

تأثير إدارة مخاطر المعرفة المصرفية في نظم المعلومات

*استبرق محمود جارالله سلمان

احمد عباس رشك

وزارة التربية / المديرية العامة للشؤون المالية

*Corresponding Author: estabraq.alansari2020@gmail.com

الكلمات المفتاحية	المستخلص
ادارة مخاطر المعرفة، مخاطر استمرارية المعرفة، مخاطر انتقال المعرفة، مخاطر نشر المعرفة، نظم المعلومات المصرفية، سرعة اتخاذ القرار، رضا المستخدم، امن المعلومات.	يهدف هذا البحث الى دراسة نوع العلاقة بين إدارة مخاطرة المعرفة كمتغير مستقل وفاعلية نظم المعلومات المصرفية كمتغير معتمد، جرى التعبير عن هذه العلاقة عبر طرح وصياغة تساؤل من شئنه أن تعبر عن تلك العلاقات في إطارها النظري وعلى مستوى المفاهيم والعملية منها على مستوى التطبيق، والذي يشير الى مدى يمكن ان تفسر إدارة مخاطرة المعرفة في مستوى معين لتباين فاعلية نظم المعلومات للمصارف عينة البحث، بمعنى آخر درجة التأثير للتكامل لإدارة المعرفة ومخاطرها في اختلاف فاعلية نظم المعلومات الإدارية في المصارف عينة البحث . جرى استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والتي جرى توزيعها على (77) مستجيباً والتي استهدفت مصرف الشرق الأوسط وفروعه المنتشرة في مدينة بغداد، ومن ثم جرى تحليل البيانات ووصفها واختبار الفرضيات الخاصة بها باستخدام الأدوات الملائمة لها عبر عدد من البرامج الإحصائية الجاهزة (Excel، و SPSS، و Amos) ، أشارت نتائج الاختبار بمجملها إلى معنويتها وقبولها بشكل كامل على مستوى الأبعاد (مخاطرة انتقال المعرفة ونشرها) في تأثيرها بفاعلية نظم المعلومات الإدارية للمصارف المدروسة ، وعدم معنويتها ورفضها على مستوى الجزئي لبعدها مخاطر استمرار المعرفة ، مما يدعو إدارة المصرف إلى ضرورة بذل المزيد من الجهد في دعم إدارة المخاطر المعرفة وتوظيفها بشكلها الصحيح لتجنب المخاطر المحتملة .
Keywords	Abstract
Knowledge risk management, knowledge continuity risk, knowledge transfer risk, knowledge dissemination risk, banking information systems, decision-making speed, user satisfaction, information security.	This research aims to study the relationship between knowledge risk management as an independent variable and the effectiveness of banking information systems as a dependent variable. This relationship was expressed through a research question designed to encompass both its theoretical and practical dimensions, specifically at the application level. The question sought to determine the extent to which knowledge risk management can explain the varying effectiveness of information systems in the banks included in the study sample. In other words, it explored the degree of influence of knowledge risk management integration on the varying effectiveness of management information systems in the banks under study. A questionnaire was used as the primary data collection tool. It was distributed to 77 respondents from the Middle East Bank and its branches in Baghdad. The data was then analyzed, described, and the associated hypotheses tested using appropriate statistical software programs (Excel, SPSS, and AMOS). The overall results of the test indicated that it was significant and fully accepted at the level of the dimensions (the risk of knowledge transfer and dissemination) in its impact on the effectiveness of the management information systems of the banks studied, and that it was not significant and rejected at the level of the partial dimension of the risk of knowledge continuity, which calls on the bank's management to exert more effort in supporting knowledge risk management and employing it correctly to avoid potential risks.

المقدمة :

نتيجة التطورات التكنولوجية الحاصلة في جميع القطاعات الاقتصادية ومنها القطاع المصرفي الذي يشكل الدعامة الرئيسية للاقتصاد الوطني الذي يشهد هو الآخر ثورة في المعلومات لذلك يتطلب زيادة المعرفة المصرفية للتعامل مع هذا الكم الكبير من المعلومات التي تأتي بعد موجودات المصرف من حيث الأهمية وكيفية التعامل معها وطريقة استخدامها وتوظيفها وهذا يتطلب من المصارف زيادة الوعي في التعامل وإدارة هذه المعلومات بما يخدم القطاع المصرفي وهذا يتطلب إدارة معرفة لكيفية التعامل مع هذه المعلومات وتوظيفها بالشكل الذي يعزز دور المصرف في الاقتصاد الوطني وتحفيز القدرة التنافسية وتجويد الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن لذلك تعد إدارة المعرفة عاملاً يساعد على نجاح المنظومة المصرفية ، لذلك تناول هذا البحث موضوع إدارة المعرفة من خلال مباحثه المتنوعة.

الفصل الأول

المبحث الأول

أولاً / مشكلة البحث :

تعتمد المصارف والتي تعد مؤسسات مالية في عملية تقديم خدماتها إلى المستفيدين منها على المعرفة والمعلومات ، فان أي فقدان قد يحصل في المعرفة في إطار إسهاماتها المتوقعة بخصوص تقليل حالات مخاطر الغموض الملازمة لاتخاذ القرار ، إذ يعتمد اتخاذ القرار بشكل رئيس على فاعلية نظم المعلومات الإدارية ومستوى عدم اليقين فيها ، ومما تؤول إليه من ضبابية في المسارات الدالة والمرسومة لرفع مستوى أداء المصرف والتي من شأنها أن تضمن استمراريتها في تقديم خدماتها المرجوة .ويمكن تحديد الجوانب الأساسية لمشكلة البحث في الجانب الميداني بمدى توافق إدارة المخاطر في المصارف مع خططها وبرامجها ، وهو غالباً ما يتطلب تفعيل المعرفة الموجودة من المستويات الإدارية العليا وتحريكها نزولاً باتجاه المستويات الإدارية الدنيا ، لتمكين متخذي القرار من الاطلاع على كامل المعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار ومعرفة لكافة التفاصيل المرتبطة بها .وبغية تحديد نوع العلاقة وتفسيرها والروابط المتوقعة بين متغير إدارة مخاطر المعرفة ومتغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية ، وعلى هذا الاساس يمكن صياغة التساؤل التالي المعبر عن ديناميكية العلاقة بين المتغيرات المدروسة التي يمكن توصيفها على وفق التساؤل الآتي :

- ماهي طبيعة العلاقة المتوقعة ادارة مخاطر المعرفة ونظم المعلومات في المصارف عينة البحث ؟

ثانياً / أهمية البحث :

1. يتوقع للبحث الحالي المساهمة في إرشاد مديري المصارف إلى أهم الأنماط والتي من خلالها يمكن توظيف النتائج المتوقعة للبحث قدر تعلق الأمر في إدارة المخاطرة وعمليات إدارة المعرفة وتأثيراتها في فاعلية نظم المعلومات المصرفية .
2. كذلك الاهتمام المتزايد في تنفيذ إدارة مخاطرة المعرفة في الشؤون الإدارية لا سيما المنظمات الخدمية كالمصارف مع التركيز من خلالها على إدارة المخاطر .
3. يعد هذا البحث طريق لدراسة إمكانية الاستفادة من التداخل بين الحقول المعرفية المختلفة عن طريق التكامل بين مفاهيمها وتطبيقاتها .
4. تزايد الحاجة لمعالجة حالات عدم التأكد في إدارة المخاطرة ، ولا سيما أن هنالك رغبة متزايدة إلى إدارة مخاطر المعرفة ضمن فكر تنظيمي يستند على فاعلية نظم المعلومات الإدارية .

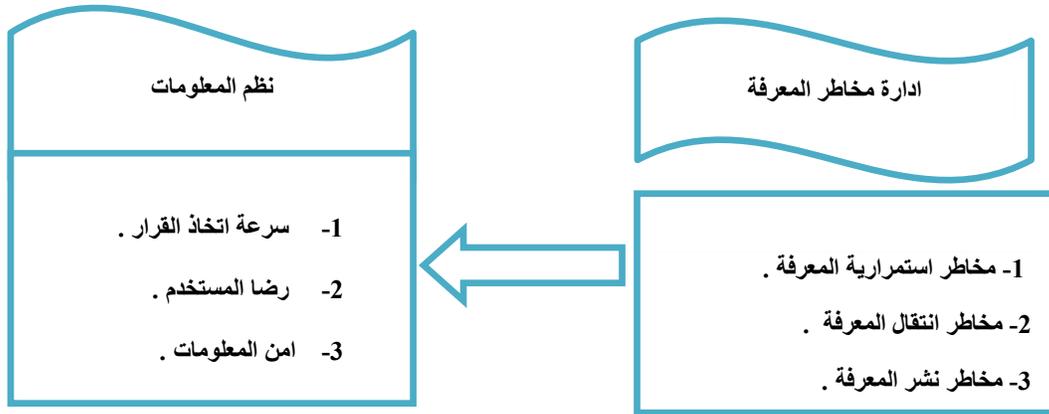
ثالثاً / أهداف البحث :

- صمم البحث لتحقيق عدد من الأهداف الخاصة بالعلاقة بين إدارة مخاطرة المعرفة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية عبر التعرف الأهداف الفرعية الآتية:
1. محاولة تفسير العلاقة المتوقعة بين إدارة مخاطرة المعرفة ونظم المعلومات الإدارية في المصارف عينة البحث وتبيان مدى قوة تلك العلاقة واتجاهاتها .
 2. التعرف على آليات التكامل بين إدارة مخاطر المعرفة ونظم المعلومات المصرفية للمصارف المدروسة .
 3. محاولة مساعدة المصارف على تحسين أساليب التعامل مع المخاطر المعرفية للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات المناسبة وتشجيعهم على فكرة إدارة مخاطرة المعرفة لدعم تلك القرارات عن طريق عدد من التوصيات .

رابعاً / فرضيات البحث :

- الفرضية الرئيسية للبحث : تنص الفرضية الرئيسية للبحث على { تؤثر إدارة مخاطر المعرفة المصرفية بأبعادها (مخاطرة استمرار المعرفة ، ومخاطرة انتقال المعرفة ، ومخاطرة نشر المعرفة) تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية في أبعاد متغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية المصرفية} والفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة من الفرضية الرئيسية بجرى عرضها وفق الآتي :
- الفرضية الفرعية الأولى : تؤثر إدارة مخاطر المعرفة المصرفية بأبعادها (مخاطرة استمرار المعرفة ، ومخاطرة انتقال المعرفة ، ومخاطرة نشر المعرفة) تأثير معنوي إحصائياً في بعد سرعة اتخاذ القرار .
- الفرضية الفرعية الثانية : تؤثر إدارة مخاطر المعرفة المصرفية بأبعادها (مخاطرة استمرار المعرفة ، ومخاطرة انتقال المعرفة ، ومخاطرة نشر المعرفة) تأثير معنوي إحصائياً في بعد رضا المستخدم .
- الفرضية الفرعية الثالثة : تؤثر إدارة مخاطر المعرفة المصرفية بأبعادها (مخاطرة استمرار المعرفة ، ومخاطرة انتقال المعرفة ، ومخاطرة نشر المعرفة) تأثير معنوي إحصائياً في بعد امن المعلومات .

خامساً /المخطط الفرضي للبحث :



سادساً /ادوات البحث :

استعمل الباحث عددا من الادوات الاحصائية والتي تمثلت بمقاييس النزعة المركزية والتي ضمت حساب الوسط الحسابي وكذلك مقاييس التشتت والتي تجسدت بالانحراف المعياري لاسئلة وابعاد البحث , واما بخصوص اختبار الفرضيات , حيث استعمل الباحث الانحدار الخطي المتعدد لاجراء الاختبارات

سابعاً /عينة البحث : شملت عينة البحث مصرف الشرق الاوسط المقرر الرئيس وافرعه المنتشرة في محافظة بغداد.

المبحث الثاني

الجانب النظري

أولاً : إدارة مخاطر المعرفة المصرفية

هو مجال ناشئ عبارة عن تقاطع مجالين منفصلين هما إدارة المخاطر وإدارة المعرفة وان الباحثين يعدون المعرفة بضرورة لغرض فهم وإدارة المخاطر , إذ أن إدارة المعرفة تعرف بأنها قيام مصرف صغير أو متوسط بجهد منظم واعي لأجل جمع وتنظيم وتصنيف وخرن أنواع المعرفة لأجل تحقيق أهداف المصرف مما يؤدي إلى رفع مستوى كفاءة الأداء المصرفي واتخاذ القرارات , وان إدارة المعرفة تعمل مع تطبيقات وممارسات التعلم المصرفي الذي يساهم في تحسين أداء المصرف وخلق القيمة وتحسين مخرجاته , وأدت عدة عوامل إلى تعزيز دور وأهمية إدارة المعرفة في تحقيق فاعلية المصرف الحديث منها : ظاهرة العولمة , تعقيد وحجم التجارة العالمية , زيادة حدة المنافسة , سهولة وسرعة تنقل العاملين ورؤوس الأموال , سرعة تنقل المعلومات , زيادة سيطرة تكنولوجيا المعلومات (العيساوي , شاكور , 2018 , 135).

يتطلب لمجتمع المعرفة التحرك سريعاً في إيجاد بيئة تعليمية تتلائم مع حاجات المجتمعات لمتطلبات العصر الحالي ومستجداته وان ما يميز هذا المجتمع بان من يقوم بإنتاج المعرفة يمتلكها , وتأهله للقيادة , وان المعرفة يتسع حجمها يومياً ومن غير الممكن للإنسان أن يخزن هذا الحجم من المعرفة في عقله , ومن المهم للإنسان أن يستمر بالتعلم ليكون منتجاً ومصدراً للمعرفة لا مستهلكاً لها فقط وان يكون في إطار التعايش مع الآخرين (Metcalfe, 2009:57). إذ أن إدارة المعرفة تعد العمليات المساعدة للمنظمات في توليد والحصول على المعرفة وتنظيمها واختيارها ونشرها واستخدامها تحويل الخبرات والمعلومات الهامة التي تمتلكها والتي تعد ضرورية في الأنشطة الإدارية المتنوعة لأجل اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول للمشاكل والتخطيط الاستراتيجي والتعلم (الزطمة, 2011: 19) . وعرف (Ghaffar et al, 2012:178) إدارة المعرفة على أنها محاولة تعظيم أو تحسين استخدام المعرفة في النظام أو المنظمة والتي تتضمن إحراز واكتشاف المعرفة والقيمة المشتقة من استخدام ومشاركة هذه المعرفة في كل المنظمة .

وان مصطلح المخاطر يعرف على انه الانحراف الحاصل في الاحتمالية لوقوع الحادث خلال مدة زمنية محددة وفي موقع محدد وان يكون هناك ركنين أساسيين في الخطر أولهما أن يكون احتمالياً وثانيهما أن تكون نتائجه الغير المرغوبة تؤدي لخسائر مادية (البلداوي , العزاوي , 2018: 76). وعرف (عبد العال) إدارة المخاطر بأنها عملية ديناميكية في اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة في تحديد المخاطر المؤثرة على تحقيق أهداف المؤسسة والتعامل معها (عبد العال, 2007: 51).

مراحل إدارة المخاطر : (بوهالي , 2018: 428).

- تحديد الغايات والأهداف : أن تحديد الغايات والأهداف التي تسعى إدارة الشركات من خلال برنامج لإدارة المخاطر هي الخطوة الأولى في هذه العملية بغية الحصول على أعلى مردودية من النفقات المرتبطة في إدارة المخاطر , بالرغم من تعدد الأهداف مثل : تقليل تكاليف مرتبطة في المخاطر لأدنى حد , حماية الموظفين والممتلكات .. الخ , لكن هذا كله يدور عن هدف أساس إلى وهو ضمان الاستمرارية للشركة .
- اكتشاف المخاطر : التعرف على كل المخاطر متوقعة الحدوث , عبر إدارة المخاطر من خلال دراسة شاملة للمخاطر التي تواجهها الشركة , وتبويب حسب النوع والمصادر والعوامل المساعدة في ظهورها .
- قياس المخاطر : ويتم قياسها بطرق كمية من خلال قياس عواملها المختلفة والتي تكون في عنصرين هما : احتمال تحقيق المخاطر لصورة حادث , التوقع لحجم الخسائر المادية .
- التنفيذ لإدارة المخاطر من خلال برنامجها : ويتم ذلك عبر وضع سياسة إدارة المخاطر في الشركة تحدد فيها الأهداف بتعلقها بإدارة المخاطر وأساليب التصدي للمخاطر المتوقعة وبيانها لمدراء الشركة للعمل على تنفيذها .

المراقبة والتقييم : تعد مراقبة ومتابعة المخاطر بصورة دورية من الضروريات في التعامل مع المخاطر واستعمال الأساليب الملائمة في الحد من تأثيرها بصورة مستمرة ، وان الهدف من العملية هذه توضيح وبيان لمدراء البرامج والجهات المعنية في التعليقات عن نظام إدارة المخاطر وبيان الدلائل الاستباقية عن حدوث التقدم أو عدمه لانجاز النتائج المطلوبة .

إدارة المخاطر وإدارة المعرفة ودورهما في المصارف :

إن الغاية منهما الحصول على معلومات مكتملة وشاملة ولها القدرة في الاستجابة السريعة في البيئة التي تقع فيها المصارف , إذ إن البيئة الحالية أغلبها تكون مضطربة وتسبب مخاطر المعرفة ويمكن بيانها بالاتي : (Durst & Ferenhof,2016:196)

بعض المخاطر تتعلق في اتخاذ قرارات إستراتيجية حديثة أو منتجات جديدة , بالإضافة إلى قضايا أخرى لأعمال مهمة .

مخاطر فجوات المعرفة التي بين عدم التطابق لما يتطلب للمصرف معرفته وما يعرفه المصرف بالفعل وتسبب عدم تحقيق المصرف أهدافه .

مخاطر متعلقة بمصادر خارجية لوظائف الأعمال كإدارة الموارد البشرية أو المحاسبية .

المخاطر العقلانية التي تكون بسبب وجود خلل في السلوك الانتهازي أو وظيفي من جانب الشركاء التي تنتهي في تعزيز مكانة الشريك ودوره على مكانة التنافس للمصرف .

مخاطر مرتبطة بالموارد البشرية وهي تنتج بسبب دوران إرادي أو غير إرادي في غياب طويل لأسباب كالإصابة والأمراض .

العلاقة الكفوء بين المخاطرة والمعرفة :

إن المعرفة تتسع عبر تطور الملكية الفكرية والتي تعد جزءا من تنامي المصرف النشط وقدرته الابتكارية , بالإضافة إلى أن المعرفة هي إحدى موارد المصرف التي يتطلب إعادة تكوينها عند توسع قدرة المصرف الدينامكية , عدم توظيف المصارف معرفتها المتاحة بسبب في تعرضها للخسارة , وان سعي المصارف إلى عائد عال من إدارة المخاطرة تحتاج لتطوير ملكية معرفتها , التي تحتاج موارد ووقت وتتضمن عملية تفضيل بين المنفعة والكلفة ,

وان المصارف تواجه قضايا مهمة عند التعامل مع مخاطرة المعرفة توجز بالاتي : (Coleman and Casselman,2016:940-941)

إن التوازن التنافسي يتغير من خلال تغيير المعرفة إذ تحتاج المصارف لتوافق المعرفة مع بيئتها .

تتولد مخاطر في اتخاذ القرارات بسبب عدم وجود معرفة موثوقة .

أن تراكم المعرفة والاحتفاظ بالمعرفة الحالية يسبب تكلفة .

إن متخذي القرار يواجهون المخاطر بسبب افتقارهم للمعرفة إلى نتائج وطبيعة الخيارات التي تواجه متخذي القرار في المصرف , إذ أن المعرفة الكاملة تنهي المخاطر , وقد لا يتحقق هذا لأن متخذ القرار قد لا يكون له الموارد والوقت الكافيين في جمع وتحليل شامل للبيانات ذات العلاقة , وكذلك غياب المعرفة بالمستقبل لمدة من الزمن في تبديد الطرف الراهن (Coleman & Casselman, 2016:948)

أبعاد إدارة مخاطر المعرفة :

إن إدارة مخاطر المعرفة تبدأ في تحديد الأفراد الممتلكين والمحتاجين إلى معرفة المصرف في أعمالهم ومن ثم تحديد الأفراد المطلوب نقل المعرفة إليهم من الأفراد الأوليين الذين امتلكوا المعرفة مسبقا , وان عملية نقل وتغيير المعرفة يحتم أن يتم خلال أدائهم الأعمال اليومية , وان يكون عمل الأفراد بصورة فريق واحد من خلال الانفتاح بعضهم للآخر , إذ أن العلاقات القوية تعد أدوات مهمة في نقل المعرفة في المصرف . (Niemisto, 2013:22)

وتم الاتفاق من مجموعة باحثين على أن المصارف لها ثلاث مخاطر للمعرفة وبالاتي :

(Coleman and Casselman,2016: 51 Durst and Ferenhof,2016:128, Niemisto,2013:66)

❖ مخاطر استمرارية المعرفة

❖ مخاطر انتقال المعرفة

❖ مخاطر نشر المعرفة

مخاطر استمرارية المعرفة :

وتظهر مخاطر استمرارية المعرفة عندما يبلغ حد التقاعد الأفراد الذين لديهم مهارات وخبرات وتجارب خاصة داخل المصرف والتوجه لمصارف أخرى , وعدم وجود تخطيط لاستمرارية المعرفة في المصرف , مما يسبب في فقدان الخبرة والمعرفة مع فقدان أو رحيل هؤلاء الأفراد الحاملين لها ومغادرة المصرف الذي سيعاني من الصعوبة لأداء أعماله بنفس المستوى , ولا يقف عند هذا الحد في فقدان المعرفة بسبب التقاعد إذ زاد فقدان الأفراد ذوي

المهارات الأساسية بسبب إعادة هيكلة المؤسسات وانتقالهم إلى مناطق ذات نمو كبير في البنية التحتية , ولغرض متجنب هذه المخاطر يتطلب إدخال برامج منتظمة في نقل المعرفة واستمرارها من الأفراد الحاملين إلى الأفراد الجدد . (Lambe,2013:22)

وتشير مخاطر استمرارية المعرفة لاحتمالية التراجع في قدرة المصرف على الاستمرار في احتفاظه بمقدراته الجوهرية مع تنافسه واستدامته بنفس المستوى , مع استمرارية الدوران لرأس المالي البشري فيه ومغادرته مع ما يحمل من خبرات وتجارب ومعارف مختلفة . (سلمان, 2018: 41)

مخاطر انتقال المعرفة :

إن انتقال المعرفة إلى المصادر الخارجية يتطلب اتخاذ قرار يرافقه قيام المصرف بعملية مسح للفوائد والمخاطر والدوافع , ومن ثم يتم تقييم نقل المعرفة للمصادر الخارجية من خلال قيام المصرف بدراسة عدد من العوامل كالبيئة والوظيفة والتكاليف والكفاءة والتكنولوجيا , وبالنظر للبيانات التي تم جمعها

يتم تقييم الوظائف التي ينبغي نقل مصادر المعرفة لها , يتم اختيار الجهة الخارجية المحددة . (Shah,2005:10)

وان مخاطر انتقال المعرفة للمصادر الخارجية ترتبط بالمخاطر المحتملة في انتقال المقدرات الجوهرية للمصرف متمثلة في رأس المال البشري لها , فالأفراد في تكنولوجيا المعلومات مثالا , أو خبراء العمليات للمصارف أو جهات خارجية من الممكن أن تجعل المصرف يفقد مستوى أدائه المطلوب عند الإخفاق في عملية تقاسم المعرفة أو تصديرها . (سلمان, 2018: 43)

مخاطر نشر المعرفة :

إن هذه المخاطر مرتبطة بقدرة المصرف في استغلال وتعبئة القدرات المعرفية التي يمتلكها المصرف فعلا , ومعرفة أكثر المشاكل شيوعا التي تواجه مبادرة إدارة المعرفة مثل , إعادة العمل والوقت الضائع والأخطاء وضعف التنسيق وانعدام نقل الدروس المستخلصة لأحد أجزاء المصرف , المعرفة عن السوق الخارجية أو العمليات ولا يمكن الإبلاغ عنها أو الإحاطة بها وتؤدي إلى اتخاذ قرارات ضعيفة جدا . (Lambe, 2013:22)

إن مخاطر نشر المعرفة متصلة في احتمالية إخفاق المصرف باستغلال المعرفة وآلية تحريكها بين مفاصله المختلفة ضمن الهيكل التنظيمي , أفقيا وعموديا , وتثبيت ما يمتلكه من معرفة لتجنب احتمالات الإخفاق والفشل التي تنتج بغياب القدرة على نقل المعرفة المكتسبة من عمليات التعلم والتجارب في احد مفاصله أو إحدى المستويات الإدارية الأخرى , أو بسبب ضعف التعاون والتنسيق بالمستوى المطلوب إلى مواقع اتخاذ القرارات وتراجع في قدرات المصرف لاتخاذ قرارات مناسبة تتفق مع التوجهات المرسومة . (سلمان, 2018: 45)

ثانيا : فاعلية نظم المعلومات الإدارية :

إن نظم المعلومات يعد مجموعة منظمة من الموارد كالمواد والبرامج الأفراد والبيانات وإجراءات تساعد على اكتساب وتخزين ومعالجة وتواصل المعلومات على شكل نصوص أو صور أو بيانات أو أصوات .. الخ , في المنظمات . (Robert,2002:75)

إن نظم المعلومات بمسمياتها المختلفة في خدمة المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا وبمعداتها التكنولوجية المتطورة والمحدثة والتقنية تعد دليل واضح في توفر مدخل أساسي للمصارف والتي تتمثل في المعرفة في ظل الثقافة الحالية التي تعتمد على اقتصاد وتكنولوجيا المعرفة والتي بالتالي ينتج عنها تميز في عالم الأعمال , إذ أن تميز المدخلات وكذلك تميز العمليات يؤدي إلى أفضلية في التغذية الراجعة والمخرجات المتوقعة التي ستكون حتما في صالح المصارف . (الشاذلي واخزون , 2019: 157)

وعرف (قندلجي والجنابي , 2005: 57) نظم المعلومات الإدارية على أنها مجموعة العناصر البشرية والمادية والإدارية والتقنية المتفاعلة والمتداخلة مع بعضها , وتعمل في جمع المعلومات والبيانات ومعالجتها وتوزيعها وبثها وتخزينها بغية دعم صناعة القرارات وتأمين السيطرة والتنسيق في المصارف . وتبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية في المجال المصرفي لكي تتمكن المصارف من تلبية متطلبات العملاء وإنشاء بنية النظام المصرفي الكامل يعد تحد كبير إذ يتطلب تضمين جميع البيانات والمعلومات وان تكون مرنة حتى تتمكن المصارف من التكيف مع المتطلبات المتغيرة , وكذلك التدفق المستمر للمعلومات والزيادة السريعة في أنواع البيانات التي تدخل النظام المالي . (Karolina,2016:72)

وبين (الخشالي والقطب , 2007: 28) بان فاعلية نظم المعلومات الإدارية يمكن قياسها من خلال مجموعة الخصائص التي هي : الأداء الفردي للمستفيد ورضا المستفيد وقيمة المعلومات وأداء المنظمة ومدى استخدام النظام , وان رضا المستفيد عن نظم المعلومات يتضح انه من أكثر المقاييس أهمية واستخدام لانعكاسه في النتيجة على باقي الخصائص مثل الأداء الفردي وأداء المنظمة , الأمر الذي يرفع من قيمة المعلومات المتوفرة للنظام .

إبعاد فاعلية نظم المعلومات :

وكتنتيجة من مجموعة باحثين اتفق أن المصارف لها ثلاث أبعاد لفاعلية نظم المعلومات وبالآتي : (المحاسنة, 2005) , (توفيق, 2019)

- سرعة اتخاذ القرار
- رضا المستخدم
- امن المعلومات

سرعة اتخاذ القرار:

بصورة عامة يمكن القول بان كل فعل يسبقه القرار , وفي مجال منظمات الأعمال فان هنالك من يعرف القرار على انه تخصيص لا يرجع في أصله للموارد وهو أيضا غير مردود لأنه مستحيل علميا , أو يكون التراجع إلى النقطة قبل عملية اتخاذ القرار مكلفة جدا , وهذا يدل على مدى أهمية عملية اتخاذ القرارات في المنظمات , وان عملية صنع القرار بدايتها تكون بالرسالة وتنتهي في اتخاذ القرار , أي تبدأ عملية صنع القرار من تجميع البيانات واستخلاص المعلومات ومعالجتها التي على أساسها يتم سرعة اتخاذ القرار . (الهزايمة , 2009: 396)

رضا المستخدم:

ويشير إلى مدى توفير المعلومات المطلوبة من المستفيد النهائي حسب الكمية والنوعية والوقت الملائم , وان هذه المعلومات يجب أن تمثل الواقع الحقيقي التي تؤدي إلى تقليل الضبابية التي يمر بها متخذ القرار بالإضافة إلى أن المستفيد النهائي يعرف كيفية الاستفادة من المعلومات المتوفرة له وبالحرية المناسبة . (توفيق, 2019: 165)

امن المعلومات:

إن امن المعلومات تعد خاصية هامة في نظم إدارة المعلومات , إذ أن المدراء والمسؤولين لا يفضلون وضع البيانات المهمة جدا والحساسة في نظم الحاسب الآلي إلا إذا تم اتخاذ الاحتياطات الملائمة لحماية هذه البيانات من التوصل غير المشروع لها , بالإضافة إلى امن المعلومات من الضياع والتدمير غير المقصود للبيانات نتيجة الحرائق والفيضانات والأعاصير .. الخ

ولغرض توفير امن المعلومات لمثل الحالات هذه يتطلب أعداد نسخ إضافية عن قاعدة البيانات وتخزينها في أماكن آمنة . (ابو عمر , 2009: 32)

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي للبحث

أولاً : الإحصاءات الوصفية للمتغيرات :

تمثلت الأدوات الكمية المستعملة للتعبير عن الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث بكل من الوسط الحسابي ، والانحراف المعياري ، ومعامل الاختلاف المعني بتحديد الأهمية النسبية في وصف للمتغيرات المبحوثة وأبعادها وبال فقرات التي قامت عليها ، ومن ثم التحديد لمستوى الإجابة وعلى أساس الوسط الحسابي لكل فقرة وتحديد الفئة التي تنتمي إليها الأوساط ، وفقاً للمقياس المستعمل (ليكرت الخماسي) الذي تنقسم فيه فئات الإجابة إلى خمس فئات تتفق مع مدى المقياس الخماسي (5-1=4) ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (0.80=5/4) وبالتالي إضافة الناتج إلى الحد الأدنى للمقياس لتنتج عنه خمس مستويات للإجابة هي {منخفض جداً (1-1.80) و منخفض (1.81-2.6) و معتدل (2.61-3.40) و مرتفع (3.41-4.20) و مرتفع جداً (4.21-5)}، وتبين الفقرات التالية نتائج الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (إدارة مخاطر المعرفة المصرفية) بأبعاده الثلاث ومن ثم المتغير المعتمد (فاعلية نظم المعلومات المصرفية) بأبعاده الثلاث أيضاً وعلى التوالي :

1- إدارة مخاطر المعرفة المصرفية : يتضمن هذا المتغير ثلاث أبعاد وكان وصفها الإحصائي على النحو التالي :

1. مخاطر استمرارية المعرفة : يوضح الجدول (1) نتائج الوصف الإحصائي لبعدها مخاطر استمرارية المعرفة والذي حققت فيه الفقرة الثالثة (تعمل إدارة المصرف لتحويل المعرفة الضمنية إلى ظاهرة من خلال إجراءات تقنية وإدارية) الوسط الحسابي (3.35) وانحراف معياري هو الأدنى من بين باقي فقرات البعد والذي بلغت قيمته (0.98) انعكس ذلك على انخفاض في قيمة معامل الاختلاف (0.293) محتلاً بذلك الأهمية النسبية الأولى وبمستوى إجابة معتدل ، وفي المقابل من ذلك حققت الفقرة الثانية (تطمح إدارة المصرف إلى جذب المواهب الفكرية) وبأهمية نسبية هي الخامسة والأخيرة في تسلسلها ، بوسط حسابي (3.29) وبانحراف معياري (1.08) هو الأعلى من باقي فقرات البعد ، أدى ذلك إلى ارتفاع في معامل التشتت (0.330) في هذه الفقرة وبمستوى إجابة معتدل، وأما عن بقية فقرات هذا البعد فقد تراوحت بين هذين الحدين بالنسبة لهذا البعد ، دلت هذه النتيجة إلى نسبة اتفاق أقل بشأن محتوى هذه الفقرة من سعي الإدارة إلى جذب المواهب الفكرية والحفاظ على دوام استمرار المعرفة القائمة لديها وتنمية رأس مالها البشري العامل لديها .

الجدول (1) نتائج الإحصاءات الوصفية لبعدها مخاطر استمرارية المعرفة

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	يوجد تحديث مستمر بالخبرات في جميع مفاصل المصرف	3.39	1.04	0.309	معتدل	3
2	تطمح إدارة المصرف إلى جذب المواهب الفكرية .	3.29	1.08	0.330	معتدل	5
3	تعمل إدارة المصرف لتحويل المعرفة الضمنية إلى ظاهرة من خلال إجراءات تقنية وإدارية	3.35	0.98	0.293	معتدل	1
4	لدى إدارة المصرف إدراك أن المعرفة الصريحة عنصراً فعالاً في صياغة الخطط والأهداف الإستراتيجية	3.54	1.08	0.305	مرتفع	4
5	تشجع إدارة المصرف على دوران العمل العالي لتجنب مشكلة خسارة المعرفة	3.42	1.01	0.30	مرتفع	2
	الوصف العام للبعد	3.41	0.79	0.234	مرتفع	

2. مخاطر انتقال المعرفة : يعرض الجدول (2) نتائج الوصف الإحصائي لهذا البعد والذي تبين منه الوسط الحسابي الذي قيمته (3.61) في الفقرة الخامسة (تحرص إدارة المصرف على جذب المعرفة الخارجية إليه) وبأدنى انحراف معياري (0.82) أدى ذلك إلى أدنى نسبة اختلاف (0.229) من بين بقية فقرات بعد مخاطر انتقال المعرفة وبمستوى إجابة مرتفع ، وفي المقابل من ذلك بلغ الوسط الحسابي (3.18) في الفقرة الأولى (يعتبر صناع المعرفة مورداً أساسياً للتوجه الاستراتيجي) بانحراف معياري (1.10) وهو الأعلى من بين بقية فقرات البعد انعكس ذلك على ارتفاع في قيمة معامل الاختلاف (0.348) وبمستوى إجابة معتدل وبالتالي كانت هي الأدنى بالأهمية النسبية على مستوى الفقرات الخمس لبعدها مخاطر انتقال المعرفة وحسب آراء العينة المدروسة ، وأما عن بقية باقي الفقرات كانت مستويات الإجابة فيها جميعها مرتفع باستثناء الفقرة الأولى معتدل وتراوحت أهميتها النسبية بين هذين الحدين.

الجدول (2) نتائج الإحصاءات الوصفية لبعدها مخاطر انتقال المعرفة

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	يعتبر صناع المعرفة موردا أساسيا للتوجه الاستراتيجي.	3.18	1.10	0.348	معتدل	5
2	لدى إدارة المصرف إدراك بأهمية قيام العاملين بتبادل ونقل معرفتهم	3.67	0.86	0.235	مرتفع	2
3	لدى إدارة المصرف القدرة على جذب المعرفة الجوهرية الخارجية	3.76	0.95	0.254	مرتفع	4
4	تعمل إدارة المصرف على استيعاب المعرفة الجديدة .	3.62	0.87	0.241	مرتفع	3
5	تحرص إدارة المصرف على جذب المعرفة الخارجية إليه .	3.61	0.82	0.229	مرتفع	1
	الوصف العام للبعد	3.57	0.66	0.185	مرتفع	

3. مخاطرة نشر المعرفة : يوضح الجدول (3) نتائج الإحصاء الوصفي لبعده مخاطر نشر المعرفة والذي يؤكد أن الفقرة الخامسة (سجلات المخاطر تعكس المعلومات الحقيقية للمخاطر) قد حققت الوسط حسابي (3.70) وأدنى انحراف معياري (0.76) أنعكس ذلك على تراجع في قيمة معامل التشتت إلى (0.205) وبأهمية نسبية هي الأولى في مرتبتها وبمستوى إجابة مرتفع , وبالنظر إلى بقية الفقرات نلاحظ أن الفقرة الرابعة (لدى العاملون القدر الكافي من المعرفة لعملية توثيق المخاطر) حصلت على الأهمية النسبية هي الأخيرة من بين باقي فقرات هذا البعد بوسط حسابي هو الأدنى (3.28) وانحراف معياري هو الأعلى (1.30) من بين باقي الفقرات لهذا البعد أدت إلى ارتفاع في قيمة معامل الاختلاف إلى (0.397) وبمستوى إجابة معتدل , أما عن باقي فقرات بعد مخاطر نشر المعرفة فقد تراجعت نتائجها بين هاتين الفقرتين , هذا يعطي انطبعا حول تباين لدى المصارف المدروسة القدر المعرفي الكافي لعملية حفظ وتوثيق المخاطر والمستنبطة من المشاكل التاريخية والاستفادة منها في تنفيذ برامج إدارة مخاطرة نشر المعرفة.

الجدول (3) نتائج الإحصاءات الوصفية لبعده مخاطرة نشر المعرفة

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	يتيح نظام معلومات المصرف بتبادل فعال للمعلومات	3.68	0.94	0.257	مرتفع	2
2	تتبنى إدارة المصرف مفهوم تبادل المعرفة لمواجهة المخاطر	2.85	1.07	0.375	مرتفع	4
3	هنا لم صعوبة لدى إدارة المصرف في نشر المعرفة المنقولة لها	3.06	0.96	0.314	معتدل	3
4	لدى العاملون القدر الكافي من المعرفة لعملية توثيق المخاطر	3.28	1.30	0.397	معتدل	5
5	سجلات المخاطر تعكس المعلومات الحقيقية للمخاطر	3.70	0.76	0.205	مرتفع	1
	الوصف العام للبعد	3.31	0.56	0.169	معتدل	

2- فاعلية نظم المعلومات المصرفية : يشتمل هذا المتغير على ثلاثة أبعاد كانت نتائجها على مستوى الإحصاءات الوصفية بالشكل التالي :

1. سرعة اتخاذ القرار : يتبين من الجدول (4) الخاص بنتائج الوصف الإحصائي لبعده سرعة اتخاذ القرار أن أعلى وسط حسابي بلغ (3.59) في الفقرة الثالثة التي تحددت بمضمون (يساعد النظام المصرفي للمعلومات الحالي على رفع كفاءة عملية اتخاذ القرار) وأدنى انحراف معياري للإجابات العينة (0.86) ومعامل التشتت لتلك الإجابات هو الأدنى في هذا البعد (0.239) وبمستوى إجابة مرتفع مما جعلها تشغل الأهمية النسبية الأولى ، وفي المقابل بلغ الوسط حسابي (3.50) في الفقرة الثانية (تعتبر معلومات النظام المصرفي الحالية كاملة لجميع الخيارات الممكنة) بانحراف المعياري (1.05) وبمعامل اختلاف (0.302) وبما يؤشر تباين أعلى في الإجابات وبالتالي توافق أدنى حول مضمون الفقرة والتي كانت فيها الأهمية النسبية بالمرتبة الخامسة وبمستوى إجابة مرتفع , وبالتأكيد يمكن تعميم نتائج الوصف الإحصائي لبقية فقرات هذا البعد بين هذه النتائج وبالمونال نفسه .

الجدول (4) نتائج الإحصاءات الوصفية لبعده سرعة اتخاذ القرار

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	يوفر النظام المصرفي للمعلومات البيانات الكافية عن خصائص المشكلة دائما	3.71	1.04	0.282	مرتفع	3
2	تعتبر معلومات النظام المصرفي الحالية كاملة لجميع الخيارات الممكنة	3.50	1.05	0.302	مرتفع	5
3	يساعد النظام المصرفي للمعلومات الحالي على رفع كفاءة عملية اتخاذ القرار .	3.59	0.86	0.239	مرتفع	1
4	النظام الحالي يساعد على فهم أكبر للحلول	3.40	1.00	0.294	معتدل	4
5	يوفر النظام المصرفي الحالي تغذية عكسية .	3.55	0.96	0.271	مرتفع	2
	الوصف العام للبعد	3.55	0.79	0.224	معتدل	

2. رضا المستخدم : أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وعلى مستوى هذا البعد كما يعرضها في الجدول (5) الخاص بعرض تلك النتائج عن قيمة الوسط الحسابي (3.45) في الفقرة الأولى (النظام المصرفي الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات) بانحراف معياري هو الأدنى من بين باقي فقرات هذا البعد (0.99) ومعامل تشتت (0.287) جعلها تحتل المرتبة الأولى في الأهمية النسبية وبمستوى إجابة مرتفع ، بينما كان الوسط الحسابي في حده الأدنى (3.02) وبانحراف معياري (1.02) في الفقرة الثانية (يعمل المصرف على التحديث المستمر لبرامجه وصيانتها بشكل مستمر ودوري) أنعكس ذلك على ارتفاع معامل الاختلاف (0.338) وبأهمية نسبية هي الرابعة والأخيرة في تسلسلها وبمستوى إجابة معتدل، وكذلك تفاوتت نتائج الفقرات المتبقية متقلبة بين ذلك الحدين مع الأخذ في الاعتبار مراعاة الفروقات الكامنة في ما بينها وبمستوى كل أداة من أدوات الإحصاء الوصفي المستعملة في التحليل .

الجدول (5) نتائج الإحصاءات لبعد رضا المستخدم

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	النظام المصرفي الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات	3.45	0.99	0.287	مرتفع	1
2	يعمل المصرف على التحديث المستمر لبرامجه وصيانتها بشكل مستمر ودوري	3.02	1.02	0.338	معتدل	4
3	يعرض المصرف مخرجاته بصورة مفهومة وبسيطة	3.27	1.05	0.323	معتدل	3
4	يعمل المصرف على تدريب العاملين بشكل دائم لتطوير مهاراتهم للمساعدة على استعمال النظام بشكل جيد	3.50	1.05	0.302	مرتفع	2
	الوصف العام للبعد	3.31	0.76	0.230	معتدل	

3. أمن المعلومات : تلخصت نتائج الإحصاء الوصفي لهذا البعد بما يعرضه الجدول (6) الذي يظهر أن أعلى وسط حسابي قد بلغ (3.74) في الفقرة الأولى التي نصت على (يعمل النظام الحالي على تقليل الأخطاء وحماية المعلومات) بانحراف معياري لتلك الإجابات (0.99) ومعامل اختلاف هو الأدنى (0.265) جعلها بالأهمية النسبية الأولى وبمستوى إجابة مرتفع ، بينما كان أدنى وسط حسابي (2.93) في الفقرة الخامسة (إتاحة الدخول للبرنامج تعطى حسب المستويات الإدارية) وبانحراف معياري (0.92) لتشكل هذه النتائج بذلك معامل الاختلاف (0.314) لهذه الفقرة وبمستوى إجابة معتدل بأهمية نسبية الخامسة والأخيرة في مرتبتها ، وبالتالي تتفاوت نتائج الفقرات المتبقية بين هذين الحدين من التحليل الوصفي .

الجدول (6) نتائج الإحصاءات الوصفية لبعد امن المعلومات

ت	الإحصاءات الوصفية الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الإجابة	الأهمية النسبية
1	يعمل النظام الحالي على تقليل الأخطاء وحماية المعلومات	3.74	0.99	0.265	مرتفع	1
2	يعرض نظام المعلومات الحالي معلومات دقيقة وتفصيلية وأمنه	3.41	1.01	0.297	مرتفع	2
3	يعد النظام الحالي امن من السرقة والفيروسات والقرصنة .	3.25	1.01	0.312	معتدل	4
4	يستطيع النظام الحالي على رصد الأخطاء وإرسال تحذيرات خاصة بها	3.31	1.02	0.310	معتدل	3
5	إتاحة الدخول للبرنامج تعطى حسب المستويات الإدارية	2.93	0.92	0.314	معتدل	5
	الوصف العام للبعد	3.33	0.71	0.213	معتدل	

وقبل الشروع في اختبار فرضيات البحث الموضحة تفصيله في الفقرة ثانياً ، يتطلب تحليل الإحصاء الوصفي تهيئة مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغيرات المعبرة عنها وعلى وفق ما معروض في الجدول (7) ، والغرض بالدرجة الأولى من ذلك هو للتأكد من خلو ارتباطات الأبعاد قيم عالية (تفوق نسبة 0.7) بين أبعاد المتغيرات المستقلة .

الجدول (7) معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد متغيرات البحث

6	5	4	3	2	1	الأبعاد
.521**	.258*	.579**	.530**	.490**	1	مخاطرة استمرارية المعرفة
.524**	.488**	.698**	.501**	1	.490**	مخاطرة انتقال المعرفة
.697**	.500**	.639**	1	.501**	.530**	مخاطرة نشر المعرفة
.569**	.562**	1	.639**	.698**	.579**	سرعة اتخاذ القرار
.476**	1	.562**	.500**	.488**	.258*	رضا المستخدم
1	.476**	.569**	.697**	.524**	.521**	امن المعلومات

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثانياً : اختبار الفرضيات :

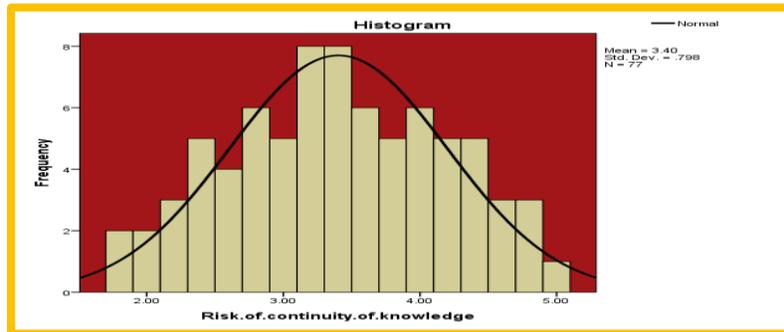
قبل البدء بإجراء تطبيقات اختبار الفرضيات ، لابد من التأكد من مدى ملائمة بيانات إجابات عينة البحث لنموذج الانحدار الخطي المتعدد عن طريق اختبارها هل تمتلك توزيعاً طبيعياً كمتطلب أساسي والجدول (8) يبين نتائج التوزيع الطبيعي للأبعاد المدروسة لهذا البحث وفقاً لما يطلق عليه باختبار. (Kolmogorov – Smirnov)

الجدول (8) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد متغيرات البحث

Kolmogorov-Smirnov			نوع ومعالم الاختبار
معنوية الاختبار	قيمة المعنوية	إحصاء الاختبار	
إدارة مخاطرة المعرفة			المتغيرات وأبعادها
غير معنوي	.200*	0.072	مخاطرة استمرارية المعرفة
غير معنوي	.200*	0.076	مخاطرة انتقال المعرفة
غير معنوي	.200*	0.078	مخاطرة نشر المعرفة
فاعلية نظم المعلومات الإدارية المصرفية			
غير معنوي	.066	0.098	سرعة اتخاذ القرار
غير معنوي	.200*	0.09	رضا المستخدم
غير معنوي	.200*	0.082	امن المعلومات

وتؤكد النتائج التي يعرضها الجدول (8) بالنسبة لاختبارات التوزيع الطبيعي إلى عدم معنوية الاختبارات وفي النهاية ملائمة البيانات للنموذج المستعمل والمتمثل بالانحدار الخطي المتعدد ، أي إن البيانات لديها خاصية التوزيع الطبيعي وعلى مستوى الأبعاد ، والشكل (1) يوضح معالم التوزيع الطبيعي لبعد مخاطر استمرار المعرفة ، أما عن باقي المخططات البيانية الخاصة بتوزيعات بقية الأبعاد الأخرى ، تم عرضها في الملحق رقم (1).

الشكل (1) التوزيع الطبيعي لبيانات بعد مخاطرة استمرارية المعرفة



وأما بخصوص اختبار الفرضيات باستخدام نماذج الانحدار المتعدد ، والتي تحددت في دراسة التأثير المباشر إدارة مخاطر المعرفة المصرفية في فاعلية نظم المعلومات المصرفية ، والتي تتفق مع فرضيات البحث ، وكما يأتي عرضه بالتتابع:

اختبار الفرضية الرئيسية للبحث : تنص الفرضية الرئيسية للبحث على { تؤثر إدارة مخاطر المعرفة المصرفية بأبعادها (مخاطرة استمرار المعرفة ، ومخاطرة انتقال المعرفة ، ومخاطرة نشر المعرفة) تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية في أبعاد متغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية المصرفية } والفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة من الفرضية الرئيسية يجرى عرضها وفق الآتي :

الفرضية الفرعية الأولى : تؤثر إدارة مخاطر المعرفة المصرفية بأبعادها (مخاطرة استمرار المعرفة ، ومخاطرة انتقال المعرفة ، ومخاطرة نشر المعرفة) تأثير معنوي إحصائياً في بعد سرعة اتخاذ القرار .

الفرضية الفرعية الثانية : تؤثر إدارة مخاطر المعرفة المصرفية بأبعادها (مخاطرة استمرار المعرفة ، ومخاطرة انتقال المعرفة ، ومخاطرة نشر المعرفة) تأثير معنوي إحصائياً في بعد رضا المستخدم .

الفرضية الفرعية الثالثة : تؤثر إدارة مخاطر المعرفة المصرفية بأبعادها (مخاطرة استمرار المعرفة ، ومخاطرة انتقال المعرفة ، ومخاطرة نشر المعرفة) تأثير معنوي إحصائياً في بعد امن المعلومات .

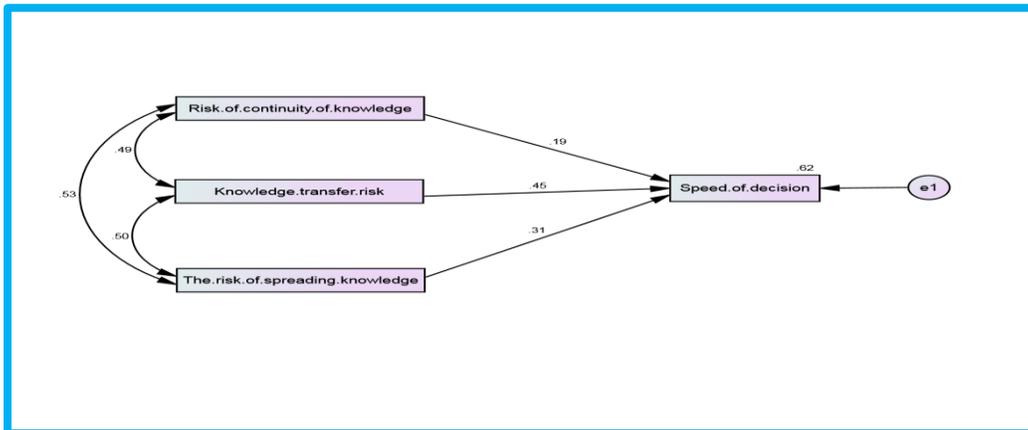
الفرضية الفرعية الأولى: أسفرت نتائج اختبار هذه الفرضية والتي يعرضها الجدول (9) معنوية تأثير ثلاث أبعاد من متغير إدارة مخاطر المعرفة المصرفية كمتغير مستقل في بعد سرعة اتخاذ القرار كأول بعد من متغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية المصرفية ، إذ كان مقدار تأثير بعد المخاطر استمرارية المعرفة بدلالة معامل بيتا (195, $\beta=0.032=P$) وبعد مخاطر انتقال المعرفة ذو التأثير الأقوى بدلالة معامل بيتا (450, $\beta=0.000=P$) في حين كان التأثير بعد مخاطر نشر المعرفة (312, $\beta=0.001=P$)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد (62, $=2R$) وبمعنويته الإحصائية التامة ($P=0.000$) ، وهذا يؤشر مقدار التباين (62%) الذي تفسره إدارة مخاطر المعرفة المصرفية عبر أبعادها ، من تباين بعد سرعة اتخاذ القرار في تجسيده لمتغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية المصرفية ، وأما الباقي من التباين (38%) يخضع لتأثير متغيرات أخرى لم يتضمنها هذا نموذج الاختبار والتي لم تكن ضمن اهتمامات البحث الحالي .

الجدول (9) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية

معنوية نموذج الاختبار P	إحصاءة اختبار النموذج F	معامل التفسير R ²	معنوية المعلمة Sig.	إحصاءة اختبار المعلمة t	معلمة الانحدار β	المؤشرات الإحصائية مسارات الانحدار (الفرضيات)
.000	40.274	.62	.032	2.191	.195	مخاطرة استمرارية المعرفة >--- سرعة اتخاذ القرار
			.000	5.110	.450	مخاطرة انتقال المعرفة >--- سرعة اتخاذ القرار
			.001	3.486	.312	مخاطرة نشر المعرفة >--- سرعة اتخاذ القرار

والرسم البياني والذي يعرضه الشكل (2) والخاص بالعلاقة التي نصت عليها الفرضية الفرعية الأولى ، تتضح منه مسارات الانحدار وقيم معاملات بيتا الظاهرة على الأسهم المتجه من أبعاد إدارة مخاطر المعرفة الثلاث نحو بعد سرعة اتخاذ القرار والتي تبين معنويتها في الجدول (9) أعلاه ، وبما يؤكد ثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى وقبولها بشكل كلي .

الشكل (2) مسارات انحدار العلاقة بين أبعاد إدارة مخاطرة المعرفة وبعد سرعة اتخاذ القرار



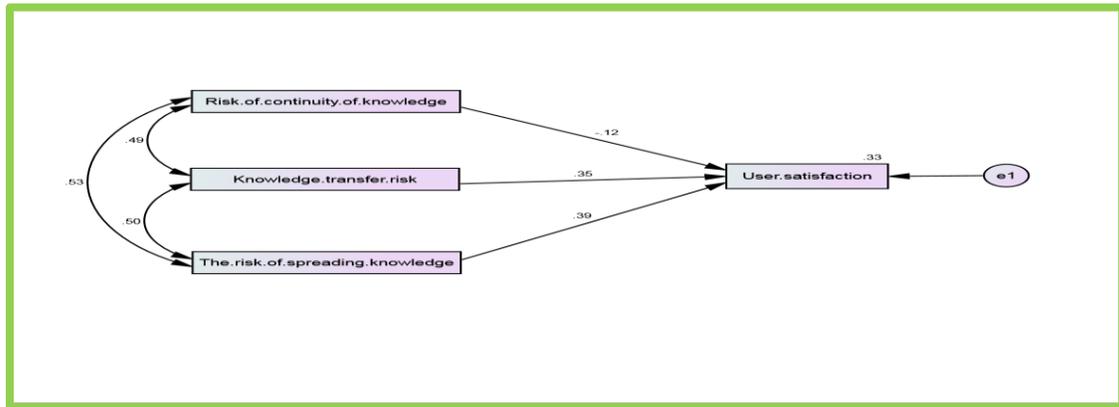
الفرضية الفرعية الثانية: بينت نتائج اختبار هذه الفرضية الثانية من الفرضية الرئيسية والتي يعرض تفاصيلها الجدول (10) معنوية تأثير بعدين فقط أبعاد من متغير إدارة مخاطر المعرفة المصرفية في بعد رضا المستخدم , إذ كانت نتائج تأثير بعد مخاطر انتقال المعرفة في هذا البعد ($P=0.003=\beta$, 352.) في حين كان التأثير بعد مخاطر نشر المعرفة ($P=0.002=\beta$, 39.) ، في حين بلغت قيمة معامل التحديد ($33.=2R$) وبمعنويته الإحصائية التامة ($P=0.000$) ، وهذا يوشر مقدار التباين (33%) الذي تفسره إدارة مخاطر المعرفة المصرفية عبر بعديها ، من تباين بعد رضا المستخدم في تجسيده لمتغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية المصرفية ، وأما عن المتبقي من نسبة التباين (67%) بالتأكيد يخضع لعوامل تأثير متغيرات أخرى لم تؤخذ بالحسبان في هذا نموذج الاختبار .

الجدول (10) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية

معنوية نموذج الاختبار P	إحصاء اختبار النموذج F	معامل التفسير R ²	معنوية المعلمة Sig.	إحصاء اختبار المعلمة t	معلمة الانحدار β	المؤشرات الإحصائية مسارات الانحدار (الفرضيات)
.000	12.217	.33	.317	-1.007	-.119	مخاطرة استمرارية المعرفة >--- رضا المستخدم
			.003	3.040	.352	مخاطرة انتقال المعرفة >--- رضا المستخدم
			.002	3.242	.39	مخاطرة نشر المعرفة >--- رضا المستخدم

وبخصوص الشكل (3) والذي يوضح مسارات الانحدار لأبعاد إدارة مخاطر المعرفة الثلاث نحو بعد رضا المستخدم البعد الثاني من أبعاد فاعلية نظم المعلومات المصرفية ، والتي تظهر القيم فوقها الخاصة بمعاملات بيتا لكل منها بمعنويتها التي يعرضها الجدول (10) أعلاه ، إذ تبين معنوية الأبعاد ، وبما يدعم صحة الفرضية ودقتها وبالتالي يكمن قبولها وبشكل جزئياً.

الشكل (3) مسارات انحدار العلاقة بين أبعاد إدارة مخاطرة المعرفة وبعد رضا المستخدم



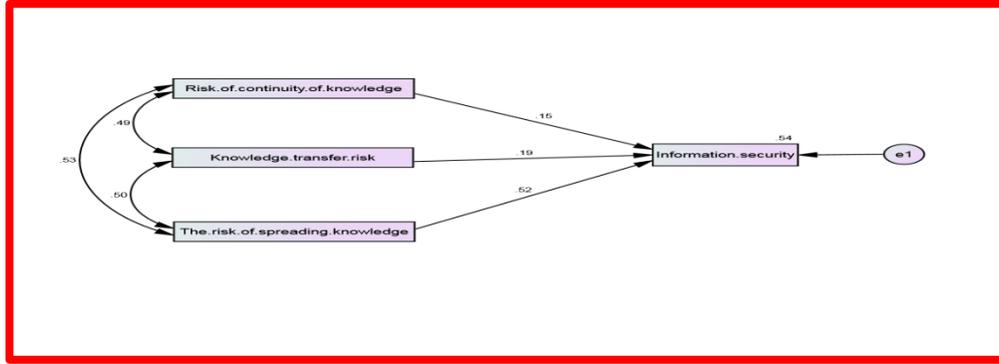
الفرضية الفرعية الثالثة: يعرض الجدول (11) نتائج اختبار هذه الفرضية معنوية تأثير بعدين من متغير إدارة مخاطر المعرفة المصرفية كمتغير مستقل في بعد امن المعلومات , إذ كانت قيمة تأثير بعد مخاطر انتقال المعرفة بدلالة معامل بيتا ($P=0.050=\beta$, 188.) في حين كان التأثير بعد مخاطر نشر المعرفة بدلالة معامل بيتا ($P=0.000=\beta$, 522.) ، ومن جانب آخر بلغت قيمة معامل التفسير ($54.=2R$) وبمعنويته الإحصائية التامة ($P=0.000$) ، وهذا يوشر مقدار التباين (54%) الذي تفسره إدارة مخاطر المعرفة المصرفية عبر بعديها مخاطرة انتقال المعرفة ومخاطرة نشر المعرفة ، من تباين بعد امن المعلومات في تمثيله لمتغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية المصرفية ، وأما عن الباقي من التباين (46%) يخضع لتأثيرات أخرى لم تكن يتضمنها نموذج الاختبار هذا في البحث الحالي .

الجدول (11) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية

معنوية نموذج الاختبار P	إحصاء اختبار النموذج F	معامل التفسير R ²	معنوية المعلمة Sig.	إحصاء اختبار المعلمة t	معلمة الانحدار β	المؤشرات الإحصائية مسارات الانحدار (الفرضيات)
.000	28.763	.54	.123	1.562	.153	مخاطرة استمرارية المعرفة >--- امن المعلومات
			.050	1.969	.188	مخاطرة انتقال المعرفة >--- امن المعلومات
			.000	5.277	.522	مخاطرة نشر المعرفة >--- امن المعلومات

ويظهر من الشكل (4) والخاص بمسارات العلاقة المتنبئ بها في هذه الفرضية الثالثة ، والذي يوضح القيم التنبؤية لمعاملات الانحدار الظاهرة فوق الأسهم المنسدلة من أبعاد المتغير إدارة مخاطر المعرفة المصرفية نحو بعد امن المعلومات من بين أبعاد المتغير المعتمد ، والذي يؤكد قيم معنويتها الجدول (11) أعلاه ، وهذا يعني أن الفرضية الفرعية الثالثة تأكدت صحتها جزئياً في بعدي مخاطر انتقال المعرفة ومخاطر نشر المعرفة .

الشكل (4) مسارات انحدار العلاقة بين أبعاد إدارة مخاطرة المعرفة وبعد امن المعلومات



المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات :

1. سعي المصرف إلى امتلاك تقنيات إدارية تمكنه من عملية المشاركة المعرفية بين موظفيه وعدم حكرها على اشخاص محددين .
2. إضافة إلى سعيه على استقطاب مهارات معرفية خارجية من شأنها تعزيز القدرات المعرفية الخارجية عن طريق التعيين أو عن طريق التعاونات والتحالفات مع المصارف الحكومية أو المصارف الأخرى .
3. يوثق المصرف المخاطر الواقعية بكل شفافية في سجلات خاصة بالمخاطر ليتمكن للعاملين المعرفة بها والاطلاع عليها من أجل فهم أكبر لها والعمل على مواجهتها .
4. يتميز المصرف بامتلاكه برامجيات وتقنيات حديثة يعتمد عليها في عملياته التشغيلية لنظامه المصرفي .
5. وهذا يمكنه من تقليل الانحرافات الحاصلة بين ما هو مصمم وبين الواقع الفعلي وكذلك حماية البيانات والمعلومات الخاصة بنظام العمل ومعلومات الزبائن .
6. لنظام إدارة مخاطر المعرفة دور في تعزيز سرعة اتخاذ القرارات التي تتطلب استجابة سريعة وانية لمواجهة المخاطر .
7. وكذلك لمخاطر انتقال ونشر المعرفة دور في تحقيق رضا الزبون من خلال نقلها ليتمكن له استعمال التكنولوجيا التطبيقات والبرامجيات الخاصة بنظام العمل .

ثانياً: التوصيات :

1. يتوجب على المصرف إلى امتلاك صناع المعرفة لتعزيز موارده المعرفية بهدف التخطيط والتنفيذ الاستراتيجي السليم .
2. وكذلك على المصرف امتلاك نظم معلومات كاملة لمواجهة المخاطر المحتملة من خلال المرونة في عملية الاختيار الأنسب بين الخيارات التي توفرها تلك النظم .
3. ومن خلال النتائج تبين انه على المصرف إدامة وصيانة برامجه بصورة مستمرة وكذلك تحديثها إضافة إلى جعل الاتاحية لدخول والاطلاع على البيانات حسب المستويات الإدارية وعدم اتاحتها بشكل شبه كامل للجميع .
4. لم يكن هنالك دور لمخاطر استمرار المعرفة في تعزيز رضا المستخدم وكذلك بالنسبة إلى أمن المعلومات وعلى المصرف اتخاذ الإجراءات اللازمة والتي من شأنها رفع رضا المستخدم وحماية لأمن المعلومات .

المصادر

- (1) ابو عمر , هاني عبد الرحمن (2009) " فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات- دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين", رسالة ماجستير , الجامعة الإسلامية , غزة .
- (2) البلداوي , علاء عبد الكريم والعزاوي , رسل فليح حسن (2018) " دور برامج إدارة المخاطر في مواجهة المخاطر بالمطارات الدولية- بحث تطبيقي في مطار بغداد الدولي", مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS) المجلد 13, العدد 44.

- (3) بوهالي , فاطمة (2018) "إدارة المخاطر المالية في المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة عدد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية" , مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية , المجلد 17 , العدد 35 .
- (4) الخشالي , شاكر جار الله والقطب , محيي الدين (2007) " فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات:دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية" , المجلة الأردنية في إدارة الأعمال , المجلد 3 , العدد 1 .
- (5) الزطمة , نضال محمد (2011) " إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء" , مذكرة ماجستير , الجامعة الإسلامية , غزة .
- (6) سلمان , سعدون محسن (2018) " تحليل العلاقة التبادلية بين إدارة مخاطر المعرفة والتوجه الاستراتيجي وانعكاسها على فاعلية المنظمة-بحث تحليلي في قطاع المصارف الحكومية" , أطروحة دكتوراه فلسفة في علوم الإدارة العامة , كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد.
- (7) الشاذلي , عبد الرحيم وبدر الدين , محمد ويحيى , حمزة (2019) " فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء المنظمات الحكومية في منطقة الجوف بالسعودية" , مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية , المجلد 25 , العدد 112.
- (8) عبد العال , حماد طارق (2007) " إدارة المخاطر –أفراد ,إدارات ,شركات ,مصارف" ,الدار الجامعية , الإسكندرية .
- (9) العيساوي , خالد عبد الله وشاكر , شذى عبود (2018) " دور إدارة المعرفة في إدارة المشروعات الصغيرة-دراسة ميدانية في معمل الأوكسجين الأهلي في العراق" , مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية , العدد 107 , المجلد 24.
- (10) قنديلجي , عامر والجنابي , علاء الدين (2005) " نظم المعلومات الرادارية" , دار المسيرة , عمان , الطبعة الأولى .
- (11) الهزايمة , احمد صالح (2009) " دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية- دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد" , مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية , المجلد 25 , العدد 1.

(12) Coleman, Les & Casselman, R. Mitch, (2016), "Optimizing decisions using knowledge risk strategy", Journal of Knowledge Management, Emerald Group Publishing Limited, Vol.20,No.5

(13) Durst, Susanne & Ferenhof, Helio Asenberg, (2016), "knowledge risk management in turbulent times" north, K. & Varvakis, G., (eds.), "competitive strategies for small and medium enterprises", Springer international publishing, Switzerland.

(14) Karolina Pilarczyk,(2016) "Importance of Management Information System in Banking Sector" Pobrane z czasopisma Annales H -Oeconomia <http://oeconomia.annales.umcs.pl>

(15) Lambe, Patrick, (2013), "four types of knowledge risks" published by Bangkok university's institute for knowledge and south east asia, iKNOW magazine. www.straitsknowledge.com

(16) Metcalfe, A., Scott. (2009):Knowledge for whose society? Knowledge production, higher education, and federal policy in Canada, High Educ 57:DOI 10.1007

(17) Robert Reix,(2002) "System information and management organization" 4edition,paris.

ملحق (1) أشكال التوزيع الطبيعي للأبعاد

