

أثر عمليات إدارة المعرفة على الأداء في شركات الاتصالات الأردنية

إعداد الطالبة

سمر عبد الحليم عبد العزيز العواملة

إشراف

الدكتور مطيع الشبلي

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في الاداء الوظيفي بأبعاده (الكفاءة، الفاعلية) لدى العاملين في شركات الاتصالات الاردنية، هذا وقد شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في شركات الاتصالات الاردنية، حيث تم جمع البيانات الاولية بواسطة الاستبانة من شاغلي الوظائف القيادية والإشرافية وتم توزيع (200) استبانة وتم استرجاع (169) حيث بلغت الاستبانات الصالحة للتحليل (169) استبانة وهوما مثل عينة الدراسة النهائية وهي ما نسبته 85%. واستخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والرمزية الاحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها ان هناك أثر ذو دلالة ايجابية لعمليات ادارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في الاداء الوظيفي بأبعاده (الكفاءة، الفاعلية). واوصت الدراسة بضرورة تعزيز وادامة وتطوير عمليات إدارة المعرفة وذلك لرفع مستويات الاداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات الاردنية نظراً لأثر عمليات إدارة المعرفة في كفاءة وفاعلية

الاداء، كما أوصت الدراسة الباحثين بإجراء دراسات أخرى على عمليات إدارة المعرفة والاداء في مجتمعات
دراسية أخرى وعلى مخرجات تنظيمية أخرى.

The Impact of Knowledge Management Processes on Performance at the Jordanian Telecommunications Companies

Prepared by

Samar Abdel Haleem Al Awamleh

Supervised by

Dr. Mottee Al Shibly

Abstract

This study is aimed to identify the impact of knowledge management processes with their dimensions (Generating knowledge, Knowledge storage, Knowledge distribution, and application of knowledge) in job performance of its (Efficiency and effectiveness) to the employees of Jordanian telecom companies.

The study included all the workers of Jordanian telecom companies. preliminary data were collected through survey of leadership & supervisor job positions - (200 questionnaires were distributed) - (169 were retrieved). - (169 of the questionnaire was valid for analysis). The Ratio of the final study is 85%. The researcher used in this study SPSS_ "Statistical Package for the Social Sciences".

The study has found several results; the most important result is the positive evidence of the impact of knowledge management processes with their dimension (Generating knowledge, knowledge storage, knowledge distribution, application of knowledge) on job performance of its (Efficiency and effectiveness). The study recommended the need to strengthen, maintain and develop knowledge management processes – raising the levels of performance of employees of all the workers of Jordanian telecom companies. Improve the knowledge management processes in job performance of its (Efficiency and effectiveness). The study also recommended the research to do another studies on the impact of knowledge management processes on another societies and another organizational result.