دور أنظمة إدارة المعرفة في خلق التفوق التنافسي للمؤسسة الاقتصادية

–دراسة عينة من البنوك العاملة بولاية عنابة–

The role of knowledge management systems in improving the competitiveness of the economic institution - study on a sample of banks in the state of Annaba – Algeria

Le rôle des systèmes de gestion des connaissances dans l'amélioration de la compétitivité de l'institution économique - étude sur un échantillon de banques de l'état d'Annaba– Algérie

عبد غرس مليكة [1]*، بعلي حمزة [2]

تاريخ الإرسال: 2021/06/02 تاريخ القبول: 2021/10/01 تاريخ النشر: 2022/12/02

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور أنظمة إدارة المعرفة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وذلك من خلال دراسة أثر مكونات أنظمة إدارة المعرفة الأربعة (الأنظمة الخبيرة، أنظمة التنقيب عن المعرفة، أنظمة الشبكات العصبية المحوسبة، أنظمة المنطق الضبابي) في خلق التفوق التنافسي، ولقد تم إسقاط هذه الدراسة على عينة من البنوك العاملة بولاية عنابة، قمنا بتوزيع (74) استمارة على العينة المختارة، وتم تبني المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (Régression) وبعض الأساليب الإحصائية المناسبة.

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ايجابي لأنظمة إدارة المعرفة (الأنظمة الخبيرة، أنظمة التنقيب عن المعرفة، أنظمة الشبكات العصبية) في خلق تفوق تنافسي، بينما لا يوجد أثر لأنظمة إدارة المعرفة المتمثلة في أنظمة المنطق لضبابي في خلق تفوق تنافسي.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، أنظمة إدارة المعرفة، التفوق التنافسي.

Abstract :

The objective of this study is to know the role of knowledge management systems in creating a competitive superiority of the Algerian economic institution,through the study of the impact of four components of the knowledge management systems(expert system, knowledge mining systems, neural networks systems, fuzzy logic systems) in creating competitive superiority, and this study was dropped on a sample of banks operating in the state of Annaba, we distributed (74) forms on the selected sample, the hypotheses were tested using the simple regression method, and some appropriate statistical methods, the study reached a number of results, the most important of which is the existence of positive impact of knowledge management systems (expert system, knowledge mining systems, neural networks systems) in creating competitive advantage, while

*المؤلف المراسل

[1] Abd ghers Malika, University May 8, 1945-Guelma, The laboratory for self-development and good governance: Algeria, abedghers.malika@univ-guelma.dz.

[2] Baali Hamza, University May 8, 1945-Guelma, The laboratory for self-development and good governance: Algeria, baali.hamza@univ-guelma.dz.

there is no effect of knowledge management systems represented in fuzzy logic systems in creating competitive superiority.
Keywords: knowledge, knowledge management, knowledge management systems, competitive superiority**.**
Résumé :

L'objectif de cette étude est de connaître le rôle des systèmes de gestion des connaissances dans la création d'une supériorité compétitive de l'institution économique algérienne, à travers l'étude de l'impact de quatre composantes des systèmes de gestion des connaissances en créant une supériorité concurrentielle, et cette étude a été abandonnée sur un échantillon de banques opérant dans l'état d'Annaba, nous avons distribué (74) formulaires sur l'échantillon sélectionné, les hypothèses ont été testées à l'aide de la méthode de régression simple, et certains appropriés méthodes statistiques, l'étude a atteint un certain nombre de résultats, dont le plus important est l'existence d'un impact positif des systèmes de gestion des connaissances (système expert, systèmes d'exploration des connaissances, réseaux de neurones) dans la création d'un avantage concurrentiel, alors qu'il n'y a aucun effet de systèmes de logique floue pour créer une supériorité concurrentielle.
Mots clés : connaissances; gestion des connaissances, systèmes de gestion des connaissances ; supériorité concurrentielle**.**

أولا: مقدمة

أدى التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصـــال إلى توفير العديد من النظم والأدوات التي من شـــأنها إدامة الميزة التنافســـية، ومن بين هذه الأنظمة ظهور نظم إدارة المعرفة"KMS-Knowledge Management System " التي تعمل على مساعدة المؤسسات في مواجهة تحديات العصر وإيجاد الحلول للمشاكل التي تواجها خاصة أن المؤسسات في ظل احتدام المنافسة أصبحت تتنافس على أساس المعرفة لتحقيق النجاح والتميز والتفوق.

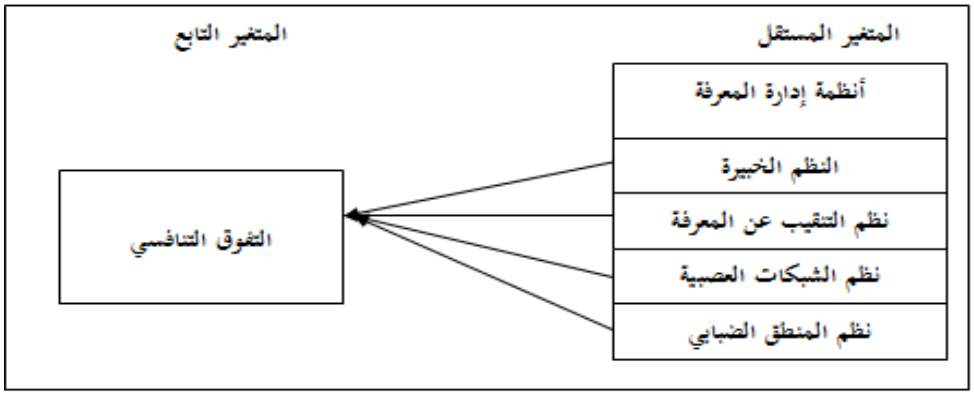
لقيت نظم إدارة المعرفة نجاحا كبيرا، انتشـارا واسـتخداما واسـعا في شـتى المجالات لما تمتاز به من فوائد أهمها إنتاج قيمة مضافة وبناء قدرة تنافسية للمؤسسة، وفي إطـــار تصاعد هذه التحديات التي حملتها مستجدات البيئـــة المعاصرة، برزت لدى البنوك اهتمامات عديـــدة تصب مجملها أســـاسا في كل ما له علاقة بالتنافس، البيئة التنافسية والتفوق التنافسي، وذلك بانتهاج عدة استراتيجيات تدعم بقـــاءها ونمـــوها في دائرة المنافسة والبحث عن الميزة التي تسعى كل مؤسسة بنكية ناجحة أن تصنعها لنفسها في سبيل تعزيز قدراتها التنافسية، وإدارة معارفها.

يعد اسـتخدام أنظمة إدارة المعرفة المختلفة الأنواع من طرف المؤسـسـات البنكية انتقال ضـروري لها لتبني الحداثة بشكل كامل وتقديم خدمة أفضل لعملائها بالإضافة إلى الأمان الأمثل لعملياتها**.**

1. نموذج الدراسة

من خلال ما تم تقديمه سنحاول أن نقترح موضوع الدراسة موضحا في النموذج التالي:

الشكل –1– : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

2. إشكالية الدراسة

بناء على النموذج المقترح سنحاول الإجابة على السؤال المركزي التالي للدراسة:

ما دور أنظمة إدارة المعرفة في خلق التفوق التنافسي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة حالة بعض المؤسسات البنكية العاملة بولاية عنابة ؟

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة نقترح الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل تعتمد وكالات المؤسسات البنكية محل الدراسة على أنظمة إدارة المعرفة في إدارة أنشطتها ؟
2. هل يوجد أثر إيجابي للنظم الخبيرة في خلق تفوق تنافسي في المؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة؟
3. هل يوجد أثر إيجابي لنظم التنقيب عن المعرفة في خلق تفوق تنافسي في المؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة ؟
4. هل يوجد أثر إيجابي لنظم الشبكات العصبية المحوسبة في خلق تفوق تنافسي في المؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة ؟
5. هل يوجد أثر إيجابي لنظم المنطق الضبابي في خلق تفوق تنافسي في المؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة ؟

3. فرضيات الدراسة

سوف نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التحقق من صدق الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا تعتمد وكالات المؤسسات البنكية محل الدراسة على أنظمة إدارة المعرفة في إدارة أنشطتها.

الفرضية الثانية: يوجد أثر إيجابي للأنظمة الخبيرة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر إيجابي لأنظمة التنقيب عن المعرفة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر إيجابي لأنظمة الشبكات العصبية المحوسبة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة.

الفرضية الخامسة: يوجد أثر إيجابي لأنظمة المنطق الضبابي في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة.

4. أهمية الدراسة

بالإضافة إلى محاولة الإجابة على الإشكالية، تسعى هذه الدراسة إلى توضيح مدى ممارسة البنوك الجزائرية لأنظمة إدارة المعرفة من منطلق تقييم الواقع الحالي، ودورها في دعم أنشـــطة خدمات المعلومات من أجل الوقوف فعليا على المعوقات التي تحول دون التطبيق الأمثل لمفهوم أنظمة إدارة المعرفة في البنوك، وأهمية أثر هذا النوع من الأنظمة على عملية تحقيق تفوق تنافسي للمؤسسة الاقتصادية.

5. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- تسليط الضوء على مختلف الجوانب النظرية المرتبطة بأنظمة إدارة المعرفة والتفوق التنافسي وتحديد العلاقة بينهما.
- التعرف على درجة تطبيق أنظمة إدارة المعرفة في المؤسسات البنكية محل الدراسة.
- تقديم الاقتراحات اللازمة للمؤسسات البنكية محل الدراسة.

6. الدراسات السابقة

إن الدراسات التي اطلعنا عليها في سياق بحثنا هذا كانت كالتالي:

الدراسة الأولى: دراسة (روابح عبلة) بعنوان" **تطبيق نماذج الذكاء الاصطناعي في مجال تقدير خطر القرض– دراسة مقارنة بين الشـــبكات العصـــبية و الأنظمة الخبيرة– حالة بنكي بنك الفلاحة و التنمية الريفية و القرض الشـــعبي الجزائري**" أطروحة مقدمة لنيل شـــهادة دكتوراه ل م د، كلية العلوم الاقتصـــادية، التجارية وعلوم التســـيير، جامعة قسنطينة2- عبد الحميد مهري-2018/2017.

هدفت الدراسة إلى الغوص في ميدان الذكاء الاصطناعي من خلال أنظمته الخاصة بتقييم خطر القرض، والتعرف على تقنية الشبكات العصبية ونموذج الأنظمة الخبيرة ومدى قدرتها على قياس خطر القرض ومساعدة البنك على اتخاذ القرار المناسب في مجال منح القروض البنكية، بالإضافة إلى إيجاد نموذج دقيق يسمح باكتشاف وتوقع إمكانية الفشل والتعثر ومن منظور أخر اقتراح نموذج للبنوك المحلية يتميز بمنهج علمي وعملي قابل للتطبيق يتكيف والظروف والخصائص المميزة لهيكل المخاطر في الساحة المصرفية الجزائرية.

توصلت الدراسة إلى أن نماذج الذكاء الاصطناعي ممثلة في نموذجي الشبكات العصبية الاصطناعية والأنظمة الخبيرة فعالة في تقدير خطر القرض غير أن الشبكات العصبية الاصطناعية تعد أكثر فعالية من الأنظمة الخبيرة، وقد قدمت الدراسة جملة من التوصيات أهمها: من الضروري الاهتمام بجانب أتمتة المعلومة البنكية وضرورة انفتاح البنوك الجزائرية، وأهمية التعاون مع مراكز البحث وتزويدها بالمعلومات الضرورية لتطوير نماذج تنبثق من قلب البيئة المصرفية الجزائرية وتأخذ بعين الاعتبار ميزاتها وخصائصها.

الدراسة الثانية: دراسة (حميود عمار) " **تأثير نظم إدارة المعرفة على الابتكار التسويقي–دراسة ميدانية في عينة من المؤسسات الجزائرية–**" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة– 2017/2016.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الواقع الميداني لحال المؤسسات الجزائرية عموما وعينة الدراسة خصوصا تجاه استخدام وتطبيق أدوات نظم إدارة المعرفة، والتعرف على أساليب دعم الابتكار التسويقي التي تتبناها بالإضافة إلى مخرجاته، والوقوف على مدى تأثير أدوات نظم إدارة المعرفة المطبقة فعال في المؤسسات الجزائرية عموما وعينة الدراسة خصوصا على ما تتبناه من عنصري الابتكار التسويقي،.

توصلت الدراسة إلى أنه تؤثر كل من نظم تخزين المعرفة، ونظم تطبيق المعرفة، ونظم توزيع المعرفة على الابتكار التسويقي وبعديه أساليب الدعم والمخرجات، في حين لا تؤثر نظم اكتساب المعرفة لا على الابتكار التسويقي ولا على بعديه أساليب الدعم والمخرجات، وتم تقديم جملة من التوصيات أهمها: زيادة الاهتمام بتطبيق مختلف نظم إدارة المعرفة وخاصة الحديثة منها، وكذلك زيادة الاهتمام بالابتكار التسويقي من خلال السعي إلى تمويله بمختلف الأساليب.

ثانيا: الإطار النظري للدراسة

سنحاول أن نعرض الجانب النظري للدراسة من خلال التعرض للنقاط التالية:

1.أنظمة إدارة المعرفة

سنحاول التعرض للنقاط التالية:

1.1. تعريف إدارة المعرفة

أصبحت المعرفة المتواجدة بالمؤسسة ميزة تنافسية لها، تميزها عن غيرها من باقي المؤسسات وتتمثل المعرفة في " أنها مزيج من الخبرات، المهارات، القدرات والمعلومات السياقية المتراكمة لدى الموظفين لدى المنظمة وتشمل المعرفة الصريحة، المعرفة الضمنية، ومعرفة–كيف". (العلي، قنديلجي، و العمري، 2009، صفحة 26)

حسب(**wiig**) فقد عرفت إدارة المعرفة "على أنها تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق، توليد المعرفة وأصول المعرفة المرتبطة برأس المال الفكري، والعمليات والقدرات والإمكانيات الشخصية والتنظيمية، بحيث يتم تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الايجابي لتحقيق الميزة التنافسية".(خليقي و قوادرية، 2018، صفحة 150)

2.1. تعريف أنظمة إدارة المعرفةKMS - Knowledge Management System

يشير مصطلح" نظم إدارة المعرفة**KMS** " إلى نوع نظام تقنية المعلومات الذي يتم فيه تخزين المعرفة و استعادتها، وتحسين مستوى التواصل، أو تحديد أماكن مصادر المعرفة، أو البحث في مناجم المعرفة المستترة، أو استخلاص المعرفة واستخدامها، أو تعزيز عملية إدارة المعرفة".(الخوري، 2015، صفحة 84)

3.1. أهداف أنظمة إدارة المعرفة

تتبلور أهم أهداف أنظمة المعرفة في النقاط التالية:(لخلف و لمار، 2013، صفحة 81)

- العمل على تمثيل المعرفة وتخزينها و تحليلها للوصول إلى الحقائق واستخداماتها في اتخاذ القرار؛
- العمل كوسيلة لاكتساب المعرفة الإنسانية المتراكمة وتحديثها والمحافظة عليها واستثمارها في حل المشكلات؛
- الاستثمار الأمثل للمعرفة والخبرات العلمية والتطبيقية وتجاوز مشاكل التلف والنقص أو النسيان؛
- توليد أو تطوير معارف وخبرات جديدة عن طريق إمكانية حصر معرفة العديد من الخبراء في نظام واحد، ما يوفر كم هائل من المعرفة المتاحة للمؤسسة و لمسيريها و في أي وقت؛
- تقديم خدمة أفضل للعملاء؛
- جعل خطوط الاتّصال مفتوحة بشكل دائم لإمكانية الحصول بسهولة على المعلومات.

4.1. أنواع أنظمة إدارة المعرفة

تستخدم أنظمة إدارة المعرفة مجموعة متنوعة من الآليات والتقنيات من أجل دعم عمليات إدارة المعرفة والتي يمكن تصنيفها إلى أربع أنواع: أنظمة الكشف عن المعرفة؛ أنظمة التقاط المعرفة؛ أنظمة مشاركة المعرفة؛ وأخيرا أنظمة تطبيق المعرفة والمتمثلة أساسا في أنظمة الذكاء الاصطناعي.

يعتبر علم الذكاء الاصـطناعي أحد علوم الحاسـب الآلي الحديثة، التي تبحث عن أسـاليب برمجية متطورة للقيام بأعمال، واستنتاجات تتشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأساليب التي تنسب لذكاء الإنسان، ويرمز الذكاء الاصطناعي إلى القدرات البرمجية للحواسـيب والتي يمكنها محاكاة القدرات الذهنية للدماغ البشـري مثل التعلم والاسـتنتاج ورد الفعل.(الخوري، 2020، صفحة 196)، ولقد تبلور هذا المفهوم من خلال:

1.4.1.النظم الخبيرةExpert System

عرفها (Lucas & van der Gaag, 2000) على أنها عبارة عن أنظمة قادرة على تقديم حلول للمشـاكل معينة في مجال معين، أو هي النظم القادرة على إعطاء المشورة سواء بمستوى أعلى أو مستوى مماثل لتلك التي يتم تقديمها من قبل الخبراء البشر في نفس المجال.(أبو زايد، 2017، صفحة 19)

تستخدم الأنظمة الخبيرة لتحويل ونشر المعرفة النادرة وهذه الأنظمة بإمكانها أن تعمل بشكل أفضل من أي خبير بشري منفردا في إصدار الأحكام على مجال محدد وضيق، ولهذا الإمكانية أثر واضح على كل من المهنيين المستشارين وعلى المنظمات وإدارتها. (ابو علي و الذيابات، 2017، صفحة 24)

2.4.1.نظم التنقيب عن المعرفة: Knowledge Mining Systems

تعرف نظم التنقيب عن المعرفة بصورة واسعة بنظم التنقيب عن البيانات أو استكشاف المعرفة من قواعد البيانات و من مسـتودعات البيانات أو من قواعد بيانات الانترنت، وتهتم نظم التنقيب عن المعرفة بعملية اسـتخلاص المعرفة واسـتنباطها من مكامنها ومصـادر تخزينها الكبيرة مثل: مسـتودعات البيانات وقواعد البيانات الكبيرة بهدف تقديمها إلى المستفيدين وصانعي القرارات ومن أمثلتها نظام الوكيل الذكي.(ياسين، 2007، صفحة 51)

3.4.1.نظم الشبكات العصبيّة المحوسبة: Neural Networks

هي نظام معالجة البيانات ذكية يستند على نماذج رياضية بسيطة له مميزات أداء معينة بأسلوب يحاكي الشبكة العصـبية " النظام العصـبي" البيولوجية، أي نظام برمجة محوسـبة، وتعد إحدى النماذج غير الخطية. (مروان عبد الحميد، 2018، صفحة 22)

4.4.1 نظم المنطق الضبابي:Fuzzy Logic

إن أنظمة المنطق الضـبابي تتعامل مع البيانات الغامضـة (الضـبابية) غير المحددة والاحتمالية عن طريق التبرير الذي يشابه التبرير البشري الذي يسمح بالقيم التقريبية والبيانات الكاملة والاستدلال على أساسها، إذن فقواعد المنطق الضبابي تساعد الحاسوب أن يقيم الظروف غير الدقيقة وغير الكاملة والتعامل معها على أساس احتمالي وإمكانية ظهور الفرصة أو عدم ظهورها.(نجم، 2008، صفحة 391)

2. التفوق التنافسي للمؤسسة الاقتصادية

نال مفهوم التفوق التنافسي أهمية كبيرة في الأدبيات المعاصرة لما شهدته بيئة الأعمال من تغيرات وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولهذا أصبح التحدي الحقيقي لمنظمات الأعمال هو الحصول على ميزة تنافسية مستدامة واستغلالها بأفضل الطرق للوصول إلى تفوق.

1.2. تعريف التفوق التنافسي

يعرف على أنه:" المجالات التي تتفوق فيها المؤسسة بجدارة متميزة من خلال تفردها التنافسي: وذلك بتمتعها بخصائص تفوق إمكانيات المنافسين، تمددها: أي قدرتها على تنمية منتجات جديدة أو دخول أسواق جديدة، وتحقيقها لقيمة الزبون: بمعنى أن تكون ذات دلالة مدركة من قبل الزبون"(مختار، 2009، صفحة 213).

كما يعرف التفوق التنافسي على أنه:" قدرة المؤسسة على فهم الأساس الحقيقي للمنافسة، من خلال تفهم قواعدها الحالية وكيفية تغيرها في المستقبل من أجل النجاح، وذلك عن طريق إيجاد نماذج جديدة للميزة التنافسية باعتبار أن النماذج القديمة أصبحت معروفة للجميع"(شرفي و كواشي، 2015، صفحة 236).

2.2.مؤشرات قياس التفوق التنافسي

من خلال التعاريف المقدمة حول التفوق التنافسي يمكن استنتاج مؤشرات قياسها والمتمثلة في :

1.2.2.الربحية

تعتبر الربحية من ابرز مؤشرات التنافسية، وتشير الربحية إلى انه لابد أن تكون بشكل متصاعد وقابل للاستمرار من أجل ضمان بقاء المؤسسة في السوق وعند تحليل الربحية في المصارف نجدها تمثل نسبة المنافع إلى التكاليف حيث توضح القيمة الحالية للعوائد الصافية المتوقعة لكل وحدة نقدية مستثمرة في الفرص الاستثمارية المتاحة.(بن ابراهيم، 2016، صفحة 241)

2.2.2.الحصة السوقية

تحسب حصة المؤسسة من السوق بقسمة قيمة مبيعات المؤسسة على مجموع مبيعات جميع المؤسسات المنتمية لنفس قطاع النشاط، فإذا كانت المؤسسة تمتلك أكبر حصة من السوق فان هذه المؤسسة تنافسية ورائدة، أما إذا كانت حصة المؤسسة السوقية منخفضة فنقول إن تنافسية المؤسسة ضعيفة، ويتوقف ذلك على الظروف التي تنشط فيها المؤسسة.(طالب و البناء، 2012، صفحة 262)

3.2.2.التكلفة

تلعب التكلفة دورا هاما كمؤشر تنافسي، لأنه لا يمكن تحديد أسعار تنافسية دون ضبط مستمر للتكاليف، لذلك نجد أن الكثير من المؤسسات التي تهدف أن تكون رائدة تعمل على خفض عناصر التكلفة بين منافسيها لتحقيق مركز تنافسي يضمن لها البقاء في السوق.(طالب و البناء، 2012، صفحة 265)

4.2.2.الإنتاجية الكلية

تعتبر الإنتاجية مؤشرا جيدا للتنافسية، فهي تسمح بقياس مدى فعالية نظام الإنتاج في المؤسسة والتي تتمثل في زيادة كمية إنتاج سلع أو خدمات بأقل تكاليف عوامل الإنتاج المستعملة، وبالتالي فالإنتاجية هي مقارنة بين الإنتاج المحقق وكميات عوامل الإنتاج المستعملة لتحقيقه.

3.2. أنظمة إدارة المعرفة كبعد أساسي لتحقيق تفوق تنافسي

إن التطور الهائل في مجال المعلوماتية وبرمجة الحاسوب والذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في عدة مجالات مختلفة نتج عنه دورا بارز ومهم خاصة في منح المؤسسة ميزة تنافسية مستدامة.

توفر أنظمة إدارة المعرفة وفورات في التكلفة عن طريق تحويل المهام من البشر إلى الذكاء الاصطناعي، حيث توفر الوقت عن طريق إعداد التقارير، ومكافحة الغش ومخاطر قروض الائتمان ومكافحة غسيل الأموال، والمساعدة على الاستثمار، وتحسين عملية اتخاذ القرارات، وتقديم الحلول للمشاكل الإدارية، ودقة في النتائج، بالإضافة إلى ضرورة الاستمرار بنشر واعتماد المعرفة لأنها الأساس الذي يمنح للمؤسسة ميزة تنافسية.

إن أنظمة إدارة المعرفة تفيد المؤسسة في تحقيق اتصال أفضل، من حيث السرعة والجودة والشفافية والمشاركة من قبل الموظفين، كما تساعد في تحقيق كفاءة أعلى، نتيجة قدرتها على تنمية منتجات جديدة وتحقيقها قيمة مضافة للزبون، وتعتبر أنظمة إدارة المعرفة دعامة أساسية في بناء ميزة تنافسية ، وتعزز المركز التنافسي للمؤسسة وبالتالي تحقيق تفوق تنافسي.

ثالثا: الإطار الميداني للدراسة

سنحاول من خلال الجانب الميداني للدراسة الكشف عن واقع استغلال أنظمة إدارة المعرفة ودورها في خلق تفوق تنافسي للمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في عينة من المؤسسات البنكية العاملة بولاية عنابة.

1.3. تقديم المؤسسات محل الدراسة

تتكون المؤسسات محل الدراسة من عينة من البنوك التجارية العاملة بولاية عنابة و المتمثلة في بنوك عامة (الصندوق الوطني للتوفير والاحتياطCNEP، و بنك التنمية المحليةBDL، والقرض الشعبي الجزائريCPA، وبنك البركةAl Baraka)،

وبنوك خاصة (بنك الخليج الجزائرAGB، وبنك سوسيتي جنرال الجزائر SGA، بنك باريبا BNPParibas el Djazair) حيث تم اختيار وكالة من كل بنك .

2.3.عينة الدراسة

تتكون عينة الدراســـة من موظفي عينة من البنوك التجارية الجزائرية العاملة بولاية عنابة، والتي بلغ عددها عددها سبعة (07) بنوك، حيث تم توزيع (80)استمارة، وبلغ عدد الاستبيان المسترد(77)، وتم استبعاد(03) ثلاثة استبيانات لعدم إكمالهم، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات الصالحة والتي خضعت للتحليل (74)استبانة بنسبة 92,50% من مجموع الاستمارات الموزعة وهي نسبة تعد مقبولة كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول–1– : البنوك المكونة لعينة الدراسة وعدد الاستبيانات الموزعة فيها

البنك	العدد	النسبة المئوية
الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط CNEP	10	13.51%
بنك التنمية المحلية BDL	09	12.16%
القرض الشعبي الجزائري CPA	13	17.56%
بنك الخليج الجزائر AGB	08	10.81%
بنك البركةAl Baraka	15	20.27%
بنك سوسيتي جنرال الجزائر SGA	10	13.51%
بنك باريبا BNP Paribas el Djazair	09	12.16%
المجموع	**74**	**100**

المصدر :من إعداد الباحثين

3.3. منهجية الدراسة الميدانية

من أجل الإحاطة بجوانب موضوع هذه الدراسة تم الاعتماد في هاته الدراسة على المناهج العلمية والمتمثلة أساسا في المنهج الوصفي التحليلي وعلى أسلوب دراسة الحالة بهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة.

1.3.3. أداة الدراسة

اعتمدت استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للجمع المعلومات حيث صيغت في شكل أسئلة مباشرة، وتضمنت (34) سؤالا، شملت جوانب الموضوع. بلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل(74)، حددت الاستمارة في (03) محاور كما يلي:

– **المحور الأول**: الفقرات المحددة للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المســـتوى التعليمي، الشـــهادة، الخبرة المهنية، المستوى الوظيفي).

– **المحور الثاني**: الفقرات المحددة للمتغير المستقل أنظمة إدارة المعرفة ويتضمن (20) فقرة تهدف إلى دراسة أبعاد أنظمة إدارة المعرفة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وقسم المحور إلى 4 أبعاد، البعد الأول النظم الخبيرة (05فقرات)، البعد الثاني نظم التنقيب عن المعرفة (05فقرات)، البعد الثالث نظم الشبكات العصبية المحوسبة (05فقرات)، البعد الرابع نظم المنطق الضبابي (05 فقرات).

– **المحور الثالث**: الفقرات المحددة للمتغير التابع (التفوق التنافسي)، بحيث يتضمن(08) فقرات.

2.3.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحليل بيانات استمارة الاستبيان، والوصول إلى النتائج، تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v26) معتمدين على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل(Alpha Cronbach) لقياس ثبات فقرات الاستبيان.
- اختبار التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الدراسة (التجزئة باستخدام معادلة Gettman).
- اختبار (Shapiro-Wilk) للتأكد إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
- تحليل اختبار (One-Sample T Test) للعينة الواحدة.
- تحليل الانحدار الخطي(Régression Analysis).

3.3.3. صدق وثبات أداة الدراسة

قبل البدء في عملية تحليل، اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات عبارات استمارة الاستبيان، حتى تكون النتائج ذات مصداقية و واقعية.

1.3.3.3. الصدق الظاهري: عرض محتوى الاستمارة على مختصين في مجال التسويق وإدارة الأعمال، ولقد كانت ردودهم ايجابية مؤكدين على دقة الأداة وقدرتها على قياس ما وضعت لقياسه مع بعض الملاحظات والتعديلات التي تم الأخذ بها.

2.3.3.3. ثبات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ(Alpha Cronbach): لتقدير ثبات الدراسة سنعتمد على معامل " ألفا كرونباخ" حيث تم حسابه لقياس مدى ثبات أداة الدراسة وكانت النتائج موضحة في الجدول رقم: 02

جدول –2– :نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
المتغير المستقل: أنظمة إدارة المعرفة	الأنظمة الخبيرة	05	,707
	نظم التنقيب عن المعرفة	05	,606
	أنظمة الشبكات العصبية	05	,656
	أنظمة المنطق الضبابي	05	,783
	مجموع العبارات للمحور الثاني	20	,780
المتغير التابع:التفوق التنافسي		08	,845
ألفا كرونباخ الكلي للاستمارة		28	,845

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائيSPSS v26

تظهر النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستمارة ككل هي (0.845) وهي نسبة مقبولة إحصائيا، وهذا ما يبين أن إجابات أفراد عينة الدراسة تتصف بالثبات وذلك بنسبة (84.5%) ،كما أن قيمة ألفا كرونباخ لكل بعد أو محور على حدى كانت مقبولة إحصائيا.

3.3.3.3. التجزئة النصفية (معامل الثباتGuttman):يتم حساب التجزئة النصفية وتقسيم الاستبيان إلى نصفين، مع إيجاد معامل الارتباط بين القسمين، هناك طريقتان : التجزئة باستخدام معادلة سبيرمان براون والتجزئة باستخدام ثبات (Guttman)، تم تجزئة الفقرات الخاصة بالدراسة إلى قسمين (الفقرات الزوجية2–32) و(الفقرات الفردية 1–33) تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول –3– : اختبار التجزئة النصفية لمعامل قوتمان ومعامل سيبرمان براون

معامل ألفا كرونباخ	القسم الأول للعبارات	معامل ألفا كرونباخ للقسم الأول	,784
		عدد العبارات	14[a]
	القسم الثاني للعبارات	معامل ألفا كرونباخ للقسم الثاني	,744
		عدد العبارات	14[b]
	العدد الإجمالي للعبارات		28
الارتباط بين القسم الأول والثاني			,567
معامل سبيرمان براون	القسم الأول		,723
	القسم الثاني		,723
معامل Guttman			,723

	المتوسط	التباين	الانحراف المعياري	عدد العبارات
القسم الأول	53,93	43,598	6,603	14[a]
القسم الثاني	54,11	39,687	6,300	14[b]
العدد الإجمالي	108,04	130,423	11,420	28

المصدر:من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS v26

اختبار (سبيرمان براون) يشترط تساوي قيمة ألفا كرومباخ وتساوي التباين، وهو ما لا يتوفر في الجدول السابق ، أما اختبار قوتمان(Guttman)لا يشترط ذلك، وهو الاختبار الذي سيعتمد على قيمته، من خلال النتائج في الجدول السابق بلغت قيمة اختبار(Guttman) (0,723)، أي أن قيمة الثبات حسب اختبار(Guttman)بلغت 72,3 بالمائة وهي مقبولة جدا.

4.3. توزيع العينة وفق البيانات الديمغرافية:

الجدول الموالي يبين توزيع عينة الدراسة التي تم استجوابها حسب المتغيرات الديمغرافية:

الجدول –4– : الخصائص الشخصية والوظيفية للعينة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	41	55.40
	أنثى	33	44.60
العمر	اقل من 25 سنة	02	2.70
	من 25 إلى 35 سنة	29	39.20
	من 36 إلى 45 سنة	23	31.10
	من 46 فأكثر	20	27.00
المستوى التعليمي	بكالوريا	15	20.30
	ليسانس	38	51.40
	ماستر	20	27.00
	دكتوراه	01	1.40
الخبرة المهنية	اقل من 5 سنوات	16	21.60
	05- 10 سنوات	18	24.30
	10- 20 سنة	23	31.10
	أكثر من 20 سنة	17	23.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS version26

من خلال الجدول رقم 04 يتضح أن:

- إن اغلب موظفي المؤسسات البنكية محل الدراسة هم من فئة الذكور حيث بلغت نسبة الإناث55.40 **%**مقابل44.60 **%** بالنسبة للإناث.
- إن اغلب موظفي المؤسسات البنكية محل الدراسة ينتمون للفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بنسبة بلغت 39.20%، فيما عادت المرتبة الثانية للفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة بنسبة 31.10%، و هو ما يفسر أن المؤسسات تعتمد على سياسة توظيف الشباب.

- إن جل موظفي المؤسسات البنكية محل الدراسة ذات مستوى جامعي بمختلف مستوياتها حيث بلغت النسبة 79.80 %.
- إن أغلبية موظفي المؤسسات البنكية محل الدراسة تقدر عدد سنوات خبرتهم من 10 إلى 20 سنة بنسبة 31.10%، فيما عادت المرتبة الثانية للفئة من 05 إلى 10 سنة بنسبة 24.30 %، و هو ما يفسر أن المؤسسات تمتلك موظفين ذو خبرة لا باس بها.

6.3. اختبار فرضيات الدراسة

قبل اختبار فرضيات الدراسة لابد من إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه وذلك من خلال استخدام اختبار Shapiro-Wilk، ليتم الاعتماد على الاختبارات المعلمية أو اللامعلمية:

الجدول –5–: اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار Shapiro-Wilk)

المحور	البعد	القيمة الإحصائية	مستوى الدلالة (Sig)
أنظمة إدارة المعرفة	النظم الخبيرة	,978	,064
	أنظمة التنقيب عن المعرفة	,839	,483
	الشبكات العصبية	,971	,086
	أنظمة المنطق الضبابي	,972	,105
التفوق التنافسي		,985	,286

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS version26

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور كانت على الترتيب (0.064، 0.483، 0,086، 0.105، 0.286)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ما يعني أن البيانات تتوزع طبيعيا، وعليه يمكن تطبيق الاختبارات المعلمية على الدراسة.

1.5.3. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

" لا تعتمد وكالات المؤسسات البنكية محل الدراسة على أنظمة إدارة المعرفة في إدارة أنشطتها".

تم استخدام اختبار ستودنت لعينة واحد(T-test)وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم –6– : اختبارT-Testللفرضية الأولى

اختبار T-Test	عدد الأفراد	ddl	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الفرضية الأولى	74	73	3,8020	,40960	16,844	,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS version26

تشـير نتائج الجدول رقم (6) إلى أن قيمة T تسـاوي 16.844عند درجات حرية 73 ومسـتوى دلالة يسـاوي 0.000، وهو أقل من (0.05)، إذن نرفض الفرضـية العدمية (H0) ونقبل الفرضـية البديلة (H1) التي تنص على أن " وكالات المؤسسات البنكية محل الدراسة تعتمد على أنظمة إدارة المعرفة في إدارة أنشطتها"،

2.5.3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

"يوجد أثر إيجابي للأنظمة الخبيرة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة ".

الجدول–7– : تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثانية

معامل الارتباط R: ,446[a] الخطأ المعياري للتقدير: ,57202			معامل التحديد R2: ,199 معامل التحديد المعدل : ,188		
	معاملات الانحدار		قيمة Beta	قيمة t	مستوى المعنوية Sig
	B	Std. Error			
ثابت الانحدار	2,242	,421		5,326	,000
النظم الخبيرة	,447	,106	,446	4,228	,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS version26

إن معامل التحديد R2 قد بلغ (0.199) ، وهذا يعني أن الأنظمة الخبيرة تساهم بـــ % 19,90 في خلق تفوق تنافسـي بالمؤسـسـات البنكية أما النسـبة الباقية فترجع إلى أسـباب أخرى ، كما أن قيمة (0.446)β تعبر على معامل ارتباط موجب أي يوجد علاقة خطية موجبة بين المتغيرين وهي علاقة موجبة، كما أن مســتوى المعنوية أقل من (0.05) ما يعني معنوية الاختبار، وبالتالي نقبل الفرضـــية التي تنص على انه: "يوجد أثر إيجابي للأنظمة الخبيرة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة".

3.5.3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

"يوجد أثر إيجابي لأنظمة التنقيب عن المعرفة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة"

الجدول –8– : تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثالثة

معامل الارتباط R:,383 [a] الخطأ المعياري للتقدير: ,59034			معامل التحديد R2: ,147 معامل التحديد المعدل: ,135		
	معاملات الانحدار		قيمة Beta	قيمة t	مستوى المعنوية Sig
	B	Std. Error			
ثابت الانحدار	2,300	,488		4,713	,000
أنظمة التنقيب عن المعرفة	,431	,123	,383	3,519	,001

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS version26

إن معامل التحديد R2 قد بلغ (0.147) ، و هذا يعني أن أنظمة التنقيب عن المعرفة تساهم بـــ % 14,70في خلق تفوق تنافســي بالمؤســســات البنكية أما النسـبة الباقية فترجع إلى أسـباب أخرى ،كما أن قيمة (0.383)β تعبر على معامل ارتباط موجب أي يوجد علاقة خطية موجبة بين المتغيرين وهي علاقة موجبة، كما أن مســـتوى المعنوية أقل من (0.05) ما يعني معنوية الاختبار، وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على انه: " يوجد أثر إيجابي لأنظمة التنقيب عن المعرفة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة".

4.5.3. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

" يوجد أثر إيجابي لأنظمة الشبكات العصبية المحوسبة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة" .

الجدول –9– : تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرابعة

معامل الارتباط R:329 ,[a] الخطأ المعياري للتقدير: 60358,			معامل التحديد R2: 108, معامل التحديد المعدل: 096,
	معاملات الانحدار		قيمة Beta	قيمة t	مستوى المعنوية Sig
	B	Std. Error			
ثابت الانحدار	2,721	,439		6,198	,000
أنظمة الشبكات العصبية المحوسبة	,348	,118	,329	2,953	,004

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS version26

إن معامل التحديد R2 قد بلغ (0.108) ، و هذا يعني أن أنظمة الشبكات العصبية المحوسبة تساهم بـ % 10,80 في خلق تفوق تنافسي بالمؤسسات البنكية أما النسبة الباقية فترجع إلى أسباب أخرى ،كما أن قيمة (0.329)β تعبر على معامل ارتباط موجب أي يوجد علاقة خطية موجبة بين المتغيرين وهي علاقة موجبة، كما أن مســـتوى المعنوية أقل من (0.05) ما يعني معنوية الاختبار، وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على أنه" يوجد أثر إيجابي لأنظمة الشبكات العصبية المحوسبة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة".

5.5.3. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

"يوجد أثر إيجابي لأنظمة المنطق الضبابي في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة".

الجدول –10– : تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الخامسة

معامل الارتباط R: [a]091, الخطأ المعياري للتقدير: 63643,			معامل التحديد R2: 008, معامل التحديد المعدل: -006,		
	معاملات الانحدار		قيمة Beta	قيمة t	مستوى المعنوية Sig
	B	Std. Error			
ثابت الانحدار	3,565	,566		6,303	,000
أنظمة المنطق الضبابي	,119	,153	,091	,775	,441

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS version26

أن معامل التحديد R2 قد بلغ (0.008)، و هذا يعني أن نسبة تفسير أنظمة المنطق الضبابي في خلق تفوق تنافسي تقدر بـــ % 0.80في خلق تفوق تنافسي بالمؤسسات البنكية و هي نسبة منخفضة جدا تكاد تكون منعدمة، كما أن قيمة (0.091)β تعبر على معامل ارتباط موجب أي يوجد علاقة خطية موجبة بين المتغيرين وهي علاقة موجبة، كما تظهر النتائج لا معنوية ميل الانحدار(0.441) Sig وهي أكبر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على انه" لا يوجد أثر إيجابي لأنظمة المنطق الضبابي في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة".

الخاتمة:

في ظل بيئة معقدة تتميز بالتغيرات وتقلبات السريعة على كافة الأصعدة، احتلت أنظمة إدارة المعرفة دورا مهما وحيويا يساعد المؤسسة على اكتساب مزايا تنافسية تؤدي بها إلى خلق تفوق تنافسي، حيث أن اعتماد المؤسسات على تطبيق أنظمة إدارة المعرفة في إدارة أنشطتها يكسبها عدة مزايا أبرزها: حل كافة المشكلات المعقدة، تخفيض التكاليف، تحسين أداء الموارد البشرية لتعزيز الإنتاجية و الكفاءة، تسهيل عمليات تقديم المنتجات والخدمات، تحسين عملية اتخاذ القرارات، تعزيز التواصل المستمر مع العملاء، تحفيز الابتكار والإبداع، وكذلك توفير الوقت الذي يستغرقه الموظفون في إنجاز المهام اليدوية والمتكررة، ما يتيح لهم التركيز على مهام أكثر أهمية وفائدة.....،وغيرها.

يمكن إيجاز النتائج النظرية والتطبيقية فيما يلي:

- تعد أنظمة إدارة المعرفة مدخل استراتيجي يمكن للمؤسسات الاعتماد عليه ، إذ تعتبر أداة تنافسية كافية لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات البنكية.
- إن استخدام أنظمة إدارة المعرفة في المؤسسة البنكية يمكن أن يساعدها في حل معظم المشاكل المعقدة التي تعترضها، وبالتالي فإن تطبيق أنظمة إدارة المعرفة تزيد من كفاءة وفعالية المؤسسات.

- تبين من خلال اختبار الفرضية الأولى أن وكالات المؤسسات البنكية محل الدراسة تعتمد على أنظمة إدارة المعرفة في إدارة أنشطتها.
- أكدت الدراسة وجود أثر إيجابي للأنظمة الخبيرة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة.
- أكدت الدراسة وجود أثر إيجابي لأنظمة التنقيب عن المعرفة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة.
- أكدت الدراسة وجود أثر إيجابي لأنظمة الشبكات العصبية المحوسبة في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة.
- أكدت الدراسة أنه لا يوجد أثر إيجابي لأنظمة المنطق الضبابي في خلق تفوق تنافسي للمؤسسات البنكية محل الدراسة العاملة بولاية عنابة

أوصت الدراسة بما يلي:

- ضرورة اعتماد المؤسسات البنكية على أنظمة إدارة المعرفة باعتبارها نظم حديثة تهدف إلى ضرورة التخلي عن الأنظمة التقليدية في إدارة الأنشطة من اجل الوصول إلى التحسين المستمر للخدمات المقدمة للزبون مع المحافظة عليه، وتحسين صورة المؤسسة .
- تنمية مهارات موظفي المؤسسات بالتعامل مع مختلف التطبيقات الحديثة لأنظمة إدارة المعرفة عبر توفير التدريب والتكوين الكافي للموظفين في هذا المجال.
- ضرورة استحداث قسم البحث والتطوير بالمؤسسات البنكية لتشجيع البحث في مجال الذكاء الاصطناعي، و الاستفادة منها قدر الإمكان.

قائمة المراجع

1. أبو زايد علي عبد الرحمن، (2017)، " دور النظم الخبيرة في جودة اتخاذ قرارات الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية"، رسالة ماجستر منشورة تخصص القيادة والإدارة، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين.
2. ابو علي عامر،الذيابات مفلح، خالد الذيابات،(2017) ." دور أنظمة المعلومات في نقل المعرفة" .ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي حول:عولمة الإدارة في عصر المعرفة،جامعةالجنان ، 15–17 ديسمبر 2012، طرابلس، لبنان.
3. الخوري علي محمد .(2015) .إدارة المعرفة في القطاع العام ،الطبعة الأولى .مصر :المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
4. الخوري علي محمد .(2020) .الاقتصاد العالمي الجديد ، الطبعة الأولى .مصر :مجلس الوحدة الاقتصادية العربية.
5. العلي عبد الستار، عامر قنديلجي، غسان العمري.(2009) .المدخل الى إدارة المعرفة،الطبعة الثانية.الأردن:دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
6. بن ابراهيم الغالي .(2016) .تحليل الربحية التجارية لاتخاذ القرارات الاستثمارية في البنوك الاسلامية دراسة علمية . الطبعة الاولى .عمان :دار صفاء للنشر و التوزيع.
7. خليقي عيسى، قوادريةربيحة .(2018) .ادارة راس المال البشري كمدخل لادارة المعرفة .الطبعة الاولى .الأردن : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.
8. سعد غالب ياسين .(2007) .نظم إدارة المعرفة و رأس المال الفكري العربي .الطبعة الأولى .الامارات العربية المتحدة :مركز لامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.
9. شرفي جمعة، كواشي مراد،(2015) "دور إدارة علاقة الزبون في تحقيق التفوق التنافسي"، دراسة حالة مؤسسة موبيليس الجزائر،مجلة الكلية الإسلامية الجامعة ، بغداد، مجلد40،(ع 1)، ص.ص 626–654.
10. طالب علاء فرحان، البناء زينب مكي محمود .(2012) .استراتيجية المحيط الازرق و الميزة التنافسية المستدامة .الاردن :دار الحامد للنشر و التوزيع.
11. عثمان لخلف، رضوان لمار ،(2013) ،" تفعيل إدارة المعرفة من خلال النظم الخبيرة."مجلة الاقتصاد الجديد ، جامعة خميس مليانة، مجلد 4، (ع 1)، ص.ص 75–88.
12. عاشور مروان عبد الحميد .(2018) .الشبكات العصبية الاصطناعية وطرائق تنبؤ السلاسل الزمنية الطبعة الأولى .بغداد :الذاكرة للنشر و التوزيع.
13. نجم عبود نجم .(2008) .ادارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الطبعة الأولى.الاردن :مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
14. مختار محسن محمد أحمد، 2009)الإدارة الاستراتيجية، المفاهيم والنماذج ، مصر: الشركة العربية المتحدة للتسويق.