

إدارة المعرفة

(إدارة معرفة الزبون)

الأستاذ الدكتور
علاء فرحان طالب

أميرة الجنابي



www.darsafa.net

الفهرس

- 5..... قائمة المحتويات
- 8..... قائمة الأشكال
- 10..... قائمة الجداول
- 15..... قائمة الملاحق
- 17..... المقدمة

الفصل الأول : منهجية البحث ودراسات سابقة

- 21..... المبحث الأول: منهجية البحث
- 21..... أولاً: مشكلة البحث
- 22..... ثانياً: أهمية البحث
- 23..... ثالثاً: أهداف البحث
- 24..... رابعاً: أنموذج البحث
- 25..... خامساً: فرضيات البحث
- 26..... سادساً: حدود البحث
- 27..... سابعاً: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات
- 34..... ثامناً: وصف عينة البحث
- 36..... تاسعاً: مجتمع البحث
- 39..... عاشرأ: الوسائل الإحصائية
- 40..... أحد عشر: محددات البحث
- 40..... المبحث الثاني: دراسات سابقة
- 41..... أولاً: بعض الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة

- ثانياً: بعض الدراسات المتعلقة بموضوع إدارة معرفة الزبون43
 ثالثاً: بعض الدراسات المتعلقة بموضوع التسوق التنافسي45
 رابعاً: مناقشة الدراسات السابقة وبيان مجالات الإفادة منها48

الفصل الثاني : الإطار النظري والمفاهيمي للبحث

- تمهيد51
 المبحث الأول: المعرفة وإدارة المعرفة - مفاهيم أساسية.....52
 أولاً: المعرفة: المنشأة والتطور والمفهوم52
 ثانياً إدارة المعرفة65
 المبحث الثاني: إدارة معرفة الزبون73
 أولاً: مفهوم الزبون وأنماطه73
 ثانياً: مفهوم إدارة معرفة الزبون والأهمية83
 ثالثاً: مداخل إدارة المعرفة الزبون وتطبيقاتها97
 رابعاً: ابعاد إدار معرفة الزبون101
 خامساً: نتائج تطبيق إدارة معرفة الزبون106
 سادساً: إدارة معرفة الزبون وإنشاء قيمة الزبون118
 سابعاً: إدارة معرفة الزبون وإدارة علاقات الزبون127
 ثامناً: مسوغات تبني المنظمات لإدارة معرفة الزبون CKM133
 المبحث الثالث: التفوق التنافسي.....136
 أولاً: مفهوم التفوق التنافسي136
 ثانياً: مصادر التفوق التنافسي138
 ثالثاً: استراتيجيات التفوق التنافسي145
 رابعاً: مقاييس التفوق التنافسي150
 خامساً: أبعاد التفوق التنافسي153

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي (تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة)

- المبحث الأول: تحليل آراء واستجابات أفراد عينة البحث حول
 متغيرات البحث 169
- المبحث الثاني: اختبار الفروق بين المصارف الحكومية ومصارف
 القطاع الخاص 188
- المبحث الثالث: تحليل واختبارات علاقات الارتباط بين متغيرات
 الدراسة 197
- المبحث الرابع: قياس أثر إدارة معرفة الزبون في التفوق التنافسي 205

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

- المبحث الأول: الاستنتاجات 229
- أولاً: الإستنتاجات الخاصة بالجانب النظري 229
- ثانياً: الاستنتاجات الخاصة بالجانب العملي أو التطبيقي 230
- المبحث الثاني: التوصيات 232
- أولاً: التوصيات التي تتعلق بالمصارف عينة البحث 233
- ثانياً: مشاريع بحث مستقبلية 236
- الملاحق 237
- المراجع و المصادر 265