

## تأثير عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة في الاداء الوظيفي بحث تحليلي

أ.م.د. سلمى حتيبة رحيمة

الباحثة. شهد حميد سعدون

جامعة بغداد/ كلية الإدارة والاقتصاد

[shahed.hameed1204a@coadc.uobaghdad.edu.iq](mailto:shahed.hameed1204a@coadc.uobaghdad.edu.iq)

### The Impact Of Success Factors Of Knowledge Management In Job Performance- Analytical Search

Shahad Hameed Sadoon

Salma Hatita Rahaima

Baghdad University-College Of Management And Economy/

Public Administration Department

تاريخ استلام البحث 2022/ 8/16 تاريخ قبول النشر 2022/10/30 تاريخ النشر 2023/12 / 30

<https://doi.org/10.34009/aujeas.2023.182309>

#### المستخلص

يهدف البحث الى تسليط الضوء لقياس تأثير عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة من خلال ابعدها اثني عشر بعد هي (القيادة الإدارية والدعم، الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، استراتيجية إدارة المعرفة، قياس الأداء، البنية التحتية التنظيمية، العمليات والأنشطة، المكافآت والحوافز، إزالة قيود الموارد، التدريب والتعليم، إدارة الموارد البشرية، المعايير المرجعية) في الاداء الوظيفي بأبعاده المتمثلة ب( الرضا الوظيفي، الجودة، غياب العاملين، الانتاجية، الابداع، الوقت) وقد حددت مشكلة البحث بتساؤل رئيس الى أي مدى تتبنى الشركة العامة للصناعات الكهربية/والالكترونية عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة ومدى تأثيرها في الأداء الوظيفي؟ وتمكن اهمية البحث بتسليط الضوء على اهم عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة وزيادة اهتمام المدراء بتوظيفها لتحقيق مستويات أداء عالية، وقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي كوسيلة للحصول على البيانات من عينة مؤلفة من (333) مديرا من اصل (350) مديرا وباستخدام (الاستبانة والمقابلات)، اذ جرى تصميم الاستبانة لهذا الغرض وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها ومعالجتها احصائيا باستخدام الاساليب الاحصائية الجاهزة (Spssv24) ومعامل (Alphcronbach)، اختبار (Komogorove-Simirnov)، التحليل العاملي التوكيدي، والانحدار الخطي البسيط (بيرسون)، وبرنامج الدعم (Amosv24) اضافة الى معامل الانحدار الخطي ليوضح علاقة التأثير بين المتغيرين، وتوصل البحث الى وجود تأثير عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة بأبعدها في الاداء الوظيفي.

**الكلمات المفتاحية:** عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة، الأداء الوظيفي، الشركة العامة للصناعات الكهربية/والالكترونية.

#### Abstract

This research aims to light on the measurement impact of success factors of knowledge management though twelve after she is (management leadership and support, organizational culture, information technology, knowledge management strategy, performance

measurement, organizational infrastructure, processes and activates, human resource management, benchmarking) in the job performance functional ( job satisfaction, quality, the absence of employees, productivity, creativity, time) the problem of the research was president by the to how far you are adopting state company for electrical and electronic industries critical success factors to knowledge management and its impact on the job performance, the research imports in the most important the critical success factors to knowledge management increasing the attention of managers to hire to achieve a high performance level, the researcher has adopted the analytical transition approach as a means to get the data from his appointment from(333) manager from out(350) manager using the (authority and interviews), this translation was designed for this purpose and analyzing data which have been obtained and processed using the prepared standard methods(sppv24) and factors(alphcronbach), and test(komogorove-simirnov), analysis of the underwear, simple linear border( pearson), and the program support(amosv24) add to linear stress coefficient he explained the relationship between the variables, the research finds a presence the impact of critical success factors to knowledge management dimensions in job performance.

**Key words:** *critical success factors to knowledge management , job performance, state company for electrical and electronic industries .*

## المقدمة:

يشهد العالم اليوم جملة من التحولات والتغيرات والتطورات التي تؤثر في مختلف مجالات الحياة، والتي لا يتوقع لها ان تقف عند حد معين، وبما ان الشركة هي جزء من هذا العالم فلا يمكن ان تعيش بمعزل عنه سواء كانت العامة والخاصة، شأنها في ذلك شأن مختلف قطاعات المجتمع، لذلك اصبحت عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة ضرورة ملحة والسبب في ذلك ان الشركات تتعرض الى ضغوطات متزايدة من اجل زيادة تحسين نوعية المنتج او الخدمة التي تقدمها، والعمل على خفض الكلفة والمنافسة بجودة المنتجات والخدمات يضاف الى ذلك حروب الاسعار في غالبية الاسواق العالمية، والتحولات المفاجئة في الاسواق والسياسات، وكذلك الاختلافات الاقتصادية الناجمة عن الكساد العالمي، الامر الذي قاد الى بيان اهمية عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة كضرورة لبقاء الشركة واستمرارها والارتقاء بالأداء الوظيفي، فأن تحسين لأداء الوظيفي هدف الاساسي الذي تسعى له الشركة المبحوثة في تقديم منتجات والخدمات للزبون، كما يعكس الاداء الوظيفي كفاءة الشركة باستثمار مواردها وخفض تكاليفها وتحقيق المستوى الجودة المطلوبة عن طريق قياس الاداء الوظيفي لتمكن الشركة من الوصول الى نتائج جيدة.

## المبحث الأول

## منهجية البحث

### اولا : مشكلة البحث

تواجه الشركات في العراق سيما الحكومية منها العديد من التحديات مما دفعها الى الاهتمام في الأداء الوظيفي والبحث عن كل ما من شأنه ان يحسنه في القطاعات الحكومية بصورة عامة وبالقطاع الانتاجي وبصورة خاصة، لذلك لا بد على الشركة المبحوثة من اتباع عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة التي تعد إحدى التطورات الفكرية المعاصرة في فلسفة الإدارة الحديثة والتي لها دور مهم في مواكبة التغيرات السريعة التي تشهدها الشركات مما دفع العديد من الشركات في الاعتماد على تبني هذه عوامل لزيادة قدرتها على التكيف مع التغيرات ولتطوير الأداء الوظيفي، وفي حال غياب هذه العوامل فأن ذلك ينعكس سلبا على اداء الوظيفي لذلك يتم صياغة مشكلة البحث للتساؤل الرئيس "الى اي مدى تتبنى الشركة العامة للصناعات الكهربائية/والالكترونية لعوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة ومدى وتأثيرها على الاداء الوظيفي" وفي ضوء ذلك يمكن طرح التساؤلات الفرعية الآتية:.

- أ- ما مدى تطبيق عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة في الشركة المبحوثة ؟
- ب- ما مستوى الاداء الوظيفي في الشركة المبحوثة ؟
- ت- التعرف على مدى تأثير عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة في الاداء الوظيفي ؟

### ثانيا :اهمية البحث

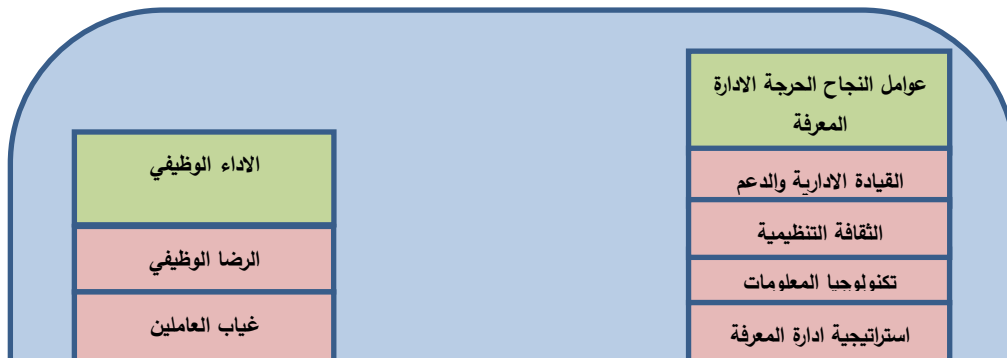
تتلخص أهمية البحث من خلال تسليط الضوء على أهمية عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة وزيادة الاهتمام المدراء بتوظيفها لتحقيق مستويات اداء عالية.

### ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث الى "قياس تأثير عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة في الاداء الوظيفي" .

### رابعاً: مخطط البحث الفرضي

يعبر عن علاقة منطقية بين متغيري البحث ويعكس هذا المخطط ابعاد كل منهما، فالمتغير المستقل يمثل عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة ويتضمن اثني عشر بعداً" وهي ( القيادة الإدارية والدعم، الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، استراتيجية ادارة المعرفة، ازالة قيود الموارد، المكافآت والحوافز، ادارة الموارد البشرية، التدريب والتعلم، البنية التحتية التنظيمية، الأنشطة والعمليات، قياس الاداء، المعايير المرجعية)(Valmohammadi;2010)، اما المتغير التابع الاداء الوظيفي ويتضمن ستة ابعاد فرعية هي ( الرضا الوظيفي، غياب العاملين، الجودة، الانتاجية، الابداع، الوقت) ( الخفاجي، 2013).



### شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

#### خامسا: فرضيات البحث

ينطلق البحث من فرضية الاتي " يوجد علاقة تأثير لعوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة بأبعادها تأثيرا معنويا في الاداء الوظيفي وابعاده".

#### المبحث الثاني بعض الجهود المعرفية

بحث ( Mercadua;2010:1) يهدف البحث الى الكشف عن وجود علاقة بين عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة والابتكار والاداء التنظيمي، على عينة مكونة من (80) موظفا في شركة اجريت مقابلات مع المستويات العليا من المديرين والخبراء والمشرفين وبعض الموظفين وتوزع استبيان والمقابلات في كلولومبيا، باستخدام الاساليب الاحصائية منها معامل الارتباط والمنوال ومقياس لكريت، ابرز النتائج وجود علاقة تأثير بين عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة والابتكار والاداء التنظيمي.

بحث ( النوري، 2015:3): يهدف البحث الى ايضاح اثر الادارة المعرفة الناجحة وعلاقتها بتميز الاداء في الشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكانت العينة مكونة من (50) عامل في مجال الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات في سوريا، باستخدام الاستبانة، والاساليب الاحصائية منها مقياس لكريت الخماسي، وكرونيخ الفاء، وبرزت النتائج الى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين العوامل النجاح ادارة المعرفة واداء الوظيفي.

#### المبحث الثالث الاطار النظري

أولا عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة

## 1- مفهوم وتعريف عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة .:

### (Concept And Definition Of Critical Successful Management Factors:)

تعد عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة اذا ما قورنت بغيرها من المفاهيم، ويتفق الباحثون على ان عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة يتباين من شركة الى اخرى ومن وقت الى اخر في الصناعة ذاتها تبعاً لتباين الاسواق والقوى وحجم النشاط والاستراتيجيات والظروف التنافسية (الدراجي،2012:5)، وتلعب هذه العوامل دور مهم في زيادة ادراك المديرين بالأمر المهمة والاساسية في الشركة (العنزي،2015:15)، لابد من الاهتمام بعوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية مقارنة بالشركات الاخرى لتتمكن من توجيه استراتيجيتها في الاتجاه الصحيح ( العتابي، 2014:213) وهذه العوامل يكون لها تأثير على الشركة من الناحية الادارية والبيئية والموارد(Crnjar,Dlacic،2014:979)، يمكن تعريف عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة هي عدد محدود من العوامل التي تحدد بشكل قاطع نجاح المنظمة (Lehner & Haas;2010:79)، اوهي نجاح او فشل المشاريع الصغيرة و المتوسطة الحجم في الشركة(Alksasbeh;2018:250).

## 2-اهمية عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة .:

### (The Importance Of Critical Success Factors Management Knowledge:)

يمكن توضيح اهمية عوامل النجاح الحرجة لإدارة وفق مجموعة من النقاط المدرجة ادناه بالاعتماد على المصادر الاتية.:

- 1-الابتكار والتأكيد على فرص التعليم المستمر على مستوى الفرد والفريق والشركة، و تأسيس انظمة للفهم ونشر التعلم والمشاركة فيه(الكبيسي، 2005:123).
- 2- توفير بنية تحتية من تكنولوجيا المعلومات وفهم استخدامها وتطبيقها وتطويرها باستمرار بالشكل الذي يتناسب مع حاجات العمل لتلبية الحاجات ورغبات الزبون(العلي، اخرون،2015:327).
- 3- امتلاك الشركة عدد كبير ومختلف من الزبائن مثل الشركات والافراد والمتقاعدين والمستخدمين او جماعات مما يشجعها الاستثمار بتلبية طلباتهم وكل طلب يتطلب نوع مختلف من العلاقات المعرفة(الرفيعي،2007:18).

## ثانيا- الأداء الوظيفي

### 1- مفهوم وتعريف الاداء الوظيفي (Job Performance Concept And Defining)

ان الاداء الوظيفي في حالة تطور ملحوظ على مستوى الفرد والشركة والدولة و يرتبط بصورة مباشرة بالعوامل المالية والاجتماعية والتنظيمية ( العلي،2013:50)، وان لابد للشركة من معرفة مستوى ادائها وامكانياتها وقدراتها مقارنة مع المنافسين لها( الفارس،2010:71 )، وان الاداء الوظيفي يعبر عن وجود علاقة ارتباط ايجابية بين العاملين والمدراء داخل الشركة قائمة على الاحترام والتقدير والاعتراف بالمهارات والكفاءات والقدرة على انجاز العمل بحرية وامكانية التحكم فيه ( Arimie&Oronsaye;2020:10)، ويمكن تعريف الاداء الوظيفي هو قدرة العامل على القيام في اداء العمل والانشطة بما يساعد على تحقيق الميزة التنافسية مقارنة بالآخرين (Awan&Kiren,2016:2)، او هو انجاز العمل المطلوب بشكل مميز الذي ينعكس على أداء الشركة ككل بشكل إيجابي(Pancasila&Etal,2020:388).

## 2- أهمية الاداء الوظيفي (Importance Of Job Performance)

قد نال الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الكتاب والباحثين، فضلاً عن كونه وسيلة هادفة لتحقيق هدف الشركة إذ كونه يحتل مكانة مهمة بوصفه محصلة لجميع الأنشطة على مستوى الفرد والشركة (صالح، 2019:118) وفق الآتي:

### 1- أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للفرد :

ويمكن حصر أهمية الاداء الوظيفي بالنسبة للفرد وفق الآتي .:

- أ- **الترقية والنقل** : يتم تحديد قدرات الافراد من خلال قياس الاداء الوظيفي لهم (Commander&Nikoloski;2010:1)، وبالتالي التعرف على مدى استحقاقهم للترقية او النقل من عدمها.
- ب- **تقييم**: ان الاداء الوظيفي له اهمية كبيرة في لجوء الرؤساء والمدراء لعملية التقييم والتعرف على مستوى الاداء الوظيفي للموظفين في تحديد مدى فاعليتهم وكفاءتهم وقدرتهم على تنمية وتعزيز ادائهم(نديم، 2013:34).
- ت- **الرواتب والاجور**: يعتبر الاداء الوظيفي مؤشراً لقياس مستوى الاداء العاملين (Dilven;2017:2) لتحديد الاجور والرواتب والمكافآت التي يستحقها العاملين والتي تتناسب مع الاعمال والانجازات التي يقومون بها (Knack;2000:1).

### 2- اهمية الأداء بالنسبة للشركة :

تهتم الشركات بالأداء الوظيفي لديها ذلك لان مستوى تقدم ونجاح أي شركة مرتبط بشكل مباشر بالأداء الوظيفي (Friedman&Kass;2018:1) ويمكن القول بشكل عام أن جميع الشركات تعد الاداء الوظيفي جزء لا يتجزأ منها كونه انعكاس لقدرات العاملين ودوافعهم (طه، 2008:133).

## المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

### اولا: الاستنتاجات

تطبق الشركة المبحوثة عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة بمستوى لابس به وذلك من خلال توفير ابعادها على توالي ووفقا لارتفاع مستوى تطبيقها وهي ( القيادة الإدارية والدعم، التدريب والتعلم، الثقافة التنظيمية، إدارة الموارد البشرية، البنية التحتية التنظيمية، المعايير المرجعية، العمليات والأنشطة، إزالة قيود الموارد، تكنولوجيا المعلومات، استراتيجية إدارة المعرفة، المكافآت والحوافز، قياس الأداء).

### ثانيا: التوصيات

زيادة الاهتمام في عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة لدورها المهم في إنجاح او فشل اعمال وانشطة الشركة من خلال العوامل التي استخدمها في هذا البحث .

## المبحث الخامس الاطار العملي

والجدول الآتي يوضح الأوساط الحسابية للمتغيرات الرئيسة والفرعية

جدول الأوساط الحسابية للأبعاد الفرعية وللمتغيرات الرئيسة

عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة				اولا
الترتيب	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف النسبي %
1	القيادة الإدارية والدعم	3.860	0.659	17.06%
3	الثقافة التنظيمية	3.845	0.585	15.22%
9	تكنولوجيا المعلومات	3.697	0.620	16.77%
10	استراتيجية إدارة المعرفة	3.636	0.657	18.07%
12	قياس الأداء	3.622	0.679	18.75%
5	البنية التحتية التنظيمية	3.766	0.598	15.88%
7	العمليات والأنشطة	3.715	0.581	15.64%
11	المكافآت والحوافز	3.628	0.775	21.36%
8	إزالة قيود الموارد	3.709	0.678	18.28%
2	التدريب والتعليم	3.854	0.568	14.72%
4	إدارة الموارد البشرية	3.875	0.639	16.89%
6	المعايير المرجعية	3.731	0.699	18.73%
الأداء الوظيفي				ثانيا
5	الرضا الوظيفي	3.910	0.564	14.42%
6	غياب العاملين	3.741	0.547	14.62%
2	الجودة	3.941	0.450	11.41%
4	الإنتاجية	3.920	0.545	13.90%
1	الابداع	3.944	0.505	12.79%

3	الوقت	3.920	0.576	%14.70
---	-------	-------	-------	--------

يتضح ان متغير الأداء الوظيفي متوفر بوسط حسابي مرتفع مما يؤشر وجود الابعاد الفرعية في هذه الشركة المبحوثة، فضلا عن توفير عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة وكان اعلى بعد فرعي القيادة الفرعية والدعم بالنسبة لعوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة فيما كان اعلى بعد فرعي للأداء الوظيفي هو الابداع.

### المصادر

#### المصادر العربية

1. حافظ، عبد الناصر علك و عباس، حسين وليد حسين، نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الاولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان/ الاردن، 2013.



1. حسينة، قلبو، دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد خضير -بسكرة- ، رسالة مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد خضير، لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير، 2015 .
2. الخفاجي، ياسر عادل محمود، العلاقة والتأثير بين الثقافة التنظيمية والاداء الوظيفي، بحث استطلاعي في شركة صناعات الاصباغ الحديثة، رسالة مقدمة الى مجلس الكلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد، جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الادارة الصناعية، 2013.
3. الدراجي، عبد الله محمود عبد الله داود، دور بعض عوامل النجاح الحرجة لإدارة المعرفة في تعزيز ابعاد بناء حقوق ملكية الزبون في المنظمة، دراسة استطلاعية في بعض فروع مصرفي الرافدين والشرق الاوسط / العراق، مقدم الى مجلس الكلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير علوم في ادارة الاعمال، 2012.
4. الرفيعي، علي عبود علي حسون، تأثير ادارة معرفة الزبون في عدد من قرارات العمليات، دراسة وصفية تحليلية في معمل الالبسة الرجالية الجاهزة في النجف، مقدمة الى مجلس كلية التقنية الادارية - جامعة التقنية الوسطى، لنيل درجة الماجستير التقني في تقنيات المعلومات، 2007.
5. السراي، سلمان دعير خشن، تقويم عوامل النجاح الحرجة في اعمال التنفيذ المباشر لمشاريع امانة بغداد، مقدم الى كلية الادارة والاقتصاد -جامعة بغداد، لنيل درجة الدبلوم العالي في الرقابة والتفتيش، 2014.
6. صالح، خالد مهدي، الدور الوسيط للصلابة النفسية في العلاقة بين التماسك الجماعية والاداء الوظيفي ، بحث ميداني، اطروحة مقدمة الى مجلس الكلية الادارة والاقتصاد -جامعة بغداد، جزء من نيل درجة الدكتوراه فلسفة في الادارة العامة، 2019.
7. طه، رفعت محمد علي، الاثر التتابعي لأبعاد القيادة الرؤيوي ومتطلبات عمليات الاعمال في الاداء التنظيمي المتميز، دراسة ميدانية في منظمات صناعية مختارة في انتاج المياه المعدنية، مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد -جامعة الموصل، جزء من نيل درجة الدكتوراه في ادارة الاعمال، 2008.
2. العالي، عبد الستار و قنديلجي. عامرو العمري. غسان، مدخل الى ادارة المعرفة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان/الاردن، 2015.
8. العتابي، تاغي زيدان محمد ناصر، تأثير عناصر النجاح الحرجة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بحث ميداني لآراء عينة من المدراء في شركة المعتمم العامة للمقاولات الانشائية، كلية الادارة والاقتصاد -جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (20) العدد(80)، 2014: 204-235.
9. العلي، عبد الستار و قنديلجي. عامرو العمري. غسان، مدخل الى ادارة المعرفة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان/الاردن، 2013.
10. العنزري، سعد علي حمود، السلوك التنظيمي، الطبعة الاولى، دار ومكتبة عدنان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد/العراق، 2015.

11.الكبيسي، صلاح الدين، ادارة معرفة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر الجديدة القاهرة - جمهورية مصر العربية، دار الكتب المصري، 2005.

12.نديم، مريم شكري محمود، تقييم الاداء المالي باستخدام بطاقة الاداء المتوازن، دراسة اختبارية في شركة طيران الملكية الاردنية، رسالة قدمت الى مجلس كلية الاعمال -جامعة الشرق الاوسط، جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في المحاسبة، 2013.

مصادر الأجنبية:

- 1.Alksasbeh. Malek Zakarya, Abedal. Ahmad, Alqaraleh. Bassam, Factors That Influence The Success Of Knowledge Management Implementation In Jordanian Higher Education Institutions, Journal Of Applied Sciences Engineering And Technology, 2018,V(15)N(7): 249-260.
- 2.Aloqaily. Ali Taha, Hassan. Zainuddin Bin, Rashid. Abdullah Mohammed, Alsulami.Zainab Amin, Critical Success Factors Of Knowledge Management In Universities, A Case Study: Jordanian Private Universities, Journal Of Scientific Research, 2014, V(22)N(7): 994-1002.
- 3.Commander. Simon, Nikoloski. Zlatko, Institutions And Economic Performance: What Can Be Explained?, European Bank For Reconstruction And Development, 2010.
- 4.Crnjar. Kristina, Dlacic.Jasmina, , Critical Success Factors Of Knowledge Management Implementation In Hotel Enterprises, University Of Rijeka Faculty Of Tourism And Hospitality Management, 2014.
- 5.Dilven. Marjolein, The Effect Of Completion Regulation And Profit Orientation On The Social And Financial Performance Of Microfinance Institutions, Master Thesis Economics Corporate Finance And Control, Universities Radboud Nijmegen, 2017.
- 6.Friedman. Hershey, Kass. Frimette, Substance Over Form: Meaningful Ways To Measure Organizational Performance, University Of New York- Brooking College, 2018.
- 7.Hasanali,Farida, , Critical Success Factors Of Knowledge Management, Released September,2002.
- 8.Idris.K,Kolawole.A, Influence Of Knowledge Management Critical Success Factors On Organizational Performance In Nigeria Construction Industry, Journal Of Environmental Studies And Management ,2016, V(90) N(3): 315-325.
- 9.Knack.Stephen, Trust Associational Life And Economic Performance, This Paper Was Prepared For The Hrdc-Oecd International Symposium On The Contribution Of Investment , 2000.
- 10.Kocakulah.Mehmet.C,Kelley.Ann.Galligan,Mitchell.Krystal.M,Ruggieri.Margaret.P,Abs enteeism Problems And Costs: Causes Effect And Cures, International Business And Economies Research Journal, 2009,V(8)N(5).
- 11.Lehner.Franz, Haas.Nicolas, Knowledge Management Success Factors –Proposal Of An Empirical Research, University Of Passau, Germany,2010.

- 12.Mercado. Luis Carlos Campiz, Influence Of Critical Success Factors Of Knowledge Management On The Innovation Performance Of Colombian Organizations, University Leipzig Beethovenstr,2010.
- 13.Mitosz.Marek, Critical Success Factors And Barriers To The Implantation Of Knowledge Management Systems In Polish Smes, University Of Technoloe,2014.
- 14.Pancasila.Lrwan,Haryono.Siswoyo,Sulistyo.Beni Agus,Effects Of Work Motivation And Leadership Toward Work Satisfaction And Employee Performance: Evidence From Indonesia, Journal Of Asian Finance Economics And Business,V(7)N(6),2020.
- 15.Vygotsky.Lev ,Innovation And Creativity ,Developing The Cambridge Learner At Tributes,1992.
- 16.Wlechetek .Lukasz ,Success Factors And Barriers For Mentation Of It Systems: The Case Of Polish Sums, Joint International Conference,2015.