

قياس مدى توفر متطلبات تطبيق المعاصفة الدولية (ISO 30401-2018) في المصارف الإسلامية

"دراسة مسحية على عينة من المصارف الإسلامية الخاصة"

نسيبة عبدالقادر عثمان

1. مدرس في قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

nusaiba.othman@damascusuniversity.edu.sy

الملخص:

تهدف الدراسة إلى قياس مدى توفر متطلبات تطبيق المعاصفة الدولية ISO 30401-2018 في المصارف الإسلامية (بنك البركة، بنك الشام، بنك سوريا الدولي الإسلامي) في محافظة دمشق، حيث تتضمن قياس مدى توفر كل من الأبعاد التالية: سياق المنظمة- القيادة- التخطيط- الدعم- العملية- تقييم الأداء والتحسين.

وذلك باعتماد قائمة فحص وزعت على عينة تشمل (100) من الموظفين الإداريين في المصارف المبحوثة، وعلى ضوء البيانات التي جمعت من تلك القائمة التي تم تحليلها وباستخدام مقياس ليكرت السباعي تم قياس مستوى تطبيق المعاصفة وتم تحديد الفجوات بين الواقع الفعلي للتطبيق ومتطلبات المعاصفة، حيث تم التوصل إلى مجموعة استنتاجات كان أهمها ما يلي:

1. أن المعدل الإجمالي المتحقق من قياس مدى توفر متطلبات تطبيق نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة الدولية 2018 (ISO 30401) في المصارف الإسلامية المبحوثة حصل على نسبة اتفاق (73%) أي أنه مطبق كلياً وموثق جزئياً مما ولد فجوة مقدارها (27%).

2. حصل بند العملية على أعلى نسبة اتفاق (88%) في المصارف الإسلامية المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة بدرجة تقييم " مطبق كلياً وموثق جزئياً " وهذا يشير إلى وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (12%).

تاريخ الابداع: 2024/8/8

تاريخ النشر: 2024/8/25



حقوق النشر: جامعة دمشق

- سوريا، يحفظ المؤلفون

حقوق النشر بموجب

CC BY-NC-SA

3. بينما حصل بند التحسين على أدنى نسبة اتفاق (60%) في المصادر المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة بدرجة تقييم " مطبق كلياً وغير موثق " وهذا يشير إلى وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (40%).

الكلمات مفتاحية: نظام إدارة المعرفة- المعاصفة الدولية (ISO 30401:2018)- المصادر الإسلامية

Measuring the availability of the application requirements of the international standard (ISO 30401: 2018) in Islamic banks

"A survey study on a sample of private Islamic banks"

Nasiba Abdul Qadir Othman¹

1. Teacher in Business Administration Department- Economic Faculty -
Damascus University
nusaiba.othman@damascusuniversity.edu.sy

Abstract:

The study aims to measure the availability of requirements for applying the international standard (ISO 30401-2018) In Islamic banks (Al Baraka Bank, Cham Bank, International Islamic Bank of Syria) in Damascus Governorate, it includes measuring the availability of each of the following dimensions: organization context - leadership - planning - support - process - performance evaluation and improvement.

This was done by adopting a checklist distributed to a sample that included (100) administrative employees in the banks investigated. In light of the data collected from that list that was analyzed and using a seven-point Likert scale, the level of application of the standard was measured and the gaps between the actual reality of application and the requirements of the standard were identified. Reaching a set of conclusions, the most important of which were the following:

1. The total rate achieved by measuring the availability of requirements for implementing the knowledge management system in accordance with international specifications (ISO 30401-2018) in the Islamic banks studied, it obtained an agreement rate of (73%), meaning that it is fully implemented and partially documented, which created a gap of (27%)
2. The process item received the highest agreement rate (88%) among the Islamic banks studied, and thus the item is rated as "fully implemented and partially documented." This indicates that there is a gap between this item and the actual reality of (12%).
3. While the improvement item received the lowest percentage of agreement (60%) in the banks studied, and thus the item is rated as "completely implemented and not documented." This indicates that there is a gap between this item and the actual reality of (40%).

Keywords: Knowledge Management System- International Standard (ISO 30401: 2018) -Islamic Banks

Received: 8/8/2024
Accepted: 25/8/2024



Copyright: Damascus University-Syria
The authors retain the copyright under a CC BY- NC-SA

المقدمة:

أصبح العمل المصرفي الإسلامي الرافد الرئيسي لنقدم الاقتصاد في البلدان المتقدمة، لذلك توليه البلدان المتقدمة الاهتمام البالغ وتحرص على تحسين نوعيته بشتى الطرق، وحيث أن تلك المصارف تواجه العديد من المخاطر والتحديات في الأسواق فهي بحاجة إلى اعتماد نظام معرفي ي العمل على إمدادها بكل ما هو جديد لمواجهة تلك التحديات ببراعة وحزم، حيث يشكل نظام إدارة المعرفة الحل الأمثل لتلك المصارف فيما إذا تم اعتماده بالشكل الصحيح. وبما أن المعيار الدولي (SO 30401: 2018) هو المقياس الحقيقي والأحدث لمدى تطبيق هذا النظام في المنظمات لذلك عمدت هذه الدراسة إلى قياس مدى توفر متطلبات تطبيق هذا النظام في هذه المصارف وفقاً للمعاصفة الدولية التي تشكل خير أداة لذلك.

مشكلة البحث:

هل تتوفر متطلبات تطبيق نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة الدولية (ISO 30401: 2018) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة؟ وينتبق عن التساؤل الرئيس أعلاه التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل تطبق وتوثق عبارة (سياق المنظمة) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة؟
2. ما مدى توفر متطلبات العبارة (القيادة الإدارية) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة؟
3. ما مدى انسجام المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة مع العبارة (التحطيط)؟
4. هل تطبق وتوثق عبارة (الدعم) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة؟
5. ما مدى توفر متطلبات العبارة (العمليات) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة؟
6. ما مدى انسجام المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة مع العبارة (تقييم الأداء)؟
7. ما مدى توفر متطلبات العبارة (التحسين) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة؟

أهمية البحث:

يكتسب البحث أهميته من أهمية وحداثة موضوعه الذي يدور حول قياس مدى توفر متطلبات تطبيق نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة الدولية (ISO 30401: 2018) في المصارف الإسلامية الخاصة، حيث تحتاج هذه المصارف في ظل المتغيرات الحالية إلى أنظمة حديثة تسهم في تحسين منتجاتها وخدماتها مثل نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة الدولية ISO 30401: 2018، وتوضح هذه الأهمية بشكل أكثر جلاءً من الناحية النظرية من خلال الآتي:

1. تقديم أساس نظري حول المعايير التي تتضمنها المعاصفة الدولية (ISO 30401: 2018).
2. توضيح متطلبات تطبيق المعاصفة الدولية (ISO 30401: 2018)، وكيفية التطبيق الأمثل لها في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة بما يسهم في تعزيز إمكانياتها للحصول على المعاصفة الدولية.
3. وأما الأهمية العملية أو التطبيقية فتتجلى من خلال الآتي: إن نتائج الدراسة ستقوم بتوعية وتوجيه متذدي القرار في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة بأهمية نظام إدارة المعرفة، فضلاً عن مساعدتهم في تطبيق نظام إدارة المعرفة وفق متطلبات المعاصفة الدولية (ISO 30401: 2018)، بالإضافة إلى المنافع التي ستعود عليهم من جراء التطبيق الناجح لبنود المعاصفة.

أهداف البحث:

- يكمي الهدف الرئيسي لهذا البحث في قياس مدى توفر متطلبات تطبيق نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة الدولية ISO 30401: (2018) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة:
1. التعرف على مستوى التزام واستعداد الإدارة العليا والموظفين في المصارف الإسلامية الخاصة المبحوثة لتطبيق بنود المعاصفة الدولية (ISO 30401: 2018).
 2. قياس المستوى الإجمالي لتوثيق وتطبيق نظام إدارة المعرفة وفق بنود المعاصفة الدولية (ISO 30401: 2018) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.
 3. تحديد حجم الفجوة بين الواقع الفعلي لتطبيق نظام إدارة المعرفة في المصارف الإسلامية الخاصة المبحوثة ومتطلبات نظام إدارة المعرفة فيها.

فرضيات البحث: يستند البحث إلى الفرضيات التالية:

1. يوجد توثيق وتطبيق للعبارة (سياق المنظمة) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.
2. العبارة (القيادة الإدارية) مطبقة وموثقة في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.
3. يوجد توثيق وتطبيق للعبارة (الخطيط) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.
4. العبارة (الدعم) مطبقة وموثقة في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.
5. يوجد توثيق وتطبيق للعبارة (العمليات) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.
6. العبارة (تقييم الأداء) مطبقة وموثقة في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.
7. يوجد توثيق وتطبيق للعبارة (التحسين) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.

حدود البحث: تتحصر حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على موضوع قياس مدى توفر متطلبات تطبيق نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة الدولية (ISO 30401:2018) في المصارف الإسلامية الخاصة.

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على مجموعة من الموظفين الإداريين في المصارف الإسلامية الخاصة.

الحدود الزمنية: تم تنفيذ الدراسة في العام الدراسي 2023/2024.

الحدود المكانية: طبقت الدراسة في (بنك البركة، بنك الشام، بنك سوريا الدولي الإسلامي) في محافظة دمشق.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من الموظفين الإداريين في عينة من المصارف الإسلامية الخاصة (بنك البركة، بنك الشام، بنك سوريا الدولي الإسلامي)، حيث قامت الباحثة بتوزيع 100 استبيان على الموظفين محل البحث، استبعد منها 25 استبيان لوجود نقص في المعلومات، ليصبح بذلك عدد الاستبيانات التي تم تحليلها إحصائياً 75 استبيان، ومن أجل تحديد عينة البحث تم استخدام معادلة ستيفن ثامبسون التالية:

حيث: n حجم العينة. Z الدرجة المعيارية وتساوي 1.96 عند معامل ثقة 95%.

p نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية أو الخصائص موضوع البحث ويمكن افتراض ($p=50\%$) للحصول على أكبر حجم للعينة، أما d نسبة الخطأ المسموح به وتساوي 5%.

N....حجم المجتمع المدروس خلال مدة البحث، حيث بلغ مجتمع البحث خلال الفترة المدروسة 132 موظفاً إدارياً.

$$n = \frac{132 \times 0.5(1 - 0.5)}{\left[132 - 1 \times \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} \right] + 0.5(1 - 0.5)} \approx 100$$

منهج البحث:

تبعاً لطبيعة البحث والبيانات المراد الحصول عليها استُخدم المنهج الوصفي حيث تم جمع المعلومات من المصادر والمراجع ذات الصلة سواءً كانت كتاباً أم أبحاثاً تتعلق بموضوع البحث بهدف تكوين الإطار النظري للبحث، أما فيما يتعلق بالإطار العملي فقد تم تصميم وإعداد قائمة فحص خاصة للبحث وتم صياغة أسئلتها باعتماد مصامين متطلبات نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة الدولية (ISO 30401:2018)، للحصول على المعلومات المطلوبة حول توفر متطلبات تطبيق المعاصفة (ISO 30401:2018) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.

الأساليب والأدوات الإحصائية المعتمدة:

اعتمدت الباحثة في تصميم قائمة الفحص على المقياس السباعي كما هو كوضح في الجدول (1) لقياس مدى توفر متطلبات نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة الدولية (ISO 30401:2018) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.

الجدول رقم (01) يبين أوزان المقاييس لقياس درجة التطابق مع المعاصفة

وزن كل فقرة (الدرجة)	فقرة المقاييس	ت
6	مطبق كلياً وموثق كلياً	1
5	مطبق كلياً وموثق جزئياً	2
4	مطبق كلياً وغير موثق	3
3	مطبق جزئياً وموثق كلياً	4
2	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	5
1	مطبق جزئياً وغير موثق	6
0	غير مطبق وغير موثق	7

تم استخدام المؤشرات الإحصائية التالية في تحليل بيانات قائمة الفحص:

1. الوسط الحسابي المرجح: لقياس المطابقة مع المتطلبات كما يلي:

الوسط الحسابي المرجح = مجموع (الوزن * التكرار) ÷ مجموع التكرارات

2. النسبة المئوية لمعدل الالتزام بالمعايير = الوسط الحسابي المرجح ÷ 6

3. حجم الفجوة لكل قائمة فحص = 1 - النسبة المئوية لمعدل الالتزام بالمعايير

الدراسات السابقة:

1. الدراسات العربية:

هدفت دراسة (سعيد، سارة وخليل، أريج، 2022) بعنوان: "تحليل متطلبات نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة (ISO 30401:2018) في شركة المشاريع النفطية" إلى تحليل مدى تطبيق متطلبات نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة (ISO 30401:2018) في شركة المشاريع النفطية، إذ يتضمن قياس كل من الأبعاد الآتية: سياق المنظمة، القيادة، التخطيط، الدعم، العملية، التحسين المستمر لبنود المعاصفة. توصلت الدراسة إلى أن المعدل الإجمالي المتحقق من خلال تحليل وقياس الفجوة بين

الواقع الفعلي للتطبيق مع متطلبات المواصفة القياسية (ISO 30401:2018) في الشركة قد حصل على نسبة (58%) ومعدل التنفيذ (3) أي أنه مطبق جزئياً وموثق بالكامل، مما أدى إلى وجود فجوة قدرها (47%).

وهدفت دراسة (سعيد، سارة وخليل، أربج، 2023) بعنوان: "تأثير نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة (ISO 30401:2018) في مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات - بحث تحليلي في شركة المشاريع النفطية في العراق" إلى تحديد مدى تطبيق نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة (ISO 30401:2018) في شركة المشاريع النفطية، كما هدفت إلى تحديد علاقة الارتباط والأثر بين نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة (ISO 30401:2018) ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وأثر بين نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة (ISO 30401:2018) بوصفها متغيراً مستقلأً ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، إذ استطاعت نظم إدارة المعرفة مجتمعة من تفسير ما نسبته (31.3%) من التغيرات التي تطرأ على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات. كما اتضح اهتمام شركة المشاريع النفطية بالتحطيط بما يدعم ركائز نظام إدارة المعرفة، كما اعتمدت الشركة على قيادتها بشكل جيد وبما يؤهلها إلى تطبيق نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة (ISO 30401:2018).

2. الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة (Kudryavtsev, D and Sadykova, D, 2019) بعنوان:

"Towards Architecting a Knowledge Management System: Requirements for an ISO Compliant Framework"

"الاتجاه نحو هندسة نظام إدارة المعرفة، ومتطلبات الإطار المتواافق مع ISO" إلى دراسة إمكانية تضمين متطلبات إدارة المعرفة الخاصة ب ISO ضمن إطار من أجل إدارة ونمذجة هندسة المشاريع. تم ذلك من خلال تحليل المتطلبات الخاصة بإدارة المعرفة ضمن معايير ISO ومقارنتها مع الإطار المقترن لنمزجة وهندسة المشروع من أجل الوصول إلى لغة نمزجة خاصة بإدارة المشروع. حيث تساعد النمزجة في فهم وتحليل وتحسين عمليات الأعمال (الهيكل التنظيمي بشكل عام ومبادرات إدارة المعرفة بشكل خاص).

توصلت الدراسة إلى أن هذا الإطار يجب أن يكون امتداد داعم لمتطلبات المعيار في ISO حيث يساعد في تصميم وتطبيق ودعم نظام إدارة المعرفة في المنظمات.

هدفت دراسة (Wagner, Carina, 2020) بعنوان:

"Development of a Knowledge Management Concept for small and medium sized enterprises"

"تطوير مفهوم إدارة المعرفة بالنسبة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة" إلى تقديم دليل من أجل تطوير مفهوم إدارة المعرفة بناء على معايير المواصفة الدولية (ISO 30401) والمصممة بشكل خاص تجاه المشروعات الصغيرة والمتوسطة في قطاع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن التركيز الأساسي لهذه المواصفة على متطلبات العميل وجودة المنتج. تم تطوير المفهوم وفق ثلاثة خطوات: في الخطوة الأولى تم توصيف الواقع الحالي للمنظمات بناء على العبارة 4 في المعيار، ثم تمت مناقشة متطلبات إدارة المعرفة فيها وأخيراً تم تقديم مجموعة من التوصيات من أجل التطبيق الناجح للمواصفة في تلك المنظمات. وتم ذلك من خلال إجراء مقابلات نوعية مع أعضاء من المنظمات المدروسة. أظهرت الدراسة أن المنظمات التي لم يكن لديها استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة سابقاً قد مارست العديد من أنشطة إدارة المعرفة بشكل غير رسمي، حيث ينظر إلى هذه الأنشطة كأعمدة أساسية لإدارة المعرفة لبناء المفهوم في تلك المنظمات. حيث كانت الخطوة الأولى هي التوافق مع بنود المعيار قبل ظهور تغييرات أساسية. طالما أن المعيار يركز على التحسين المستمر فنظام إدارة المعرفة يمكن أن ينمو تدريجياً.

وهدفت دراسة (Barnes, S, 2022) بعنوان:

How radical KM is knowledge management: Referencing ISO knowledge management systems—requirements standard 30401

إلى تقديم إطار منهجي من أجل الفهم والتطبيق الناجح لنظام إدارة المعرفة في الشركات الاستشارية الألمانية، حيث تم تصميم وتطبيق الإطار باستخدام طرق نوعية عن طريق ورشات العمل التي ضمت العديد من المديرين ومستشاري المشاريع، تمكن الباحث باستخدام هذا الإطار من تسجيل المتطلبات الداخلية ونفاذ الصعف في نظم إدارة المعرفة الحالية في هذه الشركات، كما تمكن البحث من تحديد الأولويات وتقديم حلول ناجحة تدعم مديرى ومستشارى الشركات في أعمالهم اليومية.

تضمن الإطار الجديد المكونات التالية: هيكل من إدارة المعرفة في الشركات المبحوثة، تخزين المعرفة فيها تبعاً لتصنيص محتواها وأهميتها، تحليل المعرفة المخزنة واستخراج بيانات محدثة عن أهم المستندات والوثائق التي تم التعامل معها من أجل ضمان الوصول إلى المعرفة المفيدة في الوقت المناسب وبالشكل المناسب.

أظهرت نتائج هذه المقابلات والورشات أن المعرفة مورد أساسى في الشركات الاستشارية ولديها تأثير مباشر على نجاحها. لذلك من المهم جداً بالنسبة لهذه الشركات أن تؤسس مستودعاً معرفياً منظماً ومرناً بشكل جيد. وهذا يستدعي القيام بسلسلة من الدورات التدريبية للموظفين من أجل ضمان حسن استخدام هذا النظام.

وهدفت دراسة (Carlucci, Daniela, Kudryavtsev, Dmitry and others, 2022) بعنوان:

The ISO 30401 Knowledge Management Systems: a new frame for managing knowledge. Conceptualization and practice.

"أنظمة إدارة المعرفة (ISO 30401): إطار جديد لإدارة المعرفة، الفهم والممارسة" إلى فهم وتوضيح معيار إدارة المعرفة ISO 30401 وذلك من خلال تقديم بعض الخرائط المفاهيمية التي تتنظم وتدمج متطلبات المعيار الدولي (ISO 30401)، ساهمت هذه الخرائط من الناحية النظرية في إعطاء نظرة معمقة عن أهم العوامل الحاسمة والمتغيرات والأبعاد التي تحتاجها المنظمات في تصميم وتطبيق نظام إدارة المعرفة بما ينلائم مع المعيار الدولي (ISO 30401)، أما من الناحية العملية فقد سهلت هذه الخرائط فهم متطلبات المعيار الدولي (ISO 30401)، حيث يساعد ذلك المديرين في تبني المعيار وفهم أفضل للاحتجاجات التنظيمية من أجل تصميم وتطبيق نظام إدارة المعرفة بشكل جيد، أيضاً وبناءً على استعراض نتائج الدراسات السابقة، ألقت هذه الدراسة الضوء على المخاطر والتحديات والفوائد التي ستتجنيها المنظمات من تطبيق المعيار الدولي وحددت الدراسة أهم المجالات البحثية المستقبلية التي تحتاج إلى التحقيق.

ما يميز البحث الحالي عن سابقيه أنه سعى إلى قياس مدى توفر متطلبات تطبيق المعاصفة الدولية ISO 30401 في المصارف الإسلامية وهو مالم تشمل عليه أي دراسة سابقة في البيئة المحلية، حيث أن هذا الموضوع لا يزال حديث العهد في الدراسات العربية واللورية بوجه الخصوص، بالإضافة إلى أن هذا البحث حدد أهم المقومات الأساسية اللازمة لتطبيق المعاصفة الدولية ISO 30401 في المصارف الإسلامية تمهدأً للحصول على شهادة المطابقة.

الإطار النظري للبحث:

1. نبذة عن المواصفة الدولية (ISO 30401:2018):

يعد معيار ISO 30401 علامة فارقة ومهمة في تاريخ إدارة المعرفة، لأنَّه معيار عام لإدارة المعرفة ينطبق على جميع أنواع المنظمات، حيث خصَّص المعيار لتعريف وتتنفيذ نظام إدارة المعرفة (KMS).

نشرت منظمة ISO معيارها (ISO 30401:2018) في البداية على شكل مسودة ومن ثم أتاحتها للعموم في نوفمبر 2017 وكانت فترة انتقالية تستقبل فيها الاعتراضات والاقتراحات، ثم نشر المعيار في صورته النهائية في نوفمبر 2018 تحت اسم معيارها (ISO 30401:2018)، وكانت الأهداف الواردة في الجزء التمهيدي منه هي:

- الغرض من معيار ISO هذا هو دعم المؤسسات لتطوير نظام إدارة يعمل بشكل فعال على تعزيز وتمكين خلق القيمة من خلال المعرفة.

- تهدف AKMS إلى المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة من خلال الحفاظ على رأس مالها المعرفي ونشره ومشاركته وتطويره. (الغامدي والقوني، 2020).

يصنف معيار (ISO 30401:2018) ضمن فئة معايير الإدارة ويتبع منهجية البناء ذي المستوى العالي HCL، ولذلك فهو نظام متكامل يقدم تسهيلات للمنظمات التي تتبناه فيما يتعلق بعمليات التطبيق والجمع مع نظم إدارية أخرى. وفقاً لـ(ISO 30401:2018,5) على المنظمة أن تؤسس وتطبق وتحافظ وبشكل مستمر وتسعى إلى تطوير نظام إدارة المعرفة فيها، وهذا يتطلب وضع استراتيجية وعمليات أساسية بالتزامن مع متطلبات المعيار الدولي.

ف النظام إدارة المعرفة (KMS) هو نظام يدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويهدف إلى إدارة المعرفة الضمنية للمنظمة بالإضافة إلى إتاحة المعرفة الصريحة للموظفين للاستخدام الأمثل، لكن هذا يتطلب استخدام نظام حواجز جيد يساعد العاملين على تبادل المعرفة بشكلٍ أمثل وفق ما أكدته (عثمان، 2017، 19). في الوقت الحاضر، عندما تكون المنظمات عازمة على توفير ميزة تنافسية من خلال تقديم منتجات وخدمات أفضل بأسعار أقل أو فوائد ذات قيمة مضافة، فإن تطبيق مثل هذه الأنظمة في كل منظمة أمر بالغ الأهمية لبقائها. ونتيجة لذلك، أصبح بناء نظام إدارة المعرفة (KMS) خلال السنوات العشرين الماضية متكرراً بشكل متزايد من أجل الاستفادة من المعرفة ومشاركتها وإنشاءها للاستجابة بفعالية للتحديات التي تفرضها الحقائق التي يمكن ملاحظتها مثل العولمة وشيخوخة السكان والتحول الرقمي. وقد استلزم ذلك توحيد الإجراءات والممارسات التي يمكنها الاستفادة من الأصول المعرفية للمنظمات واستخدامها بشكل فعال. بالإضافة المصداقية على ما سبق ذكره، خاصة خلال العشرين عاماً الماضية، وبذلك نشرت ISO معيارها باسم ISO 30401:2018: أنظمة إدارة المعرفة - المتطلبات في نوفمبر 2018.

2. متطلبات المواصفة الدولية 2018: ISO 30401: 2018:

يقود معيار (ISO 30401, 2018) مبادئ - فهو يبدأ من المبادئ التوجيهية لإدارة المعرفة: طبيعة المعرفة؛ القيمة؛ التركيز؛ التكيف؛ الفهم المشترك؛ البيئة؛ الثقافة.

وفقاً للمعيار، تعد المعرفة "أصلاً بشرياً أو تنظيمياً يمكن من اتخاذ القرارات والتصرف بشكلٍ فاعل (4, ISO 30401:2018, 4)، فالإدارة فيما يتعلق بالمعرفة هي إدارة المعرفة، ونظام إدارة المعرفة هو جزء من نظام إداري خاص بإدارة المعرفة. تشمل عناصر هذا النظام ثقافة إدارة المعرفة التنظيمية والهيكل التنظيمي والحكومة والقيادة والأدوار والمسؤوليات والتخطيط والتكنولوجيا والعمليات، وهو "مجموعة من العناصر المترابطة أو المترادفة للمنظمة لوضع السياسات والأهداف والعمليات لتحقيق تلك الأهداف" (ISO 30401:2018, 2).

في معيار ISO 30401 تم تناول إدارة المعرفة كعنصر ضمن نظام الإدارة المتكامل، وبالتالي، فإن الشرط الأساسي لأي خطة استراتيجية لإدارة المعرفة في الشركة هو إنشاء إطار مشروع إدارة المعرفة. هذا هو موضوع المتطلبات 4.1 و 4.2 .

§ 4.1 ISO 30401 فهم المنظمة وسياقها: يجب على المنظمة تحديد القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بعرضها والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتيجة (النتائج) المقصودة لنظام إدارة المعرفة (KMS) الخاص بها.

§ 4.2 ISO 30401 : فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية يجب على المنظمة تحديد أصحاب المصلحة (الأطراف المهمة) ذات الصلة بنظام إدارة المعرفة.

لكي تكون متوافقة مع هذه المتطلبات، يجب على المنظمة وضع إطار عمل إدارة المعرفة الذي يجب أن يتناول عدداً معيناً من الموضوعات، ووفقاً لـ (ISO 30401, 2018) "يجب على المنظمة إنشاء وتنفيذ وصيانة وتحسين نظام إدارة المعرفة بشكل مستمر، بما في ذلك الإستراتيجية والعمليات اللازمة وتقاعلاتها.

يتضمن المعيار (ISO 30401, 2018) جزئين: الجزء الخاص بإدارة المعرفة والجزء العام، والذي ينطبق على أي نظام إدارة، حيث يعد وصف نظام إدارة المعرفة جزءاً محدداً، في حين أن الأنشطة الإدارية، التي "تنشئ وتتفذ وتحافظ على وتحسن باستمرار" نظام إدارة المعرفة، تتوافق مع خطوات دورة PDCA وهي كما يلي: سياق المنظمة؛ القيادة؛ التخطيط؛ الدعم؛ العمليات؛ تقييم الأداء وتحسينه.

ويتكون نموذج (ISO 30401, 2018) من عشرة بنود، حيث تكون البنود الثلاثة الأولى ذات طابع إعلامي وتحدد نطاق المعيار والمصطلحات المستخدمة في جميع أنحاء القاعدة. بينما تتماشى البنود من 4 إلى 10 مع ما يسمى بدورة PDCA ، حيث ترمز PDCA إلى Plan-Do-Check-Act

.9001, 2015, p. 14)

تم تطوير المعيار من قبل اللجنة الفنية ISO/TC 260 ، ويتألف من 20 صفحة، تصف المقدمة غرض وأهمية معيار نظام إدارة ISO لإدارة المعرفة، تليها المبادئ التوجيهية ونطاق إدارة المعرفة. يوفر النطاق إرشادات لإنشاء وتنفيذ وصيانة ومراجعة وتحسين نظام إدارة المعرفة في المنظمات. تم تحديد المصطلحات والتعريف المستخدمة لأغراض المعيار. حيث يتعامل سياق المنظمة مع فهم المنظمة وسياقها، وفهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة)، وتحديد نطاق نظام إدارة المعرفة، ونظام إدارة المعرفة والثقافة. تشمل القيادة الالتزام والسياسة والأدوار والمسؤوليات والسلطات. يغطي التخطيط الإجراءات اللازمة لمعالجة المخاطر والفرص وأهداف إدارة المعرفة والتخطيط لتحقيقها. يتعامل الدعم مع جوانب مثل الموارد الكفاءة والوعي والتواصل والمعلومات الموثقة. تتعامل العمليات مع تخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات اللازمة لتلبية متطلبات المنظمات وكذلك لتنفيذ الإجراءات. تقييم الأداء ويشمل المراقبة والقياس والتحليل والتقييم والتدقيق الداخلي والمراجعة الإدارية. يغطي التحسين جوانب مثل عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر. تعتبر المرفقات A,B,C غنية بالمعلومات بطيئتها، حيث أنها تصف "طيف المعرفة" - نطاق إدارة المعرفة، والعلاقة بين إدارة المعرفة والتخصصات المجاورة، وثقافة إدارة المعرفة، على التوالي.

يوضح الجدول التالي المتطلبات الرئيسية للمواصفة الدولية (ISO 30401, 2018) في...
الجدول رقم (02) يبين المتطلبات الرئيسية للمواصفة الدولية (ISO 30401, 2018):

العنصر الأساسية	المتطلب (البند)	ت
	النطاق	1
	المراجع المعيارية	2
	المصطلحات والتعريف	3
4-1 فهم المنظمة وسياقها		
4-2 فهم توقعات واحتياجات الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة)		
4-3 تحديد مجال نظام إدارة المعرفة	سياق المنظمة	4
4-4 تأسيس نظام إدارة المعرفة		
4-5 ثقافة إدارة المعرفة		
5-1 القيادة والالتزام		
5-2 السياسة	القيادة	5
5-3 الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية		
6-1 إجراءات معالجة المخاطر والفرص	التحفيظ	6
6-2 أهداف إدارة المعرفة والتخطيط لتحقيقها		
7-1 الموارد		
7-2 الكفاءة		
7-3 الوعي	الدعم	7
7-4 الاتصالات		
7-5 المعلومات الموقعة		
العملية		8
9-1 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم		
9-2 التدقيق الداخلي	تقييم الأداء	9
9-3 مراجعة الإدارة		
10-1 عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية		
10-2 التحسين المستمر	التحسين	10

Source: International Organization for Standardization – ISO. ISO 30401:2018 Knowledge management systems – Requirements. Geneva, Switzerland: ISO, 2018.

3. أهداف المواصفة الدولية ISO 30401: 2018

تهدف أنظمة إدارة المعرفة إلى تنظيم واستثمار الموارد الفكرية والتنظيمية من مصادرها من بيئه المنظمة الداخلية والخارجية، فإذا كانت هذه الأنظمة تعمل على عمليات إدارة المعرفة بشكل فاعل وتنفذ جميع خطوات إدارة المعرفة بشكل جيد فهذا يؤكد تحقيق النظام لأهدافه، حيث أكد (Rojas, Y. L. R., 2019) على الأهداف الآتية للمواصفة الدولية (ISO 30401: 2018) :

1. إدارة عملية التعلم التنظيمي.
2. تسهم في تحسين قيمة الموجودات المعرفية في المنظمة.
3. تشجع على التحسينات المهمة للأداء وعلى التغيير السلوكى للعاملين.
4. تعزز من متنانة البيئة المعرفية في المنظمة.
5. تتشعى مستودعات المعرفة في المنظمة.
6. تساعد المنظمة بأن تكون أكثر ذكاءً ورشاقة وابداع في تزويد المنتج بجودة عالية والحصول على مكانة كبيرة في الأسواق.
7. تقديم أداء متكامل لاستثمار المعرفة الحالية.
8. الادارة بذكاء لعمليات التوليد والتطبيق والترميز واستكشاف المعرفة الضمنية للأفراد.
9. انتزاع الخبرة والمعرفة الضمنية الموجودة في الفرد.

4. فوائد المعاصفة الدولية ISO 30401: 2018 :

تعد إدارة المعرفة مهمة لأنها تزيد من كفاءة المنظمات وقدرتها على صنع القرار، وبالتالي فهي تضمن قوة عاملة أكثر ذكاءً وقدرة على اتخاذ قرارات سريعة ومستينة تقييد المنظمات، حيث أصبحت المعرفة هي المصدر الأساسي للثروة، حيث أشار (Pawlowsky et al, 2021,16) إلى بعض فوائد تنفيذ متطلبات المعاصفة الدولية ISO 30401 وهي :

1. معالجة التحديات التي يواجهها المديرون من خلال تبسيط السبل التي توجد بها المعرفة وتخلق قيمة للمنظمة.
2. تدعم ISO 30401 قادة الأعمال في تطوير المزيد من الوعي بفوائد إدارة المعرفة بشكل عام.
3. تساعد المديرين على صياغة استراتيجيات لتحديد "مجالات العمل التي يمكن إدارتها" من حيث المعرفة.
4. إن إدخال المعيار قد يوفر لمديري المعرفة نفوذاً في مؤسساتهم.
5. أن ISO 30401 باعتباره "معايير إداريًّا عالميًّا قابلاً للمقارنة لإدارة المعرفة يوفر أداة للإشارة إلى إدارة المعرفة الفعالة إلى العملاء الداخليين وكذلك الخارجيين".
6. إن اعتماد ISO 30401 يعد إشارة للعملاء الخارجيين بأن المنظمة تعمل على تطوير وإدارة معرفتها بشكل فعال.
7. توفر المعاصفة إطاراً لمراجعة برنامج إدارة المعرفة الحالي وإستراتيجيته.
8. قياس أداء أنظمة إدارة المعرفة في المنظمات.
9. إرشاد المنظمات حديثة العهد في إدارة المعرفة من أجل تجنب الأخطاء الشائعة.
10. ضمان تأسيس نظام إداري جيد قادر على إيجاد حلول ناجحة لإدارة المعرفة في المنظمات.
11. تحقق تفوق تنافسي معترف به في الأسواق خاصة في حالة الشركات المتخصصة في إدارة المعرفة، أو تلك المنظمات التي تحافظ على تحديث المعلومات.

1. الإطار العملي للبحث:

1. تصميم أداة البحث:

قامت الباحثة بتصميم قائمة فحص موجهة إلى الموظفين الإداريين في عينة من المصارف الإسلامية الخاصة (بنك البركة، بنك الشام، بنك سوريا الدولي الإسلامي)، اعتمدت الباحثة في تصميمها على المقياس السباعي كما هو موضح في الجدول (1) لقياس مدى توفر متطلبات نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة الدولية (ISO 30401:2018) في المصارف الإسلامية الخاصة عينة الدراسة.

حيث تتكون قائمة الفحص من 34 فقرة موزعة على سبع مجالات رئيسية هي:

- المجال الأول: سياق المنظمة ويتكون من (5) فقرات.
- المجال الثاني: القيادة ويتكون من (3) فقرات.
- المجال الثالث: التخطيط ويتكون من (2) فقرتين.
- المجال الرابع: الدعم ويتكون من (5) فقرات.
- المجال الخامس: العملية ويتكون من (1) فقرة.
- المجال السادس: تقييم الأداء ويتكون من (3) فقرات.
- المجال السابع: التحسين ويتكون من (2) فقرتين.

وقد اعتمد مقياس ليكرت السباعي في تصميم قائمة الفحص، ومن أجل اختبار الصدق والثبات لمقياس البحث قامت الباحثة بتبيين مدى ثبات وصلاحية المقياس أو قائمة الفحص التي استخدمتها في التحليل الإحصائي الأمر الذي مكن من تحديد مدى اعتمادية النتائج التي يمكن الوصول إليها لاحقاً عبر تحليل الفرضيات لذلك قامت الباحثة بـ:

1. عرض قائمة الاتساق الداخلي حيث تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد البحث والدرجة الكلية لقائمة الفحص.

الجدول رقم (03) قائمة الاتساق الداخلي لمجالات قائمة الفحص وأبعادها

المعنى	قيمة الارتباط	البعد
0.000	0.954**	سياق المنظمة
0.000	0.957**	القيادة
0.000	0.970**	الخطيط
0.000	0.970**	الدعم
0.000	0.957**	العملية
0.000	0.960**	تقييم الأداء
0.000	0.970**	التحسين
*الارتباط معنوي عند درجة معنوية 0.01		

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج "SPSS 25"

يلاحظ من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد قائمة الفحص دالة عند مستوى دلالة 5% a ، وبالتالي قائمة الفحص صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

2. معامل Cronbach's Alpha : يستخدم مقياس Cronbach's Alpha لقياس ثبات العبارات التي تقيس بعد ما وتتراوح قيمته بين (0-1) وكلما أقرب من 1 كان ذلك دليلاً على ثبات العبارات وموضوعيتها في قياس البعد الذي تمثله. لذا قامت الباحثة بإجراء اختبار معامل ألفا كرونباخ لمعرفة مدى صلاحية وموضوعية قائمة الفحص في التحليل الإحصائي وقد كانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة

Reliability Statistics

التحسين	تقييم الأداء	العملية	الدعم	الخطيط	القيادة	سياق المنظمة	المؤشر
0.967	0.971	0.973	0.965	0.955	0.957	0.963	Cronbach's Alpha
5	5	5	5	5	7	7	N of Items

المصدر : مخرجات برنامج "SPSS 25"

النتائج والمناقشة:

اعتمدت الباحثة لإنجاز هذا البحث على قائمة الفحص كما ذكرنا سابقاً، حيث تم إعدادها وصياغة أسئلتها باعتماد مضمرين متطلبات المواصفة الدولية (ISO 30401:2018)، ونستعرض فيما يلي تحليلاً لإجابات الأفراد المبحوثين على أسئلة قائمة الفحص ولكل متطلب من متطلبات تلك المواصفة كما يلي:

3.3 سياق المنظمة (9 أسئلة): الغرض من هذا البند هو أن يكون لدى المصرف فهم كامل لأصحاب المصلحة وتقوعاتهم، فيما يلي إجابات الأفراد المبحوثين على متطلب (سياق المنظمة):

الجدول رقم (05) إجابات الأفراد المبحوثين عن متطلب (سياق المنظمة)

الرقم	متطلب	غير متحقق	تحقق جزئياً	غير متحقق	تحقق جزئياً	تحقق جزئياً	غير متحقق	تحقق جزئياً	غير متحقق	تحقق جزئياً	غير متحقق	متطلب	سياق المنظمة
1							*						يعمل المصرف على تحديد القضايا الداخلية والخارجية ذات الصلة بهدفه والتي لها تأثير على نظام إدارة المعرفة
2							*						تعمل إدارة المصرف على تحديد وتحليل متطلبات الأطراف المعنية
3						*							تعمل إدارة المصرف على تحديد حدود تطبيق نظام إدارة المعرفة لتحديد مجال تطبيقه
4	*												تمتلك إدارة المصرف نظام إدارة المعرفة طبقاً للمتطلبات الواردة في المواصفة ISO (30401:2018)
5	*												تعمل إدارة المصرف على تحسين نظام إدارة المعرفة طبقاً للمتطلبات الواردة في المواصفة (ISO 30401:2018)
6						*							تقوم إدارة المصرف بإثبات أن نظام إدارة المعرفة يغطي أنشطة (اكتساب معرفة جديدة- تطبيق المعرفة الحالية- الاحتفاظ بالمعرفة الحالية كوسيلة لحماية المصرف من مخاطر فقدان المعرفة)
7						*							تقوم إدارة المصرف بدعم كل أنواع التدفقات المعرفية ذات الأولوية المحددة في مجال نظامها (التفاعل البشري- التمثيل- الاستيعاب والتعلم)
8					*								تقوم إدارة المصرف بتطبيق نظام إدارة المعرفة على جميع العناصر التمكينية في المصرف لإنشاء نظام فاعل يحقق أهدافها والذي يشمل (رأس المال البشري- العمليات- التكنولوجيا- البنية التحتية وثقافة إدارة المعرفة)
9						*							تقوم إدارة المصرف بالتأكد على أنه تم الأخذ بالثقافة التنظيمية كوسيلة لتشجيع ودعم نظام إدارة المعرفة
الأوزان													
النكرار													
النتيجة													
معدل التطبيق													
النسبة المئوية													
حجم الفجوة													
4													
0.67													
0.33													

يبين لنا من الجدول رقم (05) أن المصادر المبحوثة تعمل على تحديد القضايا الداخلية والخارجية ذات الصلة بهدفها والتي لها تأثير على نظام إدارة المعرفة فيها بشكل جيد، فضلاً عن تحديد متطلبات الأطراف المعنية، لكنها لا تمتلك نظام إدارة المعرفة طبقاً للمتطلبات الواردة في المواصفة (ISO 30401:2018) ولا تقوم بتحسين هذا النظام وفقاً لمتطلبات المواصفة، إذ بلغ معدل التنفيذ لبند سياق المنظمة (4) والنسبة المئوية لمدى المطابقة (67%) مما ولد فجوة مقدارها (38%).

2.3 القيادة (12 سؤال): يوضح هذا البند قيام الإدارة العليا للمصرف بإظهار القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة المعرفة من خلال جملة من الأسئلة وفق ما يلي:

الجدول رقم (06) إجابات الأفراد المبحوثين عن متطلب (القيادة)

القيادة	القيادة	ت
(3-5) -(2-5) -(1-5)		
تعمل إدارة المصرف على تعزيز القيم التنظيمية التي تعزز الثقة كعنصر أساس لإدارة المعرفة	1	
تضمن إدارة المصرف أنه قد تم وضع سياسة وأهداف لإدارة المعرفة ومتغيرة مع الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة ويمكن تقييمها	2	
التأكيد من توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة المعرفة	3	
تتأكد الإدارة العليا للمصرف أن نظام إدارة المعرفة يحقق النتائج المرجوة	4	
تعمل الإدارة العليا للمصرف على توجيه وتحفيز وإلهام ودعم الأشخاص للمساهمة في ضمان فاعلية نظام إدارة المعرفة	5	
تناسب سياسة الإدارة العليا للمصرف مع غرض المصرف وتتوفر إطار ومبادئ توجيهية لتحديد ومراجعة وتحقيق أهداف إدارة المعرفة	6	
تضمن هذه السياسة التزاماً بتقديم المتطلبات التنظيمية وغيرها من المتطلبات اللازمة	7	
تحدد السياسة توقعات جميع العاملين فيما يتعلق باستخدام نظام إدارة المعرفة وغرس ثقافة تقر المعرفة	8	
تضمن السياسة الالتزام بالتحسين المستمر لنظام إدارة المعرفة	9	
سياسة إدارة المعرفة (متاحة كمعلومات موثقة، ويتم توصيلها وفهمها وتطبيقها داخل المصرف، ومتاحة للأطراف المهمة، حسب الاقتضاء)	10	
تضمن الإدارة العليا تعيين المسؤوليات والسلطات للأدوار ذات الصلة وإبلاغها وفهمها داخل المصرف	11	
تتولى الإدارة العليا المسؤولية والسلطة من أجل تقديم التقارير عن أداء نظام إدارة المعرفة إلى الإدارة العليا.	12	
الأوزان		
النكرار		
النتيجة		
معدل التطبيق	5.08	
النسبة المئوية	0.85	
حجم الفجوة	0.15	

يبين لنا من الجدول رقم (06) أن المصارف المبحوثة على تعزيز القيم التنظيمية التي تعزز الثقة كعنصر أساس لإدارة المعرفة، كما تقوم بتحفيز وإلهام ودعم الأشخاص للمساهمة في ضمان فاعلية نظام إدارة المعرفة، فضلاً عن أنها تقوم بتعيين المسؤوليات والسلطات للأدوار ذات الصلة وإبلاغها وفهمها داخل المصارف، إلا أن سياسة إدارة المعرفة ليست متاحة بشكل موثق كاملاً كما أن الإدارة العليا للمصرف لا تتأكد أن نظام إدارة المعرفة يحقق النتائج المرجوة إذ بلغ معدل التعزيز لبند القيادة (5.08) والنسبة المئوية لمدى المطابقة (85%) مما ولد فجوة مقدارها (15%).

3.3 التخطيط (7 أسئلة): يعالج هذا البند قضايا المخاطر والفرص، وأهداف المصرف والتخطيط لتحقيقها، والتخطيط للتغيرات في نظام إدارة المعرفة وفق التالي:

الجدول رقم (07) إجابات الأفراد المبحوثين عن متطلب (التخطيط)

يبين لنا من الجدول رقم (07) أن المصارف المبحوثة تعمل على تعزيز القيم التظيمية التي تعزز الثقة كعنصر أساس لإدارة المعرفة، إلا أنها لا تقوم بتحديد المخاطر التي يتعين معالجتها من خلال التتأكد أن نظام إدارة المعرفة يحقق النتائج المرجوة، كما أنها لا تقوم على توجيه وتحفيز وإلهام ودعم الأشخاص للمساهمة في ضمان فاعلية نظام إدارة المعرفة، إذ بلغ معدل التنفيذ لبند التخطيط (4.14) والنسبة المئوية لمدى المطابقة (69%) مما ولد فجوة مقدارها (31%).

3.3 الدعم (7 أسئلة): يوضح الجدول التالي إجابات الأفراد المبحوثين على بند الدعم وفق التالي:

الدول رقم (08) احیات الأفراد المبحوثين عن متطلب (الدعم)

يتبين لنا من الجدول رقم (08) أن المصادر المبحوثة تعمل على تحديد الكفاءات الازمة للأفراد العاملين والذين سيؤثرون على أدائها المعرفي، كما تعمل عند الحاجة على اتخاذ الإجراءات الازمة لاكتساب الكفاءة المطلوبة، إلا أنها لا تتأكد من أن الأفراد على دراية بسياسة إدارة المعرفة؛ ومساهمتهم ومسؤولياتهم في فعالية نظام إدارة المعرفة إذ بلغ معدل التنفيذ لبند الدعم (5) والنسبة المئوية لمدى المطابقة (83%) مما ولد فجوة مقدارها (17%).

العملية (4 أسئلة): يوضح الجدول التالي إجابات الأفراد المبحوثين على بند العملية وفق التالي:

الجدول رقم (09) إجابات الأفراد المبحوثين عن متطلب (العملية)

							العملية	ت
							(4-7) -(3-7) -(2-7) -(1-7) -(5-7) -	
						*	نقوم إدارة المصرف بتحديد وتحطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات اللازمة لمقابلة احتياجات العملاء	1
						*	نقوم إدارة المصرف بالاحفاظ بالمعلومات المؤقتة الضرورية للتأكد أن العملية تنفذ وفق ما هو مخطط له	2
						*	نقوم إدارة المصرف بمراقبة التغييرات المخططه واستعراض نتائج التغييرات الطارئة	3
			*				التأكد من توافق المخرجات مع متطلبات نظام إدارة المعرفة	4
0	1	2	3	4	5	6	الأوزان	
0	0	0	1	0	0	3	النكرار	
0	0	0	3	0	0	18	النتيجة	
5.25							معدل التطبيق	
0.88							النسبة المئوية	
0.12							حجم الفجوة	

يتبيّن لنا من الجدول رقم (9) أن المصارف المبحوثة تقوم بتحديد وتحطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات اللازمة لمقابلة احتياجات العملاء لكنها لا تتأكد من توافق المخرجات مع متطلبات نظام إدارة المعرفة، إذ بلغ معدل التنفيذ لبند العملية (5.25) والنسبة المئوية لمدى المطابقة (88%) مما ولد فجوة مقدارها (12%).

5.3 تقييم الأداء (3 أسئلة): يوضح الجدول التالي إجابات الأفراد المبحوثين على بند تقييم الأداء وفق التالي:

الجدول رقم (10) إجابات الأفراد المبحوثين عن متطلب (تقييم الأداء)

							تقييم الأداء (3-9) - (2-9) - (1-9)	ت
غير مطبق								
	*						تقوم إدارة المصرف بتحديد أساليب للمراقبة والقياس والتحليل والتقييم اللازمة لضمان النتائج الصحيحة	1
					*		تقوم إدارة المصرف بإجراء عمليات تدقيق داخلية وعلى فترات مخططة لتحديد مدى تطابق سياسة المصرف مع متطلبات المواصفة (ISO 30401, 2018)	2
				*			تقوم إدارة المصرف بمراجعة نظام إدارة المعرفة وتوثيق النتائج على فترات مخططة لها	3
0	1	2	3	4	5	6		الأوزان
0	0	1	0	1	1	0		النكرار
0	0	2	0	4	5	0		النتيجة
3.67								معدل التطبيق
0.61								النسبة المئوية
0.39								حجم الفجوة

يتبيّن لنا من الجدول رقم (10) أن المصارف المبحوثة بإجراء عمليات تدقيق داخلية وعلى فترات مخططة لتحديد مدى تطابق سياسة المصرف مع متطلبات المواصفة (ISO 30401, 2018) لكنها لا تقوم بتوثيق النتائج بشكل جيد، إذ بلغ معدل التنفيذ لبند تقييم الأداء (3.67) والنسبة المئوية لمدى المطابقة (61%) مما ولد فجوة مقدارها (39%).

6.3 التحسين (3 أسئلة): يوضح الجدول التالي إجابات الأفراد المبحوثين على بند التحسين وفق التالي:

الجدول رقم (11) إجابات الأفراد المبحوثين عن متطلب (التحسين)

							التحسين (3-10) - (2-10) - (1-10)	ت
غير مطبق								
				*			تقوم إدارة المصرف باتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة وتصحيح عدم المطابقة	1
		*					تقوم إدارة المصرف بتقييم الحاجة إلى إزالة أسباب عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات الضرورية لذلك	2
	*						تقوم إدارة المصرف بتحديد فرص تحسين نظام إدارة المعرفة وتنفيذ أي إجراءات ضرورية للوفاء باحتياجات العملاء وتعزيز رضاهم	3
0	1	2	3	4	5	6		الأوزان
0	0	1	1	0	1	0		النكرار
0	0	2	3	0	5	0		النتيجة
3.33								معدل التطبيق
0.6								النسبة المئوية
0.4								حجم الفجوة

يبين لنا من الجدول رقم (11) أن المصارف المبحوثة تقوم باتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة وتصحيف عدم المطابقة إلا أنها لا تهتم بشكل جيد بتحديد فرص تحسين نظام إدارة المعرفة وتنفيذ أي إجراءات ضرورية للوفاء باحتياجات العملاء وتعزيز رضاهم حيث بلغ معدل التنفيذ لبند التحسين (3.33) والنسبة المئوية لمدى المطابقة (60%) مما ولد فجوة مقدارها (40%).

6.4 يوضح الجدول رقم (12) التالي خلاصة نتائج قياس مدى توفر متطلبات تطبيق نظام إدارة المعرفة وفق المواصفة الدولية (ISO 30401: 2018) في المصارف الإسلامية وفق التالي:

الترتيب	الفجوة	النسبة المئوية معدل الالتزام	معدل التنفيذ الوسط الحسابي المرجح	درجات التقييم النكرارات	المتطلبات	ت
الخامس	33%	67%	4	9	سياق المنظمة	1
الثاني	15%	85%	5.08	12	القيادة	2
الرابع	31%	69%	4.14	7	التخطيط	3
الثالث	17%	83%	5	7	الدعم	4
الأول	12%	88%	5.25	4	العملية	5
السادس	39%	61%	3.67	3	تقييم الأداء	6
السابع	40%	60%	3.33	3	التحسين	7
	27%	73%	4	7	الإجمالي	

النتائج والتوصيات:

النتائج: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص أن المعدل الإجمالي المتحقق من قياس مدى توفر متطلبات تطبيق نظام إدارة المعرفة وفق المواصفة الدولية (ISO 30401: 2018) في المصارف الإسلامية المبحوثة حصل على نسبة اتفاق (73%) أي أنه مطبق كلياً وموثق جزئياً مما ولد فجوة مقدارها (27%) وهذا يجيبنا عن تساؤل الدراسة.
- كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص أن البند (سياق المنظمة) حق نسبة اتفاق (67%) في المصارف المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة بدرجة تقييم "مطبق كلياً وغير موثق" وهذا يشير إلى وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (38%).
- كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص أن البند (القيادة) حق نسبة اتفاق (85%) في المصارف المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة بدرجة تقييم "مطبق كلياً وموثق جزئياً" وهذا يشير إلى وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (15%).
- كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص أن البند (التخطيط) حق نسبة اتفاق (69%) في المصارف المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة بدرجة تقييم "مطبق كلياً وموثق جزئياً" وهذا يشير إلى وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (31%).
- كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص أن البند (الدعم) حق نسبة اتفاق (83%) في المصارف المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة بدرجة تقييم "مطبق كلياً وموثق جزئياً" وهذا يشير إلى وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (17%).
- كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص أن البند (العملية) حق نسبة اتفاق (88%) في المصارف المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة بدرجة تقييم "مطبق كلياً وموثق جزئياً" وهذا يشير إلى وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (12%).
- كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص أن البند (تقييم الأداء) حق نسبة اتفاق (61%) في المصارف المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة بدرجة تقييم "مطبق كلياً وغير موثق" وهذا يشير إلى وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (39%).
- كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص أن البند (التحسين) حق نسبة اتفاق (60%) في المصارف المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة بدرجة تقييم "مطبق كلياً وغير موثق" وهذا يشير إلى وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (40%).

9. تقوم إدارة المصارف المبحوثة بتحديد وتحطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات الازمة لمقابلة احتياجات العملاء بشكل جيد، حيث حصل بند العملية على أعلى نسبة اتفاق (88%).
10. بالمقابل حصل بند التحسين في المصارف المبحوثة على أدنى نسبة اتفاق (60%).

التصصيات:

1. يتوجب على إدارة المصارف المبحوثة بذل المزيد من الجهد للحصول على شهادة المعاصفة الدولية ISO 30401: (2018) وتوفير كافة المتطلبات الأساسية وفق ما أشارت إليه نتائج الدراسة.
2. ضرورة قيام إدارة المصارف المبحوثة باعتماد المعاصفة الدولية وجعلها ضمن أهدافها واستراتيجيتها وذلك لكون مستوى التطبيق جيد وفق ما أشارت إليه نتائج قياس قائمة الفحص، وهذا يتطلب توفير الدعم الازم للموارد المادية والبشرية للأقسام المعنية لإكمال تطبيق المعاصفة والحصول على الشهادة.
3. يجب على إدارة المصارف المبحوثة بذل جهد أكثر من حيث الاهتمام بوضع سياسة وأهداف لإدارة المعرفة متوافقة مع الاتجاه الاستراتيجي لها ويمكن تقييم نتائجها.
4. أيضاً يجب أن تعمل الإدارة العليا للمصرف على توجيه وتحفيز وإلهام ودعم الأشخاص للمساهمة في ضمان فاعلية نظام إدارة المعرفة، وهذا ما أكدته دراسة (عثمان، 2018، 49).
5. كما يجب أن تعمل إدارة المصارف المبحوثة على إدارة عملية التغيير نحو اعتماد وتطبيق نظام إدارة المعرفة وتنمية ثقافة تقدر إدارة المعرفة وتدعمها وتمكنها.
6. أيضاً يجب على إدارة المصارف تعلم كيفية إدارة المخاطر والفرص في البيئتين الداخلية والخارجية.
7. الاعتماد على التوثيق الدقيق الكترونياً ويدوياً لجميع المعلومات والعمل على تصنيفها وتصنيفها وملائمتها للاستخدام وتحديثها بشكل مستمر حيث لم تكن نسبة التوثيق بالمستوى المطلوب وفق ما أشارت إليه نتائج الدراسة.
8. كما يجب على إدارة المصارف المبحوثة التأكيد من إمكانية إيصال المعلومات للجميع في الوقت والشكل المناسبين، وأن المعلومات محمية من الضياع أو سوء الاستخدام والتأكد من تخزينها وحفظها ضمن قواعد بيانات المصارف بشكل جيد.
9. الاهتمام بعمليات المراقبة والقياس والتقييم بشكل جيد وعلى فترات زمنية دورية يتم تحديدها وفقاً ضوابط ومعايير التدقيق القانونية المعمول بها، وتعزيز آليات التوثيق المتبعة بمسك السجلات والمستندات والوثائق حيث لم تكن نسبة تقييم الأداء بالمستوى المطلوب.
10. يجب الاهتمام بمتابعة حالات عدم المطابقة وإزالة أسبابها واتخاذ الإجراءات الازمة لمنع تكرارها و تحديد فرص تحسين نظام إدارة المعرفة وتنفيذ أي إجراءات ضرورية لوفاء باحتياجات العملاء وتعزيز رضاهما.

معلومات التمويل:

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

المراجع:

المراجع العربية:

1. الغامدي، عبدالله بن غرم والقرني، عبدالرحمن. (2020). "دور المؤسسات المهنية الدولية في تعزيز ادارة المعرفة كممارسة مهنية" تطبيقات واستراتيجيات ادارة المعلومات والمعرفة في حفظ الذاكرة الوطنية والمؤسسية، المؤتمر الثاني (31) للاتحاد العربي للمعلومات والمكتبات.
2. سعيد، سارة وخليل، أربig (2023). تأثير نظم إدارة المعرفة وفق المعاصفة (ISO 30401:2018) في مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات - بحث تحليلي في شركة المشاريع النفطية في العراق، مجلة كلية الكوت الجامعية، 8 (1)، ص 135-122.
3. سعيد، سارة وخليل، أربig (2023). تحليل متطلبات نظام إدارة المعرفة وفق المعاصفة (ISO 30401:2018) في شركة المشاريع النفطية. مجلة التقنيات، الجامعة التقنية الوسطى، العراق، 4 (4)، 191-196.
4. عثمان، نسيبة. (2018). قياس أثر إدارة المعرفة في أداء مؤسسات التعليم العالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن-دراسة مسحية على جامعة دمشق. رسالة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا، 1-255.
5. عثمان، نسيبة. (2016). دور الحوافز في تحسين تبادل المعرفة بين العاملين في مديرية التربية في طرطوس. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، 3(5)، سوريا. (1-23).

المراجع الأجنبية:

1. Barnes, S..(2022) How radical KM is knowledge management: Referencing ISO knowledge management systems—requirements standard 30401. *Business Information Review*. Vol. 39(2) 51–55.
2. Carlucci, Daniela, Kudryavtsev, Dmitry and others. (2022). The ISO 30401 Knowledge Management Systems: a new frame for managing knowledge. *Conceptualisation and practice. Knowledge Management Research & Practice*.
3. Kudryavtsev, D and Sadykova, D. (2019). Towards Architecting a Knowledge Management System: Requirements for an ISO Compliant Framework. Springer Nature Switzerland AG, 369, pp. 36–50.
4. Rojas, Y. L. R., (2019), " Best practices for knowledge management according to ISO 30401", *Signs: Research in management systems*, 11(2), 9-20.
5. Saeed, Sarah and Khalil, Areej (2022). Analysis of the Requirements of Knowledge Management Systems According to the Specification ISO 30401:2018 in the Oil Projects Company. *Journal of Techniques*. 4(4), 191-196.
6. International Organization for Standardization – ISO. ISO 30401:2018 Knowledge management systems – Requirements. Geneva, Switzerland: ISO, 2018.
7. Wagner, Carina (2020). Development of a Knowledge Management Concept for small and medium sized enterprises. Master Dissertation. Innsbruck.