جامعة قاصدي مرباح، ورقلة–الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم الإقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

تأثيرإدارة المعرفة على الأداء المالي في البنوك التجارية
حالة عينة من البنوك التجارية العاملة بورقلة

من إعداد الطالب: منير شكيكن

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: .....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/..... (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) رئيسا
د/ مفيدة بن عثمان (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
د/..... (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2021/2020

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة–الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علومالإقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

تأثيرإدارة المعرفة على الأداءالمالي في البنوك التجاري
حالة عينة من البنوك التجارية العاملة بورقلة

من إعداد الطالب: منير شكيكن

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: .....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/..... (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) رئيسا
د/ مفيدة بن عثمان (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
د/..... (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2021/2020

" دعـــــاء "

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك

اللهم بك أستعين وعليك اتوكلسبحانك لا الا الله الا الله .

اللـــــهم :

إذا أعطيتنا نجاحـــا فلا تأخذ تواضعنـــا

إذا أعطيتنا تواضـــعا فلا تأخذ عزتنـــا

إذا أعطيتنا مـــــالا فلا تأخذ سعادتنـــا

إذا أعطيتنا قـــوة فلا تأخذ عقولنـــا

آمـــين

الإهداء

أولا و قبل كل شيء الحمد لله ربي العالمين والصلاة و السلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

اهدي نتيجة درستي وثمرة جهدي هذا إلى من قال فيهما العزيز الحكيم

(وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا)

إلى من سهرت الليالي لأنام وتعبت لارتاح إلى من قال فيها الشاعر:

الأم ريحانة الدنيا ونهيتها هيهات أن ألقى كقلب الأم هيهات

إليك يا من رعيتني في صغري إلى من تحمل المشاق من أجلنا يا أبي حفظك الله ورعاك. إلى الشخص العزيز والقدير الذي ساندني لأرتقي إلى أعلى المراتب إليك خالي الجيلالي.

إلى من ترعرعت معهم ونما غصني بينهم، أخواتي: سيدعلي، صفية وسارة.

إلى كل الآهل والأقارب من قريب وبعيد.

إلى من أنار لي الطريق في سبيل تحصيل المعرفة ، أساتذتي الكرام.

إلى رفقاء الدرب الذين كانوا بمثابة إخوتي، زملائي وأصدقائي الأعزاء.

إلى كل من ساعدنا في هذا العمل المتواضع إلى زميلات وزملاء الدراسة إلى طلاب الفوج اقتصاد نقدي وبنكي.

وفي الختام اهدي السلام

منير

تشـــكرات

قال تعالى:"ولئن شكرتم لأزيدنكم"

اللهم الله لك الحمد حمدا كثيرا لك الفضل والشكر

اللهم ما أصبح وما أمسى بي من نعمة أو بأحد من خلقك،

فمنك وحدك لا شريك لك تعطي من تشاء بغير حساب وتمنع من تشاء

بغير عتاب فلك الحمد ولك الشكر على نعمة الإسلام ونعمة العلم وسائر النعم

ما ظهر منها وما بطن تقديرا وعرفانا بالجميل لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر إلى كل

من مد لنا يد العون والمساعدة من قريب ومن بعيد ولو بكلمة طيبة وبالأخص

الأستاذة المشرف: "بن عثمان مفيدة" لمساعدتها لنا وإشرافها

على انجاز هذا العمل المتواضع كما لا ننسى عمال

المكتبة والإداريين وجميع أساتذة العلوم

الإقتصادية وإلى كل من لقننا

درجة من درجات العلم .

ملخص:

تناولت الدراسة تأثير إدارة المعرفة على الأداء المالي في البنوك التجارية وذلك بالتطبيق على عينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر، وقد اشتملت الدراسة على المتغير المستقل إدارة المعرفة متمثلا في عملياته (تشخيص وتوليد المعرفة، توزيع المعرفة، تخزين المعرفة وتطبيق المعرفة)، ومتغير تابع تمثل في الأداء المالي. حيث استخدمنا أداة الاستبيان للوصول إلى هدف الدراسة. توصلنا إلى النتائج التالية:

- لا يؤثر تشخيص وتوليد المعرفة تأثيرا معنويا على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة.
- لا يؤثر توزيع المعرفة تأثيرا معنويا على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة.
- لا يؤثر تخزين المعرفة تأثيرا معنويا على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة.
- لا يؤثر تطبيق المعرفة تأثيرا معنويا على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، توليدالمعرفة، توزيع المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة أداء مالي.

Abstract:

The study examined the impact of management of knowledge on financial performance in commercial banks by applying it in on a sample of Algerian commercial banks. This study comprises the independent variable to manage knowledge in terms of its Diagnosis and generation , its distribution , its storage and the application of it as well as including a dependent variable related to the financial performance:

- A questionnaire was implemented in order to reach the study's aims. The findings revealed that.
- The diagnosis and the distribution of knowledge don't have a moral impact on the financial performance of the commercial banks.
- The distribution and the storage of knowledge doesn't affect the financial performance of the commercial banks.
- The application of knowledge does not influence the financial performance of the commercial banks.

Keywords:

knowledge management, knowledge generation, knowledge distribution , knowledge storage, knowledge application, financial performance.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	الصفحة
الدعاء	I
الإهداء	II
الشكر	III
الملخص	IV
قائمة المحتويات	V
قائمة الجداول	VI
قائمة الملاحق	VII
المقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة والأداء المالي	1
تمهيد	2
المبحث الأول: دراسة نظرية لإدارة المعرفة	3
المطلب الأول: ماهية المعرفة.	3
المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة.	7
المبحث الثاني: دراسة نظرية للأداء المالي.	15
المطلب الأول: عموميات حول الأداء المالي.	15
المطلب الثاني: إدارة المعرفة وتحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.	17
المبحث الثالث: الدراسات السابقة.	21
المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة.	21
المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة.	23
خلاصة الفصل	24
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك التجارية في ورقلة.	25
تمهيد.	26
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.	27
المطلب الأول: منهجية الدراسة.	27
المطلب الثاني: اجراءات الدراسة.	27
المبحث الثاني: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة.	29
المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة.	29

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المتغيرات	31
المبحث الثالث: تحليل الارتباط واختبار الفرضيات.	39
المطلب الأول: تحليل الارتباط بين إدارة المعرفة وتحسين الأداء المالي.	39
المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.	40
خلاصة الفصل.	45
الخاتمة.	46
المراجع.	47
الملاحق.	51

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1.2)	مقياس ليكرت الخماسي.	27
(2.2)	اختبار الثبات لإدارة المعرفة.	28
(3.2)	توزيع أفراد العينة وفق المتغير الجنس.	29
(4.2)	توزيع أفراد العينة وفقال متغير السن.	29
(5.2)	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الرتبة الوظيفية.	30
(6.2)	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي.	30
(7.2)	المتوسط والانحراف المعياري لعملية توليد المعرفة في البنوك التجارية.	31
(8.2)	المتوسط والانحراف المعياري لتوزيع المعرفة في البنوك التجارية.	33
(9.2)	المتوسط والانحراف المعياري لتخزين المعرفة في البنوك التجارية.	35
(10.2)	المتوسط والانحراف المعياري لتطبيق المعرفة في البنوك التجارية.	36
(11.2)	المتوسط والانحراف المعياري لأداء المالي في البنوك التجارية.	38
(12.2)	الارتباط الخطي بين إدارة المعرفة وتحسين الأداء المالي.	39
(13.2)	الانحدار الخطي لأثر إدارة المعرفة في الأداء المالي.	40
(14.2)	الانحدار الخطي لأثر تشخيص وتوليد المعرفة في الأداء المالي.	41
(15.2)	الانحدار الخطي لأثر توزيع المعرفة في الأداء المالي.	42
(16.2)	الانحدار الخطي لأثر تخزين المعرفة في الأداء المالي.	43
(17.2)	الانحدار الخطي لأثر تطبيق المعرفة في الأداء المالي.	44

قائمة الملاحق :

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	الإستبانة.	50
02	اختبار ثباة أداة القياس.	53
03	مخرجات spss،(Model Summary)، تشخيص وتوليد المعرفة والأداء المالي.	53
04	مخرجات spss،(ANOVA)،تشخيص وتوليد المعرفة والأداء المالي.	53
05	مخرجات spss ،(Coefficients)، توزيع المعرفة والأداء المالي.	54
06	مخرجاتspss،(Model Summary)، توزيع المعرفة، الأداء المالي.	54
07	مخرجات spss،(ANOVA)، توزيع المعرفة، الأداء المالي.	54
08	مخرجات spss،(Coefficients)، تخزين المعرفة، الأداء المالي.	54
09	مخرجات spss،(Model Summary)،تخزين المعرفة، الأداء المالي.	55
10	مخرجات spss،(ANOVA)،تخزين المعرفة، الأداء المالي.	55
11	مستخرجات spss،(Coefficients)،تطبيق المعرفة، الأداء المالي.	55
12	مخرجات spss،(Coefficients)،تطبيق المعرفة، الأداء المالي.	55
13	مخرجات spss،(ANOVA)، تطبيق المعرفة، الأداء المالي.	55
14	مخرجات spss،(Coefficients)،إدارة المعرفة ،الأداء المالي.	56
15	مخرجاتspss،(Mode Summary)،إدارة المعرفة ،الأداء المالي.	56
16	مخرجات spss،(ANOVA)،إدارة المعرفة ،الأداء المالي.	56

المقدمة

مقدمة

يشهد العالم تسابقا هائلا في تحسين الجانب المعرفي لدى العمال وجعله أحد الركائز للنهوض بالمنظمة، وذلك بسبب انتشار العولمة والنظام التجاري الدولي المفتوح الذي عمل على كسر الحواجز بين الدول والإقتصاديات مما نتج عنه زيادة في حجم المنافسة واستقطاب الاستثمار.

كما ظهر مؤخرا تطورا هأما في مجال الخدمات والذي يؤدي فيه العامل دورا بارزا، فاتجهت المؤسسات بالاهتمام بالجانب المعرفي لدى الموظفين وجعله القوة الرئيسية لتشغيل المؤسسة، حيث أدى ذلك إلى توفير الحاجيات الأساسية من حسن القيادة وتوافر تكنولوجيا المعلومات ووجود التقييم الجيد الذي يؤدي إلى تنظيم الإدراك المعرفي أو المعلوماتية أو ما يعرف بإدارة المعرفة.

إن البيئة المعرفية تحتاج اليوم إلى الاهتمام بإدارة المعرفة بالبنوك التجارية وذلك لمواكبة التطورات والتموقع الجيد في ظل المنافسة الشديدة، حيث يحتاج ذلك إلى الاهتمام بالمهارات والكفاءات، المعارف والقدرة على التعلم.

كما أن البنوك التجارية الجزائرية قد ركزت على الموجودات المعرفية المتوفرة لديها من خلال تنظيم المعرفة في ممارسة عملياتها المختلفة وذلك بتوليد المعرفة، تبادل المعرفة، هيكلة المعرفة، فعالية الأداء الذي يعزز فعالية البنوك التجارية.

كما ان الطريق إلى تحقيق أداء مالي متميز يعتبر من أهم الأهداف التي تسعى اليها البنوك التجارية وهو ما يتطلب لتحقيقه ابتكار خدمات مصرفية متطورة تظمن لها التفوق التنافسي على الصعيد المحلي والاجنبي.

ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية التالية: **هل تؤثر إدارة المعرفة في البنوك التجارية على أدائها المالي؟**

وتتفرع على الإشكالية الرئيسية إلى أسئلة فرعية:

1. هل يؤثر تشخيص وتوليد المعرفة في البنوك التجارية على أدائها المالي؟
2. هل يؤثر توزيع المعرفة في البنوك التجارية على أدائها المالي؟
3. هل يؤثر تخزين المعرفة في البنوك التجارية على أدائها المالي؟
4. هل يؤثر تطبيق المعرفة في البنوك التجارية على أدائها المالي؟

فرضيات الدراسة:

على ضوء الإشكاليات السابقة تم طرح الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتشخيص وتوليد المعرفة علىالأداء المالي للبنوك التجارية.
2. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوزيع المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.
3. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتخزين المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.
4. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

مبررات اختيار موضوع الدراسة:

- إدارة المعرفة علم يتجدد ويحتاج إلى دراسات وابحاث مستمرة.
- معرفة مدى تطبيق عينة من البنوك التجارية لعمليات إدارة المعرفة.
- الرغبة في الزيادة في إثراء المكتبة الجامعية بمواضيع جديدة وحديثة وذلك لكي تكون سند للطلبة الجدد.

أهداف الدراسة:

- محاولة الإلمام بموضوع إدارة المعرفة.
- محاولة التعرف على أهمية إدارة المعرفة في مجال البنوك التجارية في ظل التطور التي تشهده هذه الأخيرة.
- التعرف على مدى تأثير إدارة المعرفة في البنوك التجارية في الظروف الراهنة بين مختلف البنوك التجارية في الجزائر.

أهمية الدراسة:

تنبع اهمية هذه الدراسة من خلال ابراز دور إدارة المعرفة كمورد استراتيجي يحقق التميز التنافسي في بيئة الاعمال ذات تنافسية شديدة، وكذا التعرف على مدى ارتباط إدارة المعرفة والأداء المالي في البنوك التجارية والعلاقة بينهما وهذا من خلال الفحص الدقيق لإدارة المعرفة من خلال عملياتها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة) ومحاولة الخروج بتوصيات واقتراحات المناسبة.

حدود الدراسة:

للوصول إلى استنتاجات دقيقة والأقرب إلى الواقع، يجب تحديد ابعاد وحدود الدراسة وهي كما يلي:

الحدود المكانية: بما أن الدراسة تمس البنوك التجارية الجزائرية لهذا اخترنا مختلف البنوك التجارية العاملة في منطقة ورقلة وهي كالتالي: البنك الوطني الجزائريBNA، بنك التنمية المحلية BDL، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، القرض الشعبي الجزائري CPA، البنك الخارجي الجزائري BEA.

الحدود الزمانية: امتدت مرحلة توزيع استمارات هذه الدراسة من 2021/05/01إلى 2021/05/17 تم من خلالها جمع معلومات عامة حول البنك، حيث تم مقابلة عدد من المسؤولين والعمال للحصول على المعلومات اللازمة الخاصة بموضوعنا.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

من اجل دراسة اشكالية موضوع البحث وتحليل ابعاده وجوانبه، وللاجابة على تساءلات الاشكالية واثبات صحة الفرضيات، تمت الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لإبراز أهم المفاهيم والأدوات المرتبطة بموضوع الدراسة.

صعوبات الدراسة:

هذا البحث وكغيره من الأبحاث لا يخلو من صعوبات أثناء إعداده، ومن أكبر الصعوبات التي ميزت إعداد هذا البحث كانت نقص الأبحاث في هذا المجال، وكذلك ضيق الوقت والظروف الصحية التي يشهدها العالم عامة والجزائر خاصة وذلك بسبب تفشي فيروس كورونا الذي صعب من مهمتنا في التنقل وجلب المعلومة من مصادر مختلفة.

هيكل الدراسة:

من أجل دراسة الموضوع والإلمام بجوانبه وتحقيق الأهداف المسطرة وللإجابة عن الإشكالية قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين مع مقدمة وخاتمة، حيث يضم الفصل الأول الإطار النظري لإدارة المعرفة والأداء المالي والفصل الثاني فيشمل الجانب التطبيقي والمتمثل في الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

الإطار النظري لإدارة المعرفة والأداء المالي.

تمهيد

لقد عرف القرن الماضي تغيرات في بيئة العمل في البنوك والتي أصبحت أكثر تعقيد مما حتم عليها مواكبة التطورات والتحولات خاصة مع ظهور التكنولوجيات الحديثة واشتداد المنافسة.

إن تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات المعاصرة قد فتح لها أفاقا واسعة نحو تعزيز مكانتها وقدراتها التنافسية، الأمر الذي جعل المنظمات متطلعة للبحث عن التميز، وبذلك الدخول في عصر المعرفة والمعلوماتية، كما إن الدور الذي يمكن أن تلعبه إدارة المعرفة بالبنوك التجارية أصبح اليوم حاسما أكثر من أي وقت مضى، نظرا للمستجدات والتغيرات السريعة التي تميز البيئة المصرفية الحديثة، حيث أصبحت المهارات والكفاءات، المعارف، القدرة على التعلم أهم متطلبات التفوق التنافسي وخلق القيمة.

حيث سنحاول في هذا الفصل التعرف على الدور الذي تؤديه إدارة المعرفة في تحسين أداء المالي في البنوك التجارية من خلال تبيان طبيعة العلاقة والتأثير بين المعرفة والأداء المالي البنكي حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الاول: دراسة نظرية لإدارة المعرفة.
المبحث الثاني: دراسة نظرية للأداء المالي.
المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: دراسة نظرية لإدارة المعرفة

سنتناول في هذا المبحث المفاهيم النظرية حول كل من المعرفة وإدارة المعرفة وكذا عمليات إدارة المعرفة.

المطلب الأول: ماهية المعرفة.

اولا: مفهوم المعرفة

1. تعريف المعرفة: هناك العديد من التعاريف للمعرفة نذكر منها:

حيث يمكن تعريف المعرفة على أنها: " المورد الجديد وهي من أحدث عوامل الإنتاج التي يعترف بها كمورد أساسي لإنشاء الثورة في الإقتصاد ومصدر أساسي للميزة التنافسية في الإدارة " [1]

كما تعرف: " التراكم الناتج من حصيلة البحث العلمي ونتائج الدراسات والأبحاث وغيرها من وسائل تكوين المعلومة التي يحصل عليها الفرد من خلال البيانات المتاحة والتي يتم تجميعها وتحليلها وتخزينها والوصول إليها من خلالها للمعلومات التي تتراكم ثم تكون سبيلا واضحا للمعرفة "[2]

كما عرفت: " المعرفة اسم مشتق من فعل "يعرف" وتشير إلى القدرة على التمييز أو التلاؤم وان الرصيد المعرفي الناتج من حصيلة البحث العلمي والمشروعات الابتكارية تتمثل في الكم المعلوم القابل للاستخدام في أي مجال من المجالات." [3]

وأيضا: " المعرفة تعد مسار من التطورات الفكرية عبر الزمن بحيث يطور الفرد معرفته تبعا للمعلومات التي يتلقاها ويدرجها ضمن حصيلته المعرفية " [4]

فالمعرفة لا هي بيانات ولا هي معلومات، وإنما هي قدرة الفرد على اكتساب هذه المعلومات مع الوقت والتي تسمح له (أي القدرة) عند ربط المعلومات مع بعضها البعض بإعطائها معنى. [5]

ويمكن تقديم تعاريف أخرى للمعرفة يؤكد ما تم طرحه أعلاه، وهي التعاريف القائمة على المعرفة الصريحة وتكنولوجيا المعلومات، وتعاريف أخرى قائمة على المعرفة الباطنة.[6]

فأما القائمة على تكنولوجيا المعلومات والمعرفة الصريحة فهي:[7]

---

[1] عدنان داود محمد الغداري، هدى زوير مخلف الدعمي، الإقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية: نظرية وتحليل في دول عربية مختارة، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن 2010، ص 54.

[2] خضير كاضم حمود، منظمة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،2010، ص55.

[3] بوزيان عثمان، إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة ،9 و 10 مارس 2004، ص243.

[4] Jean Maurice, Bruneau, jean François pijosmanagement des connaissancesdans entreprise'le : ressource humaines et systèmes d'information, Ed d'organisation, paris, 1992, p 18.

[5] Bartheleme-Trapp Françoise, Vincent Béatrice, Analyse comparé de méthodes de gestion des connaissances pour une approche managériale, 6éme conférence de l'association internationale de management stratégique, Faculté des sciences de l'administration université Laval –Québec- Juin 2001, P, P2, 3.

[6] Frençoise Rossin(avec la collaboration de sandirine leriche), Transfert des savoirs-Stratégie, moyens d'action, solution adaptées a votre organisation, LAVOISIER,Paris, 2008, P40.

[7] Frençoise Rossin(avec la collaboration de sandirine leriche), Op-cit, P, P46, 47

– المعرفة تتكون من البيانات والمعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعلم المتراكمة، والتي تطبق في المشكلة أو النشاط الراهن.

– المعرفة هي ما يندمج أو يقدم بطريقة يمكن معالجتها بالحاسوب.

وأما التعاريف القائمة على المعرفة الضمنية فهي:

– المعرفة هي ما يبقى في رؤوس الأفراد.

–المزيج السائل من الخبرة والقيم والمعلومات السباقة والرؤى الخبيرة، التي تقدم إطارا لتقييم وتقرير الخبرات والمعلومات الجديدة.

"إذن يكتسب الموظف معرفته بحكم الخبرة التي تحصل عليها من خلال فترة عمله وكذا تعلمه وتكوينه، ويقوم الموظف باستخدام معارفه اثناء عمله حيث ينعكس ذلك ايجابا على المؤسسة ويجنبها المخاطر، كما تشمل المعرفة الأفراد والمعراف التنظيمية والتكنولوجيات".

التعريف الإجرائي للمعرفة:

إذا من خلال ما تم التطرق اليه سابقا فالمعرفة إذا تبدأ باكتسابها من خلال الخبرة والتعلم ثم تطبيقها عمليا في المؤسسة.

2.خصائص المعرفة.

كما تتميز المعرفة بمجموعة من الخصائص الأساسية نذكر منها:[1]

* إمكانية توليد المعرفة: وتشير هذه إلى حركة المعرفة من خلال عمليات البحث العلمي التي تتضمن الاستنباط والاستقراء والتحليل والتركيب والتمحيص واستخلاص النتائج.

* إمكانية موت المعرفة: وهذه تشير إلى المعلومات الساكنة أو الرائدة الموجودة بين طياة الكتب الموضوعة فوق المكتبات أو الموجودة في رؤوس من يمتلكونها ولا يعلموها لغيرهم فماتت، وبعض المعارف تتقادم ويقل استخدامها بدرجة متدنية جدا يمكن وصفها بالميتة نسبيا، بالإضافة إلى ذلك قد تأتي معرفة وتنسخ معرفة قائمة وتحل محلها كما أسلفت سابقا.

* إمكانية امتلاك المعرفة: من قبل أي فرد، فهي ليست محصورة بفرد أو مقتصرة على جهة معينة دون غيرها. وبالطبع فان الطريقة الأكثر شيوعا لاكتساب المعرفة هي التعلم، ومن ثم يمكن تحويل هذه المعرفة إلى طرق علمية أو براءة الاختراع أو أسرار تجارية تدر دخلا على الشركات أو الأفراد مالكيها مثلا الطبيب الجراح صاحب الخبرة الطويلة.

*إمكانية تخزين المعرفة: إذا كانت في السابق تخزن على الورق ولا زالت لغاية الآن، ولكن التركيز ينصب الآن على تخزين المعرفة باستخدام الطرق الالكترونية التي تعتمد على الحاسوب بدرجة كبيرة وهو ما يسمى بقواعد المعرفة.

* إمكانية تصنيف المعرفة: وذلك حسب مجالات متعددة مثل المعرفة الضمنية والظاهرية والإجرائية.

[1] حسين عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، المكتبة الجامعية، عمان-الأردن 2008، ص30.

* المعرفة لا تستهلك بالاستخدام: بل على العكس فهي تتطور وتولد باستخدام وعكس ذلك تموت.

* إمكانية تقاسم المعرفة والخبرات العلمية: تشير أيضا إلى إمكانية نشر المعرفة والانتقال عبر العالم إذا توافرت الوسائل والسبل اللازمة لذلك.

ثانيا: أنواع المعرفة ومصادرها

1.أنواع المعرفة

إنالمعرفة ليست نوعا واحدا متجانسا ونمطيا، وهذه حقيقة لأن المعرفة ليس لها شكل محدد، ولا يمكن أن توضع كلها في إطار واحد، فالمنظمة عندما تقدم منتجاتها أو خدماتها وخبراتها، فإنها لا تقدم إلا جزءا من معرفتها وهو الجزء القابل لنقل ولتحديد وسهل التقليد أيضا لتضل المعرفة أكثر أهمية داخل المنظمة في أفرادها وعلاقاتهم المتميزة ودأب فرق العمل فيها[1] بالإضافة إلى ثقافة المنظمة التي تمثل المعرفة الخاصة بالمنظمة في فهم الاشياء والقيام بالأعمال، والتي تكون خلال فترة طويلة عن طريق الخبرة والتفاعل بين رؤية المنظمة للاعمال وأهدافها وطريقتها في إنشاء ميزتها التنافسية وهذا ما يسميه كل من (Prahalad and Hemet) بالمعرفة المركزية التي تميز منظمة عن غيرها من المنظمات

كما يقدم ميثيل زاك (M.H.Sack) تصنيفا آخرا للمعرفة في المنظمات القائمة على المعرفة ويتمثل في:[2]

– المعرفة الجوهرية: هي النوع أو النطاق الأدنى من المعرفة الذي يكون مطلوبا في الصناعة وهذا النوع من المعرفة لا يضمن للمنظمة البقاء التنافسي الطويل الأمد، وهي المعرفة الأساسية الخاصة بالصناعة لتقوم بدورها كسمة للدخول إلى الصناعة.

–المعرفة المتقدمة: وهي النوع او النطاق الذي يجعل المنظمة تتمتع بقابلية البقاء، فمع أن المنظمة تمتلك بشكل عام مستوى نفسه، والجودة من المعرفة التي يملكها المنافسون، إلا أنها تختلف عن المنافسين في تعويلها على قدرتها وعلى تميز في معرفتها لكسب ميزة تنافسية، وهذا يعني ان منظمة ذات المعرفة المتقدمة تسعى لتحقيق مركز تنافسي في السوق عموما، أو التميز في شريحة سوقية عليهم من خلال المعرفة المتقدمة.

–المعرفة الإبتكارية: هي المعرفة التي تمكن المنظمة من أن تقود صناعتها ومنافسيها وتميز نفسها بشكل عن منافسيها، فهذا النوع من المعرفة يجعل المنظمة قادرة على تغيير قواعد اللعبة نفسها في مجال صناعتها.

وقد صنف كل من ايكاجير و نوناكا في مجلة هارفارد للأعمال، المعرفة إلى معرفة باطنة وأخرى ظاهرة:[3]

[1]نجم عبود نجم ،الإدارة الالكترونية ،دار الورق ،عمان الاردن ،2005 ،ص392.

[2]العلي عبد ستاروآخرون،المدخل إلى المعرفة ،دارالمسيرة،عمان،ص2006 ص45

[3]هيثمعليحجازي،قياس أثر إدراك المعرفةفيتوظيفهالدى المنظمات الأردنية- دراستحليليةمقارنةبين القطاعين العام والخاصباتجاه انموذج، إدارة المعرفة، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس ،اقتصاد المعرفة و التنمية الإقتصادية ،الاردن 2005ص 12.

أ–المعرفة الباطنة أوالضمنية وهي معرفة غيرمتاحة، موجودة في عقول الأفراد وهي المعرفة المتضمنة في الخبرة والمعارف العملية (Savoir-faire) للفرد الذي يمتلكها وهي غير مادية وصعبة النقل.[1]

ب–المعرفة الظاهرة: وهي المعارف المقننة المتاحة من خلال الوثائق وبرامج الحاسوب، وهي توافق المعارف الباطنة التي خرجت.[2]

لقد ركز هذا التصنيف على معارف الفرد العامل في المؤسسة والمجسدة في المعرفة الباطنة، فإذا ما خرجت هذه المعرفة وخزنت في الوثائق وبرامج الحاسوب...تصبح معارف ظاهرة، وأيضا هي معرفة لا تخص شخصا بعينه كالمعرفة الباطنة؛ بل إنها متاحة للجميع وفي أي وقت، بحيث أنها موجودة ومخزنة في وسائل مختلفة.[3]

ويرى (Grundstein1995) أن معارف المؤسسة تحتوي جزءا من المعارف الخاصة lessavoirs التي تصف قدرة المؤسسة على دراسة، تحقيق وبيع منتجاتها وخدماتها.ومن جانب آخر تتضمن معارف عملية savoir-faire فردية وجماعية والتي تصف القدرة على الفعل التأقلم والتطور وأن تلك المعارف الخاصة les savoirs هي المعارف الظاهرة وتكون في شكل بيانات، إجراءات، نماذج، خوارزميات، خطط، ووثائق تحليل...[4]

أما المعارف العملية les savoirs-faire فهي معارف باطنة تتجسد في القدرات les habilities ...[5]

لقد ركز هذا التصنيف على معارف المؤسسة الخاصة والتي تتميز بأنها معارف ظاهرة للعيان، وتصف قدرة المؤسسة على فعل أشياء معينة، كما تتضمن معارف عملية تخص الأفراد العاملين بها وتصف قدرتهم على القيام بالأعمال، القدرة على التأقلم مع المتغيرات الداخلية والخارجية، وكذا قدرتهم على تطوير معارفهم ومهاراتهم الفنية والسلوكية ...

[1]Fronçoise Rossin(avec la collaboration de sandirine leriche), Op-cit ,P40
[2]Ibid, P40.
[3]René-Charles Tisseyre, Knowledge management-Thérie et pratique de la gestion des connaissances-Serme Science – Paris –France- 1999, P36.
[4]Hervé Bonnefoy, gestion de la connaissance métier, P2. http://dialog.ac reims.fr/stitechnoreims/IMG/pdf/11gestionprof.pdf . La date de visite: 06/03/2010.
[5]Jida Bahloul, Une approche hybride de gestion des connaissances basée sur les ontologies: Application aux incidents informatiques, Thèse de doctorat,Institut nationale des sciences appliquées de Lyon –France- 2006, P3. http://liris.cnrs.fr/publis/?id=4366. La date de visite: 06/03/2010

2.مصادر المعرفة

هناك نوعان من المصادرهما: مصادر داخلية ومصادر خارجية يمكن إيضاحها فيما يلي:[1]

أ.مصادر داخلية:

تعتبر المعرفة الضمنية أحد المصادر الداخلية لاكتساب المعرفة وتشمل على خيرات الأفراد، و معتقداتهم وافتراضاتهم و ذاكرتهم ومذكراتهم. وفي الغالب يكون هذا النوع من المعرفة صعب النقل أو الشرح، وفي الوقت ذاته قد تكون لهذا النوع منافعه الكثيرة لصالح المنظمة.

ب.مصادر خارجية:

هناك عدد كبير من المصادر الخارجية التي يمكن لمنظمة الحصول منها على المعرفة، ومن هذه المصادر التصويت(الاقتداء) أما بالمنظمات الأخرى والمشاركة في المؤتمرات، واستئجار الخبراء، ومتابعة الصحف والمجالات والمواد المنشورة على شبكة المعلومات العالمية، ومشاهدة التلفزيون، وأفلام الفيديو، ومراقبة الاتجاهات الإقتصادية، والاجتماعية والتكنولوجية، وجمع المعلومات والبيانات من الزبائن والمنافسين والموردين، والتعاون مع المنظمات الأخرى وإنشاء التحالفات وإقامة المشاريع المشتركة وغير ذلك من المصادر الأخرى.

المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة

أولا: مفهوم إدارة المعرفة واهميتها

1. تعريف إدارة المعرفة

إدارة المعرفة شأنها شأن مصطلح المعرفة الذي لا يوجد تعريف واحد متفق عليه بشأنه، فهناك إختلافات كثيرة حول تحديد مفهوم محدد لإدارة المعرفة، فلقد تعددت تعاريف إدارة المعرفة ومن بين هذه التعاريف نذكر مايلي: "إدارة المعرفة عبارة عن الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة أو مؤسسة ما من اجل إلتقاط أو جمع وتصنيف وتنظيم، وفن كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسات وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات المؤسسة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي".[2]

كما تعرف إدارة المعرفة على أنها: "البحث عن مصادر المعرفة والحصول عليها أو تنمية القدرات والممرات ودفعها لإنتاج المعرفة ثم استعمالها في العمليات الإنتاجية والاستفادة القصوى منها كما يجب أن تكون هذه الأنشطة مخططة ومنظمة وفق استراتيجيات وخطط تهدف إلى تدعيم الأنشطة الأساسية للمؤسسة "كما تعني "إدارة المعرفة إيجاد بيئة داخل المنظمة تعمل على تسهيل

[1] ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ،2008، ص11

[2] محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء، عمان،2008، ص55.

وتوليد ونقل المعرفة والتشارك فيها، وبالتالي التركيز على إيجاد ثقافة منظميه ملائمة على إيجاد القيادة الفعالة "[1].

ويعرفها آخرون على أنها" عبارة عن عمليات التي تساعد المؤسسات على الحصول على المعرفة واختيارها، تنظيمها استخدامها، نشرها تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تملكها المؤسسة لممارسة الأنشطة الإدارية المختلفة."[2] وفي تعريف آخر نجد أن إدارة المعرفة هي: "العملية التي تتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتدوين المعرفة الواضحة، كما تعرف على أنها عملية إدارة الأفراد الذين لديهم معرفة شخصية وممرات ضمنية وتعد هذه الازدواجية (استخدام تكنولوجيا المعلومات،إدارة المعرفة) جوهر إدارة المعرفة"[3]. وإدارة المعرفة هي الديناميكية التي تعمل على تسيير معارف المؤسسة من اجل خلق قيمة تجارية والإبقاء على فوائدها التنافسية بالإبداع، الاتصال وتطبيق المعارف المكتسبة انطلاقا من تدخلات العملاء إلى أقصى حد ممكن من نمو قيمة المؤسسة"[4]. وإدارة المعرفة أيضا هي "الإدارة التي تهتم بتحديد المعلومات والمعارف اللازمة للمنشأة والحصول عليها من مصادرها وحفظها وتخزينها وتطويرها وزيادتها"[5].

أخيرا يمكن القول أنه للإدارة المعرفة عدة مفاهيم، وقد اتفق الباحثين فيما يخص العمليات الاساسية لإدارة المعرفة وهي اكتساب المعرفة وتشاركها وتطبيقها، حيث تؤدي المعرفة دور رئيسي في اكتساب الميزة التنافسية للمؤسسات وتحقيق الأرباح.

ومن خلال التعارف السابقة يمكن استخلاص أهمية إدارة المعرفة كالتالي: إذ أن أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها مؤشرا على وجود طريقة شاملة وواضحة لفهم إدارة المعرفة في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الإقتصادية، وتزيد من عوائد الشركة ورضا العاملين وولائهم وتحسن الموقف التنافسي للمؤسسة من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة، وبناء على ذلك فإن الدور الذي تقوم به إدارة المعرفة من خلال عملياتها وممارساتها يحقق نتائج رائعة في السياق التنظيمي.[6]

[1] سلطان كرماللي، ترجمة هيثم علي حجازي، إدارة المعرفة: مدخل تطبيقي، الأهلية للنشر و التوزيع، عمان،2005 ،ص7.
[2] ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 143
[3] Frederic carluer .management economies du savoir .ellipses Paris, 2009, p 97 ,
[4] Amrit tiwana. Gestion des connaissanses- application CRM et e- business -hall PTR tous droit reserver. Paris. 2001.p43.
[5] علاء فرح الطاهر، إدارة المعلومات و المعرفة، دار الراية للنشر،عمان 2010،ص41.
[6] الصاوي ياسر، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة،2007 ،ص 22

2.أهمية إدارة المعرفة[1]

على الرغم من التذكير الواسع بأهمية المعرفة كمصدر حيوى لمميزة التنافسية فإن هناك فهما محدودا لكيفية خلق وإدارة المعرفة المعرفة بصورة ديناميكية فى منظمات الأعمال ذلك أن إدارة المعرفة أصبحت من أكثر المداخل الإدارية فى الوقت الحاضر.

ذلك أننا نعيش اليوم مجتمع قواعد المعرفة لأنها تمثل مصدر القوة للجودة العالية لأن عالم اليوم يتميز بالتغير فيما يتعلق بالأسواق والمنتجات والتكنولوجيا والمنافسين والتنظيمات، حيث أن هذا التغيير يتم بصورة سريعة ومستمرة، والمعرفة هى التى تعطى القوة للابتكارات أن تصبح مصادر مهمة لمزايا تنافسية مستدامة.

ومن هنا فإن باحثي الإدارة اليوم يعتبرون المعرفة والقدرة على خلق والاستخدام لتلك المعرفة أنها أصبحت من أكثر المصادر أهمية لاستمرارية المازيا التنافسية للمنظمة.

ذلك أن هناك قصور في الفهم العام لإدارة المعرفة لدى الاكاديميين ورجال الاعمال حيث يتحدثون غالبا عن معاني إدارة المعلومات فقط .

بالإضافة إلى أن الاستغلال الأمثل للموارد البشرية يعتبر من أهم السبل الضرورية للخروج من الأزمة الإقتصادية التي تعيشها البلاد والتي من مظاهرها العجز فى ميزان المدفوعات والديون الخارجية والركود السائد في الأسواق، ذلك أن هناك طاقات بشرية هائلة يمكن استغلالها فى المجال الصناعي عن طريق إيجاد فرص عمل، لأن العقل البشرى هو الذي يقوم بعملية خلق وتوليد المعرفة مما يؤدى إلى استنباط التكنولوجيا الحديثة والتى تسعى إلى الاستخدام الأمثل للموارد الإقتصادية المتاحة مما يؤدى إلى التطوير والتنمية المستدامة.

ثانيا: عمليات إدارة المعرفة

وفق نموذج مؤسسة fraumhofer الذي اعتمده (Heisig et Vorbeck 2000) في دراستهما المسحية حول المؤسسات الأوروبية؛ فقد تضمن ست عمليات جوهرية لإدارة المعرفة وهي: تشخيص المعرفة، تحديد أهداف المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة. وسيتم اعتماد هذه العمليات لأنها الأشمل من بين كل النماذج لاسيما أن عمليات توليد، خزن، توزيع، وتطبيق المعرفة لا يتم اعتباطا بل في ضوء تشخيص المعرفة المطلوبة وتحديد أهدافها، وسيتم شرح هذه العمليات بشيء من التفصيل لخلق الوضوح حول ما تعنيه كل منها وأهميتها في نموذج إدارة المعرفة .

[1] نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات ،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن،2005،ص43

1. تشخيص (تحديد) المعرفة:

إن البناء الهيكلي للنظام المعرفي في المؤسسة، يتطلب أولا عملية تشخيص المعرفة و الغرض من ذلك هو إكتشاف معرفة المؤسسة وتحديد الأشخاص الحاملين لها و مواقعهم و كذلك تحديد أي موجودة في النظم او كإجراءات وقواعد، وتعد عملية التشخيص أهم التحديات التي تواجه المؤسسة، لأن النجاح في مشروع إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص.[1]

2. تحديد أهداف المعرفة:

تدرك المؤسسات اليوم أن المعرفة و إدارتها هي الهدف، بل هي الوسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة، وأن لهذه الوسيلة أهداف معينة وبدون تلك الأهداف تصبح (إدارة المعرفة) مجرد تكلفة.

وفي هذا الصدد اشارا كل من Heisig et Vorbeck إلى أن إدارة المعرفة تبدأ بتطوير أهداف واضحة للمعرفة؛ ومن الأهداف التي أشارا إليها ما يلي:

- تحسين العمليات.
- خلق الوضوح حول كل من مجالات عمل المؤسسة والمشكلات والعمليات.
- تسهيل عمليةالابداع.
- التوجه نحو الزبون.
- تسهيل عملية التخطيط والتنبؤ.

إن الجانب المهم في أهداف المعرفة هو السعي لتبني التحولات الجذرية والغايات الواسعة وتحقيق القفزات، وهذا يدور حول البراعة وتحقيق الجودة الفائقة وإنتاج السلع والخدمات البراقة والحلول غير التقليدية. وفي معرض بيان أهمية تحديد أهداف المعرفة ذكر1999 prior أنه إذا كان الغرض غير مبلور بوضوح؛ فإن الأفراد العاملين على مختلف مستوياتهم، لن يتمكنوا من فهم أي نوع من المعرفة التي تعد حاسمة لأعمالهم، ويجب عليهم تعلمها لكي يتم تحسين الإنجاز[2].

3. إنشاء المعرفة:

وتشمل أسر أو شراء او ابتكار او اكتشاف او امتصاص اواكتساب و استحواذ؛ جميع هذه العمليات تشير إلى التوليد؛ فالشراء يشير إلى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر أو عن طريق عقود العمل والتوظيف،والأسر يشير إلى الحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين، والابتكار يشير إلى توليد معرفة جديدة غير مكتشفة، و الاكتشاف يشير إلى تحديد المعرفة المتوافرة ، أما الامتصاص فيشير إلى القدرة على الفهم والاستيعاب المعرفة الظاهرة.[3]

[1] حسين عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفيةفي منظمات الأعمال، إثراءللنشر والتوزيع، المكتبة الجامعية،عمانالأردن2008ص30.
[2] محمدعواد الزيادات،مرجع سبق ذكره ، ص96
[3] محمدعوادالزيادات،مرجع سبق ذكره ص 97

وتحصل المؤسسة على المعرفة من الخبراء، ويمكن صياغتها على شكل مفاهيم وقواعد، وهناك معارف موثقة تحصل عليها من الكتب، قواعد البيانات، الملفات، الحاسوب، وبأشكال مختلفة كالأفلام، الصور، وهناك معارف غير موثقة، والتي توجد في عقول الأفراد في المؤسسة.[1]

ويحصل الأفراد على المعرفة عن طريق الخبرة والممارسة العملية أوالتكوين، حضور الملتقيات والمناسبات العلمية.[2]

كما تكتسب المعرفة وتطور بواسطة المحاكاة imitation والتعلم، فالتعليم التنظيمي طريقة لاكتساب المعارف والمهارات .[3]

ويرى (fiol ,1985) ان التعلم التنظيمي هو:"العملية المؤدية إلى تحسين العمل من خلال المعرفة الأفضل والفهم الأحسن" فالتعلم التنظيمي يعمد إلى توظيف المعرفة من أجل تحسين الأداء".[4]

والمؤسسة المتعلمة هي التي تسمح لكل فرد فيها بالمشاركة والتدخل في تشخيص ومناقشة مشاكلها وأن يجربوا ما لديهم من قدرات ومهارات لإحداث التغيير والتحسين.[5]

فالمؤسسة المتعلمة ينتج لها أفرادا متعلمين قادرين على اكتساب معارف من جهة ومن جهة أخرى توظيفها في عملهم لينتج في الأخير تحسن في أدائهم ومن ثم تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها ولابد من التأكيد على أهمية ابتكار المعرفة الجديدة؛ فالمؤسسة الناجحة هي التي تولد المعرفة الجديدة باستمرار،وأكد(Nonaka et Tackuchi 1995) أن توليد المعرفة يقود إلى توسيعها من خلال مجموعتين من الديناميكيات التي تدفع عملية توسيع المعرفة [6].

الأولى: تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي .

الثانية: تحويل المعرفة الضمنية إلى المعرفة الصريحة والعكس وفي ما يلي عرض للعمليات الأربع لتوليد المعرفة على الصعيدين الضمني والصريح .

– الأشركة أو التنشئة (Socialisation): وتتمثل في تحويل المعارف الباطنة إلى معارف باطنة؛ ويحدث ذلك عن طريق التفاعل بين الأفراد[7]. يكون في مكان العمل، التعلم اكتساب أو تحصيل المعارف وفقا لهذا النموذج يكون بوعي أو بدون وعي صاحبها بواسطة الملاحظة، المحاكاة أو التقليد كما أن تقاسم الخبرة بدون الاستعانة بلغة خاصة.[8]

---

[1]سناءعبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيعملياتإدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالثحولتسييرالمؤسسات :المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسيللمؤسسات والاقتصاد جامعة بسكرة الجزائر 2005،ص45.

[2]عبد الوهاببوفجي،عبد الله إبراهيمي، الاقتصاد العربي أمامتحدي اقتصاد وإدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالثحولتسييرالمؤسسات :المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسيللمؤسسات والاقتصاد،ص426.

[3]) Jean-Claude Tarondeau, Le management des savoirs, PUF, Paris, 2002, P31.

[4]عمر الكبيسي، إدارة المعرفة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،2005 ص89

[5]عامرخضير الكبيسي،مرجعسبق ذكره ص89

[6]محمدعواد الزيادات،مرجعسبق ذكره، ص97

[7]) Jean –Claude Tarondeau, Op-cit, P38

[8]Hervé Bonnefoy, Op-cit, P04

– الأخرجة(Externalisation): وتتمثل في تحويل المعارف الباطنة إلى معارف ظاهرة،وهي مرحلة التشكيل تسمح بتقديم المعارف في شكل متاح لعدد كبير من الأفراد (نشر)[1].

ويحاول الفرد في هذه المرحلة شرح مهنته، أعماله (ses pratique) ارائه بواسطة خطاب أو كتابيا وتحويل خبرته إلى معارف ظاهرة (مجازيا، في شكل نماذج أو مفاهيم).[2]

– التوافق أو الترابط (Combinaition): وتتمثل في تحويل المعارف الظاهرة إلى معارف ظاهرة، وذلك من خلال الاتصال بين الجماعات أو نشر المعرفة كعملية منتظمة يمكن تخزينها وفهرستها.[3]

– الإدخال (Internalisation): وتعني تحويل المعارف الظاهرة إلى معارف باطنة؛ ويشمل اكتساب المعرفة عن طريق العمل وهو ما يطلق عليه التعلم عن طريق العمل (learning by doing).[4]

4.خزن المعرفة

إن عملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة التنظيمية والتي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة؛ بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الالكتروني والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الاجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد ومن شبكات العمل، وأنه مع الزمن تتراكم المعرفة التنظيمية، ويساعد في ذلك برمجيات المجموعة، إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في تحسين وتوسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة، ومن التكنولوجيا المستخدمة؛ تكنولوجيا ،(Pull ,Bush) وإن هناك، أدوات أخرى مثل دليل المعرفة ونموذج إدارة الوثائق الذين يستخدمان في الوصول إلى المعرفة المخزنة، وإن جوهر تطبيقات إدارة المعرفة هو إدارة وتخزين واسترجاع المعرفة، ويمثل تخزين المعرفة جسرا بين التقاط المعرفة وعملية استرجاعها.[5]

5. توزيع المعرفة

المعرفة بوصفها موجودا يزداد بالاستخدام والمشاركة، وبتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأشخاص؛ تنمو وتتعاظم لدى كل منهم، لذا سعت المؤسسات إلى تشجيع المشاركة. وتشمل هذه العملية العمليات التالية: التوزيع والنشر والمشاركة والتدفق والنقل والتحريك، يكون ذلك عن طريق وسائل الاتصال المقروءة كالكتب والدوريات والوثائق، أو المسموعة عن طريق البث الإذاعي، إضافة إلى الأقراص المرنة والمضغوطة، والأشرطة والانترنيت.[6]

---

[1]Loïc Jacoueuson ,Integration de l'environnement en entreprise: Proposition d'outil de pilotage du processus de création des connaissances environnementales, Thèse de doctorat, école nationale supèrieure d'Arts et métiers, Centre de Paris, Avril 2002, P68.

[2]Hervé Bonnefoy, Op-cit, P04.

[3]عبد الستار العلي وآخرون،مرجع سبق ذكره، 2006ص43

[4] Françoise Rossin, Op-cit, P51

[5]عبد الستارالعلي وآخرون،مرجعسبق ذكره،ص43

[6]عبد الوهاب‌بوفجي،عبد الله إبراهيمي،مرجعسبق ذكره ص426

ولجأت مؤسسة HP إلى السماح لانتقال العاملين لديها بين الأقسام لإتاحة المجال لنشر المعرفة غير الرسمية في أرجاء المؤسسة.

كما أن مجتمعات التعلم في المؤسسة أعطت نتائج إيجابية في مجال تقليل وقت الانتقال والتوصيل.

كما أشار (Heisig et Vorbeck 2000) إلى أساليب لتوزيع المعرفة وهي: فرق المشروع المتنوعة معرفيا، شبكة المعلومات الداخلية (الانترانيت) التدريب من زملاء الخبرة القدامى، حلقات التعلم .....

وأكد (Herschel 2000) أن عملية نقل المعرفة المنتجة تستوجب تحولها من المعرفة الضمنية إلى المعرفة الصريحة.[1]

وكذلك فإن نقل المعرفة يستوجب نقل المعرفة الصريحة المكتوبة أو المرمزة من قواعد المعرفة عبروسائل الالكترونية إلى الأفراد العاملين في المؤسسة.[2]

6. تطبيق المعرفة

فالهدف من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمؤسسة، وهذا التطبيق هو من أبرز عملياتها؛ فالإدارة الناجحة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب ودون أن تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة. ولتطبيق المعرفة أساليب وتقنيات، وقد أشار (Burk ,1999) إلى أن المؤسسات الساعية للتطبيق الجيد للمعرفة عليها تعيين مدير المعرفة، والذي يقع عليه واجب الحث على التطبيق الجيد، وأنه يعمل كعنصرمكرس لتطبيقات مشاركة المعرفة والتنفيذ الدقيق لها، وأكد على أن الاستخدام وإعادة الاستخدام تتضمن الاتصالات غير الرسمية والحصول على التقارير، والتطبيقات الجيدة والقصص الناجحة وأشكال أخرى بما فيها العرض وجلسات التدريب.

وقد وفرت التقنيات الحديثة وخاصة الانترنيت المزيد من الفرص لاستخدام المعرفة، وإعادة استخدامها في أماكن بعيدة عن أماكن توليدها.

إن التطبيق الجيد للمعرفة يسمح بعمليات التعلم الفردي والجماعي الجديدة، والتي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة، ومن هنا جاءت تسمية عمليات إدارة المعرفة بالحلقة المغلقة، وقد استخدمت عدة أساليب لتطبيق إدارة المعرفة منها: الفرق متعددة الخبرات الداخلية، مبادرات العمل، مقترحات الخبيرالداخلي، اعتماد مقاييس للسيطرة على المعرفة، التدريب الفرقي من قبل خبراء متمرسين.

إن المعرفة يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجهها المؤسسة وأن تتلاءم معها، إضافة إلى أن تطبيق المعرفة يجب أن يستهدف تحقيق الأهداف والأغراض الواسعة التي تحقق لها

[1] محمدعواد الزيادات،مرجعسبق ذكره، ص101-102

[2] سعدغالب‌ياسين،إدارة المعرفة- المفاهيم، النظم والتقنيات- دار المناهجللنشر والتوزيع،عمان-الاردن 2007ص108.

النمو والتكيف. وبهذا الصدد يشارإلى ضرورة ترابط إستراتيجية إدارة المعرفة مع إستراتيجية المؤسسة الرئيسية، لذا يجب أن يكون تطبيق المعرفة مستهدفا لمناطق الأهمية الإستراتيجية وأن تكون لها قيمة كبيرة لصالح العمل، فإذا كانت خدمة الزبون ذات أهمية إستراتيجية فهي المرشحة الأولى لتطبيق المعرفة.

إن تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة وهو يعني استثمار المعرفة، فالحصول عليها وخزنها والمشاركة فيها أمور لا تعد كافية، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ، فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة، وأن نجاح أية مؤسسة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياسا لما هو متوافر لديها، فالفجوة بين ما تعرفه وما نفذته مما تعرفه يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال.

ولكي تستطيع المؤسسات التنفيذ عليها أن تحدد النموذج، فنماذج إدارة المعرفة هي التي ترشد الإدارات إلى كيفية استثمار المعرفة وتحويلها إلى التنفيذ.[1]

[1] حمزة بعلي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل استراتيجي لإدارة المعرفة، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، قسم علوم التسيير، جامعة قالمة ،2010، ص81.

المبحث الثاني: دراسة نظرية للأداء المالي

سنتناول في هذا المبحث المفاهيم النظرية حول كل الأداء المالي مفهوم الأداء المالي وأهم مؤشرات تقييم الأداء المالي وكذا التطرق إلى انعكاسات تطبيق إدارة المعرفة على الأداء المالي.

المطلب الأول: عموميات حول الأداء المالي

اولا: مفهوم الأداء المالي

يعد الأداء مفهوما جوهريا وهأما بالنسبة لمنظمات الأعمال، فضلا عن كونه البعد الأكثر أهمية، والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه.

1.تعريف الأداء:

تعريف1/:"هو قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها".[1]

تعريف2/: "هو البحث عن تنظيم العلاقة بين النتائج والموارد، وذلك وفق أهداف محددة لعكس توجهات المؤسسة"[2]

تعريف 3/:"هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية، بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".[3]

من التعاريف السابقة نستنتج التعريف التالي: "قدرة المنظمة على تنظيم واستغلال مواردها المتاحة بغرض تحقيق أهدافها على مختلف المستويات، القصيرة، المتوسطة والطويلة. ومدى كفاءة وفعالية المؤسسة في تحقيق اهدافها المسطرة ".[4]

2. تعريف الأداء المالي:

عرف الأداء المالي عند متخلف الباحثين على أنه:

تعريف1/ "يرى لانش بان الأداء المالي سيبقى المجال المحدد لمدى نجاح المؤسسات وأن عدم تحقيق هذه الأخيرة للأداء المالي بالمستوى الأساسي المطلوب يعرض وجودها وإستمراريتها للخطر"[5].

تعريف2/ "من هذا التوجه يعبر مورغان عن تلك الأهمية بالقول أن الأداء المالي المتفوق يعد هدف المؤسسات الأساسي، وأن الأهداف الثانوية لها يمكن تحقيقها ضمنيا من خلال تحقيق الأداء المالي المتفوق"[6].

تعريف 3/ "تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومجابهة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانيات، جداولحسابات النتائج والقوائم المالية الأخرى".[1]

---

[1] عبد الحسن توفيق، تقييم الأداء ، دار النهضة العربية ،مصر 1998 ص 3.

[2] Alian Fernandez, les nouveaux tableaux de bord des décideurs , 2ème édition, édition d'organisation, Paris,2007,p.41.

[3] عداديالحسين-فلاح حسين الإدارة الإستراتيجية ط1،، دار وائل للنشر، عمان ، الأردن 2000 ص231.

[4] Martine Maadani, Karim Said , Management et pilotage de la performance, Hachette livre,Paris,2009,p.28

[5] عبد الله أحمد عبد الله الدعاس، إدارة الجودة الشاملة و أثرها في تحسين الأداء المالي، دارسات العلوم الإدارية، الأردن، المجلة 37 العدد 1، 2010، ص97.

[6] طاهر محسن منصور الغالبي–وائل محمد صبحي ادريس -المنظور الإستارتيجي لبطاقة التقييم المتوازن ،دار وائل للنشر 2009

من خلال التعاريف السالفة الذكر يمكن إعطاء تعريف شامل للأداء بأنه: "هو عبارة عن النتائج المالية التي تحاول المؤسسة تحقيقها من المنظور المالي وهي بذلك تمثل الأهداف التي يمكن استخدامها كمعايير لقياس كفاءة الخطة المالية والخطة المالية الناجحة هي التي يكون لنتائجها تأثيرا ايجابيا في قيمة المؤسسة ".[2]

ثانيا: مؤشرات ومعايير تقييم الأداء المالي.

1. معايير تقييم الأداء المالي:

تتمثل معايير تقييم الأداء المالي في: التوازن المالي، السيولة، المردودية وإنشاء القيمة وسيتم التعرف على هذه المعايير فيما يلي:

- التوازن المالي:

يعتبر التوازن المالي معيار مهم لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية كونه هدف مالي تسعى لوظيفة المالية في المؤسسة إلى تحقيقه من أجل تحقيق الأمان للمؤسسة، لأن العجز المالي يسلب المؤسسة استقلالها، كما يعتبر التوازن المالي من أهم أهداف المؤسسة الإقتصادية فيتم تحقيق التوازن المالي في المؤسسة من خلال تسديد ما عليها من ديون أو التزأمات في الآجال المحددة.

فيعرف التوازن المالي بأنه القدرة على الوفاء، أي إمكانية المؤسسة على دفع ديونها اللازمة عند تاريخ استحقاقها وأن تكون أصولها تسمح بدفع ديونها اللازمة عند تاريخ استحقاقها...[3]

- السيولة:

لا شك أن للسيولة دور مهما في المؤسسة وتعتبر هدفا ماليا تسعى الوظيفة المالية لتحقيقه وتعرف السيولة على أنها مقدرة المؤسسة على سداد التزأماتها المالية عند استحقاقها دون أن تتعرض لأي مشكلة مالية، وتتوقف سيولة المؤسسة على مقدرتها على تحويل أصوله المتداولة إلى نقدية وبالسرعة المناسبة. وتعتبر السيولة هي الأخرى معيارا مهما لتقييم الأداء المالي للمؤسسة لكونها أداة فعالة لقياس وتقييم مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالتازماتها.[4]

- المردودية وإنشاء القيمة:

تعتبر المردودية معيار مهم لتقييم أداء المؤسسة الإقتصادية، وتعبرعن قدرة وسائل المؤسسة على تحقيق نتائج جيدة، فالمردودية هي العلاقة بين النتائج التي تحققها المؤسسة والوسائل المستخدمة في ذلك، فقياسها يسمح للمسيرين معرفة كفاءة ورشد المؤسسة في استخدام مواردها. وإنشاء القيمة هو الآخر

---

[1]Amaudthausvaon , évaluation des gestion, technique de gestion, édition économica, France,2005,p.23.

[2]عدنان تايه النعيمي، ياسين كاسب الخرجة، اساسيات في إدارة أمالية، دار المسيرة ط1، الاردن 2007، ص14.

[3]كارجة عبد الحكيم، الإدارةوالتحليل المالي، دار الصحافة للنشر، مصر، الطبعة الثانية2006،ص248

[4]سعيد فرحات جمعة، الأداء المالي للمنظمات الاعمال دار نشر الثقافة الاسكندرية 2004، ص 101

معيار مهم لتقييم الأداء المالي للمؤسسة والأداء الكلي لها وتعتبر معيار حديث على عكس المردودية التي تعتبر معيار تقليدي، ويكشف هذا المعيار قدرة المؤسسة على إثارء أصحابها[1].

2.مؤشرات تقييم الأداء المالي[2]

-الميزانية المالية:

هي عبارة عن جدول يتضمن جانبين، جانب الأصول، وجانب الخصوم، وتترتب الأصول حسب مبدأ السيولة ودرجة السنوية، وترتب الخصوم حسب تاريخ الاستحقاق ومبدأ السنوية.

وهناك نوع آخرمن الميزانية ويعرف بالميزانية المختصرة وهي الجدول الذي يظهر لنا المجاميع الكبرى لميزانية المرتبة حسب مبدأ الإستحقاقية (الخصوم)، والسيولة(الأصول)، ويراعى في عملية التقييم التجانس بين عناصر كل مجموعة، وتستعمل هذه المجاميع في عملية التحليل.

-التحليل بواسطة النسب المالية:

أسلوب النسب المالية هو دارسة العلاقة بين القوائم المالية ،ثم تفسير مدلول تلك العلاقة من خلال مقارنتها مع النسب المعيارية المتعارف عليها بين المحللين الماليين أوالسائدة في القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة كما يطلق عليها النماذج المعيارية أو القياسية، وهناك مجموعة كبيرة ومتنوعة من النسب المالية التي تساعد على تقديم الوضع المالي للمؤسسة وتحليله ومن أهم هذه النسب نجد، نسبة السيولة المختصرة، نسبة السيولة الفورية، نسبة السيولة العامة، نسبة قابلية السداد، نسبة الاستقلالية المالية، نسبة التمويل الخارجي، نسبة المردودية المالية ...

المطلب الثاني: إدارة المعرفة وتحسين الأداء المالي للبنوك التجارية

تساهم إدارة المعرفة في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية وذلك لحاجة البنوك التجارية لتعزيز مكانتها التنافسية وابتكار الخدمات.

أولا: تعريف عملية تحسين الأداء.

يشير الأداء إلى درجة تحقيق واتمام الفرد للمهام المكونة للوظيفة التي يشغلها، ويعكس ايضا الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وللتوضيح أكثر فان مفهوم الأداء يختلف عن مفهوم الجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على اساس النتائج التي حققها الفرد.[3]

ومنه يمكن ادراج جملة من التعاريف فيما يخص عملية تحسين الأداء:

*ان فكرة تحسين وتطوير الأداء تنطلق من هدف معالجة القصور او الانحراف في الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف والبحث عن مصادر هذا الانحراف واقتراح الكيفية او الوسائل التي يمكن ان تصحح هذا الانحراف[4].

[1] عبد المحسن توفيق، تقييم الأداء، دار النهضة العربية، مصر،1998 ،3.

[2] حسن لبيهي، التحكم المالي في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، علوم التسيير، معهد العلوم الإقتصادية، الجازئر،2004 ص39.

[3] حسن راوية، ادارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001، 209.

[4] حسن راوية، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1999، ص248

*كما يعرف على انه استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وانتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بطريقة مثلى.[1]

*هي مجموعة من العمليات تهدف لضمان مستوى اعلى في التركيز على العميل وفهم اوضح لعمليات وتحفيز العاملين وضمان التزامهم ومسؤولياتهم تجاه البيئة والمجتمع، ليس في إطار فردي، بل من خلال إطار جماعي والتغيير بصورة مستمرة بالاضافة إلى تنفيذ استراتيجية فعالة تؤدي إلى شفافية في قياس الأداء وتحديد محركات القيمة من خلال تدريب وتعليم الموظفين للواجبات والمسؤوليات البيئة.[2]

*تحسين الأداء هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وانتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بطريقة مثلى[3].

كما تصل المنظمة إلى تحسين ادائها من خلال ما يلي[4]:

- تقليل التكاليف نتيجة تقليل احتمال التجربة والخطأ في الأداء؛
- رفع مستوى الأداء بالجودة المطلوبة؛
- المشاركة الفاعلة في اكتساب المهارات المختلفة ومنها الادارية، وتعلمها مما يؤدي إلى اكتساب المرونة في الأداء.

ثانيا: دور إدارة المعرفة على الأداء المالي في البنوك التجارية

من خلال تأثير إدارة المعرفة على الانشطة المفتاحية لخلق القيمة، العمليات.

1.إدارة المعرفة وانعكاساتها على الأنشطة المفتاحية لخلق القيمة.

أ.إدارة علاقات الزبون:[5]

يهدف هذا المنهج في التسيير إلى معرفة، جذب واستقطاب، كسب ثقة وولاء أفضل الزبائن، وذلك من من خلال ضمان أفضل استقبال، التوجيه وتقديم النصائح، تشخيص العروض إلى أقصى حد ممكن وبطريقة تتماشى مع خصائص ومميزات وسلوكيات كل زبون. الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع الناتج الصافي البنكي PNB (الايرادات) وتنامي الأرباح.

[1] عبد الحليم مزغيش، تحسين أداء المؤسسة وادارة الجودة الشاملة، رسالة ماجيستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر3، 2003، ص28.

[2] نادية راضي عبد الحليم، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الاعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإقتصادية والادارية (عدد خاص) العدد الواحد و عشرون، جامعة الازهر، ديسمبر2005 ،ص2.

[3] عبد الحكيم، احمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين: تحسين الأداء ،مكتبة ابن سينا، القاهرة، الجزء3 ،1999 ص11.

[4] سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة ،08-09 مارس2005 ص47.

[5] Eric lamarc, gestion bancaire, Pearson éducation, Paris, 2003, p.101

انتقل مفهوم إدارة علاقات الزبون إلى القطاع البنكي في نهاية التسعينات حيث أعلن كل من Finegold و Keltner سنة 1996م عن حدوث طفرة في ممارسات البنوك المتعلقة بعلاقات الزبائن ومن خلال الانتقال إلى المدخل أو المنهج الصفقات إلى المدخل أو المنهج العلاقات، أين أصبحت علاقات الزبون أحد أهم المحاور الرئيسية في سياسة البنوك، التي أدركت منذ ذلك الحين أن التركيز عن حجم المعاملات والأسعار ليس بالطريق الأمثل للحفاظ على القدرة التنافسية في ظل التطور التكنولوجي السريع والمتلاحق، واشتداد المنافسة واتساع حلقات التوزيع.[1]

ب.إدارة المخاطر

قام كل Shpilberg وPrusa وMarshal من بكتابة مقالة بعنوان "المخاطر المالية والحاجة إلى إدارة فعالة للمعارف"أكدوا من خلالها أن من بين أهم الأسباب التي قد تؤدي إلى فشل البنوك في إدارة المخاطر المالية هو وجود نقائص وإختلالات في إدارة المعارف بها فحسب رأي هؤلاء الباحثين:[2]

- تنمية المعارف الجديدة التي تماشى مع تطور إلتزأمات ومقتضيات إدارة المخاطر في البنك.
- نقل المعلومات لأصحاب القرار في البنك قبل الحاجة إليها.
- سهولة الوصول إلى المعلومات من طرف كل العاملين بالبنك.

هي إجراءات أساسية من شأنها أن تسير بالبنك نحو تحقيق إدارة فعالة للمخاطر.

كما أجمع الكثير من الكتاب والمختصين على أن عدم معرفة المؤسسات المالية لمخاطر عمليات التوريق في سوق الرهن العقاري الأمريكي في الوقت المناسب، هي من بين أهم أسباب الأزمة المالية التي عصفت بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 2007.[3]

إن المبادرات الأولية للبنوك في إدارة المعرفة بهذا الصدد، قد انتهجت مدخل التشفير الذي (codification approche de)الذي يهدف إلى جمع وتسجيل المعلومات من خلال أنظمة المعلومات تعتمد أساسا على قواعد البيانات مترابطة ومتناسقة، أين تكون المعرفة مرمزة، موثقة، سهلة الوصول، قابلة للفهم والاستخدام من قبل كل العاملين لدى البنك.[4]

[1] Valérie Pallas et Rania Labaki, Quel management des connaissances pour les Établissements bancaires ? , Revue française de gestion – N° 191/2009, p.143
[2] Valérie Pallas et Rania Labaki, Quel management des connaissances pour les Établissements bancaires ? , op.cit, p.140
[3] Liu Zhen, Using Knowledge Management to Manage Credit Risks in Banking, Scientific Research, 2010, p.506
[4] Valérie Pallas et Rania Labaki, la gestion des connaissance : un processus stratégique pour la banque , op.cit, p.182

ب.إدارة المعرفة وتحسين العمليات

تساهم إدارة المعرفة على تطوير مختلف العمليات البنكية وكذا جلب ابتكارات بفضل المعرفة الجيدة للعاملين وذلك من خلال:

– تحسين فعالية العمليات: حيث ان العاملين في المنظمة يتخذون من مكتسباتهم و خبرتهم في تحديد طرق وكيفيات المناسبة للعمل وكذا استغلال المناسب للمعلومات المتوفرة لديهم واستخدامها لتحقيق فعالية العمليات، كما ان إدارة المعرفة تسمح للعامل بالعودة إلى قاعدة البيانات المتوفرة لديه لتجنب الوقوع في الأخطاء السابقة .

– مساهمة إدارة المعرفة في تحسين كفاءة العمليات: وذلك من خلال التكوين والتعليم للجانب البشري و تحفيزه لرفع قدراته العلمية وتطبيقها في وظائفه اليومية.

– مساهمة إدارة المعرفة في تحسين الإبتكار في العمليات: في ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها البنوك التجارية في جلب الزبائن حيث تؤدي إدارة المعرفة دورا بارزا في ابتكار أدوات جديدة من خلال المعرفة الموجودة لدى العاملين وتحليل المشاكل الموجودة وابتكار حلول لها.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

نتناول في هذا المبحث الدراسات والأبحاث بحثت في موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء المالي للبنوك التجارية.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

- **دراسة (سايح الطيب،2017)[1].**

هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية، حيث خلصت إلى:

- تكتسي إدارة المعرفة في البنوك أهمية بالغة نظرا للدور المهم الذي تلعبه في مناخ عمل أصبح شيئا فشيئا أكثر تعقيد وعدائية، يفرض على البنوك تحقيق مستويات عالية من الأداء إذا ما أرادت البقاء والنمو.
- إن البحث عن المردودية، فرض على البنوك اليوم ضرورة الانتباه إلى التكاليف والالتزام بسيرورة خلق القيمة للزبائن، اللجوء إلى سلم القيمة يمكن أن تكون ذا فائدة في هذا المجال.
- دراسة ومعالجة سلم القيمة في البنوك التجارية، أظهرت إدارة المخاطر وإدارة علاقات الزبون هما أهم ميادين النشاط التي يمكن من خلالها البنوك خلق القيمة المضافة الضرورية لبقاء البنك التجاري واستمراريته.
- تنقسم الممارسات العملية لإدارة المعرفة في دعم إدارة علاقات الزبون في البنوك إلى جزئين رئيسيين هما: إدارة البيانات والمعلومات.

- **دراسة (محمد زرقون الحاج عرابة،2014)[2].**

هدفت الدراسة إلى بيان أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية حيث خلصت إلى:

– من خلال ما تطرقنا اليه في هذا البحث، يتضح لنا مدى أهمية إدارة المعرفة في التأثير على الأداء من خلال الموجودات غير الملموسة للأداء داخل المؤسسة الاقتصادية كعملية التعلم التنظيمي، الرضا الوظيفي، العمليات الداخلية .

– أهمية إدارة المعرفة البالغة في صقل الكفاءات ومهارات العاملين في تحقيق مزايا تنافسية في ظل الاقتصاد الحديث القائم على المعرفة أو ما يسمى باقتصاد المعرفة.

–إن المنهجية السليمة لإدارة المعرفة هي مجموعة من الخطوات تبدأ بتشخيص المعرفة وتصل إلى تطبيقها للاستفادة القصوى منها.

[1] سايح الطيب، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية–حالة البنوك التجارية–كلية العلوم الاقتصادية جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2(الجزائر) 2017.

[2] محمد زرقون والحاج عرابة،أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة الجزائر ،2014.

– يمكن قياس الأداء المؤسسي بمجموعة متنوعة من المؤشرات منها ما هو آلي ومنها ما هو غير آلي، والتي تقيس مخرجات الموجودات أو رأس المال غير الملموس في المؤسسة.

- **دراسة(نباتي شرقي وهيبة، يوسفي نورة، 2011)**[1].

هدفت الدراسة إلى محاولة تقديم تعريفات خاصة بمصطلحات: إدارة المعرفة والإبداع الإداري ، ومحاولة تحديد أثر إدارة المعرفة على الإبداع في المصارف و خلصت إلى :

– إن التكلم عن الاستثمار في الموارد البشرية يعني وجود رأس مال فكري في المنظمة في المستقبل ما يجعله يواكب تغيرات عالم اليوم، يصنع بها هندسة أو مخطط لمواجهتها دون المساس أو إلحاق ضرر بالمنظمة، فكلما ارتفع رأس المال الفكري في المنظمة كلما زادت المردودية الإقتصادية في المنظمة مع انخفاض في المخاطر.

– و كل هذا يتحقق إلا بإنتاج المعارف ونشرها إلى جميع المهتمين وفق قنوات تضمن وصول هذه المعارف بأسرع وقت ممكن وبيسر وبصفة آمنة، وهذا ما يعرف بإدارة المعرفة.

- **دراسة(بكر فواز عبد الله الجبالي، 2012)**[2].

هدفت الدراسة إلى توضيح المفاهيم النظرية المتصلة بتنظيم المعرفة وفعالية الأداء في البنوك التجارية الأردنية، خلصت الدراسة إلى:

- ضرورة اهتمام البنوك التجارية بتنظيم المعرفة وإبعادها وهي توليد المعرفة وتقاسم المعرفة وهيكلة المعرفة وان هذه العناصر تعد العصب المحرك لاقتصاد الدول، والمتأثر بالتغيرات التكنولوجية.

- **دراسة(سناء مسعودي، 2014)**[3].

هدفت الدراسة إلى التعرف على مؤشرات تقييم الأداء للبنوك التجارية، ومدى ملائمتها في ظل البيئة الحالية وكذا محاولة الإطلاع على كيفية توظيف المعلومات الواردة في القوائم المالية في تقييم أداء البنوك من خلال دراسة حالة البنوك التجارية والمقارنة بين بنكين فيما يتعلق بتقييم الأداء المالي وتشخيص كل من البنكين في سياق ذلك خلصت الدراسة إلى:

- ضرورة تبني قواعد الإفصاح والشفافية داخل البنوك التجارية لأجل تقييم أداء سليم ومتابعة التطورات العالمية المتعلقة بالتحليل المالي باعتبارها عصب الاقتصاد. ضرورة وجود إدارة مخاطرقائمة بحد ذاتها داخل البنوك التجارية من أجل التحكم في المخاطر بأنواعها كما يجب

[1] نباتي شرقي وهيبة ويوسفي نورة، إدارة المعرفة وأثرها على الإبداع في المصارف التجارية –دراسة حالة البنوك التجارية قالمة-،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة الجزائر2011.

[2] بكر فواز عبد الله الجبالي،اثر تنظيم المعرفة في فعالية أداء البنوك التجارية الأردنية-دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية-جامعة الشرق الأوسط2012.

[3] سناء مسعودي،تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية-دراسة حالة البنوك التجارية- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي الجزائر 2014.

تنظيم دورات وبرامج تدريبية للمقومين وإدخال التكنولوجيا للبنوك التجارية ومواكبة التطورات التي يشهدها العالم.

- **دراسة (وناس كريمة، 2017)[1]**

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى التغيير والتطوير في الفكر الإداري للموارد البشرية في ظل التحديات التي تواجهها المؤسسات وكذا التعرف على أهمية رأس المال الفكري في تحسين وزيادة أداء وأرباح البنك والتطرق إلى تعزيز الأداء المالي في البنوك التجارية خلصت إلى :

- إن هدف كل البنوك هو الاستمرارية وضمان تحقيق الأهداف والنجاح وتحقيق الأرباح وهذا يكون من خلال الأداء الكفىء للرأس المال البشري وكيفية استخدامه لرأس المال الهيكلي بطريقة جيدة ومن خلال إتباع المعايير والمؤشرات المالية من أجل كسب ولاء الزبون، والمتمثل في أرس المال الزبوني، ولابد من مراعاة للأبعاد المختلفة للأداء الكلى، وكذا مراعاة مختلف أصحاب المصالح فيها من أجل التعرف على نقاط القوة، ومعالجة واصلاح نقاط الضعف فيها.

المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

من خلال دراستنا للدراسة السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية توصلنا إلى انها اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على مدى أهمية إدارة المعرفة في البنوك التجارية، وكذا حول المفاهم الأساسية للمعرفة وإدارة المعرفة، ما إتفقت الدراسات على ضرورة صقل المورد البشري في البنوك التجارية بالمعرفة وكذا تحفيز الابداع والتطور للموظفين واشتداد المنافسة في المجال البنكي، أما فيما يخص المتغيرات المتخذة فهناك إختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالة مما أعطى نتائج مختلفة، انتهجت أغلب الدراسات والدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات كما استخلصنا وجود إختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية من حيث المكان والزمان حيث اجريت الدراسات السابقة في مناطق مختلفة في الجزائر ودول عربية وكانت في فترات مختلفة أما الدراسة الحالية فقد اجريت في منطقة ورقلة في الجزائر في سنة 2021 وقد اعتمدت الدراسة الحالية على برنامج spss ،وكان الإختلاف من ناحية تسطير الأهداف وبعض الأساليب الإحصائية.

[1] وناس كريمة، رأس المال الفكري كمدخل لتعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية،-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي الجزائر،2016.

خاتمة الفصل:

من خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل، يتضح لنا مدى أهمية إدارة المعرفة في التأثير على الأداء من خلال الموجودات غير الملموسة للأداء داخل المؤسسة الاقتصادية كعملية التعلم التنظيمي، الرضا الوظيفي العمليات الداخلية...

والتي توازي أو تفوق في قيمتها الموجودات الملموسة للمؤسسة التي تساهم جميعها في تحقيق االأداء المتميز للمؤسسة.

ويمكننا من خلال كل ما سبق أن نبلور مجموعة من النتائج البحثية أهمها:

– أهمية إدارة المعرفة البالغة في صقل كفاءات ومهارات العاملين، وفي تحقيق مزايا تنافسية في ظل الإقتصاد الحديث القائم على المعرفة أو ما يسمى باقتصاد المعرفة.

– إن المنهجية السليمة لإدارة المعرفة هي مجموعة من الخطوات تبدأ بتشخيص المعرفة وتصل إلى تطبيقها للاستفادة القصوى منها.

– يمكن قياس الأداء المؤسسي بمجموعة متنوعة من المؤشرات منها ما هو الي ومنها ما هو غير مالي، والتي تقيس مخرجات الموجودات أو رأس المال غير ملموس في المؤسسة.

– لإدارة المعرفة الأثر الإيجابي في تنمية التعلم تنظيم المؤسسة، وفي تحفيز العاملين، وفي تحسين كفاءة وفعالية العمليات الداخلية وتطويرعملية إبتكار.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك التجارية في ورقلة.

البنك الوطني الجزائري BNA

بنك التنمية المحلية BDL

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

القرض الشعبي الجزائري CPA

البنك الخارجي الجزائري BEA

تمهيد:

من أجل إسقاط حيثيات البحث النظري على واقع العمل في البنوك التجارية أجرينا دراسة ميدانية على عينة مستهدفة من البنوك التجارية التي تنشط في ولاية ورقلة، تمثلت في البنك الوطني الجزائري BNA، بنك التنمية المحلية BDL، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، القرض الشعبي الجزائري CPA وكالات ورقلة.

قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: منهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثاني:عرض والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل الارتباط واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى الدراسة الميدانية من خلال دراسة استطلاعية لعينة من البنوك التجارية في منطقة ولاية ورقلة حيث يتم التعرض لكيفية اختيار مجمع الدراسة، حدودها، كيفية قياسها بالإضافة إلى منهجية الإستبانة وتوزيعها وجمع المعلومات.

المطلب الأول: منهجية الدراسة.

يتناول هذا الجزء المنهجية المطبقة في اجراء الدراسة من خلال تصميم الدراسة، مصادر المعلومات، مجتمع الدراسة وعينتها، متغيرات الدراسة ونموذجها، مراحل تطور القياس، الأساليب الإحصائية المستخدمة في إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة، محددات الدراسة.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من البنوك التجارية الناشطة في منطقة ولاية ورقلة الجزائر والبالغ عددها أربعة بنوك، أما عينتها فتتكون من موظفي البنوك التجارية وعددهم 50 موظفا، تم توزيع 50 استبانة واسترجاعها جميعا تم توزيعها على كافة موظفي البنوك التجارية، على حسب اخلاف مناصبهم.

ثانيا: متغيرات الدراسة: تتكون الدراسة من متغير مستقل ومتغير تابع كما يلي:

أ-المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل في " إدارة المعرفة في البنوك التجارية "، وهو يتفرع بدوره إلى متغيرات مستقلة فرعية تمثل في: توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة.

ب-المتغير التابع: ويتمثل في الأداء المالي.

المطلب الثاني: اجراءات الدراسة.

أولا: أداة الدراسة: بحسب طبيعة مشكلة الدراسة وأسئلتها وفرضياتها قمنا باعتماد الاستبيانة كأداة للدراسة، حيث تم تجزئته إلى عدة محاور تضم مختلف متغيرات الدراسة بغرض الإجابة على مختلف الأسئلة واختبار الفرضيات. كما اعتمدنا في صياغة الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي:

الجدول رقم (1،2): مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب

طول الفئة= (الحد الأعلى للبديل-الحد الادنى للبديل) /عدد المستويات=(5-1) /3=1.33

وفي كل مر نضيف قيمة 1.33 كي نحدد اتجاه العينة كما يلي:

وبالتالي تكون المستويات كالتالي:

- إذا كان المتوسط الحسابي يتراوح بين(1) و(2.33) فإندرجة الموفقة تكون "منخفضة".
- إذا كان المتوسط الحسابي يتراوح بين(2.34) و(3.67) درجة الموفقة تكون "متوسطة".
- إذا كان المتوسط الحسابي يتراوح بين(3.68) إلى(5) فإندرجة الموفقة تكون "مرتفعة".

ثانيا: أساليب المعالجة الإحصائية

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة، واختبار فرضياتها تم فحص البيانات، ثم إخضاعها لبرنامج معالجة البيانات spss، واستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة لهذه الدراسة. والمتمثلة في:

- معامل ألفا كرونباخ؛
- المتوسط الحسابي؛
- الانحراف المعياري؛
- معامل الارتباط؛
- معامل الانحدار الخطي البسيط.

ثالثا: ثبات أداة القياس استعمال معامل ألفا كرونباخ

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2،2) إن محاور المتغير المستقل (إدارة المعرفة) ذات درجة ثبات عالية تتراوح ما بين(0.70) و(0.78)، وإن محور المتغير التابع(الأداء المالي) ذو معامل قدر ب (0.87) أي (87%) وهي نسبة عالية جدا، وأعلى من النسبة المقبولة إحصائيا (60%) وبذلك تكون أداة القياس صالحة ويمكننا من خلالها الحصول على بيانات صادقة.

الجدول رقم (2،2): اختبار الثبات لإدارة المعرفة

المحور	معامل ألفا كروميخ	عددا لعناصر
تشخيص وتوليد المعرفة	0.78	07
توزيع المعرفة	0.70	07
تخزين المعرفة	0.78	05
تطبيق المعرفة	0.71	07
الأداء المالي	0.87	07

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم بعرض وتحليل بيانات الدراسة والتي تم الحصول عليها باستخدام برنامج معالج البيانات spss.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

قصد معرفة خصائص عينة الدراسة، تم تحليل البيانات الواردة في القسم الأول من الاستبيان وذلك بحساب التكرارات والنسب المئوية وفق ما تبينه الجداول التالية.

أولا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

يشير الجدول رقم (3،2) إلى أن نسبة الذكور في العينة يقدر بنسبة (64%) ونسبة الإناث تقدر ب(36%).

الجدول رقم (3،2): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس.

		التكرار	النسب المئوية%
الجنس	ذكر	32	64
	انثى	18	36
	المجموع	50	100

المصدر:من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

يبين الجدول رقم (4،2) أن أفراد العينة كانت بنسبة (22%) من أعمارهم (20-30سنة)، و (24%) أعمارهم (30-40سنة) و(42%) أعمارهم من (40-50سنة) و (12%) أعمارهم فوق (50سنة) ومنه نستطيع أن نقول أن معظم الأفراد بالبنوك التجارية سنهم يفوق (30سنة) ومنه فأن حسب الفئة العمرية فإن أغلبية العمال تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل ويمكن اخذ صورة واضحة من أجل أداء مالي أفضل والشكل الموالي يوضح توزيع العينة وفقا لمتغير السن.

الجدول رقم (4،2): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن.

		التكرار	النسب المئوية%
السن	20-30سنة	11	22
	30-40سنة	12	24
	40-50سنة	21	42
	50سنة فأكثر	6	12
	المجموع	50	100

المصدر:من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

يبين الجدول رقم (5،2) أن أفراد العينة بالنسبة للرتبة الوظيفية فكانت نسبة المدراء 16% ونسبة التنفيذيون 84% وهو ما يمثل التنوع في عناصر العينة من تنفيذيون ومدراء الشكل الموالي يوضح توزيع العينة وفقا لمتغير الرتبة الوظيفية.

الجدول رقم (5،2): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الرتبة الوظيفية.

		التكرار	النسب المئوية%
الرتبة الوظيفية	مدراء	08	16
	تنفيذيون	42	84
	المجموع	50	100

المصدر:من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

د. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

يبين الجدولرقم (6،2) أن المؤهل العلمي للعينة نسبة البكالوريا منه هي (20%) وليسانس (34%) وماستر (18%) و(28%) لغير ذلك حيث يتضح أن أغلبية الموظفين ذات مستوى علمي لا بأس به وهذا يؤكد على جلب البنوك التجارية الموارد البشرية ذات شهادات عليا من أجل خلق الإضافة ويبين الشكل الأتي توزيع العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (6،2): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي.

		التكرار	النسب المئوية%
المؤهل العلمي	بكالوريا	10	20
	ليسانس	17	34
	ماستر	09	18
	ماجيستر	00	00
	دكتورة	00	00
	اخرى	14	28
	المجموع	50	100

المصدر:من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

المطلب الثاني:عرض وتحليل بيانات المتغيرات

سوف نقوم في هذا المطلب بعرض وتحليل بيانات كل من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

أولا: عرض وتحليل بيانات المتغير المستقل

1.توليد المعرفة في البنوك التجارية محل الدراسة:

يمثل الجدول رقم (7،2) المتوسط والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال توليد المعرفة وتأثيرها على الأداء المالي في البنوك التجارية.

الجدول رقم (7،2): المتوسط والانحراف المعياري لعملية توليد المعرفة في البنوك التجارية.

الرقم	توليد المعرفة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
01	هناك خطة معتمدة ومكتوبة لتطوير وتنمية مهارات موظفي البنك.	3.64	0.80	**متوسطة**	4
02	يتم اكتساب المعرفة من تجارب موظفي البنك.	3.80	0.80	**مرتفعة**	2
03	يقدم البنك تسهيلات مادية ومعنوية للموظفين الباحثين.	3.12	0.84	**متوسطة**	7
04	من أولويات البنك اشراك كافة الموظفين في برامج التدريب والتطوير للاستفادة من المعرفة المتجددة.	3.72	0.83	**مرتفعة**	3
05	يستعين البنك بخبرات خارجية ومراكز البحث العلمي من أجل التطور وجلب الأفكار.	3.38	0.75	**متوسطة**	6
06	يتم المحافظة على المعرفة المتاحة ورصد الجديدة منها.	3.84	0.68	**مرتفعة**	1
07	يتابع البنك بشكل واضح قيمة موارده البشرية والفكرية.	3.46	0.88	**متوسطة**	5
	المتوسط العام	3.56	0.79	**متوسطة**	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

أشارت نتائج الجدول (7،2) أن درجة موافقة العينة على توليد المعرفة تراوحت بين متوسطة و مرتفعة، وبلغت متوسطاتها الحسابية ما بين (3.12و3.84) وانحراف معياري بين (0.68 و0.88)، حيث أن موافقة أفراد العينة على العبارة " يتم المحافظة على المعرفة المتاحة ورصد الجديدة منها" جاءت في الترتيب الأول والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.84) وانحراف معياري (0.68) تليها العبارة "يتم اكتساب المعرفة من تجارب موظفي البنك" في الترتيب الثاني وبلغ متوسطها (3.80) وانحراف معياري (0.80) وتليها العبارة "من أولويات البنك اشراك كافة الموظفين في برامج التدريب والتطوير للاستفادة من المعرفة المتجددة" بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (0.83) وهي درجة مرتفعة الموافقة وهذا ما يدل على أهمية المعرفة في البنوك التجارية وأهمية اكتسابها والمحافظة عليها والعمل على التكوين المستمر للعمال.

وجاءت العبارات "هناك خطة معتمدة ومكتوبة لتطوير وتنمية مهارات موظفي البنك" و"يتابع البنك بشكل واضح قيمة موارده البشرية والفكرية " و"يستعين البنك بخبرات خارجية ومراكز البحث العلمي من أجل التطور وجلب الأفكار" و"يقدم البنك تسهيلات مادية ومعنوية للموظفين الباحثين" بدرجة موافقة متوسطة حيث كانت المتوسطات الحسابية على التوالي (3.64 و3.46 و3.38 و3.12) وانحرف معياري (0.80و0.88و0.75 و0.84) على التوالي وهذا يدل على اهتمام البنوك التجارية بالجانب البشري وتحسين ظروف العمل لكن ليس بالمستوى الكافي خصوصا في مجال التحفيزات من أجل تطوير الأفكار وجلب أفكار جديدة .

وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام يبلغ (3.65) وهي درجة متوسطة وتعبر عن درجة الموافقة نوعا ما حسب المقياس المعتمد في الدراسة، وهذا يشير إلا أن البنوك التجارية تهتم بمصادر اكتساب وتوليد المعرفة لكن بمستوى متوسط.

2/توزيع المعرفة في البنوك التجارية محل الدراسة

يمثل الجدول (8،2) المتوسط والانحراف المعياري لإستجابات أفراد العينة على مجال توزيع المعرفة وتأثيرها على الأداء المالي في البنوك التجارية.

الجدول رقم (8،2): المتوسط والانحراف المعياري لتوزيع المعرفة في البنوك التجارية.

الرقم	توزيع المعرفة	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	يحفز البنك على التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين في مجال مشاركة وتطوير لمعارف.	3.48	0.86	**متوسطة**	4
02	إعطاء البنك أهمية كبيرة للاقتراحات وتقديم الافكار من قبل الموظفين.	3.20	0.78	**متوسطة**	7
03	يستعمل البنك وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتبادل المعرفة.	3.74	0.75	**مرتفعة**	1
04	يستطيع جميع الموظفين الوصول للمعلومات اللازمة لإتمام الأعمال بكل سهولة ويسر.	3.34	0.74	**متوسطة**	6
05	يسعى البنك إلى إصدار الوثائق والنشرات الداخلية لتوزيع المعرفة بين جميع الموظفين والمستفيدين.	3.72	0.80	**مرتفعة**	2
06	لدى البنك نظام إداري فعال يسهل مشاركة المعرفة بين الموظفين.	3.50	0.83	**متوسطة**	3
07	يوظف البنك وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي فينشر المعرفة.	3.44	0.81	**متوسطة**	5
	المتوسط العام	3.46	0.79	**متوسطة**	

المصدر:من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول (8،2) أن متوسطات استجابة المبحوثين في هذا الجانب قد تراوحت بين (3.20و 3.74) وانحراف معياري ما بين (0.74 و0.86) حيث أن درجة الموافق تراوحت بين متوسطة ومرتفعة.

وجاءت العبارة "يستعمل البنك وسائل تكنولوجية المعلومات والاتصال لتبادل المعرفة " في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.75) وبدرجة مرتفعة الموافقة حسب المقياس المتبع مما يدل على اهتمام البنك بجلب آخر التكنولوجيات المعلومات من اجهزة الاعلام الالي واستغلال الشبكات التواصل.

أما العبارة "يسعى البنك إلى إصدار الوثائق والنشرات الداخلية لتوزيع المعرفة بين جميع الموظفين والمستفيدين" فجاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (0.80) في درجة موافقة مرتفعة مما يدل على وجود لعملية تبادل المعرفة بين الموظفين.

والعبارة " لدى البنك نظام إداري فعال يسهل مشاركة المعرفة بين الموظفين" متوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (0.83) في الترتيب الثالث في درجة متوسطة الموافقة وهذا يدل على وجود نظام استغلال المعرفة بين الموظفين لكن لم يصل بعد إلى المستوى المطلوب.

وجاءت العبارات "يحفز البنك على التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين في مجال مشاركة وتطوير المعارف " و "يوظف البنك وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي فينشر المعرفة" و "إعطاء البنك أهمية كبيرة للاقتراحات وتقديم الافكار من قبل الموظفين " بدرجة موافقة متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي على التوالي (3.48 و3.44 و3.20) وانحراف معياري (0.86 و0.81 و0.78) على التوالي وهذا يؤكد لما قيل مسبقا.

مما سبق يمكن القول أن درجة الموافقة على توزيع المعرفة متوسطة حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي العام ب (3.46) والإنحراف المعياري (0.79) مما يعني أن عملية توزيع المعرفة لاتحظى بالاهتمام المطلوب من طرف القيادة من خلال التحفيز على التعاون لخلق جو من الإبداع وكذا إعطاء أهمية لجلب الأفكار وكذا وجوب تكييف أكثر للوسائل التكنولوجية الخاصة بتوزيع المعرفة بما يتماشى والتغيرات الحاصلة في مجال المعلومات.

3/تخزين المعرفة في البنوك التجارية محل الدراسة:

يمثل الجدول (9،2) المتوسط والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على مجال تخزين المعرفة وتأثيرها على الأداء المالي في البنوك التجارية.

الجدول رقم (9،2): المتوسط والانحراف المعياري لتخزين المعرفة في البنوك التجارية.

الرقم	تخزين المعرفة	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	اعتماد البنك على الأرشيف والمستندات الورقية في إدارة نشاطاته.	3.78	0.78	**مرتفعة**	3
02	يعتمد البنك على أنظمة تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعلومات وإدارتها.	3.90	0.81	**مرتفعة**	1
03	يقوم البنك بالتحديث الدوري لبرامج المعلوماتية من أجل تخزين المعلومة وإدارتها تفاديا لتقادمها.	3.42	0.94	**متوسطة**	5
04	يوجد لدى البنك نظام دائم لصيانة أصول المعرفة لديه.	3.50	0.76	**متوسطة**	4
05	تساعد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الموجودة في البنك في عملية الاتصال والمتابعة والتدقيق لمختلف الأنشطة.	3.86	0.67	**مرتفعة**	2
	المتوسط العام	3.69	0.79	**مرتفعة**	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول (9،2) أن متوسطات استجابة المبحوثين في هذا الجانب قد تراوحت بين (3.42و3.90) وانحراف معياري (0.67 و0.94) حيث أن درجة الموافق تراوحت بين متوسطة ومرتفعة.

وقد جاءت العبارات "يعتمد البنك على أنظمة تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعلومات وإدارتها" و "تساعد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الموجودة في البنك في عملية الاتصال والمتابعة والتدقيق لمختلف الأنشطة" و"اعتماد البنك على الأرشيف والمستندات الورقية في إدارة نشاطاته" بدرجة موافق مرتفعة بمتوسطات حسابية على التوالي (3.90و 3.86 و3.78) وانحراف معياري (0.81 و0.67 و 0.78) على التوالي وهذا انما هو اعتراف العينة بأهمية تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي .

كما جاءت العبارتين "يوجد لدى البنك نظام دائم لصيانة أصول المعرفة لديه" و"يقوم البنك بالتحديث الدوري لبرامج المعلوماتية من أجل تخزين المعلومة وإدارتها تفاديا لتقادمها" بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي (3.50و3.42) على التوالي وانحراف معياري (0.76 و0.94)على التوالي وهذا يدل على أهمية تطوير برامج تخزين المعلومات وسهولة الوصول إليها عندما يتطلب الأمر ذلك.

مما سبق يمكن القول أن درجة الموافقة على توزيع المعرفة مرتفعة حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي العام ب (3.69) والانحراف المعياري (0.79) مما يعني أن البنوك التجارية تهتم بجانب تخزين المعرفة من خلال استغلال مواردها المتاحة البشرية والتكنولوجية وكذا الاعتماد على الأرشيف.

4. تطبيق المعرفة في البنوك التجارية محل الدراسة:

يمثل الجدول (10،2) المتوسط والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على مجال تطبيق المعرفة وتأثيرها على الأداء المالي في البنوك التجارية.

الجدول رقم (10،2): المتوسط والانحراف المعياري لتطبيق المعرفة في البنوك التجارية.

الرقم	تطبيق المعرفة	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	يقوم البنك باستخدام افكار وخبرات جديدة لتحسين تنافسية المؤسسة.	3.50	0.70	**متوسطة**	2
02	يستغل البنك خصوصية نشاطه في الاعتماد شبه الكلي على وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال.	3.64	0.77	**متوسطة**	1
03	يعمل البنك على وضع برنامج تحفيزية لزيادة الابداع في صفوف الموظفين.	3.18	0.94	**متوسطة**	7
04	يحرص البنك على توظيف ذوي الكفاءة في التكنولوجيات الحديثة.	3.28	1.05	**متوسطة**	5
05	يستخدم البنك موظفا خاصا بتنفيذ برنامج إدارة المعرفة.	3.26	1.15	**متوسطة**	6
06	يواجه موظفو البنك صعوبات في توظيف معارفهم وابتكاراتهم.	3.46	0.83	**متوسطة**	3
07	يسعى البنك إلى استغلال المعرفة في زيادة التنسيق بين نشاطاته المختلفة.	3.42	0.73	**متوسطة**	4
	المتوسط العام	3.39	0.88	**متوسطة**	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول (10،2) أن متوسطات استجابة المبحوثين في هذا الجانب قد تراوحت بين (3.18 و3.64) وانحراف معياري بين (0.70 و1.15)، حيث أن درجة الموافق كانت متوسطة.

جاءت العبارة "يستغل البنك خصوصية نشاطه في الاعتماد شبه الكلي على وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال" في الترتيب الأول بدرجة موافقة متوسطة ،بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.77) وهذا ما يؤيد لما قيل مسبقا حول استعمال التكنولوجيا في البنوك. وتليها عبارات " يقوم البنك باستخدام أفكار وخبرات جديدة لتحسين تنافسية المؤسسة" و "يواجه موظفو البنك صعوبات في توظيف معارفهم وابتكاراتهم" و" يسعى البنك إلى استغلال المعرفة في زيادة التنسيق بين نشاطاته المختلفة" بمتوسطات حسابية (3.50و 3.46 و3.42) على التوالي وانحراف معياري (0.70و0.83 و0.73) على التوالي بدرجة موافقة متوسطة هذا ما يؤيد فيما قيل مسبقا حول وجود اهتمام بدرجة المعرفة لدى الموظف والاهتمام بأفكارهم وخبراتهم من أجل أداء وتنسيق أفضل في العمل .

كما جاءت العبارات "يحرص البنك على توظيف ذوي الكفاءة في التكنولوجيات الحديثة" و "يستخدم البنك موظفا خاصا بتنفيذ برنامج إدارة المعرفة" و" يسعى البنك إلى استغلال المعرفة في زيادة التنسيق بين نشاطاته المختلفة" بدرجة موافقة متوسطة بمتوسطات حسابية على التوالي (3.28 و3.28 و3.18) وانحراف معياري (1.05 و1.15 و0.94) على التوالي وهذا يدل على موافقة متوسطة للعينة فيما يخص الجانب البشري المتخصص في تطبيق المعرفة.

مما سبق يمكن القول أن درجة الموافقة على تطبيق المعرفة متوسطة حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي العام ب(3.39) والانحراف المعياري (0.88) مما يعني أن البنوك التجارية مازالت لم تصل إلى المستوى المطلوب في تطبيق المعرفة الكامنة لدى الموظفين ولم تستغل بالقدر المطلوب للتكنولوجيات الحديث في مجال إدارة المعرفة وكذا العنصر البشري المتخصص في إدارة المعرفة.

ثانيا: عرض وتحليل بيانات المتغير المستقل

يمثل الجدول (2،11) المتوسط والانحراف المعياري لإستجابات أفراد العينة على مجال الأداء المالي في البنوك التجارية.

الجدول رقم (2،11): المتوسط والانحراف المعياري للأداء المالي في البنوك التجارية.

الرقم	الأداء المالي	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	تحسين تنظيم وتسيير أنشطة الوظيفة المالية للبنك.	3.98	0.47	**مرتفعة**	2
02	قدرة البنك على تحديث وتحسين مركزه المالي.	4.00	0.53	**مرتفعة**	1
03	تعزيز الموارد المالية للبنك عن طريق تطوير وتحسين ظروف تقديم الخدمات المالية.	3.96	0.44	**مرتفعة**	3
04	تحسن المؤشرات التي توحي بارتفاع المردودية المالية للبنك.	3.80	0.53	**مرتفعة**	4
05	ترشيد مصاريف البنك وبالتالي تراجع في تكاليفه الكلية.	3.74	0.63	**مرتفعة**	6
06	فعالية في استخدام المصادر المالية وتوظيفها وبالتالي تقليل العجز في السيولة.	3.68	0.65	**مرتفعة**	7
07	نمو هوامش فوائد وأرباح البنك على المدى الطويل عند مواكبة التطورات المعرفية.	3.88	0.43	**مرتفعة**	5
	المتوسط العام	3.86	0.52	**مرتفعة**	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول (2،11) أن متوسطات استجابة المبحوثين في هذا الجانب قد تراوحت بين (3.68و4.00) وانحراف معياري بين (0.43 و0.65) حيث أن درجة الموافق كانت مرتفعة.

حيث جاءت كل العبارات بدرجة موافقة مرتفعة حسب المقياس المعتمد في الدراسة وهذا إنما يدل على أن البنوك التجارية لها هدف رئيسي تحاول تحقيقه وتعظيم الفوائد والأرباح وتحسين مركزها التنافسي لذلك تحاول دائما توفير خدمات تنافسية وتحسين الأداء المالي وخفض التكاليف.

المبحث الثالث: تحليل الارتباط واختبار الفرضيات.

من خلال هذا المبحث سنقوم تحليل الارتباط واختبار الفرضيات والتي تم الحصول عليها باستخدام برنامج معالج البيانات spss.

المطلب الأول: تحليل الارتباط بين إدارة المعرفة وتحسين الأداء المالي.

من أجل تحليل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع استخدمنا معامل الارتباط Pearsonوكانت النتائج حسب ما يبينه الجدول **(12،2)**:

الجدول رقم (12،2): الارتباط بين إدارة المعرفة وتحسين الأداء المالي.

		الأداء المالي
تشخيصوتوليد المعرفة	Pearson Correlation	-.095
	Sig. (2-tailed)	.513
توزيعالمعرفة	Pearson Correlation	.229
	Sig. (2-tailed)	.109
	N	50
تخزينالمعرفة	Pearson Correlation	.163
	Sig. (2-tailed)	.257
تطبيقالمعرفة	Pearson Correlation	.254
	Sig. (2-tailed)	.075
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول (12،2) الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع أن الارتباط بين المتغيرات هو ارتباط ضعيف تراوح ما بين طردي وعكسي (0.95- و 0.25).

كما نلاحظ انه هناك علاقة ارتباط عكسية بين تشخيص وتوليد المعرفة والأداء المالي حيث كلما زادت تشخيص المعرفة بواحد نقص الأداء المالي ب(09.5 %) كما قدر مستوى الدلالة ب (0.513) وهو غير دال عند مستوى الخطأ (0.01)، كما نلاحظ انه هناك علاقة ارتباط طردية بين توزيع المعرفة و الأداء المالي حيث انه زيادة واحدة في توزيع المعرفة يرافقها زيادة ب(22.9%) في الأداء المالي كما قدر مستوى الدلالة ب (0.109) وهو غير دال عند مستوى الخطأ (0.01)، كما نلاحظ أيضا انه هناك علاقة ارتباط طردية بين تخزين المعرفة والأداء المالي حيث انه زيادة واحدة في تخزين المعرفة يرافقها زيادة ب(16.3%) في الأداء المالي كما قدر مستوى الدلالة ب(0.257) وهو غير دال عند مستوى الخطأ (0.01)، كما نلاحظ انه هناك علاقة ارتباط طردية بين تطبيق المعرفة والأداء المالي حيث انه زيادة واحدة في تطبيق المعرفة يرافقها زيادة (25.4%) في الأداء المالي كما قدر مستوى الدلالة ب (0.075) وهو غير دال عند مستوى الخطأ (0.01) وهوما يعني انه رغم استخدام البنوك التجارية لإدارة

المعرفة من خلال عناصرها تشخيص و توليد المعرفة، توزيع المعرفة، تخزين المعرفة، تطبيق المعرفة إلاأن ذلك لا يرتبط بتحسين أدائها المالي .

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.

قبل الشروع في اختبار فرضيات الدراسة تم اعتماد مستوى درجة الثقة بمستوى (95%) ومستوى المعنوية لهذه الدراسة يساوي (5%).

1.اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

(h0):لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

(h1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

لمعرفة إذا ما كأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة كمتغير مستقل على الأداء المالي كمتغير تابع للبنوك التجارية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول الأتي يبين ذلك :

الجدول رقم (2،13): الانحدار الخطي لأثر إدارة المعرفة في الأداء المالي.

البيان	معاملالارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهد
إدارة المعرفة	0.466	0.218	3.127	0.24

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (2،13) أن قيمة الارتباط الخطي يساوي (0.466) بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأداء المالي علاقة طردية، أي كلما زادت فعالية عمليات إدارة المعرفة كلما زاد تحسن الأداء المالي (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد R^2 يساوي (0.218)، مما يعني أن عمليات إدارة المعرفة مسؤولة ب (21.8%) من التغيرات التي تحصل في الأداء المالي. وهناك ما نسبته (78.2) يرجع لعوامل أخرى، بالإضافة إلى الخطأ العشوائي.

وحيث أن قيمة F المحسوبة تساوي (3.127)، بمستوى معنوية مشاهدة اكبر من (0.05) ويساوي (0.24) وهذا يشير إلى أن: النموذج غير معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر،مما يعني رفض معادلة الانحدار أي أن إدارة المعرفة (المتغير المستقل) ليس له القدرة في التأثير على الأداء المالي (المتغير التابع) ،أي لا يجود اثر قوي ذو دلالة إحصائية للإدارة المعرفة في الأداء المالي، وبالتالي يتم رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية، التي تنص على انه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية ومنه ثبت عدم صحة الفرضية الرئيسية.

2.اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص وتوليد المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

(h0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

(h1) : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

لمعرفة إذا ما كأن هناك أثر أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص وتوليد المعرفة (كأحد المتغيرات المستقلة) على الأداء المالي (كمتغير تابع) للبنوك التجارية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط و الجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول رقم (14،2): الانحدار الخطي لأثر تشخيص وتوليد المعرفة في الأداء المالي

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهد
تشخيص وتوليد المعرفة	0.095	0.009	0.435	0.513

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (14،2) أن قيمة الارتباط الخطي يساوي (0.095) بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين تشخيص وتوليد المعرفة والأداء المالي علاقة طردية، أي كلما زاد تشخيص وتوليد المعرفة كلما زاد تحسن الأداء المالي(والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد R^2 يساوي (0.009) ، مما يعني أن تشخيص وتوليد المعرفة مسؤول ب (09%) من التغيرات التي تحصل في الأداء المالي . وهناك ما نسبته (91%) يرجع لعوامل أخرى، بالإضافة إلى الخطأ العشوائي.

وحيثأن قيمة F المحسوبة تساوي (0.435)، بمستوى معنوية مشاهدة اكبر من (0.05) ويساوي (0.513) وهذا يشير إلى أن: النموذج غير معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، مما يعني رفض معادلة الانحدار أي أن تشخيص وتوليد المعرفة (كأحد المتغيرات المستقلة) ليس له القدرة في التأثير على الأداء المالي(المتغير التابع)، أي لايجود اثر قوي ذو دلالة إحصائية لتشخيص وتوليد المعرفة في الأداء المالي، وبالتالي يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية، التي تنص على انه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص وتوليد المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية ومنه ثبت عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى.

3.اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

(h0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

(h1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

لمعرفة إذا ما كأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة (كأحد المتغيرات المستقلة) على الأداء المالي (كمتغير تابع) للبنوك التجارية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول رقم (15،2): الانحدار الخطي لأثر توزيع المعرفة في الأداء المالي.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهد
توزيع المعرفة	0.229	0.53	2.662	0.109

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (15،2) أن قيمة الارتباط الخطي يساوي (0.229) بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين توزيع المعرفة والأداء المالي علاقة طردية، أي كلما زاد توزيع المعرفة كلما زاد تحسن الأداء المالي (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد R^2 يساوي (0.53)، مما يعني أن توزيع المعرفة مسؤول ب(53%) من التغيرات التي تحصل في الأداء المالي. وهناك ما نسبته (47%) يرجع لعوامل أخرى، بالإضافة إلى الخطأ العشوائي.

كماأن قيمة F المحسوبة تساوي (2.662)، بمستوى معنوية مشاهدة اكبر من(0.05) ويساوي (0.109) وهذا يشير إلى أن: النموذج غير معنوي في تفسير العلاقة و قياس الأثر، مما يعني رفض معادلة الانحدار أي أن توزيع المعرفة (كأحد المتغيرات المستقلة) ليس لها القدرة في التأثير على الأداء المالي (المتغير التابع)، أي لا يوجد اثر قوي ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة في الأداء المالي، وبالتالي يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية، التي تنص على انه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية ومنه ثبت عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية.

4.اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

(h0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

(h1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

لمعرفة إذا ما كأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة (كأحد المتغيرات المستقلة) على الأداء المالي (كمتغير تابع) للبنوك التجارية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول الأتي يبين ذلك:

الجدول رقم (16،2): الانحدار الخطي لأثر تخزين المعرفة في الأداء المالي.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهد
تخزين المعرفة	0.163	0.027	1.313	0.257

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (16،2) أن قيمة الارتباط الخطي يساوي (0.163) بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين تخزين المعرفة والأداء المالي علاقة طردية، أي كلما زادت من تخزين المعرفة كلما زاد تحسن الأداء المالي (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد R^2 يساوي (0.027)، مما يعني أن تخزين المعرفة مسؤولة ب (27%) من التغيرات التي تحصل في الأداء المالي. وهناك ما نسبته (73%) يرجع لعوامل أخرى، بالإضافة إلى الخطأ العشوائي.

وحيثأن قيمة F المحسوبة تساوي (1.313)، بمستوى معنوية مشاهدة اكبر من (0.05) ويساوي (0.257) وهذا يشير إلى أن: النموذج غير معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، مما يعني رفض معادلة الانحدار أي أن تخزين المعرفة (كأحد المتغيرات المستقلة) ليس له القدرة في التأثير على الأداء المالي (المتغير التابع)، أي لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في الأداء المالي، وبالتالي يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية، التي تنص على انه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية ومنه ثبت عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

5.اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

(h0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

(h1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

لمعرفة إذا ما كأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة (كأحد المتغيرات المستقلة) على الأداء المالي (كمتغير تابع) للبنوك التجارية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول رقم (17،2): الانحدار الخطي لأثر تطبيق المعرفة في الأداء المالي.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهد
تطبيق المعرفة	0.254	0.065	3.319	0.075

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (17،2)أن قيمة الارتباط الخطي يساوي (0.254) بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين تطبيق المعرفة والأداء المالي علاقة طردية، أي كلما زاد تطبيق المعرفة كلما زاد تحسن الأداء المالي (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد R^2 يساوي (0.065)، مما يعني أن تخزين المعرفة مسؤولة ب(65%) من التغيرات التي تحصل في الأداء المالي، وهناك ما نسبته (35%) يرجع لعوامل أخرى ، بالإضافة إلى الخطأ العشوائي.

كماأن قيمة F المحسوبة تساوي (3.319)، بمستوى معنوية مشاهدة اكبر من (0.05) و يساوي(0.075) وهذا يشير إلى أن: النموذج غير معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، مما يعني رفض معادلة الانحدار أي أن تطبيق المعرفة (كأحد المتغيرات المستقلة) ليس له القدرة في التأثير على الأداءالمالي(المتغير التابع)، أي لا يوجد اثر قوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في الأداء المالي، وبالتالي يتم رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية، التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية ومنه ثبت عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي من الدراسة، من خلال عرض وتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج ال إحصائيspss ثم اختبار الفرضيات، حيث توصلنا أنه ليس هناك:

- تأثيرا معنويا لتشخيص وتوليد المعرفة على الأداء المالي.
- تأثيرا معنويا لتوزيع المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة.
- تأثيرا معنويا تخزين المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة.
- تأثيرا معنويا تطبيق المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة.

الخاتمة:

تناولت الدراسة مدى تأثير إدارة المعرفة على الأداء المالي في البنوك التجارية، من خلال فصلين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، تناول الفصل الأول الدراسة النظرية، بعرض كل من الإطار النظري لإدارة المعرفة والأداء المالي من خلال التطرق إلى بعض المفاهيم الأساسية وكذا أهم عمليات إدارة المعرفة، وكذا دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، كما تناول الفصل بعض الدراسات السابقة ذات أهداف ونتائج تتعلق بموضوع الدراسة، وقد تناول الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لعينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة الجزائر، مستخدما أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان وقد تم الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي spss لتحليل البيانات، وقد استخدمنا أسلوب الانحدار البسيط من أجل اختبار الفرضيات، وللإجابة على إشكالية الدراسة تأثير إدارة المعرفة على الأداء المالي في البنوك التجارية العاملة في ورقلة الجزائر، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

- لا يؤثر تشخيص وتوليد المعرفة تأثير معنوي على الأداء المالي.
- لا يؤثر توزيع المعرفة تأثير معنوي على الأداء المالي.
- لا يؤثر تخزين المعرفة تأثير معنوي على الأداء المالي.
- لا يؤثر تطبيق المعرفة تأثير معنوي على الأداء المالي.

التوصيات: من خلال ما تم التوصل إليه في الدراسة التطبيقية نوصي بما يلي:

- البحث على ابتكارات علمية لتطوير الأداء المالي في البنوك التجارية.
- التركيز على أهمية إدارة المعرفة في البنوك التجارية وبذل مجهودات أكبر من أجل تكوين عنصر بشري كفؤ.
- ضرورة تدعيم البنوك التجارية بتكنولوجيا المعلومات التي تساهم في اكتساب وتوزيع المعرفة.
- استحداث منصب مدير إدارة المعرفة في البنوك التجارية.

آفاق الدراسة:

نقترح بعض المواضيع والدراسات المرتبطة بموضوع دراستنا بغية إعطاء الإضافة اللازمة في هذا السياق:

- تنافسية البنوك التجارية الجزائرية في مجال تحسين الخدمات البنكية.
- واقع الخدمات البنكية الجزائرية في ظل العولمة.
- ابتكارات علمية لتحسين الأداء المالي.
- مدى استفادة البنوك التجارية في الجزائر من تجربة البنوك التجارية الأجنبية في تطبيق ادارة المعرفة وتحسين الأداء المالي.
- واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء في البنوك التجارية.

المراجع

المراجع

أولا: الكتب:

1) جمال داود سلمان، اقتصاد المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
2) حسين عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، المكتبة الجامعية، عمان–الأردن 2008.
3) حسن،راوية ادارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001.
4) حسن راوية، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1999.
5) خضير كاضم حمود، منظمة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2010.
6) ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ،2008.
7) سعد غالب يسين، إدارة المعرفة–المفاهيم، النظم والتقنيات، دارالمناهج للنشر والتوزيع، عمان–الاردن 2007.
8) سعيد فرحات جمعة، الأداء المالي للمنظمات الأعمال، دار نشر الثقافة الإسكندرية 2004.
9) سلطان كرمالي، ترجمة هيثم علي حجازي، إدارة المعرفة: مدخل تطبيقي، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
10) الصاوي ياس، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة،2007.
11) طاهر محسن منصور الغالبي –وائل محمد صبحي إدريس–المنظور الإستراتيجي لبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر 2009.
12) عامر الكبيسي، إدارة المعرفة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،2005.
13) عبد الحسن توفيق، تقييم الأداء، دار النهضة العربية، مصر1998.
14) عبد المحسن توفيق، تقييم الأداء، دار النهضة العربية، مصر، 1998.
15) عبد ستار العلي وآخرون، المدخل إلى المعرفة، دارالمسيرة، عمان 2006.
16) عبد الحكيم، أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم الو التحسين: تحسين الأداء، مكتبة ابن سيناء، القاهرة، الجزء3، 1999.
17) عدادي الحسين–فلاح حسين الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2000.
18) عدنان تايه النعيمي، ياسين كاسب الخرجة، أساسيات في إدارة المالية، دار المسيرة ط1، الأردن 2007.
19) عدنان داود محمد الغداري، هدى زوير مخلف الدعمي، الإقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية: نظرية وتحليل في دول عربية مختارة، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن 2010.
20) علاء فرح الطاهر، إدارة المعلومات والمعرفة، دار الراية للنشر، عمان 2010.
21) كارجة عبد الحكيم، الإدارة والتحليل المالي، دار الصحافة للنشر، مصر، الطبعة الثانية 2006.

22) محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء، عمان، 2008.
23) نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن،2005.
24) نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض،2004.

ثانيا: الأطروحات والرسائل الجامعية

1) حسن لبيهي، التحكم المالي في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، علوم التسيير، معهد العلوم الإقتصادية، الجزائر،2004.
2) حمزة بعلي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل استراتيجي لإدارة المعرفة، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير، قسم علوم التسيير، جامعة قالمة، 2010.
3) عبد الحليم مزغيش، تحسين أداء المؤسسة وإدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجيستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر3، 2003.

ثالثا: المقالات العلمية

1) بوزيان عثمان، إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة، 9 و10 مارس 2004.
2) سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والإقتصاد جامعة بسكرة الجزائر2005.
3) عبد الله قلش، تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة، الملتقى العلمي الدولي حول المعرفة في الإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية جامعة الشلف 27-28نوفمبر،2007.
4) عبد الله البوفجي، عبد الله إبراهيمي، الاقتصاد العربي أمام تحدي اقتصاد وإدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والإقتصاد 2005.
5) عبد الله أحمد عبد الله الدعاس، إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي، دارسات العلوم الإدارية، الأردن، المجلة 37 العدد 1، 2010.
6) هيثم علي حجازي، قياس أثر إدراك المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية –دراسة تحليلية مقارنة– بين القطاعين العام والخاص باتجاه نموذج، إدارة المعرفة، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس، اقتصاد المعرفة والتنمية الإقتصادية، الاردن 2005.

7) نادية راضي عبد الحليم، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الاعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإقتصادية والادارية(عدد خاص) العدد الواحد وعشرون، جامعة الازهر، ديسمبر 2005.

رابعا: المراجع باللغة الاجنبية

1) René-Charles Tisseyre, Knowledge management-Thérie et pratique de la gestion des connaissances-Serme Science – Paris –France- 1999.
2) Hervé Bonnefoy, gestion de la connaissance métier.
3) http://dialog.ac-reims.fr/stitechnoreims/IMG/pdf/11gestionprof.pdf. La date de visite : 06/03/2010.
4) Jida Bahloul, Une approche hybride de gestion des connaissances basée sur les ontologies : Application aux incidents informatiques, Thèse de doctorat, Institut nationale des sciences appliquées de Lyon –France- 2006.
5) http://liris.cnrs.fr/publis/?id=4366. La date de visite : 06/03/2010
6) Frençoise Rossin (avec la collaboration de sandirine leriche), Transfert des savoirs-Stratégie, moyens d'action, solution adaptées a votre organisation, LAVOISIER, Paris, 2008.
7) Jean Maurice, Bruneau, jean François pijosmanagement des connaissancesdans entreprise'le : ressource humaines et systèmes d'information, Ed d'organisation, paris, 1992.
8) Bartheleme-Trapp Françoise, Vincent Béatrice, Analyse comparé de méthodes de gestion des connaissances pour une approche managériale, 6éme conférence de l'association internationale de management stratégique, Faculté des sciences de l'administration université Laval –Québec- Juin 2001.
9) Jean-Claude Tarondeau, Le management des savoirs, PUF, Paris, 2002.
10) Loïc Jacoueuson, Integration de l'environnement en entreprise : Proposition d'outil de pilotage du processus de création des connaissances environnementales, Thèse de doctorat, école nationale supèrieure d'Arts et métiers, Centre de Paris, Avril 2002.
11) Amrit tiwana. Gestion des connaissanses- application CRM et e- business -hall PTR tous droit reserver. Paris. 2001.
12) Eric lamarc, gestion bancaire, Pearson éducation, Paris, 2003.
13) Valérie Pallas et Rania Labaki, Quel management des connaissances pour les établissements bancaires ? , Revue française de gestion – N°191/2009.
14) William Silber, The Process of Financial Innovation, The American Economic Review, Vol. 73, N° 2, May, 1983.
15) Alian Fernandez, les nouveaux tableaux de bord des décideurs, 2ème édition, édition d'organisation, Paris, 2007.
16) Martine Maadani, Karim Said, Management et pilotage de la performance, Hachette livre, Paris, 2009.
17) Amaudthausvaon, évaluation de la gestion, technique de gestion, édition économica, France, 2005.

الملاحق

الملاحق:

الملحق (01): الإستبانة.

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

من إنجاز الطالب: شكيكن منير

استبيان

السادة والسيدات المحترمون:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

في إطار قيامنا بتحضير مذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، والموسومة بالعنوان: "تأثيرإدارة المعرفة على الأداءالمالي في البنوك التجارية "، من اجل ذلك نرجو منكم المساهمة في ملء هذا الاستبيان ، ونؤكد لكم في هذا المقام أن استعمال هذه البيانات والمعلومات لن يكون إلا لأغراض البحث العلمي.

يرجى الاجابة عن الأسئلة التالية بوضع علامة √ في الخانة المناسبة.

البيانات الشخصية

الجنس	ذكر	انثى
	.....	.....

السن	20-30 سنة	30-40سنة	40-50سنة	50 سنة فاكثر
	.....	.....	.....	.....

الرتبة الوظيفية	مدراء	تنفيذيون
	.....	.....

المؤهل العلمي	بكالوريا	ليسانس	ماستر	ماجيستير	دكتورة	أخرى
	.....	.....	.....	.....	.....	

الجزء الأول: عمليات إدارة المعرفة في البنوك التجارية: تتجسد إدارة المعرفة في البنك من خلال:

المحور	الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تشخيص وتوليد المعرفة	01	هناك خطة معتمدة ومكتوبة لتطوير وتنمية مهارات موظفي البنك.					
	02	يتم اكتساب المعرفة من تجارب موظفي البنك.					
	03	يقدم البنك تسهيلات مادية ومعنوية للموظفين الباحثين.					
	04	من أولويات البنك اشراك كافة الموظفين في برامج التدريب والتطوير للاستفادة من المعرفة المتجددة.					
	05	يستعين البنك بخبرات خارجية ومراكز البحث العلمي من أجل التطور وجلب الأفكار .					
	06	يتم المحافظة على المعرفة المتاحة ورصد الجديدة منها.					
	07	يتابع البنك بشكل واضح قيمة موارده البشرية والفكرية.					
توزيع المعرفة	08	يحفز البنك على التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين في مجال مشاركة وتطوير المعارف .					
	09	اعطاء البنك أهمية كبيرة للاقتراحات وتقديم الافكار من قبل الموظفين .					
	10	يستعمل البنك وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتبادل المعرفة.					
	11	يستطيع جميع الموظفين الوصول للمعلومات اللازمة لإتمام الأعمال بكل سهولة ويسر.					
	12	يسعى البنك إلى اصدار الوثائق والنشرات الداخلية لتوزيع المعرفة بين جميع الموظفين والمستفيدين.					
	13	لدى البنك نظام إداري فعال يسهل مشاركة المعرفة بين الموظفين.					
	14	يوظف البنك وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي فينشر المعرفة.					
تخزين المعرفة	15	اعتماد البنك على الارشيف والمستندات الورقية في إدارة نشاطاته.					
	16	يعتمد البنك على أنظمة تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعلومات وإدارتها.					
	17	يقوم البنك بالتحديث الدوري لبرامج المعلوماتية من أجل تخزين المعلومة وإدارتها تفاديا لتقادمها.					

	18	يوجد لدى البنك نظام دائم لصيانة أصول المعرفة لديه.						
	19	تساعد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الموجودة في البنك في عملية الاتصال والمتابعة والتدقيق لمختلف الأنشطة.						
تطبيق المعرفة	20	يقوم البنك باستخدام افكار وخبرات جديدة لتحسين تنافسية المؤسسة.						
	21	يستغل البنك خصوصية نشاطه في الاعتماد شبه الكلي على وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال.						
	22	يعمل البنك على وضع برنامج تحفيزية لزيادة الابداع في صفوف الموظفين.						
	23	يحرص البنك على توظيف ذوي الكفاءة في التكنولوجيات الحديثة.						
	24	يستخدم البنك موظفا خاصا بتنفيذ برنامج إدارة المعرفة.						
	25	يواجه موظفو البنك صعوبات في توظيف معارفهم وابتكاراتهم.						
	26	يسعى البنك إلى استغلال المعرفة في زيادة التنسيق بين نشاطاته المختلفة.						

الجزء الثاني: تأثير إدارة المعرفة على الأداء المالي في البنوك التجارية.وذلك منخلال:

المحور	الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأداء المالي	27	تحسين تنظيم وتسيير أنشطة الوظيفة المالية للبنك.					
	28	قدرة البنك على تحديث وتحسين مركزه المالي.					
	29	تعزيز الموارد المالية للبنك عن طريق تطوير وتحسين ظروف تقديم الخدمات المالية.					
	30	تحسن المؤشرات التي توحي بارتفاع المردودية المالية للبنك.					
	31	ترشيد مصاريف البنك وبالتالي تراجع في تكاليفه الكلية.					
	32	فعالية في استخدام المصادر المالية وتوظيفها وبالتالي تقليل العجز في السيولة.					
	33	نمو هوامش فوائد وأرباح البنك على المدى الطويل عند مواكبة التطورات المعرفية.					

شكرا جزيلا على تسخيركم لنا وقتا للمساعدة والمساندة.

الملحق(02): اختبار ثباة أداة القياس.

	معاملالثبات ألفاكرونباخ
تشخيصوتوليد المعرفة	**.785**
توزيع المعرفة	**.708**
تخزين المعرفة	**.783**
تطبيق المعرفة	**.710**
الأداء المالي	**.879**

الملحق (03):مستخرجات spss،(Model Summary)،تشخيص وتوليد المعرفة والأداء المالي.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.095[a]	.009	-.012	.38943

الملحق (04):مستخرجات spss،(ANOVA)،تشخيص وتوليد المعرفة والأداء المالي.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.066	1	.066	.435	.513[b]
	Residual	7.279	48	.152		
	Total	7.345	49			

a. Dependent Variable: الأداء المالي

b. b. Predictors: (Constant), تشخيص وتوليد المعرفة

الملحق (05):مستخرجات spss،(Coefficients)،توزيع المعرفة، الأداء المالي.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Si
1	(Constant)	4.120	.393		10.482	
	تشخيص وتوليد المعرفة	-.072	.109	-.095	-.660	

a. Dependent Variable: الأداء المالي

الملحق (06):مستخرجات spss،(Model Summary)،توزيع المعرفة، الأداء المالي.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.229[a]	.053	.033	.38077

a. Predictors: (Constant), توزيع المعرفة

الملحق (07):مستخرجات spss،(ANOVA)، توزيع المعرفة، الأداء المالي.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.386	1	.386	2.662	.109[b]
	Residual	6.959	48	.145		
	Total	7.345	49			

a. Dependent Variable: الأداء المالي

b. Predictors: (Constant), توزيع المعرفة

الملحق (08):مستخرجات spss،(Coefficients)،تخزين المعرفة، الأداء المالي.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.318	.338		9.815	.000
	توزيع المعرفة	.156	.096	.229	1.632	.109

a. Dependent Variable: الأداء المالي

الملحق (09):مستخرجات spss،(Model Summary)،تخزين المعرفة، الأداء المالي.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.163[a]	.027	.006	.38594

a. Predictors: (Constant), تخزين المعرفة

الملحق (10):مستخرجات spss،(ANOVA)،تخزين المعرفة، الأداء المالي.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.196	1	.196	1.313	.257[b]
	Residual	7.150	48	.149		
	Total	7.345	49			

a. Dependent Variable: الأداء المالي

b. Predictors: (Constant), تخزين المعرفة

الملحق (11):مستخرجات spss،(Coefficients)،تطبيق المعرفة، الأداء المالي.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.468	.349		9.952	.000
	تخزين المعرفة	.107	.093	.163	1.146	.257

a. Dependent Variable: الأداء المالي

الملحق (12):مستخرجات spss،(Model Summary)،تطبيق المعرفة، الأداء المالي.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.254[a]	.065	.045	.37832

الملحق (13):مستخرجات spss،(ANOVA)،تطبيق المعرفة، الأداء المالي.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.475	1	.475	3.319	.075[b]
	Residual	6.870	48	.143		
	Total	7.345	49			

a. Dependent Variable: الأداء المالي

b. Predictors: (Constant), تطبيق المعرفة

الملحق (14):مستخرجات spss،(Coefficients)،إدارة المعرفة ،الأداء المالي.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.239	.347		9.343	.000
	تطبيق المعرفة	.184	.101	.254	1.822	.075

a. Dependent Variable: الأداء المالي

الملحق (15):مستخرجات spss،(Model Summary)،إدارة المعرفة ،الأداء المالي.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.466[a]	.218	.148	.35738

a. Predictors: (Constant), تطبيق المعرفة, تشخيص وتوليد المعرفة, تخزين المعرفة, توزيع المعرفة

الملحق (16):مستخرجات spss،(ANOVA)،إدارة المعرفة ،الأداء المالي.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.598	4	.399	3.127	.024[b]
	Residual	5.748	45	.128		
	Total	7.345	49			

a. Dependent Variable: الأداء المالي

b. Predictors: (Constant), تطبيق المعرفة, تشخيص وتوليد المعرفة, تخزين المعرفة, توزيع المعرفة

الفهرس

دعـــاء I
الإهداء II
تشـكرات..... III
ملخص IV
قائمة المحتويات V
قائمة الجداول VII
قائمة الملاحق VIII
مقدمة ..... ب
الفصل الاول الإطار النظري لإدارة المعرفة والأداء المالي..... 1
تمهيد 2
المبحث الأول: دراسة نظرية لإدارة المعرفة..... 3
المطلب الأول: ماهية المعرفة. 3
المطلب الثاني: عمليات إدارة المعرفة..... 7
المبحث الثاني: دراسة نظرية للأداء المالي..... 15
المطلب الأول: عموميات حول الأداء المالي..... 15
المطلب الثاني: إدارة المعرفة وتحسين الأداء المالي للبنوك التجارية 17
المبحث الثالث: الدراسات السابقة..... 21
المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة 21
المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة 23
خاتمة الفصل: 24
الفصل الثاني :الدراسة الميدانية لعينة من البنوك التجارية في ورقلة..... 25

تمهيد:..... 26
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة..... 27
المطلب الأول: منهجية الدراسة. 27
المطلب الثاني: اجراءات الدراسة. 27
المبحث الثاني: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة 29
المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة 29
المطلب الثاني:عرض وتحليل بيانات المتغيرات..... 31
المبحث الثالث: تحليل الارتباط واختبار الفرضيات. 39
المطلب الأول: تحليل الارتباط بين إدارة المعرفة وتحسين الأداء المالي..... 39
المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة. 40
خلاصة : 45
الخاتمة:..... 46
المراجع 47
الملاحق 51
الفهرس.....59