

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قال الله تعالى:

يٰٓحٰجِجْ يٰٓحٰجِجْ يٰٓحٰجِجْ يٰٓحٰجِجْ يٰٓحٰجِجْ
يٰٓتَجِدْ تَجِدْ تَجِدْ تَجِدْ تَجِدْ تَجِدْ تَجِدْ تَجِدْ تَجِدْ تَجِدْ

صدق الله العظيم

سورة الرحمن: الآيات (١-٨)

الإهداء

إلى النعمة الإلهية التي وهبني إياها

عائلتي

والدتي:

أعطيتني وابني حباً وعظفاً.

والدي:

مشيت معي الطريق الطويل لتوصلني إلى برّ الأمان.

- ابني حاضري ومستقبلي وأملي الكبير.

زوجي:

رفيق الحياة.

اليهم جميعا أهدي هذا الجهد...

الشكر والتقدير

[illegible]

ی ی □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

سورة البقرة: الآية (٢٨٦)،

وأفضل الصلاة وأتم التسليم على سيدنا محمد سيد الأولين والآخرين وعلى آله وصحبه

ومن اهتدى بهديه إلى يوم الدين .

الشكر والثناء لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا وهي تفتح لنا

أبوابها لنيل درجة الماجستير.

أُتقدم بجزيل الشكر والعرفان والثناء لأستاذتي الدكتور عرفة جبريل أبو نصيب التي اشرفت على هذا البحث وصبرت معي وإعطتني من وقتها الغالي الكثير نصحاً وتوجيهاً وإرشاداً حتى خرج هذا البحث بالصورة.

اتوجه بالشكر كل الشكر إلى أسرة مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ومكتبة جامعة أمدرمان الإسلامي، ومكتبة جامعة النيلين لحسن تعاملهم مع الباحث . يطيب للباحث أن يتقدم بالشكر وفاءً وتقديراً لآسر البنوك محل الدراسة الميدانية لما بذلوه مع الباحث من جهد ساهم في إكمال الجانب الميداني للبحث . ختاماً الشكر لكل من قدم لي يد العون في إخراج هذا البحث وأختم حمدي وشكري من قبل ومن بعد لله عز وجل.

سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا

مستخلص البحث

تمثلت مشكلة البحث في الإجابة على عدة تساؤلات منها، مامدى إدراك العاملين لدى البنوك السودانية لإبعاد إدارة المعرفة؟، ماهي خصائص وإبعاد ومميزات جودة الخدمات المصرفية؟، هل تختلف مدركات العاملين لإبعاد إدارة المعرفة في البنوك السودانية باختلاف خصائصهم الديمغرافية؟، هل تختلف مدركات العملاء لجودة الخدمة المصرفية في البنوك السودانية باختلاف خصائصهم الديمغرافية؟.

هدف البحث بصورة رئيسية إلى دراسة وتحليل تأثير إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي السوداني.

إعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لتوافقه مع طبيعة البحث.

أوضحت الدراسة وتحليل البيانات اثبات جميع الفرضيات، وخلص البحث إلى عدة نتائج من أهمها لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لإدراك عملية إدارة المعرفة لدى موظفي البنوك التجارية السودانية، هنالك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لإدراك جودة الخدمة المصرفية لدى عملاء البنوك التجارية السودانية، إدراك

العملاء لجودة الخدمة المصرفية هو الطريق أو المدخل لتحسين الخدمات المصرفية المقدمة لهم .

أوصي البحث بعدة توصيات من أهمها ضرورة إهتمام بإدارة المعرفة التي يمتلكها العاملين فيها بمختلف صفاتهم الوظيفية إذ ان هذه المعارف تعد رأس مال فكري الذي يساهم في تنمية الميزة التنافسية بشكل عام وجودة الخدمة المصرفية على وجه الخصوص، ضرورة أن تعمل البنوك في السودان على جعل معرفة العملاء أصلاً من أصول المنظمة والعمل على رضائهم بهدف زيادة القدرة التنافسية للبنك، ضرورة أن تهتم البنوك بمراقبة أي تغيرات في إحتياجات ورغبات العملاء وتوقعاتهم ومتابعة ماتقوم به البنوك المنافسة في مجال إدارة المعرفة وجودة الخدمات.

Abstract

This study aimed mainly at the study, analysis and the impact of knowledge management on the banking services quality in Sudanese sector, the research problem is represented in lack of awareness of Sudanese bank's employees for the importance of correct scientific principles and its components and the relations of all these with the dimensions of banking services quality offered to the clients.

The study has adopted the descriptive analytical method, because it is relevant to the nature of this study. A random sample has been chosen, it included a number of Sudanese banks, employees and their clients by using (160) questionnaire which have distributed to them in the Sudanese banks.

The study has chosen four hypotheses: there are statistically significant differences in the awareness of the dimensions of the knowledge management among Sudanese banks' employees, here are statically significant differences in the awareness of banking services quality's dimensions among Sudanese banks, clients, there are statistically significant differences between the demographic characteristics of the clients and their awareness of banking services quality standard.

The study has come out to the following results. There are no essential differences between the knowledge of Sudanese banks, employees of every one of four dimensions constituting the knowledge management (acquiring,

storing, disseminating, application) demographic characteristics of employees (sex, age, academic qualification, years of experience specialization, position) do not affect when they are evaluated in term of the knowledge management standard, these are differences between the awareness of the clients in Sudanese banks regarding safety and response dimensions, some Sudanese banks are characterized by quick response to the clients and high degree safety.

The study has recommended : there is a need to recruit and appoint qualified knowledge managers capable of playing their knowledge acquisition activities and its storing, disseminating and applying it in Sudanese banks. The banks should pay attention to the client's satisfaction with aim of boosting the bank competitive dimensions of response and sympathy to achieve the banking quality.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الإستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	مستخلص البحث
هـ	Abstract
و	فهرس الموضوعات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
١	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
٢	المبحث الأول: الإطار المنهجي.
٨	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
١٦	الفصل الثاني: مفهوم وأهمية ومداخل ومحددات إدارة المعرفة

١	المبحث الأول: مفهوم ونشأة وأهمية إدارة المعرفة.
٣٢	المبحث الثاني: مداخل ومراحل ومحددات إدارة المعرفة.
٤١	الفصل الثالث: جودة الخدمات المصرفية
٤٢	المبحث الأول: مفهوم وأهمية الخدمات المصرفية.
٤٩	المبحث الثاني: مفهوم وأهمية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية.
٥٨	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
٥٩	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية.
٧٧	المبحث الثاني: إختبار فرضيات الدراسة الميدانية.
٩٢	الخاتمة
٩٣	ولاً : النتائج
٩٤	ثانياً: التوصيات
٩٥	المصادر والمراجع
١٠٠	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٦٣	نتيجة اختبار المصادقية لفرضيات الدراسة	١/١/٤
٦٦	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير النوع	٢/١/٤
٦٧	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير العمر	٣/١/٤
٦٨	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	٤/١/٤
٦٩	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير التخصص العلمي	٥/١/٤
٧٠	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير الدرجة الوظيفية	٦/١/٤
٧١	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	٧/١/٤
٧٢	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير النوع	٨/١/٤
٧٣	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير العمر	٩/١/٤
٧٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	١٠/١/٤
٧٥	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير التخصص العلمي	١١/١/٤
٧٦	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	١٢/١/٤
٧٩	تقدير قيم الوسط الحسابي والانحراف لإجابات أفراد عينة الدراسة لمجموع عبارات كل فرضية على حدى	١/٢/٤
٨٢	نتائج اختبار تحليل التباين F .	٢/٢/٤
٨٣	نتائج اختبار T للعينات المستقلة	٣/٢/٤
٨٤	نتائج اختبار تحليل التباين F	٤/٢/٤
٨٦	نتائج اختبار تحليل التباين F	٥/٢/٤
٨٨	نتائج اختبار T للعينات المستقلة	٦/٢/٤
٨٩	نتائج اختبار تحليل التباين F	٧/٢/٤

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١/١/١	نموذج البحث	٦
١/١/٢	العلاقة بين المعلومات والمعرفة والحكمة	٢١
١/٢/٢	عملية إدارة المعرفة	٣٦
٢/٢/٢	محددات إدارة المعرفة	٣٨
١/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفق لمتغير النوع	٦٦
٢/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير العمر	٦٧
٣/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	٦٨
٤/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير التخصص العلمي	٦٩
٥/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي	٧٠
٦/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	٧١
٧/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفق لمتغير النوع	٧٢
٨/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير العمر	٧٣
٩/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	٧٤
١٠/١/٤	لتوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير التخصص العلمي	٧٥
١١/١/٤	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	٧٦