

# دور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة (دراسة حالة: بنك فيصل الاسلامي السوداني)

الحارث عبد المنعم أحمد حمد النيل<sup>(١)</sup>; مكي احمد عبدالقادر علي<sup>(٢)</sup>

<sup>(١)</sup> أستاذ ادارة الاعمال المشارك – كلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة شندي

<sup>(٢)</sup> أستاذ ادارة الاعمال المساعد – كلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة شندي

## المستخلص

تناولت الدراسة دور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة وتكمن مشكلة الدراسة في نمطية الخدمات المصرفية والتحديات في البيئة التي يعمل بها البنك وتعقيد الاجراءات وكذلك المنافسة الشديدة وقد ظهرت ادارة المعرفة كسلاح تنافسي يساعد غلي التميز وتتخلص مشكلة الدراسة في السؤال التالي: هل لإدارة المعرفة دور في تحسين جودة الخدمة؟ هدفت الدراسة إلى معرفة نظام ادارة المعرفة المتبع بالبنك ودوره في تحسين جودة الخدمة. تمّ استخدام المنهج التاريخي لجمع البيانات الخاصة بالجزء النظري والدراسات السابقة وبرنامج (SPSS) لتحليل بيانات الاستبيان .وافترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وتحسين جودة الخدمة .وخلصت الدراسة إلى نتائج عديدة منها: يعمل نظام ادارة المعرفة المستخدم في البنك علي تنويع الخدمات التي تخدم رغبات العملاء الحاليين والجدد , الاجهزة المستخدمة بالبنك تعمل علي توفير المعلومات للمتعاملين بالسرعة والجودة المطلوبة .خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: علي الادارة العليا بالبنك توفير احدث الاجهزة للاجابة علي اسئلة العملاء واستفساراتهم لتلبية طلباتهم في الحال، يجب علي ادارة البنك العمل علي كسب ولاء العملاء من خلال تبسيط وتسهيل الاجراءات

**الكلمات المفتاحية:** ادارة المعرفة , جودة الخدمة , الجودة، الخدمات،

## Abstract

The study dealt with the role of knowledge management in improving service quality. The problem of the study lies in the typicality of banking services, the challenges in the environment in which the bank operates, the complexity of procedures, as well as intense competition. Knowledge management has emerged as a competitive weapon that helps boil excellence. The study problem is summarized in the following question: Does knowledge management have a role in improving Quality of service? The study aimed to know the knowledge management system followed in the bank and its role in improving service quality. The historical method was used to collect data for the theoretical part, previous studies, and the (SPSS) program to analyze the questionnaire data The study hypothesized that there is a statistically significant relationship between knowledge management and improving service quality. The study concluded with several results, including:

The knowledge management system used in the bank works to diversify the services that serve the desires of current and new customers, the devices used in the bank work to provide information to customers with the speed and quality required. The study came out with a number of recommendations, the most important of which are: The bank's senior management should provide the latest equipment to answer customers' questions and inquiries to meet their requests immediately, the bank's management must work to win customers' loyalty by simplifying and facilitating procedures

**Keywords: knowledge management, Service Quality, Quality**

**الإطار المنهجي:**

**تمهيد:**

ادارة المعرفة من المواضيع الحديثة في مجال العلوم الادارية وهي تلعب دور هام وفعال في توفير المعلومات اللازمة لترشيد القرارات هذا الي جانب دورها الاساسي في تحقيق الترابط والاتصال والتكامل بالبنك لذلك ينبغي المام المديرين بالمفاهيم المرتبطة بتلك المعارف والعمل على الاستفادة منها. جودة الخدمة هي الجودة المقدمة سواء كانت المتوقعة او المدركة اي التي يتوقعها العملاء اويدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل او عدم رضائه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الاولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوي الخدمة او بعد تقديمها له Kالادارة المعرفة دور مهم وفعال في تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال استخدام احدث الاجهزة والبرمجيات المطبقة في البنك وتقديم خدمات متميزة بالنسبة للعملاء.

**مشكلة الدراسة:**

تتمثل مشكلة الدراسة في نمطية الخدمات المصرفية والتحديات في البنية التي يعمل بها البنك وتعقيد الاجراءات وكذلك المنافسة الشديدة وقد ظهرت ادارة المعرفة كسلاح تنافسي يساعد علي التميز وتتلخص مشكلة الدراسة في السؤال التالي: هل لادارة المعرفة دور في تحسين جودة الخدمة ؟

**أهمية الدراسة:**

تتبع أهمية الدراسة من التأثير الحيوي لإدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالبنك حيث تمثل ادارة المعرفة اهمية كبرى في الارتقاء بمستوي تميز هذه البنوك والعمل علي لفت انتباه المعنين بضرورة تطوير قدرات العاملين وتوفير الاجهزة والبرمجيات الحديثة ومناقشة موضوع مرتبط بإدارة المعرفة وذلك من خلال مواكبة التطورات والخروج بنتائج وتوصيات تستفيد منها إدارة البنك.

**أهداف الدراسة:**

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو معرفة دور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة.

وترمي الدراسة إلى تحقيق الاتي:

١. التعرف على ادارة المعرفة ومجالاتها.

٢. توضيح ابعاد جودة الخدمة

٣. بيان اهمية ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة

## فرضية الدراسة:

١. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة وتحسين جودة الخدمة .

مصادر جمع البيانات :

اعتمد الباحث على جمع البيانات من المصادر التالية :

١. مصادر اولية : تتمثل في اداة الدراسة الاستبيان

٢. مصادر ثانوية : تتمثل في الكتب والدوريات والمجلات العلمية والرسائل العلمية..

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على مناهج متعددة الجوانب ,وهي المنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي.

الدراسات السابقة :

يستعرض الباحثان عدد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة

١ . دراسة خالد (٢٠١٤) <sup>(١)</sup>

تناولت الدراسة اثر ادارة المعرفة في اداء العاملين, تمثلت مشكلة الدراسة في مامدي تأثير ادارة المعرفة علي اداء العاملين في شركات الاتصالات الاردنية واستخدامها كاداة تغيير ضمن عمليات هذه الشركة , هدفت الدراسة الي الوقوف علي اهمية ادارة المعرفة ونتائجها علي اداء العاملين في شركات الاتصالات النقالة في الاردن , توصلت الدراسة الي عدد من النتائج اهمها: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة واداء العاملين وكذلك هنالك علاقة بين توليد المعرفة واداء العاملين

كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها: ضرورة توعية العاملين في هذه المنظمات باهمية ادارة المعرفة وانشاء قواعد لهذه المعرفة وكذلك يجب ان يكون هنالك تطوير مستمر لبرامج ادارة المعرفة

اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في انها ركزت علي اثر ادارة المعرفة في اداء العاملين وركزت الدراسة الحالية للباحثان علي دور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة

٢ . دراسة الحلو (٢٠٠٠)

تناولت الدراسة اثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات علي الخدمات المصرفية المتكاملة مثلت مشكلة الدراسة في العمل علي اثبات ان هذه البنوك لن تستطيع الاستمرار او التنافس اذا لم تستخدم تكنولوجيا المعلومات في اعمالها المختلفة

هدفت الدراسة الي معرفة تاثير تكنولوجيا المعلومات علي الخدمات المصرفية المتكاملة

توصلت الدراسة لعدد من النتائج اهمها: ان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يودي الي خفض التكاليف وكذلك لاتستطيع المصارف ان تستمر بعملها وتوفير الخدمات لعملائها دون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها: العمل علي توفير احدث الاجهزة والمعدات الخاصة بتوفير المعلومات الصحيحة والجيدة لاتخاذ القرار السليم

اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في انها ركزت علي اثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات علي الخدمات المصرفية المتكاملة وركزت الدراسة الحالية للباحثان علي دورادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة

المبحث الأول

## ادارة المعرفة

تمهيد:

يعتبر مفهوم ادارة المعرفة من المفاهيم الحديثة في علم الادارة حيث تؤثر علي نوعية وجودة العمل بابعادها المختلفة المتمثلة في البعد التكنولوجي والبعد اللوجستي والبعد الاجتماعي وهي سر نجاح المنظمات واستمرار نشاطاتها

مفهوم المعرفة :

تعددت التعاريف للمعرفة بشكل كبير ومن هذه التعاريف :

تعرف المعرفة بانها الحافز للعمل والتي تجعل الافراد مدركين لامكانياتهم وكيف يمكن تحقيقها وان المعرفة التطبيقية هي ذلك النوع الضروري للاعمال حيث تستخدم في اتخاذ القرارات وانجاز الاعمال ( رفاعي , ٢٠٠٩م , ص (١١)

كذلك عرفت المعرفة بانها مزيج من الخيارات والمهارات والقدرات التي والمعلومات المتراكمة لدي العاملين ولدي المؤسسة ( العلي واخرون , ٢٠٠٦, ص ٢٦ ) ادارة المعرفة:

عرفت ادارة المعرفة بانها الادارة النظامية الواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستخدامها وجمعها وتنظيمها ونشرها واستخدامها واستغلالها وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية الي معرفة تعاونية يمكن تقاسمها من خلال المنظمة ( حسين واخرون , , ٢٠٠٧, ص ٨٤ )

وكذلك عرفت ادارة المعرفة بانها :هي ممارسة منظمة للمعرفة التنظيمية تساعد في الحصول علي الفهم المععمق من خبراتها الذاتية كما تساعد في الحصول علي بعض فعالياتها في تركيز اهتمام المنظمة علي خزن واستخدام المعرفة في اشياء مثل حل المشكلات والتعلم الديناميكي والتخطيط الاستراتيجي ( نجم , ٢٠٠٧, ص ٨٤ )

اهمية ادارة المعرفة:

تكمن اهمية ادارة المعرفة في النقاط التالية:

- ١ . تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق اهدافها
  - ٢ . تعد ادارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الايرادات الجديدة
  - ٣ . تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالاداء المعتمد علي الخبرة والمعرفة وتحسينه
  - ٤ . تتيح ادارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها
  - ٥ . تدعم الجهود للاستفادة مع جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير اطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية
  - ٦ . تسهم في تحفيز المنظمات لتحديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة (الكيسي, ٢٠٠٥, ص ٤ )
- اهداف ادارة المعرفة:

تتمثل اهداف ادارة المعرفة في الاتي: (الكيسي, ٢٠٠٥, ص ص ٤٤-٤٥)

- ١ . تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها
- ٢ . تشجيع افراد المنظمة علي المشاركة بالمعرفة من اجل رفع مستوي معرفة الاخرين
- ٣ . استخدام ادارة المعرفة وتعظيمها
- ٤ . تساعد في تحقيق الكفاءة الانتاجية

- ٥ . جمع المعلومات من مصادرها وتخزينها وإعادة استعمالها
  - ٦ . تنمية قدرة المؤسسة من خلال الاستفادة من الفرص المتاحة
  - ٧ . توفير مناخ ملائم يحفز العاملين ذوي المعرفة علي اطلاق معارفهم واثاحتها للمؤسسة
  - ٨ . تحفيز المنظمات وتشجيعها علي الابتكار والابداع لدي مواردها البشرية لتكوين معرفة جديدة
- مجالات ادارة المعرفة:

تستخدم ادارة المعرفة في عدة مجالات منها:

- اتخاذ القرارات في جميع المجالات : حيث تساعد ادارة المعرفة متخذي القرارات في الحصول علي المعلومات المطلوبة لاتخاذ قرار معين والتي تمكن متخذ القرار من فهم جوانب الموضوع وابعاده وانعكاساته كافة
- التخطيط الاستراتيجي : حيث ان الشخص الذي يتمتع بمعرفة وخبرة اقدر علي التخطيط من غيره
- تخطيط العمليات واعادة هندستها: اي اعادة تعميم العمليات واجراءات العمل
- الاتصالات:حيث تسهل عملية الاتصالات لنقل المعلومات من خلال تقنية المعلومات المستخدمة
- مجالات البحث والتطوير (الظاهر, ٢٠٠٩, ص ص ١٠٠-١٠١)
- كما تستخدم المعرفة من اجل تنفيذ العديد من المهام والنشاطات منها:
- وضع خطة للبحث والتطوير استنادا علي قيم المعرفة لتوليد المعرفة واستغلال التجارب
- تحليل واعادة تصميم عملية نقل المعرفة وتبادلها بين وظائف التشغيل
- تحديد الاحتياجات التدريبية لمجموعات المستخدمين من اجل تنفيذ افضل المهام للعمال(الملكاوي, ٢٠٠٧, ص

(٣١)

عمليات ادارة المعرفة:

تقسم عمليات ادارة المعرفة الي :

١ . اكتساب المعرفة:

بقصد به حصول المنظمة علي المعرفة التي يمتلكها موظفها وتجميعها وتحليلها وقد يزداد الاهتمام في توليد المعرفة واكتساب المعرفة داخل المنظمة وعذ يرجع الي ان المعرفة تنتشر بسرعة في الاسواق الكبرى مماادي الي تنافس شديد فيها (العليش واخرون, ٢٠١٧, ص٢٦)

٢ . توزيع المعرفة:

تتمثل في نشر وتقاسم وتشارك المعرفة اي ان كل نشاط يهدف لمقل فكرة او معرفة من فرد الي اخر وتنقل عبر وسائل الكترونية او يدوية كما ان المنظمة لاتستطيع توليد المعرفة بنفسها

٣ . نشر المعرفة :

تعد من العمليات المهمة في تحفيز ادارة المعرفة في المؤسسة لان تبادل المهمة في تحقيق ادارة المعرفة بالمؤسسة لان تبادل المعلومات والخبرات بين الافراد يزيد وينمي المعرفة لديهم

٤ . تطبيق المعرفة:

وهذا بالاستعانة بالمعرفة والاستفادة منها فالعمليات السابقة لاتتجح الا بالتطبيق العملي للمعرفة في الانشطة والممارسات اليومية من قبل الافراد في المؤسسة ولهذا فان عملية تطبيق المعرفة مهمة في المؤسسة(المدان واخرون, ٢٠١٠, ص ٧)

## المبحث الثاني

## جودة الخدمة

تمهيد :

يعتبر مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم الأساسية في عالم الإدارة وتعددت التعاريف بالنسبة لها وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة وكذلك الاختلاف في الحكم علي جودة الخدمة .  
مفهوم الجودة :

تعرف علي انها تقديم افضل مايمكن لدي المنظمة لعملائها من اجل ارضائهم وكسب ثقتهم  
( عقيلي , ٢٠٠١, ص ١٧ )

وتعرف كذلك الجودة بانها التحسين المستمر لعملية انتاج السلع وتجهيز الخدمات وتحسينها من اجل تلبية رغبات المستهلكين وكسب ولائهم (حمود , ٢٠١٠, ص ٢٣ )  
مفهوم الخدمة:

تعرف علي انها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق او استخدام جهد او طاقة بشرية اولية فيه علي اشخاص او اشياء معينة(اورمان, ٢٠٠٠, ص ٤٤ )

وتعرف كذلك بانها اي نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف ما الي طرف اخر وتكون اساسا غير ملموسة ولا تنتج عنها اي ملكية ( المنصور , ٢٠٠٥, ص ١٨ )  
مفهوم جودة الخدمة:

تعرف علي انها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة او بعد تقديمها له (الضمور, ٢٠٠٠, ص ٤٣٧ )

وتعرف كذلك بانها هي تلك الجودة التي تشتمل علي البعد الاجرائي والبعد الشخصي كابعاد مهمه في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية حيث يتكون الجانب الاجرائي من النظم والاجراءات المحددة لتقديم الخدمة اما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكهم وممارستهم مع العملاء ( الداركة واخرون , ٢٠٠٢, ص ١٨ )  
وكذلك عرفت بانها معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة (ابوبكر , ٢٠٠٨, ص ٢٠ )

اهمية جودة الخدمة

تكمن في الاتي:

١ . نمو مجال الخدمة :

لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات

٢ ازيداد المنافسة:

ان زيادة عدد المؤسسات الخدمية يودي الي زيادة المنافسة وبالتالي فان جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة

٣ . فهم العملاء :

ان العملاء يريدون معاملة جيدة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وبسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الاكبر للعملاء

٤ . المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:

اصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز علي توسيع حصتها السوقية لذلك لايجب علي المؤسسات السعي من اجل اجتذاب عملاء جدد ولكن يجب المحافظة علي العملاء الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام اكثر بمستوي جودة الخدمة ( ابو عنان, ٢٠٠٦, ص ٣٤ )

ابعاد جودة الخدمة :

تتمثل ابعاد جودة الخدمة في الاتي:

- ١ . الاعتيادية: القدرة علي انجاز الخدمة المطلوبة باعتيادية ودقة وثبات
- ٢ . الاستجابة: وهي قدرة الادارة علي تقديم الخدمة بسرعة ومساعد الزبائن باستمرار عند الطلب
- ٣ . الثقة: معرفة العاملين والقدرة علي كسب الثقة بالنفس
- ٤ . الاعتناق (التعاطف): سهولة الاتصال والاتصالات الجيدة وتفهم الزبائن والعناية بهم
- ٥ . الملموسية: التسهيلات المادية , المعدات , ظهور الاشخاص في الوحدة الواحدة
- ٦ . الامان: وهي تعبر عن درجة الشعور بالامان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها اي يتعلق بمدي المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة او مقدمها او كلاهما ( الطائي واخرون , ٢٠٠٩ , ص ١٥٥ )

### المبحث الثالث

نبذة تعريفية عن بنك فيصل الاسلامي السوداني:

بدأت فكرة نشأة بنوك إسلامية في منتصف السبعينات حيث كانت البداية بإنشاء البنك الإسلامي للتنمية بجدة وهو بنك حكومات وتبع ذلك جهد شعبي وخاص نحو إنشاء بنوك إسلامية كان لسمو الأمير محمد الفيصل فيها الريادة بدعوته لإنشاء بنوك إسلامية كما قامت دار المال الإسلامي وهي شركة قابضة برأسمال قدره بليون دولار بالسعي نحو إقامة بنوك إسلامية في عدد من الأقطار . وفي فبراير ١٩٧٦م أفلحت جهود الأمير محمد الفيصل ونفر كريم من السودانيين في الحصول على موافقة الرئيس الأسبق جعفر محمد نميري على قيام بنك إسلامي بالسودان وقد تم بالعمل إنشاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بموجب الأمر الموقت رقم ٩ لسنة ١٩٧٧م بتاريخ ٤/٤/١٩٧٧م الذي تمت إجازته من السلطنة التشريعية (مجلس الشعب آنذاك) .

ومن اهداف البنك القيام بجميع الأعمال المصرفية والتجارية والمالية وأعمال الاستثمارات والمساهمة في مشروعات التصنيع والتنمية لاقتصادية والعمرانية والزراعية والتجارية والاجتماعية في أي إقليم أو منطقة

أو مديرية بجمهورية السودان أو خارجها .وقبول الودائع بمختلف أنواعها .بالإضافة الي تحصيل ودفع الأوامر وأذونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة والتعامل في النقد الأجنبي بكل صورته .

التزم بنك فيصل الإسلامي السوداني نظام الإدارة بالجودة الشاملة برؤية ( مصرف إسلامي الوجهة ، سوداني السمات ، يلتزم الجودة والامتياز في أعماله إسعاداً للعملاء ، ثقة الموردين ، تنمية المجتمع ، عناية بالعاملين ، وتعظيماً لحقوق المساهمين ) وبرسالة : ( مصرف يروج وجهته الإسلامية وسماته السودانية ، ويستهدف بالتطوير الامتياز ، وبالكفاءة الأفضل مركزاً مالياً مليوناً سليماً ، ومنتجات مصرفية شرعية معاصرة ، علاقات خارجية متنامية ، ونظم وتقنيات مستحدثة ، يقوم عليها العاملون فريقاً محرضاً خلقاً ، ملتزماً أمانة ، مدرباً مهارة مؤهلاً معرفه ، ويلتزم الشفافية منهاجا ، ليسعد المتعاملون والمالكون والمجتمع ) .

#### تحليل البيانات واختبار الفرضيات

مجتمع الدراسة: تم تحديد مجتمع الدراسة الذي يتكون من الاداريين والموظفين ببنك فيصل الاسلامي السوداني .  
عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة ، حيث تم توزيع عدد (٦٠) استبانة على عينة الدراسة وتم استرجاع (٦٠) استبانة كلها سليمة، تم استخدامها في التحليل .

أداة الدراسة :

تم تصميم استبانة بشكل خاص لجمع البيانات بالاعتماد على الدراسات السابقة والمراجع للمواضيع المتعلقة بموضوع الدراسة وآراء عدد من المحكمين ، وذلك لتحديد عبارات الاستبانة ثم توجيه الاستبانة إلى عينة تتكون من ٦٠ فرد من الموظفين ببنك فيصل الاسلامي السوداني  
الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام الطرق والإجراءات الاحصائية التالية :

- العرض البياني والتوزيع التكراري للاجابات
- النسب المئوية
- مربع كاي لاختبار فرضيات الدراسه
- ولتطبيق الطرق والاساليب الاحصائية المذكورة اعلاه علي البيانات التي تم الحصول عليها من اجابات العينه ثم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) statistical package for social science في عمليات الرسم البياني تحليل البيانات واختبار الفرضيات :

#### جدول رقم (١)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة وفق متغير النوع

النوع	ذكر	انثي	المجموع
التكرار	32	28	٦٠
النسبة %	٥٣.٣	٤٦.٧	١٠٠

المصدر : إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠٢٢



يتضح من الجدول (١) أن نسبة (٥٣.٣%) هم من الذكور ، ونسبة (٤٦.٧%) هم من الإناث

### جدول رقم (٢)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة وفق متغير العمر

الفئة (سنة)	أقل من ٣٠	٣٠ - ٤٠	٤١ - ٥٠	٥١ - ٦٠	المجموع
التكرار	٢٢	٢٠	١٢	٦	٦٠
النسبة %	٣٦.٧	٣٣.٣	٢٠	١٠	١٠٠

المصدر : إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠٢٢

يتضح من الجدول (٢) أن نسبة (٣٦.٧%) أعمارهم اقل من ٣٠ سنة، وأن نسبة (٣٣.٣%) أعمارهم من ٣٠ - ٤٠ سنة ، وأن نسبة (٢٠%) أعمارهم من ٤١ - ٥٠ سنة ، وأن نسبة (١٠%) أعمارهم من ٥١ - ٦٠ سنة . ويلاحظ أن أكثر العاملين في البنك من فئة الشباب باعتبارهم الفئة الأكثر نشاطاً وعملاً.

### جدول رقم (٣)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	ثانوي	جامعي	فوق الجامعي	المجموع
التكرار	١٥	٢٩	١٦	٦٠
النسبة %	٢٥	٤٨.٣	٢٦.٧	١٠٠

المصدر : إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠٢٢

يتضح من الجدول رقم (٣) أن نسبة (٤٨.٣%) مؤهلهم العلمي جامعي وأن نسبة (٢٦.٧%) مؤهلهم العلمي فوق الجامعي ، ونسبة (٢٥%) مؤهلهم العلمي ثانوي ، مما يدل على اهتمام البنك بالكوادر المؤهلة ذات الكفاءة ، وهذا يزيد من قدرة المبحوثين في آرائهم.

### جدول رقم (٤)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة (سنة)	أقل من ٥	٥ - ١٠	١١ - ١٥	من ١٥ فأكثر	المجموع
التكرار	١٣	٢٧	١٣	٧	٦٠
النسبة %	٢١.٧	٤٥	٢١.٧	١١.٦	١٠٠

المصدر : إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠٢٢

يتضح من الجدول رقم (٤) أن نسبة (٤٥%) لديهم خبرة من ٥-١٠ سنوات، وأن نسبة (٢١.٧%) خبراتهم أقل من ٥ سنوات، وأن نسبة (٢١.٧%) خبراتهم من ١١-١٥ سنة ، وأن نسبة (١١.٦%) خبرتهم أكثر من ١٥ سنة ، وهذا يدل على أن بالبنك خبرات متباينة.

الفرضية : هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وتحسين جودة الخدمة

## جدول رقم (٥)

## التوزيع التكراري لجميع عبارات الفرضية

العبارة	أوافق بشدة		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	نسبة%
الأولى	يعمل نظام ادارة المعرفة المستخدم في البنك علي تنوع الخدمات التي تخدم رغبات العملاء الحاليين والجدد											
	22	36.7	29	48.3	9	15	-	-	-	-	0.691	4.2
الثانية	الاجهزة المستخدمة بالبنك تعمل علي توفير المعلومات للمتعاملين بالسرعة والجودة المطلوبة											
	20	33.3	22	36.7	9	15	-	-	10	9	1.004	3.9
الثالثة	يملك العاملون بالبنك المعرفة الكافية للاجابة علي اسئلة العملاء واستفساراتهم لتلبية طلباتهم في الحال											
	23	38.3	30	50	7	11.7	-	-	-	-	0.660	4.3
الرابعة	يعمل البنك علي تطوير المعرفة باستمرار ممايسهم في تقديم الخدمة بالشكل الصحيح											
	20	33.3	22	36.7	10	16.7	8	13.3	-	-	1.002	3.9
الخامسة	يعمل البنك علي نشر وتوزيع المعرفة بين فروعها المختلفة ممايسهم في سهولة الوصول اليه .											
	18	30	33	55	9	15	-	-	-	-	0.659	4.2
السادسة	يعمل البنك علي تطوير نظام ادارة المعرفة باعتباره اداة رقابية تساعد علي ضبط جودة الخدمات ،											
	26	43.3	16	26.7	7	11.7	6	10	5	8.3	1.31	3.8
السابعة	يقوم نظام ادارة المعرفة المطبق بالبنك علي كسب ولاء العملاء من خلال تبسيط وتسهيل الاجراءات											
	30	50	20	33.3	10	16.7	-	-	-	-	0.751	4.3
الثامنة	تساهم مرونة المعرفة المطبقة بالبنك علي تامين بيانات ومعلومات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية											
	33	55	19	31.7	8	13.3	-	-	-	-	0.719	4.4
المجموع	202	319.9	191	318.4	69	115.1	23	38.3	5	8.3	4.1	الموافقين

المصدر : إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠٢٢

يلاحظ من الجدول رقم (٥) الآتي :

العبارة الأولى : أن نسبة (٤٨.٣%) وافقوا على أنه يعمل نظام ادارة المعرفة المستخدم في البنك علي تنوع الخدمات التي تخدم رغبات العملاء الحاليين والجدد ، وأن نسبة (٣٦.٧%) وافقوا بشدة، والمحايدون يمثلون نسبة (١٥%) .  
العبارة الثانية : أن نسبة (٣٦.٧%) وافقوا على أن الاجهزة بالبنك تعمل علي توفير المعلومات للمتعاملين بالسرعة والجودة المطلوبة ، وأن نسبة (٣٣.٣%) وافقوا بشدة ، والمحايدون يمثلون نسبة (١٥%) ، وان نسبة (١٥%) لم يوافقوا علي ذلك

العبارة الثالثة : أن نسبة (٥٠%) وافقوا على انه يمتلك العاملين بالبنك المعرفة الكافية للاجابة علي اسئلة العملاء واستفساراتهم لتلبية طلباتهم في الحال ونسبة (٣٨.٣%) وافقوا بشدة،. والمجايدون يمثلون نسبة (١١.٧%) ،  
العبارة الرابعة : أن نسبة (٣٦.٧%) وافقوا على أنه يعمل البنك علي تطوير المعرفة باستمرار ممايسهم في تقديم الخدمة بالشكل الصحيح ، ونسبة (٣٣.٣%) وافقوا بشدة، والمحايدون يمثلون نسبة (١٦.٧%) ، وأن نسبة (١٣.٣%) فرد لم يوافقوا علي ذلك.

العبارة الخامسة : أن نسبة (٥٥%) وافقوا على انه يعمل البنك علي نشر وتوزيع المعرفة بين فروعها المختلفة ممايسهم في سهولة الوصول اليه ، وأن نسبة (٣٠%) وافقوا بشدة علي ذلك ، والمحايدون يمثلون نسبة (١٥%) .  
العبارة السادسة : أن نسبة (٤٣.٣%) وافقوا بشدة على أنه يعمل البنك علي تطوير نظام ادارة المعرفة باعتباره اداة رقابية تساعد علي ضبط جودة الخدمات ، وأن نسبة (٢٦.٧%) وافقوا ، والمحايدون يمثلون نسبة (١١.٧%) ، وأن نسبة (١٠%) لم يوافقوا ، وأن نسبة (٨.٣%) لم يوافقوا بشدة علي ذلك.

العبارة السابعة : أن نسبة (٥٠%) وافقوا بشدة على أنه يعمل نظام ادارة المعرفة المطبق بالبنك علي كسب ولاء العملاء من خلال تبسيط وتسهيل الاجراءات ، ونسبة (٣٣.٣%) وافقوا ، والمحايدون يمثلون نسبة (١٦.٧%) .  
العبارة الثامنة : أن نسبة (٥٥%) وافقوا بشدة على أنه تساهم مرونة المعرفة المستخدمة في البنك علي تامين بيانات ومعلومات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية ، ونسبة (٣١.٧%) وافقوا ، والمحايدون يمثلون نسبة (١٣.٣%) .  
وبما أن غالبية إجابات المبعوثين تميل نحو الموافقة يدل ذلك على إثبات صحة الفرضية.

#### جدول رقم (٦)

##### نتائج اختبار مربع كاي للفرضية

الفرضية		العبارات
ق. احتمالية	كاي ٢	
٠.٠٠٣	١٠.٣٠٠	الأولى
٠.٠٢١	٩.٧٣٣	الثانية
٠.٠٠١	١٣.٩٠٠	الثالثة

٠.٠٢٠	9.867	الرابعة
٠.٠٠١	١٤.٧٠٠	الخامسة
٠.٠٠٠	28.667	السادسة
٠.٠٠٢	١٧.٣٣٣	السابعة
٠.٠٠٠	٣٨.٣٣٣	الثامنة

يمكن تفسير الجدول كما يلي :

١. قيمة مربع كاي للعبارة الأولى تساوي ١٠.٣٠٠ والقيمة الاحتمالية لها تساوي ٠.٠٠٣ وهي أقل من مستوى المعنوية ٠.٠٥ لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
٢. قيمة مربع كاي للعبارة الثانية تساوي ٩.٧٣٣ والقيمة الاحتمالية لها تساوي ٠.٠٢١ وهي أقل من مستوى المعنوية ٠.٠٥ لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
٣. قيمة مربع كاي للعبارة الثالثة تساوي ١٣.٩٠٠ والقيمة الاحتمالية لها تساوي ٠.٠٠١ وهي أقل من مستوى المعنوية ٠.٠٥ لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
٤. قيمة مربع كاي للعبارة الرابعة تساوي ٩.٨٦٧ والقيمة الاحتمالية لها تساوي ٠.٠٢٠ وهي أقل من مستوى المعنوية ٠.٠٥ لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
٥. قيمة مربع كاي للعبارة الخامسة تساوي ١٤.٧٠٠ والقيمة الاحتمالية لها تساوي ٠.٠٠١ وهي أقل من مستوى المعنوية ٠.٠٥ لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
٦. قيمة مربع كاي للعبارة السادسة تساوي ٢٨.٦٦٧ والقيمة الاحتمالية لها تساوي ٠.٠٠٠ وهي أقل من مستوى المعنوية ٠.٠٥ لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
٧. قيمة مربع كاي للعبارة السابعة تساوي ١٧.٣٣٣ والقيمة الاحتمالية لها تساوي ٠.٠٠٢ وهي أقل من مستوى المعنوية ٠.٠٥ لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
٨. قيمة مربع كاي للعبارة الثامنة تساوي ٣٨.٣٣٣ والقيمة الاحتمالية لها تساوي ٠.٠٠٠ وهي أقل من مستوى المعنوية ٠.٠٥ لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.

النتائج والتوصيات :

أولاً : النتائج

من خلال الدراسة والبحث الميداني والنظري توصل الباحثان للنتائج التالية:

١. يعمل نظام ادارة المعرفة المستخدم في البنك علي تنويع الخدمات التي تخدم رغبات العملاء الحاليين والجدد
  ٢. الاجهزة المستخدمة بالبنك تعمل علي توفير المعلومات للمتعاملين بالسرعة والجودة المطلوبة
  ٣. يعمل البنك علي تطوير المعرفة باستمرار ممايسهم في تقديم الخدمة بالشكل الصحيح
  - ٤ يقوم البنك علي نشر وتوزيع المعرفة بين فروعها المختلفة ممايسهم في سهولة الوصول اليه
- ثانياً : التوصيات

على ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثان بالاتي:

١. علي الادارة العليا بالبنك توفير احدث الاجهزة للاجابة علي اسئلة العملاء واستفساراتهم لتلبية طلباتهم في الحال .
٢. يجب علي ادارة البنك العمل علي كسب ولاء العملاء من خلال تبسيط وتسهيل الاجراءات
٣. العمل علي تطوير نظام ادارة المعرفة باستمرار باعتباره اداة رقابة تساعد علي ضبط جودة الخدمات

المصادر والمراجع :

١. خالد المنعم عبد الله البستنجي , اثر ادارة المعرفة في اداء العاملين , الخرطوم :جامعة الزعيم الازهري رسالة ماجستير غير منشورة , ٢٠١٤
٢. غسان سلمان صباح الحلو ,برهان ,اثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات علي الخدمات المصرفية المتكاملة,الاردن:الجامعة الاردنية , رسالة ماجستير منشورة,٢٠٠٠
٣. ممدوح عبد العزيز رفاعي , ادارة المعرفة مفاهيم ,مبادي تطبيقات , ط٣ ,ابوظبي :دار الكتب والوثائق القومية ,٢٠٠٩ ص ١١
٤. عبد الستار العلي واخرون ,مدخل الي ادارة المعرفة الاردن :دار المسيرة للنشر والتوزيع , ٢٠٠٦ ص ٢٦
٥. البيلاوي حسن حسين ,حسن سلامه عبد العظيم ,ادارة المعرفة في التعليم ,ط١ الاسكندرية :دار الوفاء ,٢٠٠٧ ص ٨٤
٦. نجم عبود نجم , ادارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ,ط١,الاسكندرية :دار الوفاء ,٢٠٠٧,ص ٨٤
٧. صلاح الدين الكيسي , ادارة المعرفة , بغداد , ب د , ٢٠٠٥,ص ٤
٨. صلاح الدين الكيسي , ادارة المعرفة ,القاهرة :المنظمة العربية للتنمية الادارية ,٢٠٠٥,ص ص ٤٤-٤٥
- ٩.نجم ابراهيم الظاهر , ادارة المعرفة , ط١,عمان :عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ,٢٠٠٩, ص ص ١٠٠-١٠١
١٠. ابراهيم الخلف الملكاوي ,ادارة المعرفة , الممارسات والمفاهيم,ط١,عمان :دار الوراق للنشر والتوزيع , ٢٠٠٧,ص ٣١
١١. امنه العليش ,احلام عباسه , ميمونة مرابط , دور ادارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لشركة سوف للدقيق بالوادي , رسالة ماجستير منشورة , جامعة حمة لخضر بالوادي , ٢٠١٧ مرجع سابق ص ٢٦
١٢. سامي المدان , صباح محمد موسي , شوقي ناجي , قياس اثر عوامل الثقافة التنظيمية في ادارة المعرفة في مجموعة الاتصالات الاردنية , دراسة حالة مجلة علوم انسانية , العدد ٤٤ , ٢٠١٠ , ص ٧
١٣. عمر وصفي عقيلي , المنهجية المتكاملة لادارة الجودة الشاملة ,ط١,الاردن:دار وائل للنشر ,٢٠٠١, ص ١٧
١٤. خضير كاظم حمود , ادارة الجودة وخدمة العملاء ,ط٣,الاردن:دار المسيرة للنشر والتوزيع ,٢٠١٠,ص ٢٣
١٥. اسعد حامد اورمان , التسويق السياحي والفندقي,ط١,الاردن:دار الحامد للنشر والتوزيع,٢٠٠٠,ص ٤٤
١٦. هاني حامد المنصور , تسويق الخدمات , ط٣,الاردن :دار وائل للنشر والتوزيع,٢٠٠٥,ص ١٨
١٧. هاني حامد الضمور, تسويق الخدمات , ط٣ , الاردن :دار وائل للنشر والتوزيع ,٢٠٠٠,ص ٤٣٧

- ١٨ . مامون الدراركة , طارق شبلي, الجودة في المنظمات الحديثة , ط١, الاردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع , ٢٠٠٢, ص ١٨
- ١٩ . عباسي , ابوبكر, دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية , جامعة قاصدي , رسالة ماجستير منشورة , ٢٠٠٨, ص ٢٠
- ٢٠ . نور الدين , ابوعنان, جودة الخدمات واثرها علي رضا العملاء , جامعة محمد بوضياف , رسالة ماجستير منشورة ٢٠٠٦, ص ٣٤
- ٢١ . حميد الطائي , بشير العلق , مبادي التسويق الحديث مدخل شامل , الاردن: دار البازوري للنشر والتوزيع , ٢٠٠٩, ص ١٥٥