

المخلص باللغة العربية

أثر سلوك المواطنة التنظيمية في عمليات إدارة المعرفة دراسة تطبيقية في البنك الأهلي الأردني

إعداد

فراس هيثم حجازي

إشراف

الدكتور عبد العزيز بدر النداوي

هدفت هذه الدراسة الى تقصي أثر سلوك المواطنة التنظيمية في عمليات ادارة المعرفة في البنك الأهلي الأردني، بالإضافة إلى تحديد أثر كل بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الضمير الحي، الفضيلة المدنية، والروح الرياضية) في كل بعد من أبعاد عمليات ادارة المعرفة (توليد المعرفة، والتشارك في المعرفة) بشكل منفرد.

وتتمثل أهمية الدراسة في أنها أول دراسة تبحث في واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية وواقع ادارة المعرفة في البنك الاهلي الاردني، على حد علم الباحث، يتم اجراؤها في الاردن لدراسة أثر سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة في عمليتين من عمليات ادارة المعرفة وهما: توليد المعرفة، والتشارك في المعرفة في دراسة واحدة.

تكون مجتمع الدراسة العاملون من جميع العاملين في البنك الاهلي الاردني، البالغ عددهم (1400) موظف يعملون في مختلف فروع البنك داخل الاردن، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة (302) موظفاً، وهي عينة عشوائية. وقد تم توزيع (302) استبانة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات أهمها أن:

1. الأفراد المبحوثين يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة بدرجة عالية
 2. أن الأفراد المبحوثين يمارسون عمليتي توليد المعرفة، والتشارك في المعرفة بدرجة عالية
 3. وجود أثر دال احصائياً لسلوك المواطنة التنظيمية في عمليات ادارة المعرفة
 4. وجود أثر دال احصائياً لسلوك المواطنة التنظيمية في عملية توليد المعرفة
 5. وجود أثر دال احصائياً لسلوك المواطنة التنظيمية في عملية التشارك في المعرفة
 6. وجود أثر دال احصائياً لكل بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية منفرداً في كل من عملية توليد المعرفة، والتشارك في المعرفة، بشكل منفرد
 7. لا توجد فروق في ممارسة كل من سلوك المواطنة التنظيمية، وعمليات ادارة المعرفة تعزى الى الخصائص الديمغرافية للمستجيبين، باستثناء متغير العمر
- وخلصت الدراسة الى جملة من التوصيات، أهمها دعم وتعزيز ممارسة موظفي البنك الاهلي الأردني لسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة، وذلك من خلال ممارسة القيادات الادارية في البنك لهذا السلوك، تجسيدا لمبدأ القيادة بالمثل Leading by Example وكذلك إطلاق البنك الأهلي الأردني، وبشكل رسمي، مبادرة لتبني وتنفيذ برنامج لادارة المعرفة في البنك، بدءاً من مرحلة التوعية بادارة المعرفة، وانتهاء بجعلها جزءاً من الممارسة اليومية للعمل.