إدارة المعرفة في القطاع المصرفي: من تكديس البيانات الى صناعة القرارات الاستباقية.

Knowledge Management in the Banking Sector: From Data Accumulation to Proactive Decision-Making.

سوالمي فهيمة، المخبر، جامعة عباس لغرور خنشلة (الجزائر)،
fahima.soualmi@univ-khenchela.dz

تاريخ الاستلام:2026/02/04 تاريخ القبول: 2026/06/06 تاريخ النشر: 2026/06/10

ملخص: تناقش الدراسة دور إدارة المعرفة في القطاع المصرفي لتعزيز القرارات الاستباقية في ظل تكديس البيانات. اعتمد البحث على الربط النظري بين المتغيرات، أظهرت النتائج أن إدارة المعرفة تساهم في تحسين جودة القرارات الاستباقية، تدعم الاستقرار المالي والاقتصادي، تعزز الابتكار المؤسسي، وتطوير تجربة العملاء، كما تسهم في رفع القدرة التنافسية للبنوك.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة؛ القرار الاستباقي؛ تكديس البيانات؛ الابتكار؛ تجربة العملاء

تصنيف JEL: XN1،XN2

Abstract: The study examines the role of knowledge management in the banking sector to enhance proactive decision-making amidst data accumulation. The research relied on a theoretical linkage between variables. The findings indicate that knowledge management improves the quality of proactive decisions, supports financial and economic stability, fosters organizational innovation, enhances customer experience, and contributes to increasing banks' competitive capacity.

Keywords: Knowledge Management; Proactive Decision-Making; Data Accumulation; Innovation; Customer Experience

المؤلف المرسل: سوالمي فهيمة.
الإيميل: fahima.soualmi@univ-khenchela.dz

1. مقدمة:

أدى التحول الرقمي المتسارع وتزايد الاعتماد على التقنيات الحديثة في القطاع المصرفي إلى توليد كميات هائلة من البيانات الناتجة عن المعاملات المالية وتفاعلات العملاء وتغيرات الأسواق وهو ما يعرف بتكديس البيانات. غير أن هذا التراكم المتزايد للبيانات لا يحقق قيمة مضافة في حد ذاته ما لم يتم استثماره وتحويله إلى معرفة قابلة للتوظيف في دعم اتخاذ القرار. وفي هذا السياق، برزت **إدارة المعرفة** كمدخل استراتيجي أساسي يمكّن البنوك من تجاوز منطق تكديس البيانات نحو توليد معرفة مصرفية ذات قيمة، تسهم في تحسين جودة القرارات، ولا سيما القرارات المصرفية الاستباقية.

وتكتسي القرارات الاستباقية أهمية متزايدة في العمل المصرفي المعاصر، باعتبارها أداة فعالة للتنبؤ بالمخاطر والفرص المستقبلية، وتعزيز القدرة على التكيف مع بيئة تتسم بعدم اليقين والمنافسة الشديدة. كما يرتبط نجاح هذه القرارات بمدى قدرة البنوك على إدارة المعرفة، وتحليل البيانات، واستثمار الخبرات المتراكمة، بما ينعكس إيجابًا على **الاستدامة المصرفية** والابتكار في تجربة العملاء.

1.1. إشكالية الدراسة

تتمحور إشكالية الدراسة حول مدى قدرة البنوك على توظيف إدارة المعرفة في تحويل تكديس البيانات المصرفية إلى معرفة داعمة لصناعة القرارات الاستباقية، وتأثير ذلك على الاستدامة المصرفية وتعزيز الابتكار في تجربة العملاء. من هذا المنطلق يتبلور التساؤل الرئيسي الاتي:

إلى أي مدى تسهم إدارة المعرفة في تحويل تكديس البيانات المصرفية إلى معرفة فاعلة تدعم اتخاذ القرارات المصرفية الاستباقية؟

2.1. الأسئلة الفرعية

1.2.1. ما المقصود بإدارة المعرفة، وما الذي يميزها عن البيانات والمعلومات في السياق المصرفي؟

2.2.1. ما خصوصية إدارة المعرفة في البنوك، وما مصادرها الرئيسية؟

3.2.1. ما طبيعة ظاهرة تكديس البيانات المصرفية، وماهي التحديات المرتبطة بها؟

4.2.1. كيف تسهم إدارة المعرفة في تحسين جودة القرار المصرفي الاستباقي؟

5.2.1. ما أثر القرارات الاستباقية على تحقيق الاستدامة المصرفية؟

6.2.1. كيف يدعم توظيف المعرفة والبيانات الابتكار في تجربة العملاء المصرفيين؟

3.1. فرضيات الدراسة

1.3.1. توجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة القرار المصرفي الاستباقي.

2.3.1. يسهم تكديس البيانات المصرفية غير المُستثمرة في إضعاف فعالية اتخاذ القرار.

3.3.1. تؤثر القرارات المصرفية الاستباقية إيجابًا على تحقيق الاستدامة المصرفية.

4.3.1. يؤدي توظيف المعرفة المستخرجة من بيانات العملاء إلى تحسين تجربة العملاء وتعزيز الميزة التنافسية للبنوك.

4.1. أهداف الدراسة

هدفت الدارسة الى:

1.4.1. توضيح الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة وتمييزها عن البيانات والمعلومات.

2.4.1. إبراز خصوصية إدارة المعرفة في القطاع المصرفي ومصادرها.

3.4.1. تحليل ظاهرة تكديس البيانات المصرفية والتحديات المرتبطة بها.

4.4.1. بيان دور إدارة المعرفة في صناعة القرار المصرفي الاستباقي.

5.4.1. إبراز أثر القرارات الاستباقية على الاستدامة المصرفية والابتكار في تجربة العملاء.

5.1. نموذج البحث

يقوم نموذج البحث على دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة كمتغير مستقل، والقرار المصرفي الاستباقي كمتغير وسيط، في ظل تحديات تكديس البيانات المصرفية.

6.1. الدراسات السابقة

ان المتعارف عليه قبل التطرق للدراسة الحالية لا بد والقاء الضوء على الادبيات النظرية السابقة وسنتطرق لبعض منها فيما يأتي:

1.6.1. الدراسة الأولى: هدفت الدراسة التي أجراها مهران عثمان ومروة السيد 2024، ونشرت في مجلة البحوث المصرفية والتنمية المستدامة، المجلد 10، العدد 2، إلى

دراسة الدور المعتدل للمرونة التنظيمية في العلاقة بين التوجه الاستراتيجي الاستباقي والأداء المصرفي المستدام في البنوك المصرية. استهدفت الدراسة عينة مكونة من 382 موظفا من أكبر خمسة بنوك تتبنى معايير مبادرة التقارير العالمية(GRI) ، وتم تحليل 345 استبيانًا صالحا باستخدام تحليل المسار ومعالجة الانحدار عبر SPSS الإصدار 4.2 ونموذج المعادلات الهيكلية SEM باستخدام AMOS و .SPSSأظهرت النتائج أن للتوجه الاستراتيجي الاستباقي أثرًا إيجابيًا كبيرًا على الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، كما عززت المرونة التنظيمية هذا الأثر، مما يبرز أهمية دمج المرونة التنظيمية مع التوجه الاستراتيجي الاستباقي لتحقيق الأداء المصرفي المستدام.

2.6.1. الدراسة الثانية: شعبان أحمد تناول في مقاله المنشور بالمجلة العربية الدولية لابتكار المعرفة، المجلد 1، العدد 2، موضوع البيانات الضخمة وأهميتها وعناصرها .هدفت الدراسة إلى تحديد ماهية البيانات الضخمة، رصد التحديات المرتبطة بتحليلها، واستعراض أنواع تحليلات البيانات الضخمة. وأظهرت النتائج أن تحليل البيانات الضخمة يمكّن المؤسسات من اكتشاف نقاط القوة والضعف، دعم اتخاذ القرارات، زيادة دقة التنبؤ بالمستقبل، وتحويل البيانات المخزنة إلى معرفة قابلة للتوظيف. كما أشارت الدراسة إلى الأدوات الرئيسية لتحليل البيانات الضخمة وأثرها في تحسين إدارة المعلومات المؤسسية.

3.6.1. الدراسة الثالثة: دراسة لدرع نعيمة ورقاد صليحة 2021 أثر إدارة معرفة الزبون على تحقيق الابتكار في عناصر المزيج التسويقي الإضافية – دراسة حالة مديرية التجارة لولاية سطيف، نشرت بمجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05، العدد 02، جامعة سطيف 1، هدفت الدراسة إلى قياس أثر إدارة معرفة الزبون على الابتكار في عناصر المزيج التسويقي الإضافية لدى مديرية التجارة بولاية سطيف خلال سنة 2021، باستخدام استبيان على عينة مكونة من 80 مفردة. استُخدم كل من معامل الارتباط الكلي والانحدار البسيط. أظهرت النتائج أن لإدارة معرفة الزبون تأثيراً إيجابياً على الابتكار، وأوصت الدراسة بإنشاء قسم مختص لجمع ومعالجة معلومات العملاء.

4.6.1. الدراسة الرابعة: تناول الطيب سايح 2017 في دراسته المعنونة بدور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وحالات البنوك، المنشورة في مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 28، العدد 3، الدور المحوري لإدارة المعرفة في تعزيز أداء المؤسسات

الاقتصادية، مع التركيز على البنوك. أشارت الدراسة إلى أن التطورات الحديثة والتغيرات السريعة في بيئة العمل البنكي جعلت إدارة المعرفة أكثر أهمية من أي وقت مضى، إذ تسهم في تحسين التنافسية من خلال استثمار العناصر غير المادية مثل المهارات، الكفاءات، المعارف، والقدرة على التعلم. وقد أبرز الباحث دور إدارة المعرفة في دعم التعلم التنظيمي داخل البنوك، وخلق القيمة عبر التفاعل بين المعرفة الشخصية والمعرفة المؤسسية، مما يساهم في تحسين الأداء المصرفي ورفع كفاءة العمليات البنكية.

5.6.1. الفجوة العلمية:

تركز الدراسات السابقة على التوجه الاستراتيجي الاستباقي، المرونة التنظيمية، إدارة معرفة الزبون، وتحليل البيانات الضخمة، لكنها لم تتناول بشكل متكامل دور إدارة المعرفة في البنوك الجزائرية لتحويل البيانات إلى معرفة تدعم القرارات الاستباقية وتعزز الاستدامة المصرفية وتجربة العملاء.

2.المحور الأول: إدارة المعرفة في القطاع المصرفي بين تكديس البيانات وتوليد المعرفة

يمثل التحول نحو اقتصاد المعرفة تحديًا جوهريًا للقطاع المصرفي، الذي أصبح ينتج كميات هائلة من البيانات بفعل الرقمنة وتسارع المعاملات المالية.

غير أن تكديس البيانات في حد ذاته لا يحقق قيمة مضافة ما لم يُصاحب بآليات فعالة لتحليلها وتوظيفها. ومن هذا المنطلق، تبرز إدارة المعرفة كمدخل استراتيجي يحوّل البيانات الخام إلى معرفة ذات دلالة. يهدف هذا المحور إلى إبراز الانتقال المفاهيمي والعملي من تكديس البيانات إلى توليد المعرفة المصرفية الداعمة للأداء واتخاذ القرار.

1.2. مفهوم إدارة المعرفة وتمييزها عن البيانات والمعلومات

في ظل التطور التكنولوجي وتسارع تدفق المعلومات، أصبح التحكم في المعرفة واستثمارها من العوامل الحاسمة لنجاح المؤسسات. من هنا سنتطرق فيمايلي الى مفهومها وما يميزها عن البيانات والمعلومات.

1.1.2. مفهوم إدارة المعرفة

عرفت إدارة المعرفة أول مرة من طرف "مارشاند"في بداية الثمانينات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية المتعلقة بتطور نظم المعلومات، ثم تنبأ بعدها رائد الإدارة

"دراكر" بأن العمل النموذجي سيكون قائما على المعرفة وبأن المؤسسات ستكون من صناع المعرفة الذين يوجهون أدائهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم والأفراد. (نوال و الجودي، 2017، صفحة 36) يبرز هذا التعريف البعد التاريخي والاستشرافي لإدارة المعرفة، ويربطها بتطور نظم المعلومات وبروز المعرفة كمرتكز أساسي للأداء المؤسسي وصنع القيمة.

كما تعرف إدارة المعرفة على أنها: "الجهد المنظم والواعي والموجه من قبل مؤسسة ما من أجل التقاء وجمع وتصنيف وتنظيم وخزن كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفرادها وأقسامها ووحداتها بما يرفع مستوى كفاءات اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي". (صلاح و قرواط، 2021، صفحة 60) يركز هذا التعريف على الطابع المنهجي والتنظيمي لإدارة المعرفة، ويؤكد دورها في تحسين كفاءة اتخاذ القرار وتعزيز الأداء التنظيمي داخل المؤسسة.

وتعرف أيضا بأنها: "تلك العمليات والنشاطات التي تساعد المؤسسة على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها، تنظيمها، واستخدامها ونشرها، وتحويل الخبرات والمعلومات التي تمتلكها المؤسسة، وتوظيفها في أنشطتها الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وإجراءات العمل والتخطيط الاستراتيجي". (بوقطاية و ميموني، 2018، صفحة 9) يعكس هذا التعريف البعد العملي والوظيفي لإدارة المعرفة من خلال إبراز العمليات الأساسية لتوليد المعرفة وتوظيفها في دعم القرارات والتخطيط الاستراتيجي.

وعليه يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها: جهد تنظيمي استراتيجي يهدف إلى جمع وتنظيم وتداول المعرفة وتوظيفها داخل المؤسسة، بما يحوّل البيانات إلى معرفة داعمة لاتخاذ القرار وتحسين الأداء.

2.1.2. تمييز إدارة المعرفة عن المعلومات والبيانات

يمكن تمييز إدارة المعرفة عن المعلومات والبيانات كما يلي:

❖ إدارة المعرفة

هي عملية استراتيجية ومنهجية تستخدم المعلومات والخبرات لتحويلها إلى معرفة قابلة للتوظيف لدعم القرار وتحسين الأداء المؤسسي. (إيمان، 2017، صفحة 239)

❖ تعريف المعلومات

المعلومات هي البيانات المنظمة والمفهومة التي تحمل قيمة وفائدة للأفراد والمنظمات. يتم توليد المعلومات من خلال جمع وتحليل البيانات وترتيبها في سياق معين يمكن فهمه واستخدامه. (الغاني، 2014، صفحة 149)

❖ تعريف البيانات

تعدّ البيانات نتاجا لعمليات الملاحظة أو القياس أو التسجيل، وتمثل حقائق وأرقاما خاما غير معالجة تفتقر إلى التفسير والتحليل. وغالبًا ما تظهر في أشكال متعددة كالأرقام أو الرموز أو الصور، وتكون غير مترابطة ولا تحمل دلالة واضحة بمفردها ما لم تُعالج وتُنظم. (المالك، 2023، صفحة 13)

وعليه يمكن القول ان الفرق يكمل في ان: البيانات هي حقائق وأرقام خام غير معالجة، بينما المعلومات هي بيانات منظمة ومفسّرة تحمل معنى وقيمة. في حين ان إدارة المعرفة تتجاوز ذلك لتوظيف المعلومات والخبرات بشكل استراتيجي لدعم القرار وتحسين الأداء.

2.2. خصوصية إدارة المعرفة في البنوك ومصادرها

تتميز إدارة المعرفة في البنوك بخصوصية عالية بسبب حساسية المعلومات المالية والشخصية للعملاء، ما يستلزم حماية صارمة. وتشمل مصادرها البيانات الداخلية كالمعاملات وتقارير الموظفين، والمصادر الخارجية مثل بيانات السوق ووسائل الإعلام المالي.

1.2.2. خصوصية إدارة المعرفة في البنوك

تكتسي إدارة المعرفة في البنوك طابعا خاصا نابعا من حساسية النشاط المصرفي وتعقّد عملياته، حيث ترتبط المعرفة مباشرة بإدارة المخاطر، وجودة القرار الائتماني، والامتثال للتشريعات، وتحقيق الميزة التنافسية. وتعتمد البنوك على مزيج من المعرفة الصريحة (كالإجراءات، القوانين، النظم المحاسبية) والمعرفة الضمنية المتجسدة في خبرات الموظفين وكفاءاتهم، خاصة في مجالات تحليل المخاطر، تقييم الزبائن، والابتكار في الخدمات المالية. كما تتسم المعرفة المصرفية بالديناميكية العالية نتيجة التطور التكنولوجي وتسارع التغيرات في الأسواق المالية. (إيمان، 2017، الصفحات 238-239)

2.2.2. مصادر إدارة المعرفة في البنوك

تتعدد مصادر المعرفة في البنوك بين مصادر داخلية وأخرى خارجية، ومن أهمها: (حسن، 2012، صفحة 251)

- **المصادر الداخلية:** وتشمل خبرات وكفاءات الموارد البشرية، قواعد البيانات المصرفية، نظم المعلومات البنكية، التقارير الداخلية، السياسات والإجراءات التنظيمية، والدروس المستفادة من التجارب السابقة.
- **المصادر الخارجية:** وتضم التشريعات والقوانين المصرفية، تعليمات البنك المركزي، التقارير المالية الدولية، بيوت الخبرة والاستشارات، التطورات التكنولوجية، إضافة إلى تفاعل البنك مع الزبائن والأسواق المالية.

وتسهم الإدارة الفعالة لهذه المصادر في تعزيز التعلم التنظيمي، تحسين الأداء، ودعم القدرة التنافسية للبنوك في بيئة تتسم بشدة المنافسة وعدم اليقين.

3.2. ظاهرة تكديس البيانات المصرفية وتحدياتها

تعد ظاهرة تكديس البيانات المصرفية نتيجة تراكم كميات ضخمة من المعلومات من مصادر متعددة دون استغلالها بشكل كامل، ما يخلق تحديات في الإدارة والتحليل وضمان الأمن والجودة. وتتمثل أبرز هذه التحديات في صعوبة معالجة البيانات، استخراج المعرفة القيمة، وضمان الخصوصية وحماية المعلومات الحساسة.

1.3.2. تكديس البيانات المصرفية

هو عملية جمع وتخزين كميات هائلة من البيانات المصرفية من مصادر متعددة، مثل سجلات المعاملات، ملفات العملاء، بيانات السوق والتفاعلات الرقمية، بهدف الاستفادة منها لاحقًا في التحليل واتخاذ القرارات الاستراتيجية. ويُعد هذا التكديس جزءًا من مفهوم البيانات الضخمة، التي تهدف إلى تحويل هذه الكميات الكبيرة من البيانات إلى معرفة قيمة تدعم الابتكار، تحسين الأداء، وتعزيز الميزة التنافسية للبنوك. (Abeer & Shoukry, p. 33)

2.3.2. التحديات المرتبطة بالبيانات الضخمة في المصارف:

فيمايلي سنتطرق لتحديات تكديس البيانات المصرفية وهي كما يلي: (Hasan, Ariful, & Thi, 2023, pp. 484-509)

- ❖ **تكدس البيانات وزيادة حجمها:** يجعل إدارتها وتحليلها أكثر صعوبة.
- ❖ **نقص الخبرات التحليلية:** لدى المؤسسات المصرفية يحد من الاستفادة الكاملة من البيانات.
- ❖ **ارتفاع تكاليف جمع وتخزين وتحليل البيانات.**
- ❖ الحاجة إلى **أمن بيانات صارم:** لمواجهة المخاطر السيبرانية والهجمات الداخلية والخارجية.
- ❖ **أمن البيانات المصرفية:**

يُعدّ من أهم القضايا التي تواجه البنوك عند التعامل مع البيانات الضخمة.

يتطلب إدارة نقاط الضعف، حماية المعاملات، وتأمين أنظمة المعلومات ضد التهديدات السيبرانية.

3. المحور الثاني: دور إدارة المعرفة في صناعة القرارات المصرفية الاستباقية

تعد إدارة المعرفة عنصرا محوريا في صناعة القرارات المصرفية الاستباقية، إذ تمكّن البنوك من تحويل البيانات والخبرات المتراكمة إلى معرفة داعمة لاستشراف المخاطر والفرص المستقبلية، بما يرفع من جودة القرار ويعزز القدرة التنافسية والاستدامة المصرفية.

1.3. مفهوم القرار الاستباقي وأبعاده في العمل المصرفي

في ظل بيئة مصرفية ديناميكية تشهد تغيرات مستمرة في الأسواق وسلوك العملاء، أصبح من الضروري للبنوك اعتماد أدوات تمكنها من التنبؤ بالمستقبل واتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان الاستقرار وتعزيز الأداء التنافسي.

1.1.3. تعريف اتخاذ القرار المصرفي الاستباقي:

هو القرار الذي تتخذه البنوك للتعامل مع التغيرات المستقبلية المتوقعة في الأسواق أو سلوك العملاء قبل حدوثها، بهدف تقليل المخاطر المالية وتعظيم الفرص الاستثمارية والتشغيلية. (مهران، 2024، صفحة 721)

2.1.3. أبعاده الرئيسية:

تتمثل ابعاده الأساسية في: (مهران، 2024، صفحة 230)

- **البعد الوقائي:** اتخاذ تدابير مسبقة لتجنب المخاطر المحتملة والتحديات المالية من خلال تحليل السيناريوهات المستقبلية.
- **البعد الاستراتيجي:** توجيه الموارد والخدمات بما يتماشى مع التطورات المتوقعة في السوق لضمان القدرة التنافسية وتحقيق أهداف البنك بعيدة المدى.
- **البعد التشغيلي:** تعديل العمليات الداخلية لضمان استجابة سريعة وفعّالة للتغيرات المحتملة.
- **البعد التحليلي:** استخدام البيانات والمعرفة المصرفية لتحليل الاتجاهات والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية وتسهيل اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة.

2.3. مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة القرار الاستباقي

تسهم إدارة المعرفة في تعزيز جودة القرار الاستباقي من خلال تمكين المؤسسات من تجميع المعلومات والخبرات وتحليلها بطريقة منهجية، ما يسمح باتخاذ قرارات دقيقة ومبنية على بيانات موثوقة. فهي تتيح للمسؤولين وضع خطط واستراتيجيات استباقية، والتنبؤ بالمستقبل وتحديد المخاطر المحتملة، مما يعزز قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات وتحقيق أهدافها بكفاءة

وقد أظهرت الدراسات أن إدارة المعرفة توفر أدوات فعالة لتخزين المعلومات، ومشاركتها بين فرق العمل، وتسهيل الوصول إلى الخبرات السابقة، مما يقلل من احتمالية الأخطاء ويزيد من سرعة اتخاذ القرار كما أن توظيف نظم المعلومات وإدارة المعرفة يساهم

في تحسين الرؤية الاستراتيجية للمنظمة، ويدعم الابتكار والتطوير المستمر. (مهدي، 2021، الصفحات 123-124)

وتتلخص المساهمات الرئيسية لإدارة المعرفة في جودة القرار الاستباقي فيما يلي: (مهدي، 2021، صفحة 124)

تجميع وتحليل المعلومات والخبرات: مما يمكن صانعي القرار من الاعتماد على بيانات دقيقة وموثوقة.

1.2.3. تعزيز مشاركة المعرفة بين الفرق: لزيادة التوافق وتحسين فعالية التنفيذ.

2.2.3. تطوير نظم دعم القرار: التي تساعد في التنبؤ بالنتائج المستقبلية وتقليل المخاطر.

3.2.3. رفع مستوى الابتكار المؤسسي: من خلال الاستفادة من الخبرات السابقة والتجارب العملية.

4.2.3. تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية: تمكن المؤسسة من الاستجابة بسرعة للمتغيرات البيئية وتحقيق التفوق التنافسي.

وبالتالي، يصبح القرار الاستباقي أكثر فعالية عندما يُستند إلى بيئة متكاملة لإدارة المعرفة، تجمع بين التقنيات الحديثة والقدرة البشرية على تحليل المعلومات وتوظيفها لصالح تحقيق أهداف المنظمة.

3.3. ادارة المعرفة كمدخل للتنبؤ بإدارة المخاطر المصرفية

تعدّ إدارة المعرفة ركيزة أساسية في دعم إدارة المخاطر داخل المؤسسات، إذ تقوم على التفاعل المستمر بين المعرفة الضمنية والصريحة على المستويين الفردي والتنظيمي. ويسهم هذا التفاعل في تحسين قدرة المؤسسة على التعرف المبكر على المخاطر وتحليلها واتخاذ القرارات المناسبة للحد من آثارها. ويتجلى ذلك من خلال ما يلي: (اسماعيل و محمد سلمان، 2019، صفحة 45)

1.3.3. اكتشاف المخاطر: من خلال توفير البيانات والمعلومات حول أنشطة المؤسسة المختلفة وفي الوقت المناسب.

2.3.3. تقييم المخاطر: عبر تحليل حجم الخطر واحتمالات وقوعه بالاعتماد على المعرفة المتاحة.

3.3.3. تحديد البدائل ومواجهة المخاطر: من خلال اقتراح وسائل التحكم المناسبة واختيار الحلول الأكثر فعالية.

4.3.3. تنفيذ ومراجعة برامج إدارة المخاطر: عبر كشف أوجه القصور وإدخال التحسينات المستمرة.

5.3.3. دعم اتخاذ القرار: باستثمار المعرفة المتراكمة لاتخاذ قرارات رشيدة وفعالة في مجال إدارة المخاطر.

4.3. أثر القرارات الاستباقية على الاستدامة المصرفية

تؤدي القرارات الاستباقية دورًا محوريًا في تعزيز الاستدامة المصرفية، كونها تعتمد على التنبؤ بالمخاطر والفرص المستقبلية قبل حدوثها، بدل الاكتفاء بردود الفعل المتأخرة. ويسمح هذا النوع من القرارات للبنوك بتحقيق توازن مستدام بين الأداء المالي، والمسؤولية الاجتماعية، والاستقرار المؤسسي على المدى الطويل. **تتمثل أوجه الأثر في:** (السيد، 2024، صفحة 721)

1.4.3. **تعزيز الاستقرار المالي:** تساعد القرارات الاستباقية على التنبؤ بالمخاطر الائتمانية والسوقية، مما يقلل من الخسائر المحتملة ويحسّن جودة إدارة المخاطر.

2.4.3. **دعم الاستدامة الاقتصادية** :من خلال توجيه الاستثمارات نحو أنشطة أقل مخاطرة وأكثر استدامة، وتحسين كفاءة تخصيص الموارد.

3.4.3. **تعزيز الثقة والسمعة المؤسسية:** إذ تعكس القرارات الاستباقية قدرة البنك على الحوكمة الرشيدة والالتزام بالمعايير التنظيمية والبيئية.

4.4.3. **تحسين القدرة التنافسية:** عبر الابتكار في المنتجات والخدمات المصرفية والاستجابة المبكرة لتغيرات السوق واحتياجات العملاء.

5.4.3. **دعم الاستدامة الاجتماعية والبيئية:** من خلال دمج معايير المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القرارات التمويلية والاستثمارية.

وبذلك، تُعد القرارات الاستباقية أداة استراتيجية تمكّن البنوك من تحقيق الاستدامة المصرفية الشاملة، وضمان استمرارية النشاط المصرفي في بيئة تتسم بعدم اليقين والتغير السريع.

5.3. الابتكار في تجربة العملاء

يمثّل الابتكار في تجربة العملاء أحد أهم تطبيقات إدارة المعرفة والتحليلات المتقدمة، حيث تعتمد المؤسسات وخاصة المصارف على تحويل بيانات العملاء الخام إلى معرفة قابلة للاستخدام في التنبؤ باحتياجاتهم الحالية والمستقبلية. ويتم ذلك عبر جمع وتحليل بيانات المعاملات، وسلوكيات الاستخدام، والتفاعلات الرقمية، ثم معالجتها باستخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي لاستخلاص أنماط ودلالات ذات قيمة.

وتمكّن هذه المعرفة التنبؤية المؤسسات من تخصيص المنتجات والخدمات، وتحسين توقيت العروض، وتوقّع طلبات العملاء قبل التعبير عنها صراحة، مما يعزز مستوى الرضا والولاء. كما يساهم هذا النهج في الانتقال من الاستجابة التقليدية إلى الاستباقية في التعامل مع العملاء، ويحوّل تجربة العميل من تجربة موحدة إلى تجربة مخصصة قائمة على الفهم العميق لتفضيلاته وسلوكه، وهو ما يدعم الابتكار المؤسسي والميزة التنافسية المستدامة. (Fadhel, 2025, p. 1771)

4.الخاتمة:

سنلخص فيما يلي أبرز ما توصلت إليه الدراسة حول دور إدارة المعرفة في صناعة القرارات المصرفية الاستباقية، وتبرز النتائج الرئيسية، ثم تقدم توصيات عملية لدعم الاستدامة وتحسين الأداء المصرفي في ظل بيئة متغيرة.

1.4.النتائج:

خلصت الدراسة الى ما يلي:

1.1.4. تطبيق إدارة المعرفة في البنوك يحوّل البيانات والمعلومات والخبرات إلى معرفة قابلة للتوظيف، مما يسهل اتخاذ القرارات بدقة ويقلل من الأخطاء.

2.1.4. القرارات المبنية على التنبؤ بالمخاطر والفرص المستقبلية تدعم الاستقرار المالي، وتحسين الكفاءة الاقتصادية، وتعزيز الثقة والسمعة المؤسسية، مما يساهم في الاستدامة المالية والاجتماعية والبيئية.

3.1.4. تحويل بيانات العملاء إلى معرفة تنبؤية يمكّن البنوك من تخصيص الخدمات، تحسين توقيت العروض، تقديم منتجات مبتكرة، وزيادة رضا وولاء العملاء، مما يعزز القدرة التنافسية.

2.4. التوصيات:

توصي هذه الدراسة بما هو ات:

1.2.4. تطوير بيئة مؤسسية لإدارة المعرفة تشمل التدريب وتبادل الخبرات بين الموظفين.

2.2.4. الاستثمار في نظم المعلومات التحليلية لدعم اتخاذ القرار الاستباقي.

3.2.4. ضمان حماية البيانات المصرفية الحساسة وأمنها لتعزيز الثقة والامتثال التنظيمي.

4.2.4. تعزيز الابتكار في المنتجات والخدمات عبر التنبؤ باحتياجات العملاء وتحسين تجربتهم.

5. قائمة المراجع:

1. .Abeer, A., & Shoukry, A. (n.d.). Unveiling the power of big data: A comprehensive review of its role in the banking sector. International Journal of Intelligent Computing and Information Sciences, 24(1).
2. .Fadhel, Z. B. (2025). Leveraging predictive intelligence to understand banking customer behavior. International Journal of Innovative Research and Scientific Studies, 8(5).
3. Hasan, M., Ariful, H., & Thi, L. (2023). Big Data-Driven Banking Operations: Opportunities, Challenges, and Data Security Perspectives. FinTech, 2(3).
4. .Nawal Boualaq, Satouri. (2017). The Impact of Knowledge Management on Improving Human Resource Productivity in Economic Institutions: A Case Study of Algeria Telecom – Tebessa Agency. Journal of Economic Development, 4.
5. Basil Zalmadi Hassan, Al-Azzawi. (2012). The Role of Knowledge Management in Organizational Performance: An Applied Study in a Sample of Industrial Organizations. Journal of Baghdad College of Economic Sciences, University, 22.
6. Abdelmalek Bourkoua, Bourkoua. (2023). Knowledge Management and its Role in Enhancing the Performance of Economic Institutions: A Study of a Sample of Algerian Service-Organizations. PhD Dissertation, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Department of Management Sciences, Algeria.
7. Nawal Boualaq, Satouri. (2017). The Impact of Knowledge Management on Improving Human Resource Productivity in Economic Institutions: A Case Study of Algeria Telecom – Tebessa Agency. Journal of Economic Development, 4.
8. Tahani Qasim Mahdi, Tahani. (2021). Knowledge Management and its Impact on the Quality of Strategic Decisions. Journal of Educational and Human Sciences, 6(6).

9. *Zaghnouf Abdelghani. (2014). Information and its Importance in the Information Society. Journal of Human Research and Studies, 9.*

10. *Soufiane Bougtaia, Yassine Mimouni. (2018). Knowledge Management between Human Development and Improving Human Performance in the Economic Institution. MENA Journal of Economic Studies, 1(1).*

11. *Othman, Marwa El-Sayed Mehran. (2024). The Impact of Proactive Strategic Orientation on Sustainable Banking Performance: The Moderating Role of Organizational Flexibility – An Applied Study. Scientific Journal of Environmental and Commercial Studies, 15(3).*

12. *Mohamed Salah, Younes Karouat. (2021). The Role of Knowledge Management in Improving Human Resource Performance in the Economic Institution: A Case Study of the Hodna Mills Company in M'Sila. Journal of Economic Sciences, 16(1).*

13. *Mustafa Mounir Ismail, Saadoun Mohamed Salman. (2019). Analyzing the relationship between knowledge risk management dimensions and strategic orientation and its impact on organizational effectiveness: An analytical study in the Iraqi public banking sector. Baghdad College of Economic Sciences University Journal, 59.*

14. *Mehran Othman, Marwa Elsayed. (2024). The impact of proactive strategic orientation on sustainable banking performance: The moderating role of organizational flexibility. Journal of Commerce and Economic Studies, 15(3).*

15. *Nour El-Din, Iman. (2017). Knowledge management in the banking sector. Journal of Humanities, 48.*
16. *Envoyer des commentaires*