in Jordan.

Jel Classification Codes : M310, O31

1. تمهيد:

نتيجة للتقدم العلمي الذي يشهده عالمنا المعاصر في شتى المجالات فقد سعت المؤسسات المصرفية إلى الاهتمام بالمعرفة في تحسين أداء مواردها البشرية تحقيقاً لأهدافها العامة، إذ تعد الموارد البشرية أهم عنصر من عناصر الإنتاج حيث تعد رأس مالها الفكري، مما يفرض على المؤسسات الاهتمام بالمعرفة الموجودة في عقول العاملين لاستغلال هذه الموارد على أكمل وجه. ومن هنا هدفت الدراسة الى التعرف على أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن.

1.1 مشكلة الدراسة واسئلتها:

أن بنك تنمية المدن والقرى يمثل أهمية كبيرة للهيئات المحلية في كافة المحافظات في الأردن ، إذ يقوم البنك على تقديم خدمة التمويل اللازم والخدمات المصرفية والاستشارات والدعم الفني وبناء القدرات للهيئات المحلية والجهات الراغبة من خلال اقامة مشاريع تنموية خدمية واستثمارية ، وهذا يتطلب من البنك زيادة الاهتمام بمفهوم إدارة المعرفة لدى موظفي البنك مما ينعكس على رفع مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين و المحافظة على دوره الحيوي بأن المشاكل التي تواجهه تزداد وهي تقف عائقاً أمام نموه وازدهاره وتطوره ، وأن سوء تقديم هذه الخدمة يؤثر سلباً على تلك الفئات بشكل خاص، وعلى التنمية الاقتصادية في الأردن بشكل عام.

ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة والتي تمثلت بالسؤال الرئيسي الآتي:

هل يوجد أثر لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة) على تحسين أداء الموارد البشرية بأبعادها (سرعة الأداء، جودة الأداء،

حجم الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

. هل يوجد أثر لتوليد المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية بأبعاده مجتمعه في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن ؟

. هل يوجد أثر لاكتساب المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية بأبعاده مجتمعه في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن ؟

2.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

. التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة) على تحسين أداء الموارد البشرية بأبعادها (سرعة الأداء، حجم الأداء، جودة الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن.

. بيان أثر توليد المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية بأبعاده مجتمعه في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن.

. بيان أثر اكتساب المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية بأبعاده مجتمعه في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن.

3.1 أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في الجوانب الرئيسة التالية:

- الأهمية النظرية: إنها تتناول موضوعاً حيويًا ومهماً للبنوك بشكل عام، و لبنك تنمية المدن والقرى بشكل خاص، حيث يقدم خدمة للمواطنين والهيئات المحلية، فهي تسعى إلى تقديم إضافة علمية جديدة من خلال توفير المعلومات اللازمة لإدارة البنك عن أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء بنك تنمية المدن والقرى، وأن سوء تقديم هذه الخدمة يؤثر سلباً على تلك الفئات بشكل خاص، وعلى التنمية الاقتصادية في الأردن بشكل عام.

أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن

لذلك تسعى المؤسسات المصرفية عامة وبنك تنمية المدن والقرى بصفة خاصة إلى الاهتمام بالموارد البشرية والمحافظة عليها وتنميتها وتزويدهم بالمعرفة وصولاً إلى تحقيق المؤسسات لأهدافها. وكذلك أراء المكتبات العربية بهذا الموضوع ليتم تناوله من قبل باحثين آخرين في جوانب أخرى.

- **الأهمية التطبيقية العملية:** يمكن البنك من التعرف إلى أهمية تطبيق أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن، وذلك لتقديم تغذية راجعة تساعد البنك في معرفة مستوى إدارة المعرفة ومستوى أداء الموارد البشرية فيه، والعمل على تطويرها بما يخدم مصلحة البنك ويرقى بمستوى الأداء، مما ينعكس إيجاباً على البنك بشكل خاص وعلى المجتمع بشكل عام، وهذا ما تعكسه الدراسة الميدانية، ومن هنا جاءت أهمية الدراسة من خلال:

. تعزيز دور المعرفة بأنواعها وأشكالها في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن.

. دراسة أثر إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية وتنميتها والمحافظة عليها في البنك.

4.1 متغيرات الدراسة :

انطلاقاً من مشكلة وأسئلة الدراسة وأهدافها تم بناء متغيرات الدراسة كالآتي:

. متغيرات مستقلة: عمليات إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة).

. متغيرات تابعة: أداء الموارد البشرية (سرعة الأداء، وجوده الأداء، وحجم الأداء).

5.1 فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة، وبناء على متغيرات الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) على تحسين أداء الموارد البشرية بأبعادها (سرعة الأداء، وجوده الأداء، وحجم الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن.

H01: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء، وجوده الأداء، وحجم الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن.

H02: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء، وجوده الأداء، وحجم الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن.

6.1 حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية (العلمية):** اشتملت الدراسة على موضوعين مهمين هي إدارة المعرفة مؤشرات (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) وأداء الموارد البشرية ومؤشرات (سرعة الأداء، وجوده الأداء، وحجم الأداء).

- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة على بنك تنمية المدن والقرى بجميع فروع (10) ومكاتبه (5).

- **الحدود الزمانية:** أنجزت الدراسة خلال الفترة عام 2022.

- **الحدود البشرية:** طبقت على جميع العاملين في تنمية المدن والقرى في الأردن والبالغ عددهم (338).

2. الاطار النظري

1.2 إدارة المعرفة

أن الاهتمام بالمعرفة والسعي لاكتسابها والبحث عنها منذ القدم ، اذ تعد إدارة المعرفة أحد التطورات الفكرية المعاصرة، إذ تمتد جذورها إلى أفلاطون وأرسطو، حيث يقول أفلاطون: "بدون المعرفة لن يكون الإنسان قادراً على معرفة ذاته، وأن حامل المعرفة وحده القادر على فهم عالمه المحيط به والمتمثل بالوجود. (الكبيسي, 2019).

وتعرف قيراط (2019) في دراستها إدارة المعرفة "هي الإدارة التي تهتم بتحديد المعلومات والمعارف اللازمة للمنشأة والحصول عليها من مصادرها وحفظها وتخزينها وتطويرها وزيادتها".

مما سبق يلاحظ من التعريفات السابقة أنه لا يوجد تعريف واحد متفق عليه لإدارة المعرفة، وإن كان هناك تشابه بين بعضها، من حيث إنها عمليات وأساليب تساعد المنظمات على جمع وتوليد المعرفة وتطبيقها لاتخاذ القرارات السليمة، بل هي مجموعة من العمليات المتنوعة التي تساعد في إدارة وتوجيه الأنشطة الاجتماعية في بيئة العمل لتمكين الأفراد والجماعات من عمليات التشارك في المعرفة وتوليدها ونقلها وتخزينها وتوظيفها وتطبيقها.

ومن خلال ما تقدم عرضه من تعريفات فإن الباحث يمكن أن يعرف إدارة المعرفة بأنها: هي العمليات والأنشطة التي تهدف إلى التعاون والابتكار والتميز والعمل التشاركي بين الأفراد العاملين في المنظمة، وهي الجهد الموجه من قبل الإدارة من أجل توليد واكتساب وجمع وتصنيف وتنظيم وتخزين كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط المنظمة وإدارتها، بما يرفع كفاءة اتخاذ القرارات والأداء الوظيفي للموارد البشرية لدى البنك".

التعريف الإجرائي: ويقصد بما مجموعة من العمليات الداخلية للبنك، من خلال إيجاد المعرفة وتوليدها لأستخدامها واكتسابها، ثم تطبيقها في كافة الأنشطة الإدارية المختلفة وحل المشكلات و اتخاذ القرارات.

وسوف تقاس من خلال الأبعاد التالية:

توليد المعرفة: إن توليد المعرفة يتعلق بالعمليات التي تركز على أسر، وشراء، وابتكار، واكتشاف، وامتصاص واكتساب والاستحواذ على المعرفة. حيث تشير هذه العمليات إلى التوليد والحصول على المعرفة، ولكن بأساليب ومن مصادر مختلفة. (السالم, 2002)

ويمكن توليد المعرفة من خلال عدد من العمليات التي تمتد بين تحدي الإبداع وبين البحث الجاد، كما أن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة، ولا تستطيع المنظمة توليد المعرفة بدون الأفراد. وتركز عملية توليد المعرفة المنظمة، على توسيع المعرفة التي يتم توليدها على يد الأفراد، ومن ثم بلورتها على مستوى الجماعة، من خلال الحوار والمحادثة والتشارك في الخبرة، أو مجتمع الممارسة.

التعريف الاجرائي: هو البحث عن المعرفة الجديدة من خلال الأفراد العاملين في بنك تنمية المدن والقرى .

اكتساب المعرفة: هي العملية المستخدمة لتحديد القواعد والأنطولوجية المطلوبة لنظام قائم على المعرفة. تم استخدام العبارة لأول مرة جنباً إلى جنب مع الأنظمة الخبيرة لوصف المهام الأولية المرتبطة بتطوير نظام خبير، أي العثور على خبراء المجال وإجراء مقابلات معهم والحصول على معارفهم عبر القواعد، الكائنات، والأنطولوجية القائمة على الإطار. (نجم, 2017)

التعريف الإجرائي: جميع الأنشطة التي تسعى الهيئة الإدارية من خلالها الحصول على المعرفة الموجودة داخل فروع بنك تنمية المدن والقرى في الأردن وخارجه وليس فقط الحصول على معرفة جديدة، وإنما قدرتهم على الإبداع وتطوير الأفكار.

2.2 إدارة الموارد البشرية

تعدد مفهوم إدارة الموارد البشرية وأختلف وأصبح من أكثر الحقول العلمية والفكرية التي تباينت بشأن الأفكار والمفاهيم وما سعي إليه باهتمام واسع النطاق بالعنصر الإنساني وإعطائه أولوية متميزة بين العناصر الفاعلة لزيادة العملية الإنتاجية، إن هذا التطور والاهتمام الواسع بالعنصر البشري اوجب على الإدارة أن تستجيب بمحاجات الأفراد ومتطلباتها بل وأن تعطي لها اهتماماً من خلال عمليات التمكين في تحقيق المنظمة ذات الكفاءة في إنجاز الأهداف المطلوبة حسب الإطار قدرتها الفاعلة وحيث يقوموا الأفراد في المنظمة من ان يلعبوا الدور البناء في تصحيح الإنتاجية الهادفة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية والمتوخى بلوغها، والتي تركز جل اهتمامها على إدارة العلاقات الإنسانية في المنظمة ورفع مستوى المهارات المرتبطة بهم بغية تحقيق الأهداف ولهذا فقد اصطلح البعض على الاهتمام في مجال إدارة الأفراد للسعي في الحصول على القوى العاملة من الناحية النوعية والكمية. (حمودة، 2005).

ويرى جماز (2010) في دراسته بإدارة الموارد البشرية "كجموعة من الأنشطة المتكاملة والمتداخلة التي يشترك في تصميمها وتنفيذها المديرين وقادة فرق العمل واختصاصيو الموارد البشرية بحيث يسهم كل منهم بدور فاعل لنجاح الأنشطة وتتمثل أهم هذه السياسات والأنشطة أو النقل لأنها النظم الفرعية ضمن نظام إدارة الموارد البشرية في تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب، الاختيار، التدريب، التطوير، الحفز، النقل، الترقية، وصيغة علاقات طيبة مع الإدارة والعاملين وتقييم الأداء، وتخطيط المسار الوظيفي". ويرى الباحث الموارد البشرية "هي إحدى الوظائف الرئيسة لإنجاز الأعمال والأنشطة والعمليات المختلفة، من خلال تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والحفاظ عليهم، وتختص بجذب الموظفين والاختيار، والتدريب والتقييم ومكافئة الموظفين، بغرض الإسهام في تحقيق الأهداف التنظيمية".

التعريف الإجرائي: تعد عملية إدارة الأداء الوظيفي وتقييمه من عمليات إدارة الموارد البشرية المهمة لما يترتب عليها من انعكاسات على الموظف والدائرة ككل، ولما لها من أهمية، تناط هذه العملية بمجموعة من الأدوار والمسؤوليات ومحددة بجهات مسؤولة عن التنفيذ ضمن إطار زمني معد لهذه الغاية في بنك تنمية المدن والقرى الأردني. وتم القياس من خلال فقرات الاستبانة من فقرة رقم (28-39):

سرعة الأداء: هي التمكن من إنجاز المهام الموكلة للعاملين بأحسن كيفية و أعلى فعالية في مدة وحيزة. (العنزي والساعدي، 2017).

التعريف الإجرائي: ويقصد به سرعة و إنجاز الأداء الأعمال في أقصر وقت مع مراعاة الكفاءة والإنجاز في البنك.

حجم الأداء: يقصد بها مقدار العمل الذي يستطيع الفرد العامل ان ينجزه في الظروف العادية للعمل خلال وحدة زمنية محددة عبر ما يبذله الفرد من طاقة جسمانية وعقلية اثناء تأديته ذلك العمل، ومعبرة عن سرعة الاداء او البعد الكمي للطاقة المبذولة وبالتالي عن كمية العمل المنجز. (بن علي، ونوري، 2015)

التعريف الإجرائي: ويقصد به الكمية التي تم إنجازها من الأعمال خلال فترة زمنية محددة في البنك.

جودة الأداء: ترتبط الجودة بجميع أنشطة المنظمة حيث تعبر عن مستوى أداء العمل المقدم من قبل العاملين بمختلف مسمياتهم او مواقعهم الوظيفية، فهي تعبير عن التزام الفرد بمستويات أداء معينة تسهم في تقديم خدمة او سلعة تكون مقبولة من قبل الادارة وترضي في الوقت نفسه زبائن المنظمة او المتعاملين معها من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية او الصريحة (Blyton et. al., 2017)

التعريف الإجرائي: ويقصد به النوعية في إنجاز الأعمال لتحقيق الأهداف العامة لبنك تنمية المدن والقرى.

3.2 بنك تنمية المدن والقرى في الأردن

1.3.2 نشأة البنك وأنشطته

"بنك تنمية المدن والقرى مؤسسة عامة رسمية تتمتع بالشخصية الاعتبارية المستقلة إدارياً ومالياً. تأسست عام 1979، ويبلغ رأس مال البنك المصرح به (110) مليون دينار" (الموقع الإلكتروني لبنك تنمية المدن والقرى www.cvdb.gov.jo).
"يقوم البنك بتوفير التمويل طويل الأجل اللازم لإقامة المشاريع الخدمية والإنتاجية التي تنفذها الهيئات المحلية في المملكة، حيث قدم البنك التمويلات اللازمة للمشاريع التنموية والخدمية في جميع مدن وقرى المملكة. كما يتولى البنك إدارة وكفالة القروض التي تعقدتها تلك الهيئات مع أية جهة أخرى تهدف إلى تقديم الخدمات الأساسية للمجتمعات المحلية، كما ويقوم بمساعدة الهيئات المحلية في تحديد أولويات مشاريعها الإنتاجية في ضوء جدواها الاقتصادية، وتوفير الخبرات والخدمات الفنية والتدريبية لرفع مستوى العاملين في تلك الهيئات كما يعمل على إدارة أموال الهيئات المحلية التي تبحر بواسطة الحكومة." (الموقع الإلكتروني لبنك تنمية المدن والقرى www.cvdb.gov.jo).

3. الدراسات السابقة

1.3 الدراسات العربية

دراسة أمينة (2019) "أثر إدارة المعرفة على الموارد البشرية: دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بعين قوشنت".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة المعرفة على الموارد البشرية من خلال صقل معارف ومهارات العاملين من أجل تحقيق الأهداف العامة للمديرية واعتمدت الباحثة استبيانه مكونة من (24) سؤالاً موزعة على موظفي ورؤساء الأقسام في المديرية، من ثم تم اختيار عينه عشوائية مكونه من 51 فرداً عاملاً، وظهرت النتائج ان هناك أثراً إيجابياً بإدارة المعرفة على الموارد البشرية، وأوصت الدراسة إلى تفعيل الجيد لإدارة المعرفة ودعمها على الأداء المتميز لتحقيق التفوق التنافسي.

دراسة ليلي (2018) "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمجمع صيدال".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية بمجمع صيدال، حيث قامت الباحثة بدراسة ميدانية للمجمع، ثم اتبعت في الدراسة المنهج الاستقرائي وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمجمع وتم اخذ عينة عشوائية مكونة من (350) موظفاً في المجمع، ومن أهم النتائج أن هناك علاقة ذي تأثير مباشر بين إدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية مع مراعاة المتغيرات الديمغرافية، وأوصت الدراسة تبني المؤسسات الاقتصادية لإدارة المعرفة والاستفادة من الانعكاسات الإيجابية لها على الموارد البشرية وتحسين أدائها في المنظمة الاقتصادية.

دراسة الزهراء وأحلام (2016) "إدارة المعرفة ودورها في إدارة الموارد البشرية: حالة المعهد الوطني للتكوين المهني المتخصص بخميس مليانه".

هدفت الدراسة إلى بيان مفهوم إدارة المعرفة الاهتمام بها اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين والإداريين على حد سواء، بحيث تسعى منظمات الأعمال اليوم إلى تعزيز الاستفادة من مواردها البشرية سواء من حيث المهارات أو الأفكار الإبداعية المبتكرة أو الكامنة، وبالتالي جاءت هذه الدراسة لتبين واقع إدارة المعرفة واستكشاف العالقة بينها وبين إدارة الموارد البشرية، وتم إعداد استبيانه لتحقيق ذلك الغرض، واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، عن طريق دراسة حالة المعهد الوطني للتكوين المهني المتخصص بخميس مليانه، حيث

أظهرت النتائج أن هناك عالقة إيجابية بين عمليات إدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية في المعهد، وأوصت الدراسة على بعض التوصيات الضرورية يمكن أن تساهم في التغيير نحو الثقافة المطلوبة.

2.3 الدراسات الأجنبية

The study of Juhasz Timea (2018) "Knowledge management in human resource management: Foreign-owned subsidiaries' practices in four CEE countries".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أهمية استراتيجية نقل المعرفة لتحقيق الاستدامة العامة للأعمال، وتهدف هذه المساهمة إلى توفير بعض الأفكار حول مجال معين- تعقيد إدارة الموارد البشرية في الشركات التابعة للمملوكة للأجانب- وخاصة في ضوء الأبحاث التجريبية الطولية التي أجريت في (2011-2013) و (2015-2016)، وتلعب إدارة المعرفة ونقل المعرفة دورًا مهمًا في إدارة الموارد البشرية على المستوى المحلي وأيضًا بين المقر الرئيس والفروع المحلية.

The study of Nematzaden Reza (2018) "Reviewing the Effects of Knowledge Management and Information Technology on Organizational Performance with the Intermediary of Human Resources Strategies Approach (Case Study: Headquarter of the Agricultural Bank of Iran)".

هدفت الدراسة إلى تقديم حلول لتعزيز مستوى الأداء التنظيمي في المنظمة، تم استخراج المؤشرات الرئيسة، وتم استخدام الاستبيانات القياسية لتصميم استبانة شاملة ليطم إدارتها إلى حجم عينة الدراسة مكونة من (248) مديرًا مقر البنك والخبراء الذين تم اختيارهم بناءً على جدول مورغان استنادًا إلى المسح العشوائي "الطبيقي"، أشارت نتائج الدراسة إلى أن إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات المتقدمة مباشرة وبدون دور وسيط لنهج استراتيجية الموارد البشرية يؤثر على الأداء التنظيمي لمكاتب المقر الرئيسي للبنك من خلال معدلات التأثير يساوي (40% و 2%) إن إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات (5%) على التوالي، وفي حالة وجود نهج مناسب لاستراتيجية البنك للموارد البشرية (وسيط الدور)، ستزداد تأثيرات على الأداء التنظيمي بشكل كبير (60% و 35%) على التوالي.

The study of Torobi & Hamid (2016). "An Investigation of the Impact of Knowledge Management on Human Resource Performance in Management of Keshavarzi Bank Branches in Tehran".

هدفت الدراسة استكشاف تأثير إدارة المعرفة على أداء الموارد البشرية في إدارة فروع بنك (Keshavarzi) في طهران. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في فروع البنك وتم تطبيق استبانة مكونة تضم 21 سؤالاً، ونظرت في تحديد أولويات مختلف عناصر أداء الموارد البشرية وتقترح لتحسين الأداء من خلال استخدام مكونات إدارة المعرفة. وأبرز النتائج ان هناك تأثير إدارة المعرفة على أداء الموظف ومكوناته، إدارة المعرفة أثرت بشكل كبير على أداء الموارد البشرية وكذلك جميع مكونات الأداء، باستثناء البيئة.

3.3 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بما يلي:

. تهم الدراسة بالدور الأساسي الذي تلعبه إدارة المعرفة بتأثيرها على أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى.

. توفير المعلومات بشكل أساسي حول دور إدارة المعرفة في بنك تنمية المدن والقرى.

4. الطريقة والإجراءات الدراسة

يتضمن هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتبعتها الدراسة في تحديد مجتمع البحث وعيبتها، واستخدام أداة البحث، وخطوات التحقق من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى وصف تصميم والطرق الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات الدراسة.

1.4 منهج الدراسة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه من أكثر المناهج استخداماً في تحليل الظواهر الاجتماعية والإنسانية، وكذلك دراسة الواقع والظاهرة كما هي ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً وكمياً. وهذا المنهج الأكثر ملاءمة للدراسة الحالية.

2.4 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مختلف المستويات الإدارية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن بجميع فروعها والبالغ عددها (10) فروع، و (5) مكاتب حيث بلغ عدد العاملين (338) عاملاً في البنك حسب التقرير السنوي لسنة 2021 .

3.4 عينة الدراسة

تم توزيع الاستبانة على جميع العاملين باستخدام أسلوب الحصر الشامل من جميع العاملين بمختلف المستويات الإدارية في كافة الفروع والمكاتب (113) موظفاً ونسبة (33%) من مجتمع الدراسة.

4.4 مصادر بيانات الدراسة

استخدم الباحث مصدرين أساسيين للبيانات وهما:

- المصادر الأولية: متمثلة في الاستبانة التي سوف يتم إعدادها كأداة رئيسة لهذا الدراسة والتي صممت خصيصاً لهذا الغرض، وسوف يتم توزيعها على جميع عينة البحث.
- المصادر الثانوية: تم الرجوع إلى مصادر البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري للدراسة والتي تتمثل: في المراجع والمصادر العربية، الكتب الأجنبية المترجمة للعربية، الدوريات والأبحاث والدراسات السابقة التي تعرضت لهذا الموضوع .

5.4 تطوير أداة الدراسة

بعد الرجوع للدراسات والأدبيات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة (إدارة المعرفة والأداء)، قامت الدراسة بتطوير فقرات الاستبانة، بحيث تكونت في صورتها النهائية من ثلاثة أجزاء؛ الجزء الأول يتضمن المتغيرات الديموغرافية وتشمل: النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، الدخل. والجزء الثاني يحتوي على فقرات مقياس أبعاد المتغير المستقل لإدارة المعرفة والمكون من (27) فقرة فقد تضمن المقياس حيث تقيس خمسة أبعاد لإدارة المعرفة هي توليد المعرفة وعدد فقراته (5) فقرات، واكتساب المعرفة عدد فقراتها (4) فقرات. وأما الجزء الثالث فقد تضمن مقياس الأداء والمكون من (12) فقرة - اعتمدت الدراسة في تطويرها على دراسة مقابلة (2015)، حيث تقيس ثلاثة أبعاد للأداء هي سرعة الأداء وعدد فقراته (4) فقرات، ودقة الأداء عدد فقراتها (4) فقرات، وجودة الأداء عدد فقراته (4) فقرات، وحجم الأداء وعدد فقراته (4) فقرات في كل بعد من أبعاد الأداء الثلاثة.

وتم الاعتماد على (مقياس ليكرت الخماسي) في الإجابة على فقرات الاستبانة وهي: قليلة جداً، وقليلة، ومتوسطة، وكبيرة، وكبيرة جداً، بحيث صُححت هذه الإجابات لغايات التحليل الإحصائي على النحو الآتي: أعطيت الإجابة "قليلة جداً" درجة واحدة، وأعطيت الإجابة "قليلة" درجتان، وأعطيت الإجابة "متوسطة" ثلاث درجات، وأعطيت الإجابة "كبيره" أربع درجات، وأعطيت الإجابة

"كبيرة جداً" خمس درجات. وذلك لتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة على كل بُعد من أبعاد الاستبانة وعلى كل فقرة من فقراتها، تم استخدام المعيار الإحصائي المبين في الجدول رقم (1) والمعتمد على المتوسطات الحسابية في مقياس ليكرت الخماسي.

جدول (1): مقياس المعدل ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1.00 – أقل من 1.80	بدرجة قليلة جداً
من 1.8 – أقل من 2.60	بدرجة قليلة
من 2.60 – أقل من 3.40	بدرجة متوسطة
من 3.40 – أقل من 4.20	بدرجة كبيرة
من 4.20 – 5.00	بدرجة كبيرة جداً

6.4 صدق أداة الدراسة

تم عرض أداة الدراسة (الاستبانة) على مجموعة من المحكمين ذو الاختصاص والخبرة الأكاديمية في عدد من الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، حيث بلغ عددهم (7) محكمين، لغايات إبداء الرأي فيها والتأكد من مدى وملاءمتها، من حيث عدد الفقرات والوضوح والدقة والترابط والتماسك، وأي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة، بال حذف أو التغيير أو الإضافة، واعتبار عملية المراجعة هذه وما يتبعها من تصحيح وتعديل لمعظمها بمثابة اختبار الصدق الظاهر للأداة.

7.4 ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات الأدأه بجزءيها (إدارة المعرفة، ومقياس أداء الموارد البشرية)، تم حساب الاتساق الداخلي كرو نباخ ألفا (Cronbach's Alpha) حيث كانت النتائج كما هو مبين في الجدول (2).

جدول (2): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

المجالات	الاتساق الداخلي
توليد المعرفة.	0.87
اكتساب المعرفة.	0.89
إدارة المعرفة ككل	0.97
سرعة الأداء	0.71
جودة الأداء	0.73
حجم الأداء	0.91
أداء الموارد البشرية ككل	0.85

المصدر: إعداد الباحث

يبين الجدول رقم (2) أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لجميع فقرات أداة الدراسة (الاستبانة) قد تراوحت ما بين (0.71-0.97)، حيث يعد الثبات ضعيفاً في حال كانت قيم المعامل أقل من (0.60) وقد افترض (Sekaran & Bougie 2010:184) أن الحد الأدنى لمعامل الثبات هو (0.70)، كما يعد الثبات جيداً كلما كانت قيم المعامل (0.80) فأكثر، بالتالي فإن القيم الواردة في الجدول السابق تعد مؤشراً على ثبات أداة الدراسة، والاتساق بين فقراتها وموثوقيتها وإمكانية الاعتماد عليها في الدراسة لإجراء التحليل الإحصائي.

8.4 أساليب المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب

الإحصائية التالية:

. معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.

- . معامل تحليل اختبار التوزيع الطبيعي لقياس تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.
- . التكرارات والنسب المئوية لتحديد خصائص عينة البحث في ضوء معلوماتهم الديموغرافية.
- . المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من أجل الإجابة عن أسئلة البحث ومعرفة الأهمية النسبية.
- . تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.
- . اختبار (One Sample T-Test): حيث يعد هذا الاختبار قاعدة لقرار قبول أو رفض فرضيات الدراسة، وقد تم استخدام الوسط الحسابي الفرضي (3) معيار القبول، وهو الفئة الوسطى من تدرج ليكرت الخماسي المعتمد في أداة الدراسة بهدف التحقق من صحة الفرضيات وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ≥ 0.05 .

9.4 اختبار التوزيع الطبيعي

تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي لابعاد الدراسة بالاعتماد على قيمة معامل الالتواء، لاختبار فيما إذا كانت البيانات المستخدمة في التحليل تتبع التوزيع الطبيعي ام لا، فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (3).

جدول (3): اختبار التوزيع الطبيعي لابعاد بالاعتماد على قيمة معامل الالتواء

معامل الالتواء	
-0.584	توليد المعرفة.
-0.348	اكتساب المعرفة.
-0.257	إدارة المعرفة ككل
-0.639	سرعة الأداء
-0.702	جودة الأداء
-0.410	حجم الأداء
-0.676	أداء الموارد البشرية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يلاحظ من خلال الجدول (3) بان قيمة معامل الالتواء (Skewness) لكافة فقرات الاستبانة كانت أقل من واحد، وهذا يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

5. تحليل البيانات واختبار الفرضيات

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى الأردني، ومدى إدراك العاملين فيها بأهمية المعرفة حيث تم استخدام ستبانة مكونة من (40) فقرة موزعة على فرضية رئيسة ويتفرع منها فرضيتان فرعيتان، وبعد جمع البيانات، تم تحليلها من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية كتحليل وصفي لفرضيات الدراسة بينما تم استخدام اختبار (T) بهدف اختبار فرضيات الدراسة من ناحية إحصائية استدلالية، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة:

1.5 نتائج تحليل متغيرات الدراسة

1.1.5 اختبار ملاءمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للأموذج مستقلة فيما بينها، وللتأكد من ذلك الغرض نستعين بهذا الاختبار الذي يعد أحد الطرق للتخلص على

مشكلة التعدد الخطي، مع العلم أن لا بد عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح لا بد أن يكون أكبر من (0.05)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة، كانت النتائج المتحصل عليها مدرجة في الجدول (4) الآتي:

جدول (4): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
توليد المعرفة.	.425	2.354
اكتساب المعرفة.	.218	4.587

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يبين الجدول (4) أن قيم اختبار تضخم التباين لجميع المتغيرات أقل من (10)، بينما قيمة اختبار التباين المسموح به لجميع المتغيرات أكبر من (0.05)، وبالتالي يمكن القول إنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات، وهذا يدل على عدم وجود ارتباط ذي أهمية إحصائية بين المتغيرات المستقلة الواردة بجدول (الارتباط)، وذلك يعزز إمكانية استخدامها في للأموذج، وذلك استناداً إلى (Gujarati, 2004:352).

ولعملية تأكيد النتيجة السابقة تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل، للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد بين المتغيرات الفرعية في المتغير المستقل، وقد أظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول (5)

جدول (5): مصفوفة ارتباط بيرسون للمتغيرات الفرعية في المتغير المستقل

	توليد المعرفة.	اكتساب المعرفة.
توليد المعرفة.	1	
اكتساب المعرفة.	.708(**)	1

** ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يبين الجدول (5) أعلى ارتباط بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل هو (0.708) بين المتغيرين (توليد المعرفة) و(اكتساب المعرفة)، في حين أن قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الأخرى كان أقل من ذلك، وهذا يدل على عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل، إذ جاءت كلها أقل من (0.80) وعليه فإن العينة تخلو من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي (Gujarati, 2004:352).

2.1.5 مجالات المتغير المستقل: إدارة المعرفة

تم استخراج الانحرافات المعيارية و المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة عن إدارة المعرفة على النحو الآتي:
المجال الأول: توليد المعرفة.

جدول (6): الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المتعلقة بتوليد المعرفة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
4	يدعم البنك الأفكار الجيدة والإبداعية للحصول على الميزة التنافسية للبنك.	4.02	.767	1	مرتفعة
2	يشجع البنك الحوار بين الإدارة والعاملين لتبادل الأفكار.	3.88	.908	2	مرتفعة
1	يشجع البنك العاملين على الاستمرار وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	3.81	.797	3	مرتفعة

أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
3	يعمل البنك على استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة للحصول على ما تملكه من معرفة.	3.77	.973	4	مرتفعة
5	تستفيد الإدارة من التجارب السابقة للحصول على المعرفة.	3.73	.848	5	مرتفعة
	توليد المعرفة.	3.84	.706		مرتفعة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول (6) أن الأهمية النسبية لفقرات توليد المعرفة قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ وانحراف معياري قدره (0.706). والمتوسط الحسابي العام (3.84)، وقد اظهرت الفقرة التي تنص على "يدعم البنك الأفكار الجيدة والإبداعية للحصول على الميزة التنافسية للبنك" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.02) وانحراف معياري قدره (0.767). وبنسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "تستفيد الإدارة من التجارب السابقة للحصول على المعرفة" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.848). وبنسبية مرتفعة، ويرى الباحث أن الفقرات المتعلقة من أجل توليد المعرفة جاءت جميعها بدرجة مرتفعة مع زيادة الاهتمام الادارة على فقرة "أن تستفيد الإدارة من التجارب السابقة للحصول على المعرفة".

المجال الثاني: اكتساب المعرفة

جدول (7): الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المتعلقة باكتساب المعرفة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
6	يقوم البنك بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها المختلفة.	3.96	.828	1	مرتفعة
7	يعقد البنك الندوات والدورات تدريبية لزيادة مهارات العاملين.	3.67	.958	2	متوسطة
9	يشارك العاملين في البنك في الندوات والورش المحلية والدولية من أجل الوصول إلى المعرفة.	3.67	1.176	3	متوسطة
8	يقوم البنك بعمل لقاءات دورية بين الإدارة والعاملين للتداول الأفكار بما يساهم في اكتساب المعرفة.	3.64	1.150	4	متوسطة
	اكتساب المعرفة	3.73	.906		مرتفعة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يبين الجدول (7) الأهمية النسبية لفقرات اكتساب المعرفة قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ وانحراف معياري قدره (0.906). والمتوسط الحسابي العام (3.73)، وقد جاءت الفقرة التي تنص على "يقوم البنك بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها المختلفة" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (3.96) وانحراف معياري قدره (0.828). وبنسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "يقوم البنك بعمل لقاءات دورية بين الإدارة والعاملين للتداول الأفكار بما يساهم في اكتساب المعرفة" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (1.150) وبنسبية متوسطة، ويرى الباحث ان الفقرات المتعلقة باكتساب المعرفة جاءت بدرجة مرتفعة مع زيادة اهتمام على الفقرات المتوسطة بتعزيزها بعمل لقاءات دورية بين الإدارة والعاملين للتداول وتبادل الأفكار وعقد الدورات والندوات التدريبية والمشاركة بفاعليتها .

المجال الثالث : أبعاد إدارة المعرفة ككل

كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمجالات إدارة المعرفة والجدول يبين ذلك جدول (8).

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة المعرفة

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	1	توليد المعرفة.	3.84	.706	مرتفعة
2	2	اكتساب المعرفة.	3.73	.906	مرتفعة
		إدارة المعرفة ككل	3.75	.765	مرتفعة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول (8) أن إدارة المعرفة ككل من حيث الأهمية النسبية جاءت مرتفعة إذا بلغ وانحراف معياري (765). و المتوسط الحسابي (3.75) وكذلك يبين الجدول ان بعد توليد المعرفة جاء في المرتبة الأولى بمتوسط قدره (3.84) وانحراف معياري قدره (706). وبنسبية مرتفعة، بينما جاء بعد نشر المعرفة في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.66) وانحراف معياري (907). وبنسبية مرتفعة ، ويرى الباحث أن الفقرات المتعلقة بإدارة المعرفة ككل جاءت بدرجة مرتفعة مع زيادة الاهتمام على الفقرات المتوسطة بتعزيزها من خلال نشر المعرفة في البنك.

3.1.5 مجالات المتغير التابع: أداء الموارد البشرية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن أداء الموارد البشرية على النحو الآتي:

المجال الأول: سرعة الأداء

جدول (9): الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المتعلقة بسرعة الأداء

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
30	أحرص على احترام أوقات الدوام الرسمي عند الحضور والانصراف من العمل	4.76	.428	1	مرتفعة
31	أحرص على تقليل الزيارات والاتصالات الشخصية تجنباً لمهدر أوقات العمل	4.64	.536	2	مرتفعة
28	أقوم بمراجعة واجباتي أولاً بأول حرصاً على سرعة الإنجاز	4.46	.613	3	مرتفعة
29	يحرص البنك على توزيع المهام بشكل مناسب يؤدي إلى زيادة سرعة الإنجاز	4.01	.871	4	مرتفعة
	سرعة الأداء	4.47	.430		مرتفعة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يبين الجدول (9) الأهمية النسبية لفقرات سرعة الأداء قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ وانحراف معياري قدره (-430). والمتوسط الحسابي العام (4.47)، وقد جاءت الفقرة التي تنص على "أحرص على احترام أوقات الدوام الرسمي عند الحضور والانصراف من العمل" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.76) وانحراف معياري قدره (428). وبنسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "يحرص البنك على توزيع المهام بشكل مناسب يؤدي إلى زيادة سرعة الإنجاز" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبتوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري (871). وبنسبية مرتفعة، ويرى الباحث أن الفقرات المتعلقة بسرعة الأداء جاءت بدرجة مرتفعة مع بقاء الدور الرقابي للإدارة للمحافظة على مستوى سرعة الأداء.

المجال الثاني: جودة الأداء

جدول (10): الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المتعلقة بجودة الأداء

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
32	تتم مراعاة مواصفات ومقاييس الجودة المناسبة للخدمات المقدمة للعملاء	4.30	.731	1	مرتفعة
33	يقوم البنك بتطبيق العديد من البرامج الهادفة لرفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء	4.24	.771	2	مرتفعة
34	يتم الأخذ بمقترحات العملاء لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم	4.06	.948	3	مرتفعة
35	يقوم البنك بعقد دورات تدريبية لرفع مستوى المهارات والقدرات للموظفين	3.60	1.207	4	متوسطة
	جودة الأداء	4.05	.783		مرتفعة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يبين الجدول (10) الأهمية النسبية لفقرات جودة الأداء قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ وانحراف معياري قدره (783). والمتوسط الحسابي العام (4.05)، وجاءت الفقرة التي تنص على "تتم مراعاة مواصفات ومقاييس الجودة المناسبة للخدمات المقدمة للعملاء" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.30) وانحراف معياري قدره (731). وبنسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص

على "يقوم البنك بعقد دورات تدريبية لرفع مستوى المهارات والقدرات للموظفين" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري (1.207) وبنسبة متوسطة، ويرى الباحث أن الفقرات المتعلقة جودة الأداء جاءت بدرجة مرتفعة مع تعزيز دور البنك بعقد دورات تدريبية لرفع مستوى المهارات والقدرات للموظفين.

المجال الثالث: حجم الأداء

جدول (11): الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية المتعلقة بحجم الأداء

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
36	أقوم بإنجاز الأعمال المطلوبة مني بما يتناسب مع توقعات رئيسي المباشر	4.59	.727	1	مرتفعة
39	أحرص على تحسين وتطوير مستوى أدائي العام وبشكل مستمر	4.45	.813	2	مرتفعة
38	أسعى وباستمرار لتقديم أكبر عدد ممكن من الخدمات للعملاء	4.43	.865	3	مرتفعة
37	يسأهم التوزيع المناسب للواجبات والمهام في البنك في ارتفاع عدد المعاملات المنجزة	4.33	.796	4	مرتفعة
	حجم الأداء	4.45	.718		مرتفعة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يبين الجدول (11) الأهمية النسبية لفقرات حجم الأداء قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ وانحراف معياري قدره (0.718) والمتوسط الحسابي العام (4.45)، ومن هنا جاءت الفقرة التي تنص على "أقوم بإنجاز الأعمال المطلوبة مني بما يتناسب مع توقعات رئيسي المباشر" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.59) وانحراف معياري قدره (0.727) وبنسبة مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "يسأهم التوزيع المناسب للواجبات والمهام في البنك في ارتفاع عدد المعاملات المنجزة" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (0.796) وبنسبة مرتفعة، ويرى الباحث أن الفقرات المتعلقة بحجم الأداء جاءت بدرجة مرتفعة مع بقاء الدور الرقابي للإدارة للمحافظة على مستوى حجم الأداء.

المجال الرابع: أبعاد الأداء ككل

كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمجالات أداء الموارد البشرية والجدول (12) يبين

ذلك:

جدول (12): الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لأبعاد أداء الموارد البشرية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	1	سرعة الأداء	4.47	.430	مرتفعة
2	3	حجم الأداء	4.45	.718	مرتفعة
3	2	جودة الأداء	4.05	.783	مرتفعة
		أداء الموارد البشرية ككل	4.32	.495	مرتفعة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يبين الجدول (12) أداء الموارد البشرية من حيث الأهمية النسبية جاءت مرتفعة إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.32) وانحراف معياري (0.495). وكذلك أظهر الجدول أن بعد سرعة الأداء جاء في المرتبة الأولى بمتوسط قدره (4.47) وانحراف معياري قدره (0.430) وبنسبة مرتفعة، بينما جاء بعد جودة الأداء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (4.05) وانحراف معياري (0.783) وبأهمية نسبية

أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن

مرتفعة، ويرى الباحث أن الفقرات المتعلقة بأداء الموارد البشرية ككل جاءت بدرجة مرتفعة مع بقاء الدور الرقابي للإدارة للمحافظة على مستوى الأداء المطلوب.

2.5 نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية H0: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء، وجودة الأداء، وحجم الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن. للتأكد من صحة هذه الفرضية، فقد تم استخدام التحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء، وجودة الأداء، وحجم الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (13): تحليل نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأثر إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء، وجودة الأداء، وحجم

الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن

جدول المعاملات Coefficient					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model summary		المتغير التابع
Sig. t	t	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	درجات الحرية DF	F	R ²	R	
الدلالة الإحصائية	المحسوبة				الدلالة الإحصائية		المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	
.148	1.456	.063	.092	توليد المعرفة.	.000	5	22.249	.510	.714	سرعة الأداء
.043	-2.049	.069	-.141	اكتساب المعرفة.						
.001	3.311	.081	.268	توليد المعرفة.	.000	5	66.906	.758	.870	جودة الأداء
.000	4.904	.088	.432	اكتساب المعرفة.						
.692	-.397	.138	-.055	توليد المعرفة.	.001	5	4.268	.166	.408	حجم الأداء
.102	-1.648	.150	-.247	اكتساب المعرفة.						

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

أولاً: سرعة الأداء

أظهرت النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة) على سرعة الأداء، في بنك تنمية المدن والقرى الأردني، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.714$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) والمتغير التابع (سرعة الأداء) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.510$) مما يشير إلى أن أبعاد المعرفة (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) مجتمعة فسرت ما نسبته 51% من التباين الحاصل في (سرعة الأداء)، في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=22.249$) عند مستوى ثقة تساوي ($sig=0.000$).

وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على "لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) على أداء الموارد البشرية (سرعة الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن"، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$).

ويبين جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (توليد المعرفة) على سرعة الأداء قد بلغت (0.092). وأن قيمة (t) كانت (1.456) وبدلالة إحصائية بلغت (0.148). مما يشير إلى أن هذا الأثر غير معنوي.

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (اكتساب المعرفة) على سرعة الأداء قد بلغت (-0.141). وأن قيمة (t) كانت (-2.049) وبدلالة إحصائية بلغت (0.043). مما يعني إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في (اكتساب المعرفة) بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى الزيادة في (سرعة الأداء) بمقدار (-0.141).

ثانيا: جودة الأداء

وتشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) على جودة الأداء، في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.870$) ومما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) والمتغير التابع (جودة الأداء) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.758$) مما يشير إلى أن إدارة المعرفة (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) مجتمعة فسرت ما نسبته (75.8%) من التباين الحاصل في (جودة الأداء) وأن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة (F=66.906) عند مستوى ثقة تساوي (sig=0.000).

وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على "لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) على أداء الموارد البشرية (جودة الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن"، وهذا تأكيد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$).

ويبين جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (توليد المعرفة) على جودة الأداء قد بلغت (0.268). وأن قيمة (t) كانت (3.311) وبدلالة إحصائية بلغت (0.001). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي، وهذا يعني أن الزيادة في (توليد المعرفة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في (جودة الأداء) بمقدار (0.268).

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (اكتساب المعرفة) على جودة الأداء قد بلغت (0.432). وأن قيمة (t) كانت (4.904) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي، وهذا يعني أن الزيادة في (اكتساب المعرفة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في (جودة الأداء) بمقدار (0.432).

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (توليد المعرفة) على جودة الأداء قد بلغت (-0.125). وأن قيمة (t) كانت (-0.874) وبدلالة إحصائية بلغت (0.384). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد غير معنوي.

ثالثا: حجم الأداء

تشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) على حجم الأداء في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.408$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) والمتغير التابع (حجم الأداء) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.166$) مما يشير إلى أن إدارة المعرفة (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) مجتمعة فسرت ما نسبته 16.6% من التباين الحاصل في (حجم الأداء) في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة (F=4.268) عند مستوى ثقة تساوي (sig=0.001)،

أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن

وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على " لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، واكتساب المعرفة) على أداء الموارد البشرية (حجم الأداء) في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن" وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$).

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (توليد المعرفة) على حجم الأداء قد بلغت (0.055). وأن قيمة (t) كانت (397). وبدلالة إحصائية بلغت (692). مما يشير إلى أن هذا الأثر غير معنوي.

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (اكتساب المعرفة) على حجم الأداء قد بلغت (247). وأن قيمة (t) كانت (1648) وبدلالة إحصائية بلغت (102). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد غير معنوي.

الفرضية الفرعية الأولى H₀₁: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء، وجودة الأداء، وحجم الأداء) في البنك.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول (14): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر توليد المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء، وجودة الأداء، وحجم الأداء) في البنك

جدول المعاملات Coefficient					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model summary		المتغير التابع
Sig. t	T المحسوبة	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	درجات الحرية DF	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
.000	6.585	.049	.323	توليد المعرفة.	.000	1	43.357	.281	.530	سرعة الأداء
.000	11.579	.071	.821	توليد المعرفة.	.000	1	134.079	.547	.740	جودة الأداء
.130	1.524	.096	.146	توليد المعرفة.	.130	1	2.323	.020	.143	حجم الأداء

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

أولاً: سرعة الأداء

تبين النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في سرعة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.530$) مما أظهر وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل (توليد المعرفة)، والمتغير التابع (سرعة الأداء)، وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.281$) مما يشير إلى أن (توليد المعرفة) فسرت ما نسبته 28.1% من التباين الحاصل في (سرعة الأداء) في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F= 43.357$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{sig}=0.000$)، وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على "لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء) في البنك، وهذا تأكيد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$).

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (توليد المعرفة) قد بلغت (323). وأن قيمة (t) كانت (6.585) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في (توليد المعرفة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في (سرعة الأداء) بمقدار (323).

ثانياً: جودة الأداء

تشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في جودة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.740$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل (توليد المعرفة)، والمتغير التابع (جودة الأداء)، وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.547$) مما يشير إلى أن (توليد المعرفة) فسرت ما نسبته 54.7% من التباين الحاصل في (جودة الأداء) في حين ان

أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن

المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=134.079$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{sig}=0.000$)، وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على "لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (جودة الأداء) في البنك"، وهذا يؤكد معنوية الإنحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$).
ويبين جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (توليد المعرفة) قد بلغت (0.821). و أن قيمة (t) كانت (11.579) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في (توليد المعرفة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في (جودة الأداء) بمقدار (0.821).

ثالثاً: حجم الأداء

تشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في حجم الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.143$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل (توليد المعرفة)، والمتغير التابع (حجم الأداء) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.02$) مما يشير إلى أن (توليد المعرفة) فسرت ما نسبته 2% من التباين الحاصل في (حجم الأداء) في حين أن لمتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=2.323$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{sig}=0.130$)، وبالتالي قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء) في البنك" وهذا يؤكد عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة على حجم الأداء في البنك عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية H_{02} : لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة على أداء الموارد

البشرية بأبعاده (سرعة الأداء، وجود الأداء، وحجم الأداء) في البنك.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول (15): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر اكتساب المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء، جودة الأداء، حجم الأداء) في البنك

جدول المعاملات Coefficient					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model summary		المتغير التابع
Sig. t	T	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	درجات الحرية DF	F	R ²	R	
.000	5.354	.040	.215	اكتساب المعرفة.	.000	1	28.663	.205	.453	سرعة الأداء
.000	15.378	.046	.713	اكتساب المعرفة.	.000	1	236.475	.681	.825	جودة الأداء
.383	.877	.075	.066	اكتساب المعرفة.	.383	1	.768	.007	.083	حجم الأداء

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

أولاً: سرعة الأداء

تبين النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة في سرعة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.453$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل (اكتساب المعرفة)، والمتغير التابع (سرعة الأداء) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.205$) مما يشير إلى أن (اكتساب المعرفة) فسرت ما نسبته 20.5% من التباين الحاصل في (سرعة الأداء) في حين ان المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=28.663$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{sig}=0.000$)،

أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في بنك تنمية المدن والقرى في الأردن

وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على "لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (سرعة الأداء) في البنك"، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$). ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (اكتساب المعرفة) قد بلغت (215). وأن قيمة (t) كانت (5.354) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي، وهذا يعني ان الزيادة في (اكتساب المعرفة) بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى الزيادة في (سرعة الأداء) بمقدار (215).

ثانياً: جودة الأداء

تشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة في جودة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.825$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل (اكتساب المعرفة)، والمتغير التابع (جودة الأداء) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.681$) مما يشير إلى أن (اكتساب المعرفة) فسرت ما نسبته 68.1% من التباين الحاصل في (جودة الأداء) في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=236.475$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{sig}=0.000$)، وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على "لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (جودة الأداء) في البنك"، وهذا تأكيد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$). ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (اكتساب المعرفة) قد بلغت (713). وأن قيمة (t) كانت (15.378) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي، وهذا يعني ان الزيادة في (اكتساب المعرفة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في (اكتساب المعرفة) بمقدار (713).

ثالثاً: حجم الأداء

تشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة في حجم الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.083$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل (اكتساب المعرفة)، والمتغير التابع (حجم الأداء) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.007$) مما يشير إلى أن (اكتساب المعرفة) فسرت ما نسبته 0.7% من التباين الحاصل في (حجم الأداء) في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=0.768$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{sig}=0.130$)، وبالتالي قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة على أداء الموارد البشرية بأبعاده (حجم الأداء) في البنك"، وهذا يؤكد عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة على أداء الموارد على حجم الأداء عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$).

6. النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي خلصت إليها هذه الدراسة، وذلك بعد جمع البيانات اللازمة وتحليلها

واختبار الفرضيات، وهي كما يلي:

1.6 النتائج:

. تتمتع إدارة بنك تنمية المدن والقرى الأردني والعاملين فيه بدرجة مرتفعة من الإدراك بأهمية إدارة المعرفة، والاهتمام بتوفير المعلومات الكافية والصحيحة لتحسين أداء الموارد البشرية.

. أن إدارة المعرفة في البنك تسعى لتحسين وتطوير واستثمار المخزون المعرفي المتوفرة لدى الموارد البشرية باعتماد على الأساليب والمنهجيات الإدارية المتعلقة بالمعرفة وإدارتها.

. هناك علاقة ارتباطية لدراسة أثر المتغير المستقل (إدارة المعرفة) على المتغير التابع (تحسين أداء الموارد البشرية) حيث يوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع، ومن خلال ما أظهرته النتائج وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

. لا يوجد هناك اثر ذي دالة إحصائية لبعدين اكتساب المعرفة وتوليد المعرفة على حجم الأداء في البنك.

. أثبتت الدراسة ان الكادر البشري في البنك مُؤَهَّل ؛ لأداء المهام، ووظائف إدارة المعرفة، إذ تبين أن عدد أفراد العينة الحاصلين على درجة الدراسات العليا بلغ عددهم (23) تكراراً وبنسبه مئوية (20.4)، وعلى درجة البكالوريوس بلغ عددهم (45) وهو أعلى تكراراً وبنسبه مئوية (39.8%)، وأن عدد أفراد العينة الحاصلين على الثانوية العامة بلغ عددهم (20) وهو أدنى تكراراً وبنسبه مئوية (17.7%)، وهذا يدل ما يزيد على 60% من أفراد العينة من حملة الشهادات الجامعية، وهي الفئة التي غالباً ما تتميز باستخدام إدارة المعرفة .

2.6 التوصيات:

. ضرورة اهتمام البنك من خلال اعتماد نتائج العمليات الإبداعية في إدارة المعرفة لمتابعة الفرص الإبداعية المعرفية الجديدة ، وتقييمها واختيار الأمثل الذي يتناسب وطبيعة عمل البنك.

. ضرورة اهتمام البنك على إيجاد دائرة متخصصة بإدارة المعرفة تكون مهمتها إنتاج وتوليد ونشر وتخزين وتطبيق المعرفة بطريقة تمكن العاملين في البنك والاستفادة منها.

. لتحقيق الاستفادة الكاملة من تطبيق إدارة المعرفة، لا بد من توفير الدعم الكامل من قبل الإدارة العليا في البنك من خلال تطبيق عمليات إدارة المعرفة ومعياري لقياس للأداء ومقومات تحسين أداء الموارد البشرية فيه

. ضرورة العمل على تطوير البنية التحتية والتكنولوجية لإنشاء قواعد وبنوك المعرفة لنشر وتبادل المعرفة وتوفيرها للموارد البشرية في البنك وحسب التوقيت المطلوب.

-قائمة المصادر والمراجع:

اولاً: المراجع العربية

أمينه، عبد النبي، (2019). " أثر إدارة المعرفة على الموارد البشرية: دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بعين تموشنت"، رسالة ماجستير استراتيجية وإدارة الموارد البشرية، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب - عين تموشنت، الجزائر.

بن علي، عائشة، ونوري، منير (٢٠١٥). دور إدارة الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة. *مجلة المالية والأسواق*، (2)، 304-326.

جهاز ، طارق ،(2010). " المدخل الى إدارة الموارد البشرية " ،مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، مصر.

حمودة ، ناصر ، (2005). " إدارة التنوع الثقافي في الموارد البشرية "، *جامعة الدول العربية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية*، مصر.

الزهراء، واضح فاطمة واحلام، لعمراوي، (2016). "إدارة المعرفة ودورها في إدارة الموارد البشرية: حالة المعهد الوطني للتكوين المهني المتخصص بخميس مليانة، جامعة الجليلاني بونعامة بخميس مليانة"، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة الجليلاني بونعامة بخميس مليانة، الجزائر.

قيراط، سارة، (2019). " دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "، رسالة ماجستير اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 8 ماي 1945-قالمة، الجزائر.

الكبيسي، عامر، (2019)، بعنوان "إدارة المعرفة وتطوير المنظمات"، المكتب الجامعي الحديث، مصر.

العززي، سعد، والساعدي، مؤيد (2017). فلسفة استراتيجية ادارة الموارد البشرية. *مجلة العلوم الاقتصادية والادارية*، جامعة بغداد، العدد 45، المجلد 13.

السالم، مؤيد سعيد (2002)، *تنظيم المنظمات - دراسة في تطوير الفكر خلال مائة عام*. دار الكتاب الحديث، عمان -الأردن، ص184.

نجم، عبود نجم (2017). *إدارة المعرفة- المفاهيم، الاستراتيجيات والعمليات*، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

- Blyton, P., Hassard, J., Hill, S., & Starkey, K. (2017). Time, work and organization *Taylor & Francis*. Vol. (7).
- Gujarati, D.N. (2004). *Basic Econometrics*. 4th Edition, McGraw-Hill Companies.
- Juhasz, Timea (2018). "Knowledge management in human resource management: Foreign-owned subsidiaries' practices in four CEE countries ".*south African Journal of Information management* issn: 1560-683
- Nematzaden, Reza (2018). "Reviewing the Effects of Knowledge Management and Information Technology on Organizational Performance with the Intermediary of Human Resources Strategies Approach (Case Study : Headquarter of the Agricultural Bank of Iran)".*International Journal of Scientific management and development*, Vol.6, no 2.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research methods for business: A skill-building approach (5th ed.). Haddington: John Wiley & Sons.
- Torobi,Hamid ,ather ,(2016) "An Investigation of the Impact of Knowledge Management on Human Resource Performance in Management of Keshavarzi Bank Branches in Tehran". *Science direct, social and beha*