



جامعة الإسرائء
Isra University

أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية
The Impact of the Knowledge Management Processes on Achieving the Competitive
Advantage in Jordanian Commercial Banks

اعداد الطالبة

رسل صلاح الدين نوري

الرقم الجامعي: Z01217

إشراف

الأستاذ الدكتور نعمة عباس الخفاجي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

جامعة الإسرائء

كلية الاعمال

قسم إدارة الأعمال

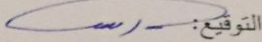
عمان_الاردن

الفصل الصيفي 2018/2017

جامعة الإسراء

نموذج تفويض

أنا الطالبة (رسل صلاح الدين نوري)، أفوض جامعة الإسراء بتزويد المكتبات، أو المؤسسات، أو الهيئات، أو الأشخاص، عند طلبهم نسخ من رسالتي، وفق التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع: 

التاريخ 12 / 8 / 2018

ب

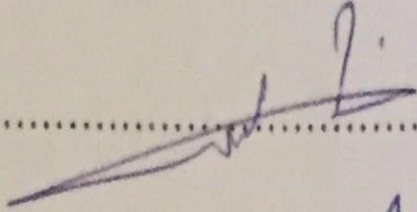
قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة بعنوان: (أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك

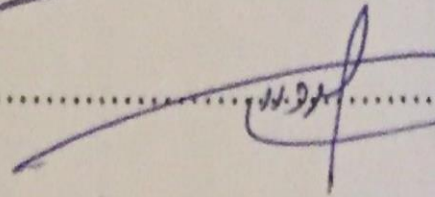
التجارية الأردنية)، وأجيزت بتاريخ 2018. / 8 / 12

التوقيع

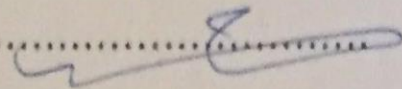
أعضاء لجنة المناقشة

.....


أ.د. نعمة عباس الخفاجي، مشرفاً ورئيساً

.....


أ.د. زكريا مطلق الدوري، عضواً داخلياً

.....


أ.د. حسن علي الزعبي، عضواً خارجياً

الشكر والتقدير

الحمد لله حمدا يوازي نعمه ويكافئ عطاياه.. حمدا يعجز اللسان عن تحديده والصلاة والسلام على سيدنا وقدوتنا وحبينا ونبينا الأعظم محمد المصطفى (صل الله عليه وسلم).

وبعد هذا الجهد المتواصل في دراستي يسرني ويسعدني وبقلب يملأه الثقة بالشكر والعرفان إلى أستاذي القدير، ومشرفي الفاضل الأستاذ الدكتور **نعمة عباس الخفاجي** الذي كان بحق صاحب الفضل بعد الله عز وجل شأنه في إتمام وتصويب هذه الرسالة.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل الى أعضاء هيئة التدريس في قسم إدارة الأعمال كما اشكر الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشين.

ولا يسعني الا أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى جامعتي العزيزة **(جامعة الإسراء)**، وبلدي الثاني **الأردن** العزيز بلد العروبة والنشامى الذي فتح لنا الأبواب لننهل من جامعاته العلم الحديث بعد أن أبعدتنا الظروف القاهرة والصعبة عن عراقنا الجريح.

الباحثة

رسل صلاح الدين نوري

الإهداء

ان كان الاهداء يعبر ولو بجزء من الوفاء فالاهداء

الى الشمعة التي أنارت لي طريقي
إلى من أسقتني الحب والحنان
إلى رمز الحب وبلسم الشفاء
إلى القلب الناصع بالبياض

أليك امي اهدي هذه الرسالة.

الى الذي علمني الصمود مهما كانت الصعوبات
إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

اليك ابي اهدي هذه الرسالة

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين
حياتيوسندي بعد الله اخوتي اهيدكم هذه الرسالة

الباحثة

رسل صلاح الدين نوري

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	نموذج تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الشكر والتقدير
هـ	الإهداء
و- ح	قائمة المحتويات
ح - ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ي	قائمة الملاحق
ك-ل	ملخص الدراسة باللغة العربية
م	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
2	1-1: المقدمة
4	2-1: مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	3-1: أهداف الدراسة
7	4-1: أهمية الدراسة

8	5-1: فرضيات الدراسة
9	6-1: أنموذج الدراسة
10	7-1: حدود الدراسة
12	8-1: مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة	
16	1-2: عمليات إدارة المعرفة
35	2-2: الميزة التنافسية
49	3-2: الدراسات السابقة
الفصل الثالث الطريقة والإجراءات	
62	1-3: منهج الدراسة
62	2-3: مجتمع الدراسة وعينتها
67	3-3: مصادر جمع البيانات
68	4-3: مراحل تصميم أداة الدراسة
72	5-3: الأساليب الإحصائية المستخدمة لأغراض تحليل البيانات
الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات	
75	1-4: نتائج مستوى تقييم عمليات إدارة المعرفة
85	2-4: نتائج مستوى تقييم الميزة التنافسية
91	3-4: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
94	1-3-4: نتائج اختبار فرضية الدراسة
96	2-3-4: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

الفصل الخامس	
مناقشة النتائج والتوصيات	
104	1-5: مناقشة النتائج
111	2-5: التوصيات
114	قائمة المراجع
114	أولاً: المراجع العربية
121	ثانياً : المراجع الإنجليزية
129	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	أسماء البنوك الأردنية التي تم اختيارها لإجراء الدراسة.	11
1-2	مقاييس عمليات إدارة المعرفة.	29
2-2	أنواع الميزة التنافسية.	45
1-3	عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل الإحصائي.	63
2-3	توزيع العاملين في الإدارتين العليا والوسطى ومساعدتهم حسب نوعهم الاجتماعي.	64
3-3	توزيع العاملين في الإدارتين العليا والوسطى ومساعدتهم حسب فئاتهم العمرية.	64
4-3	توزيع العاملين في الإدارتين العليا والوسطى ومساعدتهم حسب مؤهلاتهم العلمية.	65
5-3	توزيع العاملين في الإدارتين العليا والوسطى ومساعدتهم حسب عدد سنوات خبرتهم.	66

66	توزيع العاملين في الإدارتين العليا والوسطى ومساعدتهم حسب مسمياتهم الوظيفية.	6-3
71	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة).	7-3
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد (توليد المعرفة).	1-4
78	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد (اكتساب المعرفة).	2-4
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد (تخزين المعرفة).	3-4
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد (مشاركة المعرفة).	4-4
82	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد (تطبيق المعرفة).	5-4
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعمليات إدارة المعرفة.	6-4
86	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (سرعة تقديم الخدمة).	7-4
87	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد (جودة الخدمات).	8-4
89	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد (المرونة).	9-4
90	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الميزة التنافسية.	10-4
91	نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnov Test).	11-4
92	نتائج اختبار (t) للعينة الواحدة للتحقق من تجانس بيانات الدراسة.	12-4
93	نتائج اختبار (VIF) للتحقق من ظاهرة التعدد الخطي.	13-4
95	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد، لقياس أثر عمليات إدارة المعرفة بأبعادها الخمسة على تحقيق الميزة التنافسية.	14-4
97	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد، لقياس أثر عمليات إدارة المعرفة بأبعادها على تحقيق ميزة (سرعة تقديم الخدمة) أحد أبعاد الميزة التنافسية.	15-4
99	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد، لقياس أثر عمليات إدارة المعرفة بأبعادها على تحقيق ميزة (جودة الخدمات) أحد أبعاد الميزة التنافسية.	16-4
101	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد، لقياس أثر عمليات إدارة المعرفة	17-4

بأبعادها على تحقيق ميزة (المرونة) أحد أبعاد الميزة التنافسية.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
10	أنموذج الدراسة.	1-1
27	إدارة المعرفة في المنظمة وفقاً لنموذج (Duffy).	1-2
28	إدارة المعرفة في المنظمة وفقاً لنموذج (Jennex & Olfman).	2-2
31	نموذج عملية توليد المعرفة.	3-2
42	استراتيجيات الميزة التنافسية.	4-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
130	قائمة بأسماء محكمي الاستبانة	1
131	الاستبانة أداة الدراسة	2

الملخص باللغة العربية

أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية

اعداد الطالبة: رسل صلاح الدين نوري

إشراف: أ.د. نعمة عباس الخفاجي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، وتضمنت عمليات إدارة المعرفة على (توليد المعرفة، إكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة وتطبيق المعرفة)، بينما تألفت أبعاد الميزة التنافسية من (سرعة تقديم الخدمة، وجودة الخدمات والمرونة)، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعداد استبانة تحتوي على (49) فقرة، وتم اختبار صدقها وثباتها. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارتين العليا والوسطى ومساعدتهم في البنوك التجارية الأردنية. وتكونت عينة الدراسة من (101) مستجيب، وتم اجراء عملية التحليل الاحصائي للبيانات تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences –SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لثلاثة من عمليات إدارة المعرفة تمثلت بـ(توليد المعرفة، وتخزين المعرفة وتطبيق المعرفة) على تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (سرعة تقديم الخدمة، وجودة الخدمات والمرونة) للبنوك التجارية الأردنية. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لأربعة من عمليات إدارة المعرفة تمثلت بـ(توليد المعرفة، واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة وتطبيق المعرفة) على تحقيق ميزة (سرعة تقديم الخدمة) في البنوك التجارية الاردنية. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لثلاثة من عمليات إدارة المعرفة تمثلت بـ(توليد المعرفة، وتخزين

المعرفة وتطبيق المعرفة) على تحقيق ميزة (جودة الخدمات) في البنوك التجارية الاردنية. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لثلاثة من عمليات إدارة المعرفة تمثلت بـ(توليد المعرفة، وتخزين المعرفة وتطبيق المعرفة) على تحقيق ميزة (المرونة) في البنوك التجارية الأردنية. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها ضرورة الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة التي تساهم في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الاردنية.

الكلمات المفتاحية: عمليات إدارة المعرفة، الميزة التنافسية.

ABSTRACT

The impact of the Knowledge Management Processes on Achieving the Competitive Advantage in Jordanian Commercial Banks

Prepared By

Rusul Salaah Udeen Noori

Supervisor

Neamah Abass Al-Khafaji

This study aims to identify the impact of the knowledge management processes on achieving the competitive advantage in Jordanian commercial banks. This study considered two variables, knowledge management processes considered (Knowledge Generation, Knowledge Acquisition, Knowledge Storage, Knowledge Sharing, Knowledge Application), and competitive advantage dimensions consisted from (Service Delivery Speed Advantage, Quality Service Advantage, Flexibility Advantage).

To achieve the objectives of this study, a questionnaire was designed by the researcher containing (49) paragraphs and its validity and stability were tested. The study population consists of employees in the top and middle administrations and their assistants at Jordanian commercial banks. In order to achieve the study objectives, the study sample consisted of (101) respondents, the data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS), to reach the goals and objectives of this study. After analyzing the tool, of the results namely: there exists a statistically significant impact at the significance level ($\alpha \leq 0.05$), for three of the knowledge management processes which are (Knowledge generation, knowledge storage and knowledge application) on achieving the competitive advantage in Jordanian commercial banks, there exists a statistically significant impact at the significance level ($\alpha \leq 0.05$), for four of the knowledge management processes which

are (Knowledge generation, knowledge Acquisition, knowledge storage and knowledge application) on achieving the Service Delivery Speed Advantage in Jordanian commercial banks, there exists a statistically significant impact at the significance level ($\alpha \leq 0.05$), for three of the knowledge management processes which are (Knowledge generation, knowledge storage and knowledge application) on achieving Flexibility Advantage in Jordanian commercial banks, The study recommended that necessary to attention to knowledge management processes that Contributes to achieving the competitive advantage in Jordanian commercial banks.

Keywords: Knowledge management Process, Competitive Advantages