

The role of tacit knowledge on service quality – An applied Study on the Faisal Islamic Bank of Sudan –

Inaam Moustafa Gadeen

Community College || Najran University || KSA

Abstract: Knowledge has already been highlighted as the most crucial component for the organization and competitiveness of banking institutions. However, the role of tacit knowledge on service quality remains unclear. The purpose of this study was to understand the role of tacit knowledge dimensions including qualification, training, experience, and intuition on the quality services of Faisal Islamic Bank of Sudan. The study population consisted of various levels of employees and administrative staff. The information was collected through a questionnaire as a study tool depending on purposive sampling and descriptive-analytical method. The results showed that the bank is using knowledge dimensions to improve banking service, however, there was no variation on knowledge application among the respondents, although, the combination of tacit knowledge dimensions showed a significant impact on the quality of banking service. This finding suggests the adoption of tacit knowledge to improve the quality of service at the bank. Further, the temporary engagement of foreign experts would be a better choice for the capacity building of local staff and improvement of banking services. Further study to investigate the role of tacit knowledge on innovation management of banking services in Sudanese banks is recommended.

Keywords: Faisal Islamic Bank, tacit knowledge, service quality, bank services.

أثر المعرفة الضمنية في جودة الخدمة – دراسة تطبيقية على بنك فيصل الإسلامي السوداني –

إنعام مصطفى جادين

كلية المجتمع || جامعة نجران || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد المعرفة الضمنية (التأهيل، التدريب، الخبرة، الحدس) في جودة الخدمة. تكون مجتمع الدراسة من (مدراء، أعضاء مجلس الإدارة، مدراء الفروع والأقسام) بنك فيصل الإسلامي السوداني واستخدمت الدراسة أسلوب العينة العمدية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. خلصت نتائج الدراسة إلى أن بنك فيصل الإسلامي السوداني يسخر أبعاد إدارة المعرفة بهدف تحسين جودة الخدمة المصرفية لديه إلا أنه يوجد تباين بين الباحثين في مدى استخدامه لها، وجود تأثير لأبعاد المعرفة الضمنية مجتمعة في جودة الخدمة المصرفية. أوصت الدراسة بالعمل على تبني المعرفة الضمنية كمدخل لتحسين جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني، العمل على استقطاب الخبرات والمهارات المميزة التي تضمن تفوق بنك فيصل الإسلامي السوداني على منافسيه عن طريق استخدام التوظيف بعقود خارجية كمستشارين لفترة محدودة وتوثيق ما يمتلكونه من معرفة لغرض الرجوع إليها عند حدوث مشكلات في تقديم الخدمة المصرفية. اقترحت الدراسة إجراء دراسة دور المعرفة الضمنية في تصميم الخدمة بالمصارف السودانية.

الكلمات المفتاحية: المعرفة الضمنية، جودة الخدمة، بنك فيصل الإسلامي السوداني.

مقدمة.

تشهد بيئة منظمات الأعمال تحديات كبيرة، ومن هذه التحديات التغيرات المتسارعة في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية والتي غيرت الكثير من المفاهيم. وبما يؤثر أن المنظمات قد دخلت ميدان المنافسة العالمية، إذ تبلورت في أواخر القرن العشرين فكرة التركيز على المورد المعرفي المتمثل بالموجودات المعرفية غير الملموسة كمورد استراتيجي، فالمعرفة التراكمية يمكن استعمالها في توليد وتطوير الأفكار والمعارف الجديدة بما يسهم في تحقيق جودة الخدمة الأمر الذي يؤكد الاهتمام المتزايد بالمعرفة واستراتيجيات إدارتها.

وفي ضوء ذلك، كان لابد للفكر الإداري المعاصر أن يوجه اهتمامه إلى تصميم آليات اجتماعية وأخرى تقنية لتوليد واكتساب المعرفة الضمنية بما يكفل للمنظمة تحقيق أهدافها والتكيف مع التغيير عبر تطوير وتحسين جودة خدماتها والتي بدورها تعزز من إمكانات المنظمة التنافسية. لذلك قامت هذه الدراسة بهدف التعرف على واقع المعرفة الضمنية وأثرها في جودة الخدمات ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

مشكلة الدراسة:

تعد المعرفة مكوناً رئيساً لنجاح العنصر البشري والمنظمة وخصوصاً عند الأخذ بنظر الاعتبار الأسس الفكرية والمنطقية لها والتي يستخدمها الأشخاص في التفكير والمقدرة على الابتكار وخلق القيمة المضافة للمنظمة وقدرتها على التنافس مع الآخرين، لذا أصبحت المنظمات تسعى إلى البحث عن العناصر والمقومات التي تساعد في تحقيق الميزة التنافسية، وقد الدراسات والبحوث أن المعرفة الضمنية أسهمت في بناء مقدرات جوهرية عبر توظيفها في توجيه العاملين والتعامل بمهارة لمعالجة الأداء الضعيف وتطوير مهارات البحث عن الفرص (دراسة الشخيلي، الكيسي، 2011)، كما أكدت (دراسة الشمراني ومرغلاني، 2019) أن المعرفة الضمنية تدعم مجالات التجديد والابتكار، وبالتالي فإن تدهور ونقص المعرفة الضمنية لدى العاملين ببنك فيصل الإسلامي السوداني سينعكس بدوره على جودة الخدمة المقدمة، ومن ثم سيؤدي إلى ضعف كفاءة البنك في تحقيق أهدافه.

أسئلة الدراسة:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

- 1- ما واقع أبعاد المعرفة الضمنية، والمتمثلة بـ(التدريب، التأهيل، الخبرة، الحس) ببنك فيصل الإسلامي السوداني؟.
- 2- ما أثر المعرفة الضمنية في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني؟

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضية الرئيسية التالية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للمعرفة الضمنية في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني. تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتأهيل في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للخبرة في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحدس في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في التعرف على أثر المعرفة الضمنية في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. توضيح أثر التدريب في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
2. بيان أثر التأهيل في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
3. التعرف على أثر الخبرة في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
4. التعرف على أثر الحدس في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

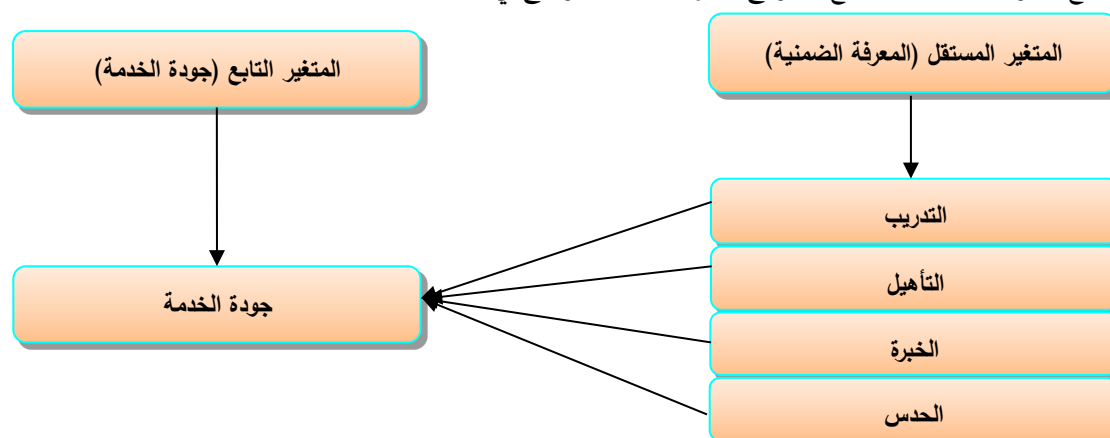
أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال بُعدين أساسيين هما:

- 1- الأهمية العلمية: إثراء المكتبة العربية والسودانية على وجه الخصوص من خلال ما تضيفه في مجالات المعرفة الضمنية وجودة الخدمة. حداثة موضوع الدراسة وندرته حسب علم الباحثة في المكتبة العربية.
- 2- الأهمية العملية: مساهمة البحث في تسليط الضوء في القطاع المصرفي السوداني على وجه العموم وبنك فيصل الإسلامي السوداني خاصة في معرفة مدى توافر أبعاد المعرفة الضمنية من وجهة نظر العاملين بها. أهمية تسليط الضوء من خلال النتائج التي تتوصل إليها على جوانب القصور لديها المتعلقة بعملية جودة الخدمة. لفت أنظار متخذي القرار بالقطاع المصرفي السوداني إلى أهمية المعرفة الضمنية وعلاقتها بجودة الخدمة، وذلك وفقاً للنتائج التي تتوصل إليها الدراسة والاستفادة منها في الجوانب التطبيقية.

نموذج الدراسة:

لتحقيق الغرض من الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة في تحديد أثر المتغير المستقل (المعرفة الضمنية) في المتغير التابع (جودة الخدمة)، صيغ أنموذج الدراسة، كما موضح في الشكل (1).



شكل (1) نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثة، بالاستعانة بدراسة الشخيلي، الكبيسي، (2011)، دراسة عيدان وحسين (2019):

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

- الحدود المكانية: بنك فيصل الإسلامي السوداني.
- الحدود الزمانية: 2020م.
- الحدود البشريّة: مدراء، أعضاء مجلس الإدارة، مدراء الفروع والأقسام ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة.

1. المعرفة الضمنية:

يشير (Ayub, Lall, 2018) إلى أن المعرفة الضمنية هي ما يكمن في نفس الفرد من معرفة فنية ومعرفة إدراكية وسلوكية والتي لا يسهل تقاسمها مع الآخرين أو نقلها إليهم بسهولة. وعرفها (Daft, 2001) بأنها المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية، الحكم الشخصي، الحدس، وتتضمن معرفة كيف (Know-How) والخبرات والمهارات التي يتمتع بها الفرد ويصعب نقلها للآخرين. أشار (المغربي، 2020) إلى أن هذا النوع من المعرفة يصعب صياغته بشكل رسمي فهو معرفة غير رسمية وغير نظامية يصعب نقلها للآخرين ألا أن ذلك لا يعني وجود حواجز أمام المنظمات أو الآخرين للإفادة منها. ويرى (العاني، 2008) بأنها المعرفة التي تكون في عقول الأشخاص والتي تؤثر في أدائهم وهي الأساس في الإبداع والتطور والمهارات. ويشير إليها (نجم، 2008) بأنها غير رسمية، الذاتية، والمعبر عنها بالطريقة النوعية والحدسية غير القابلة للنقل والتعلم وتسمى المعرفة المتصلة والتي توجد في عقول الأفراد والفرق داخل المنظمة.

ترى الباحثة من خلال ما سبق أن المعرفة الضمنية هي المعرفة الخاصة الكامنة في عقول العاملين في المنظمة يتم توظيفها في خدمة العملاء وكسب رضاهم، وهي معرفة مهمة جداً لأن الخدمة في جوهرها عبارة عن خبرة ومعرفة العاملين في المنظمة. لذا ينبغي على إدارات المنظمات تعيين العاملين ذوي المهارات والخبرات في أساليب العمل وفي التعامل مع العملاء وحسن خدمتهم وبخاصة العاملين في الواجهات الأمامية الذين يكون أكثر قرباً في التعامل مع العملاء ويتوقف عليهم إلى حد كبير الاحتفاظ بالعملاء لأطول فترة ممكنة.

أن المعرفة ترتبط بالأشخاص والقدرات الإدراكية والفكرية التي يمتلكونها وتتضمن المعرفة الضمنية الأبعاد التالية:

- أ- التدريب: يرى (برنوطي، 2001) بأنه نشاط تعلم من نوع خاص، فهو نشاط متعمد تمارسه المنظمة بغية تحسين أداء الفرد في الوظيفة التي يشغلها. ويعرفه (طاهر، 2018) بأنه تلك الجهود الهادفة إلى تزويد الفرد العامل بالمعلومات والمعارف والتي تكسبه مهارات في أداء العمل أو تنمية مهارات ومعارف وخبرات باتجاه زيادة كفاءة الفرد العامل الحالية والمستقبلية (الهيبي، 2003). أما (الصرن، 2007، 245) فيرى بأنه سلسلة منظمة ومنتظمة من الأنشطة المصممة لتعزيز معارف ومهارات وفهم الأفراد وتحفيزهم أيضاً، ويؤكد (الظاهر، 2009) أن تطور المعرفة السريع يتطلب التدريب مدى الحياة، كما يتطلب مستوى علمي وتكنولوجي للأيدي العاملة أعلى من السابق والحاجة لاكتساب ملكة التعليم أصبحت حاجة ماسة للعاملين.
- ب- التأهيل: يرى (العميان، 2010) بأنه عبارة عن جميع العمليات المستمرة التي تهدف إلى اكتساب الفرد المعارف والمهارات من خلال تعرضه لتجارب حياتية لإحداث تغيير نسبي ودائم في سلوكه. ويؤكد (الملكاوي، 2007) أن التغييرات المتعددة والمتنوعة المحيطة بنا تجعل من التعلم أمر حتمي وضروري للبقاء والاستمرار،

إذ سيبقى التعلم الوسيلة المهمة والفاعلة في ذلك بما يقوم عليه تفاعل وتكامل وشمولية لدمج المعارف والمهارات والخبرات القديمة لتكون النتيجة معرفة جديدة. ويرى (نجم، 2008) التعلم بأنه عملية التفاعل المتكامل المحفز والخبرات والمهارات الجديدة التي تؤدي إلى تغيير دائم نسبيا في السلوك ونتائج الأعمال. وتمثل المعرفة مورداً مهما للتعلم المنظمي. ويعرفه (جلاب، 2011) بأنه تلك العملية التي تمكن المنظمات من التكيف مع بيئتها والتعلم منها بقصد زيادة فرص بقائها وذلك من خلال تحسين النشاطات المستندة إلى المعرفة والفهم الأفضل.

- ج- الخبرة: يرى (قطامي، قطامي، 2001) بأنها: "القدرة على القيام بالأعمال الأدائية المعقدة بسهولة ودقة وإتقان، وفق سلسلة من الحركات أو الإجراءات التي يمكن ملاحظتها بصورة مباشرة، والتي يقوم بها شخص معين أو عدد من الأشخاص في أثناء سعيهم لتحقيق هدف أو إنتاج معين، أو أداء مهمة ما.
- د- الحدس: أشار (السعيد والبيرقدار، 2020) إلى أنه يعتمد على التجريب المبني على الخبرات المكثفة ويهدف للتعرف على الأشياء مباشرة دون استدلال منطقي تمهيدي، حيث يدرك به حقيقة الأشياء المنطقية وغير المنطقية..

2. جودة الخدمة:

قدم أول تعريف لجودة الخدمة عام 1983م على أنها مقياس لمدى تطابق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء (قطاف، بزقاري، 2019)، عرفها (عوض، 2005) بأنها: تضافر الجهود من أجل الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتقديم الخدمة في الوقت وبالأسلوب الذي يحقق رضا العملاء. كما يعرفها (الدراكة، شلبي، 2002م) بأنها تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارستهم اللفظية مع العملاء.

يلاحظ مما سبق اختلاف مفهوم جودة الخدمة، هناك من ينظر إليها من منظور المنتج ومطابقته للخصائص والمواصفات المحددة مسبقاً، وآخر ينظر إليها من جانبين إجرائي وشخصي. ووفقاً لما تقدم تعرف الباحثة جودة الخدمة بأنها فرصة لإرضاء العميل بتقديم أفضل الخدمات لتحقيق ميزة تنافسية.

يرى عبد المحسن (2006) أن هناك خمسة مستويات لجودة الخدمات حددها بالآتي:

- أ- الملموسية: تعني التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الخارجي للموظفين).
- ب- الاعتمادية: تعني القدرة على إنجاز الخدمة.
- ج- الاستجابة: تعني الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة الفورية.
- د- الأمان: يعني إلمام الموظفين بمهام وظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر.
- هـ- التعاطف: يعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعميل.

ثانياً- الدراسات السابقة.

يمكن سرد بعض الدراسات في هذا المجال على النحو التالي:

- دراسة الشبخلي، الكبيسي، (2011): هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين المعرفة الضمنية وبناء المقدرات الجوهرية في الديوان. وتشخيص مستوى وطبيعة العلاقة والتأثير بين المعرفة الضمنية والمقدرات الجوهرية في الديوان. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من العاملين بديوان الرقابة المالية العراقية. تم اختيار عينة من مكونة (72) من مجتمع الدراسة البالغ (203). خلصت الدراسة إلى وجود مستوى

مرتفع لأبعاد المعرفة الضمنية (الخبرة الماهرة، التفكير، الحدس)، أسهمت المعرفة الضمنية لخبراء الديوان في التأثير في بناء مقدراته الجوهرية عبر توظيفها في توجيه العاملين والتعامل بمهارة لمعالجة الأداء الضعيف وتطوير مهارات البحث عن الفرص.

- دراسة الصالح، (2012م): هدفت الدراسة للتعرف على مدى إدراك العاملين في الشركة متعددة الجنسيات في الأردن لاستخدام المعرفة الضمنية وخصائصها، وأثرها على تنمية المورد البشري في ظل مفهوم الإدارة المعولة، والتوصل إلى وضع إطار مقترح لتنمية وتطوير الموارد البشرية باستخدام مدخل المعرفة الضمنية في هذه الشركات في ظل الإدارة المعولة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تمثل مجتمع الدراسة بالشركات المتعددة الجنسيات في مدينة عمان، وقد كانت عينة الدراسة عينة عشوائية شملت (15) شركة توزعت فيها (150) استبانة. خلصت الدراسة إلى أن استخدام وتطبيق المعرفة الضمنية في الشركات مرتفعة، أن للمعرفة الضمنية من حيث الاستخدام والتطبيق والخصائص تأثيراً على تنمية المورد البشري.
- دراسة الكساسبة، (2015): هدفت الدراسة إلى قياس أثر إدارة المعرفة في تطوير ثقافة التميز في البنوك التجارية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات العليا والوسطى في البنوك التجارية والبالغ عددها (12) بنكاً موزعه على (28) فرعاً، تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لأخذ العينة والبالغ عددهم (199) مسؤولاً. توصلت الدراسة إلى أن مستوى تقييم العاملين مجتمع الدراسة في البنوك لأبعاد إدارة المعرفة كان مرتفعاً، كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجميع أبعاد إدارة المعرفة في ثقافة التميز في البنوك التجارية العاملة في مدينة تبوك.
- دراسة محمد والأمين (2017): هدفت الدراسة إلى تحديد دور جودة الخدمة المصرفية في تعزيز المكانة الذهنية في عينة من المصارف الأهلية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. اشتمل مجتمع الدراسة على عدد من المصارف الأهلية في بغداد. تكونت عينة الدراسة من (48) موظفاً من العاملين في المستويات الإدارية المختلفة للمصارف قيد الدراسة. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها وجود مستوى مرتفع نسبياً لأبعاد جودة الخدمات بالمصارف الأهلية المبحوثة، وجود علاقة وتأثير لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية في المكانة الذهنية.
- دراسة عيدان وحسين (2019): هدفت الدراسة إلى التعرف على التأثير الذي تلعبه المعرفة الضمنية في تعزيز المنظمة المتعلمة. تحديد مدى توافر مستويات المعرفة الضمنية (الخبرة، الإدراك، الحدس، المهارة) لدى الموظفين العاملين في الشركة المبحوثة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بشركة الواحة للمشروبات الغازية في بابل. تكونت عينة الدراسة من (70) موظفاً بالشركة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها الاعتماد على الخبرة والحدس والإدراك التي يمتلكها العاملين من أجل تعزيز مفهوم المنظمة المتعلمة لدى الشركة، تهتم الشركة المبحوثة بأصولها الفكرية لاسيما المهنيين وأصحاب الخبرات وهؤلاء لهم دور فاعل في بناء المعرفة أو المنظمة المتعلمة.
- دراسة الشمراني ومرغلاني (2019): هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر المعرفة الضمنية في شركات خدمات الملاحة الجوية السعودية موضوع الدراسة، التعرف على أنماط المعرفة الضمنية لدى موظفي الشركة، التعرف على خصائص المعرفة الضمنية ودورها في تنمية الموارد البشرية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من العاملين بشركة خدمات الملاحة الجوية السعودية، تم اختيار عينة الدراسة عن طريق الحصر الشامل، حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة في جميع الإدارات البالغ عددها (12) إدارة. خلصت الدراسة إلى أن توفر المعرفة بشركة الملاحة الجوية مرتفع، أظهرت نتائج الدراسة توفر عدد من أنماط

المعرفة الضمنية لدى الموظفين ومن أهم تلك الأنماط تتمثل في دعم الشركة لمحاولات التجديد والابتكار التي يسعى لها أصحاب المعرفة من الموظفين بالشركة.

- دراسة محمود، علي، (2020): هدفت الدراسة إلى إظهار أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) في زيادة القدرة التنافسية لبنك البركة فرع دنقلا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من عملاء بنك البركة فرع دنقلا. تكونت عينة الدراسة من عينة قصدية مكونة من (200) عميل من عملاء بنك البركة فرع دنقلا. خلصت الدراسة إلى أن مستوى أهمية أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بنك البركة فرع دنقلا مرتفع. وجود تأثير ذو دلالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة الخدمة المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) مجتمعة في القدرة التنافسية لبنك البركة دنقلا.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسة السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، واعتمدها على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد مجتمع عينة الدراسة، كما اتفقت الدراسة الحالية مع بعض السابقة في تناولها للمعرفة الضمنية كمتغير مستقل مثل دراسة (الشيخلي، الكيسي، 2011) ودراسة (الصالح، 2012)، ودراسة (الكساسبة، 2015)، ودراسة (عيدان، حسين، 2019م) ودراسة (الشمراي ومرغلاني، 2019).

كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في بيئة التطبيق، وذلك حيث تطبق الدراسة الحالية في جمهورية، في أن جميع الدراسات السابقة تم تطبيقها في بيئات أخرى ما عدا دراسة (محمود، علي، 2020). استفادت الدراسة الحالية من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسات السابقة في بيان مدى اتفاقها أو اختلافها مع الدراسة الحالي، كما تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها ركزت على المعرفة الضمنية بأبعادها المتمثلة في (التأهيل، التدريب، الخبرة، الحدس) وأثرها في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهجية الدراسة:

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استعانت الدراسة بالمنهج التاريخي.

مصادر بيانات الدراسة

تعتمد الدراسة على المصادر الأولية: وتستخدم الاستبانة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المصادر الثانوية: الكتب، البحوث العلمية، التقارير، المجلات العلمية، الندوات والمؤتمرات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تم إنشاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بموجب الأمر المؤقت رقم 9 لسنة 1977م بتاريخ 1977/4/4م. في مايو 1977م اجتمع ستة وثمانون من المصرفيين السودانيين والسعوديين وبعض مواطني الدول الإسلامية الأخرى ووافقوا على فكرة التأسيس وأكتبوا في نصف رأس المال المصدق به آنذاك، في 18 أغسطس 1977م تم تسجيل بنك فيصل الإسلامي السوداني كشركة مساهمة عامة محدودة وفق قانون الشركات لعام 1925م. ووفقاً للقانون المذكور يقوم البنك بجميع الأعمال المصرفية والمعاملات المالية والتجارية والاستثمارية والحرفية والمساهمة في

المشروعات التنموية الاقتصادية والاجتماعية وتنشيط التعامل في مجال التجارة الخارجية وذلك على هدى الشريعة الإسلامية.

عينة الدراسة:

حددت عينة الدراسة الذي وجهت إليهم الاستبانة بشكل عمدي على أساس المواقع الإدارية العليا بالبنك تمثلت في (مدير عام البنك، أعضاء مجلس الإدارة، فروع وأقسام البنك)، وقد وزعت (120) استبانة، وتم استرداد (118) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته (98.3%).

الثبات والصدق الإحصائي لأداة الدراسة

للتأكد من أن أداة الدراسة تقيس ما وضعت من أجله، قامت الباحثة بقياس الصدق الظاهري بعرضها في صورتها الأولية على عدد من المحكمين لتقييم صلاحية الاستبانة من حيث الصياغة والوضوح ولتحديد مدى التوافق بين عبارات كل مقياس وعلى ضوء مقترحاتهم تم تعديل أسئلة الاستبانة.

كما تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات والصدق الإحصائي حيث أن القيمة الإحصائية المقبولة له 60% وبالتالي فإن القيمة التي تزيد عنه هي قيمة جيدة جداً، وأن معامل الثبات الكلي بلغ (0.871). كذلك قيمة الصدق كانت مرتفعة لكل مجال حيث قيمة الصدق لجميع فقرات الاستبانة (0.933). وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة. والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (1): الثبات والصدق Reliability Test

معايير الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الثبات
التدريب	7	0.933	0.872
التأهيل	6	0.935	0.875
الخبرة	6	0.932	0.87
الحديث	5	0.931	0.868
جودة الخدمة المصرفية	10	0.933	0.871
المجموع	34	0.871	0.933

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

نتائج تحليل البيانات الشخصية:

توزيع أفراد العينة حسب العمر: أن ما نسبته (35.1%) تتراوح أعمارهم من (30) إلى أقل من (40) سنة، و (31.6%) تتراوح أعمارهم من (40) إلى أقل من (50) سنة، و (33.4%) تتراوح أعمارهم من بين (50 سنة فأكثر). يتضح من ذلك أن النسبة العظمى من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (30 سنة فأكثر) سنة حيث بلغت نسبته (96.7) % مما يدل على جودة العينة وقدرة أفرادها على فهم عبارات الاستبانة والإجابة عليها.

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي: أن ما نسبته (21.1%) من عينة الدراسة يحملون درجة البكالوريوس، وما نسبته (78.9%) يحملون مؤهل فوق الجامعي. ويتضح من كل ذلك أن جميع أفراد العينة ممن يحملون درجات جامعية وفوق الجامعية ما يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.

توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة: أن ما نسبته (15.8%) تتراوح سنوات خبرتهم من 10 وأقل من 15 سنة، وما نسبته (26.3%) تتراوح سنوات خبرتهم من 15 وأقل من 20 سنة، بينما (57.9%) سنوات خبرتهم 20 سنة فأكثر. ويتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (10 سنة فأكثر) وهذه النسبة تدل على نضج أفراد العينة مما يمكنهم من الإجابة على أسئلة الاستبانة بشكل موضوعي.

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولجروف - سمرنوف (1-Sample K-S)):

تم استخدام اختبار كولجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويبين الجدول (2) ذلك.

جدول (2): اختبار التوزيع الطبيعي لمجالات الدراسة

المحور	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة	النتيجة
التدريب	0.89	-0.86	يتبع التوزيع الطبيعي
التأهيل	0.31	-0.66	يتبع التوزيع الطبيعي
الخبرة	1.65	-0.49	يتبع التوزيع الطبيعي
الحدس	-1.92	0.47	يتبع التوزيع الطبيعي
جودة الخدمة المصرفية	0.29	-0.75	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة $0.05 <$

يلاحظ من الجدول (2) نتائج اختبار (كولجروف- سمرنوف) حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من 0.05 ما عدا محور الحدس حيث قيمته (-1.92) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبار المعلمية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل بيانات الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- أدوات التحليل الإحصائي الوصفي الذي تستخدم فيه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بما يفيد في وصف عينة الدراسة واتجاهاتها.
- اختبار (ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- اختبار كولجروف - سمرنوف (1-Sample K-S) لمعرفة طبيعة البيانات وهل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
- تحليل الانحدار: تم استخدام تحليل الانحدار (المتعدد) لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة.

4. نتائج الدراسة ومناقشتها.

- إجابة السؤال الأول: "ما واقع أبعاد المعرفة الضمنية، والمتمثلة بـ(التدريب، التأهيل، الخبرة، الحدس) بينك فيصل الإسلامي السوداني؟

وللإجابة على هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقديرات أفراد عينة الدراسة، كما يبينها الجدول (3).

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المعرفة الضمنية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى المعرفة
1	التدريب	3.99	0.69	1	مرتفع
2	التأهيل	3.69	0.95	3	مرتفع
3	الخبرة	3.67	0.87	4	مرتفع
4	الحدس	3.73	0.90	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	3.77	0.85		مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

يلاحظ من الجدول (3) أن المتوسط الكلي للمتغير المستقل (المعرفة الضمنية) جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.77) وانحراف معياري (0.85) وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.67-3.99) على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يشير إلى وجود مستوى مرتفع لأبعاد المعرفة الضمنية ببنك فيصل الإسلامي السوداني، مما يدل على البنك يتمتع بقدرات معرفية تمثل رأس ماله الفكري من الذين يتمتعون بخبرات، مهارات وقدرات حدسية وتفكيرية تؤكد نجاحاتها التي حققها البنك في مجال الخدمات المصرفية، أما على مستوى الأبعاد فكانت النتائج كالآتي: جاء في المرتبة الأولى بعد (التدريب) بمتوسط حسابي (3.99) وهو أعلى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.77) وانحراف معياري (0.69)، فيما حصل بعد الخبرة على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.67)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.77) وانحراف معياري (0.87)، كما يتبين من التشتت المنخفض (الانحراف المعياري) وجود تقارب في وجهات نظر أفراد العينة المبحوث حول أبعاد المعرفة الضمنية بالبنك. تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الشيخلي، الكبسي، 2011) التي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع لأبعاد المعرفة الضمنية (الخبرة الماهرة، التفكير، الحدس)، وكذلك دراسة كلاً من (الصالح، 2012)، دراسة (الكساسبة، 2015)، ودراسة (الشمرواني، مرغلي، 2019) التي أشارت إلى وجود استخدام مرتفع لأبعاد المعرفة الضمنية.

• إجابة السؤال الثاني: "ما أثر المعرفة الضمنية في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني؟"

للإجابة على هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات جودة الخدمة، كما مبينة بالجدول (4).

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات جودة الخدمة مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى جودة الخدمة
1.	موقع البنك ملائم يسهل الوصول إليه	3.99	0.69	1	مرتفع
7.	العاملون على استعداد دائم عند تكليفهم بأعمال إضافية	3.98	0.72	2	مرتفع
4.	الخدمة تقدم بصورة فورية دون تأخير	3.93	0.73	3	مرتفع
9.	يحظى العملاء بالاحترام والتقدير بالبنك	3.91	0.76	4	مرتفع
10	البنك يلبي حاجات العملاء بصورة دائمة	3.89	0.88	5	مرتفع
8.	يحافظ البنك على سرية المعلومات الخاصة بعملائه	3.88	0.83	6	مرتفع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى جودة الخدمة
6.	يتلقى العملاء الاستجابة المطلوبة على جميع استفساراتهم	3.80	0.59	7	مرتفع
2.	يلتزم العاملون بالزي الخاص بالبنك	3.69	0.95	8	مرتفع
5.	العاملون على استعداد دائم للإجابة على استفسارات العملاء	3.68	0.91	9	مرتفع
3.	يملك البنك أجهزة ذات تقنيات عالية	3.67	0.87	10	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	3.84	0.79		مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

يلاحظ من الجدول (4) أن المتوسط الكلي للمتغير التابع جودة الخدمة جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.84) وبانحراف معياري (0.79) وتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.67-3.99) على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يشير إلى وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (موقع البنك ملائم يسهل الوصول إليه) بمتوسط حسابي (3.99) وهو أعلى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.84) وبانحراف معياري (0.69)، فيما حصلت الفقرة (يملك البنك أجهزة ذات تقنيات عالية) بمتوسط حسابي (3.67)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.84) وبانحراف معياري (0.87)، كما يتبين من التشتت المنخفض (الانحراف المعياري) وجود تقارب في وجهات نظر أفراد العينة المبحوث حول المتغير التابع جودة الخدمة بالبنك. تتفق هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (محمد، الأمين، 2017)، ودراسة (محمود وعلي، 2020) التي أشارت إلى أن مستوى جودة الخدمة مرتفع نسبياً ببنك.

• اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار الفرضيات تم استخدام توفيقات لنماذج الانحدار المتعدد حيث المتغير المستقل المعرفة الضمنية بأبعادها (التدريب، التأهيل، الخبرة، الحرس، المعرفة الضمنية)، والمتغير التابع: جودة الخدمة ولغرض التحقق من وجود أثر لكل متغير مستقل على المتغير التابع، والجدول (5) يبين نتائج الاختبار.

جدول (5): نتائج تحليل الانحدار لأثر المعرفة الضمنية بأبعادها في جودة الخدمة

المتغير التابع						جودة الخدمة	
المتغير المستقل						F المحسوبة	T المحسوبة
						R2	B
						a	B1
المعرفة الضمنية	التدريب	0.152	3.215	0.317	%67	5.678	2.383
	التأهيل	0.137	3.290	0.322	%62	5.895	2.428
	الخبرة	0.142	3.224	0.317	%61	5.681	2.383
	الحرس	0.140	3.279	0.296	%58	4.889	2.211
المعرفة الضمنية						5.535	3.353
						0.141	3.260

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

تشير نتائج الجدول (5) إلى الآتي:

1. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الضمنية في جودة الخدمة: - وهو تأثير معنوي موجب، إذ أن معادلة الانحدار ($Y=3.260+0.141X$) تعني زيادة المعرفة الضمنية بمقدار (3,260) سوف تتأثر جودة الخدمة بالزيادة بمقدار (0,141)، أي يمكن القول أن علاقة التأثير بينهما علاقة طردية، فضلاً أن معامل التحديد R^2 قد بلغ (61%)، والذي يدل على أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية جداً، أما نسبة (39%) (فأنها تدل على تأثير عوامل أو مؤثرات خارجية لا دخل للدراسة بها، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة (B) قد بلغ (0,313) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (5,535) أكبر من (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) أي مستوي ثقة قدرة (95%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.
2. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب في جودة الخدمة: - وهو تأثير معنوي موجب، إذ أن معادلة الانحدار ($Y=3.215+0.152X$) أي عند زيادة التدريب بمقدار (3,215) سوف تتأثر جودة الخدمة بالزيادة بمقدار (0,152) فضلاً عن أن معامل التحديد R^2 فقد بلغ (67%) والذي يدل على أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية جداً، أما نسبة (33%) (فأنها تدل على تأثير عوامل أو مؤثرات خارجية لا دخل للدراسة بها، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة (B) قد بلغ (0,317) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (5,678) أكبر من (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) أي مستوي ثقة قدرة (95%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.
3. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين للتأهيل في جودة الخدمة: - وهو تأثير معنوي موجب، إذ أن معادلة الانحدار ($Y=3.290+0.137X$) أي يمكن القول أنه عند زيادة التأهيل بمقدار (3,290) سوف تتأثر جودة الخدمة بالزيادة بمقدار (0,137) فضلاً عن أن معامل التحديد R^2 فقد بلغ (62%) والذي يدل على أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية جداً، أما نسبة (38%) (فأنها تدل على تأثير عوامل أو مؤثرات خارجية لا دخل للدراسة بها، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة (B) قد بلغ (0,322) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (5,895) أكبر من (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) أي مستوي ثقة قدرة (95%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.
4. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للخبرة في جودة الخدمة: - وهو تأثير معنوي موجب، إذ أن معادلة الانحدار ($Y=3.224+0.142X$)، وتعني عند زيادة الخبرة بمقدار (3,224) سوف تتأثر جودة الخدمة بالزيادة بمقدار (0,142) فضلاً عن أن معامل التحديد R^2 فقد بلغ (61%) والذي يدل على أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية جداً، أما نسبة (39%) (فأنها تدل على تأثير عوامل أو مؤثرات خارجية لا دخل للدراسة بها، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة (B) قد بلغ (3,317) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (5,681) أكبر من (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) أي مستوي ثقة قدرة (95%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.
5. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للحدس في جودة الخدمة: - وهو تأثير معنوي موجب، إذ أن معادلة الانحدار ($Y=3.279+0.140X$) أي يمكن القول أنه عند زيادة الحدس بمقدار (3,279) سوف تتأثر جودة الخدمة بالزيادة بمقدار (0,140) فضلاً عن أن معامل التحديد R^2 فقد بلغ (58%) والذي يدل على أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية جداً، أما نسبة (42%) (فأنها تدل على تأثير عوامل أو مؤثرات خارجية لا دخل للدراسة بها، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة (B) قد بلغ (0,296) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (4,889) أكبر من (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) أي مستوي ثقة قدرة (95%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

خلاصة النتائج

يمكن تلخيص أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة بما يأتي:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن بنك فيصل الإسلامي السوداني يسخر إبعاد المعرفة بهدف تحسين جودة الخدمة لديه إلا أنه يوجد تباين بين الباحثين في مدى استخدامها لها، وهذا يلاحظ من اختلاف المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين في الدراسة، إلا أن جميع المتوسطات من حيث تصورات الباحثين كانت مرتفعة.
2. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لأبعاد المعرفة الضمنية مجتمعة في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني وأن التباين في أبعاد المعرفة الضمنية كمتغير مستقل يفسر (61%) من التغير في جودة الخدمة.
3. أكدت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني وأن التباين في بعد التدريب كمتغير مستقل يفسر (67%) من التغير في جودة الخدمة.
4. أوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتأهيل في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني وأن التباين في بعد التأهيل كمتغير مستقل يفسر (62%) من التغير في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
5. بينت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للخبرة في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني وأن التباين في بعد الخبرة كمتغير مستقل يفسر (61%) من التغير في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
6. أكدت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للحدس في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني وأن التباين في بعد الحدس كمتغير مستقل يفسر (58%) من التغير في جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

التوصيات والمقترحات.

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة وتقدم الآتي:

- 1- العمل على تبني المعرفة الضمنية كمدخل لتحسين جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
- 2- زيادة وتوسيع الاهتمام بأبعاد المعرفة الضمنية وتطويرها وإعطائها بعداً استراتيجياً يلبي حاجات الموارد البشرية والشركة في بيئة تتسم بالتغير الدائم والمتواصل.
- 3- زيادة الاهتمام بالتدريب والتأهيل، بحيث يتم تصميم برامج تدريبية لزيادة القدرات المهنية والابتكارية للأفراد واكتساب المعارف من مصادرها المختلفة بما يحسن من جودة الخدمة ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
- 4- العمل على استقطاب الخبرات والمهارات المميزة التي تضمن تفوق بنك فيصل الإسلامي السوداني على منافسيه عن طريق استخدام التوظيف بعقود خارجية كمستشارين لفترة محدودة وتوثيق ما يمتلكونه من معرفة لغرض الرجوع إليها عند حدوث مشكلات في تقديم الخدمة.
- 5- زيادة الاهتمام بتوثيق المعرفة الضمنية خاصة الكفاءات التي يحتمل إنهاء خدمتها أو انتقالها إلى مصارف أخرى.
- 6- زيادة الاهتمام بجودة الخدمة من خلال تقليل مدة الانتظار ومتابعة أدائها بالمطابقة مع المعايير المحددة لأدائها.

7- كما ترى الباحثة أن هناك الكثير من الجوانب المتصلة بموضوع الدراسة لم تتمكن من تغطيتها، وتصلح لدراسات مستقبلية ومنها:

1. أثر المعرفة الضمنية في الإبداع الإداري بالمصارف السودانية.
2. دور المعرفة الضمنية في تحسين معدلات أداء العاملين بالمصارف السودانية.
3. دور المعرفة الضمنية في تصميم الخدمة بالمصارف السودانية.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- برنوطي، سعاد نايف. (2001). إدارة الموارد البشرية. دار وائل للطباعة والنشر. عمان.
- جلاب، إحسان دهش. (2011). إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.
- الدرادكة، مامون؛ الشبلي، طارق. (2002). الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- السعيد، يعرب عدنان؛ البيرقدار، محمد قاسم عبد الخالق. (2020). أساليب الاكتساب المعرفي وانعكاسها على المعرفة الضمنية: بحث ميداني في مستشفى طوز العام، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد 22، العدد 89. بغداد.
- الشمراني، صالح محمد علي؛ ومرغلاني، محمد أمين. (2019). المعرفة الضمنية ودورها في تنمية الموارد البشرية في شركة خدمات الملاحة الجوية السعودية. المؤتمر العلمي الأكاديمي الدولي التاسع: الاتجاهات المعاصرة في العلوم الاجتماعية، الإنسانية، والطبيعية. المجلد 1. اسطنبول-تركيا.
- الصالح، أسماء رشاد نايف. (2012). المعرفة الضمنية ودورها في تطوير الموارد البشرية في ظل مفهوم الإدارة المعولمة. المؤتمر العلمي الدولي: عولمة الإدارة في عصر المعرفة. جامعة الجنان. طرابلس-لبنان.
- الصرن، رعد حسن. (2007). عولمة جودة الخدمة المصرفية. دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع. دمشق. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. عمان.
- طاهر، شروق جمال. (2018م). مدخل إلى إدارة المعرفة. دار ابن النفيس للنشر والتوزيع. عمان.
- الظاهر، نعيم إبراهيم. (2009). إدارة المعرفة. جدارا للكتاب العالمي. عمان.
- العاني، اريج سعيد خليل. (2008). تقييم دور الثقافة المنظمة ونجاح إدارة المعرفة في تطوير الميزة التنافسية المستدامة: دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في العراق. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة بغداد، بغداد.
- عبد المحسن، توفيق محمد. (2006). قياس جودة الخدمة والقياس المقارن. مكتبة النهضة المصرية. القاهرة.
- العميان، محمود سلمان. (2010). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط 5. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان.
- العنزي، عوض خلف. (2005). إدارة جودة الخدمات العامة، مكتبة الفلاح للنشر، الكويت.
- عيدان، أفراح رحيم؛ حسين، عموده عبيد. (2019). دور المعرفة الضمنية في تعزيز بناء المنظمة المتعلمة دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة الواحة للمشروبات الغازية بابل. مجلة الإدارة والاقتصاد. المجلد 8. العدد 32. بغداد.
- قطاف، فيروز؛ بزقاري، عبلة. (2019). جودة الخدمة المصرفية. دار أسامة للنشر والتوزيع. عمان.
- قطامي، يوسف؛ قطامي، نايفة. (2001). سيكولوجية التدريس. دار وائل للنشر. عمان.

- محمد، جمال هداش؛ الأمين، فكري كباشي. (2017). دور جودة الخدمة المصرفية في تعزيز المكانة الذهنية لدى الزبون: دراسة استطلاعية لمصارف أهلية في بغداد، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، المجلد 8، العدد 30، الخرطوم.
- محمود، نجوى عبد الله؛ علي، مشاعر حسين خليفة. (2020). أثر جودة الخدمات المصرفية في القدرة التنافسية للبنوك من وجهة نظر عملاء البنك - بالتطبيق على بنك البركة فرع دنقلا - السودان، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 9، العدد 3، عمان.
- المغربي، محمد الفاتح بشير. (2020). إدارة المعرفة. دار وائل للنشر. عمان.
- الملكاوي، إبراهيم الخلف. (2007). إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم. الوراق للنشر والتوزيع. عمان.
- مهند محمد ياسين الشخيلي؛ صلاح الدين، عواد كريم الكبيسي. (2011). دور المعرفة الضمنية في بناء المقدرات الجوهرية دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري ديوان الرقابة المالية في العراق. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية. جامعة الأنبار - كلية الإدارة والاقتصاد. المجلد 3. العدد 6. بغداد.
- نجم، عبود نجم. (2008). إدارة المعرفة والمفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. ط 2. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. عمان.
- الهيتي، خالد عبد الرحيم. (2003). إدارة الموارد البشرية. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Ayub, Y. I., Kogeda, O. P., & Lall, M. (2018). Capturing tacit knowledge: A case of traditional doctors in Mozambique. South African Journal of Information Management, 20(1).
- Daft, Richard L., (2001), "Organization theory and design", 7th ed., South-western college publishing, USA.