

تحديات التحول الرقمي وأثرها في عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية

دراسة حالة - مصرف الجمهورية بمدينة الزاوية

د. عبد الرحمن الحراري محمد شلفوح

أستاذ مساعد، الأكاديمية الليبية - جنزور

gme.abdo@yahoo.com

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تحديات التحول الرقمي وأثرها في عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية بمصارف الجمهورية بمدينة الزاوية بطريقة منهجية، وتم استخدام أبعاد الدراسة في المتغير المستقل " التحول الرقمي " حيث تمثلت في (بُعد دعم الإدارة العليا، وُبعد البنية التحتية، والبُعد التقني) أما المتغير التابع فتمثل في عمليات إدارة المعرفة وبأبعادها (اكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة، وتطبيق المعرفة).

ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع الحصر الشامل وتوزيع قائمة استقصاء على جميع المدراء ورؤساء الأقسام في مصارف الجمهورية بمدينة الزاوية بلغ عددهم 90 موظف، تم استرداد 72 استمارة، واستبعاد 18 استمارة منها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، حيث تم تحليل البيانات وإختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS .

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن جميع العوامل كانت مؤشرات مهمة لإدارة المعرفة وفقاً للدراسة، وإن التحول الرقمي احد أهم العوامل الذي يؤثر بشكل كبير على عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية مثل المصارف، حيث تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين متغير التحول الرقمي ومتغير إدارة المعرفة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (.0677**)، تشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%). وأوصت الدراسة بضرورة العمل على التوجه نحو التحول الرقمي من خلال زيادة دعم الإدارة العليا ومواجهة التحديات التي تتمثل في: ضعف البنية التحتية والتقدم التكنولوجي الهائل الذي يتطلب وضع خطط استراتيجية .

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، إدارة المعرفة، المصارف التجارية

Challenges of digital transformation and its impact on knowledge management processes in service institutions

Case study “Jumhuriya Bank in Zawiya City”

Dr. Abdul Rahman Al-Harari Muhammad Shalfuh

Libyan Academy / Janzour/ assistant professor

gme.abdo@yahoo.com

Abstract:

This study aims to identify the challenges of digital transformation and its impact on knowledge management processes in service institutions in the banks of the Republic in the city of Zawiya in a systematic manner. The dimensions of the study were used in the independent variable "digital transformation", which was represented in (the dimension of senior management support, the dimension of infrastructure, and the technical dimension), while the dependent variable was represented in knowledge management processes and its dimensions (knowledge acquisition, knowledge storage, knowledge dissemination, and knowledge application). To achieve the objectives of the study, a comprehensive inventory sample was selected and a survey list was distributed to the study sample consisting of all employees in the banks of the Republic in the city of Zawiya, whose number reached 90 employees. 72 forms were retrieved, and 18 forms were excluded from them for their unsuitability for statistical analysis, as the data were analyzed and hypotheses were tested using the statistical package (SPSS).

The results showed that all factors were important indicators of knowledge management according to the study, and that digital transformation is one of the most important factors that greatly affects knowledge management processes in service institutions such as banks, as it was found that there is a positive significant correlation between the digital transformation variable and the knowledge management variable, as the value of the correlation coefficient between them reached (.677**0), this value indicates the strength of the direct relationship between these two variables at a significance level of (0.01) and a degree of confidence (99%). The study

recommended working towards digital transformation by increasing support from senior management and facing the challenges represented by weak infrastructure and tremendous technological progress that requires developing strategic plans.

Keywords: Digital transformation, knowledge management, commercial banks

مقدمة:

يُعد القطاع المصرفي من أحد أهم القطاعات الأساسية في الاقتصاد الليبي، وذلك لدوره الفاعل في تنظيم وتمويل المشاريع، وتزويد المشاريع الاستثمارية بمختلف أنواع الائتمان، والذي يمثل توجه النشاط الاقتصادي في ليبيا، ويشار إلى التحول الرقمي على أنه الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك عن طريق مجموعة من المتطلبات الإستراتيجية والثقافية والمادية والمالية والبشرية والأمنية والتشريعية (أمين، 2018، ص 45)، وفي حالة التحول الرقمي سيواجه هذا القطاع تحديات كبيرة تتمثل في سلامة وأمن المعاملات الرقمية، وتوفير بنية تحتية تكنولوجية قوية ومرنة تضمن تقديم خدمات آمنة تتسم بالجودة والكفاءة، ويعد التحول الرقمي تغير بمنهجية العمل للمؤسسات بتطبيق ما يطلق عليه بالتكنولوجيا الرقمية حيث يحدث تغيير جذري في إجراءات وسياسات العمل بما يضمن الاستفادة بسرعة وجودة عالية.

وأصبحت إدارة المعرفة من الموضوعات الأساسية والمركزية في الإدارة علي مستوي أغلب دول العالم. وقد ساعد في ذلك، ما أفرزته العولمة من فرص وما نجم عن التطور الكبير في مجال الاتصالات والشبكات وخصوصا الإنترنت، إن نظام الاتصالات الحديث بما يحويه من تكنولوجيا متقدمة أدى إلي الانتشار الواسع والفهم الكبير لحاجات الزبائن، وصارت منظمات الأعمال تركز بصورة كبيرة علي بناء هيكلية تنافسية لأصول رأس المال الفكري والذي يعد سلاحاً تنافسياً فاعلاً في ظل اقتصاد المعرفة، ومن هنا برزت هذه الدراسة لمعرفة التحديات التي تواجه التحول من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي من خلال مواكبة التطور المعرفي في التقنيات والتكنولوجيا المتطورة في بيئة احد أهم القطاعات في الاقتصاد الليبي وهي المصارف التجارية.

مشكلة الدراسة:

يعدّ عصر التحول الرقمي والرقمنة من التوجهات الحديثة التي تؤدي إلى دقة وسرعة إنجاز الأعمال وسهولة تلقي المعلومات مما يسهم في خلق تنافس، إذا يشهد العالم اليوم ثورة معلوماتية هائلة ألقت بظلالها على مختلف جوانب الحياة العملية داخل المجتمع الليبي، وهذا أدى بدوره إلى ظهور واقع الرقمنة فضلاً عن الواقع التقليدي، إذ باتت الابتكارات العلمية والتقنية علامة مميزة بما يستدعي توظيف تكنولوجيا المعلومات وانتقال حالة المعرفة الجامدة إلى بناء المعرفة المرنة، وبناء على ما أوصت به دراسة دبنون، الجدي، (2023م) أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي لدى المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، والتي أوصت بإجراء المزيد من الدراسات عن التحديات التي تواجه المصارف التجارية العاملة في ليبيا فإنه تم صياغة المشكلة في التساؤلات الآتية:

- ما هي التحديات التي تواجه التحول الرقمي وأثرها على عمليات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة؟
- هل ترتبط أبعاد التحول الرقمي مع عمليات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على أهم التحديات التي تواجه التحول الرقمي في المصرف محل الدراسة.
- محاولة التعرف على التحول الرقمي داخل المصرف محل الدراسة.
- بيان دور عمليات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة.
- بيان الدور الذي يقوم به التحول الرقمي في عمليات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة

فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وعمليات إدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة.
2. الفرضية الفرعية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين متغير التحول الرقمي وبناء المعرفة في ميدان الدراسة

أسلوب البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي والاستنباطي لتحقيق أهداف البحث كما يلي:

- ✓ المنهج الاستقرائي: الذي يبدأ من الجزئيات وينتهي بالعموميات.
- ✓ المنهج الاستنباطي: الذي يعتمد على استخدام النتائج العامة والأحكام النهائية للوصول إلى حقائق ومعلومات خاصة.

سادساً: منهج البحث وأساليب جمع البيانات:

استخدم الباحث منهج دراسة الحالة في توصيف المشكلة كونه المنهج العلمي المناسب لإجراء هذا البحث.

أ) تحديد نوع ومصادر البيانات:

اعتمد الباحث على البيانات الثانوية من خلال الاطلاع على المراجع والدوريات المتخصصة العربية والأجنبية والأبحاث والرسائل المنشورة وغير المنشورة ذات الصلة بموضوع البحث، والمواقع الإلكترونية، كما قام بإجراء العديد من المقابلات الشخصية مع بعض مسؤولي المصرف محل البحث، أيضاً اعتمد الباحث على أسلوب قائمة الاستقصاء في جمع البيانات اللازمة للإجابة عن تساؤلات البحث، واختبار فروضها.

ب) متغيرات البحث ومؤشرات القياس:

تم التعرف على متغيرات البحث وتحديدها من واقع ما انتهت إليه الدراسات السابقة، وفيما يلي متغيرات البحث ومؤشرات القياس.

جدول رقم (1) متغيرات البحث ومؤشرات القياس

مؤشرات القياس:	مؤشرات القياس:	مؤشرات القياس:
- توليد المعرفة	- دعم الإدارة العليا.	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية
- تخزين المعرفة	- البنية التحتية.	بين التحول الرقمي وعمليات
- توزيع المعرفة	- البعد التقني	إدارة المعرفة في المصرف محل
- تطبيق المعرفة		الدراسة

*المصدر: من إعداد الباحث.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي :

1. توضيح أهمية التحول الرقمي للمؤسسات المصرفية لأنه أضحي ضرورة لمسايرة عصر التقنية ولتسهيل الخدمات للزبائن ولتحقيق المنافسة.
2. القيام بدراسة لتوضيح تحديات التحول الرقمي للمؤسسات المصرفية في ليبيا.
3. عرض نتائج علمية يمكن إن تستفيد منها الإدارات العليا للمؤسسات المصرفية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالتحول الرقمي.
4. تنمية قدرات الباحث للقيام بدراسات ذات صبغة ميدانية.

الدراسات السابقة:

- 1- (دراسة دبنون، الجدي، 2023م) أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي لدي المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، (دبنون، الجدي، 2023م) : هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التحول على الأداء الوظيفي لدي المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت الليبية، حيث تم توزيع (110) استبانة على عينة مكونة من مديري هذه المصارف وإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة للفرضيات وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي (الموارد البشرية، والهيكل التنظيمي، والتكنولوجيا) على الأداء الوظيفي المصارف التجارية التابعة لمدينة سرت في ليبيا.
- 2- دراسة (إيناس مصطفى، 2023) أثر التحول الرقمي في بناء مجتمع المعرفة دراسة حالة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية. (إيناس، 2023): هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي في بناء مجتمع المعرفة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية، حيث استخدمت الباحثة في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة الحالة، وكذلك تم قياس المتغير المستقل التحول الرقمي بأبعاده (المؤسسي، والتقني، الوظيفي) أما المتغير التابع تم قياسه بأبعاده (حوكمة المعرفة، البعد التعليمي، العد التنموي). وتوصلت الدراسة إلى إن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بإبعاده المؤسسي والتنموي والتعليمي في بناء مجتمع المعرفة.

3- دراسة (زاير، وآخرون ،2020) بعنوان "التحولات الرقمية في القطاع المالي بين

الاستقرار ومخاطر الابتكارات المالية - تجربة مصرف شمال إفريقيا"

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التحولات الرقمية في وجود ثورة في مجال الخدمات المالية التقليدية وإعادة تشكيل المشهد المالي. توصلت الدراسة إلى أن البنوك تواجه مفاضلة بين الأهداف المتقاربة لتحقيق الاستقرار المالي والتخفيف من مخاطر الابتكار المالي، حيث أن الإفراط في التنظيم والرقابة قد يؤدي إلى إعاقة عملية التطوير حلول التكنولوجيا المالية، ومن هنا نشأت حاجة تشريعية ورقابية وإشرافية شاملة تعزز الابتكار وتوفر فرص لنمو تمازج أعمال الرقمنة في بيئة تنافسية، وذلك لضمان عدم استخدام التكنولوجيات الجديدة، كأدوات للاحتيال وغسيل الأموال، لضمان عدم تهديدها للاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي.

4- دراسة (يونس، 2019م) "أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي - دراسة

تطبيقية على مصرف أراجي بالمملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم وفوائد التحول الرقمي ومعرفة التحديات التي تواجهه ومعرفة مدى أهميته للبنوك السعودية. وتوصلت الدراسة إلى وضوح أهمية التحول الرقمي في مختلف القطاعات خاصة القطاع المصرفي السعودي مع وجود علاقة بين أهمية التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات البنكية الرقمية وزيادة درجة رضا العملاء مما ينعكس على زيادة إقبالهم على خدمات الموقع الإلكتروني وتحقيق الريادة الرقمية للبنوك السعودية. وأوصت الدراسة بضرورة وجود إستراتيجية واضحة للتحول الرقمي لدي كافة قطاعات الدولة للتسريع بتحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي رقمي.

5- دراسة John L. et al 2018 - Towards digital transformation: Lessons

: organizations learned from traditional

هدفت الدراسة إلى أحد أهم التغيرات الرئيسية في صناعة التحول الرقمي الذي يشهد تحولاً عميقاً في النظام المصرفي، منها أن الرقمنة توفر فرص جديدة للبنوك لوضع الزبون في قلب عملية التطوير، وكذلك هدفت الدراسة إلى تحديد التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وتحديد ما تقوم البنوك وشركات Fin Tech بتطويره في السوق. وتوصلت الدراسة إلى أن

الاستمرار في المنافسة في المستقبل سوف يعتمد إلى حد كبير على القرارات التي تتخذها البنوك اليوم، والتي أظهرتها أحداث السنوات القليلة الماضية والسعر الذي قد يتعين عليهم دفعه مقابل القرارات الإستراتيجية السيئة او من خلال اعتماد نتائج أعمال مماثلة في القطاع الخدمات المصرفية للأفراد. (John L. et al 2018)
التعقيب على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة مناقشة أهمية التحول الرقمي للمؤسسات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها للمستفيدين، والتعرف على مفهوم ومتطلبات التحول الرقمي ودوره في تحسين أداء الخدمات المالي، والقرارات الإستراتيجية المهمة التي يجب إن تتخذها الإدارة لمواجهة التطوير الهائل في المعلومات. أما الدراسة الحالية فتسعى إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء المصرفي، وكيف يساهم التحول الرقمي في استخدام آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الليبية، بالإضافة الى معرفة التغيرات الرئيسية في صناعة التحول الرقمي الذي يشهد تحولاً عميقاً في النظام المصرفي، منها أن الرقمنة توفر فرص جديدة للبنوك لوضع الزبون في قلب عملية التطوير.

- الفجوة البحثية:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة نقاط أهمها:

- تركز الدراسة الحالية على التحديات التي تواجه التحول الرقمي وأثرها على إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية.
- تركز الدراسة الحالية على التعرف على مفهوم التحول الرقمي وأثرها على إدارة المعرفة في البيئة أحد المصارف التجارية بمدينة الزاوية وهو مصرف الجمهورية.

الإطار المفاهيمي للدراسة

أولاً: التحول الرقمي:

1- مفهوم التحول الرقمي: يُعد التحول الرقمي من أهم المواضيع التي تبلور استخدامها حديثاً، وتتادت المؤسسات الدولية والمحلية على ضرورة تطبيقه في أعمالها وخصوصاً بعد الثورة الصناعية الرابعة والتي ساهمت في دمج التقنيات بجميع أنواعها من (انترنت، والربوتات، الذكاء الاصطناعي، الطباعة ثلاثية الأبعاد، الحوسبة السحابية، التقنيات الخلوية، الأشياء الذكية وغيرها من التقنيات) ساهمت في إضافة تحسينات في نقل التعليمات الرقمية إلى العالم المادي، وإجراء تحولات تربط العالم الفعلي بالعالم الافتراضي، والذي عمل على زيادة قدرة معالجة غير مسبوقه وإضافة سعة تخزينية هائلة ووصول كم غير محدود من المعلومات، ومما تقدم يمكن تعريف التحول الرقمي Digital Transformation (DT) بأنه عملية انتقال الشركات إلى نماذج عمل تعتمد على التقنيات الرقمية لدعم التطور والابتكار ما تقدمه من منتجات وخدمات، وتوفر قنوات جديدة للتسويق وفرص عمل تزيد من قيمة منتجاتها سواء سلع او خدمات (عبد الرزاق، 2019، ص19).

ويعرف أيضاً أنه تحول المنظمة تدريجياً من الاستغراق في التعامل مع الماديات فقط إلى الاهتمام بالمعلومات والمعرفة والاستثمار ما تكشف عنه فرص وإمكانيات وذلك للوصول إلى أعلى مستوى من الانجاز والكفاءة. (على، 2011، ص 15)

2- أهمية التحول الرقمي في المصارف:

✓ تقديم الخدمات البنكية بشكل أسهل وأسرع دون اللجوء إلى الانتظار لفترات طويلة.

✓ المساهمة في عملية ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها من خلال التعاون والتسويق عبر شبكة الانترنت.

- ✓ ضرورة اتجاه المصارف إلى مواكبة العصر والاتجاه نحو استخدام التكنولوجيا لتطبيق التحول الرقمي في تقديم خدماتها لتحقيق رضا العملاء.
- ✓ التغلب على الضغوط الواقعة من جانب شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات والشركات لتحسين خدماتها وإتاحة البرامج التكنولوجية عبر الانترنت.
- ✓ يعمل التحول الرقمي على تمكين المصارف من المنافسة بهدف التحديث والحفاظ على قدرتها التنافسية وخلق القيمة. (وليد كامل، 2021، 189).
- ✓ خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.

3- التحديات التي تواجه التحول الرقمي:

- ✓ نقص الكفاءات داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي.
- ✓ نقص الميزانيات المخصصة.
- ✓ التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية
- ✓ يعتبر أحد أكبر التحديات التي تواجه نجاح تنفيذ التحول الرقمي.
- ✓ ضمن تحديات البيروقراطية أو الأنظمة الداخلية المتشددة.
- ✓ الافتقار إلى بنية تحتية قادرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموظفي ذوي مهارات الكافية والاتصال الثابت بالانترنت في العديد من المناطق خاصة الريفية (دبنون، الجدي، 2023، 133).

4- مراحل التحول الرقمي:

تُعرف الرقمنة أيضاً بإسم التحول الرقمي وهي مزيج من كل من إجراءات الرقمنة والابتكار الرقمي بهدف تحسين المنتجات الحالية بقدرات متقدمة، وهي تقوم بتزامن الأعمال وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات لوحدة اقتصادية ما وإدماج تكنولوجيا المعلومات مع إستراتيجية الأعمال،

وبصورة عامة تشمل مراحل التحول الرقمي ثلاث مراحل وهي:



شكل رقم (1) يبين مراحل التحول الرقمي
المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على (Morze&Strutynska.2)

5- المراحل الرئيسية للتحول الرقمي في القطاع المصرفي:
مفهوم الرقمنة في القطاع المصرفي يعني الأداء السلس وتجربة خالية من المتاعب للعملاء،
وتقدم الرقمنة خدمات جديدة قائمة على التكنولوجيا لعملائها مثل أجهزة الصرف الآلي،
وبطاقات الائتمان، والتسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي، والتحويل الإلكتروني للأموال،
والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال. ووفقاً للخبراء
في القطاع المصرفي يمكن أن يحدث التحول الرقمي من خمس مراحل رئيسية:
أ- اعتماد القنوات الرقمية: شبكات الصرف الآلي، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، الخدمات
المصرفية عبر الهاتف النقال، روبوتات الدردشة.
ب- ظهور المنتجات الرقمية والبيانات الضخمة، المدفوعات غير التلامسية، والبطاقات
الافتراضية، والدكاء الاصطناعي، والألات بمساعدة البرامج الحديثة المتقدمة، يتم إنشاء
منتجات مصممة لتلبية الاحتياجات المالية للعملاء على مدار 24 ساعة.

ت- اعتماد دورة كاملة من الخدمات الرقمية، من خلال إنشاء أعمال رقمية جديدة، وتغيير نماذج الأعمال.

ث- خلق نكاء رقمي يدرس " العقل الرقمي " مما يمنح المؤسسة معرفة أعلى بقدراتها.
ج-أنشاء "DNA رقمي" نظام إحدائيات جديد لاتخاذ القرارات الإستراتيجية طوال دورة حياة المصرف.

ثانيا: إدارة المعرفة:

مفهوم المعرفة:

تعد إدارة المعرفة من الأنظمة الإدارية الحديثة التي عمدت إلى الأخذ بها معظم المنظمات في السنوات الأخيرة من القرن الماضي، حيث بدأت تأخذ مكانها بشكل طبيعي باعتبارها تطور فكري مهم في عالم الأعمال، إذ تعد إدارة المعرفة وعملياتها من الأساسيات لغرض التطبيق الكفوء والفاعل لسير أعمال المنظمات، وقد عرج الباحث على هذا الموضوع من منظور مفاهيمي وفلسفي فتطرق إلى إدارة المعرفة. المفهوم والأبعاد الذي تناول أهميتها ومكوناتها والعمليات الخاصة بإدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، تحديد أهداف المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على النحو التالي:

لاحظ الباحث بأنه لا يوجد اتفاق كامل بين الكتاب في تحديد مفهوم المعرفة ويرجع ذلك إلى تركيزهم على بعض الجوانب دون الأخرى، أو بسبب اختلاف منظور الباحثين للمعرفة غير أن الباحث يعتمد التعريف التالي الذي أشار إلى المعرفة "هي المهارات الإبداعية والناجمة عن التفكير والتفسير والتميز لكل الموارد التنظيمية المتاحة وكل الظروف والعوامل البيئية التنافسية المحيطة بالمنظمة. (جاد الرب سيد 2009، ص520).

أهمية إدارة المعرفة:

تعد المعرفة عنصراً أساسياً في العديد من الفعاليات المجتمعية وباتت قوة مؤثرة تستفيد منها مختلف المجتمعات في تحقيق تقدمها. وباعتبار المنظمة جزء من المجتمع فإن المنظمات التي تتعامل بالمعرفة أصبحت ذات أهمية بالغة، ومن خلال ذلك تبرز أهمية إدارة المعرفة في الآتي :

- أ- تعظيم القيمة البشرية للعاملين بالمنظمة.
ب- بناء وتثيد العقول البشرية عالية التميز.
ت- تنمية وإدارة رأس المال الفكري.
ث- تنمية المهارات الإبداعية والابتكارية.
ج- تعظيم الاستفادة من جميع البيانات والمعلومات في المنظمة.
ح- من خلال الإدارة الفعالة للمعرفة يمكن للمنظمة أن تتميز وتختلف عن المنظمات المنافسة سواء من حيث الجودة، التكلفة، والمبيعات، الربحية، الإبداع. (جاد الرب، 2013، 418).

عملية إدارة المعرفة:

يناقش هذا العنصر عملية إدارة المعرفة والتي يُعرفها بعض الباحثين من خلال خطوات منطقية متتالية هي: خلق المعرفة، مصداقية المعرفة، عرض المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة والاستفادة منها. ولا يوجد اتفاق جماعي نحو خصائص المعرفة والطرق الأساليب التي يمكن من خلالها استخدام الموارد المعرفية والباحثين والاكاديميين كان لهم منظور مختلف تجاه إدارة المعرفة ليمتد من الحلول التكنولوجية إلى المجتمعات والبيئات التطبيقية والاستخدام الأفضل للتطبيقات أو الممارسات العملية داخل المنظمة (جاد الرب سيد، 2014، ص 124، 125).

ومن الواضح إن جوهر تحسين إدارة المعرفة يتمثل في تحسين عملياتها. وتحويل المدخلات التي تحصل عليها المنظمة (المعلومات) من مصادر خارجية وداخلية (المهارات والخبرات) إلى معرفة ثم المشاركة فيها وتخزينها وتوزيعها والمحافظة عليها ثم استرجاعها للتطبيق أو إعادة التطبيق، وتسمى عمليات إدارة المعرفة بالعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختبارها وتنظيمها، واستخدامها، بالإضافة إلى نشر وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة بما يساهم في اتخاذ القرارات لحل المشكلات وإحداث التعلم. (السعيد هاني، 2010، ص 10). لذا يضع اغلب الباحثين هذه العمليات بشكل حلقة مغلقة تسمى بالعمليات الجوهرية لإدارة المعرفة

ثانياً: الجانب العملي للدراسة:

1) تحديد مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع المدراء ورؤساء الأقسام بفروع مصرف الجمهورية بمدينة الزاوية، (مصرف الجمهورية الميدان، الصيرفة الإسلامية، فرع جامعة الزاوية) حيث كان عدد 90 موظف، وقد اعتمد البحث على أسلوب الحصر الشامل، وذلك لصغر حجم المجتمع، وفيما يلي جدول رقم (2) توزيع ونسبة الاستجابة لكل فرع من فروع المصرف.

جدول رقم (2) يوضح توزيع نسبة المدراء ورؤساء الأقسام والعاملين بمصرف الجمهورية الزاوية

اسم المصرف	العدد الموزع	عدد الاستجابات الصحيحة	نسبة الاستجابة
مصرف الجمهورية الميدان	35	26	74.3%
مصرف الجمهورية فرع الصيرفة الإسلامية	29	24	82.8%
مصرف الجمهورية فرع جامعة الزاوية	26	22	85%
المجموع	90	72	80.7%

*المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مكتب التوثيق والمعلومات.

2) أساليب التحليل الإحصائي:

من أجل تحقيق الأهداف المحددة للبحث، والتوصل إلى مدى صحة أو خطأ الفرض اعتمد الباحث على الأساليب الإحصائية التالية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS, V, 17):

- الإحصاء الوصفي: من خلال إجراء بعض المقاييس الوصفية، ومنها الوسط الحسابي المرجح كأحد مقاييس النزعة المركزية، والانحراف المعياري كأحد مقاييس التشتت.
- الإحصاء الاستدلالي: تم استخدام اختبار (Cronbach's Alpha) لقياس قوة الارتباط الداخلي بين المتغيرات التي تقيس مفهوماً معيناً، والانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear regression (stepwise) للتعرف على أهم المتغيرات المستقلة في تحسين

القدرة التنبؤية، وإزالة المتغيرات المستقلة التي يكون إضافتها أحدها أو بعضها غير مؤثر معنوياً.

- اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات :

- جدول رقم (3) نتائج اختبار الثبات والصدق

معامل الصدق	معامل ألفاء الثبات	عدد العبارات	المجموعة
0.823	0.908	5	دعم الإدارة العليا
0.574	0.765	5	البنية التحتية
0.763	0.715	5	البعد التقني
0.911	0.967	20	إدارة المعرفة

- المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على إجابات أفراد العينة

يعتبر اختبار كرونباخ ألفا (α) واحد من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل البيانات الاستبانية، ولذلك نحتاج قبل القيام بعمل تحليل للبيانات الإحصائية عمل اختبار كرونباخ ألفا (α) وهو اختبار إحصائي يحدد فيما إذا كانت أسئلة الاستبانة صحيحة على أثر أجوبة مفردات العينة، حيث كلما كانت قيم معامل كرونباخ ألفا كبيرة أكبر من (0.60) فيدل ذلك على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. ومما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها. (البياتي 2005).

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن:

قيم معامل كرونباخ ألفا عبارات استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.715 إلى 0.967) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات، وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.574، 0.911) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها، مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

تحليل اتجاهات الآراء :

الجدول رقم (4) يوضح المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، اتجاهات الآراء لكل بعد من أبعاد الدراسة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة
دعم الإدارة العليا	3.56	1.322	موافق
البنية التحتية	2.11	1.524	موافق
البعد التقني	3.06	1.366	موافق
إدارة المعرفة	3.57	1.532	موافق

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على إجابات أفراد العينة

يتضح من الجدول رقم (4) أن اتجاهات الآراء لأبعاد التحول الرقمي، كانت بمتوسط حسابي بلغ (2.94) وانحراف معياري (1.404)، وهو ما يؤكد على أهمية التحول الرقمي وتوافر أبعاده المتمثلة في (دعم الإدارة العليا، البنية التحتية، البعد التقني)، وهذا ما يعزز تبني هذه الدراسة لهذه العوامل كأبعاد تمثل التحول الرقمي، كما يشير الجدول إلى أن المتوسطات الحسابية للعبارات المتعلقة (دعم الإدارة العليا، البنية التحتية، البعد التقني)، ودورها في إدارة المعرفة بلغت (3.56)، (2.11)، (3.06)، على التوالي وهو متوسط يقع في مجال الموافقة حسب سلم ليكرت الخماسي.

أما بالنسبة إدارة المعرفة، فيشير الجدول رقم (4) إلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات يساوي (3.57) بانحراف معياري (1.532)، وهذا يشير إلى أن أهمية الأبعاد في تبني إدارة المعرفة، كما أن المتوسط المرجح لمجمل محاور الدراسة يقع ضمن مجال الموافقة.

جدول رقم (5) يوضح المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، اتجاهات الآراء لمحور المتعلقة دعم الإدارة العليا

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
تتبنى الإدارة العليا فكرة التحول الرقمي ووضعتها موضع التنفيذ.	2.722	1.288	3.625 -B	0.000	عاليه
توفر إدارة الدعم المالي لعمليات التحول الرقمي	3.524	1.209	-0.985 -C	0.355	متوسطة
تعمل الإدارة على الاهتمام بالتجديد والتحديث المستمر في التكنولوجيا المستخدمة.	2.725	1.426	-0.538 -B	0.548	متوسطة
توافر الإدارة العليا قواعد وأنظمة للمعلومات تتسم بالحدثة والدقة والتوقيت المناسب.	2.803	1.235	-0.788 -C	0.426	متوسطة
الإدارة العليا تعمل على إعداد البرامج التدريبية غير تقليدية تساهم في تنمية مهارات العاملين وقدراتهم في التعامل مع التطور في البرمجيات.	3.548	1.322	3.536 -B	0.000	عالية
المحور الأول: دعم الإدارة العليا	3.060	1.320	-	-	متوسطة

من الجدول رقم (5) يستخلص الباحث ما يلي: درجات الموافقة عالية على العبارة رقم (1)، (5) والتي تنص على "الإدارة العليا تعمل على إعداد البرامج التدريبية غير تقليدية تساهم في تنمية مهارات العاملين وقدراتهم في التعامل مع التطور في البرمجيات المتقدمة"، كذلك "تتبنى الإدارة العليا فكرة التحول الرقمي ووضعتها موضع التنفيذ" أما باقي العبارات فكانت درجة الموافقة متوسطة والمتعلقة بدعم الإدارة العليا.

جدول رقم (6) يوضح المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، اتجاهات الآراء لمحور المتعلقة بالبنية التحتية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
توجد بالمصرف أجهزة حديثة في مكان العمل.	3.621	1.208	B - 3.625	0.000	عاليه
يتوفر في المصرف انترنت علي السرعة .	3.424	1.209	C - .985	0.355	متوسطة
يقوم المصرف بصيانة الأجهزة دوريا.	2.572	1.526	B - .538	0.548	متوسطة
يتوفر بالمصرف قواعد وأنظمة للمعلومات تتسم بالحدائة والدقة والتوقيت المناسب.	2.602	1.422	C - .788	0.426	متوسطة
تساعد الأجهزة والبرمجيات على تسهيل التعامل مع العملاء .	3.484	1.325	B - 3.536	0.000	عالية
المحور الأول: البنية التحتية	3.140	1.340	-	-	متوسطة

من الجدول رقم (6) يستخلص الباحث ما يلي: درجات الموافقة عالية على العبارة رقم(1)، (5) والتي تنص على " توجد بالمصرف أجهزة حديثة في مكان العمل "، كذلك " تساعد الأجهزة والبرمجيات على تسهيل التعامل مع العملاء." أما باقي العبارات فكانت درجة الموافقة متوسطة والمتعلقة بالبنية التحتية.

جدول رقم (7) يوضح المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، اتجاهات الآراء لمحور المتعلقة بالبعد التقني

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
تحرص إدارة البنك على استخدام التكنولوجيا الحديثة.	3851	1.218	B - 3.625	0.000	عاليه
تقوم قواعد البيانات بالمصرف بتوفير المعلومات بالجودة المناسبة. .	3.224	1.195	C - .985	0.355	متوسطة
يقوم المصرف بصيانة الأجهزة دوريا.	2.425	1.625	B - .538	0.548	متوسطة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
تحرص إدارة المصرف على إعطاء موظفيها دورات تدريبية في مجال الحاسوب.	2.802	1.224	C - 0.788	0.426	متوسطة
يقوم المصرف بتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الالكترونية.	3.844	1.235	B - 3.536	0.000	عالية
المحور الأول: البعد التقني	3.229	1.299	-	-	متوسطة

من الجدول رقم (7) يستخلص الباحث ما يلي: درجات الموافقة عالية على والتي تنص على "تحرص إدارة البنك على استخدام التكنولوجيا الحديثة."، كذلك "يقوم المصرف بتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الالكترونية." أما باقي العبارات فكانت درجة الموافقة متوسطة والمتعلقة بالبعد التقني.

جدول رقم (8) يوضح المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، اتجاهات الآراء لمحور إدارة المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
يشجع المصرف العاملين في البحث عن المعرفة المرتبطة بأنشطتها في النشرات العلمية	3.756	0.914	0.000	عالية
يحدد المصرف أنواع البيانات والمعلومات المطلوبة لسد الفجوة المعرفية لكل مستويات الإدارة والأقسام	3.641	1.127	0.000	عالية
يكتسب المصرف المعرفة من المؤسسات المماثلة لها في نفس المجال.	3.520	0.922	0.000	عالية
يركز المصرف على استخراج المعرفة الكامنة من أذهان العاملين للاستفادة منها في تطويره	3.225	0.867	0.008	متوسطة
يؤدي الموظفون في المصرف تفاعلا إيجابيا لتحويل المعرفة الكامنة إلى معرفة صريحة وواضحة.	3.307	1.048	0.000	عالية
إكتساب المعرفة	3.681	0.975		

متوسطة	0.270	0.926	3.211	يملك المصرف أنظمة إلكترونية آمنة تساعدها على تخزين البيانات.
عالية	0.003	1.033	3.768	يقوم المصرف بتخزين البيانات والمعلومات بعد جمعها في قواعد بيانات
متوسطة	0.075	1.230	3.112	يعمل المصرف على الإستفادة من التجارب السابقة لرصد المعرفة و تخزينها في السجلات.
عالية	0.000	1.102	3.227	تساعد البيانات والمعلومات المخزنة على تقليل جهد وقت تقديم الخدمة.
عالية	0.000	0.982	3.862	تساعد المعرفة المخزنة في تسريع اتخاذ القرارات.
		1.062	3.586	تخزين المعرفة
عالية	0.000	0.975	3.756	يعمل المصرف على نشر المعلومات ونقلها بين الموظفين.
عالية	0.000	1.115	3.451	يقوم المصرف بتطوير مهارات الموظفين من خلال برامج تدريبية.
عالية	0.000	0.932	3.280	يحتوي المصرف على نظام فعال لتكنولوجيا المعلومات.
عالية	0.000	0.877	3.848	يقوم المصرف بتوزيع المعرفة داخليا من خلال فرق العمل.
	الثالث	0.975	3.681	توزيع المعرفة
متوسطة	0.037	1.102	3.316	يستخدم المصرف البيانات والمعلومات المخزنة لحل المشكلات.
متوسطة	0.018	1.134	3.230	يوفر المصرف الإمكانيات والأجهزة الحديثة التي تساعد على تطبيق المعرفة.
عالية	0.001	1.210	2.981	التطبيق الكفوء والفعال للمعرفة يساعد على اتخاذ القرارات.
متوسطة	0.753	1.105	3.135	توجد في المصرف الثقافة التي تشجعه على تطبيق المعرفة.
متوسطة	0.342	1.221	3.158	يتابع المصرف مستوى تطبيق الموظفين لما يتعلمونه في التدريب.
	الرابع	1.141	3.240	تطبيق المعرفة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على إجابات أفراد العينة

من خلال نتائج الجدول رقم (8): الذي يوضح ملخص نتائج التحليل بالنسبة لمحور إدارة المعرفة والخاص بدعم الإدارة العليا جاءت العبارة "هل يشجع المصرف العاملين في البحث

عن المعرفة المرتبطة بأنشطتها في المنشآت العلمية. " في المرتبة الأولى حسب الأهمية من وجهة نظر المبحوثين بالمصرف بمتوسط حسابي (3.756)، وكانت أعلى متوسط حسابي بين العبارات المتعلقة ببعث اكتساب المعرفة، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية للمستجوبين حول هذه العبارة، أما العبارة المتعلقة " يركز المصرف على استخراج المعرفة الكامنة من أذهان العاملين للإستفادة منها في تطويره. " تحصلت على أقل متوسط حسابي بين العبارات الأخرى والذي بلغ (3.225)، وجاءت العبارة المتعلقة بالبعث تخزين المعرفة " تساعد المعرفة المخزنة في تسريع اتخاذ القرارات " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.862) حسب الأهمية النسبية لأفراد العينة، أما العبارة "يعمل المصرف على الإستفادة من التجارب السابقة لرصد المعرفة وخبزها في السجلات. " جاءت الموافقة بدرجة اقل وبمتوسط حسابي (3.112)، وكانت اقل درجة موافقة من آراء المستجوبين.

إما فيما يتعلق توزيع المعرفة فجاءت في المرتبة الأولى "يعمل المصرف على نشر المعرفة ونقلها بين الموظفين." بمتوسط حسابي (3.75) وبانحراف معياري (0.975) لإجابات أفراد العينة، بنما جاءت عبارة " يحتوي المصرف على نظام فعال لتكنولوجيا المعلومات، وبمتوسط حسابي (3.28) وبانحراف معياري (0.932)، وأخيراً فيما يتعلق بالبعث تطبيق المعرفة، فجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية النسبية لآراء أفراد العينة "يستخدم المصرف البيانات والمعلومات المخزنة لحل المشكلات" بمتوسط حسابي (3.31) وبانحراف معياري (1.102)، وجاء أقل درجة موافقة لإجابات أفراد العينة للعبارة "التطبيق الكفوء والفعال للمعرفة يساعد على اتخاذ القرارات " بمتوسط حسابي (2.98) وانحراف معياري (1.210) .

ثانياً: اختبار وتحليل الفرضيات:

1- اختبار الفرضية الرئيسية:

التي تنص على أنه (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وإدارة المعرفة في المصرف محل الدراسة).

يتطلب اختبار فرضية الارتباط الرئيسية في هذا البحث على مستوى المتغيرات والأبعاد استخدام معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson)، وبالتالي سنعرض جداول التحليل الإحصائي في هذه الفقرات معاملات الارتباط بين متغيرات وأبعاد البحث، كما تشير النتائج هنا إلى نوع الاختبار (2-tailed)، K، ومختصر (Sig) الذي يشير إلى اختبار المعنوية معامل الارتباط، فإذا ظهرت العلامة (**) على معامل الارتباط فإن هذا يدل على معنوية معامل الارتباط عند مستوى (0.01) ودرجة ثقة (99%) فيما تدل العلامة (*) على معنوية عند مستوى (0.05) وبدرجة ثقة (95%)، ولتفسير قيمة معامل الارتباط وكيفية الحكم علي، الجدول رقم (9) يبين علاقة الارتباط بين التحول الرقمي وإدارة المعرفة.

رقم (9) يبين علاقة الارتباط بين التحول الرقمي وإدارة المعرفة

التحول الرقمي	البعد التقني	البنية التحتية	دعم الإدارة العليا	المتغيرات	
.677**	.495**	.546**	.685**	Pearson Correlation	إدارة المعرفة
.000	.000	.000	.000	2 Tailed	
78	78	78	78	N	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث

تشير نتائج الجدول رقم (9) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين متغير التحول الرقمي ومتغير إدارة المعرفة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (** 0.677)، تشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%)، وتأسيساً على ما سبق يمكن تفسير هذه العلاقة بأن اهتمام مصرف الجمهورية الزاوية بالتحول الرقمي من خلال التركيز على دعم الإدارة العليا، ومن خلال استخدام بنية تحتية متطورة والبرمجيات المناسبة لرفع مستوى التحول الرقمي في المصرف، وبالتالي فإن هناك علاقة وثيقة بين التحول الرقمي ومستوى بناء المعرفة، وبناء على ذلك يمكن قبول الفرضية الرئيسية على المستوى الكلي، أما على المستوى الجزئي فهي كالآتي:

فقد أظهرت نتائج الجدول (9) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين دعم الإدارة العليا وامتغير إدارة المعرفة، ما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط Pearson Correlation والبالغة (0.685) عند مستوى معنوية (0.01) أي بدرجة ثقة (99%)، وهذا يدل على إيجابية قوة العلاقة الطردية بينهما، أما بخصوص قيمة معامل الارتباط بيرسون، بين بعد البنية التحتية وامتغير إدارة المعرفة فقد بلغت (0.546) فيما بينت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين البعد التقني وامتغير إدارة المعرفة فقد بلغت (0.495)، وبالتالي قبول الفرضية على المستوى الكلي والجزئي.

2- اختبار الفرضية الفرعية:

تنص على أنه (يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين متغير التحول الرقمي وبناء المعرفة)

تهتم هذه الفقرة باختبار فرضية التأثير، من خلال معادلة الانحدار الخطي البسيط إذ تمثل Constant مقدار ثابت، وهذه علاقة تعني أن المتغير التابع إدارة المعرفة (Y) هو دالة القيمة الحقيقية لأبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي)، أما تقديرات هذه القيم ومؤشراتها الإحصائية، فقد حسبت على مستوى المبحوثين بمصرف الجمهورية الزاوية وسيتم تحليل مستويات التأثير بين المتغيرات كالآتي:

الجدول رقم (10) علاقة تأثير التحول الرقمي على مستوى إدارة المعرفة

المتغير التابع	Model Summary		تحليل التباين ANOVA			المتغير المستقل	معامل الانحدار Coefficients		
	R2 معامل التحديد	R الارتباط	F المحسوبة	DF درجة الحرية	Sig* الدالة		B درجة التأثير	T المحسوبة	Sig* الدالة
إدارة المعرفة	0.532	0.737	78.125	1 الانحدار	0.00	التحول الرقمي	0.758	8.582	0.00
				77 البواقي					
				78 المجموع					

المصدر: الجدول من أعداد الباحث بالاعتماد على (SPSS)

تبين القيم الواضحة في الجدول رقم (10) ملخص نموذج معامل التأثير بين متغيرات الدراسة Model Summary، إذ بلغت قيمة معامل التجديد (R^2) (0.532)، وهي تدل على مقدار القوة التفسيرية لمتغير التحول الرقمي في إدارة المعرفة، والقيمة المتبقية (47%) فهي تعود لعدة عوامل غير داخلية في نموذج الدراسة، أما تحليل التباين ANOVA فقد أظهرت قيمة (F) المحسوبة والبالغة (78.129) عند مستوى دلالة إحصائية (0.00) أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وهذا يدل على ويؤكد وجود تأثير معنوي لمتغير التحول الرقمي في متغير إدارة المعرفة في مصرف الجمهورية الزاوية، ويدعم ذلك قيم الارتباط Coefficients التي بينت قيمة معامل الانحدار B البالغة (0.758)، ويؤكد تلك النتيجة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (8.858) عند مستوى دلالة قيمته اقل من (0.05)، وهو دلالة على إن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في التحول الرقمي سيؤدي إلى تحسين عمليات إدارة المعرفة في مصرف الجمهورية بمدينة الزاوية، وفي ضوء ذلك تقبل الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم (11) علاقة تأثير بعد دعم الإدارة العليا على مستوى عمليات إدارة المعرفة

المتغير التابع	Model Summary		تحليل التباين ANOVA			المتغير المستقل	معامل الانحدار Coefficients		
	R2 معامل التحديد	R الارتباط	F المحسوبة	DF درجة الحرية	Sig* الدالة		B درجة التأثير	T المحسوبة	Sig* الدالة
إدارة المعرفة	0.615	0.537	72.264	1 الانحدار	0.00	بعد الإدارة العليا	0.452	8.233	0.00
				77 البواقي					
				78 المجموع					

المصدر: الجدول من أعداد الباحث بالاعتماد على (SPSS)

تبين أن القيم الواضحة في الجدول رقم (11) ملخص نموذج التأثير (Model Summary)، بين بعد دعم الإدارة العليا و متغير إدارة المعرفة، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.452)، وهي تدل على مقدار القوة التفسيرية لبعء الإدارة العليا في متغير إدارة المعرفة، والقيمة المتبقية (51%) تعود لعدة عوامل أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة، أما معاملات التحديد التباين (ANOVA) فقد ظهرت (F) المحسوبة والبالغة

(72.264) عند مستوى دلالة إحصائية (0.00) اقل من (0.05)، وهذا يؤكد وجود تأثير معنوي لبعيد الإدارة العليا في متغير إدارة المعرفة في مصرف الجمهورية الزاوية، ويدعم ذلك قيم معاملات الارتباط (Coefficients) التي بينت قيمة معامل الانحدار (B) البالغة (0.452)، ويؤكد تلك النتيجة قيمة (T) المحسوبة والبالغ (8.233) عند مستوى دلالة قيمته اقل من (0.05)، وهو دلالة على إن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في بعد الإدارة العليا سيؤدي إلى تحسين إدارة المعرفة في مصارف الجمهورية بمدينة الزاوية.

الجدول رقم(12) علاقة تأثير بعد البنية التحتية على مستوى عمليات إدارة المعرفة

المتغير التابع	Model Summary		تحليل التباين ANOVA			المتغير المستقل	معامل الانحدار Coefficients		
	R2 معامل التحديد	R الارتباط	F المحسوبة	DF درجة الحرية	Sig* الدالة		B درجة التأثير	T المحسوبة	Sig* الدالة
إدارة المعرفة	0.615	0.455	61.264	1 الانحدار	0.00	البنية التحتية	0.542	7.222	0.00
				77 البواقي					
				78 المجموع					

المصدر: الجدول من أعداد الباحث بالإعتماد على (SPSS)

تبين من خلال الجدول رقم (12) القيم الواضحة لمخلص نموذج التأثير (Model Summary)، بين بعد البنية التحتية ومتغير بناء المعرفة، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.615)، وهي تدل على مقدار القوة التفسيرية لبعيد البنية التحتية في متغير إدارة المعرفة، والقيمة المتبقية (51%) في تعود لعدة عوامل أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة، أما معاملات التحديد التباين (ANOVA) فقد ظهرت (F) المحسوبة والبالغة (61.264) عند مستوى دلالة إحصائية (0.00) اقل من (0.05)، وهذا يؤكد وجود تأثير معنوي للبنية التحتية في متغير إدارة المعرفة في مصارف الجمهورية بمدينة الزاوية عينة الدراسة، ويدعم ذلك قيم معاملات الارتباط (Coefficients) التي بينت قيمة معامل الانحدار (B) البالغة (0.542)، ويؤكد تلك النتيجة قيمة (T) المحسوبة والبالغ (7.222) عند مستوى دلالة قيمته اقل من (0.05)، وهو دلالة على إن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في

بعد البنية التحتية سيؤدي إلى رفع مستوى إدارة المعرفة في مصارف الجمهورية بمدينة الزاوية.

الجدول رقم (13) علاقة تأثير البعد الفني على مستوى إدارة المعرفة

المتغير التابع	Model Summary		تحليل التباين ANOVA			المتغير المستقل	معامل الانحدار Coefficients		
	R2 معامل التحديد	R الارتباط	F المحسوبة	DF درجة الحرية	Sig* الدالة		B درجة التأثير	T المحسوبة	Sig* الدالة
إدارة المعرفة	0.615	0.455	50.204	1 الاتحاد	0.00	البنية التيحتية	0.342	6.222	0.00
				77 البواقي					
				78 المجموع					

المصدر: الجدول من أعداد الباحث بالاعتماد على (SPSS)

تبين من خلال الجدول رقم (13) القيم الواضحة لمخصص نموذج التأثير (Model Summary)، بين بعد الفني ومتغير إدارة المعرفة، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.615)، وهي تدل على مقدار القوة التفسيرية للبعد التقني في متغير إدارة المعرفة، والقيمة المتبقية (51%)، تعود لعدة عوامل أخرى غير داخلة في نموذج الدراسة، أما معاملات التحديد التباين (ANOVA) فقد ظهرت (F) المحسوبة والبالغة (50.204) عند مستوى دلالة إحصائية (0.00) اقل من (0.05)، وهذا يؤكد وجود تأثير معنوي للبعد التقني في متغير إدارة المعرفة في مصرف الجمهورية الزاوية عينة الدراسة، ويدعم ذلك قيم معاملات الارتباط (Coefficients) التي بينت قيمة معامل الانحدار (B) البالغة (0.342)، ويؤكد تلك النتيجة قيمة (T) المحسوبة والبالغ (6.222) عند مستوى دلالة قيمته اقل من (0.05)، وهو دلالة على إن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في البعد التقني سيؤدي إلى رفع مستوى إدارة المعرفة في مصارف الجمهورية بمدينة الزاوية .

مما سبق يقبل البحث الفرضية الفرعية التي تنص (يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين متغير التحول الرقمي وبناء المعرفة).

ثالثاً: النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

- 1- تبين من تحليل النتائج أن جميع العوامل كانت مؤشرات مهمة لإدارة المعرفة وفقاً للدراسة، وإن التحول الرقمي أحد أهم العوامل الذي يؤثر بشكل كبير على إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية مثل المصارف، حيث تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين متغير التحول الرقمي ومتغير إدارة المعرفة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.677^{**})، تشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).
- 2- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين دعم الإدارة العليا ومتغير إدارة المعرفة في ميدان الدراسة، و ما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط Pearson Correlation والبالغة (0.685)، عند مستوى معنوية (0.01)، أي بدرجة ثقة (99%)، وهذا يدل على قوة وإيجابية العلاقة الطردية بينهما، أما بخصوص قيمة معامل الارتباط بيرسون بين بعد البنية التحتية ومتغير إدارة المعرفة فقد بلغت (0.546) فيما بينت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين البعد التقني ومتغير إدارة المعرفة فقد بلغت (0.495)، وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية على المستوى الكلي والجزئي.
- 3- يتضح من خلال النتائج الخاصة بتحليل الانحدار بأن هناك تأثير على إدارة المعرفة من قبل التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية (المصارف) بشكل كلي، إذا بلغ التجديد (R^2) (0.532) وهذا يدل على إن 53% من الاختلافات المفسرة في إدارة المعرفة تبين هناك فروق في التأثير ولكن بنسب متفاوتة. وبالتالي قبول الفرضية الفرعية.

ثانياً: التوصيات

- 1- العمل على التوجه نحو التحول الرقمي من خلال زيادة دعم الإدارة العليا ومواجهة التحديات التي تتمثل في ضعف البنية التحتية والتقدم التكنولوجي الهائل الذي يتطلب وضع خطط إستراتيجية.
- 2- إنشاء نموذج لإدارة المعرفة يجمع بين اكتساب وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة من أجل الوصول إلى مواجهة التحديات التي تواجه التحول الرقمي في مؤسساتنا الخدمية والمصارف التجارية بالخصوص.
- 3- وأخيراً توصى الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات التطبيقية والنظرية حول التحول الرقمي من خلال دراسة اشمل تتضمن كل المصارف التجارية العاملة بليبيا حتى نستطيع الاستفادة من النتائج التي يتم الوصول إليها.
- 4-

المراجع:

أولاً: الكتب:

- البياتي محمود، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، عمان، 2005م.
- السعيد هاني، الإدارة الحديثة في بيئة الأعمال المحلية والدولية، مطبعة المشري، 2010م.
- السلمي على، إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع (2002).
- جاد الرب سيد، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، دار الكتاب المصرية، الاسماعلية، 2010م.
- جاد الرب سيد، نظم المعلومات الإدارية الأساسيات والتطبيقات الإدارية، جامعة قناة السويس، الطبعة الثانية، 2014م.
- عبد الرزاق، سحر مصطفى (2019)، التجول الرقمي تحدى جديد لمهنة المحاسبة والمراجعة لدعم التنمية المستدامة، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لبحوث الأزمات بعنوان " إدارة التحول الرقمي لتطبيق رؤية مصر 2030م، جامعة عين شمس.

نجم، عبود، (2007): إدارة المعرفة (المفاهيم-الاستراتيجيات-العمليات)، عمان، الوارف للنشر.

ثانيا: الدوريات والمجلات العلمية:

إيناس مصطفى، أثر التحول الرقمي في بناء مجتمع المعرفة، مجلة كلية الاقتصاد الزاوية، م(1) ع (8) ديسمبر 2023م.

دبنون، الجدي، أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي لدي المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، مجلة البيان المحكمة، ع (16) نوفمبر 2023م.

زاير، وآخرون، 2020، التحولات الرقمية في القطاع المالي بين الاستقرار ومخاطر الابتكارات المالية - تجربة شمال إفريقيا، مجلة الإبداع، العدد (01)، المجلد(10).

وليد كامل، أثر التحول الرقمي على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أسوان، 2021م.

يونس ابوسمرة أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي - دراسة ميدانية على مصرف ألاجحي بالمملكة السعودية، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون، جامعة عين شمس،

مصر 2030م، 2019م

ثالثا: المراجع الأجنبية:

John L. et al 2018 Towards digital transformation: Lessons learned from traditional organizations.

Source: Mertins K. & Heisig P. Vorbeck J. (2001) "Knowledge Management: Best Practice in Europe" Springer – Verlag Berlin Heidelberg.