



Tikrit Journal of Administrative and Economics Sciences

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



Knowledge Management Processes and Their Role in Financial Inclusion: An Analytical Study

Mohammed Ajeel Mohammed*, Mhabat Noori Abdullah

College of Administration and Economics/Salahaddin University- Erbil

Keywords:

Knowledge management processes, financial inclusion, Kurdistan Region commercial Bank (RT), Cihan Bank, Erbil.

ARTICLE INFO

Article history:

Received	23 Mar. 2025
Received in revised form	10 Apr. 2025
Accepted	15 Apr. 2025
Available online	31 Dec. 2025

©2023 THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



*Corresponding author:



Mohammed Ajeel Mohammed

College of Administration and
Economics/Salahaddin University- Erbil

Abstract: This study is an attempt to investigate the role of knowledge management skills in Finance issues in commercial business banks in Kurdistan Region (Kurdistan Commercial Bank and Cihan Bank), through the sample analysis of the attitudes of managers from the banks in the procedures of salary distribution via (My account). The focus on financial inclusion has increased recently as one of the fundamental components of sustainable economic growth. Salary distribution through this approach is considered as an effective mechanism for integrating society into the financial system. From this perspective, the research tries to examine how knowledge management and its dimensions (knowledge discovery, knowledge organization, and knowledge sharing) help banks' decisions to adopt certain policies for financial inclusion. These policies include (access to financial services, financial service usage, and quality of financial services).

The study adopted a descriptive –analytical approach through the collection of data from a sample of managers by using questionnaires (managers, and administrative staff of financial units and departments). The researcher distributed (100) questionnaires. A total of (70) questionnaires were returned and completed from respondents. That is to say, (70%) of the responses were analyzed to examine the extent to which these managers are familiar with knowledge management and its impact on their attitudes to use it as a tool for salary distribution.

The hypotheses were tested based on statistical analysis of the data collected via the use of statistical tests in (Spss v.26) installed on a computer. The findings of the study showed that there is an above average correlation between knowledge management skills and financial inclusion procedures in the two surveyed banks. The study presented some important recommendations for keeping a balance between financial inclusion initiatives and knowledge management skills in bank procedures because of the fact that knowledge management promotes creativity and performance in bank investments.

عمليات إدارة المعرفة ودورها في الشمول المالي: دراسة تحليلية

مهابات نوري عبد الله

محمد عجيل محمد

كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة صلاح الدين- أربيل

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور عمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي داخل مصرفي الإقليم التجاري وجيهان الخاصة، من خلال تحليل آراء عينة من المديرين بشأن آلية توزيع الرواتب عبر (حسابي). تتزايد أهمية الشمول المالي كأحد مرتكزات النمو الاقتصادي المستدام. ويعد توزيع الرواتب عن هذا الطريق أداة فعالة في دمج شرائح واسعة من مجتمع ضمن النظام المالي، ومن هذا المنطلق يتناول البحث كيف تسهم عمليات إدارة المعرفة وأبعادها (اكتشاف المعرفة، أسر المعرفة وتنظيمها، المشاركة بالمعرفة)، في دعم قرارات المصرفيين نحو تبني سياسات الشمول المالي وأبعاده المتمثلة بكل من (سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، الاستخدام الفعال للخدمات المالية، جودة الخدمات المالية). اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيانات وُرِّعت على عينة من المديرين (مديرين ومسؤولي الأقسام والوحدات الإدارية). وقام الباحث بتوزيع (100) استمارة وتمت إعادة (70) استمارة صالحة للتحليل أي إن نسبة الاستجابة بلغت (70%). لتحليل مدى وعي المديرين وممارستهم لإدارة المعرفة، وتأثير ذلك على توجهاتهم نحو استخدام (حسابي) كوسيلة لمصرف الرواتب. وتم اختبار الفرضيات من خلال مجموعة من التحليل والاختبارات الإحصائية بواسطة البرنامج الحاسوبي (SPSS v.26)، أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط إيجابية معنوية ما فوق المتوسط في التلازم بين عمليات إدارة المعرفة في المصرفين المبحوثين وبين الشمول المالي، واقترح البحث مجموعة من المقترحات أهمها: العمل على تحقيق التوازن بين التركيز على الشمول المالي وتعزيز الممارسات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة، نظراً لأن عمليات إدارة المعرفة تعزز الابتكار وتحسين العمليات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: عمليات إدارة المعرفة، الشمول المالي، مصرف الإقليم التجاري (RT)، مصرف جيهان، مدينة أربيل.

المقدمة

في ظل التطورات المتسارعة في قطاع المالي والمصرفي، أصبح الشمول المالي واحداً من الأهداف الاستراتيجية التي تسعى المصارف إلى تحقيقها، يهتم الشمول المالي بضمان وصول فئات المجتمع كافة إلى الخدمات المالية والمصرفية بتكاليف المعقولة، وبما يهتم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة. يرى البنك الدولي (BM) بأن الشمول المالي يعني وصول الأفراد والشركات إلى المنتجات والخدمات المالية والمتوفرة بأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم مثل المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين حيث يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة.

وأيضاً تلعب عمليات إدارة المعرفة (اكتشاف المعرفة، أسر المعرفة وتنظيمها، والمشاركة بالمعرفة) دوراً محورياً في نجاح تطبيق هذه المشاريع وضمان تحقيق أهدافها، فإدارة المعرفة تعني جمع المعلومات وتنظيمها وتحليلها واستخدامها بطريقة استراتيجية لتعزيز الأداء التنظيمي ودعم اتخاذ القرار، يشير (Namdarian et al., 2020: 89).

إن إدارة المعرفة ضرورية للحصول على الفرص المستقبلية وخلقها وزيادة الأداء التنظيمي الحالي للمنظمة. وفي سياق المصارف الخاصة، تتبع عمليات إدارة المعرفة تحسن الكفاءة التشغيلية، وتطوير الخدمات المصرفية، وتعزيز التفاعل مع العملاء، وهو ما يضرر من فعالية مشروع حسابي في تحقيق أهداف الشمول المالي، وتهدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والشمول المالي، مع التركيز على تطبيق مشروع حسابي في مصرفي الاقليم التجاري (RT) وجيهان وكيفية استخدام المعرفة المنظمة في تصميم وتنفيذ هذا المشروع وتحليل تأثيره على الشمول المالي وتحقيق الفائدة للعملاء.

المبحث الأول: المنهجية البحث

أولاً. مشكلة البحث: على الرغم من التوسع الملحوظ في تبني مفاهيم الشمول في المصارف الخاصة، إلا أن هناك تفاوتاً في مدى فاعلية تطبيق هذه المفاهيم، خاصة فيما يتعلق بتوزيع الرواتب عبر الحسابات البنكية (حسابي) (ههژمارى من). في الوقت نفسه تشهد بيئة العمل المصرفي تطوراً متسارعاً في مجال إدارة المعرفة وعملياتها، التي باتت تلعب دوراً محورياً في اتخاذ القرارات المالية والإدارية وبناء عليه تتمثل المشكلة البحثية في:

❖ ما دور عمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي في مصرفي الاقليم التجاري وجيهان الخاصة؟ وكيف تنعكس هذه العمليات على آراء المديرين بشأن استخدام الحسابات المصرفية كوسيلة لتوزيع الرواتب؟

وينفرد عن سؤال البحث الرئيس الأسئلة الآتية التي يمكن تسهم في توضيح مشكلة البحث:

1. ما مستوى اهتمام المديرين في المصرفين المبحوثين بعمليات إدارة المعرفة (اكتشاف المعرفة، أسر المعرفة وتنظيمها، المشاركة بالمعرفة)؟
2. ما مدى تطبيق الشمول المالي وأبعاده (الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) لدى المديرين في المصرفين المبحوثين؟
3. هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة والشمول المالي؟
4. هل يوجد تأثير معنوي بين إدارة المعرفة وعملياتها في الشمول المالي؟

ثانياً. أهمية البحث: تتجسد أهمية البحث في جانبين يمكن استعراضهما في الآتي:

أ. الأهمية الأكاديمية

❖ محاولة تقديم إضافة مصرفية حول عمليات إدارة المعرفة والشمول المالي مما يساعد في توضيح لكل المتغيرات وأبرزه أبعادها.

❖ تأتي أهمية البحث في الأهمية الحيوية لمتغيراتها بوصفها من الموضوعات المهمة التي تحظى باهتمام متزايد نظراً لتأثيرها الكبير على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

❖ اثراء الساحة العلمية من خلال هذا البحث واغناء المكتبة المعرفية بالشكل يمكن من خلاله تأكيد العلاقات بين متغيرات البحث.

ب. الأهمية الميدانية

❖ تسد هذه البحث أهميتها العلمية في الموضوع الذي تعالجه وهو دور عمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي.

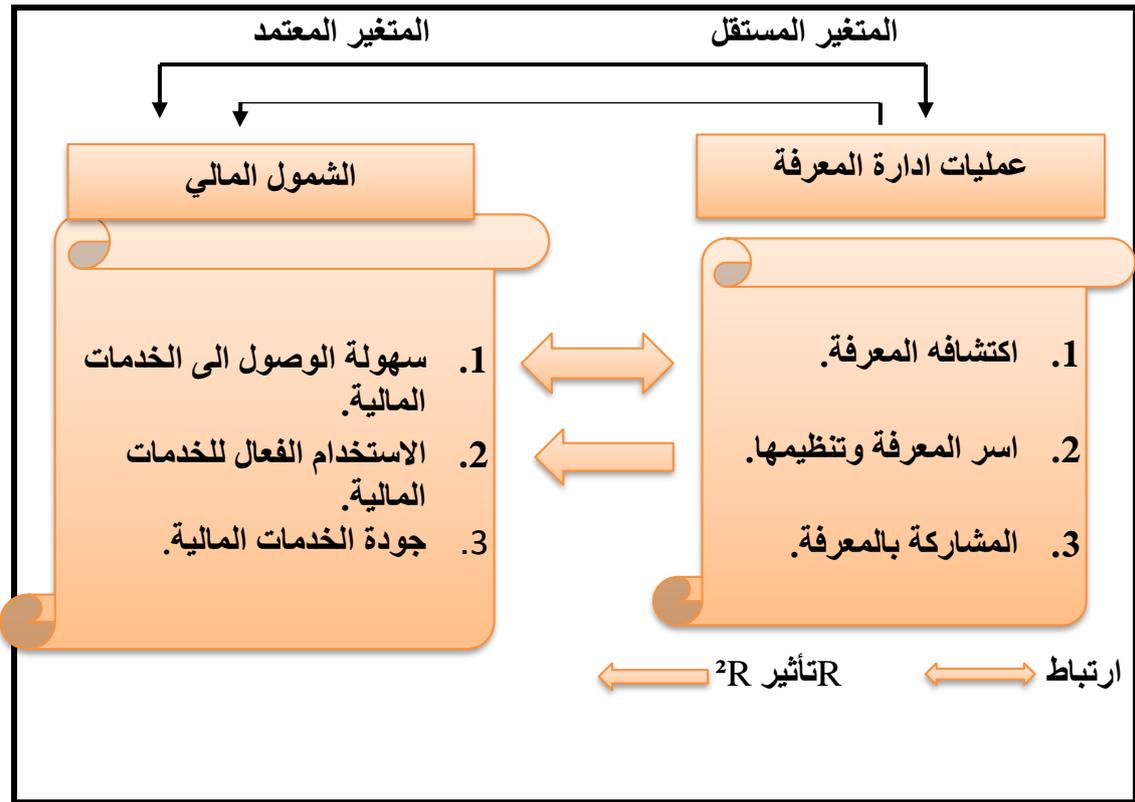
❖ تسد أهمية البحث من أهمية المصرفين المبحوثين والتي تطبق مشروع حسابي (ههژمارى من).

❖ تقديم مجموعة من الخدمات لشريحة واسعة من الموظفين.

❖ التوصل إلى نتائج العلاقات الارتباطية وتأثيرها التي توفر المعلومات الوافية لمديرين في المصرفين المبحوثين عن الجانب الأكثر والأقل تأثيراً والارتباط الأقوى والأضعف، بما يعطي صورة واضحة عن المجالات التي يجب زيادة الاهتمام بها وتعزيزها.

ثالثاً. أهداف البحث: يسعى البحث إلى تقديم جوانب فكرية، وتفسير المفاهيم الخاصة لمتغيري البحث وخاصة توضيح الفكرة حول عمليات إدارة المعرفة ليسهل تبنيها من قبل المديرين من المصرفين المبحوثين، وإبراز دور عمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي ليتبنى للمصرفين المبحوثين تطبيق مشروع حسابي.

1. الكشف عن مستوى اهتمام المديرين في المصرفين المبحوثين بعمليات إدارة المعرفة.
 2. بيان مدى تطبيق الشمول المالي وأبعادها لدى المديرين في المصرفين المبحوثين.
 3. بيان مستوى توفر عمليات إدارة المعرفة على الشكل الذي يساعد في تطبيق الشمول المالي.
 4. التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين متغيري البحث.
 5. التعرف على علاقة التأثير المتغير المستقل، وعملياتها على المتغير التابع.
- رابعاً. المخطط الفرضي للبحث:** في ضوء مشكلة البحث وأهدافه وبيان العلاقة بين المتغيرات، تم تصميم مخطط فرضي للبحث والشكل رقم (1) يوضح ذلك.



المصدر: من إعداد الباحثين

شكل (1): المخطط الفرضي للبحث

خامساً. فرضيات البحث: قام الباحثان بصياغة عدد من الفرضيات لغرض تحقيق أهداف البحث الحالي وكما يأتي:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين عمليات إدارة المعرفة والشمول المالي على المستوى الكلي والجزئي.

الفرضية الثانية: توجد تأثير معنوي وموجب لعمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي على المستوى الكلي والجزئي.

سادساً. منهج البحث: اعتمد البحث الحالي في اختبار فرضياته على المنهج الوصفي التحليلي عبر بحث العلاقة التأثير بين متغيري البحث، لأنه يركز على استطلاع وتحليل الآراء للمدراء في مصرفي الاقليم التجاري (RT) وجيهان، ويتميز هذا الأسلوب بنظرة شمولية حيث يتم اقتران وصف الحالة بتحليلها وعلى ذلك يتم استخلاص النتائج والمؤشرات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات ويتم استخدام التحليل لأغراض تحديد النتائج والوقوف على أبرز المؤشرات لاختبار صحة الفرضيات أو نفيها والمنبثقة من مخطط البحث الفرضي.

سابعاً. حدود البحث: تلتزم البحث بعدد من المحددات المكانية والزمانية والبشرية والموضوعية وهي كالآتي:

1. الحدود المكانية: طبق البحث الحالي في مصرفي الاقليم التجاري (RT) وجيهان في مدينة أربيل.
 2. الحدود الزمانية: تمثلت مدة اعداد البحث التطبيقي في المصرفين المبحوثين، والتي بدأ يتوزع استثمار الاستبانة واعادتها للمدة 2024/12/1 – 2025/1/15.
 3. الحدود البشرية: تختبر البحث الحالي فرضياتها عبر آراء المديرين، رؤساء الأقسام ومسؤولي الشعب والوحدات الإدارية في مصرفي الأقليم التجاري (RT) وجيهان في مدينة أربيل.
 4. الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على معرفة دور عمليات ادارة المعرفة في الشمول المالي.
- ثامناً. محددات البحث:** محددات تطبيق إدارة المعرفة في البيئة المصرفية في مدينة أربيل.
1. هناك محددات تنظيمية كضعف الوعي بأهمية المعرفة كأصل استراتيجية.
 2. هناك محددات تكنولوجية كنقص في الأدوات الرقمية والمنصات التكنولوجية المناسبة له وعدم توافر أنظمة ذكية قادرة على سراء تنظيمها بين الموظفين.
- تاسعاً. أداة البحث:** تم الاعتماد على الاستبانة لأنها تعد الأداة الرئيسة للحصول على البيانات فيما يتعلق بالجانب العملي، وقد اعتمد البحث في تحديد عبارات الاستثمار على الجانب النظري للدراسة، فضلاً عن الإفادة من آراء الخبراء والمحكمين ذوي الاختصاص في هذا المجال، وتم تصحيح العبارات لتتناسب مع مجال البحث ومتغيراته، وتتضمن استثمار الاستبانة ثلاثة محاور، وعلى النحو الآتي:

❖ **المحور الأول:** وهو المحور الخاص بالمعلومات الشخصية التعريفية العامة عن الأفراد المستجيبين، وعددها (5) عبارة متمثلة في (الجنس، الفئات العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، العنوان الوظيفي).

❖ **المحور الثاني:** فقد ركز على المقاييس الخاصة بمتغيري البحث، وعبر الجزأين الآتيين:

- **الجزء الأول:** يشمل أربعة أبعاد للمتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) المتمثلة (اكتشاف المعرفة، اسر المعرفة وتنظيمها، مشاركة بالمعرفة) وحدد (5) عبارات لكل بعد.

- **الجزء الثاني:** حدد هذا الجزء للمتغير المعتمد (الشمول المالي) وهو يتضمن ثلاثة أبعاد متمثلة في (سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، الاستخدام الفعال للخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) إذ حدد لكل بعد (5) عبارات.

وبلغ عدد عبارات الاستبانة الإجمالية (35) عبارة، وقد تم استخدام مقياس (ليكرت) الخماسي في جميع مقاييس الاستبانة وبتدرج (أتفق بشدة، أتفق، محايد، لا أتفق ولا أتفق بشدة)، وتشير إجابات

المستجيبين (أُتفق بشدة، أُتفق) إلى قوة تأثير متغيري البحث، في حين تعبر إجابات المستجيبين (لا أُتفق ولا أُتفق بشدة) عن ضعف تأثير متغيري البحث، وما كان بين ذلك (محايد) فإنه يعبر عن الاعتدال والوسطية لمتغيري البحث، والجدول رقم (1) يوضح هيكل الاستبانة للبحث الحالي.

جدول (1): هيكل الاستبانة

المصدر	مجموع العبارات	تسلسل الفقرات	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية	ت
من إعداد الباحثين	5	5 - 1	الخصائص الفردية للمستجيبين، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، العنوان الوظيفي	المعلومات الشخصية	المحور الأول
نموذج منظمة (AMS) أنظمة الإدارة الأمريكية	5	X ₁ -X ₅	اكتشاف المعرفة	عمليات إدارة المعرفة	الجزء الأول
	5	X ₆ -X ₁₀	اسر المعرفة وتنظيمها		
	5	X ₁₁ -X ₁₅	مشاركة بالمعرفة		
أعضاء الرابطة العالمية من اجل الشمول المالي(GPFI))	5	Y ₁ -Y ₅	سهولة الوصول الى الخدمات المالية.	الشمول المالي	الجزء الثاني
	5	Y ₆ -Y ₁₀	الاستخدام الفعال للخدمات المالية.		
	5	Y ₁₁ -Y ₁₅	جودة الخدمات المالية.		
35		مجموع فقرات استبانة الاستبانة			

المصدر: من إعداد الباحثين.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً. مفهوم إدارة المعرفة وتعريفها: إن المعرفة كعملية تقوم على أربع ركائز تتمثل في المحتوى المتعلق بنوع المعرفة (صريحة أو ضمنية)، والمهارات التي تمكن من الوصول إلى المهارات اللازمة لاستخراج المعرفة، والثقافة التي ينبغي أن تكون ثقافة تنظيمية تشجع المعرفة وتعمل على توزيع المعلومات، والتنظيم الهادف إلى تنظيم المعرفة الحالية، وهي العملية التي تساعد المنظمات على الحصول على المعلومات، واختيارها وتنظيمها ونشرها. كما أن إدارة المعرفة تستند على المورد البشري من خلال رصيدهم المعرفي، إذ يتم التعامل معها من خلال نظام تكاملي مكوّن من خطوات محددة وتنظيم ونقل المعرفة الصريحة والضمنية للأفراد وصولاً لاتخاذهم القرارات ذات الكفاءة والفاعلية والابتكارية من أجل اكتساب افضلية تنافسية والحصول على رضا المستفيدين. والجدول رقم (2) يوضح عدد من التعاريف الخاصة بإدارة المعرفة بحسب آراء عدد من الكتاب والباحثين.

جدول (2): عدد من تعريفات إدارة المعرفة بحسب وجهات نظر بعض الكتاب والباحثين

التعريف	الباحثون
هي فلسفة إدارية حديثة هدفها جعل المنظمة أكثر براعة وذكاء وأنها عملية منهجية منظمة لإنشاء معرفة جديدة، فهي تتكون من مجموعة الأنشطة التي تعني بإبداع المعرفة وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وإتاحتها والمشاركة بها وتطبيقها وإدامتها وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة عن طريق إبداع المعرفة واستثمارها.	همشري، 2013: 105
هي مجموعة من العمليات التي تستخدمها المنظمات في الحصول على المعلومات وتنظيمها وتخزينها بأفضل الأساليب المتاحة ونشرها بين العاملين في كافة المستويات وتطبيقها بما يتضمن تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة	أبو زريق، 2017: 19
عمليات وأنشطة منظمة تساعد على استثمار المعرفة التي تكملها المنظم وتطويرها، وتوظيفها في الأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرار وحل المشكلات، وسائر إجراءات العمل، بما يحقق للمنظمة تميزاً في الأداء ومركزاً تنافسياً قيادياً بين المنظمات.	رباب مجلد، عبد الرحمن، 2018: 33
عملية تحليل وتحقيق وتقييم وتنفيذ التغيرات المتعلقة بالمعرفة لتحقيق الأهداف الموضوعية بشكل منظم مقصود وهادف، وهي لإدارة مخزون المعرفة الذي تمتلكه المنظمة: من أجل إيجاد قيمة للإعمال وتوليد الميزة التنافسية.	عايض والعوضي، 2020: 440
عملية تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة، ومشاركة المعرفة بين الأفراد والوحدات داخل المنظمة، واستخدام المعرفة لتحسين الأداء والابتكار والميزة التنافسية.	Prescott, M., & Connor, J, 2022
جمع منظم للمعلومات من أماكن داخل المنظمة وخارجها وأجراء عمليات التحليل واستنتاج مؤشرات تستخدم في إرشاد العمليات في المؤسسات وتحقيق التحسن في الأداء والارتقاء الى مستويات عالية من الانجاز.	وينج، 2023: 12

من خلال التعريفات السابقة تبين بأن أكثرية الباحثين يعتمدون على منظور العمليات لتعريف إدارة المعرفة واعتماداً على هذا المنظور يرى الباحث بأن إدارة المعرفة هي عمليات منظمة تتمثل في اكتشاف المعرفة، وأسر المعرفة تنظيمها، ومشاركة بالمعرفة، بهدف تعزيز الخدمات الشمول المالي.

ثانياً. أهمية إدارة المعرفة: يشير (سبرينة وبن حجوية، 2018: 203-226). عددا من النقاط التي تؤكد على أهمية إدارة المعرفة نبرزها فيما يأتي:

1. تعد فرصة كبيرة للمنظمات بهدف تخفيض التكاليف ورفع الموجودات الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة للمنظمة.
2. تعد من العمليات النظامية التكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة نحو تحقيق الأهداف الموضوعية.
3. تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بمستوى ادائها الذي يعتمد على الخبرة والمعرفة، وتحسين ما يتطلب ذلك.
4. تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وكذلك توثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
5. تعد أداة لتحفيز المنظمات بهدف تشجيع القدرات الابداعية للموارد البشرية، وذلك لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة الفجوات في توقعات العاملين تجاه المنظمة.
6. توفير الفرصة للحصول على الميزة التنافسية للمنظمة، عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات التي تتمثل في طرح سلع وخدمات جديدة بشكل دوري.

ثالثاً. عمليات إدارة المعرفة: تشير عمليات إدارة المعرفة إلى مجموعة من الإجراءات والمهام التي تنظم كيفية اكتساب المعرفة، وتخزينها، وتبادلها، واستخدامها داخل المؤسسة، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة فاعليته (محمد، 2014: 144). يمكن استنتاج أن عمليات إدارة المعرفة تشمل جميع الأنشطة التي تساعد المؤسسات، سواء كانت صحية أو تربية، على اكتساب المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة.

رابعاً. تطبيق عمليات إدارة المعرفة: يساهم تطبيق عمليات إدارة المعرفة في تعزيز ثقافة العمل الجماعي من خلال تبادل المعرفة، كما يدعم الوظائف المؤسسية عبر الاستثمار الإيجابي في رأس المال البشري وتطوير طرق تفكيره. يساعد ذلك في توجيه المنظمة نحو تحسين أساليبها الإدارية وتعزيز عملية صنع القرار من خلال توفير قاعدة معرفية متكاملة. فضلا عن ذلك، يساهم تطبيق عمليات إدارة المعرفة في زيادة رضا الموظفين وانتمائهم إلى المؤسسة، كما يساهم في مواجهة المشكلات وإيجاد حلول جذرية لها. ويتم تحقيق ذلك من خلال بناء الثقة بين الموارد البشرية وتشجيع التواصل الفعال بينهم، مما يحقق قيمة مضافة للمنظمة، خاصة في جودة مخرجاتها ونتائجها (سبرينة وبن حجوية، 2018: 203-226).

خامساً. أبعاد عمليات إدارة المعرفة: يعتمد البحث الحالي على الأبعاد الآتية (اكتشاف المعرفة، أسر المعرفة وتنظيمها، المشاركة بالمعرفة) وهي نموذج منظمة (AMS) أنظمة الإدارة الأمريكية (American management systems) والتي بدأت به عام (1992) في دراسته الحالية لأن هذه الأبعاد تعد الأساس والمنطق الفكري لعمليات إدارة المعرفة وتنسجم مع توجهات الدراسة الحالية وهي الأكثر شمولاً وملائمة لمجتمع الدراسة ويتوافق مع تحقيق أهداف الدراسة وتم قياسه في مجموعة من الدراسات على سبيل المثال (طه ويوحنا، 2013: 221-239)، (برطال، 2016: 86)، (قرين، 2016)، (الطيوط والعايد، 2017: 27-35)، والذي يُعده الباحثين والكتاب بأنها الأساس والمنطلق الفكري لعمليات إدارة المعرفة.

اكتشاف المعرفة (Finding Knowledge): يشير اكتشاف المعرفة إلى جميع الأنشطة التي تستخدمها المؤسسة للحصول على المعرفة، سواء من خلال خلقها، أو اكتسابها من مصادر

خارجية مثل الخبراء، والمختصين، والمنافسين، أو من خلال قواعد المعلومات المختلفة (Nonaka, 1994: 14-37). تتمثل هذه العملية في تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة، ثم نقلها من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي عبر مشاركة العاملين بها. تتولد المعرفة من خلال الأفكار الفردية، التعلم، البحث العلمي، والتطوير التقني. يُعرف بعض الباحثين هذه العملية باسم "إبداع المعرفة"، إذ يتم تطوير رأس مال معرفي جديد يساعد في حل المشكلات بطرق ابتكارية. كما أن هذه العملية تمنح المؤسسة القدرة على تحقيق ميزة تنافسية في مجالات متعددة، مثل تطوير خطوط إنتاج جديدة، تحسين المهارات المهنية، واستقطاب المواهب والحفاظ عليها. يوضح (عليان، 2012: 211) أن المعرفة والابتكار عمليتان متكاملتان، حيث تمثل المعرفة مصدرًا للابتكار، في حين أن الابتكار عندما يتحقق يولد معرفة جديدة تعزز التطوير المؤسسي.

1. أسر المعرفة وتنظيمها (Capturing and Organizing Knowledge): تعني هذه العملية الاحتفاظ بالمعرفة وإدامتها لضمان سهولة الوصول إليها عند الحاجة، خاصة في المؤسسات التي تعاني من معدلات دوران وظيفي مرتفعة. لا تقتصر قيمة المعرفة على لحظة إنشائها، بل تمتد إلى المستقبل، مما يتطلب تنظيمها وتحديثها باستمرار لضمان جاهزيتها للاستخدام في الوقت المناسب (الروز، 2005: 31).

تشمل عملية تخزين المعرفة الاحتفاظ بالمعلومات المهمة، تسهيل الوصول إليها، وضمان استرجاعها عند الحاجة. تواجه المؤسسات تحديًا كبيرًا عندما تفقد المعرفة المكتسبة نتيجة مغادرة الموظفين أو تغيير السياسات التنظيمية، لذا يصبح من الضروري تطوير آليات فعالة لحفظ المعرفة، سواء عبر الأفراد أو من خلال النظم الحاسوبية.

وفقًا (الزيادات، 2008: 99)، فإن المؤسسات التي تعتمد على التوظيف المؤقت أو الاستشاري تحتاج إلى آليات متطورة لتوثيق المعرفة، نظرًا لأن الموظفين المؤقتين يأخذون معهم معرفتهم الضمنية عند مغادرتهم. كما يشير (العلواني، 2001: 318)، إلى أهمية حفظ المعرفة بطريقة انتقائية تضمن الاحتفاظ بالمعلومات ذات القيمة المستقبلية فقط. ويوضح (الزطمة، 2011: 49)، أن تخزين المعرفة يتم عبر طريقتين رئيسيتين:

- ❖ الأفراد: يمثلون المصدر الأساسي لحفظ المعرفة، لذا يجب توفير حوافز وإجراءات تحفيزية لضمان نقل خبراتهم إلى الأجيال القادمة داخل المؤسسة.
- ❖ الحواسيب: تُعد من أكثر الوسائل كفاءة لحفظ المعرفة، إذ توفر إمكانيات تخزين رقمية ضخمة تسمح بحفظ المستندات واسترجاعها بسهولة عند الحاجة.

في هذا السياق، يؤكد (عليان، 2012: 213) و(العلي وآخرون، 2012: 43) على أن تخزين المعرفة يمثل حلقة وصل أساسية بين عملية اكتشاف المعرفة واسترجاعها، إذ تعتمد إدارة المعرفة على ربط وتحديث عناصر المعرفة المختلفة للحفاظ على قيمتها المؤسسية.

2. المشاركة بالمعرفة (Sharing Knowledge): تشير هذه العملية إلى نقل المعرفة من فرد أو مجموعة إلى أخرى داخل المنظمة، مما يساهم في تحسين استيعاب المعرفة والاستفادة منها بشكل أوسع (Pearlson and Saunder, 2004). لا يتم تبادل المعرفة فقط من خلال الكتب أو المجالات، بل يحدث غالبًا عبر التفاعل المباشر بين الزملاء في بيئات العمل، إذ يمكن مشاركة المعرفة الضمنية من خلال الملاحظة والتجربة العملية (Bollinger and Couillard, 1999: 1-8).

تعتمد مشاركة المعرفة على وجود ثقافة تنظيمية داعمة وآليات فعالة لنقل المعرفة بين الموظفين. يمكن أن تكون هذه الآليات رسمية، مثل التقارير الإدارية، أدلة العمل، برامج التدريب، والاجتماعات الرسمية. كما يمكن أن تكون غير رسمية، مثل اللقاءات اليومية، الحلقات النقاشية، وورش العمل التفاعلية التي تُعقد أثناء أوقات العمل (Audregs and Rebert, 2001: 8-18).

أولاً. مفهوم الشمول المالي وتعريفه: يعد الشمول المالي من المواضيع الحديثة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية في عام 2008م، إذ بات واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الاشتغال المالي إلى جانب موضوعات أخرى لا تقل أهمية عن ذلك مثل الاهتمام بتعزيز قدرات وامكانات قطاع المنشأة الصغيرة والمتوسطة (ضيف، 2020: 471). يعد الشمول المالي مفهوماً واسعاً ويعرف أنه العملية التي تضمن استخدام النظام المالي الرسمي وسهولة الوصول والتوافر لجميع الأفراد في مجتمع. (عبد الدايم، 2019: 9) وهناك العديد من الطرائق الممكنة لتعريف الشمول المالي، كل منها يمس إلى حد ما أحدًا جانب العديد وصول السكان إلى الخدمات المالية، ودرجة استخدام هذه الخدمات، وجودتها وتكلفتها. عند البحث عن تعريف عملي يمكن قياسه بشكل ثابت نسبياً بشكل واسع البلدان. (Barajas et al, 2020, 5) وببساطة، الشمول المالي هي الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية استخدامها من قبل الأسر والشركات. وينظر إليها صانعو السياسات على أنها السياسات على أنها وسيلة لتحسين سبل عيش الناس، والحد من الفقر (Sahay, et al, 2020: 12). وهو ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول إلى الفئات السكانية المستبعدة والمحرومين المالية من خلال مجموعة من الخدمات المالية المناسبة لا احتياجاتهم، والتي يتم تقديمها بشكل مسؤول وبتكلفة معقولة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات (pazarbasioglu et al, 2020: 34). كما عرف الشمول المالي على أنه عملية ضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة التي تحتاجها جميع شرائح المجتمع بشكل عام، والفئات الضعيفة مثل القطاعات الأضعف والفئات ذات الدخل المنخفض على الوجه الخصوص، بتكلفة معقولة بطريقة عادلة وشفافة من خلال التنظيم والجهات الفاعلة المؤسسية الرسمية (شنبي وبن لخضر، 2018: 106). وكما يوفر الشمول المالي امكانية الوصول للخدمات المالية والحصول عليها، والعديد من الآثار الايجابية عن تطبيقه وتوسيع نطاقه، كما إنه يؤدي دوراً مهماً في اوقات الازمات. فالشمول المالي من شأنه ان يدفع بمعدلات النمو ويحسن من وضع الفئات المختلفة، وبخاصة في اوقات الازمات. فمع اتاحة الخدمات المالية للجميع، وتمكن الأفراد والمؤسسات من النفاذ إليها بسهولة واستخدامها، يصبح من الأيسر عليهم اتخاذ القرارات الاستهلاكية واستثمارية طويل الأجل، وتعامل مع مخاطر المالية التي قد تواجههم واداراتها بشكل جيد، وكذا مواجهة الظروف الطارئة، وامتصاص الصدمات المالية غير المتوقعة (partrick, 2003: 22).

وبتعريف آخر يشير الشمول المالي إلى حالة يتهيأ فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات القروض والمدخرات والمدفوعات والتأمين من شركات رسمية لتقديم الخدمة، وينطوي الوصول الفعال على تقديم الخدمات على نحو سهل ومسؤول بتكلفة ميسورة إلى العملاء المستبعدة والمحرومين من الخدمات المالية بدلاً من الخيارات غير الرسمية المتاحة امامهم، وتشير عبارة المستبعدة والمحرومين منها، (The consultative group to Assist the poor (CGAP, 2011) وكما عرف الشمول المالي من قبل (البنك الاحتياطي الهندي، 2006: 4) بأنه تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى فئات واسعة من ذوي الدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد إلى

السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه لمجتمع مثقف وكفوء، كما إن طبيعة الخدمات المصرفية هي في الصالح العام، وتوفر الخدمات المصرفية والدفع لأفراد المجتمع كافة دون تمييز هدف رئيس للسياسة العامة.

ثانياً. أهمية الشمول المالي: يسهم تعزيز الشمول المالي في تحسين البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، كما يساعد في تقليل المخاطر التي تواجه المؤسسات المالية والنظام المالي ككل. ويمكن تلخيص أهميته من خلال المحاور الآتية:

1. تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: أثبتت العديد من الدراسات التي أجراها البنك الدولي وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي والنمو الاقتصادي. إذ أن انتشار واستخدام الخدمات المالية يرتبط بمستويات أعلى من العدالة الاجتماعية، كما ينعكس إيجابياً على أسواق العمل.
 2. تعزيز استقرار النظام المالي: يساعد الشمول المالي في تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفئات الأقل دخلاً، مما يعزز الاستقرار الاجتماعي والسياسي.
 3. تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: يؤدي تحسين وصول الأفراد إلى النظام المالي إلى تعزيز قدرتهم على بدء مشاريعهم الخاصة، والاستثمار في تعليمهم، مما يساعدهم على تحسين مستوى معيشتهم. كما يمكنهم من إدارة المخاطر المالية والتعامل مع التغيرات الاقتصادية والصدمات المالية بطريقة أكثر كفاءة، مما يسهم في تقليل الفقر وتعزيز التنمية الاجتماعية.
 4. أتمتة النظام المالي: يسهم الاعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية، وخاصة المدفوعات الرقمية، في تحقيق فوائد لكافة الأطراف المعنية، بما في ذلك الأفراد، والمؤسسات المالية، والجهات الحكومية. إذ نتيج أتمتة المدفوعات سرعة وصول الأموال، وتقليل تكلفتها (Asli et al, 2015: 6-7).
- ثالثاً. الأبعاد الرئيسية لقياس الشمول المالي:** وضع تحالف الشمول المالي (AFI) مجموعة من الأبعاد لقياس الشمول المالي، والتي تم تصميمها لتكون مرنة وقابلة للتطبيق وفق احتياجات كل بلد، مع إمكانية إجراء مقارنات دولية. وقد حددت الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي (GPII) ثلاثة مؤشرات رئيسية للشمول المالي، والتي تم تبنيها خلال مؤتمر لوس كابوس 2012، وأعتمده البحث الحالي أيضاً على هذه المؤشرات الثلاثة للشمول المالي:

1. **سهولة الوصول إلى الخدمات المالية (Access to financial services):** يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية. ويتطلب تحديد مستويات الوصول تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع والأجهزة ATM). ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية. ويمكن قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المؤشرات الآتية: عدد نقاط البيع البالغين لكل 10,000 من البالغين والتي يقصد بها نقاط اتصال الكتروني بالمصرف الذي يعطي الموافقة على صحة البطاقة المستعملة وعلى إمكانية سحب المبلغ المطلوب وتتم المحاسبة بين نقاط البيع والمصرف نقداً أو حسابياً من خلال فاتورة الحساب التي تصدره الأجهزة المعتمدة لدى نقاط البيع (شافي، 2007: 72)، وتقاس بعد الوصول إلى الخدمات أيضاً من خلال عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كم²، حسابات النقود الإلكترونية (الحداد وآخرون، 2012: 63).

2. **استخدام الفعّال للخدمات المالية (financial service Usage):** يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي،

وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر مدة زمنية معينة، ويقاس بعد استخدام الخدمات المالية بالعديد من المؤشرات من بينها: نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم، نسبة البالغين الذين لديهم نوع على الأقل كحساب ائتمان منتظم، عدد معاملات الدفع عبر الهاتف، نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتوافر، نسبة المحتفظين بحساب بنكي من خلال سنة مضت، نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية ونسبة الشركات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية.

3. جودة الخدمات المالية (Quality of financial services): إن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعد تحدياً، إذ يتطلب من المتخصصين دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، كما إن بعد الجودة للشمول المالي ليس بعداً واضحاً ومباشراً، إذ توجد العديد من العوامل التي تؤثر في جودة ونوعية الخدمات المالية مثل: تكلفة الخدمات، ووعي المستهلك، الخ، فضلاً عن خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق، وأيضاً ثقافة المستهلك. وقد وضع تحالف الشمول المالي مؤشرات لقياس بعد الجودة تتمثل في: قدرة على تحمل التكاليف، الشفافية، الراحة والسهولة، حماية المستهلك، التتقيف المالي، السلوك المالي والعوائق الانتمانية.

المبحث الثالث: الإطار الميداني للبحث

وصف المعلومات الشخصية لأفراد عينة البحث: تتضمن عينة البحث مدراء مصرفي RT وجيهان في مدينة أربيل – إقليم كردستان العراق، فيما يتعلق بمشروع الحساب المصرفي.

1. **البنك:** تشير معطيات الجدول رقم (1-3) بأن أعلى نسبة للمستجيبين بحسب نتائج الاستبيان جاء عند المدراء في بنك (Cihan)، إذ سجلت عدد (N=37) وبنسبة (52.9%)، وأما المديرون في بنك (RT) فكانت عددهم (N=33) ونسبتهم (47.1%).

2. **الجنس:** تدل معطيات جدول (3) بأن أعلى نسبة للمستجيبين بحسب نتائج الاستبيان جاءت عند الذكور، إذ سجلت عدد الذكور المستجيبين (N=37) وبنسبة (52.9%)، وأما الإناث فكانت عددهم (N=33) ونسبتهم (47.1%).

3. **العمر:** بينت معطيات الجدول رقم (3) بأن النسبة الأكبر من عينة الدراسة من المديرين بحسب العمر كانت عند الفئة العمرية (من 25-35 سنة) إذ بلغ عددهم (N=31)، وبنسبة (44.3%)، وجاءت في المرتبة الثانية الفئة العمرية (من 36-45 سنة) حيث بلغ عددهم (N=22)، وبنسبة (31.4%)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) حيث بلغ عددهم (N=7)، وبنسبة (10.0%)، أما أقل نسبة كان عند الفئتين العمريتين (من 46-55 سنة)، و(56 سنة فما فوق) إذ بلغت عددهم (N=5)، وبنسبة (7.1%). وهذا يدل على امتلاك المصارف المبحوثة كوادر ذوي العمر الشبابي والمناسب والتي تتلائم مع العمل في البيئة المصرفية.

4. **المؤهل العلمي:** أظهرت معطيات الجدول رقم (3) بأن النسبة الغالبة لأفراد عينة الدراسة كانت من حملة شهادة بكالوريوس حيث كان عددهم (N=51) وبنسبة (72.9%). وفي المرتبة الثانية فكانت من حملة شهادة (ماجستير) وكان عددهم (N=10) وبنسبة (14.3%). وفي المرتبة الثالثة فكانت من حملة شهادة (دبلوم) وكان عددهم (N=6) وبنسبة (8.6%). أما أقل نسبة كان من نصيب حملة شهادة (دكتورا) حيث بلغ عددهم (N=3)، وبنسبة (4.3%) ولكل منهما.

5. سنوات الخبرة: تدل معطيات الجدول رقم (3) بأن أفراد عينة البحث المبحوثة ومن ذوي سنوات الخبرة (11-15 سنوات) قد جاءت بالمرتبة الأولى فقد سجل عددهم (N=25) وبنسبة (35.7%). تلتها الأفراد ذوي سنوات الخبرة (6-10 سنوات) فقد كان عددهم (N=20) وبنسبة بلغت (28.6%)، تلتها في المرتبة الثالثة الأفراد ذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر) فقد كان عددهم (N=17) وبنسبة بلغت (24.3%)، بينما جاء الأفراد ذوي سنوات الخبرة (5 سنوات فأقل) بالمرتبة الأخيرة وبعدهم (N=8) وبنسبة (11.4%).

جدول (3): البيانات الشخصية لأفراد العينة

النسبة المئوية	العدد	الفئات	السمات
47.1	33	RT	البنك
52.9	37	Cihan	
52.9	37	ذكر	الجنس
47.1	33	أنثى	
10.0	7	أقل من 25 سنة	العمر
44.3	31	من 25-35 سنة	
31.4	22	من 36-45 سنة	
7.1	5	من 46-55 سنة	
7.1	5	56 سنة فما فوق	
8.6	6	دبلوم	المؤهل العلمي
72.9	51	بكالوريوس	
14.3	10	ماجستير	
4.3	3	دكتورا	
11.4	8	5 سنوات فأقل	سنوات الخبرة
28.6	20	6-10 سنوات	
35.7	25	11-15 سنوات	
24.3	17	16 سنة فأكثر	
100%	70	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين.

وصف متغيرات البحث: يتناول هذا القسم وصف المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة)، والذي تم قياسه ميدانياً من خلال آراء عينة البحث حول مشروع "حسابي". يتكون المتغير من ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: اكتشاف المعرفة، أسر المعرفة وتنظيمها، والمشاركة بالمعرفة.

1. **اكتشاف المعرفة:** يُظهر الجدول رقم (4) نتائج الإحصاءات الوصفية لبعدها اكتشاف المعرفة، والذي تم قياسه باستخدام خمسة مؤشرات (X1-X5) بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.046)، والانحراف المعياري (0.767)، وأهمية نسبية بلغت (80.92%) تشير هذه النتائج إلى وجود توافق جيد بين أفراد العينة، حيث يرى المستجيبون أن اكتشاف المعرفة يمثل عملية تحليل وتحديد الأنماط المهمة ضمن البيانات المتاحة داخل المصرف، مما يساهم في اتخاذ قرارات فعالة وتحقيق أهداف

البنك. أظهر السؤال (X3) أعلى وسط حسابي (4.30) بأهمية نسبية (86%)، مما يشير إلى أن المصارف تعتمد بشكل كبير على المصادر الخارجية مثل السجلات الحكومية، معلومات السوق، وهيئات الرقابة المالية لاكتشاف المعرفة المتعلقة بالمشروع. بينما سجل السؤال (X2) أقل وسط حسابي (3.84) بنسبة (76.8%)، مما يعكس دور التكنولوجيا المالية في اكتشاف المعرفة ولكنه لا يزال بحاجة إلى تعزيز.

جدول (4): وصف بُعد اكتشاف المعرفة

العبارات	أفق بشدة (5)		أفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية		
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار					
X1	18.6	13	58.6	41	17.1	12	1.4	1	4.3	3	.889	3.86	77.2		
X2	21.4	15	47.1	33	25.7	18	5.7	4	0.0	0	.828	3.84	76.8		
X3	40.0	28	50.0	35	10.0	7	0.0	0	0.0	0	.645	4.30	86.0		
X4	24.3	17	58.6	41	12.9	9	4.3	3	0.0	0	.742	4.03	80.6		
X5	37.1	26	47.1	33	14.3	10	1.4	1	0.0	0	.734	4.20	84.0		
المؤشر الكلي لعبارات بُعد اكتشاف المعرفة													80.92	.767	4.046

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

2. أسس المعرفة وتنظيمها

وفقاً للجدول رقم (5)، تم قياس بُعد أسس المعرفة وتنظيمها عبر خمس مؤشرات (X6-X10)، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي (4.034)، والانحراف المعياري (0.822)، وأهمية نسبية (80.68%) تشير هذه النتائج إلى أن المستجيبين يدركون أهمية أسس المعرفة كممارسة تهدف إلى جمع وتوثيق المعرفة المتاحة داخل المصرف لضمان استمراريتها وإعادة استخدامها بفعالية. أظهر السؤال (X6) أعلى وسط حسابي (4.21) بنسبة (84.2%)، مما يشير إلى أهمية وجود قاعدة بيانات متكاملة تربط جميع الملفات والأنشطة داخل المشروع. في المقابل، سجل السؤال (X7) أقل وسط حسابي (3.81) بنسبة (76.2%)، مما يعكس الحاجة إلى تعزيز توثيق وتنظيم المعرفة المكتسبة أثناء تنفيذ المشروع.

جدول (5): وصف بُعد أسس المعرفة وتنظيمها

العبارات	أفق بشدة (5)		أفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية		
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار					
X6	38.6	27	50.0	35	5.7	4	5.7	4	0.0	0	.797	4.21	84.2		
X7	21.4	15	47.1	33	22.9	16	8.6	6	0.0	0	.873	3.81	76.2		
X8	21.4	15	58.6	41	15.7	11	2.9	2	1.4	1	.788	3.96	79.2		
X9	22.9	16	64.3	45	5.7	4	4.3	3	2.9	2	.851	4.00	80.0		
X10	32.9	23	60.0	42	2.9	2	1.4	1	2.9	2	.804	4.19	83.8		
المؤشر الكلي لعبارات بُعد أسس المعرفة وتنظيمها													80.68	.822	4.034

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

3. المشاركة بالمعرفة: يُظهر الجدول رقم (6) نتائج بُعد المشاركة بالمعرفة، والذي تم قياسه عبر خمس مؤشرات (X11-X15) بلغ الوسط الحسابي الكلي (4.054)، والانحراف المعياري (0.693)، وأهمية نسبية (81.08%)، مما يعكس توافقاً إيجابياً بين المستجيبين حول أهمية مشاركة المعرفة داخل المصرف. حصل السؤال (X11) على أعلى وسط حسابي (4.30) بنسبة (86%)، مما يشير إلى أهمية مشاركة المعرفة المكتسبة بين فرق العمل والعملاء لتعزيز نجاح المشروع. في المقابل، سجل السؤال (X14) أقل وسط حسابي (3.83) بنسبة (76.6%)، مما يدل على الحاجة إلى تعزيز عملية تبادل المعرفة كعامل رئيس في تحقيق نجاح المشروع.

جدول (6): وصف بُعد المشاركة بالمعرفة

العبارات	أفق بشدة (5)		أفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية		
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار					
	X11	32.9	23	64.3	45	2.9	2	0.0	0	0.0				0	.521
X12	30.0	21	54.3	38	15.7	11	0.0	0	0.0	0	.666	4.14	82.8		
X13	25.7	18	54.3	38	18.6	13	0.0	0	1.4	1	.761	4.03	80.6		
X14	20.0	14	45.7	32	32.9	23	1.4	1	0.0	0	.798	3.83	76.6		
X15	24.3	17	48.6	34	27.1	19	0.0	0	0.0	0	.722	3.97	79.4		
المؤشر الكلي لعبارات بُعد المشاركة بالمعرفة													81.08	.693	4.054

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS. وصف المتغير المعتمد (الشمول المالي): تم قياس الشمول المالي ميدانياً من خلال آراء أفراد عينة الدراسة حول مشروع "حسابي". وقد تم قياس الشمول المالي عبر ثلاثة أبعاد رئيسية

1. سهولة الوصول إلى الخدمات المالية: يوضح الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بلغ (4.096)، والانحراف المعياري (0.807)، وأهمية نسبية بلغت (81.92%) تعكس هذه النتائج إدراك المستجيبين لأهمية توفير الخدمات المالية بطريقة ميسورة ومستدامة، مع التركيز على تسهيل وصول الفئات المهمشة وذوي الدخل المحدود للخدمات المصرفية. حصل السؤال (Y1) حول توفير أجهزة الصراف الآلي (ATM) في المناطق القريبة من العملاء على أعلى متوسط حسابي (4.29) وأهمية نسبية (85.8%)، مما يشير إلى أهمية توزيع نقاط الخدمة المالية. بينما سجل السؤال (Y4) حول تقديم المعلومات اللازمة حول الخدمات المالية أقل متوسط حسابي (3.96) وأهمية نسبية (79.2%)، مما يعكس الحاجة إلى تعزيز الجهود التوعوية حول الخدمات المالية المقدمة.

جدول (7): وصف بُعد سهولة الوصول إلى الخدمات المالية

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		لا أتفق (2)		محايد (3)		أتفق (4)		أتفق بشدة (5)		العبارات
			بشدة (1)		التكرار		التكرار		التكرار		التكرار		
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
85.8	.593	4.29	0.0	0	1.4	1	2.9	2	61.4	43	34.3	24	Y1
82.8	.687	4.14	0.0	0	1.4	1	12.9	9	55.7	39	30.0	21	Y2
80.6	.798	4.03	0.0	0	2.9	2	21.4	15	45.7	32	30.0	21	Y3
79.2	.955	3.96	2.9	2	5.7	4	12.9	9	50.0	35	28.6	20	Y4
81.2	1.006	4.06	2.9	2	7.1	5	8.6	6	44.3	31	37.1	26	Y5
81.92	.807	4.096	المؤشر الكلي لعبارات بُعد سهولة الوصول إلى الخدمات المالية										

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

2. الاستخدام الفعال للخدمات المالية: وفقاً للجدول رقم (8)، بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.154)، والانحراف المعياري (0.816)، وأهمية نسبية (83.08%) تشير هذه النتائج إلى إدراك المستجيبين لأهمية الاستخدام المستدام والمردود الاقتصادي للخدمات المالية، إذ لا يقتصر الشمول المالي على الوصول إلى الخدمات فحسب، بل يشمل كيفية استخدامها بفعالية. حصل السؤال (Y6) حول تسهيل المصرف للإجراءات المالية مثل الإيداع والسحب والدفع على أعلى متوسط حسابي (4.27) وأهمية نسبية (85.4%)، مما يعكس اهتمام المصارف بتسهيل العمليات المالية. في المقابل، حصل السؤال (Y10) حول توفير تطبيقات وتقنيات رقمية لإدارة الحسابات المالية على أقل متوسط حسابي (4.10) وأهمية نسبية (82.0%)، مما يشير إلى الحاجة لتعزيز التحول الرقمي في الخدمات المالية.

جدول (8): وصف بُعد الاستخدام الفعال للخدمات المالية

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		لا أتفق (2)		محايد (3)		أتفق (4)		أتفق بشدة (5)		العبارات
			بشدة (1)		التكرار		التكرار		التكرار		التكرار		
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
85.4	.721	4.27	0.0	0	1.4	1	11.4	8	45.7	32	41.4	29	Y6
83.2	.673	4.16	0.0	0	1.4	1	11.4	8	57.1	40	30.0	21	Y7
82.6	.947	4.13	2.9	2	4.3	3	8.6	6	45.7	32	38.6	27	Y8
82.2	.808	4.11	0.0	0	2.9	2	18.6	13	42.9	30	35.7	25	Y9
82.0	.935	4.10	2.9	2	1.4	1	17.1	12	40.0	28	38.6	27	Y10
83.08	.816	4.154	المؤشر الكلي لعبارات بُعد الاستخدام الفعال للخدمات المالية										

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

3. **جودة الخدمات المالية:** يُظهر الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بلغ (4.092)، والانحراف المعياري (0.749)، وأهمية نسبية (81.84%). يعكس هذا الإدراك لأهمية جودة الخدمات المالية في تلبية احتياجات العملاء بكفاءة، مع التركيز على الأمان، وسهولة الاستخدام، وضمان وصولها لجميع الفئات المجتمعية، خاصة الفقراء والنساء والشباب. حصل السؤال (Y11) حول تنوع وجودة الخدمات المالية المقدمة على أعلى متوسط حسابي (4.17) وأهمية نسبية (83.4%)، مما يشير إلى رضا العملاء عن الخدمات المتاحة. بينما حصل السؤال (Y15) حول وسائل حماية الحسابات والمعاملات المالية على أقل متوسط حسابي (4.01) وأهمية نسبية (80.2%)، مما يعكس الحاجة إلى تعزيز إجراءات الأمن المالي.

جدول (9): وصف بُعد جودة الخدمات المالية

العبارات	أفق بشدة (5)		أفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية		
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار					
	Y11	31.4	22	55.7	39	11.4	8	1.4	1	0.0				0	4.17
Y12	31.4	22	52.9	37	12.9	9	2.9	2	0.0	0	4.13	.741	82.6		
Y13	25.7	18	54.3	38	18.6	13	1.4	1	0.0	0	4.04	.711	80.8		
Y14	30.0	21	54.3	38	14.3	10	1.4	1	0.0	0	4.11	.753	82.2		
Y15	28.6	20	50.0	35	18.6	13	0.0	0	2.9	2	4.01	.860	80.2		
المؤشر الكلي لعبارات بُعد جودة الخدمات المالية													81.84	.749	4.092

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

تحليل علاقات الارتباط: تم تحليل علاقات الارتباط باستخدام Pearson Correlation عبر برنامج SPSS لقياس العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة) اكتشاف المعرفة، إسر المعرفة وتنظيمها، والمشاركة بالمعرفة (والشمول المالي) سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، الاستخدام الفعال للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية (على المستويين الكلي والجزئي، وذلك بناءً على آراء مدراء مصرفي RT وجيهان في أربيل - إقليم كردستان العراق حول مشروع الحسابي "ههژمارى من".

1. **الارتباط الكلي:** أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين عمليات إدارة المعرفة والشمول المالي، حيث بلغ معامل الارتباط الكلي ($R = 0.650$) بقيمة دلالة إحصائية ($Sig. = 0.000$) عند مستوى (0.01)، مما يعكس وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. ويُعزى ذلك إلى أن تعزيز إدارة المعرفة يُحسن الشمول المالي من خلال زيادة الوعي المالي، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وتعزيز الثقة بالمصارف.

2. **الارتباط الجزئي:** تبين وجود ارتباط معنوي بين أبعاد إدارة المعرفة وأبعاد الشمول المالي، حيث كانت أقوى علاقة بين المشاركة بالمعرفة والشمول المالي ($R = 0.602$)، وأضعف علاقة بين إسر المعرفة وتنظيمها والشمول المالي ($R = 0.380$).

كما أظهرت النتائج تفاوت قوة العلاقة بين أبعاد الشمول المالي:

❖ الاستخدام الفعال للخدمات المالية كان الأكثر ارتباطاً بإدارة المعرفة ($R = 0.597$).

❖ سهولة الوصول إلى الخدمات المالية سجلت أضعف ارتباط ($R = 0.455$)، مما يشير إلى أن تحسين الوصول للخدمات المالية يحتاج إلى دعم إضافي من العوامل التكنولوجية والإدارية. وعلى مستوى الأبعاد الفرعية، كانت أقوى علاقة بين المشاركة بالمعرفة وجودة الخدمات المالية ($R = 0.566$)، مما يدل على أن تبادل المعرفة يعزز تطوير الخدمات المالية وتحسين جودتها. بينما كانت أضعف علاقة بين إسر المعرفة وتنظيمها وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية ($R = 0.343$)، وهو ما يعكس الحاجة إلى تكامل عمليات إدارة المعرفة مع الابتكار والتوعية المالية لضمان وصول المعرفة بسهولة إلى المستفيدين. جدول (10): قيم معامل الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة والشمول المالي على المستوى الكلي والجزئي

		عمليات إدارة المعرفة	اكتشاف المعرفة	اسر المعرفة وتنظيمها	المشاركة بالمعرفة
الشمول المالي	Pearson Correlation	.650**	.530**	.380**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
	N	70	70	70	70
سهولة الوصول الى الخدمات المالية	Pearson Correlation	.455**	.430**	.343**	.412**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000
	N	70	70	70	70
الاستخدام الفعال للخدمات المالية	Pearson Correlation	.597**	.444**	.402**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
	N	70	70	70	70
جودة الخدمات المالية	Pearson Correlation	.594**	.470**	.347**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000
	N	70	70	70	70

** معنوي عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS. استناداً إلى نتائج تحليل علاقات الارتباط بين أبعاد عمليات إدارة المعرفة (اكتشاف المعرفة، إسر المعرفة وتنظيمها، والمشاركة بالمعرفة)، وأبعاد الشمول المالي (سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، الاستخدام الفعال للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) على المستويين الكلي والجزئي، تُظهر النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية وإيجابية بين المتغيرين. وبذلك، يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على: "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة والشمول المالي على المستوى الكلي والجزئي".

تحليل علاقة تأثير عمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي: تسعى هذه الفقرة إلى اختبار الفرضية الثانية، التي تهدف إلى قياس تأثير عمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي على المستويين الكلي والجزئي. ويتم ذلك استناداً إلى آراء المستجيبين من عينة من المدراء في مصرفي RT وجيهان في مدينة أربيل - إقليم كردستان العراق، حول مشروع الحسابي "ههژمارى من." ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت البحث على استخدام معامل الانحدار البسيط (Regression Coefficient) وفقاً لطريقة

الإدخال (Enter)، لاختبار مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي على المستويين الكلي والجزئي، وذلك وفقاً للتفاصيل الآتية:

التأثير على المستوى الكلي: تشير نتائج معامل الانحدار البسيط (الجدول رقم 11) إلى وجود تأثير واضح لعمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي على المستوى الكلي. إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة 49.786، وهي أكبر من قيمتها الجدولية 4.0012، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة 7.056، وهي أيضاً أكبر من قيمتها الجدولية 1.671 عند درجات حرية (1, 68) وتدعم هذه النتائج قيمة مستوى المعنوية المحسوبة (0.000)، والتي تقل عن الحد المقبول في الدراسات الإدارية (0.05)، تشير معادلة الانحدار إلى أن قيمة (B₀) بلغت 0.858، مما يدل على أن الشمول المالي موجود حتى في حالة انعدام عمليات إدارة المعرفة، لكنه يعتمد بشكل كبير عليها. كما أوضحت النتائج أن الميل الحدي (B₁) سجل 0.807، مما يعني أن زيادة عمليات إدارة المعرفة بوحدة واحدة تؤدي إلى ارتفاع الشمول المالي بنسبة 80.7%، وهو مؤشر إيجابي على قوة العلاقة بين المتغيرين. وبلغ معامل التحديد (R²) 0.423، مما يعني أن 42.3% من التغير في الشمول المالي يُفسَّر من خلال عمليات إدارة المعرفة، بينما تعود 57.7% من التغير إلى عوامل أخرى غير مشمولة في الدراسة. تعكس هذه القيم التأثير القوي لإدارة المعرفة في تعزيز الشمول المالي، حيث يؤدي تطبيقها في مصرفي RT وجبهان ضمن مشروع "هزمارى من" إلى تحسين الوصول للخدمات المالية، تقديم خدمات بجودة أعلى، وزيادة رضا العملاء.

جدول (11): تأثير عمليات إدارة المعرفة في الشمول المالي على المستوى الكلي

الشمول المالي								الأنموذج
Sig.	F			T		R ²	Beta	
	درجات الحرية	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة			
.000		-	-	-	-	-	.858	B ₀ الثابت
.000	1. 68	4.0012	49.786	1.671	7.056	.423	.807	عمليات إدارة المعرفة B ₁
N=70				P ≤ 0.05				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS. **التأثير على المستوى الجزئي:** أظهرت نتائج اختبار الانحدار البسيط (الجدول رقم 12) وجود تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة (اكتشاف المعرفة، إسر المعرفة وتنظيمها، والمشاركة بالمعرفة) في الشمول المالي، إذ بلغت قيم (F) على التوالي 26.601، 11.443، و38.638، وهي أعلى من القيمة الجدولية 4.0012، مما يؤكد التأثير الإحصائي. كما بلغت قيم (T) لكل بُعد 5.158، 3.383، و6.216، وهي أعلى من القيمة الجدولية 1.672 عند درجة حرية (1, 68)، مع مستوى دلالة (Sig.) = 0.000، وهو أقل من الحد المقبول (0.05)، وتُظهر النتائج تفاوت التأثير، حيث كانت المشاركة بالمعرفة الأكثر تأثيراً في الشمول المالي بنسبة تفسيرية (R² = 36.2%)، مما يؤكد دورها في تحسين جودة الخدمات المالية، تطوير الحلول المبتكرة، وزيادة رضا العملاء. في المقابل، كان

تأثير إسر المعرفة وتنظيمها هو الأضعف ($R^2 = 14.4\%$)، مما يشير إلى حاجته للتكامل مع عمليات المشاركة والتطبيق لتحقيق تأثير ملموس في تعزيز الشمول المالي.

جدول (12): تأثير أبعاد عمليات ادارة المعرفة في متغير الشمول المالي على المستوى الجزئي

متغير الشمول المالي				أبعاد عمليات ادارة المعرفة
قيمة Sig.	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	قيمة R ²	
.000	5.158	26.601	.281	اكتشافه المعرفة
.000	3.383	11.443	.144	اسر المعرفة وتنظيمها
.000	6.216	38.638	.362	المشاركة بالمعرفة
قيمة F الجدولية = 4.0012، قيمة T الجدولية = 1.672، N = 70، ($P \leq 0.05$)، درجات الحرية = 68، 1				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS. استناداً إلى نتائج تحليل الانحدار، تبين أن عمليات إدارة المعرفة بأبعادها (اكتشاف المعرفة، إسر المعرفة وتنظيمها، والمشاركة بالمعرفة) تؤثر بشكل معنوي وإيجابي في الشمول المالي بأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، الاستخدام الفعال للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) على المستويين الكلي والجزئي. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على: "وجود تأثير معنوي وموجب لإدارة المعرفة في الشمول المالي". وذلك وفقاً لآراء عينة من المديرين في مصرفي RT وجيهان في مدينة أربيل - إقليم كردستان العراق ضمن مشروع الحسابي "ههژمارى من".

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً. الاستنتاجات:

1. أظهرت نتائج العلاقات الارتباط بوجود علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية من التلازم ومأفوف المتوسط بين متغير عمليات إدارة المعرفة ومتغير الشمول المالي. أن يرجع إلى وجود مجموعة من المعوقات كقلة الوعي المالي أو محدودية الوصول إلى الخدمات المالية أو انعدام الثقة بالمصارف، إذ من الأهمية أن تعزز هذه النتائج تبني المصارف لنهج إداري قائم على المعرفة لتجاوز هذه التحديات. مما ينعكس بأن تعزيز عمليات إدارة المعرفة يساهم بشكل ملموس في دعم وتحسين الشمول المالي.
2. أكدت نتائج تحليل الانحدار البسيط بوجود تأثير إيجابي ومعنوي لعمليات ادارة المعرفة في الشمول المالي وعلى المستوى الكلي، إذ أنه كلما أهتم مصرفي RT وجيهان في مدينة اربيل - إقليم كردستان العراق على توظيف عمليات ادارة المعرفة في عملياتها ضمن مشروع حسابي ("ههژمارى من") يؤدي ذلك الى تحسين مستويات الشمول المالي فضلاً عن تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وتقديم خدمات بجودة أعلى وزيادة رضا العملاء.
3. بينت نتائج التحليل الاحصائي بأن مصرفي RT وجيهان في مدينة اربيل المبحوثة استطاعت من استعمال عمليات ادارة المعرفة مجتمعة في احداث المزيد من التغييرات التي ساهمت في تعزيز من الشمول المالي أكثر من استعمالها بالتأثير بشكل منفرد كلا على حدا.
4. كان المشاركة بالمعرفة أكثر أبعاد إدارة المعرفة تأثيراً على الشمول المالي، إذ يعزز تبادل المعلومات والخبرات بين الموظفين والعملاء مما يرفع من كفاءة الخدمات المالية.

5. يُعد الوصول للخدمات المالية عبر توفير أجهزة الصراف الآلي (ATM) ونقاط الخدمات عاملاً مهماً، بينما جاء الاستخدام الفعال للخدمات المالية في المرتبة الأولى من حيث التأثير، إذ يساعد على تحسين التعاملات المالية مثل الإيداع، السحب، والتحويلات.

ثانياً. التوصيات:

1. العمل على تعزيز تأثير عمليات إدارة المعرفة بشكل عام من خلال تعزيز التكامل بين الأبعاد المختلفة (اكتشاف المعرفة، إسر المعرفة وتنظيمها، مشاركة المعرفة) والتركيز على كيفية استخدام المعرفة المكتشفة أو المجمع في عمليات المشاركة لتحسين الأداء المالي.
2. على المصارف المبحوثة بشكل خاص والمصارف الأخرى ضمن مشروع حسابي ("ههزمارى من") العمل على تحقيق توازن بين التركيز على الشمول المالي وتعزيز الممارسات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة، نظراً لأن عمليات إدارة المعرفة تعزز الابتكار وتحسين العمليات المصرفية.
3. العمل على دمج العمليات وتطوير استراتيجيات تكاملية تجمع بين الشمول المالي وعمليات إدارة المعرفة لزيادة الكفاءة وتحقيق أقصى استفادة من كلا المجالين.
4. ضرورة اهتمام المصرفين المبحوثين بعملية إسر المعرفة وتنظيمها، لأنه تحسين هذه عمليات يمكن أن يعزز دورها من خلال استخدام أنظمة إدارة معرفة متقدمة لتوثيق وتنظيم المعلومات بطرق فعالة وتدريب الموظفين على أفضل الممارسات لجمع المعرفة وتصنيفها بشكل يمكن استرجاعه بسهولة.
5. يستوجب أن تعزز المصارف المبحوثة من استخدام الأدوات المصرفية المتنوعة (مثل نظم إدارة علاقات العملاء، التكنولوجيا المالية، برمجيات تحليل البيانات، أنظمة التقارير المصرفية، أدوات إدارة العمليات المصرفية) لاكتشاف المعرفة الجديدة المتعلقة بالمشروع حسابي ("ههزمارى من").

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

أ. الرسائل والأطاريح

1. أبو زريق، فائق، فائق نبيل محمد، (2017)، دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية"، جامعة الأقصى، غزة رسالة ماجستير، 5-26.
2. بوزيدوي، محمد، (2014)، تأليف رسالة ماجستير. الجلفة، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
3. الزطمة، نضال محمد عبد الجليل، (2011)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية.
4. عبد القادر بن برطال، (2016-2017)، نقلا عن ابن النجار، التغيير الثقافي كمدخل لإدارة المعرفة في المنظمة الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسر، الأغواط، الجزائر، الشيخ محمد بن عبد العزيز، شرح الكوكب المنير، تحقيق محمد الزحيلي ونزيه حماد، مجلد 1، دار الفكر، دمشق، 1980. ص 86.
5. اللهبي، عيسى بن حامد بن ناصر، (2023)، عناصر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي في هيئة تطوير المدينة المنورة ودورها لتفعيل الاستثمار العرفي: نموذج مقترح. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم المعلومات/إدارة المعرفة.
6. مجلد، رباب عبد الرحمن، (2018)، دور إدارة المعرفة في إدارة الكوارث وتخفيض مخاطرها: نموذج مقترح للبلديات بالمملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم المعلومات.

ب. المجلات والدوريات:

1. أنوار هادي طه ويوحنا، جلية كوركيس (2013)، تأثير عمليات إدارة المعرفة في قدرات التفكير الإبداعي: دراسة استطلاعية لعينة من منتسبي المكتبة المركزية جامعة الموصل. مجلة تنمية الرافين مج. 35، ع. 112، ص. 221-239.
2. سبرينة، مانع وبن حجوية، (2018)، عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء المورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية. مجلة دراسات اقتصادية، (5) 1، 203-226.
3. شنبى، صورية، بن لخضر، السعيد، (2018)، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد 2، المجلد 3، ص 104-129.
4. ضيف، فضيل البشير، (2020)، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، (1)6، ص 471-485.
5. الطيط، أحمد عدنان، والعايد، سرى إبراهيم، (2017)، دور إدارة المعرفة في اختيار البديل الإستراتيجي لدى مديري شركات الاتصالات السعودية. المجلة العربية للإدارة. العدد (1) ص ص 27-35.
6. عايض، عبد اللطيف مصلح، والعودي، نجاته عبده محمد، (2020)، أثر إدارة المعرفة في التطوير التنظيمي: دراسة ميدانية في المصارف اليمنية. مجلة الآداب، الدراسات والبحوث الإنسانية، العدد 14، ص. 432-476.
7. عبد الدايم، سلوى عبد الرحمن، (2019)، العوامل المؤثرة على الإفصاح عن المؤشرات الشمول المالي وأثرها على تحسين أداء البنوك المصرية- دراسة ميدانية. المجلد 23، العدد 3، ص 562-625.

ج. الكتب والمراجع:

1. الحداد، وسيم محمد، (2012)، الخدمات المصرفية الالكترونية، ط 1، عمان، دار المسيرة.
2. الرواشدة، خلف، (2007)، صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
3. الروز، حسن مظفر، (2005)، اقتصاد المعلومات وإدارة المعرفة. حول المعرفة، الرياض.
4. الزيادات، محمد، (2008)، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
5. سارما، مانديرا، (2010)، مؤشر الشمول المالي، مركز التجارة الدولية والتنمية، كلية الدراسات الدولية، جامعة جواهر لال نهرو، الهند، نشرة بنك الاحتياطي الهندي، (يناير) 2006 ص 4.
6. شافي، نادر عبد العزيز، (2007)، المصارف والنقود الالكترونية، لبنان، المؤسسة الحديثة للكتاب.
7. العلواني، حسن، (2001)، إدارة المعرفة: المفهوم والمداخل النظرية، القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة الإبداعية. المؤتمر العربي الثاني في الإدارة.
8. العلي وآخرون، (2012)، استراتيجية مقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لمساهمة الجمعيات الأهلية في بناء مجتمع المعرفة.
9. عليان، ربحي عليان، (2012)، إدارة المعرفة. الطبعة الثانية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
10. همشري، عمر همشري، (2013)، إدارة المعرفة الطريق الى التميز والريادة، (1)، دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

A. Journals

1. Asli, D., (2015), The Global Findex Database 2014, Measuring Financial Inclusion around the world, World bank group Development Research Group, Finance and Private Sector Development Team,6(3), p.p.55-77
2. Barajas, A. A., Beck, T., Belhaj, M., & Naceur, S. B. (2020). Financial Inclusion: what have we learned so far? What do we have to learn? International Monetary Fund Working Papers, 20(157), 51-1.
3. Bollinger, A.S. & Smith, R.D. (1999). Managing organizational knowledge as a strategy. The Journal of Knowledge Management, 5(1), pp. 1-8.
4. Namdarian, L., Sajedinejad, A., & Bahanesteh, S. (2020). The impact of knowledge management on organizational performance: A structural equation modeling study. AD-minister, 37(12), 85–108.
5. Prescott, M. & Connor, J. (2022). Knowledge management: A strategic approach. Routledge.

B. Books

1. Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1994). The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. 1st edn. Oxford: Oxford University Press.
2. Pearlson, K. & Saunders, C. (2004). Managing and Using Information System. 2nd edn. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

C. Reports and Working Papers

1. Patrick Honohan (2003). Financial development, growth and poverty: how close are the links? World Bank Group working paper, WPS3203.
2. Pazarosiouglu et al. (2020). Digital Financial Services. World Bank.
3. Sahay et al. (2020). The Promise of Fintech; Financial Inclusion in the post (Covid-19) Era. International Monetary Fund.