

دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية

(دراسة ميدانية لفروع المصارف التجارية الليبية بمدينة صرمان)

د. حورية الهادي مفتاح الفقي

أستاذ مساعد / كلية العلوم والتقنية صرمان

huria.elfagi@gmail.com

مستخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة. دراسة ميدانية على فروع المصارف التجارية بمدينة صرمان، و لتحقيق أهداف الدراسة استخدم، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام استمارة استبيان لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها باستخدام برنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود علاقة طردية موجبة بين عمليات إدارة المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة، وأظهرت نتائج الإجابات عن مجموع فقرات محاور الدراسة ككل ومن خلال تحليل معاملات الارتباطات وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية. وتقدم الدراسة جملة من التوصيات أبرزها زيادة الاهتمام والتركيز على كل جميع عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة، وتبني مفهوم إدارة المعرفة كمدخل للتحسين المستمر للخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية :- (عمليات إدارة المعرفة - تحسين جودة الخدمات المصرفية)

The role of knowledge management processes in improving the quality of banking services (A field study of branches of Libyan commercial banks in the city of Sorman)

Dr. Horia Al-Hadi Miftah Al-Faqih

Assistant Professor / College of Science and Technology - Sorman
huria.elfagi@gmail.com

Abstract:

This study aimed to identify the role of knowledge management processes in improving the quality of banking services provided. A field study was conducted on the branches of commercial banks in the city of Sorman. To achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical approach was used, along with a questionnaire form for data and information collection, analysis, and interpretation using the SPSS program, which includes a set of statistical tests. The study reached several findings, the most important of which is the existence of a positive direct relationship between knowledge management processes and the improvement of banking service quality in the banks under study. The analysis of the responses to the overall study dimensions revealed a statistically significant correlation at a significance level of (0.05) between knowledge management processes and the improvement of banking service quality.

The study provides several recommendations, most notably increasing attention and focus on all knowledge management processes to improve the quality of banking services provided by the banks under study. It also recommends adopting the concept of knowledge management as an approach for the continuous improvement of the banking services offered by these banks.

Keywords: (Knowledge management processes - Improving the quality of banking services)

أولاً: المقدمة

في ظل التطور المتلاحق والسريع في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات جعل العالم يشهد تغيرات وتطورات في جميع المجالات بما فيها النشاط المصرفي حيث أفرزت تلك المتغيرات تحديات تنافسية كبيرة نتيجة عولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية لتلقي بتحدياتها على عاتق الإدارة المصرفية للعمل على التكيف مع هذه المتغيرات مما جعلها تشهد عصراً سمته التميز في الأداء، الأمر الذي حتم عليها تبني استراتيجيات ومفاهيم جديدة واتخاذ كافة الإجراءات لمواجهة هذه التحديات لامتلاك القدرة على التكيف مع متطلبات التطور والتحديث وذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية للعملاء تلبى احتياجاتهم أو تتجاوز توقعاتهم، وتعد ممارسة إدارة المعرفة أحد أهم تلك الاستراتيجيات، كمدخل إداري حديث يسعى إلى تعزيز استخدام المعرفة من خلال اعتماد ممارسات سليمة للتعامل معها تشمل جمعها، توليدها، معالجتها، تخزينها، وتوزيعها على مختلف المعنيين في الوقت المناسب وفق إدارة محكمة وأسلوب منظم، من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة والعمل على تطوير الموارد البشرية المؤهلة والاستثمار في تعليمها وتطويرها، وتدريبها باستمرار وتوفير فرص التطور الذاتي لها، لتحسين أداء المصارف وزيادة قدرتها على التكيف والتعلم والابتكار، لدورها الفعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث تعد إدارة المعرفة مدخلاً مهماً لتحقيق الجودة في المصارف.

ثانياً: مشكلة الدراسة

نتيجة للتطور السريع والمستمر في التكنولوجيا، الذي أحدث الكثير من المتغيرات التي رسمت واقعاً جديداً، إذ تحول الاقتصاد العالمي إلى الاقتصاد الرقمي المعرفي، مما أدى إلى تراكم كم هائل للمعلومات وسهولة الحصول عليها كل ذلك تطلب إدارة هذه المعلومات ما فرض على المؤسسات توظيف رصيدها كاملاً من الذكاء الجماعي للاستفادة منها واستخدامها في اتخاذ القرار لتحقيق أهدافها وهو ما يعبر عنه بإدارة المعرفة، وأصبحت المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية الذي يجب على أي مؤسسة تبحث عن التميز في الأداء أن تعمل على إدارة المعرفة وأنماطها وعملياتها، باعتبارها مدخلاً استراتيجياً

مهماً لتحقيق الجودة في المؤسسات المالية لدورها في تحسين جودة خدماتها من خلال تحفيز طاقات الأفراد، ذلك إن القيمة الحقيقية للمؤسسات المالية تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري، والذي يتمثل في مخزون المعرفة لدى العاملين والتي يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة، كل ذلك أوجد مجموعة من التحديات أمام المصارف الليبية أوجب عليها إعادة صياغة استراتيجياتها المصرفية وانتهاج مداخل إدارية أكثر حداثة لضمان جودة خدماتها، حيث يعد مدخل إدارة المعرفة أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تقوم على أساس بناء قاعدة معرفية من خلال تخطيط وتنظيم وتنسيق المعرفة، التي تساهم في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها، والعمل على رفع كفاءة أدائها.

ومن خلال جمع البيانات والمعلومات عن المصارف قيد الدراسة يمكن حصر المشكلة في التساؤلات التالية.

- ما دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة؟
- كيف تساهم عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة ؟
- ما مدى إدراك إدارة المصرف لأهمية دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة ؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع الدراسة ولتحقيق أهدافها يمكن تحديد الفرضية الرئيسية التالية: (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية).

ويتفرع من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي على النحو التالي.

- 1- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية تشخيص المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.

- 2-يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية توليد المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- 3-يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية تخزين المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- 4-يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية توزيع المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- 5-يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية تطبيق المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.

رابعاً: متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: - عمليات إدارة المعرفة (تشخيص - توليد - تخزين - توزيع - تطبيق)
- المتغير التابع: - جودة الخدمة المصرفية.

خامساً: أهمية الدراسة

- 1- تتبع أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تؤديه إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية وبالتالي الرفع من الأداء المصرفي.
- 2- تساهم الدراسة في توضيح أهمية وضرورة تبني المصارف لمفهوم إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- 3- تكمن أهمية الدراسة في بيان دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 4- تتبع أهمية الدراسة من مدى إدراك الإدارة لدور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

سادساً: أهداف الدراسة

- 1- التعرف علي مدى مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تحسين مستوى جودة الخدمة المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

- 2- معرفة واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمصارف قيد الدراسة.
- 3- التعرف على مدى إدراك المسؤولين لأهمية عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 4- تقديم توصيات ومقترحات من شأنها أن تسهم في تحسين قدرات المصرف المعرفية.

سابعاً : منهجية الدراسة

- تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المشكلة والذي يعتمد على تجميع البيانات والمعلومات لغرض تفسيرها ووصفها على النحو التالي.
- 1- الدراسة النظرية:- الاستفادة من المصادر والمراجع العلمية المختلفة المتعلقة بموضوع الدراسة والاستعانة بشبكة المعلومات الدولية.
 - 2- إعداد صحيفة استبيان تحتوي على مجموعة من التساؤلات تم توزيعها على العينة المستهدفة بالمصارف قيد الدراسة.
 - 3- طرق جمع البيانات:- يمثل الاستبيان الأداة لجمع بيانات الدراسة وقياس النتائج باستخدام برنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية.

ثامناً : مجتمع وعينة الدراسة

- المصارف التجارية المستهدفة من أجل الدراسة هي (فروع المصارف التجارية بمدينة صرمان).
- عينة الدراسة تتمثل في عينة عشوائية من مجتمع الدراسة.

تاسعاً : حدود الدراسة

- 1- الحدود الموضوعية:- (دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية).
- 2- الحدود المكانية:- فروع المصارف التجارية بمدينة صرمان (مصرف الجمهورية - مصرف الصحارى- مصرف شمال أفريقيا).
- 3- الحدود الزمنية:- الدراسة خلال الفترة (2023 -2024م).

عاشراً : مصطلحات الدراسة

- 1- **المعرفة** :- هي مجموعة الخبرات والتجارب والمعلومات والسياسات والاستراتيجيات التي تشكل الأصول الفكرية للأفراد العاملين، وهي الفهم والوعي المكتسب من خلال الملاحظة والتفسير والدراسة، وحيث يتم تحويل المعلومات إلى خبرة عملية توجه سلوك من يستقبلها.
- 2- **إدارة المعرفة**:- هي مجموعة العمليات التي تساعد المنظمة على توليد واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة.
- 3- **جودة الخدمة المصرفية** :-هي ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة .

الحادي عشر: دراسات سابقة

- 1- **دراسة سعد طارق 2020م بعنوان " واقع ممارسة عمليات إدارة المعرفة في قطاع المصارف الليبية"** هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة إدارة المعرفة بمصرف الصحارى التجاري وشملت عينة الدراسة 52 موظفاً وتوصلت الدراسة إلى أن متغيرات ممارسة عمليات إدارة المعرفة كانت غير دالة معنوية، وأن المعوقات التي تواجه المصرف قيد الدراسة في ممارسة عمليات إدارة المعرفة كانت ذات دلالة معنوية، وتوصلت الدراسة أنه توجد العديد من المعوقات التي تحول دون ممارسة عمليات إدارة المعرفة في المصرف قيد الدراسة.
- 2- **دراسة الخليل 2020م بعنوان "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية"** هدفت الدراسة إلى إبراز أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين وتم التركيز على المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية كأحد أهم متطلبات التحسين المستمر لجودة الخدمات التعليمية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الاعتماد على أنماط المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

3- دراسة الشوابكة 2016م بعنوان " إدارة المعرفة وأثرها في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المصارف التجارية الأردنية "هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة المعرفة وأثرها في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المصارف التجارية الأردنية وشملت الدراسة 185 مديراً من مستوى الإدارة العليا والوسطى في المصارف التجارية الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لعمليات إدارة المعرفة في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المصارف التجارية الأردنية.

الجانب النظري :

أولاً / إدارة المعرفة :

مفهوم إدارة المعرفة:

1- إدارة المعرفة:- (هي العمليات الرئيسية التي تنفذ من أجل اكتشاف المعرفة والنقاطها ومشاركتها وتطبيقها والعمليات المتفرعة منها). (الطيبي، 2010، ص100)

2- إدارة المعرفة: (هي عملية تحليل و تركيب وتقييم ة تنفيذ التغييرات المتعلقة بالمعرفة لتحقيق الأهداف الموضوعية بشكل نظامي مقصود وهادف من إيجاد قيمة للأعمال وتوليد الميزة التنافسية). (الزيادات، 2008، ص55)

3 - إدارة المعرفة: (هي استخدام المعرفة و الكفاءات و الخبرات المجمعمة المتاحة داخليا وخارجيا أمام المنظمة كلما تطلب الأمر ذلك، فهي تتضمن توليد المعرفة وانتزاعها ونقلها بشكل نظامي، بالإضافة إلى التعلم من أجل استخدام المعرفة وتحقيق الفائدة للمنظمة). (الملكاوي، 2007، ص76)

4- إدارة المعرفة:- (هي العمليات التي تساعد المنظمات في الحصول على المعرفة، اختيارها وتنظيمها، استخدامها ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها و التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة لاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي). (مطر، 2007، ص23)

أهمية إدارة المعرفة :

1- تعد فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.

- 2- تعد عملية نظامية تكاملية لتنفيذ أنشطة المنظمة في اتجاه تحقيق أهدافها .
- 3- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة و المعرفة .
- 4- تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة . (نجم عبود، 2008، ص96)

أهداف إدارة المعرفة :

- 1- تساعد في تحقيق الكفاءة الإنتاجية حيث أنها تمكن أعضاء المؤسسة من التعامل مع العديد من القضايا خاصة الجديدة منها إذ تزودهم بالقدرة اللازمة على اتخاذ القرارات بكفاءة وفعالية عالية وتشكل لدى الموظفين رؤية مستقبلية.
 - 2- تحسين خدمة العملاء عن طريق الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
 - 3- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقاتها، وتسهيل في عملية تقاسم المعرفة.
 - 4- تساهم في تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطلوبة وغير الضرورية.
 - 5- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكبر .
 - 6- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
 - 7- إدارة المعرفة تجعل القيادة العليا و صانعي القرار قادرين على استغلال موارد المؤسسة المتاحة بالكيفية وبالشكل الصحيح و في الوقت المناسب مع استخدام الحكمة والذكاء في التطبيق دون عناء وجهد كبيرين.
 - 9- تحسين وضع المؤسسة في مجابهة المصاعب والمحافظة على بقائها، تمكن إدارة المعرفة وتساهم في رفع أداء الموظفين.
- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة. (نجم عبود، 2008م، ص37)

عمليات إدارة المعرفة:

أجمع العلماء والباحثون على أن إدارة المعرفة تحتوي على عمليات مهمة تفيد المنظمات في تخطيط استراتيجياتها، وهذه العمليات تتضمن اكتشاف المعرفة وتجميعها، مشاركتها

وتطبيقها، وتعمل هذه العمليات بشكل متتابعي وتتكامل فيما بينها وتعتمد كل عملية على الأخرى وتتكامل معها وتدعمها، وفيما يلي أهم تلك العمليات:

1- تشخيص المعرفة: -المرحلة الأولى من عملية إدارة المعرفة تتضمن تشخيص المعرفة وهي عملية تحديد مصادر الحصول على المعرفة سواء كانت داخلية أو خارجية ناتجة عن الفرد أو الجماعة داخل المؤسسة أو من البيئة الخارجية المحيطة بها كما تتعلق عملية تشخيص المعرفة بالكشف عن مصادرها وطرق تطويرها وحمايتها من خلال هيكله الموارد الفكرية للمؤسسة وتصميم خرائط تدفق المعرفة.

2- توليد المعرفة: - تتضمن عملية توليد المعرفة عمليات البحث والتطوير والشراكات الإستراتيجية من أجل إيجاد وتوليد معارف جديدة من تجارب الآخرين مما يقلل الفجوة بين المعرفة المطلوبة والمعرفة المتوفرة حالياً تهدف هذه العملية إلى إيجاد معرفة جديدة تماماً وتقدم أفكار جديدة لتطبيق مزيد من المعرفة وحلول جديد لتلبية احتياجات السوق، ويتم توليد المعرفة من خلال مشاركة الأفراد وفرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة بصورة ابتكاريه مستمرة، كما تزود المؤسسة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية.

3- تخزين المعرفة: -عمليات خزن المعرفة تعني تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدامة والبحث والوصول والاسترجاع للمعرفة، كما تشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمؤسسات تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر ويأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، حيث يساعد تدوين المعرفة الضمنية والصريحة في جعل المعرفة في ظل الوضوح والتي يمكن استخدامها لاحقاً، ولتقنية المعلومات دور بارز في جميع مراحل هذه العملية.

4- توزيع المعرفة: - توزيع المعرفة عنصر أساسي في إدارة المعرفة وهي الخطوة الأولى في عملية استخدام المعرفة وتعني إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب وضمن شكل مناسب، وتساعد التقنيات الجديدة و الانترنت في نشر المعرفة، وعملية توزيع المعرفة يتم من خلالها تبادل المعلومات المكتسبة و الأفكار و المهارات و الخبرات و تبادلها،

والسبب الرئيسي لمشاركة المعرفة الفردية مع المؤسسة بأكملها هو أن المعرفة لا ينبغي أن تختفي إذا ترك أحد الموظفين المؤسسة إذ يجب أن تضع المؤسسة بعض الحوافز لضمان مشاركة المعرفة وعد اكتتاز المعرفة.

5- تطبيق المعرفة:- إن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمؤسسة التي تعد من أبرز عملياتها ويعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المؤسسة وأكثر ارتباطاً بالمهام التي تقوم بها، كما أن الإدارة الناجحة يجب عليها إيجاد المناخ المناسب والبيئة الصالحة لضمان التطبيق الصحيح للمعرفة من خلال الحث على التطبيق الجيد للمعرفة وتقديم الحوافز التي من شأنها ضمان الاستخدام الناجح للمعرفة وبما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة. (سلام، 2022م، ص 193)

عوامل نجاح إدارة المعرفة :

تتلخص عوامل نجاح إدارة المعرفة فيما يلي:

- 1- وجود نظم للفهم ونشر التعلم و المشاركة به.
- 2- تحفيز العاملين نحو التطوير والمشاركة بالرؤية الجماعية وتوفير الفرص للأفراد للمشاركة في الحوار والبحث والنقاش.
- 3- التشجيع ومكافأة روح التعاون وتعلم الفريق والتأكيد على ذلك بصورة دائمة.
- 4- تحديد وتطوير القادة الذين يدعمون نماذج التعلم على مستوى الفرد والفريق والمنظمة.
- 5- مساعدة الأفراد لتحديد دور ومتطلبات ومضامين وتطبيقات المعرفة لإنجاز أعمالهم.
- 6- تركيز الاهتمام على تدفق المعرفة أكثر من تخزينها.
- 7- الابتكار والتأكيد على فرص التعلم المستمر للأفراد.
- 8- توفير الفرص للأفراد للمشاركة في الحوار والبحث والنقاش.
- 9- تأسيس أنظمة للفهم ونشر التعلم و المشاركة.
- 10- دفع العاملين للتطوير والمشاركة بالرؤيا الجماعية. (الزيادات، 2008م، ص146)

ثانياً/ جودة الخدمة المصرفية :

مفهوم جودة الخدمة المصرفية : إن تحقيق جودة الخدمة المصرفية من أساسيات العمل المصرفي، وتتعلق جودة الخدمة المصرفية بقدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العميل والإيفاء بها والتفوق عليها، بالتالي تكمن جودة الخدمات في إدراك العملاء، وعليه فإن الحكم الحقيقي على تقييم مستوى جودة الخدمة هو العميل وليس المصرف، وهذا يتأتى من خلال الاعتماد على إدارة المعرفة وأنماطها وعملياتها لتسهم في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، باعتبارها مدخلا مهما لتحقيق الجودة.

وقد وردت العديد من التعريفات لجودة الخدمة المصرفية حيث عرفها علماء الإدارة كلا حسب وجهة نظره منها ما يلي :

1-جودة الخدمة المصرفية:- (هي ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم من الخدمة المصرفية مع الخدمة الجديدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق لهم). (العساف، وآخرون، 2015، ص150)

2- جودة الخدمة المصرفية : (هي قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومنطلقاتهم أو التفوق عليها من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة). (حلوز، الضمور، 2012، ص50)

3- جودة الخدمة المصرفية : (هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة أو الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها). (الطائي، العلاق، 2009، ص34)

4- جودة الخدمة المصرفية : (هي قيمة إستراتيجية وأن دراستها تساعد المصرف على الاحتفاظ بزبائنه وموظفيه وجعلهم راضين، إضافة لزيادة فرص بيع الخدمات المصرفية، وجذب زبائن جدد وتطوير العلاقات بين الزبون والمصرف وتعزيز السمعة وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح والحصة السوقية وتحسين الأداء المصرفي على المستوى العالمي). (الصرن، 2007، ص197).

يمكن القول إن جودة الخدمة المصرفية تُقيم من طرف العميل الذي يقارن بين ما توقعه وما حصل عليه فعلاً ويقوم مفهوم الجودة الخدمة المصرفية علي أساس الفجوة بين ما يرغبه العملاء في صورة توقعات وبين إدراكهم لمستوى جودة الخدمة الذي يعكس مدى توفر تلك التوقعات بالفعل، أي أنها مقياس لدرجة توافق أو تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العميل وإدراكهم للأداء الفعلي الذي تم تلقيه، الجودة تعد مقياساً للدرجة التي ترتقي إليها مستويات الخدمة المصرفية لتقابل توقعات العملاء.

مستويات جودة الخدمات المصرفية :

هناك خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن تحديدها بالآتي.

- 1- الجودة المتوقعة:- وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر من أهمها احتياجات العميل وخبرته و تجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين .
- 2- الجودة المدركة من قبل المصرف:- وتمثل إدراك المصرف لاحتياجات العميل وتوقعاته وترى أنها مناسبة.
- 3 - الجودة القياسية:- وهي تلك الجودة التي تحدد بالموصفات النوعية للخدمة.
- 4- الجودة الفعلية :- وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
- 5- الجودة المروجة للعملاء:- وهي الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية وقد تماثل توقعات العملاء أولاً.(خنفر وآخرون، 2015، ص161)

أبعاد جودة الخدمة المصرفية : لقد أدت العولمة إلى زيادة المخاطر التنافسية ومن ثم ظهرت الحاجة إلى تبني إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتعزيز وزيادة القدرة التنافسية، فالمصارف تتنافس على جذب العملاء، لكن مدخل وأدوات التنافس تكمن في إدارة الجودة الشاملة، وتمثل خصائص جودة الخدمة المصرفية للمسات التي تميزها والخصائص الثانوية المكمل لها.

وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي :

- 1- **الاعتمادية:** - تعد الاعتمادية إحدى الخصائص الحرجة لجودة الخدمة المصرفية وهي تشير لاحتمال إنجاز النظام المصرفي لأهدافه المختلفة بنجاح خلال فترة زمنية معينة، أي احتمال وجود عملية مصرفية خالية من الأخطاء والعيوب وبالتالي الاعتمادية تعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء المصرف لما تم وعد العميل به وهذا يتضمن دقة الحسابات، تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح، وفي المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها، وثبات مستوى أداء الخدمة .
- 2- **الجوانب المادية الملموسة:** - وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءاً بالمظهر الخارجي للمصرف وتهيئته من الداخل و الأجهزة و الوسائل المستخدمة في أداء الخدمة.
- 3- **الاستجابة:** - وهي الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم الخدمات الملائمة لهم، كما تعرف على أنها عملية الاتصال بين الأفراد و تعزز هذه العملية عن طريق الملائمة و التعاطف و الاحتراف في الخدمات المصرفية، وبالتالي الاستجابة تشير إلى رغبة و استعداد العاملين بالمصرف في تقديم الخدمة ومساعدة العملاء على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة و الاستجابة الفورية لطلب العميل.
- 4- **القدرة أو الكفاءة:** - أي امتلاك العاملين بالمصرف للمهارات والمعارف المطلوبة لإنجاز الخدمة، وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء .
- 5- **الأمان المصرفي:** - أي تخفيض درجة المخاطرة والشك في المعاملات المصرفية، فعلى سبيل المثال درجة الأمان المترتبة على قيام العملاء باستخدام الصراف الآلي، كما يرتبط الأمان بسرية معلومات العملاء المتعلقة بحساباتهم و درجة تعاملهم مع المصرف.(الصرن، 2008، ص220)

العوامل التي تساعد على تحسين جودة الخدمة المصرفية:

هناك مجموعة من العوامل التي تحسن جودة الخدمة المصرفية والتي نوجزها فيما يلي :

- 1- **التركيز على العميل**:- إن نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها، وعليه يسعى أي مصرف لكسب رضا عملائه من خلال تقديم الخدمات التي تتوافق مع توقعاتهم بهدف كسب ولاءهم.
- 2- **تحفيز وتدريب العاملين**:- بهدف دفع الموظفين لتقديم أفضل المهارات و الأفكار في مجال الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، على الإدارة أن تقوم بتحفيز الموظفين وتدريبهم على حسن معاملة العميل بما ينعكس على تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- 3- **المشاركة**:- إن اعتماد المصرف لمفهوم المشاركة بين جميع الموظفين داخله سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال اعتماد فرق العمل و تكوين حلقات الجودة. (الخلف، 1997م، ص125)

علاقة إدارة المعرفة بجودة الخدمات المصرفية :

إن الاستفادة من تطبيقات إدارة المعرفة من أجل إضافتها في المصارف يكون من خلال الالتزام بالمبادئ والتي تتقاطع وتتكامل مع بعض البرامج التي تقوم عليها إدارة الجودة.

ويمكن توضيح ذلك من خلال مجموعة من المبادئ هي :

- 1- إيمان الإدارة العليا بأهمية مدخل إدارة المعرفة وإدراك مسؤوليتها اتجاه التغيرات العالمية الجديدة، وأن تأخذ على عاتقها مسؤولية قيادة التغيير، وتبني فلسفة إدارة المعرفة بمبدأ من اقتناع الإدارة العليا للمصارف بحتمية التحسين والتطوير، والذي تتم ترجمته في صورة خطط ومواصفات واختبارات ومن ثم التنفيذ الفعلي.
- 2- وجود أهداف محددة تسعى مختلف المصارف إلى تحقيقها باعتبار أن تحديد تلك الأهداف يعد في حد ذاته المدخل الأساسي لإدارة المعرفة، وأن تكون موجهة باحتياجات المستفيدين ورغباتهم.
- 3- ارتكاز فلسفة إدارة المعرفة على قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرار داخل المصارف.
- 4- التأكيد على تعاون كافة الأقسام بالمصارف، إن تطبيق إدارة المعرفة لا يتطلب فقط إيجاد نوع من التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل الهيكل التنظيمي، بل ضرورة إيجاد ذلك

النوع من التعاون بين إدارات المصرف والجهات الاستشارية المتخصصة في تطبيق إدارة المعرفة.

5- إدخال التحسينات والتطورات على أساليب على أساليب ونماذج حل المشكلات وتدريب العاملين على كيفية استخدام هذه الأساليب والنماذج.

6- منح الموظفين السلطة اللازمة لأداء أعمالهم بهدف منحهم الثقة وتشجيعهم على أداء أعمالهم.

7- التدريب المستمر للموظفين والعاملين الذي يجعلهم في وضع أفضل وخاصة الإلمام بجميع العمليات التي تتم على مستوى المصرف بمختلف مراحلها.

8- الاستفادة من تطورات تكنولوجيا المعلومات لخرن وتقديم وإتاحة المعلومات وهي ضرورة لإدارة المعرفة، ولا يمكن أن يطبق برنامج لإدارة المعرفة فعال بدون استثمار ناجح وتطبيق واسع المدى لإمكانيات تكنولوجيا المعلومات.

9- استخلاص المعرفة وذلك من خلال تجديد ومعرفة القيمة المحتملة لتلك المعلومات ومعرفة القيمة المضافة للمعارف و تقادي تغافل المعلومات الرئيسية، لأن من شأن هذا التغافل أن يعرض للخطر تحقيق النجاح في إدارة المعرفة.

10- التركيز والتنفيذ الراعي لعمليات إدارة المعرفة وهي الاكتساب، الإبداع، التنظيم، المشاركة واستعمال المعرفة، إن هذه العمليات والإجراءات تقوم بترميز وتصنيف القواعد والأساليب لتنفيذ مهام وأهداف المصارف، والعمليات الضرورية من أجل الانتزاع والسيطرة و توزيع المعرفة والمعلومات، حيث أنها ضرورية لتطبيق ناجح لبرنامج إدارة المعرفة.

11- تسهيل العملية الاتصالية حيث يشكل الاتصال أداة رئيسية للتمكين من تقاسم المعلومات، وتقليل التركيز على رصيد المعارف لدى المصرف والاهتمام بعنصر تدفق المعلومات.

12- استعمال أنظمة تقييم الأداء وأنظمة التعويض والمكافآت للموظفين لدعم عملية تغيير سلوكهم وطريقة تفكيرهم، وتمثل إدارة المعرفة فعلياً شكلاً متطوراً من إدارة الموارد البشرية يستعمل تكنولوجيا المعلومات باعتبارها الآلية الداعمة للتفاعلات الإنسانية و للعمليات التعاونية.

13- الاعتماد على روح الفريق والنظر إلى أن عملية إدارة المعرفة عملية مستمرة، الأمر الذي يتطلب وجود فرق عمل تكون مهمتها تصميم وتطوير آليات تحصيل واستثمار المعرفة بما يكفل تحسين الأداء ومستوى الخدمات التي يقدمها المصرف لتكون ملبية لاحتياجات العملاء.

ومن خلال إدارة المعرفة بشكل فعال في المصرف، يمكن تحسين جودة الخدمات التي يقدمها من خلال الآتي :

1- توفير المعلومات والمعرفة المهمة:- عندما تكون المعلومات والخبرات والمهارات متاحة بشكل أكبر وأكثر دقة، مما يساعد على تحسين جودة الخدمات.

2- تحسين التعلم المستمر:- عندما يتم تبادل المعرفة والخبرات يمكن للموظفين أن يتعلموا من بعضهم البعض ويطوروا مهاراتهم وخبراتهم، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها.

3- تحسين الابتكار والإبداع:- يتم تحفيز الموظفين على مشاركة الأفكار والخبرات بما يؤدي إلى جعل بيئة العمل ملائمة للابتكار والإبداع، وبالتالي تحسين جودة الخدمات. بالإضافة إلى ذلك يمكن لإدارة المعرفة أن تؤثر على جودة المقدمة من خلال تحسين العمليات الداخلية وتطوير أدوات وتقنيات جديدة لتحسين الجودة.

الجانب العملي:

منهجية الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المشكلة وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة لغرض تفسيرها ووصفها على النحو التالي.

1- الدراسة النظرية:- الاستفادة من المصادر والمراجع العلمية المختلفة المتعلقة بموضوع الدراسة والاستعانة بشبكة المعلومات الدولية الإنترنت.

2- إعداد صحيفة استبيان تحتوي على مجموعة من التساؤلات تم توزيعها على العينة المستهدفة بالمصارف قيد الدراسة.

3- طرق جمع البيانات:- يمثل الاستبيان الأداة لجمع بيانات الدراسة وقياس النتائج باستخدام برنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية. مجتمع الدراسة:- بناء على مشكلة الدراسة يتمثل مجتمع الدراسة في فروع المصارف التجارية بمدينة صرمان (مصرف الجمهورية ومصرف الصحارى ومصرف شمال أفريقيا) عينة الدراسة:- تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وتمثلت في الموظفين العاملين بالمصارف قيد الدراسة عددهم 50 مفردة . أسلوب جمع البيانات:- إعداد وتصميم صحيفة استبيان تشمل جميع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع الدراسة والتي تخدم الهدف من البحث. تم التوصل إلى الصورة التي أعدت لتطبيق الاستبيان وهي ثلاثة مجموعات رئيسية من الأسئلة هي:

أ- المجموعة الأولى:- تشمل (4) عبارة حول معلومات عامة أو شخصية عن المستهدفين بالدراسة تتعلق (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، مدة الخبرة، التخصص في المؤهل العلمي).

ب- المجموعة الثانية:- تشمل (25) عبارة حول عمليات إدارة المعرفة.

ج- المجموعة الثالثة:- تشمل (12) عبارة جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (1) يوضح عدد الاستثمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة الاستثمارات القابلة للتحليل

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	عدد الاستثمارات القابلة للتحليل	نسبة الاستثمارات القابلة للتحليل %
50	47	4	91 %

من الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة عدد الاستثمارات القابلة للتحليل (91%) من عدد الاستثمارات المسترجعة وذلك يدل على وعي عينة الدراسة بفقرات محاور استمارة الاستبيان.

تحليل البيانات:

تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس آراء الباحثين من عينة الدراسة حول فقرات محاور الاستبيان وكما موضح بالجدول التالي:-

جدول رقم (2) يوضح مقياس ليكرث الثلاثي لقياس آراء المبحوثين

الإجابية الأوزان	موافق 3	محايد 2	غير موافق 1
---------------------	------------	------------	----------------

وبناء على ذلك تكون درجة الموافقة كالتالي حسب مقياس ليكرث الثلاثي

1- غير موافق إذا كان متوسط الفقرة من 1 إلى 1.66 منخفضة.

2- محايد إذا كان المتوسط أكبر من 1.67 إلى 2.33 متوسطة.

3- موافق إذا كان المتوسط أكبر من 2.34 إلى 3 مرتفعة.

خصائص مفردات عينة الدراسة :

جدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري لخصائص عينة الدراسة

المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	29 67.4%
	إناث	14 32.6%
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	7 16.3%
	دبلوم عالي	15 34.8%
	بكالوريوس	19 44.2%
	دراسات عليا	2 4.7%
سنوات الخبرة	أقل من خمسة سنوات	8 7.5%
	من 5 - 15 سنة	25 58.1%
	من 15 سنة فأكثر	10 23.3%
التخصص	محاسبة	17 39.5%
	إدارة أعمال	13 30.2%
	اقتصاد	2 4.7%
	مصارف واستثمار	9 20.9%
	تخصصات أخرى	2 4.7%

أوضح من جدول السابق رقم (3) أن عينة الدراسة كانت مستوياتهم التعليمية متنوعة حيث كانت نسبة الأعلى من الذين يحملون شهادات بكالوريوس ومؤهلات جامعية عليا وكانت نسبة الأعلى تخصص محاسبة وكذلك نسبة الأعلى في سنوات الخبرة كانت من 5 - 15 سنة أكثر يمكن القول بأن المصارف قيد الدراسة تتمتع بكفاءات علمية يمكنها تقديم خدمات

ذات جودة، هذا يعطي مدلول على أن إجاباتهم حول موضوع الدراسة جيدة وموثوق بها ويمكن الاعتماد عليها بمصادقية عالية.

صدق وثبات الاستبيان (Reliability and Validate) :

1- صدق فقرات الاستبيان:- المقصود بصدق الدراسة هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبيان ما وضع لقياسه فعلا، ويقصد به وضوح وفقرات ومفردات ومفهوم ما تحتويه صحيفة الاستبيان لكي تكون صالحة للتحليل الإحصائي.

2- الصدق الظاهري:- تم عرض الاستبيان على مجموعه من المحكمين والذين لهم دراية وخبرة في مجال موضوع الدراسة، وتم إجراء التعديلات التي أقرها المحكمين على الاستبيان.

3-صدق المقياس:- ويتمثل في الآتي:

أ- الاتساق البنائي:- وهو نوع من مقاييس صدق الأداة ويستخدم لتحديد مدى ارتباط محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات استبيان الدراسة وكما هو موضح بالجدول التالي.

ب- صدق المقياس (الاتساق الداخلي):- صدق الاتساق الداخلي والمقصود به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المتغير الذي تنتمي إليه العبارة، فقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتغير والدرجة الكلية للمتغير نفسه والموضحة في الجداول.

جدول رقم (4) يبين الاتساق الداخلي والصدق البنائي لدور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية

معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد توزيع المعرفة والدرجة الكلية لها.			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد تخزين المعرفة والدرجة الكلية لها.			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد توليد المعرفة والدرجة الكلية لها.			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد تشخيص المعرفة والدرجة الكلية لها.		
Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت
.000	.823**	1	.000	.817**	1	.000	.787**	1	.000	.801**	1
.000	.842**	2	.000	.805**	2	.000	.807**	2	.000	.811**	2
.000	.816**	3	.000	.809**	3	.000	.812**	3	.000	.794**	3
.000	.852**	4	.000	.822**	4	.000	.819**	4	.000	.809**	4
.000	.824**	5	.000	.827**	5	.000	.810**	5	.000	.817**	5
معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور عمليات إدارة المعرفة والدرجة									معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد		

الكلية لها.						تطبيق المعرفة والدرجة الكلية لها.					
Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت	Sig.	معامل الارتباط	ت
.000	.821**	11	.000	.821**	6	.000	.815**	1	.000	.798**	1
.000	.826**	12	.000	.824**	7	.000	.824**	2	.000	.789**	2
			.000	.814**	8	.000	.821**	3	.000	.801**	3
			.000	.823**	9	.000	.818**	4	.000	.812**	4
			.000	.836**	10	.000	.814**	5	.000	.810**	5
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

يوضح الجدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط الميينة ذات دلالة إحصائية.

4- ثبات أداة الدراسة:- يقصد بالثبات مدى تقارب نتائج الاستبيان إذا أعيد توزيعه عدة مرات متتالية، حيث تم استخدام معامل (ألفا كرونباخ) للثبات وأعطى النتائج الميينة بالجدول (5) حيث أتضح أن فقرات الاستبيان تتمتع بمقياس ثبات يجعل منها قابلة للتحليل والحصول على نتائج موثوقا بها .

جدول رقم (5) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقياس ثبات الاستبانة

الثبات	عدد العبارات	المتغيرات
0.821	5	القيمة الكلية لبعء تشخيص المعرفة .
0.808	5	القيمة الكلية لبعء توليد المعرفة.
0.813	5	القيمة الكلية لبعء تخزين المعرفة .
0.799	5	القيمة الكلية لبعء توزيع المعرفة.
0.802	5	القيمة الكلية لبعء تطبيق المعرفة.
0.811	11	القيمة الكلية لمحور تحسين جودة الخدمات المصرفية.
0.824	36	القيمة الكلية

تدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عال على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، إذ بلغ معاملات ألفا كرونباخ للثبات كما موضح في الجدول رقم (5) بشكل عام على معاملات ثبات عالية للمحاور فان ذلك يدل على قوة ثبات فقرات الاستبيان وأن المقياس صالح لمقياس ما وضع من أجله.

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بعد تشخيص المعرفة

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	يسعى المصرف لمعرفة مهارات وقدرات موظفيه والاستفادة منها باستمرار	2.67	1.237	مرتفعة	2
2	يشجع المصرف على اكتساب المعرفة الداخلية	2.61	1.153	مرتفعة	3
3	يقوم المصرف على استقطاب الكفاءات والخبرات المبدعة	2.71	1.332	مرتفعة	1
4	يقوم المصرف بإجراء دورات تدريبية للموظفين لزيادة رصيدهم المعرفي	2.52	1.192	مرتفعة	4
5	يقوم المصرف بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها المختلفة	2.36	1.229	مرتفعة	5
المتوسط والانحراف المعياري العام		2.57	1.210	مرتفعة	

ينتضح من الجدول رقم (6) بأن نتائج التحليل الإحصائي فيما يتعلق ببُعد تشخيص المعرفة فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.57)، وبانحراف معياري قدره (1.210) ومن هنا نجد أن إدارة المصارف تعمل على استقطاب الكفاءات والخبرات المهنية ومعرفة مهارات وقدرات العاملين والاستفادة منها في تقديم خدمات مصرفية ذات جودة.

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بُعد توليد المعرفة

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	يهتم المصرف بذوي الخبرة والمعرفة باعتبارهم مخزون معرفي متميز لأعماله	2.55	1.248	مرتفعة	2
2	يتفاعل الموظفون مع بعضهم البعض لإيجاد حلول للمشاكل المطروحة وتوليد أفكار جديدة	2.67	1.220	مرتفعة	1
3	يركز المصرف على تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي	2.48	1.297	مرتفعة	4
4	عقد اجتماعات دورية لتبادل الأفكار	2.42	1.227	مرتفعة	5
5	السياسة العامة للمصرف تشجع العاملين على عرض أفكارهم الجديدة دون تردد	2.49	1.171	مرتفعة	3
المتوسط والانحراف المعياري العام		2.52	1.086	مرتفعة	

ينتضح من الجدول رقم (7) بأن نتائج التحليل الإحصائي فيما يتعلق ببُعد توليد المعرفة فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.52)، وبانحراف

معياري قدره (1.086) ومن هنا نجد أن العاملين بالمصارف قيد الدراسة يتفاعلون مع بعضهم البعض و ذلك لإيجاد حلول للمشاكل المطروحة وتوليد أفكار جديدة.

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بعد تخزين المعرفة

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	يعمل المصرف على تخزين المعرفة من خلال تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديه	2.88	1.139	مرتفعة	1
2	يوجد بالمصرف آليات واضحة لتخزين المعلومات وتوثيقها بالطريقة التي يطلبها العمل	2.41	1.043	مرتفعة	4
3	تخزين المعلومات بطريقة آمنة وسهلة الوصول إليها من قبل العاملين	2.51	1.101	مرتفعة	2
4	يتم تدوين خبرات وتجارب العاملين وحفظها في قواعد المعرفة (ترميز المعرفة وتوثيقها)	2.34	1.069	مرتفعة	5
5	يتم تخزين المعلومات في الوثائق والمستندات الورقية في الأرشيف	2.47	1.368	مرتفعة	3
المتوسط والانحراف المعياري العام		2.52	0.952	مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (8) بان نتائج التحليل الإحصائي فيما يتعلق ببُعد تخزين المعرفة فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.52) وبانحراف معياري قدره (0.952). ومن هنا نجد أن إدارة المصارف قيد الدراسة تعمل على تخزين المعرفة من خلال تكنولوجيا المعلومات بطرق آمنة وسهلة الوصول إليها من قبل العاملين.

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بُعد توزيع المعرفة

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
3	يسمح المصرف بتبادل المعرفة في جميع المستويات الإدارية داخل المصرف	2.39	1.381	مرتفعة	5
4	يتم نقل المعرفة بطرق وأساليب تكنولوجية حديثة وأمنه داخل المصرف	2.61	1.224	مرتفعة	2
2	نظام العمل في المصرف مصمم بشكل يسمح بنشر المعرفة بالمصرف	2.55	1.062	مرتفعة	3
1	يعتمد المصرف على الوثائق والنشرات الداخلية لتوزيع المعرفة	2.43	1.107	مرتفعة	4
5	يحرص المصرف على عقد العديد من الدورات والاجتماعات لتبادل المعرفة بين العاملين	2.69	1.194	مرتفعة	1
المتوسط والانحراف المعياري العام		2.53	1.160	مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (9) بأن نتائج التحليل الإحصائي فيما يتعلق ببعده توزيع المعرفة فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.53)، وبانحراف معياري قدره (1.160) ومن هنا نجد أن المصارف قيد الدراسة تحرص على عقد العديد من الدورات والاجتماعات لتبادل المعرفة بين العاملين، كما تحرص على نقل المعرفة بطرق وأساليب تكنولوجية حديثة وأمنة.

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بُعد تطبيق المعرفة

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	يعمل المصرف باستمرار على تطبيق ما تم اكتسابه من معرفة واستخدامها بشكل مستمر	2.60	1.259	مرتفعة	3
2	يعمل المصرف على تهيئة المناخ الملائم للاستفادة من المعرفة	1.84	1.135	متوسطة	5
3	يتابع المصرف مستوى معارف العاملين لما تعلموه في عملية التدريب	2.41	1.093	مرتفعة	4
4	تساهم المعرفة في تحسين عملية اتخاذ القرار في المصرفي	2.70	1.090	مرتفعة	2
5	تساعد إدارة المعرفة على الاستجابة السريعة للتغيرات التي تحدث في بيئة العمل	2.73	1.190	مرتفعة	1
المتوسط والانحراف المعياري العام		2.45	1.124	مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (10) بأن نتائج التحليل الإحصائي فيما يتعلق ببعده تطبيق المعرفة فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.45)، وبانحراف معياري قدره (1.124) ومن هنا نجد أن إدارة المعرفة تساعد إدارات المصارف قيد الدراسة على الاستجابة السريعة للتغيرات التي تحدث في بيئة العمل كما تساهم إدارة المعرفة في تحسين عملية اتخاذ القرارات بشكل سليم وفق متغيرات البيئة المحيطة.

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات جودة الخدمات المصرفية

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	يتوفر لدى المصرف التجهيزات والمعدات ذات تقنيته متطورة على تقديم الخدمات	2.46	1.247	مرتفعة	7
2	المظهر الخارجي والداخلي للمصرف حديث ومنظم يعطي انطباع جيد للعملاء	2.27	1.195	متوسطة	9
3	يتسم سلوك العاملين في المصرف باللباقة في	2.39	1.230	مرتفعة	8

				تعاملهم مع العملاء	
3	مرتفعة	1.247	2.72	يوظف المصرف خبرات مميزه للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات بجوده عالية	4
1	مرتفعة	1.223	2.79	تساعد عمليات إدارة المعرفة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية	5
2	مرتفعة	1.071	2.74	تساعد عمليات إدارة المعرفة في تقديم خدمات تتلائم مع احتياجات العملاء في مواعيد محددة	6
12	متوسطة	1.257	2.09	تساعد عمليات إدارة المعرفة موظفو المصرف في دراسة ومعرفة وفهم احتياجات العملاء	7
6	مرتفعة	1.336	2.47	تساعد عمليات إدارة المعرفة في صياغة الإرشادات والتعليمات لتسهيل عملية تقديم الخدمة	8
4	مرتفعة	1.369	2.64	تساهم عمليات إدارة المعرفة في تطبيق أفكار جديدة لتقديم خدمات أفضل للعملاء	9
5	مرتفعة	1.422	2.48	تساعد عمليات إدارة المعرفة في تقديم اقتراحات بشكل دائم لتحسين جوده الخدمات المقدمة	10
10	متوسطة	1.429	2.24	تهتم إدارة المصرف بتنمية المعرفة الصريحة بشكل دائم لتحسين جودة الخدمات المقدمة	11
11	متوسطة	1.257	2.12	تساعد عمليات إدارة المعرفة على تقليص الوقت اللازم لتقديم الخدمة للعملاء	12
	مرتفعة	1.220	2.45	المتوسط والانحراف المعياري العام	

يوضح الجدول رقم (11) نتائج التحليل الإحصائي المتعلق بمحور جودة الخدمات المصرفية فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (2.45) وبانحراف معياري قدره (1.220) ومن هنا نجد أن عمليات إدارة المعرفة تساعد على استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية تلائم احتياجات العملاء في مواعيد محددة وجودة.

اختبار الفرضيات

أولاً/ اختبار الفرضية الرئيسية: -توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (17) تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية

البيانات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
اختبار العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف	.601	.361	.777	18.702	.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (17) دراسة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل وتحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (18.702) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%).

لذلك نقبل الفرضية الرئيسية مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة، أي أن الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة كافة يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.

ثانياً/ اختبار الفرضية الفرعية :

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: -توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد تشخيص المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (12) تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين بُعد تشخيص المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف

البيانات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
اختبار العلاقة بين بُعد تشخيص المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف	.716	.512	.952	23.95	.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (12) دراسة العلاقة بين بعد تشخيص المعرفة كمتغير مستقل وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (23.95) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) ونقبل الفرضية مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين بعد تشخيص المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد توليد المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (13) تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين بُعد توليد المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية

مستوى الدلالة	قيمة f المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	البيانات
.000	19.364	912.	.573	.757	اختبار العلاقة بين بُعد توليد المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (13) دراسة العلاقة بين بُعد توليد المعرفة كمتغير مستقل وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (19.364) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) لذلك ونقبل الفرضية مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين بُعد توليد المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد تخزين المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (14) تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين بُعد تخزين المعرفة وتحسين جودة

الخدمات المصرفية

البيانات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوي الدلالة
اختبار العلاقة بين بُعد الاستجابة وتحقيق الميزة التنافسية بالمصارف	.785	.617	.876	21.334	.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (14) دراسة العلاقة بين بُعد تخزين المعرفة كمتغير مستقل وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (21.334) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) لذلك نقبل الفرضية مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين بُعد تخزين المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد توزيع المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (15) تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين بُعد توزيع المعرفة وتحسين جودة

الخدمات المصرفية

البيانات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوي الدلالة
اختبار العلاقة بين بُعد توزيع المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف	.780	.608	.892	20.849	.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (15) دراسة العلاقة بين بُعد توزيع المعرفة كمتغير مستقل وتحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (20.849) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) لذلك نقبل الفرضية البديلة مما يدل على وجود

علاقة طردية (موجبة) بين بُعد توزيع المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد تطبيق المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (16) تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين بُعد تطبيق المعرفة وتحسين جودة

الخدمات المصرفية

البيانات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
اختبار العلاقة بين بُعد تطبيق المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف	.689	.475	.912	15.905	.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (16) دراسة العلاقة بين بُعد تطبيق المعرفة كمتغير مستقل وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (15.905) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) لذلك نقبل الفرضية مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين بُعد تطبيق المعرفة وبين تحسن جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

نتائج الدراسة :

أولاً / أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة والمتمثلة في (تشخيصها - توليدها- تخزينها - توزيعها - تطبيقها) في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية حيث كانت قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (18.702) بدلالة معنوية محسوبة

(.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
2- يدل على أن الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة وتنفيذها يسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف قيد الدراسة.
ثانياً / أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التالي:

1- الفرضية الفرعية الأولى:- من خلال تحليل العلاقة بين بعد تشخيص المعرفة كمتغير مستقل وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (23.95) بدلالة معنوية محسوبة (.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين بعد تشخيص المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

2- الفرضية الفرعية الثانية:- من خلال تحليل العلاقة بين بُعد توليد المعرفة كمتغير مستقل وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (19.364) بدلالة معنوية محسوبة (.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين بُعد توليد المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

3- الفرضية الفرعية الثالثة :- من خلال تحليل العلاقة بين بُعد تخزين المعرفة كمتغير مستقل وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (21.334) بدلالة معنوية محسوبة (.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين بُعد تخزين المعرفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

4- الفرضية الرابعة:- من خلال تحليل دراسة العلاقة بين بُعد توزيع المعرفة كمتغير مستقل وتحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (20.849) بدلالة معنوية محسوبة (.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين بُعد توزيع المعرفة و بين تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

5- الفرضية الخامسة:- من خلال تحليل العلاقة بين بُعد تطبيق المعرفة كمتغير مستقل وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (15.905) بدلالة معنوية محسوبة (0.000). وهي أقل من مستوى المعنوية (0.5%) وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين بُعد تطبيق المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

توصيات الدراسة :

- 1- ضرورة زيادة الاهتمام والتركيز على دور جميع عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- 2- تبني مفهوم إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- 3- إعداد البرامج التدريبية بشكل دوري مستمر لتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم والاستفادة من معارفهم وخبراتهم في تحسين جودة خدماتها المقدمة.
- 4- الاهتمام أكثر باستقطاب ذوي الخبرات والمهارات الإدارية والحرص على الاحتفاظ بهم من خلال تقديم الحوافز والمكافآت وتشجيعهم على ابتكار معارف جديدة لتنمية مهاراتهم.
- 5- على إدارات المصارف قيد الدراسة العمل على زيادة الاهتمام بإدارة المعرفة وتوفير المتطلبات المادية والتكنولوجية لإدارة المعرفة.
- 6- دراسة المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة المعرفة بالشكل الأمثل بالمصارف قيد الدراسة، ووضع سياسات واستراتيجيات تحقق من خلالها المصارف قيد الدراسة تقديم خدمات مصرفية بجودة عالية وفق احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

المصادر والمراجع:

أولاً/ الكتب:

- 1 - الزيادات محمد، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 م.
- 2- الصرن رعد، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي، عمان، 2008م.
- 3- الطيطي خضر، إدارة المعرفة التحديات والتفسيرات و الحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010م
- 4- العساف، وآخرون، التسويق المصرفي مدخل معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2015م.
- 5- الملكاوي إبراهيم، إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007م.
- 6- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2009م.
- 7- خنفر إياد عبد الإله، وآخرون، التسويق المصرفي المدخل المعاصر، دار النشر والتوزيع، عمان، 2015م.
- 8- مطر عبد اللطيف، إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة للنشر، 2007 م.
- 9- نجم عبو نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات، دار الوراق، عمان، ط2، 2008م.

ثانياً / المجلات و الندوات والرسائل العلمية

- 1- الخلف عبد الله، ثالث التميز تحسين الجودة، تخفيض التكلفة، زيادة الإنتاجية، مجلة الإدارة العامة المجلد 37 العدد 1، الرياض المملكة السعودية، 1997م.
- 2 - حلوز الضمور، أثر جودة الخدمات المصرفية في ولاء زبائن البنوك الأردنية، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، 2012م.
- 2- سلام حسين، دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية، 2022م.