

أثر إدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية: وسيط متغير الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية

أعدت بواسطة:

كرم حجازين

المشرف:

الأستاذ الدكتور عبد العزيز الندوي

الملخص

الهدف من هذا البحث هو التركيز على تأثير إدارة المعرفة (الإنشاء والمشاركة والتطبيق والتخزين) على الميزة التنافسية (الجودة والتكلفة والكفاءة والتفاضل) من خلال الأداء التنظيمي وكذلك تحديد الدور الذي تقوم به المعرفة يمكن أن يكون لها في هذه العلاقة. يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في (20) مصرفاً تجارياً عاملاً في الأردن.

تم توزيع (360) استبانة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة وتم استرجاع (297) استبانة. تدقيق ومراجعة الاستبيانات. (6) استبعدت الاستبيانات لعدم اكتمال إجابة الباحثين عليها. وبذلك بلغ عدد الاستبيانات الصحيحة (291). واعتمد منهج البحث على المنهج الوصفي والتحليلي في إجراء هذه الدراسة للتعرف على أثر إدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية وسيط متغير الأداء التنظيمي. من خلال البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة أو المشكلة بطريقة شاملة تساعد على تعميم الحقائق أو المعرفة التي تم استخراجها وتساعد على قدر معقول من التنبؤ المستقبلي للظاهرة وتقديم الحلول والمقترحات لمعالجتها.

أظهرت نتائج الدراسة زيادة في مستوى الأهمية النسبية لأبعاد إدارة المعرفة والميزة التنافسية والأداء التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة. أوصت الدراسة بضرورة الحفاظ على اهتمام البنوك موضوع البحث بأقسام البحث والتطوير لما لها من مساهمة كبيرة في تكوين المعرفة. علاوة على ذلك، اهتمام البنوك التي تم بحثها باستمرار بالاستفادة من وسائل وطرق تكوين المعرفة حول عملائها الحاليين والمحتملين.