

الأطوار النظرية المقترح لتعزيز أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء الموظفين قطاع التعليم:

الولاء التنظيمي عامل وسطي.دراسة أستطلاعية على موظفي قطاع التعليم في ليبيا

The proposed theoretical framework to enhance the impact of the availability of the infrastructure of knowledge management in education sector staff performance efficiency: an intermediate agent organizational loyalty. Pilot study on teaching staff in Libya

سالم البهلول سلامة¹، أسامة إسحاق²، ناصر أحمد حبتور³

Salem Al bahloul Salama¹, Osama Isaac², Nasser Habtoor³

^{1,2} Faculty of Business and Accountancy, Lincoln University College (LUC), Selangor, Malaysia

³ Faculty of Business Management, Jeddah University, Jeddah, KSA

* Correspondence: Salemphd2016@gmail.com

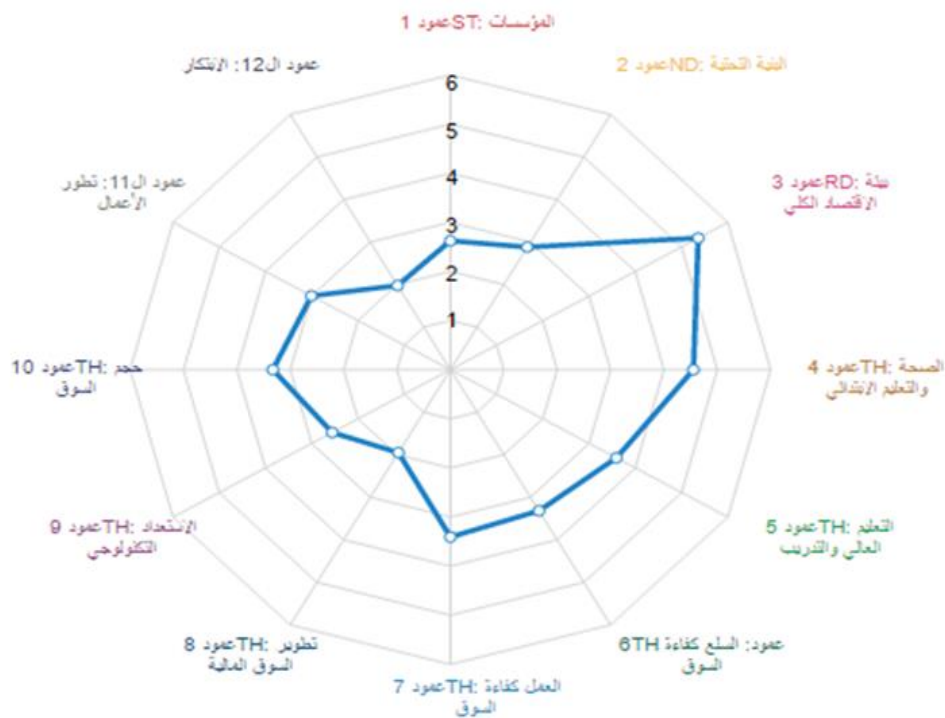
ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة بأبعادها (التكنولوجية، الثقافية التنظيمية، الهيكل التنظيمي) على رفع كفاءة أداء قطاع التعليم في ليبيا: والولاء التنظيمي عامل وسطي، واستخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب لمثل هذه الدراسات، ولغرض الوصول الى نتائج أيجابية يمكن الاعتماد عليها، إستخدم الباحث لهذا الغرض استبانة تم تحكيمها، وتم اجراء عينة تجريبية مكونة من موظفي قطاع التعليم بهدف الإجابة على اسئلة الدراسة، وتحديد اهمية إدارة المعرفة من خلال تحديد تأثير أبعاد توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة ولمعرفة ثبات وصدق العينة، وملائمة أبعاد توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة. تم توزيع استبانة على 10% من حجم العينة، وتتكون عينة الدراسة من 612 موظف بقطاع التعليم بالزاوية، يبلغ عدد الاستبانات المستهدفة لتوزيع والتي لا تقل عن 242 استبانة، على عينة من قطاع شؤون التعليم، ولقد تم الاعتماد على 270 استبانة لجراء هذا التحليل، واستخدم SPSS 23 في إجراء هذا التحليل. وأظهرت النتائج ثبات وصدق العينة معامل كرنباخ، حيث اظهر التحليل صدق العينة 0.852 % وهو معامل صدق عالي نستطيع من خلاله الثقة في أبعاد أدوات الدراسة، كذلك مؤشر على امكانية استخدام أدوات جمع بيانات الإستبانة والوثوق بها، وبنظر إلى جدول تكرارات المتغيرات الوصفية نستطيع الوثوق في عينة الدراسة، لهدف تحديد أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء الموظفين قطاع التعليم: الولاء التنظيمي عامل وسطي. الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، البنية التحتية لإدارة المعرفة، الولاء التنظيمي، أداء الموظفين.

المقدمة:-

تشير التقارير الدولية إلى قصور في مجال إنتاج وتوظيف المعرفة في كثير من الدول، وكذلك إلى تبيد موارد الإستثمار الحقيقي لرأس المال البشري، دون تحقيق نتائج انطلاقة حقيقية في مستوى تلك الإستثمارات، فلا نزال في اخر تلك الدول، فنجد مخرجات التعليم دون المستوى، ولا يزال البحث العلمي في الدول العربية خصوصاً في أواخر سلم الدول المنتجة للبحوث العلمية، [مؤشر المعرفة العربي، 2015].

وإذا نظرنا إلى تقرير مؤشر التنافسية العالمي، 2015، على وضع ليبيا من ناحية البنية الاقتصادية الكلية يظهر بوضوح تدني مستوى ليبيا، مقارنة بدول الجوار، وينظر إلى الناتج المحلي في 2015 والذي وصل إلى 44.4 مليار دولار في عدد السكان ليبيا 6.3 مليون، يظهر بوضوح حجم المشكلة، مع هذه الإمكانيات للدولة، كما موضح في الشكل (1). ولذلك يتوجب وضع خطط وتصورات وحلول للوصول الى تحسين الجودة في القطاعات العامة لدولة.



الشكل (1) وضع ليبيا من ناحية البنية الاقتصادية الكلية تقارير التنافسية العالمية 2015

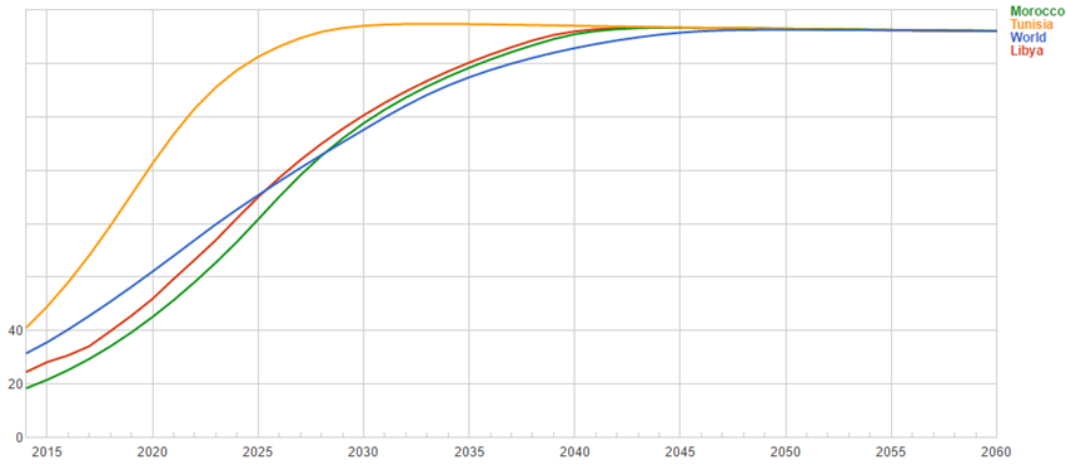
وبما أن المؤسسات العامة تواجه عدة مصاعب تدعوها للتفكير في مستقبلها إما الإستجابة والتكيف وتحقيق التقدم وإما التراجع، وتفرض هذه المتغيرات على تلك المؤسسات مجموعة من التحديات التي تتضح من التغيرات والتطورات السريعة أو التوسع في الخدمات المقدمة أو الحاجة المتزايدة لتحسين مستويات كفاءة الأداء، ومن أبرز مقومات نجاح المنظمات وبشكل خاص القطاع الحكومي مثل التعليم قدرته على مواكبة أحدث المتغيرات التي يشهدها العصر [مؤشر المعرفة العربي، 2015].

ومن اهم القطاعات العامة التي تسهم في النهوض بالدولة هو التعليم، وهو حق وأساس، وشرط لا يبد منه لتحقيق التنمية، وهو ما اقرته الخطة العربية لتطور التعليم في الدول العربية (النظام التعليمي)، هو أحد اسس التحول الشامل، والمنتج لرأس المال المعرفي [مؤشر المعرفة العربي، 2015]، وما أشار اليه [الزوايبي، 2014] جودة تخطيط البنية التحتية لإدارة المعرفة وأثرها على الأداء لجودة برامج التعليم.

وفي هذا الصدد، وضعت بلدان عديدة استراتيجيات طموحة مثل ألمانيا لتعزيز البنية التحتية والإستفادة من أحد أبعاد إدارة المعرفة وهي تقنية المعلومات والاتصالات في وضع استراتيجية المستقبل الرقمي في إطار سياسي وتنفيذي لجميع وزارات التخطيط، والإستفادة منها في سرعة اتخاذ القرار لمواجهة المشكلات، وتحسين جودة حياة الموظفين، [مؤشر المعرفة العربية، 2015] ، وفي دراسة [سوزان، 2008] و [ميرن، 2016]، أثر متطلبات إدارة المعرفة في الأداء، خلص إلى وجود علاقة قوية بين متغيرات إدارة المعرفة والموارد البشرية في رفع الكفاءة. إذا كانت إدارة المعرفة مهمة فيجب أن تكون لها بنية تحتية حتي نستطيع الحصول على النتائج المطلوبة من رفع كفاءة الموظفين.

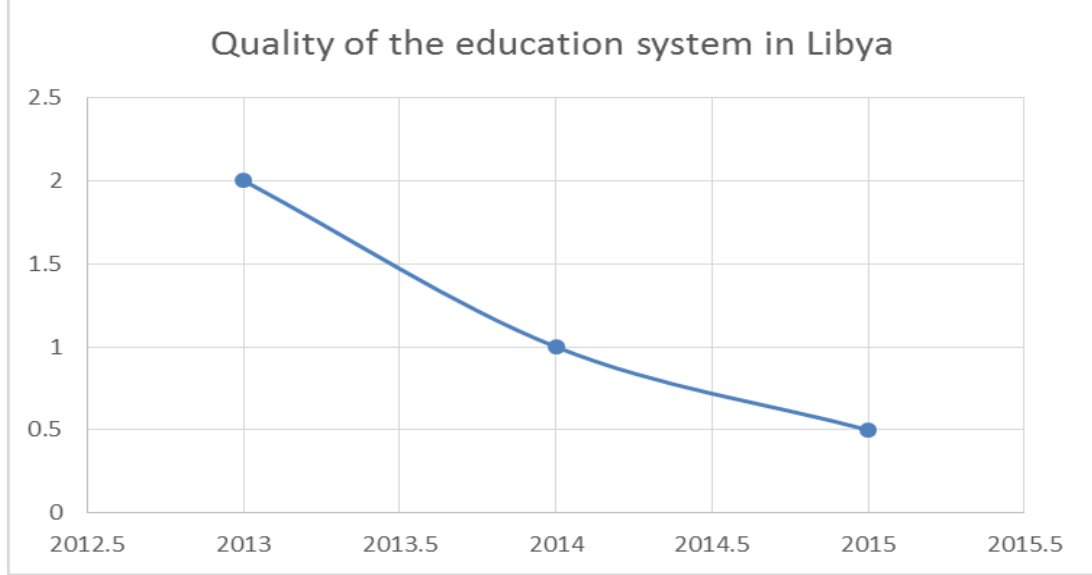
وإذا نظرنا الى ترتيب ليبيا والتي تقع في المرتبة 69، وبناء على توقعات إفس 2015، ما يخص توفر التكنولوجيا في المؤسسات الليبية وهي احد أدوات إدارة المعرفة، يعتبر جيد، يمكن أن تكون فرصة في إحداث التغيير ورفع من أداء الموارد البشرية. ومن الشكل رقم (2) نلاحظ التوقعات حتي سنة 2060 علي مدي حصول السكان علي التكنولوجيا وهي احد ادوات المعرفة وإستخدامها في ليبيا مقارنة مع دول الجوار.

وتعتبر من مصابي دول العالم تقدما وبالأخص الدول العربية في 2060، مما يجعلنا نسهم في حل المشاكل الحالية لكي نصل الي هذه المرحلة في أقل زمن ممكن إذا توفرت البنية التحتية لإدارة المعرفة، وهذا ما دفع الباحث للمساهمة في تحديد المشكلة ووضع التصور الذي يسهم في إيجاد الحلول للنهوض بالقطاع العام.



الشكل رقم (2) توقعات إفس، 2016، توقعات العقود الآجلة الدولية (إفس) بالتعاون مع مشروع الاستشراف الاستراتيجي لمجلس الأطلسي ومجلس الاستخبارات الوطني الأمريكي، مجموعة البيانات العامة.

وينظر إلى تقرير التنافسية العالمي، 2015 نجد ليبيا في المرتبة 144، مقارنة من 144 دولة، بناء على جودة النظام التعليمي. والشكل رقم (3) يبين لنا أن ليبيا في 2013 كان ترتيبها 142، ثم في 2014 أصبحت في الترتيب 148، ثم في 2015 في المرتبة 144، مما يدل على وجود مشكلة، مما دفع الباحث للخوض في موضوع رفع أداء المنظمات التعليمية الليبية.



شكل 3 : جودة النظام التعليمي في ليبيا من عام 2013 الى عام 2015 (الترتيب بين 144 دولة)
المرجع : (تقرير التنافسية العالمي , 2013 , 2014 , 2015)

وما أشار اليه Edward في المؤتمر الأمريكي الأول للدكاء الاصطناعي عام 1980 أشار إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة". وللوصول إلى فعالية إدارة المعرفة. ومن اجل الحصول على إدارة فعالة تسهم في رفع كفاءة الموظف يتحتم توفير البنية التحتية لإدارة المعرفة والتي يمكن من خلالها الحصول على نتائج مرضية، كما اوضحت عدة دراسات منها دراسة [الجرادات، 2013] ودراسة [مكاوي، 2017] و [سوزان، 2014] التي هدفت إلى معرفة أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة على فعالية الأداء، إلى وجود أثر لتوافر البنية التحتية لإدارة المعرفة على كفاءة الأداء.

أن مهمة الباحث تنصب في إيجاد نتيجة يمكن من خلاله اتخاذ اجراءات تسهم في رفع كفاءة أداء الموظفين قطاع التعليم في ليبيا، فإن مشكلة الدراسة تتلخص من خلال فهم التسؤلات التالية:-

تساؤلات الدراسة:-

ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة عن طريق الإجابة عن التساؤلات الآتية:-

- (1) ما أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا؟
- (2) ما أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة على الولاء في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا؟
- (3) ما أثر الولاء التنظيمي في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا؟
- (4) ما أثر الولاء التنظيمي كمتغير وسطي في العلاقة بين متغيري توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة وأداء موظفي التعليم في ليبيا؟

فرضيات الدراسة:-

يرى الباحث بأن فرضيات الدراسة بين إدارة المعرفة ورفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا: الولاء التنظيمي كعامل وسطي، تنقسم إلى الفرضيات وهي:-

- 1) الفرضية الأولى: توجد دلالة إحصائية مباشرة موجبة بين توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة ورفع كفاءة أداء موظفي التعليم.
- 2) الفرضية الثانية: توجد دلالة إحصائية مباشرة موجبة بين توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة والولاء التنظيمي.
- 3) الفرضية الثالثة: توجد دلالة إحصائية مباشرة موجبة بين الولاء التنظيمي ورفع كفاءة أداء موظفي التعليم.
- 4) الفرضية الرابعة: توجد دلالة إحصائية غير مباشرة موجبة بين توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة ورفع كفاءة أداء الموظفين من خلال الولاء التنظيمي.

أهداف الدراسة:-

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:-

- 1- تحديد أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا.
- 2- تحديد أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة على الولاء التنظيمي في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا.
- 3- تحديد أثر الولاء التنظيمي في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا.
- 4- تحديد أثر الولاء التنظيمي كمتغير وسطي في رفع كفاءة الأداء بين توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة موظفي التعليم في ليبيا.

أهمية الدراسة:-

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تطرقها لموضوع تحديد أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا من خلال الولاء التنظيمية، والوصول إلى تحقيق التنمية البشرية.

وكذلك تبرز هذه الأهمية من خلال معرفة العلاقة بين المتغيرات وأي منها الأكثر تأثراً من غيرها في رفع كفاءة الموظفين، حتي يتم التركيز عليها من قبل المسؤولين وأخذ ذلك بعين الاعتبار في جانب تطوير موظفي التعليم في ليبيا، نظراً لقلّة الأبحاث والدراسات المحلية التي تناولت إمكانية تطوير إدارة التعليم بانظر الى توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة حسب علم الباحث، فمن الممكن أن تكون هذه الدراسة مرجع يسترشد به مسؤول التعليم في ليبيا، ومن حيث إتاحة الفرصة له في التعرف على متغيرات الدراسة وفهم العلاقة بينها وبين رفع أداء الموظفين، مما يثري معلومات الباحث وفكره، وهي تنبع من الأهمية الموضوعية لهذه الدراسة حيث إنّها ستبرز جوانب مهمة في الاستفادة من معرفة تأثير توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة.

حدود الدراسة: وهي (حدود مكانية، حدود زمنية، حدود بشرية)

أ- الحدود المكانية: الحدود المكانية للدراسة هي بلدية الزاوية الغربية دولة ليبيا.

ب- الحدود الزمنية: من بدئنا اعداد هذا البحث بتاريخ 1 / 9 / 2016 وينتهي بأذن الله في 1 / 1 / 2020.

ج- الحدود البشرية: محور الدراسة موظفي قطاع شؤون التعليم بالزاوية.

متغيرات الدراسة:-

تلجأ الدراسة إلى معالجة المشكلة من خلال الاعتماد على معرفة أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة والولاء على رفع كفاءة أداء موظفي قطاع التعليم، وقد عرفه أوما سيكارن، 2006، متغيرات الدراسة هي كل شيء يمكن أن تكون له قيم مختلفة. بناء على الدراسات السابقة اعتمد الباحث في دراسته على المتغيرات الآتية:-

1- المتغير المستقل: توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة:-

وكما عرفه [أوما سيكارن، 2006] هي "المتغيرات التي لها تأثير إيجابي أو سلبي على المتغير أو المتغيرات التابعة". وفي دراسة [الجردات، 2008] توصلت إلى أن توفر البنية التحتية لإدارة المعرفة هي الأساس المتين الذي تبنا عليه المعرفة. وفي دراسة اخري يقترح [Alavi, 2006] مستلزمات لإدارة المعرفة وهي البنية التحتية التكنولوجية والبنية التحتية الثقافية والبنية التحتية الهيكلية. تم دراسة توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة من خلال المقاييس التالية: البنية التحتية لإدارة المعرفة التكنولوجية، والبنية التحتية لإدارة المعرفة الثقافية والبنية التحتية لإدارة المعرفة الهيكلية، وبناء على دراسة [مير، 2016] وجدت دلالات احصائية مباشرة موجبة بين إدارة المعرفة وأداء الموظفين. وكذلك دراسة [الزطمة، 2011] و [الجردات، 2013] و [مكاوي، 2017] توصل الى وجود دور واضح بين إدارة المعرفة وتميز الأداء. وبناء عليه وضعت أبعاد المتغير المستقل، كالآتي:-

1- البنية التحتية التكنولوجية: وهي البنية المكونة من المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الإتصالات والشبكات وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب، [O'Brien, 2002] تم وضع هذا المتغير بناء على ما تم ذكره من المراجع السابقة وكذلك دراسة [الروافنة، 2013] أظهرت أن جودة البنية التحتية لأنظمة إدارة الموارد البشرية والتكنولوجية هي التي لها تأثير واضح على كفاءة أداء العاملين.

وفي دراسة، [Ramamur, 2012] يوصي بالاستثمار في تعزيز التكنولوجيا للارتقاء بذكاء المنظمة.

وكذلك من تقرير التنافسية العالمي لتكنولوجيا المعلومات، 2015، بناء على ما أوصى به إن توفر التكنولوجيا والتطوير في المؤسسات يسهم بشكل كبير في رفع الأداء.

2- البنية التحتية لإدارة المعرفة الثقافية: هي البنية التي تطورها جماعة معينة من الافتراضات والقيم الأساسية، من أجل التكيف والتعامل مع المؤثرات الخارجية والداخلية والتي يتم الإتفاق عليها على ضرورة تعليمها للعاملين، ومن أجل إدراك الأشياء والتفكير بها بطريقة معينة تخدم أهداف المؤسسة [القريوتي، 2009] .

بناء على ما ذكر سابقا وكذلك دراسة [أبو سمورة، 2014] الثقافة التنظيمية توصل الى وجود اثر ذو دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية ورفع كفاءة اداء العاملين.

وكذلك في دراسة [الدحموس، 2012]، اوضحت أهمية العلاقة بين مفهومي الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة ، فقد قامت هذه الدراسة بالربط بين أنماط الثقافة التنظيمية وعمليات إدارة المعرفة في سبيل الوصول إلى تفعيل لعمليات إدارة المعرفة من خلال الإعتماد على تعزيز الأنماط الثقافية السائدة والداعمة لها والعمل على تغير الأنماط الثقافية المعرفة لها وتوصلت الباحثة الى وجود علاقة ذات دلالة قوية بين أنماط الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة.

3- البنية التحتية لإدارة المعرفة الهيكلية: هي البنية التي تنظم وظائف الأفراد والوحدات في المؤسسات وتبني الثقة والمبادئ والاساسات المتعارف عليها لتقوم بمهامها، فيجب على هذه البنية تشجيع التشارك أوالمشاركة ضمن نطاق المنظمة ومع ما يفيد خارج النطاق مع أنها بالأصل تهدف على التأكيد على الفردية، ومن المهم أن تكون هذه البنية تتصف بالمرونة لكي تصل الى الكفاءة المطلوبة لتحقيق دورها، كما وتؤثر البنية التحتية لإدارة المعرفة الهيكلية على البنية التكنولوجية [Gold, et al, 2001] . تم وضع هذا البعد بناء على ما تم ذكره من دراسات سابقة مثل دراسة الجرادات 2013، وكذلك دراسة مكاوي، 2017، وغيرهم.

من خلال تطوير هيكلية التنظيمي، بحيث يتم فهم احتياجات وواجبات كل فرد على حدى كتضمنين هيكلية للإدارات المختلفة بما يسهم في إضافة مستوى مرغوب من الجودة والتنظيم داخل المنظمة ومن منظور إدارة المعرفة وسهولة التواصل بين الموظفين يمكن الحصول على نتائج مرضية في رفع الكفاءة.

1- المتغير التابع: أداء الموظفين:-

هو عدد المؤشرات التي تم، بوساطتها قياس فاعلية أداء المؤسسة لغايات هذه الدراسة، وكما عرفه [أوما سيكاران، 2006] المتغير التابع هو المتغير الذي يقدم نفسه كقضية قابلة للفحص والدراسة.

وبناء عليه تعريف فاعلية أداء الموظفين، بأنه تلك الأبعاد الرئيسية المكونة للأداء، بحيث تشكل هذه الأبعاد محاور لقياس مستويات الأداء، وقد تم تحديد مقياس الأداء للموظفين في هذه الدراسة بحسب ما ذكر أوما سيكاران.

خلصت دراسة [جرادات، 2013] و [مكاوي، 2017] إن الأداء مرتبط بمتغيرات توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة (التكنولوجيا، الثقافة، الهيكل التنظيمي)، وفي دراسة [عاشور، 2010] توصل الى ان نجاح المؤسسات مرتبط بكفاءة العاملين فيها. لذلك اهتم الباحثون بموضوع الأداء لأهميته الكبيرة بالنسبة للأفراد والمنظمات على حد سواء، فالمؤسسات تسعى دائماً إلى الإرتقاء بأداء الموظفين فيها والوصول الى الأهداف المحدد مسبقاً، وبحسب معايير الأداء.

1- المتغير الوسطي: الولاء التنظيمي:-

تم دراسة المتغير الوسطي من خلال الولاء التنظيمي. وضع هذا المتغير بناء على دراسات سابقة منها دراسة [أبو سمورة، 2014] و [الزينبي، 2013] و [السقاف، 2015] وتوصلت هذه الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الولاء وبين أداء العاملين، ودراسة [الساعدي، 2012] والتي استخدمت الولاء الوظيفي عامل وسطي، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط بين الأداء والولاء الوظيفي والتي أوصت بالاهتمام بالولاء التنظيمي.

وبناء على دراسة الزهراني، أن الولاء التنظيمي من رتباط الفرد بعمله، ويجعله يبذل جهوداً عالية لإنجاحه ويبدى رغبة قوية في البقاء فيه، والإستمرار لفترة أطول والتميز في الأداء، كما يقلل من السلوك السلبي ويتحقق الولاء التنظيمي للأفراد وبالتالي تحقق المنظمات أهدافها بكفاءة وفعالية [الزهراني، 1424].

الأطار النظري والدراسات ذات العلاقة:-

هناك صعوبة في تحديد ابعاد البنية التحتية لإدارة المعرفة، ولكن من خلال ما تم استعراضه في مشكلة البحث ومن خلال الدراسات السابقة تم تحديد هذه الابعاد وتم افتراض بأن التكنولوجيا والثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي هي من أهم المقاييس الرئيسية للبنية التحتية لإدارة المعرفة.

ففي دراسة [الجرادات، 2013]، أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة على تحقيق فاعلية الأداء في المنظمات، والذي استخدم المنهج الاستطلاعي التحليلي، وخلص الى انه يؤدي توفر البنية التحتية لإدارة المعرفة الى تعزيز إدارة المعرفة بين الموظفين، خاصة ما يتعلق بثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي والمعرفة المشتركة وتكنولوجيا المعلومات، واوصى بضرورة الاهتمام بالبنية التحتية لغرض القيام بعمليات إدارة المعرفة.

وكذلك في دراسة [مكاوي، 2017]، أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة على فاعلية أعضاء الهيئة التدريسية، دراسة تطبيقية، في جامعة الأردن، أستخدم المنهج الوصفي الكمي التحليلي، واطهرة النتائج أن إدارة المعرفة بأبعادها التكنولوجية والثقافية والهيكلية، له أثر في فاعلية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة. واطهرة كذلك تبني الجامعة الأردنية لأبعاد إدارة المعرفة جاء متوسطاً.

وفي دراسة [ناريمان، 2015] أثر تشارك المعرفة، على أداء الموارد البشرية، من خلال العينة العشوائية الطبقية، وتوصلت الى نتيجة وهي وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تشارك المعرفة والأداء، أوصت الدراسة الى تشارك المعرفة بين العاملين. بأن تكون إدارة المعرفة من ضمن اولويات الموارد البشرية وهي مهمة في النهوض بها. وفي دراسة [مير، 2016] أثر إدارة المعرفة في أداء الموارد البشرية في رفع الكفاءة الموظفين، اقترح ان تقوم المنظمات بتعريف الموظفين بواجباتهم والتوقعات والأهداف التنظيمية، من نتائج التعريف بالمهام والواجبات، من خلالها يرتقي بكفاءة الموظفين وهذا ما أثبتته في هذه الدراسة. وفي هذه الدراسات تأكيد على أهمية إدارة المعرفة في رفع كفاءة الموظفين وتشارك المعرفة في المؤسسة.

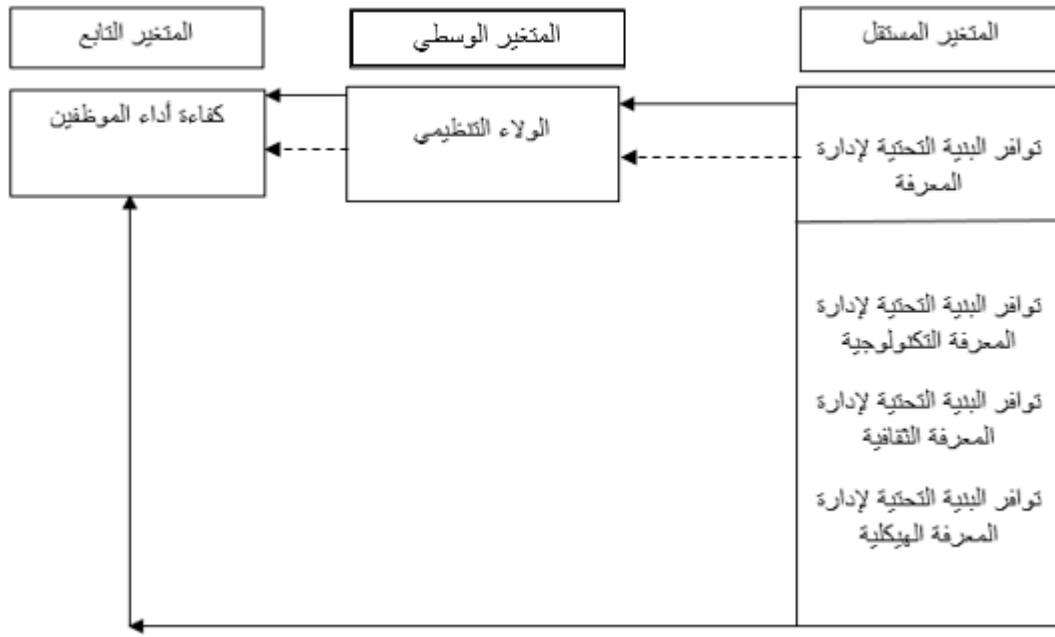
اطهرة هذه الدراسات الحاجة الماسة إلى مشاركة العاملين في التغيير لتعزيز الانتماء للمنظمة، مما يستوجب اتخاذ اجراءات مناسبة لتوفير البنية التحتية المناسبة لاستخدام إدارة المعرفة بشكل المناسب، كما أوصت بما عدة منظمات دولية وأقليمية في مجال التنمية وخصوصاً منظمة التنمية العربية في تقريرها 2015، والتي رأت أنه يمكن تحطّي النموذج التنموي السائد حالياً باقرار إدارة المعرفة من ضمن العوامل التي تساعد في فهم الآلية التي يمكن من خلاله الوقوف عند التحديات التي تواجهها المؤسسات في العالم العربي وخاصتا التعليمية منها والأنطلاق من حيث وصلوا باستخدام إدارة المعرفة والولاء التنظيمي في رفع كفاءة أداء الموظفين في قطاع التعليم في ليبيا.

وبناء على ذلك تم تحديد الفجوة وتكوين الاهداف، وعلى حد علم الباحث انه لم تجر دراسات تناولت مثل هذه المتغيرات في نفس البيئة مع اختلاف المتغير الوسطي في قياس المتغير التابع وهو أداء الموظف بناء على ما اطلعت عليه من الدراسات السابقة.

نموذج الدراسة:-

عرف أوما سيكاران الحاجة الى الإطار النظري بأنه عبارة عن نموذج ذهني لكيفية تقنين العلاقات بين عدد من العوامل التي حددها الباحث، ورأى أنها مهمة لمشكلة البحث. وتظهر هذه النظرية بطريقة منطقية من عملية توثيق الدراسات السابقة في مجال مشكلة البحث [أوما سيكاران، 2006] وفي

الشكل (4) نموذج الدراسة.



الشكل رقم (4) نموذج الدراسة

الغرض من الدراسة:-

دراسة وصفية تحليلية، صنف أوما سيكاران الغرض من الدراسة بحث استكشافي، والوصف، وصحة اختبار الفروض وكما ذكر [أوما سيكاران، 2006] الاستكشافي بأنه عندما لا تتوفر لنا معلومات عن كيفية حل القضية أو المشكلة المطروحة للبحث في الماضي.

والوصفية كما ذكر [أوما سيكاران، 2006] هو إجراء البحوث الوصفية للتمكن من وصف وتحديد خصائص المتغيرات الموجودة في ظروف معينة والتأكد منها.

وتؤسس هذه العلاقات على شبكة من التوقعات التي وضعها الباحث عند تنمية الإطار النظري الخاص بالدراسة، ومن المتوقع بعد قيامنا بالتحليل، والتأكد من وجود العلاقات بين المتغيرات، أن نكون قد توصلنا الى تحديد العلاقة بين المتغيرات، [أوما سيكاران، 2006] .

وحدة التحليل الدراسية:-

وحدة تحليل الدراسة هي الموظف الفرد. حسب ما ذكر والذي قسمه [أوما سيكاران، 2006] ، الى وحدة التحليل ألفرد، أو أزواج، أو مجموعات، أو منظمات، أو ثقافات. وبناء على المنهجية المتبعة في البحث تم اختيار وحدة التحليل الموظف الفرد، وبالتالي فإننا مهتمون بالبيانات التي يتم تجميعها من موظفي التعليم، ونعتبر كل موظفي شؤون التعليم بصفة فردية مصدر من مصادر المعلومات.

تصميم العينة :-

العينة عبارة عن جزء أو مجموعة فرعية من المجتمع. ويسمى كل فرد في المجتمع عنصر، ويعرف العنصر بأنه عبارة عن عضو واحد من أعضاء المجتمع. ومن العناصر يمكن تحديد العينة، [أوما سيكاران، 2006].

أ- مجتمع الدراسة:-

مجتمع الدراسة قطاع التعليم في ليبيا، وسوف تقتصر عينة الدراسة على بلدية الزاوية الغربية. المجتمع كما عرفه [أوما سيكاران، 2006] هو مجموعة كاملة من الناس، أو الأحداث، التي يهتم الباحث بدراستها. ويتالي فإن العينة في هذه الدراسة تتكون من موظفي شؤون التعليم بالزاوية، ليبيا.

ب- طريقة اختيار عينة الدراسة:-

تم اختيار المعاينة الاحتمالية المقيدة العنقودية. بناء على ما ذكر [أوما سيكاران، 2006] في اختيار العينة فهي تنقسم الى قسمين عينة احتمالية وعينة غير احتمالية، ويؤدي استخدام التصميمات العشوائية المقيدة إلى تحسين مستوى كفاءة المعاينة، وهو بديل جيد، وسوف نعتد المعاينة العنقودية، وكما وضح [أوما سيكاران، 2006] يكون هذا التصميم من المعاينات مفيداً جداً عند دراسة مجموعة متغايرة الخصائص في وقت واحد، فعندما يوجد لدينا عدد من المجموعات المتجانسة تتميز بوجود اختلافات واضحة بين أعضاء كل مجموعة، فإنه يوجد لدينا ظروف مثالية لا استخدام المعاينة العنقودية. وتقدم لنا المعاينة العنقودية تجانساً أكبر بين المجموعات ومن مزايا هذه المعاينة اسهل واقل تعقيداً، ويمكن تعميم نتائجها.

حجم العينة:-

يعتمد إختيار حجم العينة على حجم مجتمع الدراسة. ويتحدد حجم العينة بمستوى الدقة، والثقة التي يرغب الباحث في الحصول عليهما عند تقدير عينات المجتمع، بالإضافة إلى مستوى التشتت الموجود في المجتمع. كذلك فإن لإعتبرات التكلفة دوراً مهماً في تحديد حجم العينة التي يتم سحبها من المجتمع، [أوما سيكاران 2006]. ويقدم الجدول في كتاب [أوما سيكاران، 2006] كريجيسي ومورجان 1970، إرشادات علمية خاصة بتحديد حجم العينة وهي أحد الطرق المتبعة لتحديد حجم العينة، حيث لكل حجم مجتمع دراسي معين ما يناسبه من حجم العينة حسب الجدول المشار اليه. وبما أن عدد الموظفين 612 موظف في المكاتب والمؤسسات التابعة لقطاع التعليم في بلدية الزاوية، وحسب الجدول يكون حجم العينة بناء على جدول كريجيسي ومرجان المشار اليه سابقاً، هي 242 استبانة، ولا يمكن التوسع خارج منطقة بلدية الزاوية نتيجة الاوضاع الامنية الغير مستقرة.

طريقة تجميع البيانات:-

تم جمع البيانات بالإستبانة باليد. وهناك عدة طرق لجمع البيانات كما ذكرنا [أوما سيكاران، 2006] هي الملاحظة والاستبانة والمقابلة والتجارب والبيانات الثانوية.

إن طرق تجميع البيانات جزء مهم من تصميم البحث، وهناك عدد من طرق تجميع البيانات لكل منها مزاياها وعيوبها، وعلينا ان نلاحظ ان التحديد الدقيق للمشكلة، واختيار الطريقة المناسبة لجمع البيانات لها تأثير كبير على مستوى قيمة البحث، [أوما سيكاران، 2006].

تصميم الإستبانة:-

تم توزيع الاستبانة شخصياً. والاستبانة هي "عبارة عن صياغة لمجموعة أسئلة معدة سلفاً يقوم المستجيب بتسجيل إجاباته، عادة باختيار أحد البدائل المحدودة"، كما عرفها [أوما سيكاران، 2006]. ويمكن توزيع الاستبانات شخصياً، أو بالبريد إلكترونياً.

اختبار ثبات وصدق الأداة

اختبر الباحث ثبات وصدق أداة القياس، والذي قام بإعدادها الباحث من أجل تنفيذ الدراسة. فمن أجل التحقق من ثبات وصدق الأداة، أي التأكد من أنها تصلح لقياس ما صممت من أجله، أعتد الباحث على ضبط المحاور بعدى تجميعها من دراسات سابقة ذات العلاقة بالدراسة، وعرض الأداة على عدد من المحكمين من دكاترة أصحاب الخبرة والمتخصصين وقمت بتزويدهم بأسئلة الدراسة وبأهداف الدراسة وفرضياتها ونموذج الدراسة للاستشارة بها. وقد أبدوا آراءهم ومقترحاتهم والتي أخذت بعين الاعتبار، وتم تعديل أداة القياس بناء على المقترحات، فاستقرت أداة الدراسة على وضعها النهائي الذي تم توزيعه على العينة المبحوثة.

وتحتوي المقياس المعد على (41) فقرة، تقيس أبعاد النموذج التي تتعلق بتأثير توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء الموظفين على قطاع التعليم ليبيبا: الولاء التنظيمي عامل وسطي.

وللتأكد من ثبات وصدق أداة الدراسة، تم توزيع الاستبانة على عينة تجريبية من موظفي قطاع التعليم في الزاوية والتي بلغ حجمها (90) فردا للتعرف على وضوح الفقرات المستخدمة ومدى فهمهم لمفهوم توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة في استبانة ومن ثم القيام بالتعديل اللازم بناء على النتائج المتحصل عليها من معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، تم توزيع الاستبانة على العينة التجريبية والمتكونة من موظفي التعليم في المؤسسات والمكاتب والادارات والوحدات التابعة لقطاع التعليم في بلدية الزاوية الغربية، تم استرجاع (72) استبانة، تم استبعاد (10) استبانات، لمخالفتهم للمواصفات والمقاييس المعتبرة بناء على منهجية البحث عندي أو ما سيكاران، واعتقاد الباحث ضرورة استبعادهم لعدم جديتهم في الاجابة، وعدم أكتمال الاجابات في بعض الاستبانات. وتم الاعتماد على (62) استبانة، وهي ما يعادل أكثر 10% من العينة المستهدفة، تم ادخال هذه البيانات في التحليل الاحصائي باستخدام SPSS 23 لإجراء تحليل الثبات والصدق، بالاعتماد على معامل (كرونباخ ألفا) للأداة ككل، حيث كان معامل كرونباخ ألفا لثبات هو 0.923 ويعتبر في الاحصاء جيد جداً، يمكن الاعتماد عليه، والجدول (1) يبين معامل كرمباخ ألفا.

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	41

الجدول رقم (1): معامل الثبات

وإذا نظرنا الى صدق العينة لزيادة التأكيد نتحصل على 0.852 % مما يدل على مصداقية جميع المحاور، وهو معامل صدق عالي نستطيع من خلاله الثقة في الأداة. أي أنه سيعطي نفس النتائج لو تم تكرار الاختبار لنفس المقياس وفي ظروف مشابهة للاختبار. والجدول رقم (2) يوضح معامل كرونباخ لثبات لكل محور:

المحاور	كرونباخ ألفا
توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة التكنولوجية	0.843 %
توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة الثقافية	0.827 %
توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة الهيكلية	0.845 %
رفع كفاءة أداء الموظفين	0.793 %
الولاء المنظمي	0.734 %
المجموع	0.923 %

الجدول رقم (2): معامل الثبات لكل محور

طريقة تحليل البيانات:-

البرنامج المستخدم لتحليل البيانات في هذا الفصل فهو برنامج SPSS version 23.0 بالإضافة الى برنامج SmartPLS 3.0. هذه الدراسة تتبع تقنية التحليل ذات المرحلتين بناء على الدراسات السابقة لكل من [Anderson & Gerbing, 1988] Hair, Hult, Ringle, [& Sarstedt, 2017] حيث تبدأ المرحلة الأولى بتقييم نموذج القياس (الصدق والثبات)، أما المرحلة الثانية فهي خاصة بتقييم النموذج الهيكلي للدراسة (اختبار فرضيات الدراسة) وسيستخدم لتحليل هاتين المرحلتين طريقة المربعات الأقل جزئية PLS والسبب الرئيسي في اختيار هذه الطريقة هو أنها توفر تحليل متزامن يؤدي الى تقييم أكثر دقة & Barclay, Higgins, & Thompson, 1995]. هذا بالإضافة الى أن طريقة PLS تسمح بإجراء عملية النمذجة لعينة صغيرة الى متوسطة الحجم [Chin & Gopal, 1995] بناء على دراسات [Chin, Marcolin, & Newsted, 2003] [Limayem, Hirt, & Cheung, 2007] مع امكانية الاستفادة منها للتنبؤ وامكانية استخدامها في نماذج المعادلات الهيكلية المعقدة مع عينة بحجم كبير [Urbach & Ahlemann, 2010].

نظرة عامة على مجتمع الدراسة من خلال جدول تكرارات المتغيرات الوصفية:-

يستخدم لتوصيف المتغيرات الوصفية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة وهي الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الدرجة الوظيفية الحالية، والخبرة العملية، سيتم استخدام حساب التكرارات والنسب المئوية والجدول (3) يوضح ملخص نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة.

م	المتغير الوصفي	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	140	51.9
		أنثى	130	48.1
2	الفئة العمرية	30 سنة فأقل	45	16.7
		31 - 40 سنة	122	45.2
		41 - 50 سنة	93	34.4
		51 - 60 سنة	7	2.6
		61 سنة فأكثر	3	1.1
3	المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	50	18.5
		دبلوم عالي	78	28.9
		بكالوريوس	126	46.7
		ماجستير	8	3.0
		أخرى	8	3.0
4	المسمى الوظيفي	مدير	12	4.4
		رئيس قسم	21	7.8
		موظف	229	84.8
		أخرى	8	3.0
5	الدرجة الحالية	السادسة	11	4.1
		السابعة	28	10.4
		الثامنة	65	24.1
		التاسعة	61	22.6
		العاشر فما فوق	100	37.0
		أخرى	5	1.9
6	الخبرة العملية	1 - 5 سنوات	61	22.6
		6 - 10 سنوات	73	27.0
		11 - 15 سنة	65	24.1
		16 - 20 سنة	44	16.3
		21 سنة فما فوق	27	10.0

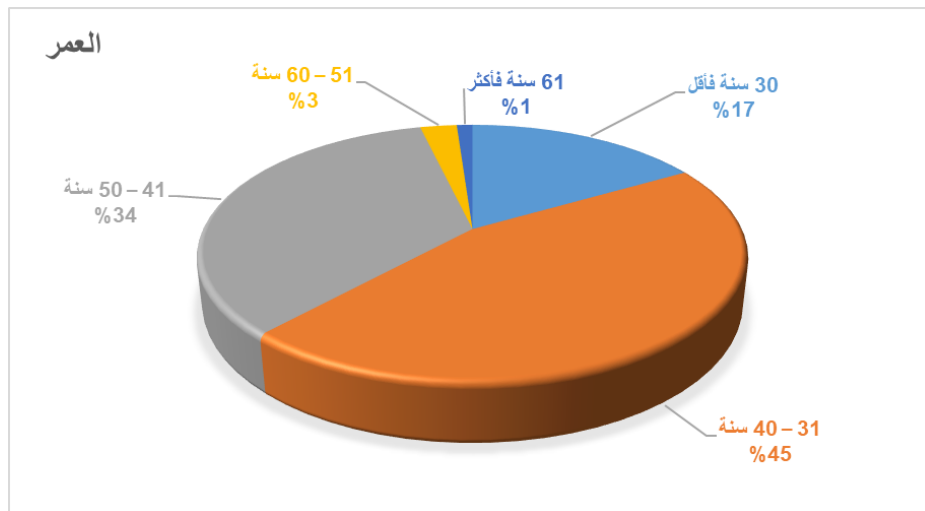
جدول 3: ملخص نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة

من جدول (3) يتضح أن عينة الدراسة تحتوي على نسبة ذكور 52% ونسبة اناث 48% مما يشير الى ان الفئة الأكبر لعينة الدراسة هي فئة الذكور كما هو موضح في الشكل (5).



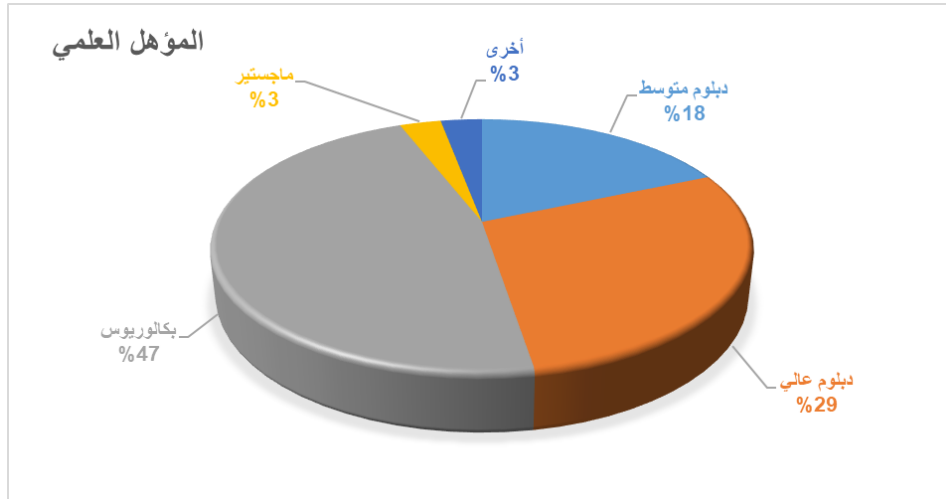
شكل 5 : يوضح نسبة كل من الذكور والاناث لعينة الدراسة

كما يوضح جدول (3) أن الفئة العمرية (من 31 الى 40 سنة) كان لها أكبر تواجد في عينة الدراسة بنسبة 45% تليها الفئة العمرية (من 41 الى 50 سنة) بنسبة 34% ثم الفئة العمرية (30 سنة فأقل) بنسبة 17% ثم الفئة العمرية (51 الى 60 سنة) بنسبة 3% وأخيرا الفئة العمرية (61 فأكثر) بنسبة ضئيلة جداً هي 1% فقط كما هو موضح في شكل (6).



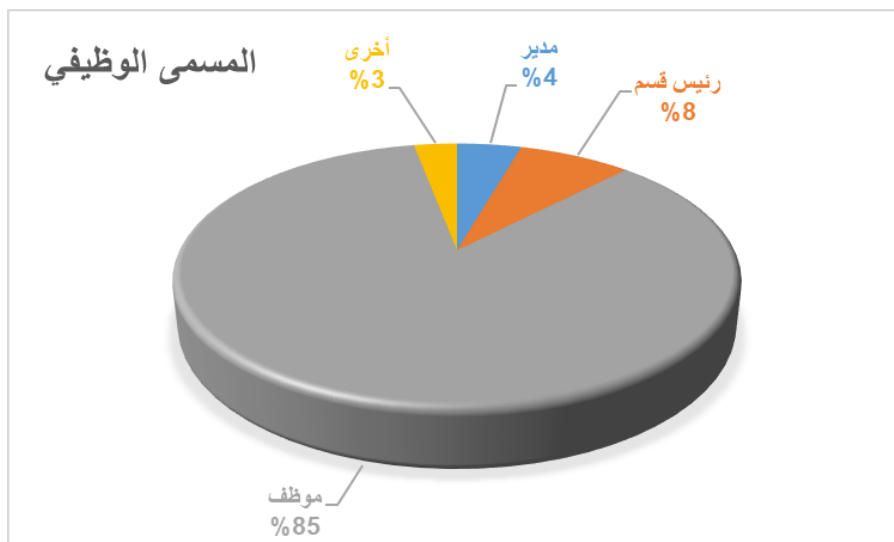
شكل 6 : يوضح نسب الفئات العمرية لعينة الدراسة

كما يوضح جدول (3) أن المؤهل العلمي (بكالوريوس) له أعلى نسبة بين أفراد عينة الدراسة بنسبة 47% أما باقي المستويات التعليمية فكان لها نسب أقل حيث كان للمؤهل العلمي (دبلوم عالي) بنسبة 29% ثم المؤهل العلمي (دبلوم متوسط) بنسبة 18% ثم المؤهل العلمي (ماجستير) وايضاً المؤهلات العملية الأخرى بنفس النسبة 3% كما هو مبين في شكل (7).



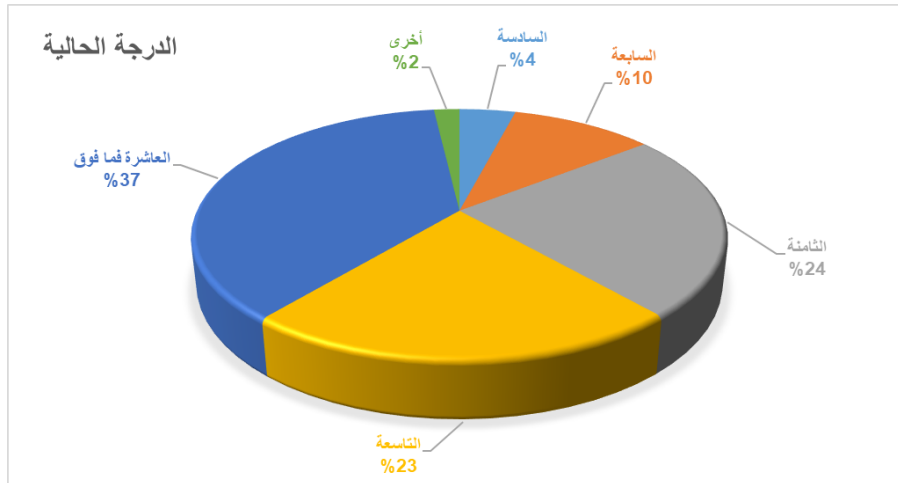
شكل 7: يوضح نسب المؤهلات العلمية لأفراد عينة الدراسة

كما يوضح جدول (3) ان المسمى الوظيفي (موظف) كان له أكبر نسبة بين أفراد عينة الدراسة حيث بلغت معظم عينة الدراسة بنسبة 85% أما باقي المسميات الوظيفية فقد كانت بنسب قليلة حيث كان للمسمى الوظيفي (رئيس قسم) 8% من عينة الدراسة والمسمى الوظيفي (مدير) 4% واخيراً المسمى الوظيفي (أخرى) بنسبة 3% فقط كما هو موضح في شكل (8).



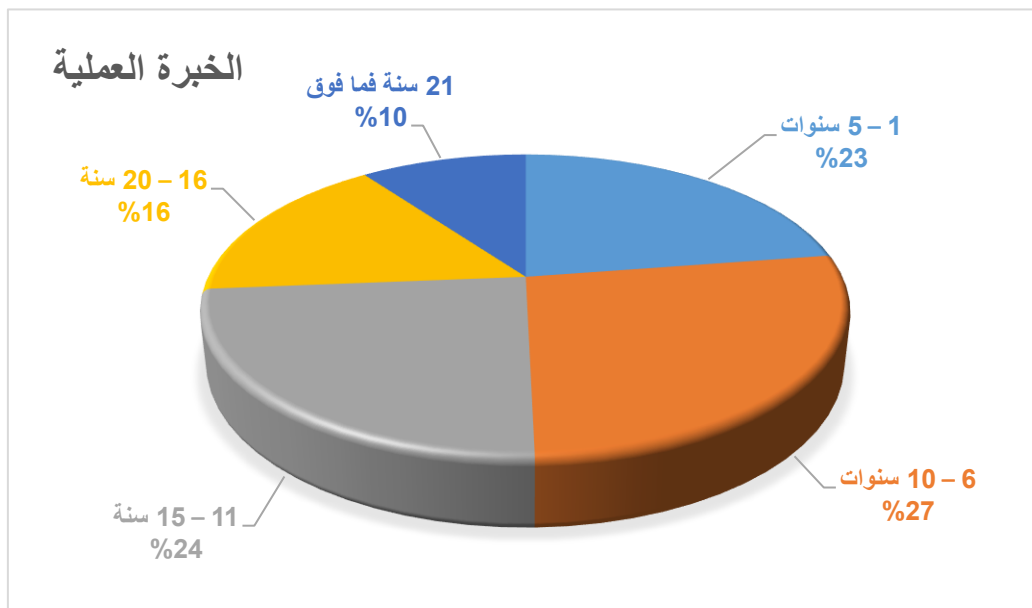
شكل 8: يوضح نسب المسميات الوظيفية لأفراد عينة الدراسة

كما يوضح جدول (3) ان الدرجة الوظيفية (العاشرة فما فوق) لهم أكبر نسبة بين افراد عينة الدراسة حيث بلغت 37% يليها الدرجة الوظيفية (الثامنة) حيث بلغت نسبتهم 24% ونسبة متقاربة جاءت الدرجة الوظيفية (التاسعة) حيث كانت 23% للصيدالة، أما الدرجة الوظيفية (السابعة) فقد بلغت نسبة الحاصلين عليها من عينة الدراسة 10% ثم الدرجة الوظيفية (السادسة) بنسبة 4% اما باقي الدرجات الوظيفية (أخرى) فقد كانت نسبتهم فقط 2% كما هو مبين في شكل (9).



شكل 9: يوضح نسب الدرجة الحالية لأفراد عينة الدراسة

كما يوضح جدول (3) ان افراد العينة ذوي الخبرة (6 - 10 سنوات) لهم أكبر نسبة بين افراد العينة وهي 27% ثم الخبرة (11 - 15 سنة) بنسبة 24% ثم الخبرة (1 - 5 سنوات) بنسبة متقاربة 23% ثم الخبرة (16 - 20 سنة) بنسبة 16% واخيراً الخبرة (21 سنة فأكثر) بنسبة 10% كما هو موضح في شكل (10).



شكل 10: يوضح نسب أفراد عينة الدراسة بناء على الخبرة العملية

مناقشة النتائج

نتائج هذه الدراسة من المتوقع أن تساهم من خلال نموذج الدراسة مع الدراسات السابقة، ومن خلال الولاء، حيث تم باستخدام برنامج التحليل و **spss** و **Smart PLS 3.0** لتحديد العلاقة بين توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة ورفع كفاءة الاداء، من خلال الولاء التنظيمي، وتحديد مدى أثرها على بعضها والتحقق من دور العامل الواسطي، وهذا يساهم في وإكتساب المعرفة وإبراز أهمية بناء بنية تحتية لإدارة المعرفة وفتح المجال للدراسات في علاقات وعوامل أخرى مستقبلية للبحث.

النتائج المرجوة من توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا.

أظهرت العديد من الدراسات منها دراسة [الجرادات، 2013] وكذلك دراسة [سوزان، 2014] ودراسة [مكاوي، 2017] وغيرهم من الدراسات والتي أجريت حول أهمية توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة، والتي أثبتت وجود علاقة بينهم، وتوصلت إلى أن تطبيق وتوفير مستلزمات إدارة المعرفة أظهرت وجود علاقة قوية بين ابعاد إدارة المعرفة والأداء. وتوصلت ألى أن المؤسسات التي اعتمدت مثل هذه المبادرات قد حققت نتائج مهمة، يمكن أن نجلها في أثبات الفرضيات الآتية:-

- 1- تحديد أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا
- 2- تحديد أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة على الولاء التنظيمي في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا
- 3- تحديد أثر الولاء التنظيمي في رفع كفاءة أداء موظفي التعليم في ليبيا
- 4- تحديد أثر الولاء التنظيمي كمتغير وسطي في رفع كفاءة الأداء بين توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة موظفي التعليم في ليبيا

المراجع

- 1- أبو سمورة، أحمد موسى، 2014، رسالة دكتوراه، الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم، السودان.
- 2- أوما سيكاران، 2006، طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية، دار المريخ للنشر، تعريب اسماعيل بسيوني، الرياض، السعودية.
- 3- تقارير التنافسية العالمية، 2015، المنتدى الاقتصادي العالمي، مجموعة البيانات العامة.
- 4- توقعات إفس، توقعات العقود الآجلة الدولية (إفس) بالتعاون مع مشروع الاستشراف الاستراتيجي لمجلس الأطلسي ومجلس الاستخبارات الوطني الأمريكي، مجموعة البيانات العامة.
- 5- الجرارات، ناصر محمد سعود، 2013، رسالة دكتوراه بعنوان، أثر توفر البنية التحتية لإدارة المعرفة على تحقيق فاعلية الأداء في المنظمات الأردنية، جامعة فيلادلفيا، الأردن، جورنل السفير المحدودة.
- 6- الدحموس، فوزى نايف، 2012، رسالة دكتوراه، أثر أنماط الثقافة التنظيمية على عمليات إدارة المعرفة: مع دراسة تطبيقية على القطاع الصحي في الأردن، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم الإدارة العامة، جامعة القاهرة.
- 7- الروافنة، عبدالله العوده، 2013، اثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الألكترونية على كفاءة الموظفين، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

8- الرظمة، نضال محمد، 2011، رسالة ماجستير، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة.

9- الزيني، فريدة، 2013، الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس، الجزائر، المغرب، رسالة دكتوراه، جامعة الشلف، الجزائر.

10- الزهراني، عبد الواحد، ١٤٢٤، الولاء التنظيمي لمعلمي المرحلة الثانوية بمنطقة الباحة التعليمية دراسة ميداني، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

11- الزويبي، سالم عواد، البياتي عبدالله سليم، 2014، بحث في تخطيط البنية التحتية لجودة برامج التعليم ادارة المعرفة نموذجا، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة كلية بغداد، العدد 41.

12- الساعدي، نسمة عوض، 2008، تخطيط المسار الوظيفي وعلاقته بولاء العاملين، كلية الاقتصاد، قسم الإدارة، جامعة بنغازي، ليبيا.

13- السقاف، صفوان أمين سعيد، 2010، القيادة بالقيم وأثرها على أداء العاملين الولاء التنظيمي كمتغير وسيط، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، إدارة الأعمال، جامعة السودان، السودان.

14- سلامة، نصر البهلول، 2009، رسالة ماجستير، السياسة العامة للتعليم في ليبيا، العلوم السياسية، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا.

15- سوزان وليد عبدالقادر، 2014، أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري: دراسة الدور الوسيط لعمليات إدارة المعرفة، دراسة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

16- سوزان، صالح دروزة، 2008، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.

17- عاشور، أحمد، 2010، السلول الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

18- القريوي، محمد قاسم، 2009، السلوك التنظيمي، دار وائل، عمان، الأردن.

19- مكايوي، بلسم سميح، 2017، أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة على فاعلية أعضاء الهيئة التدريسية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 1.

20- مؤشر المعرفة العربي، 2015، أعد مؤشر المعرفة العربي من خلال الشراكة بين مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم والمكتب الإقليمي للدول العربية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

21- مؤشرات الثقافة، هوفستد، 2016.

22- مير، حامد رضا، 2016، دراسة دكتوراه، أثر إدارة المعرفة في أداء الموارد البشرية في إدارة البنك فروع في طهران، جورنر إلسفير المحدودة.

23- ناريمان بشير ادريس، 2015، دراسة دكتوراه، أثر تشارك المعرفة، على إدارة الموارد البشرية، وحدة إنتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر، المجلة الأردنية، إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 4.

- 24- Lu & Ramamur, 2012, Understanding the Link Between Information Technology Capability and Organization Agility: an Empirical Examination.
- 25- O'Brien, J. A.,2002. Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise. 5th ed., Boston: Irwin: Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- 26- Alavi, M., Keyworth, T.R & Leidner, E, D. ,2006. An empiricalexamination of the influence of organizational culture on knowledge management practices. Journal of Management Information Systems.22,
- 27- Gold, A. Malhotra, A. and Segars, A. ,2001, KnowledgeManagement: An Organizational CapabilitiesPerspective. Journal of Management InformationSystems, 18 (1): 185-214.
- 28- Urbach, N., & Ahlemann, F.,2010. Structural Equation Modelling in Information Systems Research Using Partial Least Squares. Journal of Information Technology Theory and Application, 11(2), 5–40.
- 29- Chin, W. W., & Gopal, A. ,1995. Adoption intention in GSS: Relative importance of beliefs. DATA BASE for Advances in Information Systems, 26(3), 42–64.
- 30- Chin, W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. ,2003. A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects: Results from a Monte Carlo Simulation Study and an Electronic-Mail Emotion/Adoption Study. Information Systems Research, 14(2), 189–217.
- 31- Barclay, D. W., Higgins, C., & Thompson, R.,1995. The partial least square (PLS) approach to causal modeling: Personal computer adoption and use as an illustration. Technology Studies, 2(2), 285–309.
- 32- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. ,2017. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). London: Thousand Oaks: SAGE.
- 33- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. ,1988. Structural Equation Modeling in Practice : A Review and Recommended Two-Step Approach. Psychological Bulletin, 103(3), 411–423.