



جامعة الإسرائ
Isra University

أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية

Impact Of Knowledge Management On Improving Employee Performance
In Jordanian Commercial Banks Of Jordan

إعداد الطالبة

حنان محمد أحمد أبو الغنم

الرقم الجامعي

٢٠١٢٢٨

بإشراف الأستاذ الدكتور

نعمه عباس الخفاجي

قدمت هذه الخطة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الإسرائ

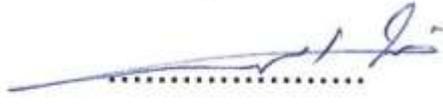
2018

قرار لجنة المناقشة

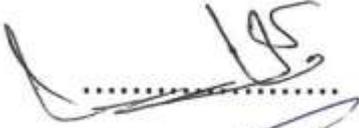
نوقشت رسالة الماجستير للطالبة حنان محمد أحمد أبو الغنم بتاريخ / / ٢٠١٨

والموسومة بـ " أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية " وأجيزت بتاريخ: / / ٢٠١٨.

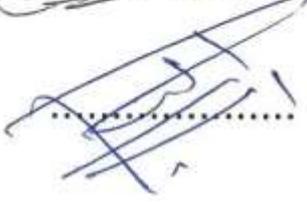
التوقيع



رئيساً ومشرفاً



عضواً داخلياً



عضواً خارجياً

أعضاء لجنة المناقشة:

أ.د. نعمه عباس الخفاجي

د. فرج الحراحشة

د. أمجد الطويقات

التفويض

أنا الطالبة (حنان محمد أحمد أبو الغنم) أفوض جامعة الإسراء بتزويد المكتبات، أو

المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص، عند طلبهم نسخ من رسالتي، وفق التعليمات النافذة في

الجامعة.

الإهداء

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ

فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ" سورة التوبة (آية 105)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب
الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برويتك

الله عز وجل

إلى من بلغ الرسالة، وأدى الأمانة، ونصح الأمة، إلى نبي الرحمة، ونور العالمين محمد صلى الله عليه وسلم

إلى... الذي شقي لأسعد وتعب لأستريح ورحل على عجل وفي نفسه أن يرى يومي أفضل من أمسي وغدي
أهنأ من يومي أبي تغمده الله برحمته الواسعة وأسكنه فسيح جناته

إلى من أدين لها بفضل كبير لا يقدر بثمن، إلى من بدعائها اهتديت وبعطائها خطوت في طريق النجاح
والانجاز،، إلى والدتي

إلى أخواني وأخواتي الذي ساندوني وما توانو لحظة في مد يد العون والمساعدة من أجل إتمام
هذه الرسالة العلمية.

إلى علمونا حروفاً من ذهب وكلمات من درر، إلى من صاغوا لنا علمهم حروفاً ومن فكرهم
منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح، إلى أساتذتنا الكرام، وإلى مشرفي الأستاذة نعمة خفاجي فلهم
جزيل الشكر والتقدير والإحترام.

إلى كل من علمني حرفاً وأمدني بخبايا المعرفة وإلى كل من أبدوا استعداداً منقطع فلم يقصروا ولو بالكلمة
الطيبة، أهدي هذا الجهد المتواضع، سائلاً الله تعالى أن ينفع به، وصلى الله وسلم على سيدنا محمد واله
وصحبه أجمعين .

الباحثة

شكر وتقدير

قال تعالى (قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رآه مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ" سورة النمل آية (40)

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

الحمد لله حمداً يليق بمقامه وعظيم سلطانه وصلى الله على سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين ونشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا، ولما كان الشكر حقاً لا بد من أدائه، وديناً لا بد من قضائه، فإني أتوجه بالشكر الجزيل لإدارة جامعة الإسراء التي منحتني هذه الفرصة وأخص بالشكر الجزيل للمشرف الفاضل الأستاذ الدكتور نعمه خفاجي، والذي تفضل أولاً بالموافقة على الإشراف على إعداد هذه الرسالة، وفي سبيل ذلك زودني بنصائحه ومنحني وقته الثمين، وعلمه الغزير، وكرمة الفياض، فأسال الله أن يبارك له في وقته، وأن يمد له في عمره، ويجزيه الثواب، ويسهل له الصعاب إنه كريم عطاء وهاب.

كما أتوجه بالشكر والتقدير والاحترام للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة حفظهم الله تعالى، على ما بذلوه من جهد بما يثري الرسالة.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى عائلتي لما قدموه لإتمام هذه الرسالة وأدعو الله تعالى أن يوفقني لما فيه كل خير لهم

الباحثة

قائمة المحتويات

قرار لجنة المناقشة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
الإهداء.....	د
شكر وتقدير.....	هـ
قائمة المحتويات.....	و
قائمة الجداول.....	ز
قائمة الملاحق.....	ي
الملخص.....	ك
الإطار العام للدراسة.....	١
الفصل الأول.....	٢
الإطار العام للدراسة.....	٢
أسئلة الدراسة.....	٣
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....	١٠
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات.....	٤٠
الفصل الرابع: عرض النتائج واختبار الفرضيات.....	٥١
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات.....	٧٨
قائمة المراجع.....	٨١

قائمة الجداول

- جدول (١): مجتمع الدراسة.....٤١
- جدول رقم (٢) حجم عينة الدراسة..... ٤٢
- الجدول رقم (٣): وصف عينة الدراسة وفق متغير النوع الاجتماعي..... ٤٣
- الجدول (٤) وصف عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي.....42
- جدول (5): وصف عينة الدراسة وفق المسمى الوظيفي..... ٤٣
- جدول (٦): وصف عينة الدراسة وفق الخبرة..... ٤٥
- جدول (٧): أجزاء أداة الدراسة..... ٤٤
- الجدول (٨): مقياس ليكرت الخماسي..... ٤٦
- الجدول (٩): الأهمية النسبية..... ٤٧
- جدول (١٠): معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل مجال من مجالات
أداة الدراسة وللأداة ككل..... ٤٨
- الجدول رقم (١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة
بإكتساب المعرفة..... ٥١
- الجدول رقم (١٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة
بتشارك المعرفة..... ٥٢
- الجدول رقم (١٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة
بتطبيق المعرفة..... ٥٣
- الجدول رقم (١٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة
بتخزين المعرفة..... ٥٤
- الجدول رقم (١٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة
بحماية المعرفة..... ٥٥
- الجدول رقم (١٦): متغيرات إدارة المعرفة وقد تم ترتيبها تنازليا حسب درجة التقدير..... ٥٦

الجدول رقم (١٧):_ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان	
المتعلقة دقة الأداء.....	٥٨
الجدول رقم (١٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة	
اختصار الوقت.....	٥٩
الجدول رقم (١٩)_ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة	
تحقيق سرية العمل.....	٥٩
الجدول رقم (٢٠):_ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة	
تقليل التكلفة.....	٦٠
الجدول رقم (٢١):متغيرات أداء العاملين وقد تم ترتيبها تنازليا حسب درجة التقدير....	٦١
الجدول رقم (٢٢): One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	٦٢
جدول (٢٣)_جدول ملخص النموذج b(Model Summary).....	٦٦٣
جدول (٢٤) نتائج تحليل التباين ^b	٦٣
جدول (٢٥) معاملات الانحدار ^a (Coefficient).....	٦٥
جدول (٢٦)_جدول ملخص النموذج b(Model Summary).....	٦٦
جدول (٢٧) نتائج تحليل التباين ^b	٦٦
جدول (28) المعاملات: الارتباط للمتغيرات المستقلة ^a (Coefficient).....	٦٨
جدول (٢٩): جدول ملخص النموذج b(Model Summary).....	٦٩
جدول (٣٠) نتائج تحليل التباين ^b	٦٩
جدول (٣١) معاملات الانحدار ^a (Coefficient).....	٧١
جدول (٣٢): جدول ملخص النموذج b(Model Summary).....	٧٢
جدول (٣٣) نتائج تحليل التباين ^b	٧٣
جدول (3٤) معاملات الانحدار ^a (Coefficient).....	٧٤
جدول (٣٥): جدول ملخص النموذج b(Model Summary).....	٧٤
جدول (٣٦) نتائج تحليل التباين ^b	٧٥

جدول (٣٧) معاملات الانحدار المستقلة^a (Coefficient).....٧٦

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
٨٧	قائمة بأسماء محكمين المقاييس	أ
٨٩	الإداة بصورتها النهائية	ب

المخلص

أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية

إعداد الطالبة: حنان أبو الغنم

إشراف: أ.د. نعمة عباس الخفاجي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، وتضمن أبعاد إدارة المعرفة (تشارك المعرفة، تخزين المعرفة، اكتساب المعرفة، وتطبيق المعرفة وتوليد المعرفة)، بينما تألفت أبعاد أداء العاملين (اختصار الوقت، ودقة الأداء، وتحقيق سرية العمل، تقليل تكلفة العمل)،

ولتحقيق هدف الدراسة تم اعداد استبانته تحتوي على (٣٩) فقرة وتم اختبار صدقها وثباتها، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في البنوك التجارية الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (٣٣٩) مستجيب، وتم إجراء عملية التحليل الاحصائي للبيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (a0.05) لإدارة المعرفة في أداء العاملين، وقد أوصت الدراسة ضرورة تركيز إدارة البنوك الإسلامية الأردنية على إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، وتشارك المعرفة، وتطبيق المعرفة، وتخزين المعرفة، حماية المعرفة) مما يسهم في تحسين أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، أداء العاملين.

Abstract

Impact Of Knowledge Management On Improving Employee Performance In Jordanian Commercial Banks Of Jordan

Prepared by the student: Hanan Abul-Ghanem

Supervised by: Dr. Nama Abbas Al-Khafaji

The aim of this study was to identify the impact of knowledge management on the performance of Jordanian commercial banks the dimensions of knowledge management includes (knowledge acquisition, knowledge sharing, knowledge application, knowledge's mintanas and the dependent variable employee performance " shorten the time , performant accuracy ,confidentiality of work, work cost reduce".

In order to achieve the objective of the study, a questionnaire was prepared containing (39) paragraphs and tested its validity and stability. The study population consisted of employees working in Jordanian commercial banks. The study sample consisted of (339) responders. Statistical analysis was conducted. The results of the study were found there is a significant statistical effect at level ($\alpha \leq 0.05$) for the management of knowledge in the performance of employees. The study recommended testing the idea of the study model in other business organizations in order to verify them.

Keywords: knowledge management, employee performance.