Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences
Volume (5), Issue (9): 30 May 2021
P: 121 - 143
ISSN: 2522-3372
مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية
المجلد (5)، العدد (9): 30 مايو 2021 م
ص: 121 - 143

An analysis of the trends of managers in commercial banks in Taif Governorate towards the application knowledge management processes

Amir Omer Hassnain Salih
Elsharg Alahli College || Sudan

Abstract: This study aims to identify the trends of managers in commercial banks towards the application of knowledge management processes in Taif governorate in Saudi Arabia. To achieve the objectives of the study, the researcher developed a questionnaire of (27) paragraphs divided into three dimensions. The study community consisted of all managers in commercial banks in Taif. The resolution analyzed using (SPSS). The study found a set of results, the most prominent of which were: The existence of significant effect at the level of statistical indication (a=0.05)of knowledge management processes diagnosis, generation, storage, transport and application) in commercial banks in Taif. There is a statistical difference of (a=0.05) to arrange the areas of knowledge management processes from the point of view of managers in commercial banks in Taif governorate. The most important findings of the study: The need to urge all managers working in commercial banks in Taif governorate to use their own knowledge to solve the problems and obstacles they are exposed to so that there is creativity and innovation. Create a database of experts and consultants from managers and knowledge-conscious, and their knowledge innovations so that they can benefit from their expertise and opinions in developing knowledge them to commercial banks in Taif.

Keywords: Management Processes, Commercial Banks.

دراسة تحليلية لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة

أمير عمر حسنين صالح
كلية الشرق الأهلية ||السودان

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات المديرين بالبنوك التجارية نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمحافظة الطائف بالسعودية. ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث بتطوير استبانة مكونة من (27) فقرة موزعة على ثلاث أبعاد. وتكّون مجتمع الدراسة من جميع المدراء في البنوك التجارية بالطائف. وتم تحليل الاستبانة باستخدام برنامج (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها: وجود أثر ذو دلالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لعمليات إدارة المعرفة (تشخيص وتوليد وتخزين ونقل وتطبيق) لدى المديرين العاملين بالبنوك التجارية بالطائف. يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لترتيب مجالات عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف. واستنادا للنتائج قدم الباحث مجموعة من التوصيات من أهمها: ضرورة حث كافة المديرين العاملين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف على استخدام معرفتهم الذاتية في حل المشاكل والمعوقات التي يتعرضون لها حتى يكون هنالك إبداع وابتكار. وإنشاء قاعدة بيانات تضم الخبراء والاستشاريين من المديرين والمهتمين بالمعرفة، وإبداعاتهم المعرفية بحيث يمكن الاستفادة من خبراتهم وآرائهم في تطوير عمليات المعرفة والارتقاء بها بالبنوك التجارية بالطائف.

الكلمات المفتاحية: العمليات، إدارة المعرفة، البنوك التجارية.

مقدمة:

تعد عمليات إدارة المعرفة من الموضوعات المهمة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، وقد حظيت – ولا تزال – باهتمام متزايد عبر كثير من الأبحاث والدراسات والتي ربطت المعرفة بنتائج إيجابية فردية وتنظيمية، وأوضحت تلك الدراسات مدى الفوائد العديدة التي تحققها إدارة المعرفة للمنظمة وللأفراد كل على حده، خاصة وان المعرفة معين لا ينضب بل يزيد كلما تم تداوله سواء بين الأفراد أو المنظمات (Coakes2003، المحاميد 2008، فلاق 2010). وتناول كل من (Balogun 2004، Kluges2001، 2015hg'phdkm، ابو خضير 2009، Pablost فلاق 2010)، إدارة المعرفة وأشاروا إلى إنها تتكون من معرفة صريحة والتي تكون مكتوبة ومعرفة ضمنية والتي تكون بعقل الأفراد، وأن الأصل بالمعرفة هي الضمنية، والمعرفة هي آخر تطورات نظم المعلومات، وتتميز المعرفة بخصائص تتمثل في الذاتية لأنها نتاج تفاعل الانسان والمعلومات ولذلك تتأثر بعمق خلفية الشخص والسياق الذى تعمل فيه، وأيضا قابليتها للانتقال من شخص لآخر أو من منظمة لاخرى، وعمليات إدارة المعرفة تتولد بعقل الانسان ومن ثم يتم تداولها، أما خاصية التعزيز الذاتي فتعرف بالزيادة بالمشاركة بمعنى أن المعرفة الشى الوحيد الذى يزيد كلما تم مشاركته، وكما قال البرت انشاتين (المعرفة معين لا ينضب)، وكذلك التجديد والاستمرارية (Alavi1999، 2010، 2010Awad دروزة 2008، المدلل 2012)، فالمعرفة متجددة بصورة يومية نتيجة للتطورات والتكنولوجيا، وقيمة المعرفة كذلك غير ثابتة مع الزمن بل متغيرة والمعرفة تعنى الترتيب وتعميق الفكرة وليس العشوائية. ولإدارة المعرفة اهميتها في نجاح الأعمال وتطوير المجتمعات وكيفية استثمار المعرفة لتحقيق التقدم التنافسي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات والمجتمعات والكثير من المنظمات اخذت تتلمس أهمية المعرفة بكونها أداة فاعلة لاستثمار رأس المال الفكري، (عثمان 2009، السعيد 2009، رمزى 2003، 2006Kidwell)، وإدارة المعرفة تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى اداء منظمات الأعمال وتحقيق أهدافها المرغوبة، اذ من خلالها تستطيع ادارات تلك المنظمات من التعرف على ماهية المعرفة المستخدمة في أعمالها وتطبيقاتها ومن ثم كيفية العمل على رفع وتطوير هذه المعرفة من اجل تحقيق أهدافها وتحتاج عمليات إدارة المعرفة إلى مجموعة من العمليات لإدارتها وينبغي أن تركّز إدارة المنظمة على توجيه عمليات إدارة المعرفة نحو تحقيق المعرفة والتركيز على تنفيذ استراتيجية معرفية تكفل فاعلية عمليات إدارة المعرفة في كل وحدات المنظمة بصورة تكاملية (ابو صبحة 2016 الزطمة 2011، 2010Awad، دروزة 2008). وبمراجعة الدراسات السابقة، لوحظ انه وبالرغم من تعدد الدراسات في هذا الشأن، إلا أن هناك ندرة في الدراسات والتي تناولت اتجاهات المديرين نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف. ومن هذا المنطلق تحاول الدراسة الحالية التعرف على اتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة.

مشكلة الدراسة :

يشهد العالم اليوم تحولاً غير مسبوق في مجال تدفق المعلومات، بل أن ما يحدث الآن هو ثورة حقيقية في مجال المعلومات تسمى ثورة المعلوماتية والانترنت، مما يجعل التفكير جديا" بكيفية الاستفادة منها في خلق عناصر بشرية مؤهلة وقادرة على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات بهدف الاستمرارية وذلك من خلال استخدام أفضل الوسائل والأساليب الادارية لضمان جودة ادائها. وتعتبر إدارة المعرفة من اميز المصطلحات والاساليب الادارية والتي تحقق اعلى معدلات للجودة والاستمرارية. (ابوخضير 2009.المليجى 2010،azhar2010).

وتتمثل مشكلة الدراسة الحالية في معرفة اتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بالطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة، ومما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الاتية:

1. ما اتجاهات المديرين العاملين بالبنوك التجارية بالطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة؟.
2. هل هناك فروق دالَّة إحصائياً في مستوى إدراك المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، السن)؟.

فرضيات الدراسة:

تتمحور الدراسة حول الفرضيات الرئيسة التالية:

1. يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لترتيب مجالات عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف.
2. يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة يعزى لمتغير سنوات الخبرة.
3. يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة يعزى لمتغير المؤهل العلمي.
4. يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
5. . يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة يعزى لمتغير السن.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على مستوى إدراك المديرين العاملين بالبنوك التجارية لعمليات إدارة المعرفة.
- التعرف على اتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة.
- التعرف على الفروقات الإحصائية والتي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، السن) لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة.
- تقديم مجموعة من التوصيات من شانها توسيع مفهوم اتجاهات المديرين نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة لدى متخذي القرار بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف.

أهمية البحث:

يمكن أن يشكل هذا البحث فوائد من الناحيتين العلمية والعملية:

فمن الناحية العلمية، يعتبر هذا البحث إضافة لمجال عمليات إدارة المعرفة وتحليل لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف لعمليات إدارة المعرفة، حيث لم يرصد الباحث - في حدود علمه - أي سبق في هذا الصدد سواء في بيئة إدارة الأعمال العربية بشكل عام أو بيئة المملكة العربية السعودية بشكل خاص، رغم أن الأدب الإداري على الصعيد العالمي يزخر بالقليل – حسب ما توافر لدى الباحث. ويمكن أن تخرج الدراسة بإطار

فكري يساهم في رفد المكتبة العربية بالأدبيات الجديدة في مجال عمليات إدارة المعرفة. حيث ما زالت المكتبة العربية في حاجة ماسة لمثل هذه الدراسات.

ومن الناحية العملية، من المؤمل أن تساعد نتائج الدراسة الحالية المسئولين في البنوك التجارية بمحافظة الطائف -محل الدراسة - على فهم أوضح لمفهوم عمليات إدارة المعرفة وخاصة للمديرين بمختلف مستوياتهم الادارية والعمل على تطويره وتنميته لأهميته البالغة في دعم عمليات المعرفة وتبادل الخبرات بين الأفراد، حيث أن قوة العلاقة بين مستوى الملم المديرين بالمعرفة ستنعكس ايجابا" على زيادة كفاءة الجهاز الإداري استعدادا" للمنافسة من قبل المنظمات الاخرى بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف محل الدراسة. ويمكن أن تكون الدراسة بمثابة تغذية راجعة للإدارة العليا في البنوك التجارية بمحافظة الطائف والمنظمات المشابهة في التعرف على مفهوم عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بسلوك الأفراد. وتقديم بعض التوصيات العلمية التي يمكن أن تساهم في اقتراح دراسات مستقبلية في المجال تعمل على توسيع قاعدة البحث.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

هنالك العديد من الباحثين والذين قاموا بدراسة إدارة المعرفة وعملياتها، منها دراسة (الغنيم 2013م) بعنوان عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الاداء من وجه نظر موظفي إمارة القصيم، هدفت الدراسة إلى التعرف على عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الاداء من وجهة نظر موظفي إمارة القصيم، وتم استخدام المنهج التحليلي وبلغت العينة (218) موظف، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام عمليات إدارة المعرفة كان متوسط وكذلك مستوى الأداء بالإمارة كان متوسط، واوصت الدراسة بضرورة التشارك بالمعرفة داخليا" للعاملين من خلال ورش العمل والاجتماعات والتدريب وتهيئة بيئة عمل محفزة ومشجعة وزيادة مشاركة الموظفين في عملية صنع القرار بالإمارة. أما دراسة (عثمان 2009) بعنوان اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية في فلسطين، وهدفت الدراسة التعرف إلى اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية في فلسطين، بالإضافة لبيان أثر المتغيرات الديمغرافية وموقع المحافظة على اتجاهاتهم نحو تطبيق إدارة المعرفة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية الثانوية في المحافظات الشمالية في فلسطين، اختيرت من عينة طبقية عشوائية بلغت (229)، وتم تطبيق الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبانة وفقا" لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام برنامج (SPSS)، في تحليل البيانات واستخلاص النتائج. وتوصلت الدراسة إلى أن اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية فلسطين كانت إيجابية، إذ وصلت النسبة المئوية للاستجابة للدرجة الكلية إلى (78.2%)، وعدم وجود فروق في درجة اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية في فلسطين، تعزى للمتغيرات الديمغرافية، وقم الباحث توصيات في ظل النتائج. أما دراسة (دروزة2008)، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة (الاحتياجات المعرفية والوعي والالتزام المعرفي، الاتصالات الداخلية والخارجية) وعمليات إدارة المعرفة (التشخيص، التوليد، الخزن، التوزيع، التطبيق) وأثر هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية. وتم تصميم استبانة وتم استخدام الحزمة الإحصائية SPSS. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وكل من تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة ورضا العاملين والتعلم والنمو المؤسسي، وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى. أما دراسة (ماهر

2014م) أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق دراسة تحليلية من منظور ريادي، سعت الدراسة إلى تحديد اثر عمليات إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي في العراق، من خلال طرح المشكلة المتمثلة في ما مستوى اهتمام الجامعات العراقية بإدارة المعرفة وهل لعمليات إدارة المعرفة دورا ازاء جودة التعليم في الجامعات العراقية. ةتم استخدام الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم اجمالا"، تم تقديم مجموعة من التوصيات، اهمها اعتماد برنامج فعال لمعرفة مشاكل الطلبة والمجتمع على حدا سواء وضرورة اخذ توقعات الطلبة وتطلعاتهم بالاعتبار عند تقديم الخدمات اووضع المعايير لتقديم الخدمات التعليمية، وذلك للعمل على تلبية رغبات واحتياجات الطلبة بما يتفق مع توقعاتهم. أما دراسة (المدلل 2012) فقد هدفت إلى التعرف على واقع متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثره على مستوى الأداء وتقديم التوصيات التي تسهم في تهيئة بيئة العمل لتطبيق إدارة المعرفة. وتم استخدام استبانة وزعت على عينة الدراسة البالغ عددهم (44) فرد، وخلصت الدراسة إلى أن هناك ضعف في مستوى توافر متطلبات إدارة المعرفة وتفاوت توافر هذه المتطلبات. ووجود علاقة طرديه قوية بين توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الأداء. وعدم وجود فروق حول متطلبات إدارة المعرفة ومستوى الأداء تعزى لمتغيرات العمر والمؤهل العلمي والخبرة والمسمى الوظيفي. أما دراسة (سعادات وتيم 2011)، هدفت إلى التعرف إلى درجة ممارسة إدارة المعرفة عند مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية جنين، وبلغ حجم عينة الدراسة (90) فرد، وتوصلت الدراسة إلى أن جميع عمليات إدارة المعرفة قد تم ممارستها بدرجة كبيرة جدا وجاء مجال التنفيذ والمتابعة في المرتبة الأولى ثم التنظيم ومجال التقويم. وعدم وجود فروق في درجة ممارسة إدارة المعرفة لدى أفراد العينة تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة. أما دراسة الزطمة (2011) فهدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء في الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة وتم استخدام استبانة وزعت على (279) فرد، وتوصلت إلى أن ممارسة إدارة المعرفة كان مرتفعا العاملين في الكليات التقنية المتوسطة لعمليات إدارة المعرفة على النحو التالي تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرف. أما دراسة بدر (2010)، فقد هدفت إلى التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة لمهارات إدارة المعرفة من وجهه نظرهم. وقد تم استخدام استبانة وزعت على مديرا مديري المدارس الثانوية، أفراد العينة البالغ عددهم (125)، من الثانوية. وقد توصلت الدراسة أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات إدارة المعرفة كانت عالية وعلى كافة المجالات: توليد المعرفة، التشارك بالمعرفة، تنظيم وتخزين المعرفة، وتطبيق المعرفة. وأشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات الجنس، التخصص، أو سنوات الخدمة. أما دراسة (ربابعة 2010) فقد هدفت إلى معرفة مستوى ممارسة إدارة المعرفة في مركز المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في عمان. وقد أشارت النتائج إلى أن ممارسة إدارة المعرفة بأنشطتها في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي كانت بدرجة متوسطة، حيث جاء كل من نشاط إيجاد المعرفة ونشاط تخزين المعرفة في المرتبة الأولى وجاء نشاط تطبيق المعرفة في المرتبة الثانية، بينما جاء نشاط نشر المعرفة بالمرتبة الأخيرة. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين لإدارة المعرفة بأنشطتها (إيجاد، تخزين، نشر، تطبيق) تعزى لأثر متغيرات الجنس، والعمر، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية. أما دراسة أبو فارة وعليان (2010) إلى التعرف على واقع عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية من خلال رصد واقع تطبيق العمليات المختلفة لإدارة المعرفة. وبلغت عينة الدراسة (182) فرد، وأظهرت النتائج أن المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية بقطاعاتها المختلفة تستخدم إدارة المعرفة من خلال ممارسة عملياتها المختلفة وهي: تشخيص المعرفة، تخطيط المعرفة، وتحديث المعرفة، ونشر وتقاسم وتوزيع المعرفة، وتوليد واكتساب المعرفة،

وتنظيم المعرفة وتخزينها واسترجاعها، وتنفيذ المعرفة، وعملية متابعة المعرفة والرقابة عليها. كذلك أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات إدارة المعرفة وفاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية. أما دراسة (عودة 2010) والتي وزعت على عينة قوامها (327)، من عمداء الكليات ومديري الدوائر والأقسام الادارية ونوابهم في الجامعات الفلسطينية، فقد هدفت إلى بيان واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها. وقد أشارت النتائج إلى أن ممارسة عمليات إدارة المعرفة كانت مرتفعة، وكانت بالترتيب تطبيق المعرفة تنظيم المعرفة توليد المعرفة ثم التشارك في المعرفة. وأظهرت كذلك وجود فروق دالة إحصائيا لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية في بعدي التشارك في المعرفة وتطبيق المعرفة تعزى لمتغير المعرفة لواقع إدارة المؤهل العلمي، ووجود فروق دالة إحصائيا في الجامعات الفلسطينية في بعدي تنظيم وتوليد المعرفة تعزى لمتغير مكان العمل. وعدم وجود فروق دالة إحصائيا لإدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية في تعزى لمتغير سنوات الخدمة، والجنس. وفي البيئة الأجنبية دراسة (Safania and, Fazelidinan Razaghi2013م) والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين إدارة المعرفة والتطوير التنظيمي من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة في اقليم مازندران في ايران. وقد تكونت عينة الدراسة من (63) فرد. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتطوير التنظيمي. ومن بين مجالات إدارة المعرفة الأربعة (اكتساب المعرفة، ونقل المعرفة، واستخدام المعرفة، وتسجيل المعرفة) وبينت نتائج تحليل الانحدار أن مجال استخدام المعرفة كان له الأثر الأكبر على التطوير التنظيمي في مديريات الشباب والرياضة. أما دراسة (Yasin and Ramakrishnan،2012) فهدفت إلى التعرف إلى استخدامات نظام إدارة المعرفة في واحدة من الجامعات الحكومية في ماليزيا. وقد شارك في الدراسة عشرون عضو هيئة تدريس وأحد عشر موظفا وقد أظهرت النتائج أن استخدام نظام إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يمكن أن يرفع كفاءة وفعالية، ونوعية الخريجين الذين يمكن أن يلبوا احتياجات أصحاب العمل من الوظائف في المستقبل. أما دراسة (الاغا، ابو الخير 2012م)، بعنوان واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة، فهدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها من خلال التعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha > 05.0$ (حول واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغيرات (سنوات الخدمة - المنطقة التعليمية - المؤهل العلمي). ونهجت الدراسة المنهج الوصفي. وضمت العينة (250) فرد، وأسفرت نتائج الدراسة على أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة القدس المفتوحة متوسط نسبيا وبوزن نسبي (8.63، (%كما كشفت الدراسة أن سعة الاطلاع والمستوى الثقافي وطبيعة العمل وعدد الأبحاث وورش العمل ومجال الاهتمام الذي يتمتع به أصحاب المؤهلات العلمية دون الدكتوراه ضعيفة في الجامعة ومرتفعة لدى حملة الدكتوراه. وتبين أيضاً انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغيرات عدد سنوات الخبرة والمنطقة التعليمية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي كان منها الحاجة إلى وجود قيادة داعمة لاستراتيجية إدارة المعرفة، بحيث يكون لها رؤية واضحة لتشخيص المعرفة بأنواعها المختلفة، واختيار أفراد مؤهلين وخبراء يمتلكون المعرفة. واستحداث دائرة خاصة بإدارة المعرفة توضع ضمن الهيكل التنظيمي لإدارة الجامعة بحيث يكون من ضمن مهامها تنظيم عمليات إدارة المعرفة والرقابة والتطوير والمتابعة لعمليات إدارة المعرفة، ويعين فيها مدير معرفة مؤهل وقادر على أداء أدواره المعرفية وقادر على وضع خطط مستقبلية لبناء وتطوير المعرف. وإنشاء وحدات بحثية في كل فرع من أفرع الجامعة بحيث تتبع دائرة إدارة المعرفة لتشجيع العاملين على تبادل المعرفة واكتسابها. أما دراسة (الطحاينة، الخالدى 2015م) بعنوان تطبيق عمليات إدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية، فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق عمليات إدارة

المعرفة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وفيما إذا كان هناك فروق دالة إحصائيا في درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات الجنس، والخبرة، والرتبة الأكاديمية. وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (51)، عضو هيئة تدريس من كليتي التربية الرياضية في الجامعة الأردنية والجامعة الهاشمية، وضمت الاستبانة أربعة مجالات أساسية في إدارة المعرفة هي تكوين وتوليد المعرفة، خزن وتنظيم المعرفة، نقل ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة. وتم معالجة البيانات إحصائيا. وقد أظهرت النتائج أن درجة تطبيق إدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية كانت مرتفعة بشكل عام. وفي الترتيب جاء مجال نقل ومشاركة المعرفة اولا" ثم مجال تطبيق وخزن وتنظيم المعرفة، وأخير مجال تكوين وتوليد المعرفة. كذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات الجنس، والخبرة، والرتبة الأكاديمية. أما دراسة المعاني (2009)، فقد هدفت إلى التعرف على اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية نحو تطبيق مفهوم إدارة المعرفة وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي. بلغت العينة (298)، فرد. وقد أشارت النتائج إلى أن الوزارات الأردنية تتبنى مفهوم إدارة المعرفة بدرجة متوسطة وان المدراء المشاركين في الدراسة يشعرون بمستوى عال من الأداء الوظيفي. وبينت النتائج كذلك التزام الوزارات في الأردن بأبعاد إدارة المعرفة لأهميتها النسبية، فريق المعرفة، خزن المعرفة، التشارك في المعرفة، تطبيق المعرفة، وتكنولوجيا المعرفة. أما دراسة (ابو خضير 2009) فقد هدفت إلى تطبيق المعرفة بالتعليم العالي، ومن اهم نتائجها أن تطبيق إدارة المعرفة يتطلب خلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة لإنتاج المعرفة ومشاركتها، وتأسيس بيئة تنظيمية تقوم على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة في العلاقات بين الأفراد وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة للمشاركة وتقاسم وتبادل المعرفة. كما اوضحت بأن تبني إدارة المعرفة يحقق العديد من الفوائد لمؤسسات التعليم العالي منها تحسين العملية التعليمية، تحسين مستوى الخدمات الإدارية، تحسين جودة المخرجات التعليمية، تحسين عملية اتخاذ القرارات، زيادة فعالية عملية التخطيط الاستراتيجي خفض التكاليف المتعلقة بالمصاريف الإدارية، تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس. أما دراسة (ابو حشيش2009)، فقد هدفت إلى الكشف عن طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة في جامعة الأقصى، وإبراز واقع إدارة المعرفة في الجامعة وتحديد العلاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة وإدارة المعرفة، وبلغت العينة عينة (98) فرد، وتوصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية السائدة ومستوى إدارة المعرفة في جامعة الأقصى كانت ضعيفة، وأشارت كذلك إلى أن ضعف مستوى إدارة المعرفة له علاقة بضعف الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة. أما دراسة العتيبي (2007)، فقد هدفت إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في الفكر الإداري المعاصر والوقوف على واقع إدارة المعرفة تطبيقها في جامعة أم القرى. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وصمم استبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة والبالغ عددهم (492) فرد وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يرون أن الجامعة لا تعطي الأولوية لإدارة المعرفة وانه لا يتم تداول مصطلح إدارة المعرفة في الجامعات بشكل مكثف، كما أشاروا إلى عدم وجود استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة. أما دراسة (McIntyer and Girard،2010) فهدفت إلى توضيح الاستخدام الامثل لنموذج إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام من خلال دراسة حالة الحكومة الفيدرالية في كندا والوقوف على نموذج إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الكندية. وقد توصل الباحثان إلى أن نموذج (knowledge Inukshuk) والذي يتضمن التكنولوجيا، والقيادة، والثقافة، والعمليات، والمقاييس، هو النموذج الكلي الذي يضمن للمنظمات تحقيق الاستفادة القصوى من المعرفة، وان مقومات إدارة المعرفة الخمسة قد ساهمت بإيجابية نحو تمكين المنظمات لتحقيق أهدافها. وقد أوصى الباحثان بتطبيق نموذج (knowledge Inukshuk) باعتباره نموذجا مقومات إدارة المعرفة. أما دراسة (Bansal and Bogner 2007)، فقد هدفت إلى تحليل بعض العناصر المتعلقة بموارد المؤسسة، والعناصر المتعلقة بمعرفة المؤسسة. وقد أظهرت الدراسة أن هناك ثلاث

مكونات لأنظمة إدارة المعرفة تؤثر على أداء المنظمات، وهي قدرة المؤسسة على توليد المعرفة، القدرة على بناء معرفتها الخاصة، والكفاءة في تغطية كافة النفقات ذات العلاقة. وقد شملت عينة الدراسة (42) مؤسسة وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن معدل نمو المؤسسات مرتبط بشكل إيجابي مع قدرتها على توليد المعرفة، وبناء مجتمع المعرفة الخاص بها. أما دراسة (Keeley ،2004) فقد هدفت إلى تحديد مدى فاعلية ممارسة إدارة المعرفة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار في العديد من أنواع وأنماط مؤسسات التعليم العالي وتم استخدام أسلوب المنهج الوصفي الكمي، وتكونت العينة من (450) فرد. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين التعليم التنظيمي المؤسسي الفعال وبين وجود برنامج رسمي فعال لإدارة المعرفة. وان مؤسسات التعليم العالي تقوم بممارسة إدارة المعرفة من خلال هيئة البحث الجامعي، وان المؤسسات التي قدمت بنية تحتية قوية من النظم والأجهزة التي تدعم المعرفة قد ضاعفت فرص الأفراد في المشاركة المعرفية سواء كانت بالوسائل الالكترونية أو المشاركة الفعلية وجها لوجه وقد افرزت خطوات ناجحة في تطوير التخطيط واتخاذ القرار مما ساهم في تخفيض معدل دوران العاملين في المؤسسة.

مفهوم عمليات إدارة المعرفة:

تعد عمليات إدارة المعرفة المصدر الأساسي لبيانات ومعلومات المنظمة والتي تستند عليها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات والتميز عن المنظمات الاخرى بالسوق التنافسية، وهى عملية إدارية تتكون من مدخلات ومخرجات وتتأثر بالبيئة الخارجية، وتتكون من مكونات مترابطة فيما بينها وتهدف إلى مشاركة المعرفة، والحصول على ميزة كبرى للمؤسسة. وتضم المعرفة الصريحة والضمنية، المعرفة الصريحة تتمثل في الخبرات والتجارب المحفوظة في المراجع أو المذكرات، وخلافه، تقليدية كانت أو الكترونية. أما المعرفة الضمنية تعنى المعرفة الموجودة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة. وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي، مما يصعب الحصول عليها، وتعنى التفكير الجماعي للوصول إلى قرارات أمثل.

عملية تشخيص المعرفة: تعد عملية تشخيص المعرفة مفتاحا لأي برنامج لإدارة المعرفة وهى وعملية جوهرية رئيسة تساهم مساهمة مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات بالمنظمة. وتعنى البحث عن مكان وجود المعرفة. من اجراءات أو مورد بشرى بالمنظمة، وتحقيق المقارنة بين موجودات المعرفة الحالية في المنظمة وموجودات المعرفة المطلوبة للمنظمة للوصول إلى الابتكار المنشود. وفي ضوء تشخيص المعرفة الصحيح يتم وضع سياسات وبرامج للوصول إلى المعرفة المنشودة.

عملية اكتساب المعرفة: هي العملية التي تسعى المنظمة من خلالها إلى الحصول على المعرفة المطلوبة وتعنى أن يقوم كل أفراد المنظمة بالتسجيل للاحداث والمعلومات وحفظها يدويا" أو الكترونيا" واتاحتها للجميع بصورة ميسرة وتضم المعرفة الضمنية والصريحة، وكذلك الحصول على المعرفة من المصادر المختلفة مثل، الاستشاريون والخبراء والمهتمون والعملاء والمنافسين وخلافهم، واستخدام قواعد المقارنات المرجعية، وورش العمل والسمنارات والبروشورات وخلافه بطريقة مقصودة وليس صدفة. ولكل منظمة طرق لاكتساب المنظمة حسب خصوصيتها وايضا تتأثر المعرفة المخزنة بثقافة المنظمة واساليب عملها.

عملية تخزين واسترجاع المعرفة: تعتبر عملية تخزين المعرفة من أهم عمليات إدارة المعرفة وذلك لانه بدون تخزين وتنظيم المعرفة لن يكون هنالك فائدة للمعرفة، واسترجاع المعرفة يعنى الوصول إلى لمعرفة المتولدة والمنقولة والمخزنة بأسهل الطرق لتعميق الفائدة حتى لا يتم فقدها أو تعثر الوصول اليها عن طريق النسيان مثلا" بالنسيان.

عملية نقل المعرفة: تمثل عملية نقل المعرفة حلقة أساسية في عمليات إدارة المعرفة، لان المعرفة تحتاج حاجة إلى مناخ تنظيمي وثقة تنظيمية وثقافة تنظيمية مساندة لنقلها وتوزيعها في أرجاء المنظمة، ويتم نقل المعرفة

عن طريق الوسائل الرسمية والمتمثلة في التقارير والرسائل، أو عن طريق وسائل غير رسمية عن طريق فرق العمل غير الرسمية والعلاقات بين العاملين بصورة ودية، ولابد من مراعاة التكلفة عند القيام بعملية نقل المعرفة وتتمثل التكلفة في الاجهزة المستخدمة بالنقل سواء كانت الكترونية أو خلافه، وايضا" لابد من الانتباه عند عملية نقل المعرفة إلى المحتوى. ولابد من الانتباه إلى ضرورة المناقشة والمشاركة من الجميع وتحليل المعلومات والبيانات عند القيام بعملية نقل المعرفة.

عملية تطبيق المعرفة: تعنى هذه العملية أن تكون المعرفة أكثر ملاءمة للاستخدام في المنظمة لتحقيق الأهداف المرجوة، تطبيق المعرفة يعنى جعلها أكثر ملاءمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها. وهي تنفيذ للخطوات السابقة من توليد وتخزين واسترجاع ونقل للمعرفة بالمنظمة

أهداف إدارة المعرفة:

تهدف عمليات إدارة المعرفة إلى مجموعة من الاجراءات وتسعى إلى تحقيق أهداف محددة للمنظمة، تتمثل في الاهتمام بالعميل (وهو محور عمل المنظمة) من خلال تقليل الاجراءات والتكلفة والوقت.

تعظيم الربحية، عن طريق التسويق الفعال للخدمات والمنتجات والخدمات بالاستخدام الصحيح للمعرفة مما يولد الإبداع والابتكار لدى المنظمة.

- استخدام المعرفة يؤدى إلى خلق ميزات تنافسية لدى المنظمة من خلال الاهتمام بالمورد البشرى المتميز (المعرفى). وتقليل الفجوات في التوقعات بالنسبة للعملاء.
- العمل بصورة جماعية مما يساهم في تحقيق الهدف العام من المنظمة وموجهاتها.
- تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- العمل العلمي المنهج من خلال التوثيق لجميع الأعمال والمتعلقة بإدارة المعرفة من تنفيذ خطوات إدارة عمليات إدارة المعرفة.
- إدارة المعرفة تتعلق بالمورد البشرى، وحديثا" تم اعتماد المورد البشرى كاهم موارد المنظمة، فالمعرفة تعتبر الاستثمار الحقيقي للمنظمة.
- تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغييرات البيئية غير المستقرة.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

المنهجية:

من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، تبنت الدراسة منهجية البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد الدراسة الوصفية، تمّ إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية في مجال عمليات إدارة المعرفة، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري والوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي شكلت رافدا" حيويا" في الدراسة وما تضمنته من محاور معرفية بحيث تم توضيح مفهوم إدارة المعرفة وعملياتها. أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، تمّ إجراء المسح الاستطلاعي لعينة من أفراد مجتمع الدراسة والطلب منهم الإجابة على فقرات الاستبانة المصممة لهذه الدراسة ومن ثم يتم تحليل البيانات المُجّمعة من خلال الاستبانة بالطرق الإحصائية المناسبة باستخدام برمجية الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ((SPSS. وبعد تحليل

البيانات تم استخلاص النتائج وتم عمل اختبار فرضيات الدراسة التي تم وضعها لغايات تحقيق أهداف الدراسة بالطرق الإحصائية المناسبة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة الأصلي من المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف أما عينة الدراسة، فقد تم اختيار عينة عشوائية (140) مفردة تشمل كافة الفئات الوظيفية الموجودة في البنوك التجارية. وللخروج بنتائج دقيقة وموثوقة قام الباحث بتنويع عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي:

جدول رقم (1) التوزيع التكراري لأفراد لخصائص عينة الدراسة

	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	101	72.1%
	انثى	39	27.9%
	المجموع	140	100.0%
العمر	أقل من 20	13	9.3%
	20 اقل من 30	32	22.9%
	30اقل من 40	55	39.3%
	40سنة فأكثر	40	28.6%
	المجموع	140	100.0%
الحالة الاجتماعية	أعزب	41	29.3%
	متزوج	99	70.7%
	المجموع	140	100.0%
المؤهل العلمي	اقل من الثانوي	7	5.0%
	ثانوي	36	25.7%
	جامعي	94	67.1%
	دراسات عليا	3	2.1%
	المجموع	140	100.0%
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	13	9.3%
	10-5سنوات	82	58.6%
	أكثر من 10 سنوات	45	32.1%
	المجموع	140	100.0%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

أداة الدراسة الميدانية: استخدم الباحث استمارة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة.

1- وصف الاستبانة: أرفق الباحث مع الاستبانة خطاب للمبحوثين تم فيه تنويرهم بعنوان الدراسة والغرض منها، وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: تتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، تمثلت في المؤهل العلمي، النوع، العمر، سنوات الخبرة، النوع، الحالة الاجتماعية.

القسم الثاني: احتوى هذا القسم على عدد (27) عبارة في ثلاثة محاور، طلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا استجابتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق لقياس " ليكرت" الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمسة مستويات

(أوافق بشدة، أوافق، لا راي، لا أوافق، لا أوافق على الإطلاق). وقد تم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة الثلاثة وتضمن المحور الأول (8) عبارات، والمحور الثاني (10) عبارات والمحور الثالث (9) عبارات.

الثبات والصدق الإحصائي:

لحساب الصدق والثبات الإحصائي لاستمارة الاستبانة تم اخذ استطلاعية وتم حساب ثبات وصدق الاستبانة من العينة الاستطلاعية بموجب معادلة ألفا كورنباخ يوضح الجدول رقم (1) نتائج الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية:

جدول رقم (2)

الفرضيات	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتى
المحور الاول	8	0.169	0.411
المحور الثاني	10	0.653	0.808
المحور الثالث	9	0.828	0.909
الاستبانة كاملة	27	0.781	0.884

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح للباحث من الجدول رقم (2) أن نسبة معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي وفقا لمعادلة كرنباخ الفا للعبارات لكامل استمارة الاستبانة جميعها عالية جداً (0.884) مما يعطى مؤشر جيد لقوة وصدق الاستبانة وفهم عباراتها من قبل المبحوثين، ومن ثم الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ولتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وذلك لاستخدام نتائج الأساليب الإحصائية التالية:

1- التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على العبارات.
2- كرونباخ الفا لحساب معامل الثبات والصدق الإحصائي.
3- المتوسط الحسابي (Mean) والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.
4- اختبار العينة الواحدة One- Sample Test.
5- تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA)

4- عرض النتائج واختبار الفرضيات

- **أولاً: تحليل ومناقشة: تطبيق عمليات إدارة المعرفة**

1- تحليل ومناقشة المحور الاول: تشخيص المعرفة:

جدول رقم (3) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الأول

العبارات	غير موافق تماما"	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق تماما"	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
اؤدى عملي بطريقة إبداعية بالبنك	4	41	6	58	31	3.51	1.208	موافق
	2.9%	29.3%	4.3%	41.4%	22.1%			
تتم ترقيتي بالبنك حسب حجم المهارة والمعرفة الادراكية لدى.	1	4	12	27	96	4.52	.826	موافق تماما"
	0.7%	2.9%	8.6%	19.3%	68.6%			
نظام الحوافز بالبنك مرتبط بحجم المعرفة والمهارة.	9	5	45	26	55	3.81	1.187	موافق
	6.4%	3.6%	32.1%	18.6%	39.3%			
المؤهلات العلمية العالية بالبنك مؤشر مهم لتطبيق عمليات المعرفة بالبنك.	1	18	19	42	60	4.01	1.073	موافق
	0.7%	12.9%	13.6%	30.0%	42.9%			
اقوم بالمشاركات الفنية مع زملائي بالبنك لتعميق المعرفة.	8	16	40	36	40	3.60	1.18	موافق
	5.7%	11.4%	28.6%	25.7%	28.6%			
برامج المعرفة المطروحة بالبنك،لاتمثل أي عبء إضافي للأفراد.	14	8	35	29	54	3.72	1.303	موافق
	10.0%	5.7%	25.0%	20.7%	38.6%			
اتقبل التغيير والتحسين المستمر كواجب حتمي للمعرفة.	15	28	34	36	27	3.23	1.271	لا أدري
	10.7%	20.0%	24.3%	25.7%	19.3%			
العمل الجماعي بالبنك يكسبني مهارات وخبرات إضافية ومعرفة جيدة.	9	13	45	17	56	3.70	1.262	موافق
	6.4%	9.3%	32.1%	12.1%	40.0%			
تشخيص المعرفة	61	133	236	271	419	3.76	.449	اوافق
	5.4%	11.9%	21.1%	24.2%	37.4%			

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يتبين من الجدول رقم (3) الخاص بنتائج المحور الاول (تشخيص المعرفة) نجد أنه حصل على وسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.449) أي اوافق حسب مقياس ليكارت الخماسي. أي أن غالبية المبحوثين يوافقون على ما جاء بعبارات المحور الاول (تشخيص المعرفة).

2- تحليل ومناقشة المحور الثاني: توليد وتخزين المعرفة:

جدول رقم (4) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الثاني

العبارات	غير موافق تماما"	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق تماما"	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
تقوم إدارة البنك بالرصد المنظم والمستمر للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها.	1	85	23	13	18	2.73	1.085	لا أدري
	0.7%	60.7%	16.4%	9.3%	12.9%			
هنالك اهتمام بالمبدعين من قبل إدارة	0	79	23	14	24	2.88	1.160	لا أدري

العبارات	غير موافق تماما" التكرار النسبة	غير موافق التكرار النسبة	لا أدري التكرار النسبة	موافق التكرار النسبة	موافق تماما" التكرار النسبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البنك ويتم توفير بيئة ملاءمة لهم.	0.0%	56.4%	16.4%	10.0%	17.1%			
يستخدم البنك الاساليب العلمية والابتكار والتفكير الإبداعي لاكتشاف المعرفة وتعميقها.	1 0.7%	5 3.6%	22 15.7%	17 12.1%	95 67.9%	4.43	.930	موافق تماما
يتوفر لدى البنك قواعد بيانات للخبراء والاستشاريين لتعميق المعرفة وعملياتها	11 7.9%	86 61.4%	18 12.9%	14 10.0%	11 7.9%	2.49	1.042	لا أدري
يتوفر بالبنك وسائل اتصالات حديثة والكترونية لزيادة المعرفة.	1 0.7%	76 54.3%	18 12.9%	11 7.9%	34 24.3%	3.01	1.278	لا أدري
هنالك ورش عمل وسمنارات بصورة دورية لتبادل المعرفة بين الأفراد.	0 0.0%	79 56.4%	21 15.0%	15 10.7%	25 17.9%	2.90	1.177	لا أدري
يعمل البنك على التحول البرامجي الإلكتروني بأعماله بصورة مستمرة تأكيدا لمبدا المعرفة.	1 0.7%	4 2.9%	20 14.3%	14 10.0%	101 72.1%	4.50	.894	موافق تماما
يقوم البنك بحفظ السجلات بصورة دورية للتأكد من تطبيق المعرفة.	6 4.3%	85 60.7%	21 15.0%	16 11.4%	12 8.6%	2.59	1.038	لا أدري
هنالك فرق عمل بالبنك تعمل بصورة دائمة بعقد ورش العمل والدورات التدريبة لزيادة المعرفة.	0 0.0%	3 2.1%	12 8.6%	29 20.7%	96 68.6%	4.56	.742	موافق تماما
هنالك إدارة للجودة والتطوير والتحسين بالبنك لقياس مخرجات المعرفة بصورة دورية.	0 0.0%	88 62.9%	16 11.4%	13 9.3%	23 16.4%	2.79	1.160	لا أدري
توليد وتخزين المعرفة	21 1.5%	590 42.1%	194 13.9%	156 11.1%	439 31.4%	3.29	.523	لا أدري

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يتبين من الجدول رقم (4) الخاص بنتائج المحور الثاني (توليد وتخزين المعرفة) نجد أنه حصل على وسط حسابي (3.29) أي لا أدري حسب مقياس ليكارت الخماسي. اي أن غالبية المبحوثين لا يدرون عن (توليد وتخزين المعرفة).

3- تحليل ومناقشة المحور الثالث: نقل وتطبيق المعرفة:

جدول رقم (5) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الثالث

العبارات	غير موافق تماما"	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق تماما"	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
يتم صياغة الأهداف الاستراتيجية بصورة علمية من قبل إدارة المعرفة بالبنك.	1	7	18	92	22	3.91	.738	موافق
	0.7%	5.0%	12.9%	65.7%	15.7%			
تتوائم أهداف كل إدارة بالبنك مع متطلبات المعرفة.	5	83	20	17	15	2.67	1.089	لا أدري
	3.6%	59.3%	14.3%	12.1%	10.7%			
تقوم كل إدارة بالبنك بقياس مخرجاتها بصورة دورية وفقا" لمتطلبات الجودة والمعرفة.	2	86	16	15	20	2.75	1.143	لا أدري
	1.4%	61.4%	11.4%	10.7%	14.3%			
الهيكل التنظيمي للبنك عامل مهم ومساعد لتطبيق المعرفة.	0	87	18	14	21	2.78	1.132	لا أدري
	0.0%	62.1%	12.9%	10.0%	15.0%			
تحسين الانتاجية بالبنك واداء الأعمال الصحيحة متطلب مهم للمعرفة.	1	20	92	13	14	3.14	.807	لا أدري
	0.7%	14.3%	65.7%	9.3%	10.0%			
يتم حل المشكلات بالبنك بطرق إبداعية وابتكارية	5	94	9	7	25	2.66	1.215	لا أدري
	3.6%	67.1%	6.4%	5.0%	17.9%			
يتم تعميم الحلول الابتكارية للمشكلات الروتينية على كل الادارات للاستفادة منها.	5	87	19	12	17	2.64	1.101	لا أدري
	3.6%	62.1%	13.6%	8.6%	12.1%			
هنالك خطط واضحة للتعلم التنظيمي والإبداع والمعرفة بالبنك.	10	2	101	9	18	3.16	.926	لا أدري
	7.1%	1.4%	72.1%	6.4%	12.9%			
هنالك انسجام تام وتوافق بين عمليات اتخاذ القرارات بالبنك وإدارة عمليات المعرفة.	3	84	12	11	30	2.86	1.271	لا أدري
	2.1%	60.0%	8.6%	7.9%	21.4%			
نقل وتطبيق المعرفة	32	550	305	190	182	2.95	.687	لا أدري
	2.5%	43.7%	24.2%	15.1%	14.5%			

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يتبين من الجدول رقم (5) الخاص بنتائج المحور الثالث (نقل وتطبيق المعرفة) نجد أنه حصل على وسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (0.687) أي لا أدري حسب مقياس ليكارت الخماسي. اي أن غالبية المبحوثين لا يدرون على ما جاء بعبارات المحور الثالث.

تحليل نتائج الفرضيات.

1- يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.5$) لترتيب مجالات عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف.

جدول رقم (6) اختبار العينة الواحدة (One- Sample Test) لإجابات أفراد عينة الدراسة تشخيص المعرفة

م	العبارة	ت . المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	الاهمية النسبية	القرار
1	اؤدى عملى بطريقة إبداعية بالبنك	4.97	139	.000	70.1%	دالة إحصائياً
2	تتم ترقيتى بالبنك حسب حجم المهارة والمعرفة الادراكية لدى.	21.78	139	.000	90.4%	دالة إحصائياً
3	نظام الحوافز بالبنك مرتبط بحجم المعرفة والمهارة.	8.05	139	.000	76.1%	دالة إحصائياً
4	المؤهلات العلمية العالية بالبنك مؤشر مهم لتطبيق عمليات المعرفة بالبنك.	11.19	139	.000	80.3%	دالة إحصائياً
5	اقوم بالمشاركات الفنية مع زملائي بالبنك لتعميق المعرفة.	6.02	139	.000	72.0%	دالة إحصائياً
6	برامج المعرفة المطروحة بالبنك، لا تمثل أي عبء إضافى للأفراد.	6.55	139	.000	74.4%	دالة إحصائياً
7	اتقبل التغيير والتحسين المستمر كواجب حتمى للمعرفة.	2.13	139	.035	64.6%	دالة إحصائياً
8	العمل الجماعي بالبنك يكسبنى مهارات وخبرات إضافية ومعرفة جيدة.	6.56	139	.000	74.0%	دالة إحصائياً
	اختبار العينة الواحدة (One- Sample Test) لإجابات أفراد عينة الدراسة توليد وتخزين المعرفة					
م	العبارة	ت . المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	الاهمية النسبية	القرار
1	تقوم إدارة البنك بالرصد المنظم والمستمر للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها.	-2.96	139	.004	54.6%	دالة إحصائياً
2	هنالك اهتمام بالمبدعين من قبل إدارة البنك ويتم توفير بيئة ملاءمة لهم.	-1.24	139	.217	57.6%	دالة إحصائياً
3	يستخدم البنك الاساليب العلمية والابتكار والتفكير الإبداعي لاكتشاف المعرفة وتعميقها.	18.17	139	.000	88.6%	دالة إحصائياً
4	يتوفر لدى البنك قواعد بيانات للخبراء والاستشاريين لتعميق المعرفة وعملياتها	-5.84	139	.000	49.7%	دالة إحصائياً
5	يتوفر بالبنك وسائل اتصالات حديثة والكترونية لزيادة المعرفة.	.07	139	.947	60.1%	دالة إحصائياً
6	هنالك ورش عمل وسمنارات بصورة دورية لتبادل المعرفة بين الأفراد.	-1.01	139	.317	58.0%	دالة إحصائياً
7	يعمل البنك على التحول البرامجى الإلكتروني بأعماله بصورة مستمرة تأكيدا لمبدا المعرفة.	19.86	139	.000	90.0%	دالة إحصائياً
8	يقوم البنك بحفظ السجلات بصورة دورية للتأكد من تطبيق المعرفة	-4.64	139	.000	51.9%	دالة إحصائياً
9	هنالك فرق عمل بالبنك تعمل بصورة دائمة بعقد ورش العمل والدورات التدريبة لزيادة المعرفة.	24.83	139	.000	91.1%	دالة إحصائياً
1	هنالك إدارة للجودة والتطوير والتحسين بالبنك	-2.11	139	.036	55.9%	دالة إحصائياً

م	العبارة	ت . المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	الاهمية النسبية	القرار
0	لقياس مخرجات المعرفة بصورة دورية.					
اختبار العينة الواحدة (One- Sample Test) لإجابات أفراد عينة الدراسة نقل وتطبيق المعرفة						
م	العبارة	ت . المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	الاهمية النسبية	القرار
1	يتم صياغة الأهداف الاستراتيجية بصورة علمية من قبل إدارة المعرفة بالبنك.	14.54	139	.000	78.1%	دالة إحصائياً
2	تتواءم أهداف كل إدارة بالبنك مع متطلبات المعرفة.	-3.57	139	.000	53.4%	دالة إحصائياً
3	تقوم كل إدارة بالبنك بقياس مخرجاتها بصورة دورية وفقا" لمتطلبات الجودة والمعرفة.	-2.60	138	.010	55.0%	دالة إحصائياً
4	الهيكل التنظيمي للبنك عامل مهم ومساعد لتطبيق المعرفة.	-2.31	139	.022	55.6%	دالة إحصائياً
5	تحسين الانتاجية بالبنك واداء الأعمال الصحيحة متطلب مهم للمعرفة.	1.99	139	.048	62.7%	دالة إحصائياً
6	يتم حل المشكلات بالبنك بطرق إبداعية وابتكارية.	-3.27	139	.001	53.3%	دالة إحصائياً
7	يتم تعميم الحلول الابتكارية للمشكلات الروتينية على كل الادارات للاستفادة منها.	-3.92	139	.000	52.7%	دالة إحصائياً
8	هنالك خطط واضحة للتعلم التنظيمي والإبداع والمعرفة بالبنك.	2.10	139	.038	63.3%	دالة إحصائياً
9	هنالك انسجام تام وتوافق بين عمليات اتخاذ القرارات بالبنك وإدارة عمليات المعرفة.	-1.26	139	.208	57.3%	دالة إحصائياً

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

يتضح للباحث من الجدول (6) أن جميع القيم الاحتمالية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن معظم أفراد العينة موافقين على عبارات تطبيق عمليات إدارة المعرفة.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على أنه: " يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة $\alpha \geq 0.5$

لترتيب مجالات عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف. قد تحققت.

1/3 تحليل التباين الاحادي:

- لقياس العلاقة بين يستخدم لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بالفروقات الإحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية والوظيفية على تصورات المبحوثين إزاء عمليات إدارة المعرفة والتي تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، السن، الحالة الاجتماعية

2- الفرضية الثانية: يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة $\alpha \geq 0.5$ لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة يعزى لمتغير سنوات الخبرة

جدول رقم (7) نتائج تحليل التباين الاحادي الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير سنوات الخبرة، عمليات إدارة المعرفة

المتغيرات	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة (Sig)	القرار
تشخيص المعرفة	التباين بين المجموعات	1.329	2	.665	3.409	.036	دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	26.711	137	.195			
	التباين الكلي	28.041	139				
توليد وتخزين المعرفة	التباين بين المجموعات	7.081	2	3.540	15.698	.000	دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	30.896	137	.226			
	التباين الكلي	37.977	139				
نقل وتطبيق المعرفة	التباين بين المجموعات	22.557	2	11.278	35.840	.000	دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	43.112	137	.315			
	التباين الكلي	65.669	139				

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من الجدول رقم (7) وجود ارتباط طردية بين المتغيرات (تشخيص المعرفة، توليد وتخزين المعرفة، نقل

وتطبيق المعرفة) على التوالي كمتغيرات تابعة وسنوات الخبرة كمتغير مستقل، وذلك من خلال القيم الاحتمالية (Sig) معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.036) (0.000) (0.000) جميعها اقل من (0.05).

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على أنه: " يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5

لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق تشخيص المعرفة يعزى لمتغير سنوات الخبرة قد تحققت.

3- الفرضية الثالثة: يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5 ($\alpha \geq$) لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة يعزى لمتغير المؤهل العلمي

جدول رقم (8) نتائج تحليل التباين الاحادي الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير المؤهل العلمي، عمليات إدارة المعرفة

المتغيرات	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة (Sig)	القرار
تشخيص المعرفة	التباين بين المجموعات	1.294	3	.431	2.193	.092	غير دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	26.747	136	.197			
	التباين الكلي	28.041	139				
توليد وتخزين المعرفة	التباين بين المجموعات	1.218	3	.406	1.502	.217	غير دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	36.759	136	.270			
	التباين الكلي	37.977	139				
نقل وتطبيق المعرفة	التباين بين المجموعات	2.665	3	.888	1.918	.130	غير دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	63.004	136	.463			
	التباين الكلي	65.669	139				

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من الجدول رقم (8) وجود ارتباط طردية بين المتغيرات (تشخيص المعرفة، توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة) على التوالي كمتغيرات تابعة والمؤهل العلمي كمتغير مستقل، وذلك من خلال القيم الاحتمالية (Sig) معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.092) (0.217) (0.130) جميعها اكبر من (0.05).

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على أنه: " يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5 لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق تشخيص المعرفة يعزى لمتغير المؤهل العلمي لم تتحقق.

4- الفرضية الرابعة: يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5 ≥ α لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

جدول رقم (9) نتائج تحليل التباين الاحادي الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير الحالة الاجتماعية، عمليات إدارة المعرفة

المتغيرات	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة (Sig)	القرار
تشخيص المعرفة	التباين بين المجموعات	.079	1	.079	.389	.534	غير دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	27.962	138	.203			
	التباين الكلي	28.041	139				
توليد وتخزين المعرفة	التباين بين المجموعات	4.270	1	4.270	17.484	.000	دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	33.706	138	.244			
	التباين الكلي	37.977	139				
نقل وتطبيق المعرفة	التباين بين المجموعات	10.501	1	10.501	26.269	.000	دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	55.168	138	.400			
	التباين الكلي	65.669	139				

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من الجدول رقم (9) وجود ارتباط طردية بين المتغيرات (تشخيص المعرفة، توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة) على التوالي كمتغيرات تابعة والحالة الاجتماعية كمتغير مستقل، وذلك من خلال القيم الاحتمالية (Sig) معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.534) (0.00) (0.000) جميعها اقل من (0.05).

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على أنه: " يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5 لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق تشخيص المعرفة يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية قد تحققت في (توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة).

5- الفرضية الخامسة: يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5 ≥ α لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة يعزى لمتغير السن

جدول رقم (10) نتائج تحليل التباين الاحادي الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير السن، عمليات إدارة المعرفة

المتغيرات	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة (Sig)	القرار
تشخيص المعرفة	التباين بين المجموعات	.336	3	.112	.549	.649	غير دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	27.705	136	.204			
	التباين الكلي	28.041	139				
توليد وتخزين المعرفة	التباين بين المجموعات	4.730	3	1.577	6.449	.000	دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	33.247	136	.244			
	التباين الكلي	37.977	139				
نقل وتطبيق المعرفة	التباين بين المجموعات	9.677	3	3.226	7.835	.000	دالة إحصائياً
	التباين داخل المجموعات	55.992	136	.412			
	التباين الكلي	65.669	139				

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من الجدول رقم (10) وجود ارتباط طردية بين المتغيرات (تشخيص المعرفة، توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة) على التوالي كمتغيرات

تابعة والسن كمتغير مستقل، وذلك من خلال القيم الاحتمالية sig معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.446) (0.000) (0.00) جميعها اقل من. (0.05) مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على أنه: " يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5

لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق تشخيص المعرفة يعزى لمتغير السن قد تحققت في (توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة)

خلاصة النتائج

- غالبية المبحوثين يوافقون على ما جاء بعبارات المحور الاول تشخيص المعرفة. وجاء المتوسط الحسابي (3.76) أي اوافق حسب مقياس ليكارت الخماسي. وهذا يعنى أن المديرين بالبنوك التجارية بالطائف يعرفون ويشخصون المعرفة.
- وجاء المتوسط الحسابي للمحور الثاني توليد وتخزين المعرفة، (3.29) لعبارة لا أدري حسب مقياس ليكارت الخماسي. وهذا يعنى أن اغلب المديرين بالبنوك التجارية بالطائف لا يدرون عن توليد وتخزين المعرفة.
- وجاء المتوسط الحسابي للمحور الثالث والخاص بمحور نقل وتطبيق المعرفة، (2.95)، أي لا أدري حسب مقياس ليكارت الخماسي. وهذا يعنى أن غالبية المديرين بالبنوك التجارية بالطائف لا يدرون عن نقل وتطبيق المعرفة.
- مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على أنه: " يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5 ($\alpha \geq$) لترتيب مجالات عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف. قد تحققت.
- جميع القيم الاحتمالية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن معظم أفراد العينة موافقين على عبارات تطبيق عمليات إدارة المعرفة.

- وجود ارتباط طردية بين المتغيرات (تشخيص المعرفة، توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة) على التوالي كمتغيرات تابعة وسنوات الخبرة كمتغير مستقل، وذلك من خلال القيم الاحتمالية (sig) معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.036) (0.000) (0.000) جميعها اقل من (0.05).
- مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على أنه: " يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5 لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق تشخيص المعرفة يعزى لمتغير سنوات الخبرة قد تحققت.
- وجود ارتباط طردية بين المتغيرات (تشخيص المعرفة، توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة)على التوالي كمتغيرات تابعة والمؤهل العلمي كمتغير مستقل، وذلك من خلال القيم الاحتمالية (sig) معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.092) (0.217) (0.130) جميعها اكبر من (0.05).
- وجود ارتباط طردية بين المتغيرات (تشخيص المعرفة، توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة)على التوالي كمتغيرات تابعة والحالة الاجتماعية كمتغير مستقل، وذلك من خلال القيم الاحتمالية ((sig معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.534) (0.00) (0.000) جميعها اقل من (0.05).
- وجود ارتباط طردية بين المتغيرات (تشخيص المعرفة، توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة) على التوالي كمتغيرات تابعة والسن كمتغير مستقل، وذلك من خلال القيم الاحتمالية (sig) معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.446) (0.000) (0.00) جميعها اقل من (0.05).
- مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على أنه: " يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5 لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق تشخيص المعرفة يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية قد تحققت في (توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة).
- أن فرضية الدراسة التي نصت على أنه: " يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوي دلالة 0.5
- لاتجاهات المديرين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف نحو تطبيق تشخيص المعرفة يعزى لمتغير السن قد تحققت في (توليد وتخزين المعرفة، نقل وتطبيق المعرفة).

التوصيات والمقترحات.

في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها يوصي الباحث ويقترح الاتي:

1. ضرورة استمرار حث كافة المديرين العاملين بالبنوك التجارية بمحافظة الطائف على استخدام معرفتهم الذاتية في حل المشاكل والمعوقات التي يتعرضون لها حتى يتم يكون هنالك ابدا وابتكار.
2. نشر مفاهيم المعرفة وعملياتها المرتبطة (خاصة فيما يتعلق بتوليد المعرفة ونقلها وتخزينها.
3. ضرورة الاهتمام بعقد ورش تدريبة للمديرين بالبنوك التجارية بالطائف وتنويرهم بمفاهيم المعرفة وعملياتها واثارها في تنمية الافكار وتنظيم العمل بصورة أفضل.
4. عمل دليل استرشادى للمديرين بالبنوك التجارية بالطائف. فيما يتعلق بتوليد وتخزين المعرفة.
5. الاهتمام بتشخيص المعرفة أكثر لدى المديرين العاملين بالبنوك التجارية بالطائف، لما لهمن اثر ايجابى بالعمل والابتكار.
6. عقد الندوات والمحاضرات وورش العمل والدورات التدريبية، والمؤتمرات في مجال إدارة المعرفة وعملياتها المختلفة لتوعية المدرين بالبنوك التجارية والموظفين بصورة عامة.

7. انشاء قاعدة بيانات تضم الخبراء والاستشاريون من المديرين والمعتمين بالمعرفة وإبداعاتهم المعرفية بحيث يمكن الاستفادة من خبراتهم وآرائهم في تطوير عمليات المعرفة والارتقاء بها بالبنوك التجارية بالطائف.
8. الاهتمام أكثر ببيئة المعلومات والاتصالات بالبنوك التجارية بالطائف لأنها الأساس في تطبيق المعرفة وعملياتها المختلفة.
9. ضرورة عمل ابحاث عن عمليات إدارة المعرفة وتطبيقها بالبنوك الحكومية ب الطائف لمعرفة الفروقات التي تنشأ من ذلك.
10. تطبيق فرضيات الدراسة ببيئة عمل عربية أو اجنبية لمعرفة الفوارق التي قد تنشا من ذلك.
11. عمل مقارنة بين عمليات إدارة المعرفة والجودة والتطوير بأبحاث مختلفة ومحاولة قياس الاثر من ذلك.
12. دراسة متغيرات اخرى من شانها التأثير على إدارة المعرفة مثل الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمة والسلوك التنظيمي.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو حشيش، بسام محمد، 2009، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة المعرفة في جامعة الأقصى غزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- أبو خضير، ايمان، 2009، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، السعودية، معهد العامة الإدارة.2009/11/4-1
- أبو صبحة، سمر عبد الله، 2016، علاقة إدارة المعرفة باتخاذ القرار الاستراتيجي في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الازهر، غزة.
- أبو فارة، يوسف، وأحمد خليل عليان، 2010، العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وفاعلية انشطة المؤسسات الاهلية في القدس الشرقية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات،.114-43: (1)18
- الاغا، ابو الخير، ناصر جاسرر، احمد ابو الخير، 2012، واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السادس عشر، العدد الأول، ص 30-62.
- بدر، يسرى، 2010، تطوير مهارات المدارس الثانوية في محافظات غزة في ضوء مفهوم إدارة المعرفة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- دروزة، سوزان صالح. (2008)، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
- درويش، عبد الكريم أبو الفتوح، 2007، إدارة المعرفة "خارطة الطريق للقيمة المؤسسية المضافة"، مركز بحوث شرطة الشارقة، الشارقة.
- ربابعة، رمزي، 2010، تأثير الأنماط القيادية للمديرين على ممارسة إدارة المعرفة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

- رزوقي، نعيمة حسن، 2003، رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة، المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، إدارة المعرفة في البيئة الرقمية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- الزطمة، نضال محمد، 2011، إدارة المعرفة وأثرها على تميز لأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- سعادات، موفق فتحي وحسن محمد تيم، 2011، درجة ممارسة إدارة المعرفة عند مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية جنين من وجهة نظرهم، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات.204-163: 24(2)
- السعيد، أحمد محمد. (2009)، أدوار رؤساء الأقسام الأكاديمية لتطبيق مدخل إدارة المعرفة بالجامعات المصرية بحث منشور في مؤتمر مركز الدراسات التربوية- جامعة القاهرة بعنوان: التعليم في مطلع الألفية الثالثة- الجودة- الإتاحة- التعليم مدى الحياة. في الفترة من 16- 15 يوليو.
- الضويحي، فهد بن عبدالله، 2009، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات: النظرية والتطبيق، مجلة سايبراريانز: دورية متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، 20، http: //www. journal.: موقع من cybrarians.info/ index. php? option= com_ contentand بتاريخ 16/2/2020
- الطحاينة. الخالدى، زياد لطفى، حسن محمد، طبيق عمليات إدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الاردنية، مجلة دراسات اللوم التربوية، المجلد 42،العدد (2) 2015، ص ص 571-583.
- العتيبى،ياسر،عبد الله،2007، إدارة المعرفة وامكانية تطبيقها في الجامعات السعودية، دراسة تطبيقيةعلى جامعة ام القرى، اطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة ام القرى. مكة المكرمة، السعودية.
- عثمان، علان محمد خليل، 2009، اتجاهات مدير مدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- عودة، فراس، 2010، واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الغنيم، سامى عبد العزيز، 2013، عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي إمارة منطقة القصيم، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف الامنية، السعودية.
- ماهلر، اسعد محمد، اثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالى في العراق (دراسة تحليلية من منظور ريادى)،2014، المؤتمر السعودى السعودى الدولى لجمعيات ومراكز ريادة الأعمال، الثلاثاء 14-1435/11/16هـ الموافق 9-2014/9/11 م الرياض – المملكة العربية السعودية.
- المحاميد، ربا جزا جميل. (2008)، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي –دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- محمد، فلاق، 2010، عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية.
- المدلل، عبد االله وليد، 2012، تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء: دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

- المليجي، رضا إبراهيم 2010، إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي: مدخل للجامعة المتعلمة في مجتمع المعرفة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Coakes, Elayne (ed.) (2003), "Knowledge Management: Current Issues and Challenges", U.S.A., Idea Group Publishing. 21.Gupta, A.K. & Govindarajan, ka
- Delong, D. W. 2004. Lost Knowledge: Confronting the threat of an aging workforce, USA: Oxford University Press
- Ackerman, M. (2000). The intellectual challenge: The gap between social and technical feasibility, Human Computer Interaction,15 (2),179-203.
- Ajiferuke, Isola.. (2003). Role of information professionals in knowledge management programs: Empirical Evidence From Canada University of Western Ontario,London, Canada. iajiferu@uwo.ca.
- Alavi, M, & Leidner, D. (1999)." Knowledge management systems: issues, challenges, and benefits". atlanta, GA: Communications of AIS(20) 1,pp2-41.
- Awad,E & Ghaziri H.. (2004). Knowledge management. pearson،Inc, New Jersy.
- Azari,N, & Amuei.F. (2008). Studying the effective factors on th knowledge management establishment in islamic Azad universities،
- Balogun, J., and Hailey, V. (2004).Exploring strategic change harlow Prentice Hall: England،
- Chen,Li- Chieh, Chu, Po-Ying & Wei,Wan-Li. (2007). A study On the effect of using knowledge management system in design education.International of association societies of design researches,Hong Kong Poly Technic University,12-15 November
- Coakes,E. (2003).Knowledge management: current issues and challenges, U.S.A,Idea Group publishing.p74.
- Ramakrishnan K.and Yasin,N,M, 2012,Knowledge management system and higher education institution,IPCSIT.37: 67-71.
- Razaghi,M.E,Fazelidinan, F,and Safania,A.M2013,Study of relation between knowledge mangment and organizational development case study: General directorate of youth and sports of Mazandaran province,Intrenational Research Journal of Applied and Basic Sciences,4 (1): 168-173. Available on line at www.irjabs.com
- Girard,J.and Mclntyre,S.2010,Knowledge mangment modeling in public sector organization,International Journal of Public Sector Mangment,23 (1): 71-77.
- Keeley.E.J.2004. Institutional research as the catalyst for the extent and effectiveness of knowledge –mangment practices in improving planning and decision –making in hiher education organization.Unpublished doctoral dissertation.Northcentral University.Arizona U.S.A