

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المصارف العراقية في النجف الاشرف

الاستاذ المساعد الدكتور
علي حميد هندي العلي
جامعة الكوفة / كلية الادارة والاقتصاد

المدرس المساعد
بنين زهير عبد الله الحسناوي



دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المصارف العراقية في النجف الاشرف

The role of knowledge management in enhancing banking readiness An analytical study of the opinions of a sample of workers in Iraqi banks

المدرس المساعد
بنين زهير عبد الله الحساوي

الاستاذ المساعد الدكتور
علي حميد هندي العلي
جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص :

المصرفية ، وتطوير جودة الخدمة المصرفية من خلال تبني ادارة المعرفة . ظهور تقبل إيجابي لأفراد عينة الدراسة في المصارف المبحوثة اتجاه توفر فقرات متغيرات ادارة المعرفة ، وهذا يعني ادراكهم لأهمية هذا المفهوم ونمطه ، الذي يسهم في تعزيز الجاهزية المصرفية في المصارف ، التي تكون قادرة علي مواجهة المشاكل والمعوقات التي تواجه الافراد العاملين فيها.تثري هذه الدراسة ادبيات ونصوص ادارة المعرفة ، التي تسهم في البحث عن كيفية وسبب تأثير ادارة المعرفة على الجاهزية المصرفية .وان الكلمات الدالة ادارة المعرفة ،الجاهزية المصرفية، الجاهزية التنظيمية .

الغرض ان الغرض من هذه الدراسة هو البحث عن تأثير ادارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية للمصارف العراقية حيث تم استعمال استبيان منظم لجمع البيانات عن طريق مجموعة من موظفي المصارف العراقية ، وقد مثل مجتمع دراستنا الحالية بالمصارف العراقية ، والبالغ عددها (٣) والمتمثلة بمصرف الرافدين والرشد ومصرف tbi فرع النجف. وتبين نتائج الدراسة ان الجاهزية تكون المصرفية تتحقق بشكل سريع واقوى بتوافر ادارة المعرفة ، وفي ضوء هذه النتائج أوصت الباحثة بضرورة الاهتمام بايجاد ادارة معرفة فعالة ، تعمل فعلا على زيادة امكانيات الموظفين وتنفيذ توقعاتهم ، واتخاذ ظروف عمل انسانية ، التي بدورها تنعكس على تعزيز الجاهزية المصرفية وزيادة تقديم الخدمات

المقدمة

تسعى منظمات الاعمال الى تحقيق النجاح في عالم ديناميكي شديد التغير والاستعداد إلى إجراء التعديلات اللازمة سواء في هيكلها التنظيمي أم في استراتيجياتها بطريقة سريعة ودقيقة، فالعوامل الخارجية مثل متطلبات الزبائن المتغيرة بسرعة، والعولمة، وزيادة الوعي والابتكارات التكنولوجية تجبر المنظمات على تبنيها جميع الجوانب وبسرعة وإنشاء توازن مفتوح بين هذه المتغيرات الخارجية. فالعديد من المنظمات لا تزال تقشَل في تخفيف حالات عدم التوازن بين معدلات التغيير الداخلي لها ومعدل التغييرات الخارجية المتسارعة. ومع ظهور اقتصاد المعرفة أصبحت المؤسسات تدرك بشكل متزايد أن المعرفة أصبحت أصولاً أساسية تجاوزت المفهوم المادي بحد ذاته، إذ يعد بعضهم ان المعرفة كمفهوم مصدر من مصادر المنظمة ومورد استراتيجي لتحسين القدرة التنافسية لها. وقد سُمي عصر ظهور المعرفة في بادئ الامر بثورة الإدارة الجديدة ومن ثم فإنه اشبه بالنظام الجديد لتلبية متطلبات الجمهور وتكون البحث من اربع فصل تتاول الفصل الاول منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة والفصل الثاني الجانب النظري والفصل الثالث الجانب العملي والرابع الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول - منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

هل يسهم التطبيق المتكامل لإدارة المعرفة من تعزيز الجاهزية المصرفية؟

ثانياً: أهمية البحث:

أهمية البحث الحالي تأتي من كونه دراسة مكملّة لما سبقها من الدراسات ،ولكن بتأطير حديث ونوعي ولاسيما لتناوله متغيرات فرعية مختلفة تماماً عما كُتب فيما يتعلق بموضوعيّ البحث وهما إدارة المعرفة والجاهزية المصرفية.

١- أهمية البحث تتبع أيضاً من تناوله لمشكلة واقعية في قطاع الصناعة المصرفية العراقية والمتمثلة بعدم الاهتمام الشامل بمتغير إدارة المعرفة بمفهومه الحديث وكذلك ضعف جاهزيته لمواجهة التغيرات ، التي تطرأ على عمله نتيجة تغيرات البيئة الخارجية.

٢- يقدم هذا البحث مساهمة علمية متواضعة للمصارف (عينة البحث) يمكن الاستفادة منها مستقبلاً في تطوير اعمالها، وجعلها اكثر قدرة على درء المخاطر التي قد تواجهها في المستقبل.

ثالثاً: إهداف البحث:

١- معرفة الواقع الحقيقي لإدارة المعرفة في المصارف (عينة البحث) ومدى تطبيقها في العمليات المصرفية كافة.

٢- الكشف عن حجم الاستعداد التنظيمي لدى المصارف (عينة البحث) ومدى قدرتها

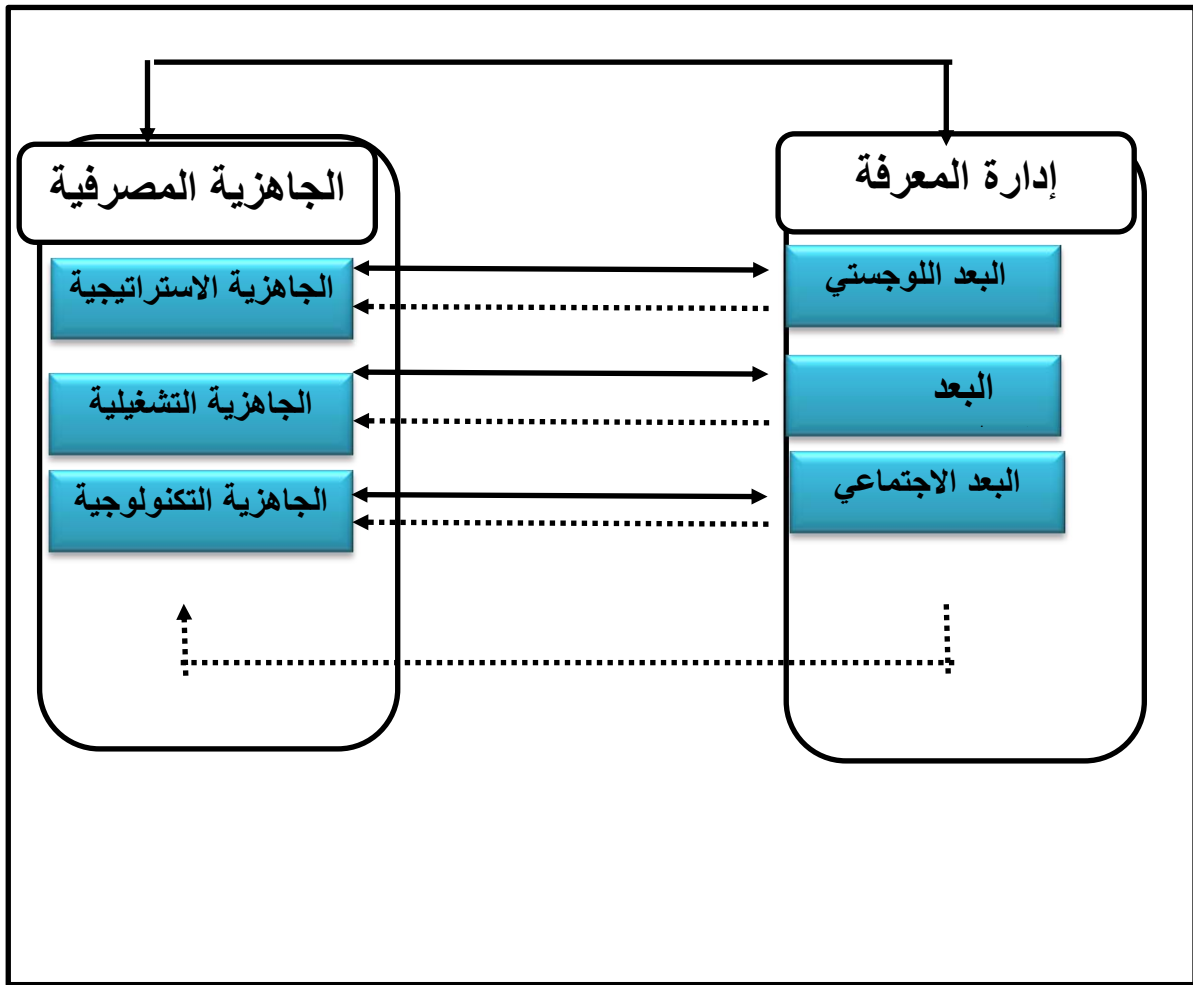
دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

لمواجهة الاخطار الخارجية باعتماد استراتيجية داخلية تعطيها الأفضلية في العمل وهي الجاهزية المصرفية.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث:

يستعرض المخطط الفرضي للبحث الحالي والمتكون من متغيرين اساسيين هما: ادارة

المعرفة، والجاهزية المصرفية، ولكل منهما عدد من الابعاد الفرعية الخاصة به، فقد تم تحديد مقاييس ادارة المعرفة بالاعتماد على نموذج (عتوم، ٢٠١٨)، بينما مقاييس الجاهزية المصرفية فقد جرى تحديدها بالاعتماد على (Salhie et al, 2011).



الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: اعداد الباحثة.

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

خامساً: فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين إدارة المعرفة والجاهزية المصرفية في المصارف عينة البحث.

وتنبثق من هذه الفرضية عدداً من الفرضيات الفرعية وهي كالآتي:

١- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد اللوجستي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.

٢- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد التنظيمي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.

٣- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الاجتماعي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.

الفرضية الرئيسة الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين إدارة المعرفة والجاهزية المصرفية في المصارف عينة البحث.

وتنبثق من هذه الفرضية عدداً من الفرضيات الفرعية وهي كالآتي:

١- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين البعد اللوجستي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.

٢- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين البعد التنظيمي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.

٣- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين البعد الاجتماعي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.

أولاً : مفهوم المعرفة وإدارة المعرفة

قبل التطرق الى مفهوم ادارة المعرفة يجب التعرف على مفهوم المعرفة بشكل عام .ان المعرفة هي احد اهم الامور التي من خلالها ظهرت موجة التطورات التي اجتاحت مختلف نواحي الحياة ،ونظرا لأهميتها البالغة اصبحت المنظمات والمجتمعات تعتمد عليها بشكل اساسي، ان المزيج الموجود بين مفهوم المعرفة وكل من البيانات والمعلومات يدفعنا الى عدم التمييز ويجب التمييز بين المصطلحات الثلاثة كالآتي :

البيانات :هي ملاحظات غير مفهومة وحقائق غير معالجة تظهر على اشكال متعددة ومختلفة قد تكون رموز او ارقام او حروف او اشارات متناظرة اما بالنسبة **للمعلومات :** هي حقائق وبيانات معالجة تكون منظمة ومفهرسة تصف موضعاً معيناً او مشكلة معينة اما **المعرفة** فهي القدرة على معالجة المعلومات لتحويلها الى فعل ، ويقصد بالفعل هنا هو حل لمشكلة .(عتيقة،٢٠١٧: ٤٢) وايضا عبارة عن معلومات مفهومة وواضحة يمكن ان تستخدم لـ المشاكل

(karadshehal,alat,2009:68)

ويعرفها(Gonzalez,Martins,2014:130)بأنها القيمة الاضافية للمعلومات التي من خلالها

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

٥- تتميز بتوليد افكار جديدة ومبتكرة ،وتكون ذات تكلفة ارخص او بدون تكلفة اضافية.

٦- تعد من المصادر الاساسية للنمو الاقتصادي والتطور التكنولوجي وتوليد الإبداعات والافكار وتحويلها الى منتجات وعمليات وزيادة الانتاجية بالمعرفة الجديدة (برنوطي، ٢٠١١: ٤١)

اما بالنسبة لإدارة المعرفة وجد ان ادارة المعرفة في الاقتصاد الحديث من اهم العناصر الاستراتيجية التنافسية ،وقد ادت العولمة والثورة التكنولوجية والمعلومات الى انفجار المعرفة و الوصول المفيد اليها من المسؤولين في الوقت المناسب ومشاركة هؤلاء الاشخاص واستخدام المعلومات لتحسين الوظائف التنظيمية ،وبذلك يحتاج المديرين الى تقويم الجاهزية لتبني نظام ادارة المعارف قبل اتخاذ أي قرار (Shirazi,et al,2011:169) ،ويضيف (Rinnekanayas,2017:17-18)تبني ادارة المعرفة على ممارسات تحقيق الميزة التنافسية للأشخاص في المنظمات ومن هذه الممارسات بناء التوافق مع المنظمات الاستراتيجية والتركيز الثقافي على الابتكار ، وايضا مستوى من الكفاءة للإنجاز والشفافية في تعريف المعرفة والادوات التي تمت ترقيتها ،وتؤثر ممارسات ادارة المعرفة القوية بشكل ايجابي على الاتصالات الداخلية اضافة الى ايجابية الاداء التنظيمي والابتكار او

تقارن المعلومات بأخرى او نتيجة اضافة خبرة الى المعلومات .وكذلك هي المزيج المستخدم حصيلة معالجة البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من التجربة والتعلم والممارسة ،ويرى (Peter Dracker) العالم اصبح يتعامل مع صناعات معرفية تكون مخرجاتها الافكار والبيانات موارده الاولية والفعل البشري ادارتها . (حسينة ،٢٠١٥: ٣) وبناء على ما تقدم ترى الباحثة ان المعرفة تتجسد في القيمة الاقتصادية من وجهة نظر المستثمرين او المستخدمين حيث تقاس بالمنافع التي تحققها الاستثمارات قبل وبعد استلام المعلومات ، وذلك بالمخرجات الاستثمارية القائمة على المعرفة بعد استلام المعلومات . ان للمعرفة اهمية بالغة بالنسبة للأفراد المستثمرين فيما يتعلق بقراراتهم الاستثمارية في الاسواق المؤسسات المالية حيث تتمثل في كونها : (حجازي ،٢٠٠٥: ٥٥)

- ١- تعد من اهم المصادر في بناء وتعزيز الميزة التنافسية.
- ٢- تعد في ظل ثورة المعلومات ،وعصر المعلوماتية من اكثر المصادر اهمية مقارنة بمورد راس المال وقوة العمل .
- ٣- تعد أداة للقيمة المضافة ،وتكمن اهميتها في كونها المصدر الوحيد ،الذي لا يخضع لقانون تناقص الغلة ولا مشكلة الندرة.
- ٤- تمثل مجموعة من الحقائق التي تتميز بمصادقية ،وتعطي ميزة اقتصادية لمستخدمها.

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

التحول وكذلك اضاف (Findikli et al 2015:55)، ان ادارة المعرفة الفعالة من شأنها تحسين الاداء والنمو والانشطة المبتكرة في المصارف في اثناء اختراقها الاسواق الدولية وايضا كشف النتائج المختلفة التي تؤثر على الابتكار والتدريب ومبادرات ادارة المعرفة حيث يؤكد(Soon,2015:22) ان لإدارة المعرفة ثلاث ركائز هي مخزون المعرفة، البيئة التمكينية وممارسات المعرفة حيث تتمثل ادارة المعرفة التي يتم انتاجها من ممارسات المعرفة باستخدام مخزون المعرفة كمساهمة والعمل في بيئة ملائمة حيث ان ادارة المعرفة هي قادرة على خلق قيمة للأصول غير الملموسة للمنظمة الداخلية والخارجية على حد سواء،

وبناء على ما تقدم تعرف الباحثة ادارة المعرفة بانها عملية تنظيمية تسمح بالاستحواذ والهيكلة والتكامل ونشر المعرفة للأفراد في جميع انحاء المنظمة بهدف توفير المساعدة في العمل وزيادة الكفاءة التنظيمية .

ثانيا: اهمية ادارة المعرفة بالنسبة للمؤسسات المالية

تساعد ادارة المعرفة في الاستثمارات المالية والسلوك المالي واتخاذ قرار الاستثمار على الرغم من تأثير هذه القرارات بالعوامل الخارجية وهياكل السياسات التي تنفذها الحكومة والقطاع الخاص لان المعرفة الجيدة تؤدي الى معرفة كيفية عمل الاسواق المالية حيث ان العاملين

يتمتعون بمهارات فعالة وضرورية لإدارة الاموال بشكل فعال ومتطور (Robb&Woodyard,2011:6) .و ان ادارة المعرفة وسلوكيات الافراد ترتبط بثقافتهم حيث يعتبر المستثمرين مثقفين ماليا ويمتلكون المعرفة عندما تكون لديهم معرفة ومعلومات بقضايا ادارة الاموال والاصول والخدمات المصرفية والاستثمار والائتمان والتأمين والضرائب ولديهم دراية كافية واساسية بالمفاهيم المالية .ان ادارة المعرفة ذات اهمية في جميع الدول المتقدمة والنامية في القرون الاخيرة وازدادت حاجة المنظمات الى ادارة المعرفة ،وذلك لاستخدامها في التخطيط ولتنفيذ القرارات المالية ومواجهة المخاطر اذ ان السبب وراء زيادة الاهتمام بالمعرفة من قبل جميع المجتمعات ،هو تطور الادوات المالية وشبكات الاتصالات ،وكذلك ظهور الصيرفة الالكترونية وعدم استقرار الاقتصاد العالمي الامر الذي نتج عنه تعقيد القرار المالي وزيادة المنافسة والتحديات ،التي يتعرض اليها المستثمرون والمستهلكون في جميع المجالات الاقتصادية والمالية وكذلك اعتبرت ادارة المعرفة مهمه بالنسبة للأسر المتوسطة فالمستثمر والافراد ليس عليهم فقط الاختيار بين اسعار الفائدة لاثنتين من القروض المصرفية وحسابات الادخار بل مجموعه متعددة من الادوات المالية للاقتراض والادخار والخيارات والاسهم والسندات حيث تهتم الدول المتقدمة

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

يجهلون التعامل مع الادوات المالية الجديدة
(ابراهيم، ٢٠١٦: ١).

مقاييس الإحصاء (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية) لمحاوّر وإبعاد الاستبيان:

- البعد اللوجستي: فيما يأتي جدول يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل سؤال من البعد اللوجستي.

بإدارة المعرفة الجماعية للمستثمر والمستهلك والعاملين وذلك من خلال تهيئتهم وتزويدهم بالمعرفة اللازمة للمفاضلة بين العديد من المنتجات المالية مثل الاسهم والسندات والرهون العقارية واتخاذ القرارات السليمة اما في البلدان النامية تتمثل ادارة المعرفة باستيراد الافكار والخدمات المالية ويكون لديها تطور سريع في الخدمات المالية ،التي تصل الى عدد من الافراد المستهلكين غير الملمين لهذه المعرفة وتكون مجهولة عند عدد كبير من الافراد الذين

جدول (١١)

يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل سؤال من البعد اللوجستي

الرمز	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
X11	يملك المصرف الموارد التكنولوجية الكافية مقارنة بالمصارف الأخرى.	3.72	1.13	0.74
X12	تسعى ادارة المصرف لتغيير نموذج العمليات المصرفية باستمرار وذلك بالاستناد الى تغيرات السوق.	3.84	1.07	0.76
X13	تسعى ادارة المصرف وباستمرار الى جذب العاملين ذوي المهارات المصرفية العالية.	3.73	1.12	0.74
X14	المستلزمات التكنولوجية المتوفرة لدى المصرف متوافقة مع احتياجاته وتغطي خدمة الزبون على اتم وجه.	3.33	1.25	0.66
X15	تسعى ادارة المصرف الى المحافظة على ديمومة معارفها من خلال توجيه الدعم والتدريب لجميع الاعضاء العاملين في المصرف	3.60	1.39	0.72

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

نلاحظ من الجدول في أعلاه ما يأتي:

١- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الأول من البعد اللوجستي (٣.٧٢) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٤) بالمرتبة ال (٢) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٢- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الثاني من البعد اللوجستي (٣.٨٤) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٦) بالمرتبة ال (١) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٣- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الثالث من البعد اللوجستي (٣.٧٣) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ، كذلك نجد ان الأهمية

النسبية بلغت (٠.٧٤) بالمرتبة ال (٣) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٤- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الرابع من البعد اللوجستي (٣.٣٣) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة متوسطة مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٦٦) بالمرتبة ال (٥) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٥- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الخامس من البعد اللوجستي (٣.٦) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ، كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٢) بالمرتبة ال (٢) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

- البعد التنظيمي: فيما يأتي جدول يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لكل سؤال من البعد التنظيمي.

جدول (١٢)

يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل سؤال من البعد التنظيمي .

الرمز	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
X21	تعتمد ادارة المصرف على استراتيجيات خاصة يتم من خلالها نقل المعرفة الى العاملين بطريقة غير مباشرة.	3.59	1.02	0.71
X22	تعمل ادارة المصرف على تدريب العاملين بغية زيادة معارفهم ولتقليل الفجوة المعرفية لديهم.	3.50	1.15	0.7
X23	تهتم ادارة المصرف بتوليد المعرفة الداخلية وذلك من اجل مقابلة جميع المشكلات التي قد تواجه العمليات المصرفية.	3.48	1.18	0.69
X24	تمنح ادارة المصرف العاملين الفرص الكاملة لتطبيق معارفهم في تطوير الخدمات المصرفية.	3.13	1.19	0.62
X25	تعمل ادارة المصرف على مناقلة المعارف المختلفة للعاملين عن طريق زجهم في فرق العمل المختلفة.	3.04	1.36	0.60

نلاحظ من الجدول في أعلاه ما يأتي:

- ١- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الأول من البعد التنظيمي (٣.٥٩) ،وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧١) بالمرتبة ال (١) من ناحية الأهمية للبعد ككل.
- ٢- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الثاني من البعد اللوجستي (٣.٥٠)،

- وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد أن الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٠) بالمرتبة ال (٢) من ناحية الأهمية للبعد ككل.
- ٣- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الثالث من البعد التنظيمي (٣.٤٨)، وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد أن الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة متوسطة مع السؤال كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٦٠) بالمرتبة ال (٥) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

- البعد الاجتماعي: فيما يأتي جدول يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل سؤال من البعد الاجتماعي.

النسبية بلغت (٠.٦٩) بالمرتبة ال (٣) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٤- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الرابع من البعد التنظيمي (٣.١٣) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد أن الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة متوسطة مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٦٢) بالمرتبة ال (٤) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٥- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الخامس من البعد التنظيمي (٣.٠٤)

جدول (١٣)

يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل سؤال من البعد الاجتماعي

الرمز	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
X31	يعتمد المصرف في علاقته مع الزبائن على قاعدة بيانات خاصة بكل زبون.	4.16	0.87	0.83
X32	تعمل ادارة المصرف على تحديث بيانات الزبائن باستمرار وعن طريق قنوات مختلفة.	4.11	0.82	0.82
X33	تسعى ادارة المصرف على بناء علاقات طويلة الامد مع الزبائن.	4.04	0.95	0.80
X34	تعتمد ادارة المصرف على برامج خاصة لمتابعة كل ما هو جديد في الخدمات المصرفية بناء على حاجة الزبون.	3.90	0.99	0.78
X35	يهتم المصرف بمشاركة زبائنه في المناسبات الاجتماعية من خلال تقديم أفضل وأحدث الخدمات المصرفية.	3.56	1.19	0.71

نلاحظ من الجدول في أعلاه ما يأتي:

١- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الأول من البعد الاجتماعي (٤.١٦) ،وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٨٣) بالمرتبة ال (١) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٢- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الثاني من البعد الاجتماعي (٤.١١) ،وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٨٢) بالمرتبة ال (٢) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٣- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الثالث من البعد الاجتماعي (٤.٠٤) ،وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية

النسبية بلغت (٠.٨٠) بالمرتبة ال (٣) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٤- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الرابع من البعد الاجتماعي (٣.٩٠) ،وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٨) بالمرتبة ال (٤) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٥- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الخامس من البعد الاجتماعي (٣.٥٦) ،وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة متوسطة مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧١) بالمرتبة ال (٥) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

- الجاهزية الاستراتيجية: فيما يأتي جدول يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لكل سؤال من الجاهزية الاستراتيجية.

جدول (١٤)

يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لكل سؤال من الجاهزية الاستراتيجية

الرمز	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
Y11	تهتم ادارة المصرف بتطوير وتحديث خدماتها المصرفية المقدمة للزبائن سواء على المستوى التقليدي او الالكتروني من خلال تحديث رؤيتها الاستراتيجية.	3.97	1.01	0.79
Y12	تحاول ادارة المصرف من خلال رسالتها اعطاء تصور واضح للزبون حول خصوصية وامان الخدمات المصرفية المقدمة له.	3.95	0.90	0.79
Y13	تعمل ادارة المصرف على تغير تكنولوجيا المعلومات لديها بشكل آني تماشياً مع التغيرات البيئية المحيطة بعمل المصرف وتناغماً مع استراتيجيته.	3.97	0.92	0.79
Y14	تهتم ادارة المصرف بإيصال انطباع واقعي للزبون حول تعامله مع مصرف حديث ذو توجهات استراتيجية تطويرية.	3.97	0.90	0.79
Y15	استراتيجية مصرفنا واضحة ومفهومة من قبل جميع الموظفين في المستويات التنفيذية.	3.89	1.24	0.77

نلاحظ من الجدول في أعلاه ما يأتي:

٢- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الثاني من الجاهزية الاستراتيجية (٣.٩٥) ،وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٩) بالمرتبة ال (٤) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

١- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الأول من الجاهزية الاستراتيجية (٣.٩٧) ،وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٩) بالمرتبة ال (١) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

- ٣- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الثالث من الجاهزية الاستراتيجية (٣.٩٧)، وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٩) بالمرتبة ال (٢) من ناحية الأهمية للبعد ككل.
- ٤- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الرابع من الجاهزية الاستراتيجية (٣.٩٧)، وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٩) بالمرتبة ال (٣) من ناحية الأهمية للبعد ككل.
- ٥- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الخامس من الجاهزية الاستراتيجية (٣.٨٩)، وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة متوسطة مع السؤال، كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٧) بالمرتبة ال (٥) من ناحية الأهمية للبعد ككل.
- الجاهزية التشغيلية: فيما يأتي جدول يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لكل سؤال من الجاهزية التشغيلية.

جدول (١٥) يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لكل سؤال الجاهزية التشغيلية .

الرمز	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
Y21	تسعى ادارة المصرف الى تقديم خدمات مصرفية ذات قيمة عالية للزبون تفوق التكاليف.	3.87	1.12	0.77
Y22	تسعى ادارة المصرف من خلال اعمالها التطويرية في مجال الخدمات الالكترونية المصرفية لزيادة الربحية.	4.01	1.03	0.80
Y23	تعمل ادارة المصرف على تقديم خدماتها المصرفية للزبائن في الزمان والمكان المحددين.	4.06	0.91	0.81
Y24	يستثمر المصرف الوسائل الالكترونية المتطورة لتلبية حاجات الزبائن المتعددة لتحقيقهم رضاهم.	3.83	1.07	0.76
Y25	يستخدم المصرف أحدث البرمجيات الالكترونية لتطوير وتسهيل الخدمة المصرفية على الزبون.	3.83	1.07	0.76

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

نلاحظ من الجدول في أعلاه ما يأتي:

١- بلغت قيمة متوسط إجابات الأفراد على السؤال الأول من الجاهزية التشغيلية (٣.٨٧) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال، كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٧) بالمرتبة ال (٣) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٢- بلغت قيمة متوسط إجابات الأفراد على السؤال الثاني من الجاهزية التشغيلية (٤.٠١) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال، كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٨٠) بالمرتبة ال (٢) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٣- بلغت قيمة متوسط إجابات الأفراد على السؤال الثالث من الجاهزية التشغيلية (٤.٠٦) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال، كذلك نجد ان الأهمية

النسبية بلغت (٠.٨١) بالمرتبة ال (١) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٤- بلغت قيمة متوسط إجابات الأفراد على السؤال الرابع من الجاهزية التشغيلية (٣.٨٣) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال، كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٦) بالمرتبة ال (٤) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٥- بلغت قيمة متوسط إجابات الأفراد على السؤال الخامس من الجاهزية التشغيلية (٣.٨٣) وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة متوسطة مع السؤال، كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٦) بالمرتبة ال (٥) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

- الجاهزية التكنولوجية: فيما يأتي جدول يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لكل سؤال من الجاهزية التكنولوجية.

جدول (١٦)

يبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل سؤال من الجاهزية التكنولوجية .

الرمز	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
Y31	تسعى إدارة المصرف لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية سهلة الاستخدام من قبل الزبائن.	3.92	1.02	0.78
Y32	يملك المصرف أفراد موهوبين للعمل على إدارة الخدمات المصرفية الإلكترونية.	4.07	0.94	0.81
Y33	تعمل إدارة المصرف باستمرار على تحديث وتطوير وصيانة البنى التحتية التكنولوجية لديها.	3.93	1.11	0.78
Y34	تؤكد إدارة المصرف على العمل بشكل تعاوني وخصوصاً لدى موظفي تكنولوجيا المعلومات (صناع المعرفة).	3.87	1.01	0.77
Y35	تعمل إدارة المصرف على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تفوق توقعات الزبائن.	3.82	1.05	0.76

نلاحظ من الجدول في أعلاه ما يأتي:

ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٨١) بالمرتبة ال

(١) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٣- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على

السؤال الثالث من الجاهزية التكنولوجية

(٣.٩٣)، وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط

المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد

العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد

ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٨) بالمرتبة ال

(٢) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٤- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على

السؤال الرابع من الجاهزية التكنولوجية

(٣.٨٧)، وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط

المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد

١- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على

السؤال الأول من الجاهزية التكنولوجية (٣.٩٢)،

وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح

(ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق

بدرجة عالية مع السؤال كذلك نجد ان الأهمية

النسبية بلغت (٠.٧٨) بالمرتبة ال (٣) من

ناحية الأهمية للبعد ككل.

٢- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على

السؤال الثاني من الجاهزية التكنولوجية

(٤.٠٧)، وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط

المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد

العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال، كذلك نجد

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

العينة تتفق بدرجة عالية مع السؤال ،كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٧) بالمرتبة ال (٤) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

٥- بلغت قيمة متوسط إجابات الافراد على السؤال الخامس من الجاهزية التكنولوجية (٣.٨٢)، وبمقارنة هذا المتوسط مع المتوسط المرجح (ليكرت) نجد ان الاستجابات لأفراد العينة تتفق بدرجة متوسطة مع السؤال، كذلك نجد ان الأهمية النسبية بلغت (٠.٧٦) بالمرتبة ال (٥) من ناحية الأهمية للبعد ككل.

اختبار فرضيات البحث:

لغرض التحقق من صدق الفرضيات سوف يتم استخدام اسلوبين مختلفين هما (الارتباط، الانحدار) حيث يتضمن البحث فرضيتين رئيسيتين وتتفرع منهما الفرضيات الأخرى حيث تبحث الأولى بمجال وجود او عدم وجود علاقة وهنا سوف نستخدم أسلوب معامل الارتباط (بيرسون) لمعرفة مدى تحقق تلك الفرضيات الخاصة بوجود او عدم وجود علاقة ما وصدقها .

اما الفرضية الرئيسة الثانية فهي التي تنص بوجود تأثير حيث سوف سيتم استخدام الانحدار لمعرفة تأثير المتغيرات ومدى صدق الفرضيات الموضوعة.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

ت	نص الفرضية	معامل الارتباط بيرسون	المعنى الاحصائية	تفسير العلاقة للفرضية
١	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد اللوجستي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.	٠.١٦	٠.٤	توجد علاقة طردية بأزدياد
٢	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد التنظيمي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.	٠.١١	٠.١	توجد علاقة طردية بأزدياد
٣	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الاجتماعي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.	٠.٠٥	٠.٦	توجد علاقة طردية بأزدياد

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

تم احتساب معامل الارتباط بيرسون للفرضيات في أعلاه بين الأبعاد المحددة لكل فرضية وبمستوى معنوية ٠.٠٥. إذ تشير جميع قيم معامل الارتباط على وجود علاقة طردية إيجابية، لكن ضعيفة نوعاً ما، وغير معنوية (غير دالة إحصائياً). بمقارنة مستوى المعنوية مع المعنوية المتحصلة من إجراء وحساب معامل الارتباط بيرسون.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لغرض التحقق من صدق الفرضيات سوف يتم استخدام تحليل الانحدار لمعرفة مدى تأثير -الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول (٢١) الدلالة المعنوية لأجراء تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية	معامل الارتباط R^2 للنموذج	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	Beta معامل الاختبار	Sig المعنوية المتحصلة من إجراء تحليل الانحدار	التفسير
توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين البعد اللوجستي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.	٠.٢٧	١٤.٦	٢.٦٧	٠.١٦٤	٠.٠٠٣	يوجد تأثير
مستوى المعنوية ٠.٠٥ قيمة t الجدولية ١.٩٤						

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

من خلال الجدول في أعلاه نلاحظ الدلالة المعنوية لأجراء تحليل الانحدار مما يشير الى وجود تأثير معنوي بين البعد اللوجستي والجاهزية المصرفية بمقارنة t الجدولية مع المحسوبة عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وهو دال احصائيا.

-الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول (٢٢) الدلالة المعنوية لأجراء تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية	معامل الارتباط R^2 للنموذج	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	Beta معامل الاختبار	Sig المعنوية المتحصلة من اجراء تحليل الانحدار	التفسير
توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين البعد التنظيمي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.	٠.١٢	١٦.٠٨٨	١.٢٣	٠.١١	٠.٠٠٢	يوجد تأثير
مستوى المعنوية ٠.٠٥ قيمة t الجدولية ١.٩٤						

من خلال الجدول في أعلاه نلاحظ الدلالة المعنوية لأجراء تحليل الانحدار مما يشير الى وجود تأثير معنوي بين البعد التنظيمي والجاهزية المصرفية بمقارنة t الجدولية مع المحسوبة عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وهو دال احصائيا

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

-الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول (٢٣) الدلالة المعنوية لأجراء تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية	معامل الارتباط R^2 للنموذج	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	Beta معامل الاختبار	Sig المعنوية المتحصلة من اجراء تحليل الانحدار	التفسير
توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين البعد الاجتماعي والجاهزية المصرفية على المستوى الكلي في المصارف عينة البحث.	٠.٤٤	١٠.٦٥	١.٠٩٤	٠.١٤	٠.٠٢	يوجد تأثير
مستوى المعنوية ٠.٠٥ قيمة t الجدولية ١.٩٤						

والجاهزية المصرفية بمقارنة t الجدولية مع المحسوبة عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وهو دال احصائيا.

من خلال الجدول في أعلاه نلاحظ الدلالة المعنوية لأجراء تحليل الانحدار مما يشير الى وجود تأثير معنوي بين البعد الاجتماعي

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

الاستنتاجات:

١- البعد اللوجستي نلاحظ ان إدارة المصرف تسعى لتغيير نموذج العمليات المصرفية باستمرار، وذلك بالاستناد على متغيرات السوق، وفي المقابل يعاني من عدم تغطية كافة الخدمات للزبائن، ومن ذلك نستنتج ان المصرف بفروعه المختلفة يعاني من عدم توافر المستلزمات التكنولوجية، التي تغطي احتياجات الزبائن المتزايدة.

٢- تبين البعد التنظيمي نلاحظ ان إدارة المصرف تسعى لتغيير استراتيجيات خاصة لنقل المعرفة وتدريب العاملين وتقليص الفجوة المعرفية لديهم مما يؤدي الى تطوير المعرفة الداخلية، ومن ذلك نستنتج ان المصرف إذا ما طور أساليب إدارة المعرفة والتدريب سوف يصبح قادرا على حل جميع المشكلات، التي قد تواجه العمليات المصرفية.

٣- البعد الاجتماعي نلاحظ ان إدارة المصرف تسعى الى تطوير العلاقة مع الزبون وتحديث بياناته باستمرار، وبناء علاقات طويلة الأمد ونستنتج من ذلك ان استخدام برامج خاصة لمتابعة كل ما هو جديد في الخدمات المصرفية بناء على حاجة الزبون سوف ينعكس إيجابا في توفير احتياجات الزبائن ومن ثم يصبح قادرا على تقديم أفضل الخدمات.

٤- الجاهزية الاستراتيجية نلاحظ ان إدارة المصرف تهتم بتطوير وتحديث خدماتها

المصرفية المقدمة للزبائن سواء على المستوى التقليدي ام الالكتروني من خلال تحديث رؤيتها الاستراتيجية. ومن ذلك نستنتج ان استراتيجية مصرفنا غير واضحة ومفهومة من قبل جميع الموظفين في المستويات التنفيذية.

٥- الجاهزية التشغيلية نلاحظ ان إدارة المصرف تعمل على تقديم خدماتها المصرفية للزبائن في الزمان والمكان المحددين، ومن ذلك نستنتج ان المصرف لا يستخدم أحدث البرمجيات الالكترونية، لتطوير الخدمة المصرفية وتسهيلها على الزبون.

التوصيات:

١- ضرورة قيام الإدارة العليا للمصرف بدعم التغيير لبعض العمليات المصرفية، وتحديد تلك التي ترتبط مباشرة بالزبون، من خلال مواكبة تطورات سوق العمل المصرفي عبر زيادة الإمكانيات التكنولوجية في الوقت والزمان المحددين لكونيهما من اساسيات البعد اللوجستي الخاص بدعم العمليات المصرفية.

٢- أهمية الاستمرار بتدريب العاملين لتقليص الفجوة المعرفية وبدوره يعزز الجانب المعرفي لأساليب الإدارة الحديثة ولكونه ركناً أساسياً في البعد التنظيمي وسياسيات المصرف الداخلية.

٣- الاهتمام بتطوير برامج الخدمة والتواصل وتحديث البيانات لكونها جزء أساسي للتواصل والتعامل مع الزبائن، وما لها من دور في توفير

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

على تقديم الاقتراحات والحلول المناسبة بما يتلاءم مع عملهم.

٥- ضرورة التحفيز والدعم من قبل الادارة على تقديم خدماتها المصرفية للزبائن في المكان والزمان المحددين وعلى المصارف استخدام احدث الطرق الالكترونية ومواكبة التطورات في تقديم الخدمة للزبائن بما يساعد على تسهيل استخدامها من حيث الوقت والمكان.

قواعد بيانات تعتمد على إدارة المصرف لتطوير واستيعاب حاجات الزبائن وهي من اهم فقرات البعد الاجتماعي.

٤- زيادة اهتمام ادارة المصارف بتطوير خدماتها المصرفية المقدمة للزبون سواء على المستوى التقليدي ام الالكتروني من خلال تحديث رؤيتها الاستراتيجية وضرورة مشاركة العاملين في وضع الخطط المستقبلية وتحفيزهم

دور إدارة المعرفة في تعزيز الجاهزية المصرفية

المصادر:

١. عتوم، حسين محمد، عتوم، يمنى احمد ٢٠١٨، إدارة المعرفة بناء الذاكرة التنظيمية، الطبعة الاولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان.
٢. برنوطي، سعاد نايف، ناصر محمد سعود جرادات واخرون، ٢٠١١، إدارة المعرفة، اثرها للنشر والتوزيع، الاردن .
٣. الحجازي، هيثم علي، ٢٠٠٥، إدارة المعرفة، الطبعة الاولى، الاهلية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٤. حسينة، قلوب، ٢٠١٥، دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي، رسالة ماجستير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة بسكرة
1. Findikl, Mine Afacan, Yozga, Ugur, Rofcanin, Yasin, 2015, Examining Organizational Innovation and Knowledge Management Capacity The Central Role of Strategic Human Resources Practices , Science Direct, Volume 181.
2. Gonzalez, Rodrigo Valio Dominguez, Martins, Manoel Fernando, 2014, Knowledge Management: an Analysis From the Organizational Development, J. Technol. Manag. Innov. , Volume 9, Issue 1
3. Karadsheh, Louay, Mansour, Ebrahim, Alhawari, Samer, Azar, Ghassan, 2009, A Theoretical Framework for Knowledge Management Process:
4. Rinnekangas, Rauli, 2017, Knowledge Management in Small and Micro Organisations, Master's Thesis Degree Programme in Information Systems Management ,university of Applied sciences.
5. Robb, Cliff , Woodyard, Ann, 2011, Financial Knowledge and Best Practice Behavior ,Journal of Financial Counseling and Planning, Vol. 22, No. 1.
6. Soon, Nee Teck, 2015, The Contribution of Knowledge Management to Project Management Performance in Engineering Project-Based Organizations, Master of Business Administration, Universiti Tunku Abdul Rahman.
7. Salhie, Loay, Abu-Doleh, Jamal, Hijazi, Nada, 2011, The assessment of e-banking readiness in Jordan, International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, Vol. 4 Issue: 4.