قياس أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على بعض المصارف العمومية الجزائرية العاملة بمدينة الجلفة

د. جميلة بغداوي [*] : أستاذة محاضرة -ب- جامعة الشلف- مخبر (LSFBPM)

أ. الجيلالي ميسومي- ماجستير علوم التسيير تخصص علوم مالية جامعة المدية

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها الخمسة (بعد الملموسية، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد الأمان، بعد التعاطف) في بعض المصارف العمومية الجزائرية العاملة بمدينة الجلفة. حيث تم تصميم استبانة لهذا الغرض، ووزعت على عينة عشوائية ملائمة تتكون من 65 مفردة. ولاختبار فرضيات الدراسة استخدمت أدوات التحليل الإحصائي والقياسي متمثلة في نماذج الانحدار المتعدد. ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات المصرفية.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي متوسط بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: عمليات إدارة المعرفة، أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

Abstract:

This study aims to identify the extent of the impact of knowledge management processes (diagnosis knowledge, knowledge acquisition, knowledge generation, knowledge storage, distribution of knowledge, application of knowledge) on the quality of banking services five dimensions (after tangibility, after reliability, after responding, after security, after empathy) in some Algerian public banks operating in Djelfa. Where the questionnaire was designed for this purpose, and distributed to a random sample suitable consists of 65 single. To test the hypotheses of the study used a statistical analysis tools and standard represented in the multiple regression models. Among the most important results that have been reached:

- There is a positive correlation between the processes of knowledge and quality of banking services management.

- No significant positive impact the average between the processes of knowledge and quality of banking services management.

***Key words**: knowledge management processes, the dimensions of the quality of banking services.*

[*] *ip02.brahim1977@gmail.com*

مقدمة:

تواجه المؤسسات المالية والمصارف في السنوات الأخيرة تحديات عديدة في ظل بيئة متغيرة أصبحت معها أكثر تعقيدا وأقل تأكدا بشكل غير مسبوق، وهذه التحديات تجلت في: ظهور العولمة المالية؛ التسارع والتطور التكنولوجي من خلال التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية؛ زيادة حدة التنافس بدرجة كبيرة نظرا لكون الخدمات المالية والمصرفية متشابهة ومكشوفة؛ زيادة متطلبات الزبون؛ إضافة إلى التحول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الجديد الذي يقوم على المعرفة والموجودات الفكرية.

كل هذه التحديات دفعت هذه المؤسسات إلى تطبيق تقنيات وأساليب إدارية حديثة وكان من ابرزها: الإدارة الالكترونية، إدارة المعلومات، إدارة المعرفة. وتمثل إدارة المعرفة مجموعة من العمليات الهادفة إلى خلق وتوليد المعرفة ونشرها وتوزيعها وتخزينها كما أن مخرجاتها تمثل المعرفة المحولة إلى قيمة، ومن ثم التوصل إلى عناصر تفوق وإبداع يمكنها من الارتقاء بجودة الخدمات المالية والمصرفية. لذلك يمكن القول بأن تدفق المعرفة يعد القلب النابض لمؤسسات الأعمال الحديثة. وبين هذا وذاك تتبادر إلينا إشكالية بحثنا التي يمكن صياغتها في السؤال الرئيسي التالي:

كيف تساهم إدارة المعرفة في التأثير على جودة الخدمات المصرفية ؟

يتطلب تحليل الاشكالية اختبار مجموعة من الفرضيات التي تتمثل في:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.
- **الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد **مبدأ السببية** (أثر، نتيجة) بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات المصرفية. أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$.

للإجابة على السؤال الرئيسي واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاث محاور على النحو التالي :

المحور الأول: مفهوم إدارة المعرفة

قبل تحديد مفهوم إدارة المعرفة لابد من تقديم نظرة عن المعرفة والمصطلحات ذات الصلة بالمعرفة.

ظهرت المعرفة مع ظهور الإنسان منذ القدم، ويعد مفهومها واسع المعاني ومتنوع الأبعاد وقد ثار حولها الكثير من النقاش والجدل من قبل العلماء والمتخصصين.

- يُعرفها **Prusak , Davenport** على أنها" مزيج مركب من الخبرات المشكلة، الآراء، القيم، المعلومات الضمنية، آراء الخبراء، والتي تقدم إطارا للمشاركة بالخبرات والمعلومات الجديدة، بعد أن ترسخ في عقول العارفين"[1].

إن المعرفة التي نقصدها في هذه الورقة البحثية هي المعرفة التي تهم المؤسسة الحديثة، أي المعرفة التنظيمية، والتي تتمثل في محصلة استعمال المعطيات والتجارب داخل المؤسسات من خلال مصادرها الحقيقية المختلفة، والتي تجعل من يكسبها يواكب ويتماشى مع المستجدات التي تواجهه وتجعله أكثر قدرة للوصول إلى أمثل الحلول الممكنة.

1- تعريف إدارة المعرفة:

تعتبر إدارة المعرفة من الميادين العلمية الحديثة، حيث لايزال هناك اختلاف حول المفهوم الحقيقي لها تبعا لوجهات نظر الباحثين واتجاهاتهم الفكرية. فهي عبارة عن"كل أشكال المعرفة التي تتعامل بها المؤسسات والتي تنتج من تفاعل عناصرها وحركتهم الذاتية في مباشرتهم لبعمال المكلفين بها، وفي تعاملهم مع عناصر البيئة المحيطة بالمؤسسة، فالمؤسسة منتج للمعرفة كما أنها مستخدم لها، وتتشكل المعرفة التنظيمية من مجمل التجارب والخبرات والتوجهات والمعلومات والدراسات والقرارات والسياسات والاستراتيجيات التي تكون القاعدة الفكرية التي توجه وتنظم بشكل مباشر وغير مباشر أنشطة وتصرفات البشر في المؤسسة"[2]. حيث أَنَّ جوهر إدارة المعرفة يتمثل في اشتقاق وتوليد المعرفة الجديدة للمؤسسة من خلال مجموعة الأنشطة والعمليات المتمثلة في: تشخيص المعرفة، واكتسابها من مصادرها المختلفة، ثم إنشاء المعرفة وتخزينها واسترجاعها، تقاسمها والمشاركة بها، وتطبيقها، وهذه العمليات تحتاج إلى مجموعة من المقومات كالتفاعل والمشاركة بين الأفراد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يسهم في تحقيق المؤسسة لقيمة مضافة.

2- عمليات إدارة المعرفة

لاشك أنه لا يوجد اتفاق بين العلماء والباحثين في مجال إدارة المعرفة على عدد عمليات إدارة المعرفة ولا حتى ترتيبها، لذا وبعد قيامنا بمسح شامل لهذه العمليات نعرض منها العمليات الجوهرية الآتية:

- **تشخيص المعرفة:** تعتبر عملية تشخيص المعرفة من أهم العمليات التي يبدأ بها أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، لأن من نتائج عملية التشخيص معرفة نوع المعرفة المتوافرة، ومن خلال مقارنتها بما هو مطلوب يمكن تحديد الفجوة، وعملية التشخيص أمر حتمي لأن الهدف منها هو اكتشاف معرفة المؤسسة، وتحديد الأشخاص الحاملين لها، ومواقعهم، كذلك تحدد لنا مكان هذه المعرفة في القواعد[3]. حيث عملية التشخيص من أهم التحديات التي تواجه مؤسسات الأعمال، كون أن النجاح في مشروع إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص.

وبين ألفيسون **Alvesson** إلى أن المعرفة ليست بحد ذاتها هي الغامضة بل إن الغامض جِداً هو الدور الذي تؤديه في المؤسسة، وعملية التشخيص تحدد لنا المعرفة لوضع الحلول للمشاكل[4].

- **اكتساب المعرفة:** إن أساسيات عملية اكتساب المعرفة تتمثل بالآليات المتبعة في إيجاد أو اشتقاق المعرفة والاحتفاظ بها وتوزيعها واستخدامها، حيث بعد عملية التشخيص المعرفي تأتي عملية اكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة، وهذه المصادر قد تكون داخلية والتي يتم من خلالها نقل المعرفة وتحويلها من ضمنية إلى واضحة والعكس، وينتج عن ذلك إبداع المعرفة التنظيمية، وقد تكون من مصادر خارجية تتولى إدارة المعرفة إحضارها وتهيئتها عبر الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها ويساعدها في ذلك التطورات التكنولوجية وما تقدمه من تسهيلات.
- **توليد المعرفة:** توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال فكري جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة، كما تزود المؤسسة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة عالية في مساحات مختلفة، ومن ثم ضرورة فهم أن المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين: فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار عندما يعود يصبح مصدرا لمعرفة جديدة[5]. وهذا يعني أنه يمكن توليد المعرفة من خلال عدد من العمليات التي تمتد بين تحدي الإبداع، وبين البحث الجاد، يمكن القول أن نوع المعرفة التي يتم اكتشافها من خلال حل المشكلة، ومن خلال التجريب يمكن أن يكون الأكثر قيمة بالنسبة إلى المؤسسة[6].
- **تخزين المعرفة:** عمليات خزن المعرفة تعني تلك العمليات التي تشمل على[7]:

- الاحتفاظ **keeping**؛ الإدامة **Maintenance**؛ البحث **Search**؛ الوصول **Access**؛ الاسترجاع **Retrieval**؛ المكان **Warehousing**.

يمكن الاشارة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية في المؤسسة لتخزين المعرفة، فحسب **Girod.M** تقسم الذاكرة التنظيمية إلى ثلاثة أصناف[8]:

- **الذاكرة المعلنة:** وتحتوي هذه الذاكرة على المعارف الصريحة المتراكمة في الذاكرة البشرية، وكل ما يتعلق بالأعمال، الأشياء والوقائع، وهي مجموعة المعارف التقنية العلمية والادارية المتواجدة عند الأفراد في المؤسسة وذات الصلة بمهامهم العملية والتي ينبغي أن تكون متاحة وميسرة للجميع، ويتواجد هذا النوع من الذاكرة في المحفوظات أو في الخطط أو في إجراءات العمل الرسمية أو في استراتيجيات المؤسسة، حيث يمكن أن تكون مخزنة في قواعد المعرفة ومن ثم تسمى بالذاكرة الجماعية المركزية أو تبقى غير مخزنة وتسمى بالذاكرة الجماعية اللامركزية.

- **الذاكرة الإجرائية:** حيث تحتوي الذاكرة الإجرائية على كل المعارف الصريحة في الذاكرة المعلنة، وتعبر على كيفية تطبيق هذه المعارف في الممارسة المهنية اليومية، بغية تذويب هذه المعارف وجعلها ضمنية، ومن

ثم توصف على أنها معرفة العمل. وبالتالي تعتبر هذه الذاكرة كأداة مساعدة لتحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية كبداية لإطلاق دوامة جديدة لاشتقاق المعرفة في المؤسسة.

- **ذاكرة الحكم:** تستند ذاكرة الحكم أو ذاكرة المنطق حول ميل الأفراد نحو تفسير المعلومات من خلال معارفهم الشخصية وتجاربهم العملية، وبالتالي المعرفة الناتجة عن ذلك فهي متجذرة بالتجربة الشخصية للفرد. حيث تتميز ذاكرة الحكم بصعوبة الاستخراج، النقل، التنظيم وإضفاء الطابع الرسمي عليه، أي أنه معرض لتلاشي في حالة مغادرة الأفراد الحاملين له على المستوى الفردي، بينما على المستوى الجماعي فإنه يعبر على مجموع كل ذاكرات الحكم بالنسبة المؤسسة.

- **توزيع المعرفة:** يرى كوكس **coakes** أن عملية توزيع المعرفة تعني "إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن شكل مناسب وبتكلفة مناسبة"[9]. ولتوزيع هذه المعرفة يجب توفر مجموعة من الشروط تتمثل فيما يلي[10]:
  - يجب أن تكون هناك وسيلة لنقل المعرفة، وهذه الوسيلة قد تكون شخصا وقد تكون شيئا آخر؛
  - يجب أن تكون هذه الوسيلة مدركة ومتفهمة تماما لهذه المعرفة وفحواها وقادرة أيضا على نقلها؛
  - يجب أن تكون لدى الوسيلة الحافز للقيام بذلك؛
  - يجب أن لا تكون هناك معوقات تحول دون هذا النقل المعرفي.
- **تطبيق المعرفـة:** تتطلب المعرفة التعلم والشرح، والتعلم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها، وعلى ضوء ذلك فانه يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، وأنه لا يوجد عمل بدون أخطاء وما على المنظمة إلا أن تستوعب ذلك، وتطبيق مفهوم التسامح كثقافة تنظيمية لأن الوحيد الذي لا يخطئ هو من لا يعمل، وبذلك فإنها تستوجب الاحترام والاعجاب وليس الخوف. وأن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها، ولن تقود عمليات الابداع والتخزين والتوزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية تطبيق الفعال للمعرفة، وخاصة في تحقيق الجودة العالمية للمنتجات والخدمات لمقابلة حاجات الزبائن لذلك فالمعرفة قوة إذا طبقت[11]. حيث "إن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب، ودون أن تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة".

المحور الثاني : مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تعتبر الجودة من أهم مُحَدِّدَاتْ الطلب على الخدمات بصفة عامة والخدمات المصرفية بصفة خاصة.

- تشير الخدمة المصرفية إلى تلك المنتجات غير القابلة للمس والتي تتمثل في الأداء الذي يقدمه المصرف لزبائنه بغرض إشباع احتياجاتهم المالية[12].

- الخدمة المصرفية هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة والعمليات يقدمها المصرف للزبائن سواء كانت ملموسة أو غير ملموسة، والتي تشكل مصدرًا لإشباع الحاجات والرغبات المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية للزبائن، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرًا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين المصرف والزبائن[13].
- تعتبر الخدمة المصرفية مصدرا للإشباع الذي يسعى إلى تحقيقه الزبون لحاجاته، أما من منظور المصرف فإنها مصدرا للربح[14].

يَتَبَيَّنْ من خلال التعاريف السابقة أن الخدمة المصرفية هي كل نشاط أو عمل قد يقدمه المصرف للزبون بمقابل أو بدون مقابل من أجل إرضائه.

1- تعريف جودة الخدمة المصرفية:

إن تحديد تعريف واضح لجودة الخدمة المصرفية أمر صعب، نظرا لتعدد واختلاف وجهات نظر الباحثين. ينظر عادة إلى جودة الخدمة المصرفية من وجهتي نظر داخلية والأخرى خارجية، إذ تقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالمواصفات القياسية التي تكون الخدمة المصرفية قد صممت على أساسها، وهي تعبر عن وجهة نظر الإدارة. فيما تركز وجهة النظر الخارجية على جودة الخدمة المصرفية كما يدركها زبائن المصرف[15].

ومن أهم التعاريف التي وردت في تحديد مفهوم جودة الخدمة المصرفية نجد:

- تُعَرَّفْ بأنها "تشير إلى المستوى المرغوب من الخدمات المصرفية الذي يعكس ما يريده زبائن المصرف، كما أنه يوضح مستوى الخدمة المصرفية الكافي، والمقياس الذي يرغب الزبائن بقبوله، ومستوى الخدمة المصرفية المأمول تقديمه"[16].
- يُعَرِّفُهَا شوارتز Schwartz بِأَنَّهَا درجة تطابق سمات الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها وخدمة الزبون، الموارد والإمكانيات المادية والإلكترونية، مع توقعات الزبون[17].
- تُعَرَّفْ جودة الخدمة المصرفية بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة[18].

2- أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

حيث قام كل من **Zeithaml, Berry, Parasuramman عام (1988)** باختصار الأبعاد العشرة إلى خمس أبعاد تضم اثنى وعشرون (22) عبارة في كيفية قياس جودة الخدمة **Servqual** باستعمال طرق كمية وتتمثل هذه الأبعاد الرئيسة في[19]:

- **بعد الملموسية:** وتتضمن مدى مناسبة مباني المصرف من حيث مواقعها وانتشارها جغرافيا في الأسواق المستهدفة ومظهرها الداخلي والخارجي وتجهيزاتها ومدى توافر مواقف انتظار السيارات، والمظهر العام

للعاملين بالمصرف، ومدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الالكتروني في تصميم الخدمات المصرفية مثل: المصرف التلفوني، الصراف الآلي؛

- **بعد الاعتمادية:** يظهر نجاح المصرف في تقديم خدماته للزبائن بما يتوقعونه من دقة وأمان وسرعة، وقلة أخطاء العاملين مما يولد وينمي الثقة بوفائه بالالتزامات؛
- **بعد سرعة الاستجابة:** وتجسدها القدرة على التعامل الفعال مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرات في طريقة التقديم والالتزام بالخدمة المصرفية الدقيقة السريعة من قبل كافة مستويات العاملين في المصرف؛
- **بعد الأمان:** ويظهر من خلال مهارة العاملين في ممارستهم لأداء مهامهم، الأمر الذي يغرس الثقة بأن الخدمة المصرفية تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك، مما يولد الاطمئنان النفسي والمادي للزبائن؛
- **بعد التعاطف:** ويعبر عن ما يدركه الزبون من روح الصداقة والحرص والعناية الخاصة به والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته وتلبية لتوقعاته وسرعة الرد على استفساراته.

المحور الثالث : الدراسة الميدانية: نمذجة قياسية للعلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وأبعاد جودة الخدمات المصرفية

1- منهجية الدراسة الميدانية:

- **أدوات جمع المعلومات:**

- أداة الدراسة: قام الباحثان بتصميم استبانة بغرض جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة. حيث تتكون أداة الدراسة من ثلاث أجزاء رئيسية:

- **الجزء الأول:** وهو عبارة عن سمات وخصائص العينة محل الدراسة مثل: الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.
- **الجزء الثاني:** ويتمثل في عمليات إدارة المعرفة والذي ينقسم بدوره إلى أربع محاور: تشخيص واكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع وتطبيق المعرفة.
- **الجزء الثالث:** ويتمثل في جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعادها الخمسة: بعد الملموسية، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد الأمان، بعد التعاطف.

كما تم استخدام مقياس ليكرت likert الخماسي في جميع أسئلة الاستبيان، كونه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته.

- **مجتمع وعينة الدراسة:** بهدف الحصول على البيانات اللازمة للدراسة تم تعيين مجتمع خاص بالدراسة الميدانية، واختيار عينة عشوائية من بين مجتمع الدراسة. حيث يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف العمومية العاملة بمدينة الجلفة، ومن كلا الجنسين ومن مختلف الدرجات العلمية. وتم اختيار 80 عامل بطريقة عشوائية، حيث تم استرجاع 73 استمارة، وأستبعد منها 8 استمارات لعدم

وضوحها، ليصبح عدد الاستمارات الصالحة للمعالجة 65 استمارة، ومن ثم تمت عملية تفريغ البيانات المتحصل عليها وتحليلها.

- **ثبات الاستبانة.** لإجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبيان يتم عادة استخدام أحد أهم معاملات الثبات والمتمثل في معامل ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha**، الذي تتراوح قِيَمَهُ بين الصفر والواحد الصحيح. وعليه تم حساب معامل الاتساق الداخلي **Cronbach's Alpha Coefficient** وذلك باستخدام برنامج **Spss** لجميع فقرات ومحاور الاستبيان، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (01): معامل الاتساق الداخلي ألفا كرو نباخ لكل مجال من مجالات الاستبيان

رقم الجزء	البيان	معامل ألفا كرونباخ
02	عمليات إدارة المعرفة	0,894
03	جودة الخدمة المصرفية	0,993
المجموع	الاستبانة ككل	0,985

المصدر: من إعداد الباحثين بناءاً على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من الجدول رقم (01) أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ الكلي بلغت 0,985، وهو مرتفع جداً وموجب الإشارة. حيث تشير النتائج المبينة في الجدول إلى أن قيم معامل ألفا كرو نباخ لكل محاور الاستبيان أكبر من0,60، أي تتجاوز نسبة 60%، وهو الحد الأدنى المطلوب لمعامل ألفا كرو نباخ، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية تبين مدى الارتباط بين عبارات الاستبيان، مما يدل على ثبات أداة القياس ومدى ملائمتها والاعتماد على نتائجها لأغراض التحليل والمناقشة.

2- تحليل الانحدار المتعدد المتعلق بتأثير عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية:

إن دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمات المصرفية، أو دراسة تأثير كل متغير مستقل (عمليات إدارة المعرفة) على جودة الخدمات المصرفية لا تسمح لنا بتحديد مدى مساهمة كل عملية من عمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة الخدمات المصرفية في شكل نموذج بسيط، ولذلك سنحاول تكوين نموذج متعدد يضم فقط عمليات إدارة المعرفة المؤثرة فِعلاً في جودة الخدمات المصرفية.

- **متغيرات الدراسة:** يتم التعريف بالمتغيرات التي تدخل في تكوين النموذج المتعدد كما يلي:

y : تمثل جودة الخدمات المصرفية كمتغيرة تابعة (مُفَسَّرَة).

x_1 : تمثل تشخيص واكتساب المعرفة كمتغيرة مستقلة (مُفَسِّرَة).

x_2 : تمثل توليد المعرفة كمتغيرة مستقلة (مُفَسِّرَة).

x_3 : تمثل تخزين المعرفة كمتغيرة مستقلة (مُفَسِّرَة).

x_4 : تمثل توزيع وتطبيق المعرفة كمتغيرة مستقلة (مُفَسِّرَة) .

- **تحليل جدول معاملات الارتباط الثنائي البسيط:** يوضح الجدول الآتي:

- معاملات الارتباط الثنائية بين المتغيرات المستقلة فيما بينها؛

- معاملات الارتباط الثنائية بين كل متغيرة مستقلة والمتغيرة التابعة.

الجدول رقم (02): قيم معاملات الارتباط الثنائية

المتغيرات	y	x_1	x_2	x_3	x_4
y	**1**	0,644	0,634	0,602	0,641
x_1	0,644	**1**	0,418	0,328	0,490
x_2	0,634	0,418	**1**	0,392	0,478
x_3	0,602	0,328	0,392	**1**	0,509
x_4	0,641	0,490	0,478	0,509	**1**

المصدر: من إعداد الباحثين بناءاً على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ بأن قيم معاملات الارتباط الثنائية بين المتغيرات المستقلة الأربعة كلها ضعيفة، وبالتالي لا يمكن عزل أو إقصاء أي متغيرة من المتغيرات المستقلة.

- **تكوين معادلة النموذج الخطي المتعدد المقدر:**

نستعمل إحدى طرق الانحدار المتعدد، والمتمثلة في طريقة الانحدار التدريجي **Stepuise** في تكوين مختلف الصيغ الرياضية للنموذج، حيث يتمثل هدف الانحدار التدريجي أساسا في إيجاد علاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة الأكثر ارتباطا به، ويتم ذلك تدريجيا.

الجدول رقم (03): ترتيب النماذج الممثلة للظاهرة المدروسة حسب طريقة الانحدار التدريجي

المتغيرات المُفَسِّرَة	معامل التحديد	معامل الارتباط	الصيغة الرياضية للنموذج
x_1	0,415	0,644	$y_i = 0{,}883 + 0{,}641 \cdot x_1$
x_1, x_3	0,586	0,766	$y_i = 0{,}336 + 0{,}498 \cdot x_1 + 0{,}394 \cdot x_3$
x_1, x_3, x_2	0,672	0,819	$y_i = 0{,}014 + 0{,}390 \cdot x_1 + 0{,}307 \cdot x_3 + 0{,}3$
x_1, x_3, x_2, x_4	0,694	0,833	$. x_1 + 0{,}250 \cdot x_3 + 0{,}293 . x_2 + 0{,}235 . x_4$

المصدر: من إعداد الباحثين بناءاً على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من الجدول رقم (03) ما يلي:

- المتغيرة المستقلة x_1 تساهم لوحدها في تفسير المتغيرة التابعة بأكبر نسبة تقدر بـ 41,50%؛
- عند إضافة المتغيرة المستقلة x_3 إلى النموذج تدريجيا يؤدي إلى ارتفاع معامل التحديد ويصل إلى $R^2_{yx_1,x_2} = 0{,}586$، أي أن المتغيرتين x_1, x_3 تساهمان لوحدهما في تفسير تغيرات المتغيرة التابعة y بنسبة 58,60%؛
- عند إضافة المتغيرة المستقلة x_2 إلى النموذج تدريجيا يؤدي إلى ارتفاع معامل التحديد ويصل إلى $\mathbf{R^2_{yx_1,x_3,x_2} = 0,672}$، أي أن المتغيرات x_1, x_3, x_2 تساهم في تفسير تغيرات المتغيرة التابعة y بنسبة 67,20%؛
- عند أخذ كل المتغيرات الأربعة المستقلة في النموذج يقابلها أكبر معامل تحديد أي أنها تُفَسِّرْ الظاهرة محل الدراسة بنسبة 69,40%.

إن هذه المقارنة بين المتغيرات المستقلة باستخدام طريقة الانحدار التدريجي، ومن خلال النتائج المحصل عليها بينت أهمية كل المتغيرات الأربعة في تكوين نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر، كون أن لها أكبر معامل تحديد.

وعليه تأخذ معادلة الانحدار الخطي المتعدد المقدر الصيغة الرياضية التالية:

$$y_i = -0{,}213 + 0{,}334 . x_1 + 0{,}250 \cdot x_3 + 0{,}293 . x_2 + 0{,}235 . x_4$$

- **تقييم النموذج الخطي المتعدد المقدر:**

V دراسة العلاقة الارتباطية:

إن قيمة معامل الارتباط الخطي المتعدد تساوي: $R_{yx_1x_2x_3x_4} = 0,883$، تدُل هذه القيمة على قوة ومتانة العلاقة الارتباطية الطردية الموجودة بين المتغيرات المستقلة (تشخيص واكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع وتطبيق المعرفة) والمتغيرة التابعة (جودة الخدمات المصرفية).

v دراسة القدرة التفسيرية للنموذج الخطي المتعدد المقدر:

من أجل معرفة بكم تفسر المتغيرات المستقلة (تشخيص واكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع وتطبيق المعرفة) المتغيرة التابعة (جودة الخدمات المصرفية). نقوم بحساب معامل التحديد R^2.

إن قيمة معامل التحديد المتعدد تساوي: $R^2 = \left(R_{yx_1x_2x_3x_4}\right)^2 = (0,883)^2 = 0,694$

تدل هذه القيمة لمعامل التحديد على أنّ المتغيرات المستقلة تساهم في تفسير المتغيرة التابعة بنسبة 69,40%، وتبقى 30,60%، تُعبر عن العوامل الأخرى التي تدخل في تفسير الظاهرة محل الدراسة والتي لم ندرجها في النموذج أو أخطاء ارتكبناها أثناء القياس. على العموم هو هامش معتبر نوعا ما مما يدل على القوة التفسيرية المتوسطة للنموذج المقترح.

v اختبار معنوية المعالم المقدرة للنموذج الخطي المتعدد عند مستوى معنوية 5%:

- اختبار (مقياس) ستيودنت بالنسبة للمعلمة الحرة (a):

عند اجراء اختبار ستيودنت وجدنا قيمته المحسوبة بالنسبة للمعلمة الحرة تساوي: $T_a = 0,861$، أما القيمة المجدولة (T_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس ستيودنت، فهي: $T_{tab} = 2,0003$، نلاحظ أنّ: $T_{cal} < T_{tab}$، يدل هذا على أنّ قيمة المعامل الحر a لا يتمتع بمعنوية إحصائية، وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: 0,393، أي أن: $\alpha \geq 5\%$ وعليه نقبل فرضية العدم، وبالتالي فان قيمة المعامل الحر يمكن حذفها من النموذج المقدر.

- اختبار (مقياس) ستيودنت بالنسبة لمعاملات معادلة خط الانحدار الخطي المتعدد المقدر(b_i):

عند اجراء اختبار ستيودنت وجدنا قيمته المحسوبة بالنسبة للمعلمات b_i تساوي:

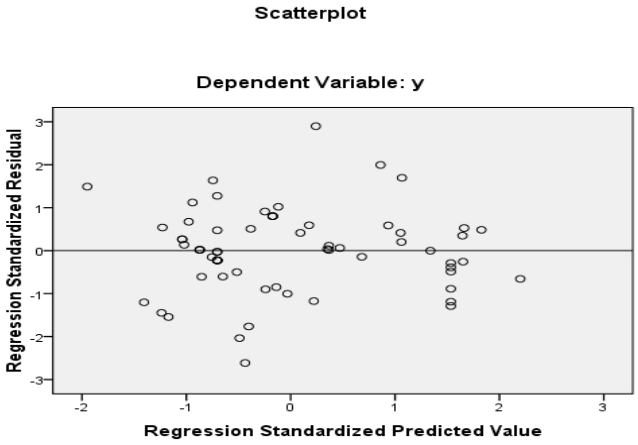
$$T_{b_1} = 3,969 \; ، T_{b_2} = 3,421 \; ، T_{b_3} = 3,281 \; ، T_{b_4} = 2,093 .$$

وبما أن: $T_{cal} > T_{tab}$، يدل هذا على أنّ قيم معاملات معادلة خط الانحدار خطي المتعدد b_i تتمتع بمعنوية إحصائية عالية، وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية على التوالي: 0,00، 0,01، 0,02، 0,04، أي أن: $\alpha \leq 5\%$، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفرية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود مستوى دلالة معنوية لمعاملات معادلة خط الانحدار الخطي المتعدد. إن هذه النتيجة المتحصل عليها باستخدام اختبار ستيودنت هي متطابقة تماماً مع النتيجة التي حصلنا عليها عندما استخدام تحليلي الانحدار التدريجي ومعامل التحديد.

- **اختبار معنوية النموذج الخطي المتعدد المقدر:** عند اجراء اختبار فيشر وجدنا قيمته المحسوبة تساوي: $\mathbf{F_{cal} = 33,999}$، أما القيمة المجدولة $(\mathbf{F_{tab}})$ المستخرجة من جدول مقياس فيشر، فتساوي: $\mathbf{F_{tab} = 2,520}$، نلاحظ أنّ: $\mathbf{F_{cal} > F_{tab}}$، يدل هذا على أنّ معادلة التمثيل موضوعية وجيدة لدراسة العلاقة الموجودة بين المتغيرات المستقلة (تشخيص واكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع وتطبيق المعرفة) والمتغيرة التابعة (جودة الخدمات المصرفية). وهذا ما أكدته قيمة مستوى الدلالة المعنوية المساوية لـ: 0,00، أي أن: $\alpha \leq 5\%$، وعليه نرفض فرضية العدم (الصفرية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معادلة خط الانحدار الخطي متعدد ككل.
- **دراسة العلاقة بين القيم المتنبأ بها وأخطاء التقدير:**

يوضح الشكل التالي العلاقة الموجودة بين القيم المتنبأ بها وأخطاء التقدير:

الشكل رقم (01): العلاقة بين القيم المتنبأ بها وأخطاء التقدير بالنسبة للنموذج الخطي المتعدد



المصدر: مخرجات برنامج Spss

من خلال الشكل رقم (01) نلاحظ أن سحابة النقاط تنتشر بصفة جيدة حول خط الصفر وبالتالي فإن شكل الانتشار عشوائي وهذا يدل على أن شروط تحليل الانحدار الخطي المتعدد محققة، أي أن العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرة التابعة خطية.

خاتمة:

تتلخص نتائج اختبار الفرضيات في الآتي:

- صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$. أي: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات المصرفية؛
- صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على:

ü يوجد هناك مبدأ السببية (أثر، نتيجة) بين إدارة المعرفة كمتغيرة مُفَسِّرَة (مستقلة) وجودة الخدمات المصرفية كمتغيرة مُفَسَّرَة (تابعة) أي: يوجد تأثير معنوي إيجابي متوسط بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 5\%$؛

التوصيات:

على ضوء الدراسة المقدمة يمكن تقديم بعض التوصيات للقائمين على المصارف وذلك على النحو التالي:

- ضرورة توجيه نظر قادة المصارف إلى أهمية وجود نظام متكامل لإدارة المعرفة و مدى مساهمته في تحسين جودة الخدمات المصرفية؛

- تأسيس وحدة ادارية مستقلة في كل مصرف تحت اسم (ادارة المعرفة) تظهر في الهيكل التنظيمي وتحدد مهمتها بإنشاء المعرفة وتقوم بتطوير ومتابعة تطبيق عمليات ادارة المعرفة (التشخيص، الاكتساب، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق)؛

- ضرورة تخصيص الميزانيات المناسبة لدعم نظام إدارة المعرفة؛

- حث الادارة جميع العاملين في المصارف بضرورة مواصلة التعلم المستمر والتدريب المتواصل سعيا منها لبناء رأس مال بشري متمكّن.

- التركيز والحرص على استخراج المعرفة الكامنة في عقول العاملين بالمصارف وتحويرها إلى معرفة صريحة، ومن ثم حفظها في قواعد بيانات المعرفة وتوثيقها بطريقة يسهل الرجوع إليها في حل المشكلات التي تواجه المصارف.

الهوامش والإحالات :

[1] Petter Gottschalk, "**StrategicKnowledge ManagementTechnology**", IDEA GROUP PUBLISHING,2005, p60.

[2] علي السلمي، **إدارة التميز نماذج وتقنيات في عصر المعرفة**، القاهرة : دار غريب للنشر والتوزيع، 2002 ، ص204.

[3] صلاح الدين الكبيسي، **إدارة المعرفة**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2005، ص63.

[4] جمال يوسف بدير، **اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات**، الطبعة الأولى، عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2010، ص61.

[5] ربحي مصطفي عليان، **إدارة المعرفة**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.، ص196.

[6] هيثم علي حجازي، **إدارة المعرفة مدخل نظري**، الطبعة الأولى، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص81.

[7] صلاح الدين الكبيسي، مرجع سبق ذكره، ص73.

[8] مقدم علال، **تحقيق الميزة التنافسية من خلال إدارة المعرفة**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2011/2010، ص ص83-84.

[9] هيثم علي حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 97.

[10] صلاح الدين الكبيسي، مرجع سبق ذكره ، ص75.

[11] ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص199.

[12] طارق طه، **إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص658.

[13] تيسير العجارمة، **التسويق المصرفي**، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن، 2005، ص32.

[14] ناجي معلا، **أصول التسويق المصرفي**، الطبعة الأولى، نشر بدعم من معهد الدراسات المصرفية، عمان، الأردن، 1994، ص48.

[15] وفاء صبحي صالح التميمي، **أثر الإبتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية في المصارف التجارية الأردنية**، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الأول، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الأردن، 2007، ص103.

[16] رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص99.

[17] بريش عبد القادر، **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد رقم 3، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2005، ص225.

[18] .عوض بدير الحداد، **تسويق الخدمات المصرفية**، الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 1999، ص371

[19] إسلام طالب الجابي، **أهمية قياس الجودة في الخدمات المصرفية حالة دراسية في أحد المصارف الأهلية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد رقم 43، جامعة بغداد، العراق، 2015، ص344.