

أثر إدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية - حالة عينة من البنوك التجارية العاملة بمنطقة ورقلة (الجزائر) -

مفيدة بن عثمان¹، شمس الدين التجاني²

¹ كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير - جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، benotmane25@gmail.com

² مركز البحث في الاقتصاد المطبق من أجل التنمية CREAD (الجزائر)، c.tidjani@cread.dz

The impact of knowledge management on the financial performance of commercial banks - the case of a sample of commercial banks operating in the region of Ouargla (Algeria)

Moufida BENOTMANE¹, Chemseddine TIDJANI²

¹ Faculty of Economic sciences, Business sciences, and Management sciences - University of Kasdi Merbah, Ouargla (Algeria)

² Research Center in Applied Economics for Developments "CREAD" (Algeria)¹

تاريخ الاستلام: 2023/01/11؛ تاريخ القبول: 2023/04/02؛ تاريخ النشر: 2023/06/30

ملخص:

يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء على أحد الجوانب التي تتعلق بدراسة دور المعرفة في تحسين أداء البنوك في الجزائر. وتبرز أهمية الدراسة من خلال معالجة مشكلة تمحورت حول تقدير مدى تأثير إدارة المعرفة في مستويات الأداء المالي لعينة من البنوك العاملة بمنطقة ورقلة (الجزائر). لهذا الغرض، وباستخدام أداة الاستبيان، قمنا بتقديم تحليل وقراءة لنتائج الإحصاء الوصفي والانحدار الخطي لمخرجات الدراسة الميدانية مع اختبار فرضياتها. وقد خلصت الدراسة إلى عدم وجود أولوية لعملية البحث والتطوير بصورة مباشرة ولا وجود لأهمية المقترحات والأفكار المقدمة من طرف الموظفين، وإنما تهتم البنوك باستخدام ما تم ابتكاره في مجال العمل البنكي وتدريب موظفيها على اتقانه. وعلى الرغم من تسجيل نتائج متفاوتة في مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة، إلا أن الدراسة خلصت إلى إثبات الفرضية البديلة التي تقضي بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات توليد وتشخيص، وتوزيع، وتطبيق المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

الكلمات المفتاح: توليد وتشخيص معرفة، تخزين وتوزيع معرفة، تطبيق معرفة، أداء مالي، بنوك تجارية.

تصنيف JEL : G21, G2, G3, D8

Abstract :

This article aims to highlight one of the aspects related to the study of the role of knowledge in improving the performance of banks in Algeria. The importance of the study is highlighted by addressing an issue centered on estimating the extent of the impact of knowledge management on the levels of financial performance of a sample of banks operating in the regions of Touggourt and Ouargla (Algeria). For this purpose, and by using a questionnaire, we provided analysis and reading of the outputs of the field study through descriptive statistics and linear regression, followed by testing hypotheses. The study concluded that there is no direct priority for the research and development process, nor importance for the suggestions and ideas presented by the employees. Rather, banks are interested in using what has been developed in the field of banking and training to be learnt by their employees. Although varying results were distinguished in the extent of the impact of knowledge management processes, the study demonstrated that there is a statistically significant impact of generation and diagnosis, sharing, and application of knowledge on the financial performance of commercial banks.

Keywords: knowledge generation and diagnosis, knowledge storage and distribution, knowledge application, financial performance, commercial banks.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA

بن عثمان، م.، التجاني، ش. أ. (2023). أثر إدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية - حالة عينة من البنوك التجارية العاملة بمنطقة ورقلة (الجزائر) - مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 11 (العدد 01)، الجزائر: جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة، ص ص 85-102 .

المؤلف المرسل: شمس الدين التجاني، الإيميل: c.tidjani@cread.dz

1. مقدمة.

لقد أدى ظهور اقتصاد المعرفة والتحول الاجتماعي والاقتصادي للدول إلى بروز المعرفة كمصدر أساسي لتحقيق الثروة والنجاح. ومن وجهة نظر عملية، فقد أصبحت المعرفة أيضا عنصرا حاسما وعاملا جوهريا في نجاح المؤسسة الاقتصادية على المدى الطويل. من هذا المنطلق، يُعتبر استخدام موارد المعرفة بشكل كفؤ وفعال مسألة حاسمة أيضا بهدف تحقيق ميزة تنافسية وتأمين معدل نمو طويل الأجل للاقتصاديات بشكل عام، وللمؤسسات الاقتصادية بشكل خاص (Oztekin, Delen, Zaim, Turkeyilmaz, & Zaim, 2015).

من جانب آخر، فقد استقطبت إدارة المعرفة الاهتمام الكبير من طرف المدراء التنفيذيين وأصحاب الأعمال باعتبارها استراتيجية فعالة في نشاط المؤسسة بالنظر إلى ما يمكن أن تقدمه من قدرات وامكانيات ابتكارية وتنافسية وكذا القدرة على تحقيق معدلات عالية من الربحية والقيمة السوقية للمؤسسة. بالرجوع إلى بداية ظهور مفهوم إدارة المعرفة، ووفقا لـ (ul Rehman et al. (2015) ربما كان من الصعب تحديد وقياس حجمها أو مستواها بشكل موضوعي وعملي في مؤسسة ما. في حين أن هذا المفهوم قد شهد تطور أو نضوج عدد من النماذج التي مكّنت من تحديد دوره في انشاء وتحسين قيمة المؤسسة، ونشير بالخصوص في هذا الصدد إلى: نموذج Nonaka and Takeuchi (1995)، ونموذج (Edvinsson and Malone (1997، ونموذج (Tan et al. (1998، وكذا نموذج Oluikpe (2012)، في حين أن كلا من Carr et al. (2003) و Du Plessis (2007) يشيران إلى أن إدارة المعرفة قد ساهمت في توسيع وتركيز الاهتمام على أداء المؤسسات بالإضافة إلى الجوانب الإيجابية التي تقدمها باعتبارها أحد استراتيجيات التسيير التي تتبناها المؤسسات.

بالإشارة إلى أداء المؤسسات، فإننا نعبّر عن الأداء غير المالي بعدد من المؤشرات التي تتعلق بالاسم أو العلامة التجارية، الحصة السوقية، الجودة الشاملة،... وغيرها. في حين أننا نعبّر عن الأداء المالي بالمؤشرات التي تتعلق بمعدلات الربحية والمردودية، العائد على الاستثمار، صافي الأرباح، معدل المخاطرة، وغيرها. وإذا ما تعلق الأمر بأداء المؤسسات البنكية فإنه يتأثر بالعديد من العوامل الداخلية (حجم النشاط، رأس المال، نجاعة التسيير، القدرة على تسيير المخاطر) والخارجية (معدل الفائدة، معدل التضخم، معدل النمو الاقتصادي،...). (Ongore & Kusa, 2013 نقلا عن Athanasoglou et al., 2005، (Al-Tamimi, 2010; Aburime, 2005). بشكل آخر، فإن إدارة المعرفة بمختلف أشكالها سواء كانت داخلية أو خارجية (مكتسبة) تُعدّ من بين أحد العوامل التي تؤثر كذلك في مستويات أداء البنوك التجارية بشكل عام، وفي أدائها المالي بشكل خاص. ومن هذا المنطلق، نجد العديد من دراسات الحالة والمنشورات العلمية التي تدعم وترجّح الدور الفعّال والمساهمة الحاسمة لإدارة المعرفة في التسيير الناجع والكفؤ للمؤسسة عموما وفي مستوى أداء البنوك خصوصا (Allard and Holsapple، 2002؛ Park and Kim، 2006 نقلا عن Oztekin et al., 2015).

بالنظر إلى ما سبق، تأتي هذه الدراسة الحالية من أجل مناقشة المشكلة المطروحة على النحو التالي: - إلى أي مدى يمكن أن تؤثر عمليات إدارة المعرفة في الأداء المالي للبنوك التجارية محل الدراسة؟ وقد بُنيت مشكلة هذه الدراسة على فرضية رئيسية مفادها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

على غرار العديد من الدراسات السابقة التي تناولت عدة جوانب متعلقة بالأداء التسييري، والأداء التسويقي، والأداء البيئي، وغيرها؛ تبرز أهمية هذه الورقة البحثية من حيث أنها تسعى إلى تقديم مناقشة وتحليل لنتائج دراسة ميدانية كمحاولة لاستكشاف وجود أو عدم وجود أثر لمتغير إدارة المعرفة على متغير الأداء المالي مع تقدير مدى الارتباط بينهما من عدمه على مستوى عدد من البنوك التجارية العاملة بمنطقتي ورقلة وتقرت (الجزائر). بالتالي، فهي تهدف إلى إبراز دور عمليات إدارة المعرفة من حيث التطبيق، والتخزين، والتوليد، والتوزيع على تحسين مستويات الأداء المالي بالبنوك التجارية محل الدراسة.

ضمن هذا السياق، ستتم معالجة موضوع الورقة البحثية في خمسة أقسام رئيسية انطلاقاً من المقدمة وانتهاءً بخاتمة على النحو التالي: (1) أساسيات ومعوقات إدارة المعرفة (2) إدارة المعرفة في البنوك التجارية: نظرة موجزة (3) الأدبيات والدراسات السابقة (4) منهجية وأدوات الدراسة (5) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

2. أساسيات ومعوقات إدارة المعرفة

1.2. أساسيات إدارة المعرفة: منذ بداية القرن العشرين، ظهرت أهمية إدارة المعرفة وتطبيقاتها مع تطور نظم الإدارة الحديثة، والتي تهدف إلى تجميع وتصنيف وتنظيم المعارف المتراكمة وغير المرتبة- في بعض الأحيان- لتسهيل عملية اتخاذ القرار المناسب. وبشكل آخر، تعتبر عمليات إدارة المعرفة منهجاً يقوم على اكتشاف وتنظيم وتوجيه واستغلال المعرفة كما يلي:

1.1.2. تشخيص المعرفة: تهدف عملية تشخيص المعرفة إلى تحديد الفجوة المعرفية بين ما هو موجود وما هو مطلوب وتشمل موجودات المعرفة على كمية المعرفة وأنواعها وجودتها وأهميتها، والتي تمتلكها المنظمة في أصولها ومكوناتها المادية والبشرية (زرقون & عرابة، 2014). وتعتبر عملية تشخيص المعرفة من أهم العمليات في أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء نتائج هذا التشخيص يتم تحديد سياسات وملاحم وبرامج العمليات الأخرى، لذلك إذا أرادت المنظمة أن ترصد قدراتها المعرفية عليها أن تتحرك ضمن محورين (قرارية، 2017):

- التعرف على مصادر المعرفة الداخلية، والمتمثلة فيما لدى المنظمة من إمكانيات وما لدى أفرادها وخبرائها من معلومات وخبرات ذات فائدة للمنظمة ومستقبلها؛
- التعرف على مصادرها الخارجية، والمتمثلة في البيئة المعرفية الخارجية المحيطة بالمنظمة وقنوات توريد المعرفة من الخارج إلى الداخل، ويمكن اسناد مهمة تشخيص المعرفة الداخلية إلى الأفراد أصحاب الخبرة وإعطائهم مسؤولية رصد الموارد المعرفية سواء الداخلية أو الخارجية.

2.1.2. توليد المعرفة: تولّد المعرفة من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة في توليد رأس مال معرفي جديد يساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة (الشيبي، 2015). وهناك عدة عمليات إجرائية تعمل على توليد المعرفة تتمثل في (الكبيسي، 2005):

- شراء المعرفة: يشير إلى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر أو عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف؛
- الامتصاص: يشير إلى القدرة على الفهم والاستيعاب للمعرفة الظاهرة؛
- الأسر: يشير إلى الحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين؛
- الابتكار: يشير إلى توليد معرفة جديدة غير مكتشفة وغير مستنسخة؛
- الاكتشاف: يشير إلى تحديد المعرفة المتوافرة.

ويجب الأخذ في الاعتبار أنّ التعلم أو اكتساب المعرفة في المنظمات لا يكون دائماً مقصوداً، فهناك معرفة يتم الحصول عليها عن طريق الصدفة، وتكون ناعمة ومهمة للمنظمة. وهنا يقع على عاتق المنظمة التعرف إلى أهمية هذه المعرفة ثم تخزينها واسترجاعها على أفضل وجه، ومن ناحية أخرى، فإن عملية اكتساب المعرفة تختلف من منظمة لأخرى فكل منظمة تكتسب المعرفة وتفهمها بطريقتها الخاصة، وبالتالي تتأثر المعرفة المخزنة في المنظمة بثقافتها نفسها.

3.1.2. تخزين المعرفة: تتعلق عملية تخزين المعرفة بعملية الاحتفاظ والاستدامة والتمييز وإمكانية الوصول والسرية والرسمية والحماية والاسترجاع. ويمكن أن تفقد المنظمة المعارف التي امتلكتها وشاركتها واستفادت منها، لذلك فإنه على المسير أن يعمل على حفظها فيما يعرف بالذاكرة التنظيمية، التي تتضمن المعلومات التي يعمل بموجبها الأفراد فضلاً عن المعرفة المتوافرة في نظم وهياكل المنظمة. كما تشير

عملية تخزين المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة فقدانها للكثير من المعرفة بسبب مغادرة الأفراد ذوي الخبرة. ومن هنا بات تخزين المعرفة والاحتفاظ بها مهما جدا لا سيما لدى المنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل، والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستثمارية لتوليد المعرفة فيها لأنهم يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم أما الموثقة فيمكن الاحتفاظ بها على قواعد البيانات (الشيتي، 2015؛ داهنين، 2017؛ رسل، 2017).

4.1.2. توزيع المعرفة: يشمل توزيع المعرفة كلا من تقاسم المعرفة ونشرها ونقل المعرفة ومشاركتها، حيث تعتبر إتاحة المشاركة في المعرفة أو وضعها في إطار نظم وإجراءات تسمح بتوزيعها على كافة المهتمين بها أمرا حيويا للمنظمة التي تمتلك هذه المعرفة، حيث يؤدي ذلك إلى استفادة كل من له علاقة بها أو بأي جزء منها، ومن ثم تتحقق المصلحة العامة. فضلا عن اعتبار المعرفة أحد مقومات ومصادر القوة التي تسمح برفع قيمة المؤسسة، من خلال مشاركة الأفراد العاملين بها للمعرفة المتراكمة نتيجة الخبرة والتجربة المكتسبة والتي تساهم بشكل آخر في رأس المال المعرفي للمؤسسة، الذي يساهم بدوره في خلق ميزة تنافسية (Khalilpour et al., 2011؛ داسي، 2012).

5.1.2. تطبيق المعرفة: تعني عملية تطبيق المعرفة الاستخدام الفعلي للمعرفة وإدارتها وجعلها أكثر ملائمة بهدف تحويلها إلى مجموعة من الإجراءات والممارسات التي من شأنها تحسين الأداء الفعلي للمنظمات. تُعدّ عملية تطبيق المعرفة من أهم وأبرز عمليات المعرفة، إذ كونها تساهم بشكل مباشر في أداء المنظمة، وذلك عند استخدامها في اتخاذ القرارات وعند تنفيذ المهام (داسي، 2012؛ رسل، 2017). وتعتمد عملية تطبيق المعرفة على المعرفة المتوفرة وعلى العمليات المستخدمة في اكتشاف المزيد منها وتوليدها وحفظها، وكلما تم تنفيذ عملية اكتشاف وتوليد ومشاركة المعرفة بشكل جيد كلما كانت عملية اتخاذ القرارات صحيحة وأكثر فعالية. ويتم تطبيقها من خلال نوعين من العمليات هما:

- العمليات الموجهة (المباشرة): تعني العملية التي يقوم فيها الأفراد بمعالجة المعرفة مباشرة نحو الفعل الآخر من دون الانتقال أو تحويل المعرفة إلى ذلك الشخص الذي وُجّهت إليه؛
- المعرفة الروتينية: تعني الانتفاع من المعرفة التي يمكن الحصول عليها من التعليمات والأنظمة والقواعد والنماذج التي توجّه الآخرين نحو السلوك المستقبلي.

2.2. معوقات إدارة المعرفة

تعترض عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية بشكل عام، والبنوك التجارية بشكل خاص، مجموعة من المعوقات التي تكبح وتمنع تنفيذها بشكل أمثل ومناسب. ولعل من بين أهمها نشير إلى: أ) الهيكل التنظيمي (معوقات البيروقراطية، عدم انتقال المعرفة بشكل مرّن بين الفاعلين في المؤسسة)، ب) الثقافة التنظيمية، ج) القيادة التنظيمية (تكلفة الاشراف والمتابعة في تصميم عمليات إدارة المعرفة) (الشيتي، 2015). فضلا عن ذلك، فإن الكثير من الجهود المبذولة والموارد المالية والبشرية المتاحة للتحكم في إدارة المعرفة يمكن أن تبوء بالفشل في بعض الحالات ما لم تُؤخذ بالعناية والاهتمام الكافي في تحقّق المتطلبات الضرورية للنجاح.

3. إدارة المعرفة في البنوك التجارية: نظرة موجزة.

إذا ما تطرّقنا لنشاط البنوك والمؤسسات البنكية فنجد العديد من الخصوصيات التي تميّز وتحكم المنطق المتبع ونموذج التسيير المعتمد من طرفها إذا ما تمت مقارنتها بطبيعة المؤسسات الاقتصادية الأخرى، فعلى غرار أنها تؤدي دورها كوسيط مالي لإدارة العرض والطلب على النقود، فالبنوك التجارية تسعى دائما نحو تحقيق مستويات عالية في التحكم الأمثل والدقيق لمواردها وتدفقاتها المالية. ومن بين الجوانب ذات الأولوية هو تحقيق معدلات تنافسية في الأداء التسويقي (بالنسبة للزبائن)، وكذلك الأداء المالي (بالنسبة للعائدات والملاءة المالية). لقد أصبحت المعرفة ركيزة رئيسية وأحد أهم نقاط القوة في نشاط البنوك التجارية بالنظر إلى حجم أصولها أو ملائمتها المالية، بالتالي يعتبر العنصر البشري متمثلا في مقومات وقدرات الأفراد في الابداع والتفكير والتطوير من بين الأصول اللامادية (المعنوية) التي تنتج مستويات

عالية من التميز والريادة (داسي، 2012). ومن هذا المنطلق، فإن نجاح إدارة المعرفة أو فشلها في البنوك التجارية خصوصاً يتوقف على القدرة على إيجاد فضاء محفز لإنشاء معارف جديدة ومن إمكانية تطبيقها ونشرها. فضلاً عن ذلك، فإن عمليات إدارة المعرفة تقوم بدور هام ومعتبر في تحسين مناخ الأعمال بشكل عام، والذي يتسم بأنماط وأساليب أكثر تعقيداً نتيجة التطور التكنولوجي والرقمي الهائل. هذا الأمر يفرض على البنوك التجارية ضرورة التكيف والتجاوب مع هذه التغيرات من خلال العمل على تحقيق مستويات عالية من الأداء بشكل عام، والأداء المالي بشكل خاص.

بالنظر إلى تطبيقات وممارسات عمليات إدارة المعرفة في دعم مختلف الوظائف والمهام التي تقدمها البنوك (علاقات الزبائن، المدرودية، أصحاب المصلحة، ...) فيمكن تقسيمها إلى جزأين: (1) إدارة البيانات والمعلومات (جمع، وتصنيف، واسترجاع البيانات)، (2) المعرفة بأساليب حل المشاكل المرتبطة بالمنتجات والخدمات. (سايح، 2017). وفي هذا الصدد تشير داسي (2012) إلى أن تطوّر أشكال المعرفة المتخصصة بمختلف أبعادها لدى مؤسسات وهيئات القطاع المالي والبنكي ومدى امتزاجها بالخبرات والمعارف الفردية أو الضمنية المتراكمة يُعدّ سندا ومركزاً جوهرياً في تمكين إدارة البنك والعاملين بها من القيام بمختلف الأنشطة المالية والمصرفية التي تعكس بدورها تحقيق مستويات عالية من الأداء المالي.

من جانب آخر، فقد اكتسحت المنتجات والخدمات التكنولوجية والرقمية التي تقدمها العديد من المؤسسات الابتكارية الناشئة، مجالات واسعة في القطاع البنكي والمالي. هذه الأشكال الحديثة والمبتكرة من الخدمات والمنتجات تولدت من حجم الأفكار والمبادرات والمعارف المتراكمة الناتجة عن ثورة المعلومات الرقمية الهائلة في الأجهزة الذكية والحاسوبية فائقة السرعة وكذا التطبيقات والبرمجيات مفتوحة المصدر وذات الاستخدام المتعدد.

بالرجوع إلى بيانات مؤشر المعرفة العالمي لسنة 2021، فقد احتلت الجزائر المرتبة 111 من أصل 154 دولة بما يقابل معدل 40.3 مقارنة بالمعدل العالمي لمؤشر المعرفة المقدّر بـ 48.4. في حين أنها أخذت الترتيب 117 من أصل 154 دولة فيما يتعلق بالمؤشر القطاعي "البيئة التمكينية" (MBRF&UNDP, 2021). هذا الأخير يمكن أن يفسر درجة (مقدار) استعدادية وجاهزية البيئة الملائمة في تمكين مختلف المؤسسات والأفراد والأطراف الفاعلة من التأثير والتحفيز في ديناميكية مجتمع المعرفة بشكل عام، وانعكاس ذلك على إدارة الموارد المعرفية والفكرية للمؤسسات البنكية بشكل خاص.

على المستوى الجزئي (المؤسسي)، فالعديد من الدراسات الجزائرية الميدانية أبرزت تأثير العديد من العوامل في عمليات إدارة المعرفة، من حيث الميزة التنافسية، والأداء المالي، والأداء التسويقي، وغيرها. ومن أمثلة ذلك على سبيل الذكر: أظهرت نتائج الدراسة الميدانية لـ فتي (2019) أن التكنولوجيات المستخدمة لدى عينة مختارة من البنوك العمومية الجزائرية لها تأثير كبير ذو دلالة معنوية في عمليات إدارة المعرفة (التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق) باعتبارها داعماً رئيسياً وأحد أهم مقومات وركائز إدارة المعرفة. كذلك أظهرت دراسة بعلي (2019) الدور الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات في مساندة مختلف عمليات إدارة المعرفة والتي تساهم بذلك في خلق ميزة تنافسية.

4. الأدبيات والدراسات السابقة

● **دراسة (العبادي، 2021):** هدفت إلى توضيح تأثير حوكمة تقنية المعلومات على ربحية 16 بنكاً تجارياً أردنياً بما في ذلك البنوك الإسلامية المدرجة في سوق عمان المالي، قدّمت الدراسة نتائج مختلفة أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات على ربحية البنوك الأردنية.

● **دراسة (Al-Dmour & al, 2020):** هدفت إلى دراسة تأثير إدارة المعرفة التسويقية على أداء البنوك من خلال الدور الوسيط لابتكار التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الأردنية. تم تطوير إطار مفاهيمي متكامل لتوجيه الدراسة اعتماداً على نمذجة المعادلات

المهيكلية لتحليل متغيرات الدراسة والتحقق منها. وقد أظهرت النتائج الرئيسية أن إدارة المعرفة التسويقية كان لها تأثير إيجابي كبير على أداء البنوك من خلال دور ابتكار التكنولوجيا المالية كوسيط جزئي في هذه العلاقة. وقد أشارت الدراسة في الأخير أنه يجب أن تكون البنوك التجارية على دراية تامة بأهمية ممارسات إدارة المعرفة لتعزيز ابتكاراتها المالية وأدائها المصرفي. كما يجب عليهم أيضاً التفكير في تعزيز ثقافة ممارسة عمليات إدارة المعرفة بين مديريهم وموظفيهم من خلال التحفيز والتدريب لتعزيز الابتكارات.

● **دراسة (Oztekin et al., 2020):** هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في العلاقة المباشرة بين أداء إدارة المعارف والأداء المالي في صناعة الخدمات. كما تناولت أيضاً التأثير غير المباشر لأداء إدارة المعارف على الأداء المالي (العوائد، الربحية، التدفقات المالية،...) للمؤسسات العاملة في صناعة الخدمات من خلال عوامل الأداء غير المالي (الاستثمار في البحث والتطوير، السمعة التجارية للمؤسسة، جودة الخدمات، الميزة التنافسية،...). بالإضافة إلى ذلك، فقد حاول نموذج الدراسة قياس تأثير عمليات إدارة المعارف والبنية التحتية لإدارة المعارف على مستوى أداء إدارة المعارف. اعتماداً على نموذج المعادلات الهيكلية فقد أظهرت النتائج وجود تأثير قوي وإيجابي لأداء إدارة المعارف على الأداء غير المالي، كما تم العثور على علاقة ضعيفة بين أداء إدارة المعارف والأداء المالي، فضلاً عن وجود علاقة قوية وإيجابية بين الأداء غير المالي والأداء المالي. إجمالاً، فقد خلصت الدراسة إلى تقديم دليل عملي على أن أداء إدارة المعارف يؤدي إلى أداء مالي متفوق يعود بشكل غير مباشر - إلى دور الأداء غير المالي.

● **دراسة (القيبي & أبوشويبة، 2020):** هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واقع إدارة المعرفة في البنوك التجارية العاملة بمدينة سرت (ليبيا)، من خلال استكشاف دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي. وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية بين المتغيرين لكن مع وجود علاقة طردية ذات مستوى ضعيف بينهما.

● **دراسة (الغليظ & عبد السيد، 2019):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي بمصرف شمال إفريقيا صرمان (ليبيا). وقد خلصت إلى تسجيل مستوى متوسط بالنسبة لتوفر متطلبات إدارة المعرفة في البنك قيد الدراسة، وإثبات وجود أثر لمتطلبات إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي.

● **دراسة (فني، 2017):** هدفت إلى تحديد أثر عمليات إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي. ومن أجل تحقيق ذلك، تم اعتماد عمليات إدارة المعرفة المتمثلة في: توليد، خزن، توزيع وتطبيق المعرفة. وقد تم التعبير عن الأداء من خلال منظور بطاقة الأداء المتوازن (المنظور المالي، منظور الزبون، ومنظور العمليات الداخلية ومنظور التعلم والنمو) على مستوى بعض وكالات البنوك العمومية الجزائرية (CNEP, BNA, BEA, CPA, BDL, BADR). توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لعمليات إدارة المعرفة في الرفع من مستوى الأداء، حيث أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقات ارتباط بمستويات مختلفة من الدلالة المعنوية بين عمليات إدارة المعرفة والأداء المؤسسي مرتبة بشكل متتالي: تطبيق المعرفة (ذات دلالة معنوية)، خزن المعرفة (دون دلالة معنوية)، توليد المعرفة (دون دلالة معنوية)، توزيع المعرفة (دون دلالة معنوية). وهذا يعني أن عمليات إدارة المعرفة المعتمدة تساعد على تحقيق الأداء الاستراتيجي من خلال المنظور المالي، منظور الزبون، منظور العمليات الداخلية، منظور التعلم والنمو.

5. منهجية وأدوات الدراسة

تبحث الدراسة التطبيقية في أثر إدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية من خلال دراسة ميدانية استطلاعية لعينة من البنوك التجارية العاملة بمنطقة ورقلة بالجزائر.

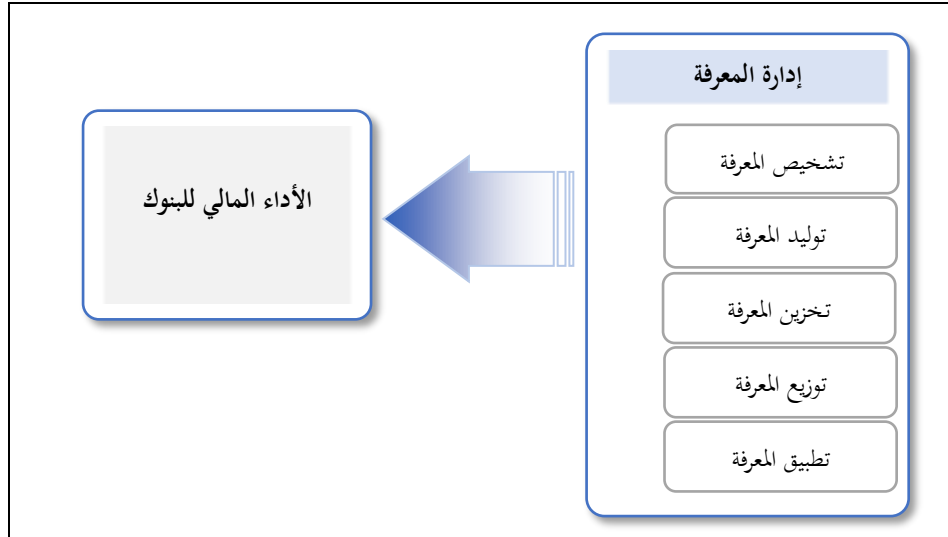
1.5. متغيرات الدراسة

● **المتغير المستقل:** يتمثل المتغير المستقل في "إدارة المعرفة في البنوك التجارية"، وهو يتفرع بدوره إلى متغيرات مستقلة فرعية تتمثل في: توليد وتشخيص المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة.

وفي هذا الصدد يمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها تدقيق إداري في الممتلكات الفكرية المتاحة للمؤسسات والأفراد، يركز على الموارد الفريدة ووظائفها الأساسية (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2004). وعُرفت أيضا على أنها إطار منظم من مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات لتوليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها من أجل تحسين الأداء المؤسسي (الريدي، 2020).

• **المتغير التابع:** ويتمثل في "الأداء المالي"، والذي يعرف من خلال العوامل المؤثرة في المردودية المالية، أثر السياسات المالية المتبعة من طرف المديرين، مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة، ومدى تغطية مستوى النشاط".

شكل 01. شكل توضيحي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من تصور وإعداد الباحثين

2.5. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي البنوك التجارية العاملة في الجزائر. أما عينة الدراسة فقد تم تحديدها من بين موظفي البنوك التجارية العاملة بمنطقتي تقرت وورقلة (بالجزائر)، وهذا بالنظر إلى التوافق في بيئة العمل والتقارب الجغرافي والإداري بينها. حيث قُدر عدد أفراد العينة الذين تمكّنوا من الحصول على اجاباتهم بـ 87 موظفا من أصل 100 موظف (مسؤول/تنفيذي) تم دعوتهم للمشاركة في تقديم آرائهم عن طريق استمارة الاستبيان، موزعين (بعدد من البنوك أو الوكالات) في النطاق الجغرافي لإجراء الدراسة الميدانية، والتي أُجريت خلال الفترة الممتدة من 10 سبتمبر إلى 12 أكتوبر من سنة 2021.

3.5. أداة الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة قمنا باعتماد أداة الاستبيان، بهدف الوصول إلى تقدير التطلعات والآراء ووجهات النظر حول المشكلة المدروسة من قبل الباحثين. وقد تم تجزئته إلى قسمين: يحوي القسم الأول خصائص عينة الدراسة، أما القسم الثاني فيحوي خمسة محاور تعبر عن أربع متغيرات مستقلة ومتغير تابع. كما اعتمدنا في صياغة الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات والأوزان كما يلي: (أوافق تماما = 5، أوافق = 4، محايد = 3، لا أوافق = 2، لا أوافق مطلقا = 1).

4.5. طريقة تحليل البيانات:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، واختبار فرضياتها تم فحص البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج معالجة الحزم الإحصائية SPSS، واستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة لهذه الدراسة، والمتمثلة في معامل الاتساق الداخلي (Kronbach alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) والإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لوصف درجة موافقة أفراد العينة على فقرات الدراسة.

بالإضافة إلى استخدام الانحدار الخطي المتعدد للتحقق من مدى تأثير إدارة المعرفة بمختلف أبعادها على الأداء المالي للبنوك عينة الدراسة. كما وقد تم تحديد الأهمية النسبية لمحاور الاستبيان وعباراتها بالاعتماد على متوسطاتها الحسابية ومقارنتها بمجالات الفترات لدرجات الموافقة وفقاً للبدائل الخمسة لسلم ليكرت الخماسي (الجدول رقم 01).

الجدول 01. مجالات الفترات حسب مقياس ليكرت الخماسي

المستوى	لا أوافق مطلقا	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق تماما
مجال الفترة	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

1.4.5. ثبات وصدق أداة الدراسة:

الجدول الموالي يبين نتائج اختبار الثبات والصدق لأداة الدراسة

الجدول 02. اختبار الثبات والصدق لأداة الدراسة

المحور	معامل ألفا كرومباخ	معامل الصدق	عدد فقرات كل المحور
تشخيص وتوليد المعرفة	0.74	0.86	07
توزيع المعرفة	0.67	0.81	07
تخزين المعرفة	0.80	0.89	05
تطبيق المعرفة	0.69	0.83	07
الأداء المالي	0.83	0.91	07
اجمالي بنود الاستبيان	0,79	0.88	33

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن محاور المتغير المستقل (إدارة المعرفة) ذات درجة ثبات عالية تتراوح ما بين (0.67) و (0.80)، وأن محور المتغير التابع (الأداء المالي) ذو معامل قدر ب (0.83) أي (83%) وهي نسبة عالية جدا، وأعلى من النسبة المقبولة إحصائيا (60%)، أما معامل الصدق والذي يساوي جذر معامل الثبات فقد تراوح بين (0.81) و (0.89) بالنسبة لمحاور متغير إدارة المعرفة. أما بالنسبة لمحور متغير الأداء المالي فقد بلغ معامل الصدق فيه قيمة 0.91. وفيما يتعلق بالمحتوى الإجمالي للاستبيان فقد بلغ كل من معامل الثبات ومعامل الصدق على التوالي 0,79 و 0.88، وهي قيم مرتفعة وأكبر من (60%). مما يؤكد على أن الاستبيان يتمتع في جميع جوانبه بدرجة عالية من الاستقرار والصدق، وبذلك تكون أداة القياس صالحة ويمكننا الاعتماد على اتساقها وموثوقيتها لإجراء تحليل إحصائي وضمان صلاحية وسلامة أداة الدراسة.

6. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

سوف نعرض في هذا الجزء من الدراسة وصفا لخصائص العينة ومتغيراتها، والأهمية النسبية لفقرات الدراسة، وتحليل الإجابات على بنود الاستبيان، واختبار الفرضيات والتعليق عليها.

1.6. خصائص عينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (03) أن أكثر من نصف العينة مُشكّلة من الإناث، بنسبة بلغت 59.8% وأن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 31 سنة و 51 سنة، ومنه نستطيع القول أن أغلبية الموظفين تنتمي إلى الفئة العمرية التي واكبت ظهور المعلوماتية في الجزائر وتواكب تطورها المستمر، كما أن هذه الفئة العمرية من الموظفين على وجه العموم تهتم باستخدام التكنولوجيا في أنشطة العمل، وبالتالي سوف تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل ويمكنهم اعطاء صورة واضحة لانشغالات الدراسة. ونلاحظ من نفس الجدول أن 77% من المبحوثين عبارة عن موظفين تنفيذيين وهم من ينجزون مختلف الخدمات المالية المباشرة للعملاء، أين يتحتم عليهم استخدام وسائل المعرفة الحديثة

وإدارتها. أما عن المؤهل العلمي فنلاحظ توزيع أغلب أفراد العينة من بين حملة شهادة البكالوريا ويشكلون 81.6% من مجموع الموظفين عينة الدراسة، الأمر الذي يدل على امتلاك هذه الفئة من الموظفين المؤهل المعرفي الذي يمكنهم من حسن إدارة وسائل التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها في تحقيق الأهداف المالية للبنك، كما يسمح لهم القيام بمختلف عمليات إدارة المعرفة بمستوياتها.

الجدول 03. خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	أنثى	52	59.8	الرتبة الوظيفية	مسؤول	20	23.0
	ذكر	35	40.2		مُنفذ	67	77.0
السن	من (20 إلى 30 سنة)	16	18.4	المؤهل العلمي	بكالوريا	11	12.6
	من (31 إلى 40 سنة)	30	34.5		ليسانس	38	43.7
	من (41 إلى 50 سنة)	32	36.8		ماستر	19	21.8
	أكثر من 50 سنة	9	10.3		ماجستير	2	2.3
					دكتوراه	1	1.1
					أخرى	16	18.4

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

2.6. عرض وتحليل بيانات المتغيرات

للتعرف على اتجاهات إجابات أفراد العينة عن مدى تجسيد عمليات إدارة المعرفة بمختلف أبعادها في البنوك التجارية عينة الدراسة، تم استخدام المتوسط والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية في كل فقرة من فقرات الاستبيان.

1.2.6. تشخيص وتوليد المعرفة : يحوي الجدول (04) نتائج التحليل الإحصائي لمحور تشخيص وتوليد المعرفة والذي يعبر عن مدى توافر أبعاد هذا المحور في البنوك عينة الدراسة، حيث تبين أن قيم المتوسطات الحسابية لعبارات المحور محصورة بين 3.22 و 4.06 بانحرافات معيارية محصورة بين 0.76 و 1.07. حصلت أغلب عبارات المحور على متوسط حسابي أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (Test value = 3.40)، ما عدا العبارتين الثالثة والخامسة، أين تبين أن البنوك عينة الدراسة لا تعطي أولوية لعملية البحث والتطوير بصورة مباشرة وإنما تهتم باستخدام ما تم ابتكاره في مجال العمل المصرفي وتدريب موظفيها على اتقانه. كما بلغ المتوسط العام لكل عبارات المحور القيمة 3.63 بانحراف معياري مقداره 0.61. ووفقا لمقياس ليكرت المعتمد فهذا يدل على توافر أغلب جوانب تشخيص المعرفة وتوليدها داخل العينة ولكن بدرجة متوسطة.

الجدول 04. المتوسط والانحراف المعياري لعملية توليد المعرفة في البنوك التجارية.

الرقم	تشخيص وتوليد المعرفة	المتوسط	الانحراف المعياري
01	هناك خطة معتمدة ومكتوبة لتطوير وتنمية مهارات موظفي البنك.	3.76	0.90
02	يتم اكتساب المعرفة من تجارب موظفي البنك.	4.06	0.81
03	يقدم البنك تسهيلات مادية ومعنوية للموظفين الباحثين.	3.26	1.07
04	من أولويات البنك اشراك كافة الموظفين في برامج التدريب والتطوير للاستفادة من المعرفة المتحددة.	3.75	0.98
05	يستعين البنك بخبرات خارجية ومراكز البحث العلمي من أجل التطور وجلب الأفكار.	3.22	0.93
06	يتم المحافظة على المعرفة المتاحة ورصد الجديدة منها.	3.85	0.76
07	يتابع البنك بشكل واضح قيمة موارده البشرية والفكري.	3.51	1.01
	المحور	3.63	0.61

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

2.2.6. توزيع المعرفة: يحوي الجدول (05) نتائج التحليل الإحصائي لمحور توزيع المعرفة والذي يعبر عن مدى توافر أبعاد هذا المحور في البنوك عينة الدراسة، حيث يظهر أن قيم المتوسطات الحسابية لعبارات المحور محصورة بين 3.24 و 3.98 بانحرافات معيارية محصورة بين

0.81 و 1.01. حصلت أغلب عبارات المحور على متوسط حسابي أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (Test value = 3.40)، ما عدا العبارة التاسعة أين تبين أن البنوك عينة الدراسة لا تعطي أهمية كبيرة للاقتراحات وتقلص الأفكار من قبل الموظفين، وهذه النتيجة امتداد للنتيجة المتحصل عليها في المحور الأول. كما بلغ المتوسط العام لكل عبارات المحور القيمة 3.59 بانحراف معياري مقداره 0.64. ووفقا لمقياس ليكرت المعتمد فهذا يدل على توافر أغلب جوانب توزيع المعرفة داخل العينة ولكن بدرجة متوسطة.

الجدول 05. المتوسط والانحراف المعياري لعملية توزيع المعرفة في البنوك التجارية.

الرقم	توزيع المعرفة	المتوسط	الانحراف المعياري
08	يحفز البنك على التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين في مجال مشاركة وتطوير المعارف.	3.49	1.01
09	اعطاء البنك أهمية كبيرة للاقتراحات وتقديم الأفكار من قبل الموظفين.	3.24	0.98
10	يستعمل البنك وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتبادل المعرفة.	3.82	0.91
11	يستطيع جميع الموظفين الوصول للمعلومات اللازمة لإتمام الأعمال بكل سهولة ويسر.	3.55	0.82
12	يسعى البنك إلى إصدار الوثائق والنشرات الداخلية لتوزيع المعرفة بين جميع الموظفين والمستفيدين.	3.98	0.81
13	لدى البنك نظام إداري فعال يسهل مشاركة المعرفة بين الموظفين.	3.60	0.92
14	يوظف البنك وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي في نشر المعرفة.	3.47	0.94
	المحور	3.59	0.64

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

3.2.6. تخزين المعرفة: يشتمل الجدول (06) على نتائج التحليل الإحصائي لمحور تخزين المعرفة. وقد تبين أن قيم المتوسطات الحسابية لعبارات المحور محصورة بين 3.64 و 4.11 بانحرافات معيارية محصورة بين 0.80 و 0.91. حصلت كل عبارات المحور على متوسط حسابي أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (Test value = 3.40). كما بلغ المتوسط العام لكل عبارات المحور القيمة 3.87 بانحراف معياري مقداره 0.58، وهو انحراف ضئيل نسبيا يعبر عن تقارب آراء الباحثين حول محتوى المحور. ووفقا لمقياس ليكرت المعتمد فهذا يدل على توافر جوانب تخزين المعرفة داخل العينة وبدرجة جيدة.

الجدول 06. المتوسط والانحراف المعياري لعملية تخزين المعرفة في البنوك التجارية.

الرقم	تخزين المعرفة	المتوسط	الانحراف المعياري
15	اعتماد البنك على الارشيف والمستندات الورقية في إدارة نشاطاته.	4.00	0.85
16	يعتمد البنك على أنظمة تكنولوجيا المعلومات في تخزين المعلومات وإدارتها.	4.11	0.80
17	يقوم البنك بالتحديث الدوري لبرامج المعلوماتية من أجل تخزين المعلومة وإدارتها تفاديا لتقادمها.	3.64	0.91
18	يوجد لدى البنك نظام دائم لصيانة أصول المعرفة لديه.	3.64	0.78
19	تساعد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الموجودة في البنك في عملية الاتصال والمتابعة والتدقيق لمختلف الأنشطة.	3.98	0.81
	المحور	3.87	0.58

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

4.2.6. تطبيق المعرفة: يتضمن الجدول (07) نتائج التحليل الإحصائي لمحور تطبيق المعرفة والذي يعبر عن أبعاد هذا المحور في البنوك عينة الدراسة، حيث تظهر قيم المتوسطات الحسابية لعبارات المحور محصورة بين 3.18 و 3.68 بانحرافات معيارية محصورة بين 0.82 و 1.13. حصلت أربع عبارات فقط من المحور على متوسط حسابي أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (Test value = 3.40). كما بلغ المتوسط العام لكل عبارات المحور القيمة 3.45 بانحراف معياري مقداره 0.59. ووفقا لمقياس ليكرت المعتمد فهذا يدل على توافر جوانب تطبيق المعرفة داخل العينة ولكن بدرجة متوسطة مما يعني أن البنوك التجارية مازالت بعيدة عن المستوى المطلوب في تطبيق المعرفة الكامنة لدى الموظفين بسبب عدم الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة في مجال إدارة المعرفة.

الجدول 07. المتوسط والانحراف المعياري لعملية تطبيق المعرفة في البنوك التجارية.

الرقم	تطبيق المعرفة	المتوسط	الانحراف المعياري
20	يقوم البنك باستخدام أفكار وخبرات جديدة لتحسين تنافسية المؤسسة.	3.68	0.86
21	يستغل البنك خصوصية نشاطه في الاعتماد شبه الكلي على وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال.	3.68	0.83
22	يعمل البنك على وضع برنامج تحفيزية لزيادة الابداع في صفوف الموظفين .	3.18	1.09
23	يحرص البنك على توظيف ذوي الكفاءة في التكنولوجيات الحديثة.	3.37	1.08
24	يستخدم البنك موظفا خاصا بتنفيذ برنامج إدارة المعرفة.	3.24	1.13
25	يواجه موظفو البنك صعوبات في توظيف معارفهم وابتكاراتهم.	3.46	0.90
26	يسعى البنك إلى استغلال المعرفة في زيادة التنسيق بين نشاطاته المختلفة.	3.56	0.82
	المحور	3.45	0.59

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

5.2.6. الأداء المالي: يتضمن الجدول (08) نتائج التحليل الإحصائي لمحور الأداء المالي، والذي يعبر عن مدى تحسن الأداء المالي للبنوك عينة الدراسة إثر تبنيها لإدارة المعرفة، حيث تبين أن قيم المتوسطات الحسابية لعبارات المحور محصورة بين 4.07 و 3.82 بانحرافات معيارية محصورة بين 0.59 و 0.76. حصلت كل عبارات المحور على متوسط حسابي أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (Test value = 3.40). كما بلغ المتوسط العام لكل عبارات المحور القيمة 3.95 بانحراف معياري مقداره 0.48. ووفقا لمقياس ليكرت المعتمد فهذا يدل على الانعكاس الايجابي لتبني إدارة المعرفة على الأداء المالي في البنوك عينة الدراسة وبدرجة جيدة، والذي يعتبر هدفا رئيسيا من أهداف أي بنك من أجل الاستمرارية وتحسين مركزه التنافسي.

الجدول 08. المتوسط والانحراف المعياري للأداء المالي في البنوك التجارية.

الرقم	الأداء المالي	المتوسط	الانحراف المعياري
27	تحسين تنظيم وتسيير أنشطة الوظيفة المالية للبنك .	4.07	0.61
28	قدرة البنك على تحديث وتحسين مركزه المالي.	4.06	0.64
29	تعزيز الموارد المالية للبنك عن طريق تطوير وتحسين ظروف تقديم الخدمات المالية.	4.05	0.59
30	تحسن المؤشرات التي توحى بارتفاع المردودية المالية للبنك.	3.82	0.64
31	ترشيد مصاريف البنك وبالتالي تراجع في تكاليفه الكلية.	3.83	0.70
32	فعالية في استخدام المصادر المالية وتوظيفها وبالتالي تقليل العجز في السيولة.	3.80	0.76
33	نمو هوامش فوائد وأرباح البنك على المدى الطويل عند مواكبة التطورات المعرفية.	4.00	0.61
	المحور	3.95	0.48

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (09) أن النتائج الإحصائية المستخلصة من التحليل الوصفي لإجابات المبحوثين حول عبارات محاور الاستبيان متقاربة، حيث أن المتوسطات العامة لتلك المحاور تجاوزت المتوسط الحسابي الافتراضي (Test value = 3.40) وانحصرت في المجال [3.45، 3.95] بانحرافات منخفضة محصورة بين 0.48 و 0.64. ويعبر ذلك على مدى انسجام الإجابات، والذي يشير بدوره إلى إمكانية الاعتماد على نتائج التحليل الموالية للتحقق من مدى تأثير إدارة المعرفة من خلال أبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة) على الأداء المالي للبنوك عينة الدراسة.

الجدول 09. المتوسط والانحراف المعياري لعمليات إدارة المعرفة في البنوك التجارية.

الانحراف المعياري	المتوسط	المحاور
0.61	3.63	تشخيص وتوليد المعرفة
0.64	3.59	توزيع المعرفة
0.58	3.87	تخزين المعرفة
0.59	3.45	تطبيق المعرفة
0.48	3.95	الأداء المالي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

3.6. تحليل الارتباط واختبار الفرضيات.

1.3.6. تحليل الارتباط: يوضح الجدول رقم (10) مصفوفة الارتباط بين الأداء المالي ومحاور إدارة المعرفة، حيث كان معامل الارتباط الأعلى بين الأداء المالي وتطبيق المعرفة بقيمة 0.364 بدلالة أصغر من 0.05 وبلغ معامل الارتباط بين الأداء المالي وتوزيع المعرفة 0.322 بدلالة أصغر من 0.05، بينما لم يكن هناك ارتباط ذو دلالة معنوية بين الأداء المالي وكل من تشخيص وتوليد المعرفة وكذا تخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة.

الجدول 10. مصفوفة الارتباط بين الأداء المالي ومحاور إدارة المعرفة.

المتغير المستقل	تشخيص وتوليد المعرفة	توزيع المعرفة	تخزين المعرفة	تطبيق المعرفة
Pearson Correlation	.059	0.322**	0.134	0.364**
Sig. (1-tailed)	.589	.002	.216	.001

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

2.3.6. اختبار فرضية الدراسة: نصت فرضية الدراسة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية، واختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها على شكل فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

(H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

(H₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية.

من أجل معرفة مدى تأثير الأداء المالي بالمتغيرات المفسرة (تشخيص وتوليد المعرفة، توزيع المعرفة، تخزين المعرفة وتطبيق المعرفة)، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد (الجدول 11) والذي اعتبرت فيه متغيرات تشخيص وتوليد المعرفة، توزيع المعرفة، تخزين المعرفة وتطبيق المعرفة كمتغيرات تفسيرية ومتغير الأداء المالي كمتغير تابع. وقد أظهرت النتائج أن نموذج الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة (F) المقدرة بـ (5.762) بدلالة (0.000) أصغر من مستوى المعنوية (0.01)، وتفسر النتائج أن المتغيرات المفسرة تُقدر بـ (0.219) من التباين الحاصل في الأداء المالي وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R²). كما يبين الجدول أن مختلف معاملات العوامل المفسرة غير معدومة، مما يعني أن كل المتغيرات المفسرة تفسر نظرياً تحسن الأداء المالي جنباً إلى جنب مع متغيرات أخرى بسبب اختلاف الحد الثابت عن الصفر. ونلاحظ أن قيمة "بيتا" التي توضح أثر تشخيص وتوليد المعرفة على الأداء المالي بمقدار (-.343) ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (T) والدلالة المرتبطة بها. ويعني أنه كلما تحسن تشخيص وتوليد المعرفة بمقدار وحدة واحدة انخفض مستوى الأداء المالي بمقدار (343). وكذلك جاءت قيمة بيتا لمتغير توزيع المعرفة بقيمة (283). دال إحصائياً، فكلما تحسن توزيع المعرفة بمقدار وحدة واحدة تحسن الأداء المالي بمقدار (283). وبلغت قيمة بيتا لمتغير تطبيق المعرفة قيمة (277). دال إحصائياً، فكلما تحسن توزيع المعرفة بمقدار وحدة واحدة تحسن الأداء المالي بمقدار (277). وحدة. في حين بلغت قيمة بيتا لمتغير تخزين المعرفة القيمة (0.015).

وهو غير دال احصائيا بسبب أن قيمة دلالاته الأكبر من 0.05، كما يوضح نفس الجدول أن كل معاملات تضخم التباين للنموذج أصغر من (10)، وأن معاملات التسامح (Tolerance) كلها أكبر من 5%، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين متغيرات النموذج. وبالتالي نستطيع كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\text{الأداء المالي} = (-.343) \times \text{تشخيص وتوليد المعرفة} + (.283) \times \text{توزيع المعرفة} + (.015) \times \text{تخزين المعرفة} + (.277) \times \text{تطبيق المعرفة}$$

الجدول 11. نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأثر إدارة المعرفة على الأداء المالي.

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار F	مستوى معنوية (F)	بيتا (B)	قيمة T	مستوى معنوية (T)	معامل التسامح (Tolerance)	معامل التضخم (VIF)
الأداء المالي	الثابت					3.163	8.530	.000		
	تشخيص وتوليد المعرفة	.468	.219	5.762	.000	-.343	-2.949	.004	.438	2.283
	توزيع المعرفة					.283	2.034	.045	.283	3.533
	تخزين المعرفة					.015	.158	.875	.794	1.259
	تطبيق المعرفة					.277	2.101	.039	.371	2.693

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

3.3.6. بناء أفضل نموذج لأثر إدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة: أظهرت النتائج الموضحة في الجدول (11) أن متغير تخزين المعرفة غير معنوي بمستوى دلالة 5%، وبالتالي سوف نقوم في هذه المرحلة من الدراسة بإعادة تقدير معادلة الانحدار باستخدام الانحدار التدريجي الذي يستخدم في ضبط عدد المتغيرات المستقلة التي تدخل في معادلة الانحدار، وبالتالي تحديد معادلة النموذج التي تربط المتغيرات المستقلة ذات الارتباط المعنوي بالمتغير التابع بصورة تدريجية. يعبر الجدول (12) عن أفضل نموذج حيث يضم أكبر عدد من المتغيرات المستقلة المعنوية. والذي يتكون من ثلاثة متغيرات مستقلة (تشخيص وتوليد المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة)، كما يلي:

الجدول 12. نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأثر إدارة المعرفة على الأداء المالي.

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار F	مستوى معنوية (F)	بيتا (B)	قيمة T	مستوى معنوية (T)	معامل التسامح (Tolerance)	معامل التضخم (VIF)
الأداء المالي	الثابت					3.194	10.279	.000		
	تطبيق المعرفة	.468	.219	7.766	.000	.280	2.164	.033	.380	2.629
	تشخيص وتوليد المعرفة					-.341	-2.975	.004	.448	2.234
	توزيع المعرفة					.284	2.056	.043	.284	3.525

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول (12) أن قيمة الارتباط الخطي يساوي (468). بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والأداء المالي علاقة طردية، أي كلما زادت فعالية عمليات إدارة المعرفة كلما زاد تحسن الأداء المالي (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد R² يساوي (.219). مما يعني أن عمليات إدارة المعرفة مسؤولة بمقدار (21.9%) عن التغيرات التي تحصل في الأداء المالي، وأن هناك ما نسبته (78.1%) يرجع لعوامل أخرى، بالإضافة إلى الخطأ العشوائي. كما أن قيمة F المحسوبة تساوي (7.766) بمستوى

معنوية مشاهدة (0.000) أصغر من مستوى المعنوية (0.01)، وهذا يشير إلى أن: النموذج المعتمد لقياس وتفسير أثر إدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة معنوي؛ مما يعني أنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة.

إضافة إلى ذلك، يبين الجدول (12) أنّ مختلف معاملات العوامل المفسرة غير معدومة، مما يعني أن كل المتغيرات المفسرة تفسر نظريا تحسن الأداء المالي جنبا إلى جنب مع متغيرات أخرى بسبب اختلاف الحد الثابت عن الصفر. ونلاحظ أن قيمة بيتا التي توضح أثر تشخيص وتوليد المعرفة على الأداء المالي بمقدار (-0.341) ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (T) والدلالة المرتبطة بها. ويعني أنه كلما تحسن تشخيص وتوليد المعرفة بمقدار وحدة واحدة انخفض مستوى الأداء المالي بمقدار (0.341) وحدة. وكذلك جاءت قيمة بيتا لمتغير توزيع المعرفة بقيمة (0.284) دال إحصائيا، فكلما تحسن توزيع المعرفة بمقدار وحدة واحدة تحسن الأداء المالي بمقدار (0.284) وحدة. وبلغت قيمة بيتا لمتغير تطبيق المعرفة قيمة (0.280) دال إحصائيا، فكلما تحسن تطبيق المعرفة بمقدار وحدة واحدة تحسن الأداء المالي بمقدار (0.280) وحدة. كما يوضح نفس الجدول أن معاملات تضخم التباين للنموذج كانت أصغر من (10)، وأن معامل التسامح (Tolerance) أكبر من 5%، يشير إلى عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين متغيرات النموذج. وبالتالي نستطيع كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\text{الأداء المالي} = (-0.341) \times \text{تشخيص وتوليد المعرفة} + (0.284) \times \text{توزيع المعرفة} + (0.280) \times \text{تطبيق المعرفة}$$

4.3.6. اعتدالية البواقي: يوضح محتوى الشكل رقم (02) (أنظر الملحق رقم I) اعتدالية توزيع البواقي وتجمع البيانات حول الخط المستقيم، كما أن أغلب النقاط المنتشرة تتوزع داخل المجال [-2، 2]، وبالتالي فإن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي والذي يعتبر من شروط إجراء تحليل الانحدار.

نستخلص من الاختبارات السابقة أن إدارة المعرفة تؤثر تأثيرا معنويا في الأداء المالي للبنوك عينة الدراسة من جوانبها المرتبطة بكل من تشخيص وتوليد المعرفة، وكذا توزيع وتطبيق المعرفة، في حين أنها لا تؤثر تأثيرا معنويا في الأداء المالي للبنوك عينة الدراسة من جانبها المرتبط بتخزين المعرفة.

7. خاتمة

حاولت هذه الدراسة معالجة إشكالية تتعلق أساسا بنشاط البنوك الجزائرية من خلال التركيز بالبحث في إحدى الجوانب التقنية التي يمكن أن تساهم في تحسين مستوى أدائها بشكل عام، وقد برزت أهمية المشكلة المدروسة من منظور التطور الهائل والهام لدور المعرفة في الاقتصاديات الحديثة والناشئة. ومن هذا المنطلق، هدفت هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء حول مدى تأثير إدارة المعرفة في مستويات الأداء المالي في البنوك العاملة بمنطقتي تمرت وورقلة واستطلاع آراء المسيرين والموظفين حول ذلك. ولهذا الغرض قدمت هذه الدراسة تحليلا وقراءة في نتائج الإحصاء الوصفي والانحدار الخطي لمخرجات الدراسة الميدانية، يمكن تلخيصه في أهم النقاط التالية:

- تبين أن البنوك عينة الدراسة لا تعطي أولوية لعملية البحث والتطوير بصورة مباشرة وإنما تهتم باستخدام ما تم ابتكاره في مجال العمل المصرفي وتدريب موظفيها على اتقانه،
- تبين أن البنوك عينة الدراسة لا تعطي أهمية كبيرة للاقتراحات وتقدم الأفكار من قبل الموظفين،
- توافر جوانب لعملية توزيع المعرفة داخل العينة ولكن بدرجة متوسطة مما يعني أن البنوك التجارية مازالت بعيدة عن المستوى المطلوب في تطبيق المعرفة الكامنة لدى الموظفين بسبب عدم الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة في مجال إدارة المعرفة.

- انعكاس تبني إدارة المعرفة على الأداء المالي في البنوك عينة الدراسة وبدرجة جيدة، والذي يعتبر هدفا رئيسيا من أهداف أي بنك من أجل الاستمرارية وتحسين مركزه التنافسي.
- وجود مستوى "معنوي" للنموذج المعتمد لقياس وتفسير أثر إدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة؛ مما يعني أنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي، وبالتالي تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تقضي بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على الأداء المالي للبنوك التجارية عينة الدراسة.
- على غرار ما تناولته هذه الدراسة، إلا أنها تبقى محدودة نسبيا من حيث حجم العينة وتصنيف البنوك المختارة ما بين العمومية والخاصة. وهو الأمر الذي يسمح بتقديم مقارنة أوسع مدى انعكاس وتأثير عمليات إدارة المعرفة في الأداء المالي للعديد من البنوك. كما يسمح أيضا بتقدير حجم وجودة المعرفة المتراكمة والمتنقلة والمشاركة ما بين المؤسسات البنكية بالنظر إلى معدل دوران العامل البشري وكذا حجم البيانات والمعارف المتداولة فيما بينها أيضا.

قائمة المراجع

1. MBRF & UNDP (2021). مؤشر المعرفة العالمي 2021. دار الغير للطباعة والنشر، دبي.
https://www.arabstates.undp.org/content/dam/rbas/doc/capacity%20building/GKI%20Report%202021%20-%20Front%20pages_3%20pagers%20Full_compressed.pdf
2. بعلي، ح. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات الداعمة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية: دراسة تطبيقية في بعض وكالات البنوك الجزائرية. مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، 25(03). 247-263. استرجع من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/147415>
3. داسي، و. (2012). دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية: دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية. مجلة الباحث، (11)، 165-176. استرجع من: <https://doi.org/10.12816/0005809>
4. داهينين، ب. ع. (2017). الذاكرة التنظيمية: بين الجدلية النظرية والممارسة التطبيقية. مجلة العلوم الإنسانية. (49)، 75-90. استرجع من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/41/17/2/88443>
5. الردي، د.إ. (2020). واقع التكنولوجيا الداعمة لتطبيق إدارة المعرفة في الشركات الصناعية -دراسة حالة الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية "سبيماكو" أمودجا-. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث -مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. 11(04).
6. رسل، ص. ا. ن. (2018). أثر عمليات إدارة المعرفة على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية. مذكرة ماجستير م(غير منشورة). جامعة الاسراء - عمان (الأردن). استرجع من: <http://search.mandumah.com/Record/957587>
7. زرقون، م.، عرابة، ح. (2014). أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية. 01. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/100/1/1/13034>
8. سايح، ا. (2017). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية - حالة البنوك التجارية -. مجلة العلوم الإنسانية، 48(A) 393-410. استرجع من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/89290>
9. الشيتي، إ. م. إ. (2015). واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة و أثرها في تحقيق المزايا التنافسية في المؤسسات المصرفية : دراسة حالة مؤسسة الراجحي المصرفية. مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، (16). 15-34. استرجع من: <https://doi.org/10.21608/jstc.2015.118424>

10. العبادي، ع.ف. (2021). أثر حوكمة تقنية المعلومات على ربحية البنوك الأردنية 2015/2017. الميثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات. 6(2). 119-170. استرجع من: <https://journals.wise.edu.jo/ojs2020/index.php/mith/article/view/116>
11. الغليظ، ع. ع & عبد السيد، ر.ا. (2019). متطلبات إدارة المعرفة وأثرها في أداء المؤسسات الخدمية دراسة ميدانية على مصرف شمال أفريقيا فرع صرمان، مجلة دراسات الانسان والمجتمع. 7. https://www.stc-rs.com.ly/hcsj/article_details.php?id=36
12. فني، ف. (2017). أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي من منظور بطاقة الأداء المتوازن - دراسة حالة مجموعة من البنوك العمومية الجزائرية-. مجلة العلوم الإنسانية، (48)، 11-26. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/88407>
13. فني، ف. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة بالمصارف العمومية الجزائرية دراسة تطبيقية على عينة من قيادات بنوك عمومية جزائرية. مجلة اقتصاد المال والأعمال. 4(2)، 269-282. استرجع من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/104551>
14. القبي، ا. م. & أبوشويته، ف. أ. م. (2020). دور عمليات إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي -دراسة استطلاعية على المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت الليبية. مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية. 08(04). 48-19، استرجع من: https://www.researchgate.net/publication/344161271_dwr_mlyat_adart_almrft_fy_thsyn_alada_almw_ssy_drast_asttlayt_ly_almsarf_altjaryt_alamlt_bmdynt_srt_allybyt
15. قرارية، ر. (2017). أثر إدارة معرفة العملاء على أداء الشركات في قطاع الاتصالات -دراسة تحليلية مقارنة بين: موبيليس، جازي، أوريدو. أطروحة دكتوراه (غير منشورة). جامعة فرحات عباس سطيف 1. الجزائر. ص.ص 21-22.
16. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. (2004). منهجية إدارة المعرفة: مقارنة تجريبية في قطاعات مركزية في دول الإسكوا الأعضاء. الأمم المتحدة، نيويورك.
17. Al-Dmour, H., Asfour, F., Al-Smour, R, & Al-Smour, A. (2020). The effect of marketing knowledge management on bank performance through FinTech innovations: A survey study of Jordanian commercial banks. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 15. 203-225. <https://doi.org/10.28945/4619>
18. Khalilpour, M., Taghipourian, Y., & Taghipourian, M. J. (2011). The Role of Knowledge Management on Financial Performance in Siemens Company. *American Journal of Scientific Research*, (35), 153-164. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/301614132_The_Role_of_Knowledge_Management_on_Financial_Performance_in_Siemens_Company
19. Ongore, V. O., & Kusa, G. B. (2013). Determinants of Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 3(1), 237-252. Retrieved from <http://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/334>
20. Oztekin, A., Delen, D., Zaim, H., Turkyilmaz, A., & Zaim, S. (2015). The Influence of Knowledge Management on Financial and Non-Financial Performance. *Journal of Information and Knowledge Management*, 14(2). <https://doi.org/10.1142/S0219649215500136>
21. ul Rehman, W., Ilyas, M., & Asghar, N. (2015). Knowledge sharing, knowledge management strategy and performance: A Knowledge Based View. *Pakistan Economic and Social Review*, 53(2), 177-202. Retrieved from <http://www.jstor.org.snd11.arn.dz/stable/26153256>

ترجمة المراجع العربية:

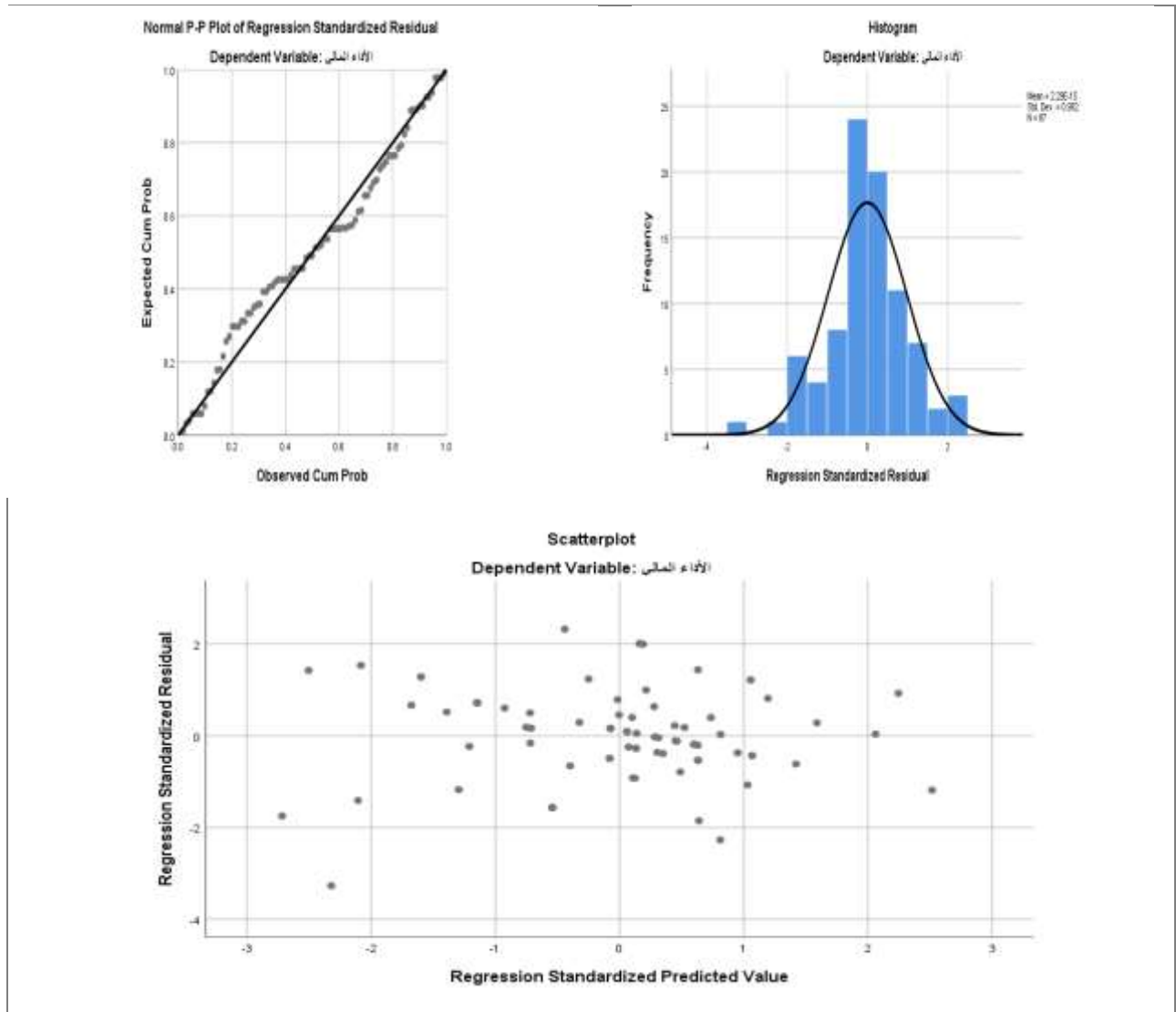
1. MBRF & UNDP (2021). Global Knowledge Index 2021. Al Ghurair House for Printing and Publishing, Dubai.
https://www.arabstates.undp.org/content/dam/rbas/doc/capacity%20building/GKI%20Report%202021%20-%20Front%20pages_3%20pagers%20Full_compressed.pdf
2. Baali, H. (2019). The role of information technology supporting knowledge management in creating a competitive advantage: an applied study in some Algerian bank agencies. Journal of Communication in Economics, Management and Law, 25(03). 247–263. Retrieved from: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/147415>
3. Dacy, W. (2012). The Role of Knowledge Management in Achieving Competitive Advantage: An Empirical Study in Syrian Governmental Banks. Researcher Journal, (11), 165–176. Retrieved from: <https://doi.org/10.12816/0005809>
4. Dahinen, B. p. (2017). Organizational memory: between theoretical dialectic and applied practice. Humanities Journal. (49), 75–90. Retrieved from: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/41/17/2/88443>
5. Al-Rabadi, Dr. E. (2020). The reality of technology supporting the application of knowledge management in industrial companies - a case study of the Saudi Pharmaceutical Industries and Medical Appliances Company "Spimaco" as a model. Arab Journal of Science and Research Publishing - Journal of Humanities and Social Sciences. 11(04).
6. Russell, p. a. n. (2018). The impact of knowledge management processes on achieving competitive advantage in Jordanian commercial banks. Magister's thesis (unpublished). Israa University - Amman (Jordan). Retrieved from: <http://search.mandumah.com/Record/957587>
7. Zarqoun, M., Araba, H. (2014). The impact of knowledge management on performance in the economic enterprise. Algerian Journal of Economic Development. 01.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/100/1/1/13034>
8. Sayeh, A. (2017). The role of knowledge management in improving the performance of the economic institution - the case of commercial banks -. Journal of the Human Sciences, (A)48 393–410. Retrieved from: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/89290>
9. Al-Sheety, E. M. a. (2015). The reality of applying knowledge management processes and their impact on achieving competitive advantages in banking institutions: a case study of Al-Rajhi Banking Corporation. Journal of the Egyptian Society for Information Systems and Computer Technology, (16). 15–34. Retrieved from: <https://doi.org/10.21608/jstc.2015.118424>
10. Al-Abadi, A.F. (2021). The impact of information technology governance on the profitability of Jordanian banks 2015/2017. Al Mithqal for Economic and Administrative Sciences and Information Technology. 6(2). 119-170. Retrieved from: <https://journals.wise.edu.jo/ojs2020/index.php/mith/article/view/116>
11. Al-Ghaleez, p. A & Abdel Sayed, R.A. (2019). The requirements of knowledge management and its impact on the performance of service institutions, a field study on the North African Bank, Sorman Branch, Journal of Human and Society Studies. 7. https://www.stc-rs.com.ly/hcsj/article_details.php?id=36
12. Technician, F. (2017). The impact of knowledge management processes in improving institutional performance from the perspective of the balanced scorecard - a case study of a group of Algerian public banks -. Journal of Human Sciences, (48), 11–26.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/88407>
13. Technician, F. (2019). The impact of information and communication technology on knowledge management operations in Algerian public banks, an applied study on a sample of leaders of Algerian public banks. Financial and business economics magazine. 4(2), 269–282. Retrieved from: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/104551>

14. Al-Qoubi, A. M & Abu Shweta, F. a. M. (2020). The Role of Knowledge Management Operations in Institutional Performance - An Exploratory Study on Commercial Banks Operating in Sirte, Libya. Journal of Economic Research and Studies. 08(04). 19-48, retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/344161271_dwr_mlyat_adart_almrft_fy_thsyn_alada_almwssy_drast_asttlayt_ly_almsarf_altjaryt_alamlt_bmdynt_srt_allybyt
15. Qararia, R. (2017). The impact of customer knowledge management on the performance of companies in the telecommunications sector - a comparative analytical study between: Mobilis, Djazzy, and Ooredoo. PhD thesis (unpublished). Farhat Abbas University Setif 1. Algeria. pp. 21-22.
16. Economic and Social Commission for Western Asia. (2004). Knowledge management methodology: an empirical approach in central sectors in ESCWA member countries. United Nations, New York.

الملاحق

الملحق I

الشكل رقم (02): اعتدالية توزيع البواقي



المصدر: من اعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات برنامج spss.