

## دراسة دور تفعيل عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة أداء المنظمات في بيئة العمل

[١٩]

جمال سعد خطاب<sup>(١)</sup> - صلاح حسن سلام<sup>(١)</sup> - داليا صلاح الدين عطيه العطار  
(١) كلية التجارة، جامعة عين شمس

### المستخلص

تتعرض منظمات اليوم لضغوط متتالية من أجل تحسين نوعية المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، والعمل على خفض التكلفة وتحسين الأداء، باستخدام أساليب جودة ذات تقنية عالية، ولا يتحقق هذا إلا بالمعرفة والتي تمثل الثروة الحقيقية والقوة التي تمتلكها المنظمة، كما أنها تمثل رأس المال المعرفي الذي يمكن المنظمة من تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، والوصول إلى الأداء المتميز من خلال الممارسة الأفضل.

تهدف الدراسة لقياس وتحليل دور تفعيل عمليات إدارة المعرفة كمنهج حديث في تحسين جودة أداء المنظمات وتم جمع البيانات باستخدام قائمة استقصاء وزعت على ٣٨٧ فرداً من وزارة البيئة وأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة الكبرى.

إستخدمت الدراسة الاسلوب الوصفي، من خلال استقراء ومراجعة الدراسات السابقة والكتب والمراجع والدوريات والنشرات والمقالات العربية والاجنبية، وذلك بهدف تكوين الاطار النظرى للدراسة، والاسلوب التحليلى باستخدام المنهج التحليلى والإحصائى لإكتشاف الروابط بين المتغيرات والوصول إلى أهم نتائج الدراسة.

وقد توصلت الدراسة من خلال التحليل النظرى والتحليل الإحصائى للدراسة الميدانية إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية طردية بين جودة أداء المنظمة وقدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة حيث أظهرت نتائج الارتباط الخطى معنوية العلاقة، أى أن قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة تؤثر إيجاباً على جودة أداء المنظمة.

### المقدمة

من أكبر التحديات التي تواجهها المؤسسة في يومنا هذا هو مدى قدرتها على التكيف مع التغيرات الناتجة عن جملة من العوامل البيئية والتكنولوجية والاقتصادية وقوى السوق، والعنصر البشري يعتبر واحداً من أهم دعائم التكيف وضمان البقاء والتطور للمؤسسة

وللاستفادة من هذا المورد البشري تظهر ضرورة تفعيل دور إدارة المعرفة كأداة فعالة ومساهمة في رفع اداء المنظمات.

ونظرا للطبيعة المركبة للقدرات المعرفية يري (Zaim.et.al, 2007) أن معظم الشركات تمتلك مستويات مختلفة ومجموعات من الموارد تشكل في مجموعها قدرتها المعرفيه وبالتالي فمن المرجح ان هذه المساهمات المختلفه لكل مورد من شأنها أن تجعل الأداء التنظيمي متفاوت عبر الشركات (نيفين محمود على عماد، ٢٠١٢).

وإذا كانت المنظمات ترغب في زيادة كفاءة وفعالية الأداء وبالتالي تحقيق الأرباح من الأصول الفكرية التي تمتلكها فيجب عليها أولاً إدارة هذه الأصول بفعالية وذلك من خلال إدراك اختلاف قيمة هذه الأصول فبعض الأصول تحتاج إلى ترميتها والاستثمار فيها وبعضها يحتاج لوقف الاستثمار فيه أما البعض الآخر فقد لا يكون ذو قيمة على الإطلاق ومن هنا فإدارة رأس المال الفكري عن طريق تفعيل ممارسة عمليات إدارة المعرفة يمكن أن ينظر إليها على أنها إستراتيجية النجاح في المستقبل.

### مشكلة الدراسة

بالإطلاع على الدراسات السابقة والتي توضح طبيعة العلاقة بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وقدرة المنظمة على تحسين جودة الأداء- ومنها دراسة(سوزان صالح دروزه، ٢٠٠٨) والتي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين متطلبات ادارة المعرفة وعملياتها من جهة ورضا العاملين، والتعلم والنمو المؤسسي وكفاءة العمليات الداخلية من جهة اخرى وكذلك دراسة(آمال ياسين المجالي، ٢٠٠٩)، والتي توصلت إلى أن هنالك أثراً لعمليات إدارة المعرفة (ابتكار المعرفة، اكتساب المعرفة، استخدام المعرفة، توزيع المعرفة، تنظيم المعرفة) في التميز التنظيمي- تمثلت مشكلة الدراسة في الصعوبات والمشكلات التي تواجه المنظمات على اختلاف أنواعها واحجامها عند تفعيل عمليات ادارة المعرفة في تلك المنظمات، ولا شك أن ذلك ينعكس بدوره على مدى كفاءة وفعالية القرارات الادارية المترتبة على البيانات والمعلومات التي يوفرها النظام المالي والاداري بتلك المنظمات ، بما يؤثر على جودة أداء تلك المنظمات.

## أسئلة الدراسة

١. ما مدى إدراك النظام المالي والإداري بالمنظمة لمفهوم وأهمية عمليات إدارة المعرفة وأثرها في كفاءة الأداء؟
٢. كيف يمكن الإستفادة من استخدام عناصر وعمليات إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء الشركات ونشاطاتها الوظيفية؟

## أهمية الدراسة

يكتسب موضوع إدارة المعرفة وارتباطه بإدارة رأس المال الفكري أهمية متزايدة إلنوم لدى كافة المنظمات الصناعية وقطاع الأعمال، بإعتباره النشاطات أو العمليات التي تساعد على إكتشاف وتدعيم تدفق القدرات المعرفية والتنظيمية للأفراد، وتمكنهم هذه القدرات من إنتاج منتجات جديدة للمنظمة، ومن ثم توسيع حصتها السوقية من جهة، وتعظيم نقاط قوتها من جهة أخرى، وترفع من أداء المنظمة المالي والإداري حيث لا يمكن للمنظمة أن تحقق أهدافها بكفاءة وفعالية دون فهم متعمق لرأس المال الفكري وكيفية إدارته وكذلك لدور إدارة المعرفة في استغلال الكفاءات، علاوة على تحديد أهمية توظيف إدارة المعرفة في إدارة الموارد البشرية.

## أهداف الدراسة

١. استخدام عمليات إدارة المعرفة في تطوير النظام المالي والإداري بالمنظمة بهدف رفع كفاءة وفعالية القرارات الادارية بما يعمل على تحسين جودة أداء تلك المنظمات.
٢. تحديد دور إدارة المعرفة في إدارة رأس المال الفكري بهدف تحسين جودة أداء المنظمات.
٣. استخدام عناصر المعرفة من تعلم وتدريب لرفع كفاءة أداء الشركات.

## فرض الدراسة

" توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة أداء المنظمة وقدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة".

## محدود الدراسة

**الحدود الزمانية:** تم جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة خلال العام ٢٠١٦.  
**الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على وزارة البيئة وأعضاء هيئات التدريس بجامعات القاهرة الكبرى و بعض الشركات الصناعية.

## منهج الدراسة

- **الأسلوب الوصفي:** من خلال استقراء ومراجعة الدراسات السابقة والكتب والمراجع والدوريات والنشرات والمقالات العربية والاجنبية وذلك بهدف تكوين الاطار النظرى للدراسة.
- **الاسلوب التحليلي:** باستخدام المنهج التحليلي والإحصائي لإكتشاف الروابط بين متغيرات الدراسة واستخدام المنهج الإستنباطي فى الوصول إلى أهم نتائج الدراسة.

## الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة التى تناولت مفهوم وأهمية إدارة المعرفة باللغة العربية: دراسة أمال ياسين المجالى(٢٠٠٩): هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظرالعاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: إن المتوسط العام لأبعاد إدارة المعرفة كانت مرتفعة، وإن تصورات أفراد العينة لأبعاد التميز التنظيمي جاءت أيضاً بدرجة مرتفعة، وأن هنالك أثراً لأبعاد إدارة المعرفة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة (ابتكار المعرفة، اكتساب المعرفة، استخدام المعرفة، توزيع المعرفة، تنظيم المعرفة) في التميز التنظيمي.

ثانياً: الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم وأهمية إدارة المعرفة باللغة الأجنبية:

دراسة: **:Yousefi.R & Taherkhani.S & Ghardashkhani.N,2014**

هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المعرفة على التعلم والأداء في إدارة التعليم في مقاطعة أبهر.

نتائج الدراسة: أوضحت النتائج أن إدارة المعرفة فعالة في التعلم التنظيمي والأداء، والتعلم التنظيمي في الأداء التنظيمي وكذلك التعلم التنظيمي فعال كوسيط بين الأداء وإدارة المعرفة.

ثالثاً: الدراسات السابقة التي تناولت الأداء التنظيمي باللغة الأجنبية:

دراسة **Waseef, 2011** : هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين رأس المال البشري والأداء التنظيمي، وقد ركزت الدراسة على (الممارسات القيادية، القدرة على التعلم ، سهولة الوصول للمعرفة)

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مدى أهمية دعم إستراتيجية الإستثمار في رأس المال البشري ، ودوره في إرتفاع معدلات الأداء التنظيمي ، كما أظهرت النتائج أن إدارة رأس المال البشري تستطيع التنبؤ بالأداء التنظيمي بشكل كبير، وأوضحت النتائج أن إدارة رأس المال البشري الفعالة تؤدي إلى رضا العاملين، مما يحقق الولاء التنظيمي ، والوصول إلى أفضل أداء.

رابعاً: الدراسات السابقة التي تناولت إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء التنظيمي باللغة الأجنبية

دراسة **Salleh, Kalsom, 2014**: هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التحقق تجريبياً من العلاقة المفاهيمية بين المنظمة، وعملية إدارة المعرفة الخاصة بالمعرفة الضمنية التي يمكن أن تسهم في الأداء التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي

نتائج الدراسة: تعتبر هذه الدراسة خطوة أولى إلى الأمام في تحديد العلاقة المفاهيمية الهامة بين أبعاد المنظمة المتعلمة، وعملية إدارة المعرفة التي يمكن أن تعزز التميز الأكاديمي و تسهم في الأداء التنظيمي في الجامعات.

## الإطار العام للدراسة

### إدارة المعرفة:

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة: عرفها (العلی وقنديجي والعمري، ٢٠٠٦) بأنها عملية تعريف وتحصيل وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق رأس المال الفكري الظاهر والضمني لمنفعة أفضل للأفراد والسوق والمجتمع وعرفها (ياسين، ٢٠٠٠) بأنها: "العمل من أجل تعظيم كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشاط الأعمال، وهي تتطلب تشبيكاً وربطاً لأفضل الأدمغة عند الأفراد من خلال المشاركة الجماعية والتفكير الجماعي".

ويتكون رأس المال الفكري ضمن مفهوم إدارة المعرفة من الفئات التالية (سلوى محمد

الشرفا، ٢٠٠٨):

١. رأس المال الإنساني (القدرات الجوهرية): ويتضمن الخبرات المتراكمة والتجربة والمهارات والقدرات.

٢. رأس المال الداخلي (الهيكلية): ويتضمن الاسم التجاري، العلامة التجارية، الملكية الفكرية، المعرفة المخزونة في قواعد المعرفة، وقدرات نظم المعلومات.

٣. رأس المال الخارجي (رأس مال السوق): وتتضمن هذه الفئة كل من الربحية وولاء المستهلك وقوة الترخيص والامتياز.

ثانياً: أهمية إدارة المعرفة: تأتي أهمية إدارة المعرفة من دورها فيما يأتي (عاطف محمود عوض، ٢٠١٢):

١. تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها

٢. تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغييرات البيئية غير المستقرة.

٣. أداة لإستثمار رأس المال الفكري للمنظمة، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة إلى الأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.

ثالثاً: عمليات إدارة المعرفة: اختلف الباحثون والمنظرون في حقل إدارة المعرفة في عدد وترتيب ومسميات هذه العمليات وإن كان أغلبهم قد أشار إلى العمليات الجوهرية وهي تشخيص المعرفة، تحديد أهداف المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة ثم

تطبيق المعرفة (على عبد الله وبوسهوه نذير ٢٠١١)، وأظهرت نتائج العديد من الدراسات أن عمليات إدارة المعرفة لها تأثير كبير على إدارة المعرفة كما أنها تؤثر تأثيراً مباشراً على الأداء التنظيمي.

رابعاً: دور إدارة المعرفة في إدارة رأس المال الفكري: إن إدارة رأس المال الفكري يمكن تقسيمها إلى مرحلتين رئيسيتين من خلال إدارة المعرفة على النحو التالي (Langeroodi, 2014, Iman Salemi):

- **مرحلة انشاء القيمة:** في هذه المرحلة فان توليد القيمة أو إنتاج المعرفة الجديدة والمتغيرة يتصل مع الابتكار التجاري، لذا فان إدارة رأس المال الفردي أو البشري تركز على توليد قيم مثل التدريس والتعلم والمعرفة والابتكار، وإنشاء الهياكل التنظيمية، والعلاقات التنظيمية والفردية، ونمو العملاء وإدارة الثقافة التنظيمية.

- **مرحلة قيمة التعلم:** في هذه المرحلة، يتم التركيز على المعارف المرمزة، التي يتم إنشاؤها بواسطة الموارد البشرية للمنظمة، ان عملية تقييم قيمة التعلم لها علاقة مكثفة في تقييم عمليات صنع القرار، وقاعدة البيانات، الهياكل التفاعلية والنظم وقدرة الأصول، لذلك فان صنع إطار للملكية الفكرية وحماية المنتجات ضروري في هذه المرحلة.

توجد علاقة وطيدة بين رأس المال البشري وإدارة المعرفة وعلى هذا الأساس فان أول مهام إدارة المعرفة هي مسؤوليتها عن إستخراج المعرفة الضمنية، كما تتجسد العلاقة بين رأس المال البشري وإدارة المعرفة في قيام إدارة المعرفة بإستثمار معطيات رأس المال البشري المتمثلة بالمهارة والخبرة وتطبيقها بشكل مباشر لكسب الريادة وتحقيق الأداء الاستراتيجي الناجح وغلق الأبواب بوجه المنافسين لاستثمار هذه المعطيات من خلال المحافظة عليها وتطويره (حاكم احسونى مكرود الميالى، ٢٠١٠).

يرى (Kok ,A.,2007) أنه يمكن إدارة رأس المال الفكري كجزء من إدارة المعرفة ، وفى هذا السياق يمكن تصنيف الدراسات التى أهتمت بكلاً منهما إلى ثلاثة إتجاهات (رحاب مسعد عبد الخالق محمود ، ٢٠١٦):

- **الاتجاه الأول:** وينظر إلى رأس المال الفكري على أنه يمثل خطوة نحو برنامج أوسع هو إدارة المعرفة، إنطلاقاً من قناعة مؤداها أن إدارة المعرفة كمفهوم قد أشتقت من رأس المال الفكري وتوسعت عنه، وأن إدارة رأس المال الفكري تتضمن العديد من الأنشطة التي تصمم لمساعدة المنظمة على تعظيم الإستفادة من المعرفة الناتجة من أنشطتها اليومية.
  - **الاتجاه الثاني:** يتعامل مع رأس المال الفكري وإدارة المعرفة على أنهما مترادفين يصعب الفصل الدقيق بينهما، ويمكن للمنظمة أن تحسن عملية إدارتها لرأس المال الفكري من خلال إكتشاف المعرفة الضمنية لدى موظفيها، وتحويلها إلى معرفة صريحة متاحة للآخرين مما يمكن من تعظيم رأس المال الفكري.
  - **الاتجاه الثالث:** ويرى أن رأس المال الفكري يمثل مظلة تضم تحتها إدارة المعرفة، وفي هذا الإطار، ينظر إلى إدارة المعرفة على أنها أحد الآليات المستخدمة في إدارة رأس المال الفكري، كما أنها تمثل عملية تفاعلية تسعى المنظمة من خلالها إلى توليد وزيادة ما تملكه من رأس المال الفكري، وتعد هذه الرؤية هي الأوسع إنتشاراً.
- ومن هنا يمكن تلخيص دور إدارة المعرفة في تنمية رأس المال الفكري فيما يلي:
١. اختيار الأفراد ذوي القدرات المعرفية والمهارات المكتسبة.
  ٢. التعرف المستمر على المعرفة المختزنة لدى الأفراد و تنميتها بالتدريب والتعلم.
  ٣. العمل على إستخلاص المعرفة الكامنة بالمنظمة وتحويلها إلى أصول فكرية.
  ٤. إدارة عملية تطوير ونقل المعرفة الفنية للصناعة والمعرفة التنظيمية.
  ٥. التوثيق المنتظم والشامل لكافة العمليات الفكرية (عمليات التخطيط، الدراسات، التصميم، التغيير والتطوير،...) التي تتم في المنظمة.
  ٦. تطبيق القانون المنظم بهدف تحويل الأصول الفكرية إلى ملكية فكرية وحفظ حقوق المنظمة.
  ٧. تحفيز الاختراع والابتكار من أجل تحويل رأس المال الفكري إلى قيمة سوقية.



## الأداء التنظيمي

**أولاً: مفهوم الأداء التنظيمي:** يعرف الأداء بأنه "النتائج المحققة نتيجة تفاعل العوامل الداخلية على اختلاف أنواعها والتأثيرات الخارجية واستغلالها من قبل المنظمة في تحقيق أهدافها" (العجمي، شيخه ناصر، ٢٠١٥)، كما يعرف بأنه درجة النجاح التي تحقها المنظمة في إنجاز الأهداف المحققة مسبقاً وكما يعرف على أنه درجة بلوغ الأفراد أو الفرق أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية (أكرم أحمد الطويل وعلى وليد والعبادي، ٢٠١٣)، يعرف بأنه "النتيجة النهائية للملاءمة بين الاستراتيجية وعوامل البيئة الداخلية للمؤسسة كاستراتيجية الموارد البشرية" (إياد على الدجني، ٢٠١١)

**ثانياً: أهمية الأداء التنظيمي:** تظهر أهمية الأداء من خلال الأبعاد الثلاثة وهي (يسرى محمد حسين، ٢٠١٠):

١- **البعد النظري:** ويتمثل بالمضامين والدلالات المعرفية ضمنية كانت أو ظاهرة، إذ يمثل الأداء إختيار إستراتيجية المنظمة خلال مدة معينة.

٢- **البعد الإختياري:** يجري من خلال إستعمال الدراسات والبحوث لإختبار الإستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.

٣- **البعد الإداري:** عن طريق تطبيق الأساليب المتعلقة بتقويم نتائج أداء المنظمات.

**ثالثاً: علاقة عمليات إدارة المعرفة بتطوير مستوى الأداء التنظيمي:** إن استخدام عمليات إدارة المعرفة يؤدي إلى تطوير مستوى الأداء التنظيمي من خلال تأثيرها في مستويين هما (سامي بن إبراهيم بن عبدالعزيز الغنيم، ٢٠١٣):

- **المستوى الفردي:** تتيح عمليات إدارة المعرفة أمام الموظفين الفرصة لتعزيز مهاراتهم وخبراتهم والعمل الجماعي وتبادل المعارف والتعلم من الآخرين مما يؤدي إلى مستقبل وظيفي أفضل.

- **المستوى التنظيمي:** تتيح عمليات إدارة المعرفة الوصول لأعلى معدلات الإنتاجية من خلال الوصول السهل السريع لمعرفة الموظفين والقدرة على اتخاذ قرارات أفضل وتبسيط العمليات وتقليل الأخطاء وزيادة جهود التجديد والابتكار وتكامل البيانات وزيادة التعاون

وكذلك تتيح تخفيض تكلفة العمليات وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ورفع مستوى المشاركة في صنع القرار.

مما سبق نستنتج ان عمليات إدارة المعرفة، ذات تأثير واضح على العاملين من حيث مساعدتهم على التعلم والانطلاق نحو المعرفة المتجددة في تخصصاتهم، بإستخدام المعلومات التي حصلوا عليها، كما تمكنهم من أداء أعمالهم بفعالية، فضلاً عن مشاركة العاملين وتفاعلهم، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لديهم، كما تؤثر في تحسين العمليات المختلفة داخل المنظمة مثل التسويق والإنتاج والمحاسبة والهندسة وغيرها من خلال محاور الفعالية والكفاءة والإبتكار، وتساعد عمليات إدارة المعرفة المنظمات على تقديم المنتجات الجديدة، وكذلك تحسين المنتجات القائمة و تحقيق قيمة مضافة لها.

### إجراءات الدراسة

لإختبار فرض دراسة دور تفعيل عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة أداء المنظمات في بيئة العمل"، يعرض الباحثون لمجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، والإجراءات التي اتبعت في توزيع قائمة الاستقصاء، وجمع بيانات الدراسة، والأساليب التي اتبعت لتحليل تلك البيانات، وصولاً إلى نتائج الدراسة.

### مجتمع وعينة الدراسة

يشتمل مجتمع البحث على وزارة البيئة وأعضاء هيئات التدريس بجامعة القاهرة الكبرى وبعض الشركات الصناعية، شملت عينة الدراسة عدد ٣٨٧ فرداً، توزعت بين الذكور والإناث، كما تنوعت مستوياتهم الإدارية (علما، وسطي، تنفيذية)، وبفئات عمرية متعددة، وعدد سنوات خبرة متنوعة.

## الأساليب الإحصائية المستخدمة

تناول التحليل الإحصائي للبيانات المقاييس الإحصائية التي تهتم باختبار صلاحية بيانات الدراسة، وتوصيف هذه المتغيرات من حيث النزعة المركزية والتشتت، وانتهاءً بدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرض وصولاً إلى نتائج البحث، وفيما يلي هذه المقاييس:

**مقياس الاعتمادية:** وذلك من خلال المقياس (ألفا)، العرض الجدولي والبياني للبيانات، المتوسط المرجح والانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون ، تحليل الانحدار البسيط.

ومن أهم الأساليب المستخدمة في تحليل الانحدار ما يلي:

- معامل التحديد  $R^2$  ، اختبار (F test) ، اختبار (T test)

وفيما يلي تطبيق هذه الأساليب لاختبار فروض الدراسة:

- مقياس alpha crombatch لثبات وصدق متغيرات الدراسة

## أدوات الدراسة

استخدم الباحثون الاستبانة كأداة للدراسة باعتبارها انسب أدوات البحث العلمي التي تتفق مع معطيات الدراسة وتجيب على تساؤلاتها وتحقق أهدافها ولتبيين صدق أداة الدراسة تم عرضها على عدد من المحكمين من المتخصصين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات لتحكيم مدى وضوح عباراتها ومدى ملائمتها لقياس ما وضعت من أجله وقد بلغ عدد المحكمين تسعة وفي ضوء آراء المحكمين تم دمج وإلغاء وتعديل بعض العبارات ثم قام الباحثون بإعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية

وقد تكونت الاستبانة من جزأين:

**الجزء الأول:** يتضمن المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة.

**الجزء الثاني:** يتكون من محورين هما:

**المحور الأول:** واقع استخدام عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي بعض الشركات الصناعية وموظفي وزارة البيئة وأعضاء هيئات التدريس ويشمل على (١٥) عبارة.

**المحور الثاني:** واقع مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي بعض الشركات الصناعية وموظفي وزارة البيئة وأعضاء هيئات التدريس ويشمل على (١٥) عبارة، ويقابل كل عبارة قائمة من الخيارات وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ كما يلي:

**جدول رقم (١):** مقياس alpha crombatch لثبات وصدق متغيرات الدراسة

معايير الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	محاوير الدراسة
٠,٩٦٧	٠,٩٣٦	١٥	قياس قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة
٠,٩٧٦	٠,٩٥٣	١٥	قياس جودة أداء المنظمات في بيئة العمل

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الثبات (ألفا) قد تراوحت بين ٩١,٢%، ٩٥,٣% وهي معاملات مرتفعة مما يدل على ثبات الاستجابات، والذي انعكس أثره على الصدق الذاتي (الجذر التربيعي لمعامل الثبات) حيث تراوح بين ٩٥,٥%، ٩٧,٦%، مما يؤكد صلاحية البيانات، وإمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة. نخلص من ذلك إلى صلاحية بيانات العينة وإمكانية تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.

### الإحصاء الوصفي لمحاوير الدراسة

أ- الإحصاء الوصفي لمدى قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة (١٥ عبارة):  
بتوصيف متغيرات قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة من حيث النزعة المركزية والتشتت، حيث تم حساب (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، الترتيب) لاستجابات عينة البحث كما يلي:

جدول رقم (٢): الإحصاء الوصفي لمدى قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة

المتغيرات	بيان	درجة الموافقة					وسط حسابي	انحراف معياري	ترتيب
		١	٢	٣	٤	٥			
X2_01	عدد	١٢	٣٧	٣٤	١٩٩	١٠٥	٣,٩٠	١,٠١	٤
	%	٣,١	٩,٦	٨,٨	٥١,٤	٢٧,١			
X2_02	عدد	٢٣	٣٣	٣٥	١٨٩	١٠٧	٣,٨٤	١,١٠	٧
	%	٥,٩	٨,٥	٩,٠	٤٨,٨	٢٧,٦			
X2_03	عدد	١٨	١٨	٦٠	١٨٧	١٠٤	٣,٨٨	١,٠١	٥
	%	٤,٧	٤,٧	١٥,٥	٤٨,٣	٢٦,٩			
X2_04	عدد	١٨	٤٠	٣٩	١٨١	١٠٩	٣,٨٣	١,٠٩	٨
	%	٤,٧	١٠,٣	١٠,١	٤٦,٨	٢٨,٢			
X2_05	عدد	١٨	١٧	٣٥	٢٠٤	١١٣	٣,٩٧	٠,٩٩	٣
	%	٤,٧	٤,٤	٩,٠	٥٢,٧	٢٩,٢			
X2_06	عدد	٢٢	١٩	٧٠	٢٠٤	٧٢	٣,٧٤	١,٠٠	١١
	%	٥,٧	٤,٩	١٨,١	٥٢,٧	١٨,٦			
X2_07	عدد	١٨	٤٨	٧٠	١٩٩	٥٠	٣,٥٦	١,٠٢	١٥
	%	٤,٧	١٢,٥	١٨,٢	٥١,٧	١٣,٠			
X2_08	عدد	١٢	٤٠	٦٩	٢٠٣	٦٣	٣,٦٨	٠,٩٧	١٤
	%	٣,١	١٠,٣	١٧,٨	٥٢,٥	١٦,٣			
X2_09	عدد	١٤	٣٤	٩١	١٢١	١٢٧	٣,٨١	١,١٠	٩
	%	٣,٦	٨,٨	٢٣,٥	٣١,٣	٣٢,٨			
X2_10	عدد	١٦	٢٠	٢٤	٢١٨	١٠٨	٣,٩٩	٠,٩٦	٢
	%	٤,١	٥,٢	٦,٢	٥٦,٥	٢٨,٠			
X2_11	عدد	١٧	٢٠	٣٥	١٦٠	١٥٥	٤,٠٧	١,٠٤	١
	%	٤,٤	٥,٢	٩,٠	٤١,٣	٤٠,١			
X2_12	عدد	٢١	٣٩	٥٦	١٩٥	٧٦	٣,٦٩	١,٠٧	١٣
	%	٥,٤	١٠,١	١٤,٥	٥٠,٤	١٩,٦			
X2_13	عدد	١٨	١٧	٧٦	٢٠٧	٦٩	٣,٧٥	٠,٩٥	١٠
	%	٤,٧	٤,٤	١٩,٦	٥٣,٥	١٧,٨			
X2_14	عدد	١٢	٤٧	٥٥	١٩٨	٧٤	٣,٧١	١,٠١	١٢
	%	٣,٩	٥,٧	١٦,٣	٥٠,٥	٢٣,٦			
X2_15	عدد	١٥	٢٢	٦٣	١٩٥	٩١	٣,٨٤	٠,٩٨	٦

يتضح من الجدول السابق أن هذه العبارات جاءت مرتبة وفقاً لأهميتها من وجهة نظر عينة البحث كما يلي:

**المتغير X2\_11**: "تحتفظ المنظمة بالمعرفة المتوفرة من خلال الأرشيف والمستندات الورقية": حيث بلغ متوسط الاستجابات ٤,٠٧ بانحراف معياري قدره ١,٠٤ كما بلغت درجة الموافقة "موافق". مما يدل على اهتمام المنظمات بحفظ المعلومات.

**المتغير X2\_10**: "تقوم المنظمة بحفظ المعرفة بصورة يسهل الوصول إليها بإستخدام الأساليب الإلكترونية": حيث بلغ متوسط الاستجابات ٣,٩٩ بانحراف معياري قدره ٠,٩٦ كما بلغت درجة الموافقة "موافق"، مما يدل على اهتمام المنظمات بالحفظ الإلكتروني المنظم.

**المتغير X2\_08**: "تعقد المنظمة جلسات عمل للعاملين لتبادل المعرفة المرتبطة بأنشطتها": حيث بلغ متوسط الاستجابات ٣,٦٨ بانحراف معياري قدره ٠,٩٧ كما بلغت درجة الموافقة "موافق"، مما يدل على استفادة المنظمات من جلسات العصف الذهني وتبادل الأفكار للعاملين بها.

**المتغير X2\_07**: "تهتم المنظمة بشراء المعرفة المرتبطة بأنشطتها من مصادرها المختلفة": حيث بلغ متوسط الاستجابات ٣,٥٦ بانحراف معياري قدره ١,٠٢ كما بلغت درجة الموافقة "موافق"، مما يدل على اهتمام المنظمات بشراء المعرفة.

ب. الإحصاء الوصفي للمتغير التابع (جودة أداء المنظمات في بيئة العمل): بتوصيف متغيرات جودة أداء المنظمات في بيئة العمل من حيث النزعة المركزية والتشتت، حيث تم حساب (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، الترتيب) لاستجابات عينة البحث كما يتبين من جدول رقم (٣) التالي:

جدول رقم (٣): الإحصاء الوصفي لجودة أداء المنظمات في بيئة العمل

المتغيرات	بيان	درجة الموافقة					وسط حسابي	انحراف معياري	ترتيب
		٥	٤	٣	٢	١			
Y_01	عدد	١٧	١٤	١١٥	١٥٢	٨٧	٣,٧٢	١,٠٠	١٥
	%	٤,٤	٣,٦	٢٩,٩	٣٩,٥	٢٢,٦			
Y_02	عدد	١٣	١٨	٤٧	٢٢٠	٨٨	٣,٩١	١,٩١	١٢
	%	٣,٤	٤,٧	١٢,٢	٥٧,٠	٢٢,٨			
Y_03	عدد	١٤	١٨	٢٩	١٨٤	١٤١	٤,٠٩	٠,٩٧	٤
	%	٣,٦	٤,٧	٧,٥	٤٧,٧	٣٦,٥			
Y_04	عدد	١٥	٢٠	١١٤	١٤١	٩٦	٣,٧٣	١,٠٢	١٤
	%	٣,٩	٥,٢	٢٩,٥	٣٦,٥	٢٤,٩			
Y_05	عدد	١٨	١٩	٦٤	١٣٢	١٥١	٣,٩٩	١,٠٩	١١
	%	٤,٧	٤,٩	١٦,٧	٣٤,٤	٣٩,٣			
Y_06	عدد	٢١	١٧	٥٢	١٣١	١٦٤	٤,٠٤	١,١١	٨
	%	٥,٥	٤,٤	١٣,٥	٣٤,٠	٤٢,٦			
Y_07	عدد	١٣	٣٩	٥٩	١٣٨	١٣٧	٣,٩٠	١,١٠	١٣
	%	٣,٤	١٠,١	١٥,٣	٣٥,٨	٣٥,٥			
Y_08	عدد	١٨	١٨	٦٦	١٢٨	١٥٦	٤,٠٠	١,٠٩	١٠
	%	٤,٧	٤,٧	١٧,١	٣٣,٢	٤٠,٤			
Y_09	عدد	١٣	٢٠	٣١	١٠٩	٢١٣	٤,٢٧	١,٠٤	١
	%	٣,٤	٥,٢	٨,٠	٢٨,٢	٥٥,٢			
Y_10	عدد	١٤	١٩	٦٢	١٢٩	١٦٢	٤,٠٥	١,٠٥	٧
	%	٣,٦	٤,٩	١٦,١	٣٣,٤	٤٢,٠			
Y_11	عدد	١٦	٢٤	٤٠	١٣٦	١٦٨	٤,٠٨	١,٠٨	٥
	%	٤,٢	٦,٣	١٠,٤	٣٥,٤	٤٣,٨			
Y_12	عدد	١٦	١٦	٤٤	١٤٧	١٦٢	٤,١٠	١,٠٣	٣
	%	٤,٢	٤,٢	١١,٤	٣٨,٢	٤٢,١			
Y_13	عدد	١٧	١٩	٤١	١٣٨	١٧٠	٤,١٠	١,٠٧	٢
	%	٤,٤	٤,٩	١٠,٦	٣٥,٨	٤٤,٢			
Y_14	عدد	١٦	١٧	٦٧	١٠٦	١٧٨	٤,٠٨	١,٠٩	٦
	%	٤,٢	٤,٤	١٧,٤	٢٧,٦	٤٦,٤			
Y_15	عدد	٢٤	١٣	٥٠	١٤٦	١٥٢	٤,٠١	١,١١	٩
	%	٦,٢	٣,٤	١٣,٠	٣٧,٩	٣٩,٥			

يتضح من الجدول أن هذه العبارات جاءت مرتبة وفقاً لأهميتها من وجهة نظر عينة البحث الآتى:

- المتغير Y\_09: "يتوفر لدى المنظمة موقع على الإنترنت لخدمة العملاء وتلقى مقترحاتهم وهذا يحسن من جودة أداء المنظمة فى بيئة العمل": حيث بلغ متوسط الاستجابات ٤,٢٧ بانحراف معياري قدره ١,٠٤ كما بلغت درجة الموافقة "موافق تماماً"، وهذا يدل على أن معظم المنظمات يتوفر لديها موقع على الإنترنت.
- المتغير Y\_13: "عندما تهتم المنظمة بتشجيع مشاركة العاملين فى التحسين والتطوير المستمر يعد هذا دليلاً على جودة أداء المنظمة فى بيئة العمل": حيث بلغ متوسط الاستجابات ٤,١٠ بانحراف معياري قدره ١,٠٧ كما بلغت درجة الموافقة "موافق"، وهذا يدل على أهمية التحسين والتطوير المستمر.
- المتغير Y\_04: "يوجد إتساق بين الأداء الفعلى والأداء المستهدف مما يؤدى إلى تقديم منتجات وخدمات جيدة للعملاء وتخفيض الانحرافات": حيث بلغ متوسط الاستجابات ٣,٧٣ بانحراف معياري قدره ١,٠٢ كما بلغت درجة الموافقة "موافق"، مما يدل على ضرورة المتابعة المستمرة للعمليات، ومقارنة الأداء المستهدف (المخطط) بالأداء الفعلى.
- المتغير Y\_01: "يتحدد الأداء من خلال مجموعة من المؤشرات التى تعمل معاً لتحقيق الأهداف الموضوعه": حيث بلغ متوسط الاستجابات ٣,٧٢ بانحراف معياري قدره ١,٠٠ كما بلغت درجة الموافقة "موافق"، مما يدل على ضرورة الالتزام بمعايير تقييم الأداء.

### نتائج الدراسة الميدانية

لاختبار وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة أداء المنظمة وقدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة، قام الباحثون بعمل تحليل الانحدار الخطى البسيط ودراسة علاقات الارتباط والانحدار بين المتغير X2 "قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة"، والمتغير Y "جودة أداء المنظمة"، جاءت النتائج كما يلي:



جدول رقم (٤): نتائج الارتباط والانحدار بين قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة وجودة أداء المنظمة

المتغير المستقل: قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة المتغير التابع: جودة أداء المنظمة							
مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	قيمة المعامل	المعاملات ثابت الانحدار $\alpha$	مستوى المعنوية	F المحسوبة	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
٠,٠٠٢	٣,٢	٠,٣٣٥					
٠,٠٠٠	٣٥,٥	٠,٩٦١	معامل الانحدار $\beta$	٠,٠٠٠	١٢٥٨,٨	٠,٧٦٦	٠,٨٧٥ (*)

- (\*) معنوي عند مستوى معنوية ٠,٠١.
- يتضح من الجدول ما يلي: أظهرت نتائج الارتباط الخطي وجود علاقة موجبة ذات دلالة معنوية بين قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة، وجودة أداء المنظمة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٧٥) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) مما يعني معنوية العلاقة عند مستوى معنوية (٠,٠١)، أي أن قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة تؤثر إيجابياً على جودة أداء المنظمة.
- بعد تقدير معالم نموذج الانحدار يمكن صياغة معادلة الانحدار بالشكل التالي:  

$$Y = 0.670 + 0.850 * X_1 + \varepsilon$$
- Y جودة أداء المنظمة
- X<sub>1</sub> قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة
- ε الخطأ العشوائي
- اختبار جودة توفيق النموذج (F test): من النموذج يتضح معنوية العلاقة حيث بلغت قيمة F (١٢٥٨,٨) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) مما يعني معنويتها عند مستوى معنوية (٠,٠١)، أي وجود تأثير ذي دلالة معنوية لقدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة على جودة أداء المنظمة.

- القدرة التفسيرية للنموذج (R2): بلغت القدرة التفسيرية للنموذج (٧٦,٦%) وذلك من خلال قيمة R2، أي أن نسبة (٧٦,٦%) من التغيرات التي تحدث في جودة أداء المنظمة تشرحها قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة.
  - اختبار معنوية المتغير المستقل (T test): يتضح من اختبار T أن قيمة T للمتغير المستقل بلغت (٣٥,٥) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) مما يؤكد معنويتها عند مستوى معنوية (٠,٠١)، كما يتضح من قيمة E (٠,٩٦١) والتي تشير إلى قوة أو درجة التأثير، أي أن تحسن قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة بنسبة (١%) يتبعها تحسن في جودة أداء المنظمة بنسبة (٠,٩٦١%).
- نخلص من ذلك إلى قبول فرض العدم.

### تفسير نتائج الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة، وجودة أداء المنظمة، لوجود ارتباط خطي موجب، حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٧٦٦، وقيمة T المحسوبة ٣٥,٥، وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠١، أي أن قدرة المنظمة على ممارسة عمليات إدارة المعرفة تؤثر إيجاباً على جودة أداء المنظمة، وذلك بما يتفق مع الدراسات السابقة السابق ذكرها، بما يعني أن العمل على خلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة لإنتاج المعرفة ومشاركتها، وتأسيس بيئة تنظيمية تقوم على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة للمشاركة وتقاسم وتبادل المعرفة يمكن أن يسهم في تحسين جودة أداء المنظمة.

### التوصيات

١. ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي، وإعطاء أهمية أكبر من قبل الإدارات العلنا في منظمات الأعمال لإدارة المعرفة لتطوير مستوى إنتاجية الموارد البشرية لديها ومستوى أدائها العام

٢. توجيه المزيد من الدراسات لتطوير نظم وعمليات إدارة المعرفة بما يتماشى مع التطورات المستمرة في بيئة الأعمال المصرية .
٣. مراقبة كل ما هو مستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

## المراجع

- أكرم أحمد الطويل، على وليد العبادي (٢٠١٣): إدارة سلسلة التجهيز وأبعاد إستراتيجية العمليات والأداء التسويقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- إياد على الدجنى (٢٠١١): دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي، دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، رسالة دكتوراة ، كلية التربية، جامعة دمشق.
- آمال ياسين المجالى (٢٠٠٩): " مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة"، مجلة العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد (٣٦) ، العدد (١) ، ص ١٤٦.
- حاكم احسونى مكرود الميالى (٢٠١٠): " دور ادارة المعرفة فى استثمار رأس المال البشرى لتجقيق الاداء الاستراتيجى دراسة تطبيقية فى معمل اسمنت الكوفه"، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية و الادارية ، العدد (٢١) ، ص ١٤٨:١٥٠
- رحاب مسعد عبد الخالق محمود (٢٠١٦): قياس أثر استخدام مقاييس الأداء المتوازن على رأس المال الفكرى، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- سلوى محمد الشرفا (٢٠٠٨): دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية تجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية- غزة.
- سوزان صالح دروزه (٢٠٠٨): العلاقة بين متطلبات ادارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الاداء المؤسسى، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

سامي بن إبراهيم بن عبدالعزيز الغنيم (٢٠١٣): عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي إمارة منطقة القصيم، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. سعد غالب ياسين(٢٠٠٠): " المعلوماتية و إدارة المعرفة: رؤيا إستراتيجية عربية"، دورية مستقبل العرب، مجموعة ١٤، عدد ٢٦٠.

شيخه ناصر العجمي(٢٠١٥): أساليب قياس وتقييم الأداء في مؤسسات العمل الخيري، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، العدد ٢، ص ١٦٥ عاطف محمود عوض(٢٠١٢): دور ادارة المعرفة و تقاناتها في تحقيق التطوير التنظيمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٨، العدد الأول، ص ٤٠٩

عبد الستار العلى، قنديلجي والعمرى (٢٠٠٦): المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان \_الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

عبد الله، على ونذير، بوسهوه (٢٠١١): " دور إدارة المعرفة في تعزيز الإبداع للمنظمة"، الملتقى الدولي حول : الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، مخبر البحوث في الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب- البليدة- الجزائر.

نيفين محمود على، عماد(٢٠١٢): أثر ادارة المعرفة على القدرات الابتكارية (بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية تجارة - جامعة عين شمس، ص ٣٨

يسرى محمد حسين(٢٠١٠): تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية ( دراسة تطبيقية في فندق السدير)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس والثمانون، ص ٣٣٤

Donald W. Beard & Gregory G. Dess, (1981): Corporate-Level Strategy, Business-Level Strategy, and Firm Performance, , The Academy of Management Journal, Vol. 24, No. 4, pp. 663-688

Kok , A, (2007): Intellectual Capital Management as part of Knowledge Management Initiatives at Institutions of Higher Learning , The Electronic Journal of Knowledge Management , Vol.5, Issue 2 , PP.181-192

- Yousefi, Roya & Taherkhani, Sanaz & Ghardashkhani ,Nooshin,(2014):  
The Effect Of Knowledge Management On Organizational Learning and Performance Of Education Department Of ABHAR Counrty, Management Review Vol. 3, Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and No.12a
- Salleh, Kalsom, (2014): Learning Organization and Knowledge Management: Transfer Process of Tacit Knowledge in Public University for Academic Excellence, Proceedings of the International Conference on Intellectual Capital , Knowledge Management & Organizational Learning., p347-353
- Waseef , Jamal,(2011): Impact of Human Capital Management on Organizational Performance, European Journal of Economics , Finance and Administrative Sciences , ISSN.1450-2275, Issue I 34.
- Zaim ,H,Tatoglu,E & Zaim, S, (2007): Performance of Knowledge Management Practices: A Casual Analysis, journal of Knowledge Management, Vol.11, No.6, PP. 54-67.p.56s.

**STUDY OF THE ROLE OF ACTIVATING  
KNOWLEDGE MANAGEMENT IN IMPROVING THE  
QUALITY OF THE PERFORMANCE OF  
ORGANIZATIONS IN THE WORK ENVIRONMENT**

[19]

**Khattab, G. S.<sup>(1)</sup>; Salam, S, H. <sup>(1)</sup> and Al Attar, Dalia, S.**

1) Faculty of commerce, Ain Shams university

**ABSTRACT**

Today organizations are subjected to successive pressures to improve the quality of products or services provided by, reduce cost and improve performance, use high-tech quality methods, and this can only be achieved with the knowledge that represent real wealth and power owned by the Organization, as it Represents knowledge capital which enables the Organization to achieve sustainable competitive advantage, and to reach outstanding performance through best practice.

The study is designed to measure and analyze the impact of activating processes of knowledge management as a modern approach to improve the quality of performance, using a survey, included 387 officers from Ministry of environment and the faculty members with universities in Cairo.

This study used descriptive, through extrapolation of review of previous studies and books and references periodicals and articles, Arab and foreign countries, with the aim of the composition of the conceptual framework of the study, the analytical method using the analytical approach statistical to discover the links between the variables and access to the most important results of the study.

The study reached through theoretical analysis and statistical analysis of field study to a relation of moral significance covariant between quality of the Organization's performance and the ability of the Organization to practice of knowledge management where linear

correlation results showed moral relationship, which that organization's ability to practice knowledge management positively affect the quality of the Organization's performance.