

عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار في البنوك

- دراسة ميدانية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة -

Knowledge Management processes and its relationship to realizing creativity and innovation in banks- A field study in the Bank of Agriculture and Rural Development (BADR) - Biskra -

إيمان نور الدين جامعة بسكرة (الجزائر) imene.nouredine@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/08/19

تاريخ الاستلام: 2021/11/29

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان علاقة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمستوى الإبداع و الابتكار في البنوك، وقد تمت الدراسة على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية -بسكرة-. تم تحديد الدراسة بمتغير مستقل تمثل في عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة و تطبيق المعرفة) و متغير تابع تمثل في الابداع والابتكار. للإجابة على هذه الإشكالية تم توزيع استبيان على بعض العاملين بالبنك وتم تحليل نتائجه باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS . خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية قوية بين المتغيرين حيث جاءت عملية تطبيق المعرفة في المرتبة الأولى من حيث قوة العلاقة تليها عملية توليد المعرفة ثم عملية تخزين المعرفة، كما وجدنا انه ليس لعملية مشاركة المعرفة علاقة بالإبداع والابتكار في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -بسكرة-

كلمات مفتاحية: توليد معرفة، تخزين معرفة، مشاركة معرفة، تطبيق معرفة، إبداع وابتكار .

تصنيفات JEL: O30, D83

Abstract :

This study aims to show the relationship of the application of knowledge management processes to the level of creativity and innovation, and it was carried out at the level of the Bank for Agriculture and Rural Development - Biskra -. To answer this problem, a questionnaire was distributed to some of the bank's employees, and its results were analyzed using the Statistical Package (SPSS). The study found that the two variables

had a strong positive link, with the process of applying knowledge ranking first in terms of relationship strength, followed by the process of generating knowledge, and finally the process of storing knowledge, we also discovered that the process of sharing knowledge has no relation to creativity and innovation.

Keywords: Knowledge Generation, Knowledge Storing, Knowledge Application, knowledge sharing, Creativity and Innovation.

Jel Classification Codes: D83,O30

1. مقدمة:

تعتبر إدارة المعرفة من أهم الأدوات التي تعتمد عليها البنوك لتحقيق أهدافها و تعزيز قدراتها، حيث تعمل البنوك على الاستفادة من إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع في خدماتها و ابتكار خدمات مصرفية تحوز على رضا العملاء ، كما أن قدرة البنك على الإبداع و الابتكار في منتجاته و خدماته تعدد مؤشرا على قدرته على الاستمرار و التميز و الاحتفاظ بمكانته السوقية و زيادة مقدرته التنافسية.

من هنا تبرز إشكالية البحث و المتمثلة في: هل هناك علاقة بين عمليات إدارة المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة؟
يندرج عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- ما مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة؟
- ما مستوى الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة؟
- هل هناك علاقة بين عمليات إدارة المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة؟

الفرضيات

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة؟

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية توليد المعرفة و تحقيق الإبداع والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية خزن المعرفة و تحقيق الإبداع والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة .
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية مشاركة المعرفة و تحقيق الإبداع والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة .
4. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية تطبيق المعرفة و تحقيق الإبداع والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة .

2. الإطار النظري للدراسة : خصصنا هذا المحور لعرض مفاهيم عمليات إدارة المعرفة و كذا مفهوم الابداع و الابتكار المصرفي و أهدافه و أهم متطلباته.

1-2 عمليات إدارة المعرفة

إن إدارة المعرفة قديمة وجديدة، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، لكن الاهتمام بميكلة أماكن العمل هي جديدة نسبيا، في المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي أشار إدوارد فراينيوم إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة" « Knowledge is power » ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة ومع ولادته استحدثت وظيفة جديدة هي مهندس المعرفة. وفي النصف الأخير من التسعينات ظهر حقل جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو "إدارة المعرفة" وقد تبع هذا التطور تغيير وإعادة هندسة إدارة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة، حيث أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة.

و تعرف إدارة المعرفة بأنها: هي عملية تجميع وابتكار المعرفة بكفاءة وإدارة قاعدة المعرفة، وتسهيل المشاركة فيها، من أجل تطبيقها بفاعلية في المنظمة (حجازي، 2005، صفحة 29). من خلال هذا التعريف نستنتج أن إدارة المعرفة تمر بعدة عمليات من تجميع وابتكار ثم مشاركة المعرفة من أجل تطبيقها بفاعلية.

حسب التعريفات المقدمة لإدارة المعرفة يمكننا حصر عمليات إدارة المعرفة في:

2-1-1 توليد المعرفة :

تعتبر القدرة على توليد المعرفة و استخدامها من المصادر الأكثر أهمية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة ، و أن خلق معرفة جديدة لا يكون ممكنا بدون وجود الإبداع و الابتكار حيث يعتبر هذين العاملين الأهم لجعل المنظمات أكثر إنتاجية و تنافسية. (Vriarte & Filman, 2008, p. 45). و يشير Nonaka و Takeuchi إلى أن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة أي أن المنظمة لا تستطيع توليد المعرفة بدون الأفراد و لذلك يجب عليها أن تدعم و تحفز نشاطات توليد المعرفة التي يقوم بها الأفراد بل عليها توفير البيئة المناسبة لهم . و عليه فان عملية توليد المعرفة المنظمة يجب أن يتم فهمها على أنها عملية توسيع المعرفة التي تم توليدها على يد الأفراد و بلورتها على مستوى الجماعة من خلال الحوار و المحادثة و التشارك في الخبرة أو مجتمع الممارسة. (حجازي، 2005، صفحة 82) وفقا لNonaka و تاكيوشي Takeuchi و Nonaka ، هناك عدة متطلبات تساعد على توليد و خلق المعرفة في المنظمات هي (Alipour & idris, 2011) :

(1) **القصد Intention** : و تعكس كيفية تشكيل موقف الأفراد تجاه البيئة المحيطة، حيث أن لكل منظمة رؤية خاصة بما، أهداف يجب تحقيقها و مستوى أداء متوقع . نية أو قصد المنظمة هي نتاج معايير و آفاق مستقبلية يتعين إنجازها.

(2) **الاستقلالية Autonomy** : تعكس الدافع الذي يمكن من تشجيع الأفراد و الجماعات لخلق المعرفة. يمكن للمنظمة تعزيز إمكانية خلق فرص غير متوقعة من خلال العمل بصورة مستقلة، و تعطي الاستقلالية للأفراد الحرية لاستيعاب المعرفة.

(3) **التقلب و الفوضى الإبداعية Fluctuation and creative chaos**: أي السماح بالتفاعل داخل المنظمة و البيئة الخارجية مما يسمح بتعزيز المعارف الموجودة فعلا. و يصبح الأفراد و المنظمات أكثر إبداعا عندما يحفزون من قبل بعض العوامل الخارجية مما يؤدي بهم إلى إعادة النظر في الطريقة التي يتعاملون بها مع البيئة الخارجية.

(4) **الوفرة Redundancy** : يمكن اعتبار الوفرة كأحد شروط إنشاء المعرفة حيث أن هناك بعض الطرق تساعد على الوصول للوفرة في المنظمات مثل التناوب الاستراتيجي و المقابلات المتكررة في القواعد النظامية و الغير نظامية، أو تسهيل العلاقات الرسمية و الغير رسمية.

(5) **التنوع المطلوب Required variety** : و يشير إلى التنوع التنظيمي الداخلي الذي يمكن من التعامل مع تعقد و تنوع تشكيل البيئة. و المنظمة التي لها أكبر قدر من التنوع في مواردها تكون قادرة على رسم خطط مختلفة أو اعتماد مناهج مختلفة لمعالجة القضايا و مواجهة التحديات.

2-1-2- التشارك في المعرفة : و هي العملية التي يتم من خلالها إيصال و نقل المعرفة الصريحة أو الضمنية للأفراد، و تكون هذه العملية فعالة إذا فهم المتلقي للمعرفة بشكل جيد يمكنه من استخدام تلك المعرفة، كما أن تشارك المعرفة يمكن أن يحدث عبر الأفراد، المجموعات، الإدارات أو المنظمات. (Becerra & Sabherwal, 2010, p. 60). و هناك العديد من العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة في

المنظمات، يمكن تقسيم هذه العوامل إلى (Razmerita, Kathrin, & Kirchner, 2016) :

1- **عوامل فردية**: و يمكن تقسيمها إلى:

أ- **الدوافع**: ميز DECI and Ryan بين نوعين من الدوافع : داخلية و خارجية . و تشير الدوافع الداخلية إلى تلك الدوافع التي يحركها الاهتمام و التمتع بالمهمة نفسها او الاهتمام بمساعدة الآخرين دون الاعتماد على أي ضغط خارجي أو مكافأة (يوجد داخل الفرق). اما الدوافع الخارجية فتشير إلى أداء النشاط الذي يؤدي إلى تحقيق نتائج مرغوبة.

- ب- **الثقة** : تعتبر الثقة احد العوامل التي تؤثر على تقاسم المعرفة سواء كانت على المستوى الفردي (الثقة بين الأفراد) أو التنظيمي و الاجتماعي.
- 2- **عوامل تنظيمية** : تشير الثقافة التنظيمية أو ثقافة المؤسسة إلى القيم و المعتقدات و الأنظمة التي قد تشجع أو تعرقل إنشاء المعرفة و تقاسمها داخل المنظمات ، لذلك ينبغي على المنظمات دعم و تشجيع موظفيها لتبادل و خلق المعرفة.
- 3- **عوامل تكنولوجياية**: تعتبر التكنولوجيا عاملا مهما لإدارة المعارف و تبادلها في المنظمات حيث أن استخدام التكنولوجيا يرتبط بعدة عوامل على حسب وظيفتها و قابليتها للاستخدام.
- 2-1-3 **خزن المعرفة** : تشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر ، فأصبح خزن المعرفة و الاحتفاظ بها مهما خاصة للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل التي تعتمد على التوظيف و الاستخدام بصيغة العقود المؤقتة و الاستشارية لتوليد المعرفة فيها لان هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها (الزيات، 2008، صفحة 99).
- 2-1-4 **تطبيق المعرفة**: يعد تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها و لن تقود عمليات الإبداع و التخزين و التوزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال للمعرفة و خاصة في العمليات الإستراتيجية في تحقيق الجودة العالية للمنتجات و الخدمات لمقابلة حاجات الزبائن لذلك فالمعرفة قوة إذا طبقت (عليان، 2008، صفحة 198).
- إن المعرفة تأتي من العمل و كيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب المعرفة التعلم و الشرح و التعلم يأتي عن طريق التجريب و التطبيق مما يحسن مستوى المعرفة و يعمقها (العلي و اخرون، 2006، صفحة 45).
- 2-2 **الإبداع و الابتكار المصرفي**.

إن عملية الإبداع و الابتكار ضرورة حيوية يمارسها المصرف للمحافظة على مكانته في السوق ، و يعتبر الإبداع الخطوة الأولى للابتكار و يساهم في نجاح المنظمة على المدى الطويل، كما انه يحسن من

عملية صنع القرار من خلال تشجيع العصف الذهني كأحد الأساليب المستخدمة في جمع أعضاء الجماعة معا لتطوير أفكار جديدة بحرية و عفوية دون انتقاد (السكرانة، 2008، صفحة 48).

إن مفهوم الإبداع المصرفي لا يختلف عن المفهوم العام للإبداع وهو تقديم خدمات مصرفية مبتكرة وجديدة، والتألق في تقديم الخدمات الحالية ، ويمكن للإبداع المصرفي أن يتجسد في تكوين مزيج مناسب من الخدمات المصرفية تلبي احتياجات العملاء وتجعلهم أكثر التصاقاً بهذا البنك (كنجو، 2012)، و يقصد بالإبداع و الابتكار في المنتجات المصرفية مزايا جديدة لمنتجات أو خدمات المصرف بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب عليها . كما قد تعني عملية الإبداع و الابتكار طرح منتجات معروفة حالياً في السوق و لكنها جديدة على المصرف ، كما نعي أيضاً طرح منتجات جديدة أصلا على كل من المصرف و السوق (نايلي، 2013).

كما يشير الابتكار المصرفي إلى عملية ترجمة الأفكار الجديدة إلى تطبيقات عملية في البنوك (طه، 2007، صفحة 187). و ينبع الابتكار المصرفي من خلال التفاعل و التعامل المباشر بين العاملين في البنك و بين العملاء، فالعملاء هم مرآة الخدمة المصرفية و من خلال التعامل المباشر معهم يستطيع العاملون في الخطوط الأمامية في البنك معرفة أوجه القصور في الخدمة ليتم تحسينها و كذلك معرفة أوجه القوة ليتم تدعيمها (أيمن، 2016، صفحة 55).

2-2-1 أهداف عملية الإبداع و الابتكار في المنتجات المصرفية

إن لعملية الإبداع و الابتكار أهدافا أساسية منها (نايلي، 2013):

- تحسين الوضع التنافسي للبنك من خلال من خلال زيادة حصته في السوق المصرفي و اكتساب قدرة على الاستمرار و التواصل؛
- تخفيض تكلفة تقديم المنتجات مصرفية مشابهة تقدمها مصارف أخرى منافسة؛
- تلبية حاجات و رغبات الزبائن المتطورة باستمرار و بحثهم المستمر عن الجديد فالمنتجات الجديدة قادرة على جذب زبائن جدد و زيادة ولاء الزبائن الحاليين؛

- المنافسة الحادة بين المصارف و التي تؤدي إلى انخفاض حصة المصرف في السوق و بالتالي نسبة الربحية التي يحققها.

2-2-2 متطلبات الإبداع و الابتكار المصرفي:

إن امتلاك المصارف للميزة التنافسية في عالم اليوم يتطلب الاعتماد على التميز والابتكار والإبداع والتجديد , وعلى المصارف الاهتمام بـ (كنجو، 2012)

- ✓ **متطلبات إدارية وتنظيمية :** - اقتناع الإدارة العليا للمنظمة - تهيئة البيئة التنظيمية - التنسيق والتكامل والتفاعل بين الإدارات المهمة بالأنشطة الابتكارية - العلاقة المتبادلة بين الأفراد والمدير الأعلى .
- ✓ متطلبات خاصة بالمعلومات التسويقية وخاصة المعلومات المرتدة .
- ✓ تضافر رأس المال البشري ورأس المال التقني .
- ✓ متطلبات مالية من أجل تمويل الأفكار والمشروعات الإبداعية .

3. الجانب التطبيقي: خصص هذا المحور لدراسة واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة و علاقتها

بتحقيق الابداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة .

1-3 الإطار المنهجي للدراسة:

1-1-3 أداة الدراسة :

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبيان) بالاعتماد على الأدب النظري لإدارة المعرفة و الإبداع و الابتكار في المؤسسات المصرفية ، و تحتوي أداة الدراسة على جزأين : الجزء الأول: خصص لجمع البيانات الشخصية و الوظيفية عن العاملين في البنك محل الدراسة. أما الجزء الثاني فتضمن عبارات تغطي متغيري الدراسة.

2-1-3 مجتمع وعينة الدراسة : لمعرفة علاقة عمليات إدارة المعرفة بتحقيق الإبداع

والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة ، تم اختيار عينة مكونة من 50 فرد من الإداريين العاملين بالبنك، بحيث تم توزيع الاستبيانات لنفس العدد، وقد تم استرجاع 40 استبيان، تم استبعاد ثمانية منها لعدم اكتمالها و بالتالي تم اعتماد 32 استبياناً. لقد قمنا بمعالجة

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبيان الموزع بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V20

3-1-3 ثبات وصدق أداة الدراسة

تم قياس صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ ، وتعد نسبة 60 % بالنسبة لمعامل ألفا مقبولة إحصائياً، والجدول الموالي يوضح النتائج المتحصل عليها والتي أشارت أن كل النسب كانت أعلى من نسبة 60 %، مما يدل على معدلات ثبات عالية.

الجدول رقم (01): نتائج واختبار صدق وثبات أداة الدراسة

المحاور	الفقرات	معامل الثبات ALPHA DE CRONBACH	معامل الصدق
محور عمليات إدارة المعرفة	26	0.918	0.958
محور الإبداع و الابتكار	10	0.917	0.957
كل فقرات الاستبيان	36	0.941	0.970

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

4-1-3 خصائص أفراد عينة الدراسة:

لقد تم تخصيص القسم الأول من الاستبيان لتوضيح الخصائص الشخصية، والنتائج موضحة في

الجدول الموالي: الجدول رقم(02): الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسبة %
الجنس	انثى	11	34.4%
	ذكر	21	65.6%
	الاجموع	32	100
العمر	أقل من 30 سنة	6	18.8%

%50	16	من 30 إلى 39 سنة	
%25	8	من 40 إلى 49 سنة	
%6.3	2	من 50 سنة فأكثر	
100	32	المجموع	
%12.5	4	بكالوريا فأقل	المؤهل العلمي
%6.3	2	تقني سامي	
%68.8	22	ليسانس	
%9.4	3	ماستر	
%3.1	1	ماجستير فأكثر	
100	32	المجموع	
%25	8	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
%34.4	11	من 05-10 سنوات	
%21.9	7	من 11-15 سنة	
%18.8	6	أكثر من 15 سنة	
%100	32	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

1. متغير الجنس: يتضح لنا أن معظم الأفراد كانوا ذكور بعدد (21) وبنسبة (65.6%) وفي المقابل (11) إناثا بنسبة (34.4%) و هذا ما يعكس وجود نسبة عالية من قبل الذكور العاملين في المجال الإداري.

2. متغير العمر: وجود أن غالبية أعمار الباحثين تقع ضمن الفئتين العمريتين [أقل من 30 سنة] و [من 30-39 سنة] حيث بلغ عددهم 22 بنسبة (68.8%) و هذا ما يدل على أن معظم العاملين من أفراد العينة شباب.

3. متغير المؤهل العلمي: تشكل نسبة الحاصلين على شهادة ليسانس (68.8%) وهي النسبة الأعلى، تليها شهادة بكالوريا فأقل بنسبة (12.5%) ومن ثم حاملي شهادة ماستر بنسبة (9.4%)، أما

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

نسبة حاملي شهادة تقني سامي فقد بلغت (6.3%)، و حاملي شهادة ماجستير أو أكثر بنسبة (3.1%). جاءت فئة حملت شهادات الليسانس بالترتيب الأول وهذا ما يفسر أن البنك يهتم بعملية استقطاب وتوظيف الخريجين ذوي الخبرات والمهارات الحديثة.

4. عدد سنوات الخبرة: قد تبين من الجدول أن نسبة عدد سنوات الخبرة تتمركز في الفئة [من 5-10 سنوات] بنسبة (34.4%). تليها الفئة [من 11-15 سنة] والتي بلغت نسبة (21.9%)، ثم الفئة [اقل من 5 سنوات] بنسبة (25%) و في الأخير الفئة [أكثر من 15 سنة] بنسبة (18.8%). مما يشير إلى وجود خبرة معرفية في العمل الإداري لدى أفراد العينة.

2-3 عرض و تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات:

3-2-1 تحليل اجابات افراد العينة: حيث تم استخدام أدوات الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (حسب مقياس ليكرت) لإجابات أفراد عينة البحث عن العبارات المتعلقة بمحوري الاستبيان.

المحور الاول : عمليات ادارة المعرفة

و يتضمن الإجابة عن السؤال الأول: ما هو مستوى تطبيق عمليات ادارة المعرفة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية؟

أ- بعد توليد المعرفة

الجدول رقم(03): نتائج التحليل الاحصائي لبعث توليد المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	درجة الموافقة
01 يتم إشراك الأفراد لإيجاد حلول للمشاكل و توليد أفكار جديدة	2,875	1,070	03	متوسطة
02 يدعم البنك البحث و التطوير	2,875	1,070	03	متوسطة
03 يتوفر جو عمل مناسب يتيح الاستفادة من أصحاب الخبرة و المعرفة.	2,687	1,148	05	متوسطة
04 يتم تحويل المعرفة الضمنية الموجودة لدى أصحاب الخبرة إلى معرفة	2,812	1,029	04	متوسطة

				معلنة عن طريق المشاركة و تبادل الخبرات.
متوسطة	02	1,201	2,906	05 يهتم البنك بالآراء الجديدة و يشجعها.
متوسطة	01	1,080	3,156	06 يشجع البنك على العمل ضمن فرق العمل
متوسطة	04	0,809	2,885	بعد توليد المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 2.88 و انحراف معياري 0.809 و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة جاءت متوسطة . و قد جاء هذا البعد بالمرتبة الرابعة من حيث درجة القبول ، و قد حازت العبارة " يشجع البنك على العمل ضمن فرق العمل" على اعلى درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي 3.156 و انحراف معياري 1.080 ، و هذا ما يدل على تشجيع البنك للعمل الجماعي.

ب- بعد تخزين المعرفة

الجدول رقم(04): نتائج التحليل الاحصائي لبعء تخزين المعرفة

درجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
مرتفعة	03	0,937	3,656	يملك البنك آليات لتخزين مختلف المعلومات و المعارف التي يتطلبها العمل المصرفي	01
متوسطة	05	0,906	3,375	لدى البنك قاعدة للبيانات حول الزبائن و المنافسين .	02
مرتفعة	02	0,941	3,781	يعتمد البنك على الأرشيف و المستندات الورقية	03
متوسطة	06	1,227	2,906	يحتفظ البنك بالأفراد الذين يمتلكون الخبرة و المعرفة	04
متوسطة	07	1,054	2,718	يتم تدوين و توثيق الأفكار الجديدة و المبتكرة (الآراء و الخبرات و البحوث المختلفة)	05

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

مرتفعة	01	0,883	3,843	يقوم البنك بحفظ المعرفة في حواسيب مركزية يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة.	06
متوسطة	04	1,042	3,406	هناك تحديث مستمر على المعارف المخزنة.	07
متوسطة	01	0,705	3,383	بعد تخزين المعرفة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 3.38 و انحراف معياري 0.705 و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة جاءت متوسطة . و قد جاء هذا البعد بالمرتبة الأولى من حيث درجة القبول ، و قد حازت العبارة " يقوم البنك بحفظ المعرفة في حواسيب مركزية يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة" على اعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي 3.843 و انحراف معياري 0.883 و هذا ما يدل على اهتمام البنك بحفظ المعارف و البيانات باستخدام وسائل تكنولوجية (الحواسيب).

ج- عملية مشاركة المعرفة

الجدول رقم(05): نتائج التحليل الاحصائي لبعد مشاركة المعرفة

درجة الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
متوسطة	02	1,270	3,250	يملك البنك شبكة معلومات داخلية (انترنت).	01
متوسطة	05	1,105	3,062	يستخدم البنك شبكة الانترنت في عملية نقل و تشارك المعرفة	02
متوسطة	03	1,156	3,218	يقوم البنك بإصدار نشریات و دوريات و مطبوعات مختلفة	03
متوسطة	06	1,204	2,968	يتم تحفيز العاملين ذوي المعرفة و الخبرة على مشاركة معارفهم الكامنة و إتاحتها للبنك من خلال النقاش و الاجتماعات .	04
مرتفعة	01	0,991	3,718	تتم عملية تدريب الموظفين الجدد عن طريق الموظفين القدامى من ذوي الخبرة	05

متوسطة	04	1,090	3,187	يتم إجراء التنقلات و الدوران الوظيفي للعاملين	06
متوسطة	07	1,173	2,906	يتم عقد المؤتمرات و الندوات الداخلية	07
متوسطة	02	0,774	3,187	بعد مشاركة المعرفة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 3.18 و انحراف معياري 0.774 و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة جاءت متوسطة ، و قد جاء هذا البعد بالمرتبة الثانية من حيث درجة القبول. و قد اخذت العبارة "تمت عملية تدريب الموظفين الجدد عن طريق الموظفين القدامى من ذوي الخبرة " اعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي 3.718 و انحراف معياري 0.991 ما يدل على ان البنك يهتم بعملية تدريب العاملين ، و كذا يهتم بالخبرات الموجودة لدى العاملين القدامى.

د- عملية تطبيق المعرفة

الجدول رقم(06): نتائج التحليل الاحصائي لبعد تطبيق المعرفة

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
متوسطة	01	1,016	3,500	تم الاستفادة من خبرات و معارف الموظفين القدامى	01
متوسطة	03	0,892	3,093	الاهتمام بمدى تطبيق العاملين للمعارف الجديدة عند تقييم أدائهم.	02
متوسطة	06	1,114	2,718	يمنح البنك للعاملين فرصة لتطبيق معارفهم حتى مع النتائج الغير مرضية بغية تشجيعهم	03
متوسطة	02	0,975	3,125	توفر إدارة البنك مستلزمات تطبيق المعرفة المادية و البشرية	04
متوسطة	05	1,092	3,031	يتم اكتشاف و طرح منتجات و خدمات و طرق عمل	05

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

				جديدة	
متوسطة	04	0,817	3,093	يتم تعميم استعمال الطرق المبتكرة في مختلف النشاطات	06
متوسطة	03	0,666	3,093	تطبيق المعرفة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 3.09 و انحراف معياري 0.666 و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة جاءت متوسطة. و قد جاء هذا البعد بالمرتبة الثالثة من حيث درجة القبول. حيث اخذت العبارة "تم الاستفادة من خبرات و معارف الموظفين القدامى" اعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي 3.5 و انحراف معياري 1.016 و هو ما دل على اهتمام البنك بالموظفين القدامى لما يمتلكونه من خبرة و معرفة.

المتغير المستقل : عمليات ادارة المعرفة

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن مستوى عمليات إدارة المعرفة كان متوسطا حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلي 3.13 بانحراف معياري قدره 0.608 و جاءت جميع أبعاد عمليات إدارة المعرفة متوسطة ما يدل على ان بنك الفلاحة و التنمية الريفية يقوم بمجهودات متوسطة لتطبيق ادارة المعرفة .

الجدول رقم(07) : ملخص لنتائج ابعاد المتغير المستقل

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
توليد المعرفة	2.88	0.809	4	متوسطة
خزن المعرفة	3.38	0.705	1	متوسطة
مشاركة المعرفة	3.18	0.774	2	متوسطة
تطبيق المعرفة	3.09	0.666	3	متوسطة

متوسطة	-	0.608	3.13	إدارة المعرفة- المتغير المستقل
--------	---	-------	------	--------------------------------

المحور الثاني : الإبداع و الابتكار

و يتضمن الإجابة عن السؤال الثاني: ما هو مستوى تحقيق الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و

التممية الريفية؟

و قد أظهرت النتائج أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 2.92 و انحراف معياري 0.755

و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن درجة موافقة أفراد العينة جاءت

متوسطة .

الجدول رقم(08): نتائج التحليل الاحصائي لبعء الابداع و الابتكار

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01 يهتم البنك بالإبداع باعتباره مصدرا لتحقيق التميز في الأعمال البنكية	2,968	0,897	06	متوسطة
02 تشجع إدارة البنك الأفكار المبتكرة .	3,062	0,877	03	متوسطة
03 يسعى البنك إلى تنفيذ الأفكار الجديدة في الوقت المناسب.	3,000	1,047	05	متوسطة
04 يعتمد البنك على البحث و التطوير في ابتكار خدمات جديدة	3,062	0,913	04	متوسطة
05 يشجع البنك التعاون و العمل الجماعي	3,156	1,050	02	متوسطة
06 تحرص إدارة البنك على إجراء التعديلات اللازمة في البرامج التدريبية	3,218	1,007	01	متوسطة
07 تبذل إدارة البنك حولا للمشاكل القائمة و الجديدة	2,968	0,999	07	متوسطة
08 يهيئ البنك مناخا تنظيميا داعما للابتكار و الإبداع	2,656	1,065	09	متوسطة
09 يقدم البنك مكافآت تشجيعية للمتميزين أصحاب	2,406	1,011	10	متوسطة

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

				الأفكار الإبداعية	
متوسطة	08	1,099	2,781	يتبنى البنك مقترحات العاملين حول أداء الأعمال و سبل تطويرها	10
متوسطة	/	0,755	2,928	بعد الابداع و الابتكار	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

حيث اخذت العبارة " تحرص إدارة البنك على إجراء التعديلات اللازمة في البرامج التدريبية " اعلى

درجة موافقة بمتوسط حسابي 3.218 و انحراف معياري 1.007

3-2-3 اختبار الفرضيات : تم الاعتماد على معامل الارتباط سبيرمان من اجل تحليل العلاقة

بين عمليات إدارة المعرفة و الإبداع و الابتكار في القطاع المصرفي.

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط حسب معامل سبيرمان

عمليات ادارة المعرفة		تطبيق المعرفة		مشاركة المعرفة		تخزين المعرفة		توليد المعرفة		عمليات ادارة المعرفة
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
,000	,636**	,000	,716**	,087	,307	,012	,441*	,001	0.560**	الابداع و الابتكار

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

أ- اختبار الفرضيات الفرعية :

اختبار الفرضية الفرعية الأولى : لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان ، و حسب النتائج المدونة في الجدول رقم 09 فإن معامل الارتباط $R = 0.560$ و مستوى الدلالة 0.01 ، و هذا ما يدل على أن هناك علاقة ايجابية ذات مستوى مرتفع و ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان ، و حسب النتائج المدونة في الجدول رقم 09 فإن معامل الارتباط $R = 0.441$ و مستوى الدلالة 0.012 ، و هذا ما يدل على أن هناك علاقة ايجابية ذات مستوى متوسط و ذات دلالة إحصائية بين خزن المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان ، و حسب النتائج المدونة في الجدول رقم (09) فإن معامل الارتباط $R = 0.307$ و مستوى الدلالة 0.087 و هو مستوى اكبر من 0.05، و هذا ما يدل على أنه ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان ، و حسب النتائج المدونة في الجدول رقم 09 فإن معامل الارتباط $R = 0.716$ و مستوى الدلالة 0.000 ، و هذا ما يدل على أن هناك علاقة ارتباط ايجابية قوية و ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة .

ب- اختبار الفرضية الرئيسية: يتضح من خلال الجدول أن العلاقة بين المتغيرين عمليات إدارة المعرفة و الإبداع و الابتكار علاقة ايجابية و ذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى (0.01) و هما مرتبطين ارتباط قوي حيث أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان 0.636 أي 63.6% و عليه فإنه " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة " .

4. الخاتمة:

تعتبر إدارة المعرفة من أهم الأدوات التي تستعين بها البنوك لتحقيق أهدافها و للوصول إلى مستويات عليا من الإبداع و الابتكار، حيث أن هذا الأخير يؤدي إلى زيادة قدرة البنك على الاستجابة لقطاعات سوقية جديدة و إرضاء زبائنه الحاليين .

نتائج الدراسة :أظهرت الدراسة أن:

- مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة كان متوسطا،
- مستوى الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة كان متوسطا،
- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية توليد المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في البنك محل الدراسة بلغت 56%،
- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية خزن المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في البنك محل الدراسة بلغت 44.1%،
- هناك علاقة ايجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين عملية تطبيق المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في البنك محل الدراسة بلغت 71.6%،
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية مشاركة المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في البنك محل الدراسة.

التوصيات :

- على بنك الفلاحة و التنمية الريفية الاهتمام أكثر بتبني إدارة المعرفة لما لها من أهمية في تطوير منتجاته و مساعدته على مواكبة البنوك العالمية .
- تشجيع الإبداع و الابتكار المصرفي و الانفتاح أكثر على التجارب الدولية في هذا المجال يساهم في تحقيق ميزة تنافسية للبنك.

Alipour, F., & idris, k. (2011). knowlege creation and transfer, role of learning organization. 02 (03).

Becerra, I., & Sabherwal, R. (2010). *knowledge management systems and processes*. london: ME Sharpe.

Razmerita, I., Kathrin, N., & Kirchner. (2016). what factors influence knowledge sharing in organisation?: a social Dilemma perspective of social media communication. *journal of knowledge management* , 20 (06).

Vriarte, & Filman. (2008). *introduction to knowledge management*.

Jacarta, indonesia: asean foundation.

الزيات م. ع. (2008). *اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة*. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.

السكارنة, ب. خ. (2008). *الريادة و ادارة منظمات الاعمال*. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.

العلي ع. ا. & ., اخرون و. (2006). *المدخل الى ادارة المعرفة*. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة. أبن م. ا. (2016). *جوان*. (الابتكار كمدخل لتحقيق الجودة في الخدمات المصرفية بمجلة اتحاد المصارف العربية .

طه, ط. (2007). *ادارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت*. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

عليان, ر. م. (2008). *ادارة المعرفة*. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.

كنجو عبود كنجو. (نوفمبر, 2012). *الابداع المصرفي في ظل الاقتصاد المعرفي*. مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية .

نايلي و, ا. (2013). *اهمية الابداع و الابتكار في المنتجات المصرفية في اكساب المصارف ميزة تنافسية -دراسة*

مقارنة بين المصارف التقليدية و الاسلامية بمجلة التسويق الاسلامي. (02) 02 ,

هيثم علي حجازي. (2005). *ادارة المعرفة مدخل نظري*. الاردن: الاهلية للنشر و التوزيع.