



جامعة احمد دراية - أدرار -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

تخصص: إدارة اعمال

بعنوان

دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمة

-دراسة حالة جامعة أدرار-

إشراف الدكتور:

هلالي أحمد

إعداد الطالبين:

_كمون رشيد

_ رابح عبد الجليل

لجنة المناقشة

(رئيسا)	أستاذ مساعد " أ "	حوتية عمر
(مقررا ومشرفا)	أستاذ محاضر " ب "	هلالي أحمد
(مناقشا)	أستاذ التعليم العالي	حروشي جلول

الموسم الجامعي 2021 / 2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

Ministry of Higher Education and Scientific Research
University Ahmed Draia of Adrar
The central library



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة أحمد دراية- أدرار
المكتبة المركزية
مصلحة البحث الببليوغرافي

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): هلالي أحمد

المشرف على مذكرة الماستر الموسومة بـ : دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمة - دراسة حالة جامعة أدرار

من إنجاز :

الطالب(ة) كون رشيد

الطالب(ة) رايح عبد الجليل

كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم التسيير

التخصص : إدارة الأعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2022/06/01

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها. وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والالكترونية (PDF).

امضاء المشرف:

ادرار في : 1.2 JUN 2022

مساعد رئيس القسم:



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

﴿وَلَقَدْ آتَيْنَا دَاوُودَ وَسُلَيْمَانَ
عِلْمًا وَمَوْجِبَاتِ الْأَحْمُدِ لِلَّهِ الَّذِي
فَضَّلْنَا عَلَى كَثِيرٍ مِّنْ عِبَادِهِ
الْمُؤْمِنِينَ﴾ (النمل: 15)

الإهداء

شيء جميل أن يسعى الانسان إلى النجاح ويحصل عليه والأجمل أن يذكر من كان السبب في ذلك، أهدي ثمرة عملي هذا إلى من كانت سندي في السراء والضراء، إلى من اجتهدت وحرصت على نشأتي وتربيتي، إلى من غمرتني بحبها وعطفها وحنانها، الى من يعجز اللسان على الثناء، إلى التي الجنة تحت قدميها "أمي الحبيبة الغالية" أطال الله في عمرها.

وإلى من أشعل مصباح دربي وأطفأ ظلمة جهلي وكان خير مرشد إلي نحو العلم والمعرفة، إلى من ضحى من أجل أن ينير دربي وطريقي، إلى من زرع فينا الثقة "أبي العزيز الغالي" أطال الله في عمره.

إلى من عشت معهم وترعرعت بينهم، إخوتي الأعزاء " عبد الباسط، عبد الحميد، عائشة، لطيفة، فاطمة، خضرة، جميلة" إلى أبناء الإخوة.

إلى كل من يحمل لقب كمون ولقب حروش إلى كل من علمني حرف طيلة فترة تكويني من التعليم الابتدائي إلى الجامعي، الى كل أصدقائي الى من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

رشيد

الإهداء

أهدي ثمار جهدي:

إلى الوالدين الكريمين والجدّة الحاجة مباركة أطال الله في عمرهم، وإلى الإخوة والأخوات وزوجاتهم وأزواجهم وجميع الأبناء، وإلى زوجتي وبناتي هناء ورجاء وأماني، وإلى الأعمام والعمات والأخوال والخالات وجميع الأبناء، وإلى كل من جمعني بهم صداقة الدراسة والعمل وأخص بالذكر زميلي في إعداد المذكرة رشيد وإلى الدكتور "هلاي أحمد" الذي أشرف على توجيهنا في إعداد هذه المذكرة وإلى كل من علمني حرف من الكتاتيب إلى الجامعة.

وإلى الذين وسعتهم ذاكرتي ولم يسعهم قلبي، وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في هذا العمل.

عبد الجليل

شكر و عرفان

لله الحمد والشكر الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر والعرفان للأستاذ القدير الدكتور "هلاي أحمد" أطل الله في عمره لقبوله الإشراف على هذه الدراسة من خلال إرشاداته وتوجيهاته.

كما نتقدم بالشكر والعرفان إلى أساتذتنا الأفاضل في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين ساهموا بتوجيهاتهم ونصائحهم، وإلى كل من مد لنا يد العون، كما نتقدم بالشكر إلى الأساتذة المناقشين الذين تفضلوا بمناقشة هذه الرسالة وبذل الوقت والجهد في التدقيق والإثراء.

عبد الجليل

رشيد

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان	الرقم
I	الإهداء	01
II	الشكر	02
IV	فهرس المحتويات	03
أ	مقدمة	04
26_7	الفصل الأول: الادبيات النظرية لمتغيرات الدراسة	05
7	تمهيد	06
14_8	المبحث الأول: إدارة المعرفة	07
8	المطلب الأول: مدخل إلى إدارة المعرفة	08
12	المطلب الثاني: أهمية وأهداف ومجالات إدارة المعرفة	11
13	المطلب الثالث: عمليات إدارة المعرفة وعوامل نجاحها	14
16	المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة	17
23_16	المطلب الأول: تعاريف الخدمة، جودة الخدمة	18
21	المطلب الثاني: ابعاد جودة الخدمة	21
22	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم جودة الخدمة	22
27_24	المبحث الثالث: علاقة إدارة المعرفة بجودة الخدمة	23
24	المطلب الأول: وظائف إدارة المعرفة	24
25	المطلب الثاني: دور إدارة المعرفة في ضمان الجودة	25
27	خلاصة الفصل	28
45_29	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	29
29	تمهيد	30
30	المبحث الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة	31
30	المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية	32
35	المطلب الثاني: نتائج وتوصيات الدراسة	33
37	المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالجودة	34
37	المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية	35

39	المطلب الثاني: نتائج وتوصيات الدراسة	36
46_42	المبحث الثالث: الدراسات التي تربط بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة	37
42	المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية	38
45	المطلب الثاني: نتائج وتوصيات الدراسة التي تربط بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة	39
46	خلاصة الفصل	40
48	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	41
48	تمهيد	42
51_49	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية	43
49	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها	44
51	المطلب الثاني: متطلبات ومحتويات أداة الدراسة	45
56	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة	46
56	المطلب الأول: نتائج تحليل البيانات	47
68	المطلب الثاني: مناقشة واختبار عينة الدراسة	48
71	خلاصة الفصل	49
74-72	خاتمة	50
79-76	قائمة المراجع	51
6-1	الملاحق	52

فهرسة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	فهرسة الجدول
35	نتائج وتوصيات الدراسة المتعلقة بإدارة المعرفة	(1_2)
40	نتائج وتوصيات الدراسة السابقة المتعلقة بالجودة	(2-2)
45	نتائج وتوصيات الدراسة التي تربط إدارة المعرفة وجودة الخدمة	(3-2)
50	عدد الاستثمارات المستخدمة	(1-3)
51	مقياس ليكرت الخماسي	(2-3)
53	درجة مقياس ليكرت الخماسي	(3-3)
54	معامل "ألفا_ كرونباخ" للثبات	(4-3)
55	معاملات ارتباط سييرمان لفقرات محور إدارة المعرفة	(5-3)
55	معاملات ارتباط سييرمان لفقرات محور جودة الخدمة	(6-3)
56	توزيع عينة الدراسة وفق متغير النوع	(7-3)
57	توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر	(8-3)
59	توزيع عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	(9-3)
60	توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة	(10-3)
61	توزيع عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي	(11-3)

62	توزيع عينة الدراسة وفق متغير الكلية التي تنتمي اليها	(12-3)
64	استجابة افراد الدراسة لبعء تخطيط المعرفة	(13-3)
64	استجابة افراد الدراسة لبعء تشخيص المعرفة	(14-3)
65	استجابة افراد الدراسة لبعء توليد المعرفة	(15-3)
65	استجابة افراد الدراسة لبعء تخزين المعرفة	(16-3)
66	استجابة افراد الدراسة لبعء المشاركة في المعرفة	(17-3)
66	استجابة افراد الدراسة لبعء تطبيق المعرفة	(18-3)
67	استجابة افراد الدراسة للبعء التقني	(19-3)
68	معامل ارتباط سبيرمان لمحاور الدراسة وابعاد كل محور	(20-3)
69	نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة	(21-3)
69	نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة	(22_3)

فهرسة الاشكال

الصفحة	عنوان الاشكال	فهرسة الشكل
11	عمليات إدارة المعرفة	(1-1)
15	أصناف الخدمة	(2-1)
45	متغيرات الدراسة	(1-3)
52	توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع	(2-3)
53	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(3-3)
54	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(4-3)
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	(5-3)
57	توزيع عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي	(6-3)
58	توزيع عينة الدراسة حسب الكلية التي تنتمي اليها	(7-3)

قائمة الرموز

المختصر	الوصف الكامل
SPSS	Statistical Package for for the Social Sciences
IBM	International Business Machines

قائمة المصطلحات

ترجمته	المصطلح
الادارة بالمعرفة	Management by knowledge
ادارة المعرفة	Management knowledge
العامل المعرفي	Knowledge worker

مقدمة

توطئة

"شهد العالم مع نهاية القرن العشرين تراكمًا معرفيًا مذهلاً أدى إلى سرعة في التقدم العلمي والتكنولوجي فيما سمي بثروة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأصبحت بذلك المعرفة مورداً هاماً بل استراتيجياً لما لها من تأثير في حياة البشر، ولاحت في الأفق إدارة المعرفة كعملية نظامية تكاملية تستهدف تنسيق فعاليات المؤسسة قصد تحقيق أهدافها، كما تعد إدارة المعرفة إحدى الأنظمة الحديثة بكونها مدخلاً يساعد المنظمات خاصة الخدمية منها في جمع ومعرفة أفكار كافة العاملين واختيار أفضلها وتطبيقها لمعالجة المشاكل التي تواجهها وتعزيز نقاط القوة التي تمتلكها في نفس الوقت، وذلك للارتقاء بالأداء والمركز التنافسي للمؤسسة ويظهر هذا البعد متجسداً في مدى رضا الزبون عن خدمات المؤسسة أو بالأحرى مستوى جودة خدماتها حيث أضحت الجودة المعيار الأساسي لنجاح المؤسسة الخدمية"¹.

والمشكلة التي تواجهنا ليس كما كانت في الماضي - مشكلة نقص المعلومات Lack of information - بل المشكلة الآن هي التعامل الذكي ليس فقط مع الكم الهائل من المعلومات المتوفرة بل مع التعدد الكبير في وسائل وطرق النقل وتخزين وتبادل المعلومات.

هذا ويقول ألفين توفلر Alvin Toffler (1990) في كتابه صدمة المستقبل Future Shock أن من خصائص العصر الذي نعيشه زيادة التحميل بالمعلومات، ويقصد بها زيادة فرط التنبيه عند المستوى الإدراكي من كثرة المعلومات التي حولنا، والمطلوب من الإنسان امتصاصها ومعالجتها وتقييمها والاحتفاظ بها واستخدامها وإصدار الأفعال والقرارات في ضوءها.

"أيضاً نحن نعيش ثورة المعلومات Information Révolution الذي يقوم فيه الحاسب الآلي بالدور الأول. وهي الثورة التي لا يمكن تجنبها حتى بالنسبة للدول الأقل تقدماً. فلقد أصبح العالم قرية إلكترونية صغيرة يربطها شبكات للمعلومات Information Networks من خلال وسائل الاتصال المتعددة عبر الأقمار الصناعية Satellites والموجات شديدة القصر"².

إن كثير من المنظمات المعاصرة أصبحت تُدرك أن الميزة التنافسية التي تحصل من جراء اعتمادها على التكنولوجيا فقط هي ميزة غير حقيقية، حيث تعتمد الميزة الحقيقية على تبني موظفي المنظمة أنفسهم بما يملكونه من خبرات ومعارف.

1 أمينة بن عيسى، إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمة . دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 316 - BNA أم البواقي . مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، السنة الجامعية 2016/2017 ص2.

2 مدحت محمد أبو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004 ص32.

لقد أصبحت الإدارة أحد الأدوار الحيوية للمدير وذلك بالاستخدام المنظم للبيانات وللمعلومات والمعرفة، ولمعلومات وخبرات العاملين بالمنظمة.

وباستقراء واقع المنظمات في الدول العربية بصفة عامة وفي الجزائر بصفة خاصة سنجد أن الاهتمام بتطبيق أو ممارسة إدارة المعرفة والإدارة بالمعرفة يعتبر محدود حتى الوقت الحالي، وينطبق ذلك بشكل أكبر على المؤسسات الحكومية أكثر من القطاع الخاص³.

أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي يشكل تحدياً من حيث تحسين جودتها، ويعتبر أحد المفاهيم الهامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، ولهذا أصبح لزاماً على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي من أجل تعزيز القدرة التنافسية، وأصبحت الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات مطالبة بالاهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء إلى أعلى المعايير الدولية من أجل تحقيق طموحات مرجوة أو مستهدفة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية.

أ- طرح الإشكال

تواجه المؤسسات المعاصرة على اختلاف أنواعها ومنها مؤسسات التعليم العالي موجة من التحديات، والتغيرات التي تجتاح عالم اليوم، ونتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة التنافسية للمؤسسات بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيراً وسيطرة لنجاح المؤسسة أو فشلها بالإضافة إلى ذلك تمثل جودة التعليم العالي أحد المفاهيم الهامة لهذه الأخيرة في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم كنتيجة للعولمة ولهذا أصبح إلزاماً على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها على تحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي. وفي ظل ما سبق ذكره يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي: ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة خدمة التعليم العالي بجامعة أدرار؟

من خلال الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكننا صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- (1) فيما تتمثل أهمية واهداف إدارة المعرفة وما عوامل نجاحها؟
- (2) هل هناك مستويات توافر بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة؟

3 سيف الدين سبتي، دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل لولاية بسكرة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خضير بسكرة، 2016.

- 3) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي؟
- 4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي تعزى للمؤهلات الشخصية؟

ب- فرضيات الدراسة

وبناءً على الأسئلة الفرعية للدراسة، تمت صياغة فرضياتها على النحو التالي:

- 1) توجد مستويات توافر بنية تحتية لإدارة المعرفة حسب آراء أفراد العينة.
- 2) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- 3) هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول ضمان جودة التعليم العالي التي تعزز المؤهلات الشخصية.

ت- مبررات اختيار الموضوع

- ✓ المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، مما يجعل من إدارة المعرفة كأسلوب لمعالجة تحسن الجودة.

ث- أهداف الدراسة

نههدف من خلال الدراسة إلى:

- ❖ التعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.
- ❖ التوصل إلى الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.
- ❖ استنتاج بعض التوصيات ذات الصلة لتدعيم تحسين جودة التعليم العالي من خلال مكانة إدارة المعرفة.

ج- أهمية الدراسة

- ☒ تبرز أهمية البحث في دور إدارة المعرفة لتطوير وتحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- ☒ الكشف عن مواطن نقاط القوة والضعف في تطبيق إدارة المعرفة داخل مؤسسات التعليم العالي.

ح- حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الحدود المكانية والزمانية والمفاهيمية، وسوف نتكلم عن هذه الحدود في النقاط التالية:

← الإطار المفاهيمي: تهتم الدراسة بالمواضيع المرتبطة بإدارة المعرفة ودورها في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي.

← الحدود المكانية: جامعة العقيد احمد دراية _ ادرار

خ- الحدود الزمنية: فالجانب النظري تمت معالجته بنظريات ومقاربات علمية حديثة، والجانب التطبيقي من شهر فيفري الى فترة استلام المذكرة سنة 2022.

د- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة والمنهج الإحصائي باستعمال برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Package For Social Sciences)

أما أداة جمع البيانات التي اعتمدت في دراستنا هذه فتمثلت في: الاستبيان والمقابلة الشخصية.

الفصل الاول

الادبيات النظرية

تمهيد

ظهر في أواخر القرن العشرين مفهوم إدارة المعرفة Management Knowledge والذي يقصد به عملية إدارة البيانات والمعلومات والمعرفة في المنظمات بهدف جمع وتنظيم وتصنيف وجدولة وتحليل وتخزين البيانات والمعلومات والاضافة عليها واسترجاعها وتوفيرها بأشكال مناسبة ومفهومة للعاملين في المنظمات للاستفادة منها.

فإدارة المعرفة هي تخصص مهني وعلمي لأخصائي ومهندسي الحاسبات والمعلومات وقواعد البيانات بهدف التعامل مع البيانات والمعلومات وتشغيلها ولتوفيرها للمنظمات بهدف الاستفادة منها. "أما بالنسبة للإدارة بالمعرفة Management by Knowledge فلقد ساهم عدد من علماء الإدارة في بداية ثمانينات القرن العشرين في نشأة هذا المفهوم الإداري، ومن بينهم على وجه الخصوص بيتر دراكر ودونالد مارشان.

ويعتبر بيتر دراكر Peter Drucker من أوائل علماء الإدارة الذين رصدوا إرهاصات هذا النمط الإداري الحديث نسبياً، فقد صاغ مصطلح "العمل المعرفي" أو "العامل المعرفي" Knowledge Worker في سنة 1960 تقريباً، وفقاً لأحدث كتاب صدر له بعنوان "مجتمع ما بعد الرأسمالية". كما تتبأ دراكر بأن العمل النموذجي سيكون قائماً على المعرفة وبأن المنظمات ستتكون من صناع المعرفة الذين يواجهون أدائهم من خلال التغذية العكسية أو المرتدة لزملائهم وللزبائن"⁴.

"والإدارة بالمعرفة هي مسؤولية المديرين والعاملين والذين يجب أن يستفيدون ويسترشدون بالمعرفة والبيانات والمعلومات عند اتخاذ القرارات وتحليل وحل المشكلات وعند وضع السياسات وتصميم البرامج وتحديد الاستراتيجيات وعند التحليل للبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

والمنظمات المعاصرة تواجه على اختلاف أنواعها موجة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها ثورة الحاسبات الآلية وثورة الاتصالات والثورة المعلوماتية. وتعتمد الثورة المعلوماتية على المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة الناتجة عن التقدم الهائل في حركة البحث العلمي وتقنيات الحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات "الإنترنت"⁵.

4 أحمد ابراهيم عبد الهادي، مجتمع المعرفة، المكتبة الحديثة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008 ص32.

5 هبة أحمد فراج، المداخل الحديثة في الادارة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2014 ص 15.

المبحث الأول: إدارة المعرفة

تشكل المعرفة ثروة حقيقية لكل من الأفراد والمجتمعات والمؤسسات، فهي الأداة الحيوية الفاعلة التي من خلالها تتمكن المؤسسة من القيام بمهامها ومباشرة أنشطتها من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة، كما تعد مصدراً لتمييز المؤسسات وأساس ارتقائها ونجاحها، وقد أدى التراكم الهائل للمعلومات وسهولة الحصول عليها إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم وإدارة هذه المعلومات، ما فرض على المؤسسات توظيف رصيدها كاملاً من الذكاء الجماعي للاستفادة منها في تحقيق أهدافها واستخدامها في اتخاذ القرار، وهو ما يعبر عنه بإدارة المعرفة التي تسهم في إرساء أسس المجتمع المعلوماتي من خلال تبادل أفضل للأفكار مما يتيح استفادة أكبر من الموارد المتاحة، وإمكانية أحسن للابتكار والتطوير والسعي نحو التعلم المستمر وتحقيق ميزة المعرفة والتعلم للمؤسسة.

المطلب الأول: مدخل إلى إدارة المعرفة

لقد أصبح هاجس منظمات الأعمال التجديد والابتكار وأصبح العمل الأساسي للمسير يتمثل بمدى مهارته على إدارة المعرفة التي تقود إلى تعزيز الابتكار والإبداع الذي يشكل عنصراً فاعلاً للتفوق على المنافسين، فالقرار السليم يتطلب المعرفة السليمة والشركات التي تقوم على المعرفة هي القادرة على البقاء والاستمرارية.

أولاً: تعريف المعرفة

قبل التطرق إلى تعريف المعرفة يجب التفريق بين مصطلحي البيانات والمعلومات، فالمعلومات هي في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسابقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش. فالمعلومات هي بيانات توضح في إطار ومحتوى محدد وذلك لإمكانية استخدامها في عملية اتخاذ القرار.

أما البيانات فهي عبارة عن مجموعة من الحقائق والقياسات والإحصاءات ليس لها قيمة إلا بعد معالجتها وبذلك تتحول إلى معلومات. وهي مجموعة من الحقائق الموضوعية الغير مترابطة يتم إبرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة. وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها، تنقيحها، تحليلها ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي.⁶

⁶Rainer – Cegielsk, Introduction to information systems. 3rd edition, john wily – sons, Inc, 2009, p148.

لغويًا مصطلح المعرفة مشتق من الفعل "يعرف" أي الوصول إلى معلومات أو أنباء أو أخبار عن طريق التعلم أو التعليم أو الخبرة أو بواسطة كل هذه الوسائل.

وعلى العموم للمعرفة عدة تعاريف منها:

- المعرفة هي مزيج من الخبرات والمعلومات، تتضمن عوامل بشرية وغير بشرية مثل الحقائق والمعتقدات والمفاهيم والأحكام والتوقعات والمهارات⁷.
- المعرفة هي معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة، وهي معلومات مفهومة محللة ومطبقة⁸.
- المعرفة هي معلومات أو حقائق يمتلكها الشخص في عقله عن شيء ما⁹.
- المعرفة هي الفهم الناتج عن التعلم والدراسة والخبرة¹⁰.
- يمكن القول إنه بالتحليل الجيد للبيانات التي تترجم إلى معلومات هذه الأخيرة تكون المعرفة ومن ثم يصل الأمر إلى تحقيق واكتساب الخبرة¹¹.
- الاقتصاد المعرفي يملك القدرة على الابتكار وإيجاد منتجات فكرية معرفية لم تعرفها الأسواق من قبل، ولا توجد حواجز للدخول إليه بل هو اقتصاد مفتوح ومن ثم لا توجد فواصل زمنية أو عقبات مكانية أمام من يرغب في التعامل معه، فالمعرفة أكثر الأمور أهمية وحيوية للمشروعات والشركات بل ولكافة البشر¹².
- المعرفة هي الأفكار أو الفهم الذي يبيده نسق معين (فرد/ جماعة / منظمة /مجتمع) والذي يستخدم لاتخاذ سلوك فعال نحو تحقيق أهداف هذا النسق¹³.

7 عبد الرحمان الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2013، ص 30.

8 ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 59.

9 غسان عيسى، أبراهيم العمري، دور الروافد الفكرية والجذور الإدارية لإدارة المعرفة في بناء تكنولوجيا المعرفة، أبحاث إدارية واقتصادية، العدد 06، جامعة عمان العربية، الأردن، 2009، ص 08.

10 رانيا مصطفى، إدارة المعرفة وتنمية رأس المال الفكري، القاهرة، منظمة اليونيسف، 2014

11 Marquardt Michael, Building the Learning Organization: Mastering The 5 Elements for Corporate Learning, U.S.A, Davis- Black Publishing Company, 2000, p23.

12 جمال داود سلمان، إقتصاد المعرفة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص66.

13 محمد العيوطي، المعرفة ودورها في دعم اتخاذ قرار، دبي مركز دعم اتخاذ القرار، القيادة العامة لشرطة دبي 2006.

- إن توفر الحقائق وجمع البيانات وتحويلها إلى معلومات يوفر لنا المعرفة المطلوبة. ويمكن تعريف المعرفة بأنها: مجموعة الحقائق والبيانات والمعلومات والخبرات والرؤى وتوفر المعرفة الفهم المطلوب والتفسير المناسب والقدرة على اتخاذ القرارات وتقييم الواقع والتنبؤ بالمستقبل¹⁴.
- يعرف قاموس "ويبستر" المعرفة على أنها: " الفهم الواضح والمؤكد للأشياء، الفهم، التعلم، كل ما يدركه أو يستوعبه العقل، خبرة عملية، مهارة، إعتياد أو تعود، اختصاص أو إدراك معلومات منظمة تطبق على حل مشكلة ما¹⁵.
- كما عرفها "Pitre Druker" بأنها: " القدرة على ترجمة المعلومات إلى أداء لتقديم مهمة محددة أو انجاز شيء محدد، وهذه القدرة لا تكون سوى عند البشر ذوي العقول والمهارات العالية"¹⁶.
- المعرفة هي مزيج من الخبرات والقيم والمعلومات السياقية، والبصيرة التي توفر إطاراً لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة حيث أن مصدرها وتطبيقها متواجدان في أذهان المنظمات، وفي كثير من الأحيان تصبح جزءاً لا يتجزأ وليس فقط في وثائق ومستودعات ولكن أيضاً في إجراءات تنظيمية وعمليات وممارسات ومعايير.¹⁷

ثانياً: تعريف إدارة المعرفة

اختلف الباحثون في تناول مفهوم إدارة المعرفة تبعاً لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية والعملية، وبناءً على ذلك من الصعب جداً أن نجد تعريفاً جامعاً لإدارة المعرفة فهناك العديد من التعريفات منها:

14 مدحت محمد أبو النصر، التدريب على التقنية الحديثة في مجال نظم المعلومات، مؤتمر التطور التقني وفاعلية العملية التدريبية، الإدارة العامة لشرطة أبو ظبي، أبو ظبي 15. 18 فبراير 1998.

15 حسن حسين الببلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2007، ص34.

16 Isabelle Kern, Knowledge management from case studies an the atlas, Diploma thesis in information and technology, not published, university of Zurich, Switzerland, 2004, p17.

17 Pitro Evangelista "The Adoption of knowledge Management Systems in small firms". Electronic journal of knowledge Management, Volume 8 Issue, 2010, p30.

1- تعريف وفق موسوعة الإدارة: encyclopedia of management

إن إدارة المعرفة تشير إلى جهود المنظمة الاستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية وذلك باستغلال أصولها الفكرية التي يحملها العاملين والزبائن والاستفادة منها¹⁸.

2- وفق مركز الجودة والإنتاجية الأمريكية: APQC

هي عبارة عن مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات متمثلة في تشخيص وتطوير وتطبيق للمعرفة وهي عملية تعمل على تقرير بناء مدخل متكامل لتحديد وانتزاع موجودات المعلومات لمشروع ما والتشارك فيها وتقييمها. وهي العملية التي تقوم من خلالها المنظمة باستخدام ذكائها الجماعي لتحقيق أهدافها الاستراتيجية¹⁹.

3- يعرفها CAPSHAW – FRAPPAOLA: بأنها الممارسات والتقنيات التي تسهل توليد وتبادل المعرفة على مستوى المنظمة²⁰.

4- يعرفها CORALL: أنها فرع علمي يشجع الأسلوب المتكامل لتعريف وإدارة جميع مصادر المعلومات التي تمتلكها منظمة ما²¹.

5- كما يمكن حصر مفهوم إدارة المعرفة في ثلاث مداخل تتمثل في²²:

1. المدخل المعلوماتي: يتضمن أنشطة معالجة البيانات وإدارة تدفقات المعلومات، وتطوير قواعد البيانات وتوثيق أنشطة الأعمال في الشركة.
 2. المدخل التقني: يهتم ببناء وتطوير نظم إدارة المعرفة المستندة إلى تقنية المعلومات مثل نظم التتقيب على البيانات، الويب، وغيرها.
 3. المدخل الثقافي: يهتم بالأبعاد السلوكية أو الفكرية لإدارة المعرفة من خلال تناول حقول التعلم الجماعي، التعلم المتواصل وبناء المنظمات السامية للتعلم.
- ومما سبق يمكن القول إن إدارة المعرفة هي مجموع العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي.

18 عبد الرحمان الجاموس، مرجع سبق ذكره ص 61.

19 غسان قاسم داوود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الاستخدامات والتطبيقات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 179.

20 أحمد علي الحاج خلف، اقتصاد المعرفة واتجاهات تطويره، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 134.

21 ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، إدارة المعرفة، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 79.

22 عامر فدعوس عذيب، دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الابتكاري، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 89، المجلد 22، بغداد، 2016، ص 05.

المطلب الثاني: أهمية واهداف ومجالات إدارة المعرفة

أولاً: أهمية إدارة المعرفة

تتبع أهمية إدارة المعرفة مما يلي²³:

- ✓ تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
- ✓ زيادة العائد المادي عن طريق تسويق السلع والخدمات بفعالية أكثر بتطبيق المعرفة المتاحة واستخدامها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة.
- ✓ تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- ✓ تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- ✓ تحديد المعرفة المطلوبة وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها.
- ✓ تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية الغير مستقرة.
- ✓ دعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
- ✓ توجه مديري المنظمات إلى كيفية أداء مهامهم بكفاءة.
- ✓ تعتبر الأساس وراء كيفية خلق المنظمة وتطويرها، وأساس لخلق ميزة تنافسية للمنظمة.
- ✓ تنشيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة²⁴.

23حمادي عبلة، دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة - دراسة حالة مؤسسة enad sidet - سور الغزلان، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة الكلي محند اولحاج، البويرة، 2012، ص11.

24Holssapple C & M Singh, The knowledge Value Chain Model: Activities for Competitiveness, Schema Press Arlington, Tixas, 2001, p77.

ثانياً: مجالات إدارة المعرفة

تكمن مجالات إدارة المعرفة فيما يلي²⁵:

- ❖ اتخاذ القرارات في جميع المجالات: حيث تساعد إدارة المعرفة متخذي القرارات بالحصول على المعلومات المطلوبة لاتخاذ قرار معين، والتي تمكن متخذ القرار من فهم جميع جوانب الموضوع وأبعاده وانعكاساته.
- ❖ التخطيط الاستراتيجي: حيث أن الشخص الذي يتمتع بعرفة وخبرة أقدر على التخطيط من غيره، وبالتالي فإن المعرفة تقيد بشكل كبير في وضع وتطوير الخطط الاستراتيجية.
- ❖ الاتصالات: حيث تسهل عملية الاتصال نقل المعلومات اللازمة لحل المشكلات.
- ❖ مجالات البحث والتطور.

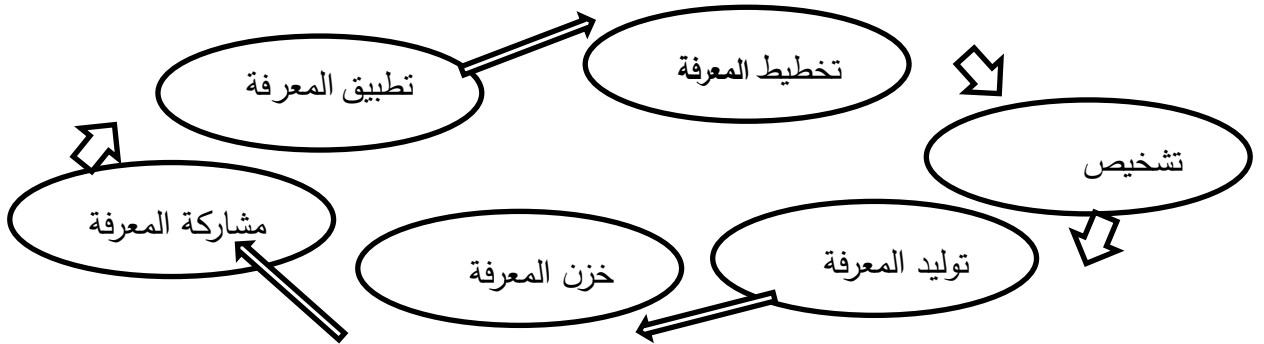
المطلب الثالث: عمليات إدارة المعرفة وعوامل نجاحها

سنتطرق في هذا المطلب إلى عمليات واستراتيجيات إدارة المعرفة والعوامل التي أدت إلى نجاحها.

أولاً: عمليات إدارة المعرفة

تعد عمليات إدارة المعرفة المصدر الأساسي لبيانات ومعلومات المنظمة والتي تستند عليها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات والتميز عن المنظمات الأخرى بالسوق التنافسية، وسوف نتطرق إلى أهم العمليات التي اتفقوا عليها والمبينة في الشكل التالي²⁶:

الشكل رقم 01: عمليات إدارة المعرفة



المصدر: امينة بن عيسى مرجع سبق ذكره ص 13

²⁵ أمينة بن عيسى، إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمة . مرجع سبق ذكره ص 12.

²⁶ أمينة بن عيسى، إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمة، مرجع سبق ذكره ص 13.

ومن الشكل رقم 01 يمكن حصر عمليات إدارة المعرفة في الآتي:

- 1- **عملية تخطيط المعرفة:** تتعلق برسم الخطط المختلفة ذات الارتباط بإدارة المعرفة، ودعم أهداف إدارة المعرفة والأنشطة الفردية، والسعي إلى توفير القدرات والإمكانات اللازمة لسير الأعمال بكفاءة وفعالية، وتوفير الطاقات الخبيرة المتخصصة، وتحديد التسهيلات التكنولوجية اللازمة.
- 2- **عملية تشخيص المعرفة:** أي تحديد نوعية المعرفة المطلوبة التي تريدها المنظمة وتحديد مصادرها وطرق الحصول عليها، وبعبارة أخرى يعد التشخيص من الأمور المهمة في برنامج إدارة المعرفة لأن الهدف منها يتمثل في اكتشاف معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم، وكذلك تحدد مكان هذه المعرفة في قواعد البيانات والمعلومات، وتحدد لنا المعرفة الملائمة لوضع الحلول للمشكلة التي تواجهها المنظمة.
- 3- **عملية توليد المعرفة:** ويقصد بها تكوين وإيجاد معرفة جديدة ومتميزة من خلال إعادة هيكلة أو تصميم المعرفة الموجودة والتي يمكن الوصول إليها عبر مشاركة العاملين، وتعد هذه العملية من أكثر عمليات إدارة المعرفة أهمية، حيث تضمن المؤسسة من خلالها امتلاك المعرفة اللازمة لتحقيق أهدافها.
- 4- **عملية خزن وتنظيم المعرفة:** هي العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد هذه العملية مثابة الذاكرة التنظيمية للمنظمة.
- 5- **عملية المشاركة في المعرفة:** هي عملية تبادل المعرفة بين أفراد المنظمة وبين المنظمة والأطراف الخارجية المحيطة بها، ويتم تبادل المعرفة عن طريق التعلم والشرح أو التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة عبر الخبرات، وتعد هذه العملية بأنها ثمرة عمليات إدارة المعرفة والهدف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقه، ولا بد من تبادل ومشاركة أفضل الأفكار مما يتيح استفادة أكبر من الموارد الذهنية المتاحة وإمكانية أحسن للابتكار والتطور في الإبداع.
- 6- **عملية تطبيق المعرفة:** ويقصد بها الاستخدام الأفضل والفعال للمعرفة المتوفرة في المنظمات بأفضل الطرق لضمان الوصول إلى أفضل النتائج. بالإضافة إلى ذلك أن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب التعلم والشرح المفصل، والتعليم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها، لذا يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، إذ أنه أكثر أهمية من المعرفة نفسها، ولن تقود عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال.

ثانياً: عوامل نجاح إدارة المعرفة

تتدرج عوامل نجاح إدارة المعرفة فيما يلي²⁷:

1. وجود نظم للفهم ونشر التعلم والمشاركة به.
2. تحفيز العاملين نحو التطوير والمشاركة بالرؤية الجماعية وتوفير الفرص للأفراد للمشاركة في الحوار والبحث والنقاش.
3. التشجيع ومكافأة روح التعاون وتعلم الفريق والتأكيد على ذلك بصورة دائمة.
4. تحديد وتطوير القادة الذين يدعمون نماذج التعلم على مستوى الفرد والفريق والمنظمة.
5. مساعدة الأفراد لتحديد دور ومتطلبات ومضامين وتطبيقات المعرفة لإنجاز أعمالهم.
6. تركيز الاهتمام على تدفق المعرفة أكثر من تخزينها.
7. الابتكار والتأكيد على فرص التعلم المستمر للأفراد.
8. توفير الفرص للأفراد للمشاركة في الحوار والبحث والنقاش.
9. تأسيس أنظمة للفهم ونشر التعلم والمشاركة به.
10. دفع العاملين للتطوير والمشاركة بالرؤيا الجماعية.

27 محمد عواد أحمد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص146.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة

لقد أصبحت المؤسسات تواجه عدة تحديات نتيجة التغيرات والتطورات خاصة في ظل العولمة واقتصاد السوق، الشيء الذي زاد من حدة المنافسة بين المؤسسات عمومية كانت أو خاصة، وما تفرضه هذه المنافسة من إتباع الأساليب الجديدة لزيادة الأداء والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى تقديم سلعة أو خدمة قادرة على الصمود أمام البدائل المنافسة خاصة وأن العميل أصبح أكثر وعياً في الحصول على سلعة أو خدمة متميزة.

وفي ظل هذه التحديات ليس هناك أمام المؤسسة إلا اتباع الأساليب الحديثة في الإدارة لمواجهة الظروف التي أصبحت أكثر تعقيداً وغموضاً، ويتمثل ذلك في اعتماد الإدارة عن طريق الجودة حتى يمكنها استخدام الموارد بشكل أمثل وتحقيق ميزة تنافسية على المستوى المحلي والعالمي. وبذلك تعتبر الجودة سلاح استراتيجي بالنسبة للمؤسسات وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها.

المطلب الأول: تعاريف الخدمة، جودة الخدمة

يتم التطرق في هذا المطلب إلى:

أولاً: الخدمة

يستعمل الناس في حياتهم اليومية الكثير من الخدمات مثلما يستهلكون السلع، خدمات الهاتف، التعليم، الصحة والخدمات المصرفية وغيرها.

1- تعريف الخدمة

للخدمة عدة تعاريف يمكن حصرها فيما يلي:

- يعرف PHKATLEL الخدمة بأنها: أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما إلى طرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أي ملكية²⁸.
- تعرف الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها: النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة²⁹.
- كما تعرف على أنها: منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة³⁰.
- تعرف كذلك على أنها: نشاط الإنسان الموجه إلى إشباع الحاجات بحيث لا يكون ملموساً³¹.
- يعرفها فيليب كوتلر: على أنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف (وهو منتجها) إلى طرف آخر (وهو العميل الذي تقدم إليه) ليستخدمها في إشباع حاجة أو رغبة³².
- من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الخدمة هي نشاط أو مجموعة أنشطة غير ملموسة يتم من خلالها تقديم منافع للمستهلكين بهدف تلبية حاجاتهم ورغباتهم وإشباعها، ويجب أن تكون هذه الخدمة مع توقعات العميل.

2- خصائص الخدمة

- إن الخدمة بطبيعتها غير ملموسة وهذا ما جعل هذه الخاصية الغالبة في تعريف الخدمة من طرف المختصين، بالإضافة إلى هذه الخاصية هناك عدة خصائص تميز الخدمة وأهمها ما يلي³³:
- ❖ **غير الملموسة:** أصل الخدمة غير ملموسة، أي لا يمكن تذوقها أو رؤيتها أو شمها، أو سماعها، أو الإحساس بها، وهي الخاصية التي تميز الخدمة عن السلعة.
 - ❖ **التلازمية:** ونعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بينهما، فوقت إنتاج الخدمة هو وقت استهلاكها، أي أنها تنتج وتستهلك في نفس الوقت.

28 هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص18.

29 هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص18.

30 أسعد حامد أورمان، التسويق السياحي والفندقي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص44.

31 تيسير العجارمة، التسويق السياحي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص20.

32 سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، المفاهيم والاستراتيجيات، ط1، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص165.

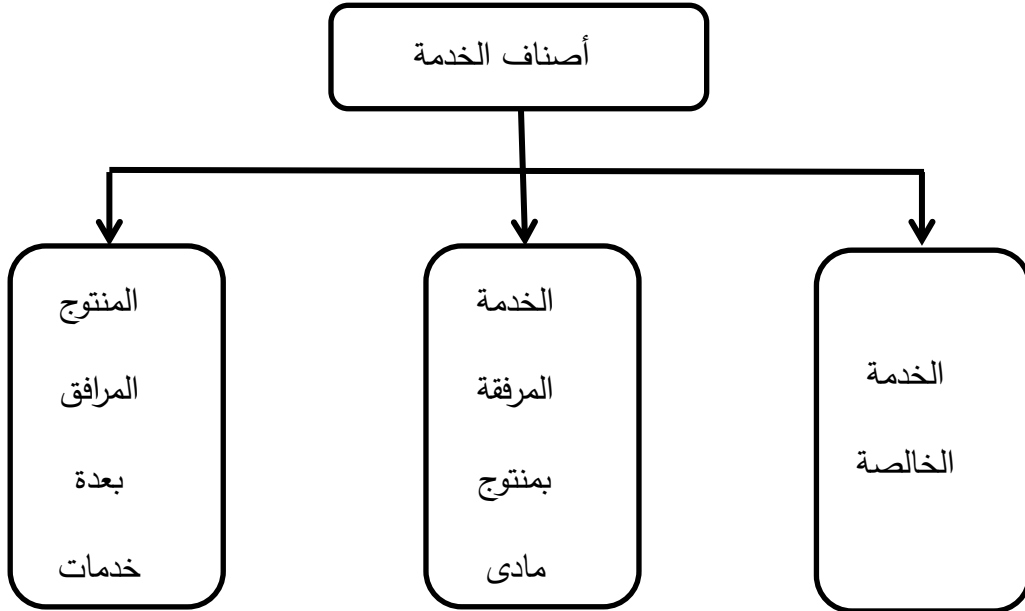
33 هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص24.

- ❖ **عدم القابلية للتخزين:** تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، وذلك لعدم ملموسيتها، أي أن درجة الملموسية تزيد من درجة فناء الخدمة، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبياً أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية، فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها.
- ❖ **عدم انتقال الملكية:** صفة عدم انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن العميل يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها والتصرف فيها.

3- أصناف الخدمة

يمكن تصنيف الخدمة إلى ثلاث أصناف حسب طبيعة الخدمة وهي موضحة في الشكل التالي³⁴:

الشكل رقم 2: أصناف الخدمة



المصدر: هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره ص 25

ومن خلال الشكل السابق نلاحظ أن الخدمة تتشكل من خمسة أصناف وهي:

- **الخدمة الخالصة:** وتعني تقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبطاً بمنتج مادي أو خدمات أخرى مرافقة مثل خدمات التأمين، التعليم... وغيرها كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للعميل.

34 هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص 25

- **الخدمة المرفقة بمنتج مادي:** أي تقديم خدمة أساسية لكن لن تكتمل إلا ببعض المنتجات أو الخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية التي تقدم خدمة أساسية والمتمثلة في النقل لكنها تتضمن عدة منتجات وخدمات مثل الجرائد، المجلات، المشروبات والتغذية وغيرها.
- **المنتج المرفق بعدة خدمات:** أي تقديم منتجات مرفقة بعدة خدمات مثل بيع أجهزة مرفقة بالضمان لمدة معينة، فكلما كان المنتج متطوراً تكنولوجياً كلما كان بيعه يتطلب مرفقة مثل النقل، الصيانة، الضمان.

ثانياً: جودة الخدمة

1- تعريف جودة الخدمة

تعددت تعريفات جودة الخدمة إلا أننا سنوجزها فيما يلي:

- **التعريف الأول:** هي 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 وممارساتهم مع العملاء³⁵.
- **التعريف الثاني:** هي الجودة المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها³⁶.
- **التعريف الثالث:** تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له³⁷.
- **التعريف الرابع:** يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات³⁸:

- البعد التقني: والذي يتمثل عي تطبيق العلم والتكنولوجيا لحل مشكلة معينة.
- البعد الوظيفي: أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.
- الإمكانيات المادية: وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

35مأمون الدراكة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص18.

36مأمون الدراكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص143.

37Gerard Taker, Michel Longbois, Marketing Services, Edition De Nord, 1992, p45.

38 هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص437

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة، وعلى هذا الأساس يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة والمتمثلة في:

1. الجودة المتوقعة: تتمثل في الجودة التي يرى الزبون وجوب توفرها في الخدمة المقدمة.
2. الجودة المدركة: تتمثل في الجودة التي يرى مقدم الخدمة أنها مناسبة.
3. الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
4. الجودة القياسية: وهي الجودة التي تحدد المواصفات النوعية للخدمة.
5. الجودة الترويجية: وهي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية.

2- أهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء، لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معاً، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي³⁹:

- نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات، فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.
- ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينهما، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.
- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

39 مأمون الداركة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص151.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة

تتمثل أبعاد جودة الخدمة فيما يلي⁴⁰:

- 1) التوقيت: تعد السرعة في تقديم الخدمة وتوفيرها في الوقت المناسب من الخصائص المهمة في جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون.
 - 2) التقدير والاحترام: مدى شعور الزبون بالترحيب من قبل العاملين في المرفق الخدمي والتعامل معه بقدر من الاحترام وإشعاره بأهميته الإنسانية وأنه محط احترام الجميع وتقديرهم.
 - 3) سهولة الحصول عليها: إن الحصول على الخدمة المطلوبة دون معوقات أو موانع يعد بعداً مهماً من أبعاد جودة الخدمة.
 - 4) الأداء الفني: القدرة الفنية لمقدم الخدمة ومدى قناعة الزبون بكفاءة الخدمة المقدمة وفعاليتها.
 - 5) الاستجابة: تعني تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون، وإشعاره بأهميته والحرص على رضاه عند تقديم الخدمة ومدى شعور العميل بقيمته الإنسانية لدى مقدم الخدمة عند التعامل معه.
 - 6) الدقة: إنجاز الخدمة المقدمة للمستهلك بصورة صحيحة من أول لحظة وتجنب هدر الموارد المتاحة.
 - 7) جودة المرافق/ البيئة: توفر خدمات الترفيه والتسلية في المرفق الخدمي بحيث يشعر الزبون براحة كافية عند الانتظار للحصول على الخدمة.
 - 8) الكفاءة: توفر الخدمة بأقل التكاليف وتجنب هدر الموارد المتاحة، وتقاس كفاءة الخدمات من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات.
 - 9) الفاعلية: مدى تحقق الهدف المتوقع من الخدمة المقدمة وإلى أي مدى نجحت الاستراتيجية الموضوعية في تحقيق الأهداف.
 - 10) السلامة والأمان: مدى توفر شروط السلامة في مرافق تقديم الخدمات لكل من مقدم الخدمة ومتلقيها.
- مما سبق يمكن القول إن هذا الأبعاد والخصائص ليست منفصلة عن بعضها البعض بل تشكل مجموعة من المعايير لدى المستهلك ومتلقي الخدمة، حيث يتم مراعاتها عند اتخاذ القرار بتلقي خدمة ما أو شراء منتج معين.

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم جودة الخدمة

حتى تقدم المؤسسات الخدمية خدمة تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبي حاجاتهم، لا بد من أن تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمة، فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي

40 شاكور بن أحمد الصالح، خالد بن محمد الصريمي، الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص80.

تتوافق مع توقعاتهم، لذلك على المؤسسة أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم، وتتمثل أهم والمؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمة فيما يلي⁴¹:

- **الاعتمادية:** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة، أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل، بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أداءها.
- **مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة:** وتتعلق بمدى قدرة ومحاولة المؤسسة تقديم الخدمة في الوقت الذي يريده العميل وكذلك توفرها في المكان الذي يرغب فيه، بالإضافة إلى حصوله على الخدمة متى طلبها كذلك وقت انتظار العميل للحصول على الخدمة وسهولة الوصول إلى مكان تقديم الخدمة.
- **الأمان:** وهو يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة، أو مقدمها أو كلاهما.
- **المصداقية:** وتتمثل في درجة الثقة التي يضعها العميل بمقدم الخدمة، أي أنه لا بد من توفر مصداقية لدى مقدم الخدمة والتزامه بالوعود التي يقدمها.
- **درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل:** ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدها، أي كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل ويفهم مشاعره وتعاطفه معه.
- **الاستجابة:** وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم، وقدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج إليها العميل، إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل ومدى جاهزيته لذلك.
- **الكفاءة والجدارة:** وتتعلق بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة من حيث مهارتهم وقدرتهم على التحليل والاستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد، فالعميل عادة ما يلجأ إلى الشهادات العلمية ومصادرها والخبرات العلمية للتعامل مع مقدمي الخدمة لأنه يفضل تلقي الخدمة من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومصادر معتمدة رسمياً.
- **الملموسية:** ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية،

41هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص443.

التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو المؤسسة وديكوره لخلق جو مريح للعميل.

- **الاتصالات:** وتتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل، والدور الذي يجب أن يلعبه العميل للحصول على الخدمة المطلوبة، فيجب إعلام العميل بما يجب عليه القيام به، وشرح الأضرار التي يمكن أن تلحقه إذا لم يلتزم بما طلب منه، والمشاكل التي يمكن أن تحدث أثناء تقديم الخدمة وكيفية تجنبها، فلا بد من أن تكون عملية الاتصال بالعميل واضحة بالاعتماد على طرق ملائمة لذلك حسب مستوى وثقافة العميل والتأكد من وصول الرسالة بشكل مفهوم وواضح.

المبحث الثالث: علاقة إدارة المعرفة بجودة الخدمة

إن إدارة المعرفة تتطلب من المنظمة أن توفر للأفراد والعاملين البيئة المثالية للعمل من أجل أن تكون منظمة ناجحة تؤدي عملها على أكمل وجه، كما أن تطبيق نظام الجودة في المنظمة يؤدي إلى زيادة المنظمة وبقائها في أعلى قمة التنافس ويضمن لها رضا العملاء وكل من له علاقة ومصصلحة مع هذه المنظمة.

المطلب الأول: وظائف إدارة المعرفة

ينظر المدخل الإداري إلى إدارة المعرفة كعملية تتضمن العديد من المراحل وهي على النحو الآتي⁴²:

1. ابتكار المعرفة: knowledge Création

إن جوهر مفهوم إدارة المعرفة يركز على عمليات تكوين المعرفة سواء من خلال توظيف التراكم المعرفي الموجود في المنظمة لتكوين معرفة جديدة، أو الاستفادة من مجمل تفاعلات أصحاب المعرفة في داخل المنظمة ومع أسواقها وبيئتها التنافسية لابتكار معرفة جديدة غير مسبقة ومبتكرة.

2. اكتساب المعرفة: knowledge Acquisition

اكتساب المعرفة يعني استخلاص المعرفة من مصادرها (الإنسانية) المعرفة الموجودة عند الخبراء، و (الرمزية) المعرفة الموجودة في الوسائط الرقمية والمادية ونقلها وتخزينها في قاعدة المعرفة أو في نظم إدارة المعرفة.

3. تنظيم المعرفة: knowledge Organizing

تأتي هذه المرحلة بعد عملية ابتكار واستخلاص أو اكتساب المعرفة، بغرض تصنيف وتنظيم المعرفة بشكل يمكن الأفراد والجماعات من الوصول إليها واستخدامها عند الحاجة إليها.

4. توزيع المعرفة: knowledge Distribution

تحتاج المعرفة إلى ترتيبات وثقافة تنظيمية مساندة لنقلها وتقاسمها في أرجاء المنظمة وهي ليست مسألة سهلة، حيث يعتمد نجاحها إلى حد كبير على الثقافة التنظيمية السائدة بالمنظمة التي تعتمد على علاقات تقليدية من الرقابة والسلطة. ويعتمد توزيع المعرفة وتقاسمها على وجود آليات فعالة تتيح ذلك منها الرسمية كالتقارير وأدلة التدريب والاجتماعات الرسمية المخططة والتعلم أثناء العمل، أو غير الرسمية كالاجتماعات والندوات والحلقات النقاشية التي لا تتخذ طابعاً رسمياً مقنناً.

42 خالد يوسف الزعبي، خالد محمد أبو الغنم، أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن، 2012، ص 264.

5. استخدام المعرفة: knowledge Application

ويعني تطبيق المعرفة وجعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطاً بالمهام التي تقوم بها، ويشير جرانت (Grant) إلى أنه يمكن التمييز بين آليات ثلاث لتطبيق المعرفة وهي: التوجيهات، والروتين وفرق العمل.

ومما سبق يمكن تلخيص وظائف إدارة المعرفة بما يلي⁴³:

- ❖ الاهتمام بالعنصر البشري (أفراد المعرفة) من حيث جلبهم واستقطابهم ورعايتهم.
- ❖ وضع نظام خاص للحواجز أو الإسهام بذلك.
- ❖ الاهتمام بالثقافة التنظيمية الداعمة للمعرفة من حيث توليدها وتقاسمها واستخدامها.
- ❖ توفير الوسائل الإبداعية اللازمة لأفراد المعرفة.
- ❖ إعداد البنية التحتية اللازمة للمعرفة من حواسيب، برمجيات ووسائل الاتصال اللازمة.

المطلب الثاني: دور إدارة المعرفة في ضمان الجودة

ضمان الجودة هي عملية قبلية تتخذ قبل تقديم الخدمة وهدفها تفادي وقوع الأخطاء ومنع الفشل وإكساب الخدمة نوعية مطلوبة ومحددة مسبقاً.

إن عملية ضمان الجودة لا تأتي بسهولة إذ لا بد من عملية تخطيط وتنظيم، وهناك ثلاثة نشاطات رئيسية تتعلق بإدارة الجودة وهذه النشاطات هي:

- 1- **تأكيد ضمان الجودة:** وتتم من خلال تأسيس إطار عمل من الإجراءات أو النشاطات والمعايير والتي تؤدي إلى منتجات وخدمات ذات جودة عالية.
- 2- **التخطيط للجودة:** وتتم من خلال اختيار إجراءات مناسبة واختيار مقاييس من خلال إطار العمل.
- 3- **مراقبة الجودة:** وهي عملية تعريف وسن العمليات والتي تضمن أن العاملين في المنظمة يقومون بأعمالهم حسب مقاييس ومعايير الجودة.

نموذج ضمان الجودة

إن عملية التحكم بالجودة تتطلب كثيراً من المراقبة لأداء العاملين لضمان تحقق الجودة حسب المقاييس والمعايير والاجراءات، حيث في نهاية كل مرحلة يجب أن يتم قياس ما تم تحقيقه ومقارنته مع المعايير والمقاييس المعتمدة في المنظمة، ومدى مطابقته ويضم نموذج عملية التحكم ومراقبة الجودة وضمانها ما يلي⁴⁴:

1- التخطيط للجودة.

43 إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 84.
44خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة: التحديات والتفسيرات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص210.

2- مراقبة الجودة.

أولاً: التخطيط للجودة

تعتبر مرحلة التخطيط للجودة من المراحل المهمة في عملية ضمان الجودة، حيث يتم فيها تطوير وإصدار خطة تتضمن كل العمليات المطلوبة مع شرح ووصف تفصيلي على كيفية تقييم وقياس هذه العمليات طبقاً لمعايير ومقاييس الجودة، حيث تعرف هذه الخطة في النهاية المعاني الحقيقية لتحقيق الجودة في عمليات تقديم الخدمة ومراحلها بالكامل.

خطة الجودة لابد أن تتضمن عملية اختيار المعايير والمقاييس المناسبة، والتي تكون مناسبة للخدمة التي يتم تقديمها أو المنتج الذي سوف يتم إنتاجه، حيث أن كل معيار جديد لابد أن يتضمن منهج وأدوات جديدة لكي يتم تطبيقها عند التنفيذ.

المكونات الأساسية التي يجب أن تتضمنها خطة الجودة ما يلي:

- ☒ تقديم الخدمة: وهي عملية وصف دقيق للخدمة المقدمة والجودة المتوقعة لهذه الخدمة.
- ☒ وصف العملية: أي وصف لعملية التطوير والتنفيذ التي يجب أن يتم تطبيقها أثناء تنفيذ الخدمة.
- ☒ أهداف الجودة: يجب أن تضمن تعريف وتبرير للصفات والسمات التي يجب أن تتصف بها الخدمة.

- ☒ المخاطر وإدارة المخاطر: البحث عن المخاطر الأساسية والتي من الممكن أن تؤثر على جودة الخدمة، والخطوات الفعالة التي لابد من القيام بها لمعالجة هذه المخاطر.

ثانياً: مراقبة الجودة

تتضمن عملية مراقبة ومتابعة الجودة مراجعة كل النشاطات والإجراءات اللازمة لتطوير وتنفيذ الخدمة، حيث يتم مراقبة تطبيق المعايير والمقاييس المعتمدة في المنظمة ومدى الامتثال والالتزام بها، ولابد من التأكد من عمليات التوثيق في كل مراحل تقديم الخدمة، ومن الممكن استخدام التقنيات الحديثة والبرمجيات ذات الفعالية العالية في قياس ومراقبة الجودة لكثير من الخدمات.

خلاصة الفصل

تعد إدارة المعرفة من الأفكار الحديثة ذات الأثر الهام والفعال في نجاح المنظمة، فهي تنشأ في إطارها وتتزود من مناهاها ومصادرها المختلفة، وتتطور وتنمو باستخدام الجديد والمتطور منها، وتنتهي حياة المنظمة حين يتعذر الحصول على الموارد المعرفية اللازمة لاستمرارها في الوجود، أو قد تصدأ وتتهاوى كفاءاتها وتنهار قدراتها حيث تتجمد وتتقادم أرصدها المعرفية وتوقف عملية التجديد المعرفي بها. في حين تعتبر جودة الخدمات العامل الأساسي لتقييم أي منظمة، وذلك بالتحسين المستمر للجودة الذي يؤدي إلى رفع الأداء وهو يمثل أمراً ضرورياً وأكثر صعوبة خاصة في المنظمات الخدمية نظراً للخصائص العامة للخدمات، ورغم ذلك فإن عملية تحسين جودة الخدمة لها مزايا متعددة من أجل معرفة احتياجات العملاء وإرضائهم. وهذا ما يؤكد وجود علاقة قوية بين الجودة وإدارة المعرفة. إذن مجمل القول يمكن أن نقول بأن التخطيط الاستراتيجي، الاهتمام بالزبائن، إدارة العمليات، التحليل والمعلومات هي أدوات تحقيق الجودة وفي نفس الوقت وسائل لإدارة المعرفة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة في مجال عمليات إدارة المعرفة، وجودة القرارات للوقوف على أهم النتائج التي توصلت إليها، والتعرف على أدواتها والأساليب والاجراءات المتبعة التي تبنتها، وبالرغم من وجود العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات هذه الدراسة في البيئات العربية والأجنبية، إلا أنه قلما وجدت دراسات تتناول الموضوعات مجتمعة، وتم التقسيم إلى دراسات عربية وأجنبية، كما خصص محور للتعقيب على الدراسات السابقة وبيان التشابه الاختلاف والفجوة البحثية، وقد تم ترتيب الدراسات زمنياً من الأحدث للأقدم وجاءت الدراسات على النحو التالي:

المبحث الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة

المطلب الأول: الدراسات العربية والاجنبية

الفرع الاول: الدراسات العربية

← دراسة: البسوس 2020

دراسة بعنوان: "التوجه الاستراتيجي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والبراعة التنظيمية"⁴⁵. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى عمليات إدارة المعرفة في شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية - القطاع الصحي -، ومستوى التوجه الاستراتيجي وقياس مستوى البراعة التنظيمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف الإشرافية والتخصصية بالمنظمات الصحية أعضاء شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية - القطاع الصحي - والبالغ عددهم 246، حيث تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل لجميع مجتمع الدراسة، وكانت نسبة الاستجابة 91.1%، واستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن عمليات إدارة المعرفة كانت مطبقة بدرجة موافقة كبيرة بنسبة 77.7%، كما بينت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على البراعة التنظيمية وكذلك التوجه الاستراتيجي. وأظهرت النتائج أن التوجه الاستراتيجي يتوسط العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والبراعة التنظيمية. بالإضافة إلى عدم وجود فروق إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول عمليات إدارة المعرفة تبعاً للجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة والمسمى الوظيفي.

← دراسة الشيخ 2020

دراسة بعنوان: "أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في إدارة الأزمات (دراسة ميدانية على المنظمات الأهلية الصحية - غزة - فلسطين)"⁴⁶. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في إدارة الأزمات، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الأهلية الصحية العاملة في قطاع غزة، حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة 829 موظفاً في 9 منظمات، وتم توزيع 300 استبانة على العاملين الذين تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية

45البسوس، سمية مصطفى 2020: التوجه الاستراتيجي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والبراعة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة فلسطين، 2020.

46صابر عليان سلمان أبو عمرة، أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات: نظم المعلومات الإدارية كمتغير معدل - دراسة حالة جامعة الأقصى بغزة فلسطين - رسالة لاستكمال الحصول على الماجستير في القيادة والإدارة من كلية الإدارة والتمويل جامعة الأقصى غزة فلسطين عام 1442 هـ / 2021 م. ص74

البسيطة، أُسترد منها 267 استبانة صالحة لغايات التحليل الإحصائي بنسبة استجابة 89%، واستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: مستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة كان بدرجة موافقة كبيرة بنسبة 72.5%. كما توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة وإدارة الأزمات، وقد أوضحت النتائج وجود أثر ذا دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في إدارة الأزمات، وقد فسرت ما نسبته 71.3% من التباين في إدارة الأزمات، باستثناء (توزيع المعرفة) فلم يكن لها تأثير، بالإضافة إلى عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول إجمالي (عمليات إدارة المعرفة، إدارة الأزمات)، كما تبين وجود فروق جوهرية بسيطة بسبب المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وسنوات الخدمة.

← دراسة العشي 2020

دراسة بعنوان: "دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين (دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - فلسطين)"⁴⁷. هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في تحسين عمليات إدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الضرورية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من الإداريين والفنيين والبالغ عددهم 316 فرد، حيث تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية والتي تكونت من 200 فرد، واستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار الفرضيات وتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى عمليات إدارة المعرفة جاء بدرجة كبيرة بنسبة 72.79% ومستوى نظم معلومات الموارد البشرية بنسبة 72.9%. كما بينت الدراسة وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (نظم معلومات الموارد البشرية) بجميع مجالاته والمتغير التابع (عمليات إدارة المعرفة)، إضافة إلى وجود أثر ذا دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع بجميع أبعاده. وقد فسرت ما نسبته 65% من المتغير في عمليات إدارة المعرفة من خلال علاقة الخطية مع نظم معلومات الموارد البشرية. والنسبة المتبقية تعود إلى عوامل أخرى تؤثر في عمليات إدارة المعرفة. ووجود فروق بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول دور عمليات إدارة المعرفة ترجع لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق تبعاً لطبيعة الوظيفة والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة.

47صابر عليان سلمان أبو عمرة، مرجع سبق ذكره، ص75

← دراسة الفضة، وآخرون 2019

دراسة بعنوان: "دور عمليات إدارة المعرفة في تفعيل توجه نحو التميز التنظيمي - دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأدرار"⁴⁸. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة ودور عمليات إدارة المعرفة الطبية في التوجه نحو التميز التنظيمي، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لدراسة الحالة حيث تم استخدام استبيان لجمع البيانات من المبحوثين، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأدرار حيث تم توزيع 200 استبانة بطريقة العينة العشوائية البسيطة وتم استرداد 170، بنسبة استرداد بلغت 85%. وتم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار الفرضيات وتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى عمليات إدارة المعرفة كان متوسطاً حيث بلغ نسبة 61.08%، وكذلك التمييز التنظيمي كان بمستوى متوسط أيضاً بنسبة 62.2%، بالإضافة إلى وجود علاقة موجبة بين عمليات إدارة المعرفة (تشخيص، توليد، تخزين، نشر، تطبيق) والتمييز التنظيمي، كما أظهرت النتائج أن عمليات إدارة المعرفة تؤثر تأثيراً جوهرياً في التميز التنظيمي وتفسر ما نسبته 53.1% من التباين في المتغير التابع وهو التميز التنظيمي. وأنه توجد فروق جوهريّة بين استجابات العاملين حول (عمليات إدارة المعرفة) لسنوات الخبرة بين من هم بسنوات خبرة (7-3 سنوات) وبين (10-7 سنوات) بينما تبين عدم وجود اختلافات بسبب المؤهل العلمي.

← دراسة: حمادي عبلة 2013

دراسة بعنوان: "دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة" دراسة ميدانية في (ENAD- STDET)⁴⁹. حيث تكمن مشكلة البحث في دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة وواقع ذلك في المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة بسور الغزلان، وهدفت إلى تسليط الضوء على أبرز المفاهيم الإدارية المعاصرة في ظل اقتصاد قائم على المعرفة لإدارة المعرفة تسمح للمنظمة بالبحث والحصول على المواد المعرفية وبناء كيان معرفي لها يعزز مكانتها في السوق كما تهدف إلى الوصول إلى أن عملية التعلم التنظيمي هي السبيل الوحيد لنجاح المنظمة في سلوكها الاستراتيجي وتحقيق ما ترمي إليه من أهداف جوهريّة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على أسلوب المقابلة وتم التوصل إلى النتائج التالية: نجاح إدارة المعرفة يتوقف على تبني عملية تغيير في أساليب وطرق التحفيز، لخلق ثقافة المشاركة المعرفية وتعميمها في المؤسسة.

48 الفضة جميلة، عقابوي لالة: دور عمليات إدارة المعرفة في تفعيل توجه نحو التميز التنظيمي - دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأدرار. رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار، 2019.

49 حمادي عبلة، دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة سنة 2013، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة، 2013.

← دراسة: طه حسين نوى 2011

دراسة بعنوان: "التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الأعمال" - دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة الاتصالات الجزائرية - رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير وتمثلت إشكالية الدراسة فيما يلي⁵⁰:

ما مدى تطبيق منظمة الأعمال لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها، وكيف يمكن لها أن تستفيد من أوجه التطور التكنولوجي في تفعيل الإدارة لمعارفها؟ اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على الأدوات التالية: المقابلات الشخصية، تحليل الوثائق الرسمية، استمارة الاستبانة، أما عن مجتمع الدراسة الميدانية فتمثل في: مدير مركزي، نائب مدير مركزي، رئيس مشروع، وقد قام الباحث بتوزيع 100 استمارة استبانة على عينة الأفراد المعنيين بالمديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر، واسترجع 91 استبانة، 85 منها قابلة للتحليل الإحصائي ومن أهم النتائج المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة ما يلي:

- غياب أسلوب البحث والتطوير كأداة نشأة واكتساب المعرفة بالمؤسسة.
- عدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة الأساسية، المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية:

← دراسة: Pian et al., 2019

دراسة بعنوان: "ربط تبادل المعرفة بالسلوك الإبداعي، الدور المعدل للجماعية"
Linking knowledge sharing to innovative behavior: the mediating role of collectivism⁵¹.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين تبادل المعرفة الموجهة نحو السلوك الابتكاري الأثر المعدل للجماعة، كما تقيم الدراسة أيضاً تأثير الدوافع المعرفية والدوافع المؤيدة للمجتمع في مشاركة المعرفة الموجهة نحو السلوك. وقد تم تطبيق هذه الدراسة في الصين، واستخدمت الدراسة الاستبانة لاختبار نموذج البحث. واستخدم تحليل الانحدار الخطي لدراسة الآثار الرئيسية للمتغيرات المستقلة، واستخدم نموذج الانحدار الخطي المتعدد المستويات لتقييم الآثار المعدلة للمتغيرات المتحكم فيها.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مشاركة المعرفة الموجهة للمنظمات تؤثر أكثر من تبادل المعرفة الموجهة نحو الفرد على السلوك الابتكاري، علاوة على ذلك إن الجماعة تعمل على التخفيف بشكل إيجابي في العلاقة بين تبادل المعرفة الموجهة للسلوك والسلوك المبتكر. وكشفت النتائج بأن منحى الدافع المعرفي يحفز تبادل المعرفة الفردية والدافع المؤيد للمجتمع يحفز تبادل

50 طه حسين نوى، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الأعمال سنة 2011، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011.

51Pian, Q, Jin, H, Li, H. 2019: Linking knowledge sharing to innovative behavior. The mediating role of collectivism, Journal of knowledge management, 150(15), Page 1260 – 1266.

المعرفة الموجهة للمنظمات. تقدم الدراسة دليلاً على أن الدافع يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند مشاركة المعرفة، فيجب على المديرين إعطاء الأولوية لتعزيز الدوافع المعرفية والاجتماعية المؤيدة للموظفين.

← دراسة: **Fattouh & Brahim., 2019**

دراسة بعنوان: "الدور التكاملي لإدارة المعرفة وذكاء الأعمال مع الذكاء التنافسي"

The Integral Role of Knowledge Management and business intelligence with competitive intelligence in Algeria⁵².

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح تكامل إدارة المعرفة وذكاء الأعمال مع الذكاء التنافسي، حيث تتميز كل عملية بخصائص وأهداف وفوائد ويعتبر كل منهم مصدراً للثروة على جميع مستويات الاقتصاد. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن الجمع بين إدارة المعرفة والذكاء التنافسي يؤدي إلى أفضل تأثير حيث كل منهم يكمل الآخر، وكذلك يعزز القدرات الاستراتيجية ويمكن من بناء ميزة تنافسية في المنظمة خلال تحويل المعرفة إلى معلومات ذكاء التي تؤثر على صياغة استراتيجية المنظمة.

← دراسة: **Saeddnia., 2015**

دراسة بعنوان: "العوامل المؤثرة على التطبيق الناجح لإدارة المعرفة في التعليم العالي - دراسة

حالة: وحدة العلوم والأبحاث في جامعة آزاد - طهران - إيران"

Effective Factors on Successful Implementation of Knowledge Management in Higher Education Case Study: Sciences & researches Unit. Azad university⁵³.

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على التنفيذ الناجح لإدارة المعرفة في جامعة (أزاد) الإسلامية في طهران في إيران، وحدة العلوم والأبحاث في 2014، وكانت أداة البحث الاستبانة، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع العينة من معلمي الإدارة والعلوم الإنسانية والمحاسبين حيث بلغوا 137 فرداً، وتم تقدير حجم العينة 101 فرداً.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن الثقافة التنظيمية هي العامل الأساسي لنجاح إدارة المعرفة، وهي تعتبر العامل المساعد لإدارة المعرفة في الكثير من المنظمات والمؤسسات. وبالنسبة لبرنامج إدارة المعرفة لكي يكون ناجحاً فإنه يجب أن يكون كثافة مهيمنة لتجنب المعرفة الحصرية، وخلق بيئة مليئة بالموثوقية والألفة. كما يجب على أعضاء الهيئة التدريسية ألا يقاوموا استخدام الأساليب الجديدة للوصول إلى المعرفة الحديثة.

⁵²Fattouh, S. & Brahim, B. (2019): The Integral Role of Knowledge Management and business intelligence with competitive intelligence, Journal of Innovation & knowledge 13(3) P. 165-184.

⁵³Saeddnia, A. (2015): Effective factors on successful implementation of knowledge management in higher education case study, sciences & researches unit, Azad university

المطلب الثاني: نتائج وتوصيات الدراسة المتعلقة بإدارة المعرفة

جدول رقم: (01) يوضح نتائج وتوصيات الدراسة المتعلقة بإدارة المعرفة

الدراسات السابقة	المنهج المتبع	نتائج الدراسة
دراسة: البسوس 2020: "التوجه الاستراتيجي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والبراعة التنظيمية".	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة.	عمليات إدارة المعرفة مطبقة.
دراسة الشيخ 2020: "أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في إدارة الأزمات (دراسة ميدانية على المنظمات الأهلية الصحية . غزة . فلسطين)".	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة.	توجد دلالة إحصائية بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة، وإدارة الأزمات.
دراسة العشي 2020: "دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين (دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة . فلسطين)".	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة.	مستوى عمليات إدارة المعرفة كبير، وتوجد علاقة بين المتغيرين.
دراسة الفضة، وآخرون 2019: "دور عمليات إدارة المعرفة في تفعيل توجه نحو التميز التنظيمي - دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأدرار".	المنهج الوصفي مع الاعتماد على الاستبانة.	مستوى عمليات إدارة المعرفة متوسط وأنها تؤثر تأثيراً جوهرياً في التميز التنظيمي.
دراسة: حمادي عبلة 2013: "دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة" دراسة ميدانية في ENAD- STDET	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على المقابلة.	نجاح إدارة المعرفة يتوقف على تغيير أساليب وطرق التحفيز لخلق ثقافة المشاركة وتعميمها على المؤسسة.
دراسة: طه حسين نوى 2011: "التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الأعمال"	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على المقابلة، تحليل الوثائق والاستبانة.	غياب أسلوب البحث والتطوير واكتساب المعرفة، وعدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة: معرفة ضمنية، معرفة صريحة.

<p>للتمكن من المشاركة الفعلية للمعرفة يجب إعطاء الأولوية للدوافع المعرفية.</p>	<p>تحليل الانحدار الخطي مع الاعتماد على الاستبانة.</p>	<p>دراسة: Pian et al., 2019 "ربط تبادل المعرفة بالسلوك الإبداعي، الدور المعدل للجماعية" Linking knowledge sharing to innovative behavior: the mediating role of collectivism</p>
<p>الجمع بين إدارة المعرفة والذكاء التنافسي يؤدي إلى أفضل تأثير ويعزز القدرات الاستراتيجية للمنظمة.</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على المقابلة والاستبانة.</p>	<p>دراسة: Fattouh & Brahim., 2019 "الدور التكاملي لإدارة المعرفة وذكاء الأعمال مع الذكاء التنافسي" The Integral Role of Knowledge Management and business intelligence with competitive intelligence in Algeria.</p>
<p>الثقافة التنظيمية مع خلق بيئة مليئة بالموثوقية والألفة هي العامل الأساسي لنجاح إدارة المعرفة.</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة.</p>	<p>دراسة: Saeddnia., 2015 "العوامل المؤثرة على التطبيق الناجح لإدارة المعرفة في التعليم العالي - Effective Factors on Successful Implementation of Knowledge Management in Higher Education Case Study: Sciences & researches Unit. Azad university.</p>

المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالجودة

المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية

الفرع الأول: الدراسات العربية

⇐ دراسة مراد وعبد العزيز 2017

هدفت الدراسة إلى قياس أبعاد الخدمات من وجهة نظر الزبائن المقدمة من مؤسسة الخدمات الهاتفية النقالة "موبيليس" بالاعتماد على مقياس SERVPERF بأبعاده الخمس (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، بالإضافة إلى بُعد سادس وهو (التواصل). وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة الخدمات المقدمة لدى الزبائن، بالإضافة إلى وجود اختلافات في مستوى الأبعاد الستة لجودة الخدمة⁵⁴.

⇐ دراسة أبو عيد وآخرون 2016

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية بفلسطين باستخدام مقياس SERVPERF من وجهة نظر المراجعين والمرضى، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمة متوسطة في كافة مجالات الخدمة⁵⁵.

⇐ دراسة الزهراني وآخرون 2010

هدفت الدراسة إلى بحث مدى وجود فجوة بين توقعات جهات التوظيف لمظاهر جودة الخدمة التعليمية وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التعليمية المقدمة إليهم من عدمه، وبحث قدرة مقياس الإدراكات/التوقعات SERVQUAL على تفسير التباين في الجودة الكلية المدركة للخدمة التعليمية من جانب جهات التوظيف، والتوصل إلى دليل علمي للأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر جهات التوظيف حتى يمكن وضع البرامج الخاصة بتحسين الجودة الشاملة لهذه الخدمة. وبينت النتائج قدرة المقياس المستخدم على بيان الفجوة ومداهما كما بينت توقعات ومدركات جهات التوظيف للأداء الفعلي، والمقياس هو أحد الأدوات الفعالة للمساعدة على بيان جوانب القصور في مستوى الخدمة التعليمية من وجهة نظر جهات التوظيف، وبالتالي الحكم على الجودة الكلية للخدمة التعليمية المقدمة لهم. وتوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات جهات التوظيف للأداء الفعلي للخدمة التعليمية وبين توقعاتهم لهذا الأداء وذلك بالنسبة لمختلف مظاهر جودة هذه الخدمة أي على مستوى الأبعاد والعناصر. ووجدت

54 مراد إسماعيل وعبد العزيز عبدوس، 2017، "قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (SERVPERF) دراسة حالة مؤسسة "موبيليس"، مجلة البشائر الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد بشار. مج 3، ع8، ص 1-15.

55 رائد أحمد أبو عيد ودرويش عبد القادر وعيدة فضل، 2016، تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية بفلسطين باستخدام مقياس (SERVPERF). دراسات العلوم الإدارية (الأردن) مج 43، ع 2، 719 . 737.

فجوات سلبية لجميع عناصر جودة الأبعاد التي يتكون منها النموذج، وعن أبعاد جودة الخدمة التعليمية فقد جاءت على الترتيب التالي: الاعتمادية، يليها الاستجابة، يليها الأمان، ثم عنصر التعاطف وأخيراً الجوانب الملموسة⁵⁶.

← دراسة رزق الله حنان 2010

دراسة بعنوان: "أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة"⁵⁷ دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة، هدف البحث إلى التحري ميدانياً على درجة ممارسة مضمون التمكين، المفاهيم وأبعاد وأساليب ومرتكزات، وأثر هذه الممارسات على ما يتم تقديمه بجودة الخدمة التعليمية، حيث تمثلت الإشكالية في السؤال التالي:
ما أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، وواقعه . عينة من كليات جامعة منوري قسنطينة . وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التوثيقي والوصفي ومنهج المسح بالعينة والمنهج المسح الاجتماعي المنهج الاحصائي وتمثل مجتمع الدراسة الطلبة، هيئة التدريس والموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة، وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- تحسين جودة الخدمة، قد لا يتم تحقيقها إلا من خلال تهيئة البيئة التنظيمية لجميع العاملين من خلال تدريبهم وتحفيزهم والاعتماد على الاختبار والانتقاء الجيد حتى يتم اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب وكل ذلك يدعو إلى التمكين.

← دراسة خالد أحمد الصرايرة وليلى العساف 2008

دراسة بعنوان: "الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق" هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والفوائد المرجوة منها حيث تمثلت إشكالية الدراسة في بحث موضوع إدارة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، خلصت الدراسة إلى تقديم بعض التوصيات نذكر منها⁵⁸:
- التزام الإدارة العليا بالجودة أي تمارس الإدارة العليا دوراً قيادياً في بيئة إدارة الجودة الشاملة لتنسيق الجهود وتحقيق أهداف المؤسسة.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

← دراسة Sohail,2012

56 عبد الله عطية الزهراني ومحمد مصطفى شلابي، 2013، "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات/ التوقعات SERVQUAL -دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض جامعة الملك سعود". مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة جامعة سوهاج، مصر مج 24، ع 1، 2 . 25.
57 رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة سنة 2010، دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منوري بقسنطينة.

58 خالد أحمد الصرايرة وليلى العساف، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، مؤتمر سنة 2008.

هدفت الدراسة إلى التوصل لقياس رأي المستفيدين من جودة الخدمات المقدمة في مكتبة الجامعة الإسلامية بنيودلهي، وأسفرت النتائج عن مستوى جودة الخدمات المقدمة يعتبر جيداً، وأنهم راضين عن تلك الخدمات، وأشارت الدراسة إلى إمكانية استعادة المكتبات الأخرى من الدراسة لتضمنها وصف كافي للتخطيط والتنفيذ والصيانة لنظام إدارة الجودة لتلك المكتبة، بهدف رفع مستوى جودة الخدمة لديها⁵⁹.

← دراسة Frick, 2009

هدفت الدراسة إلى توضيح نظرة الدارسين وتعاملهم مع جودة التعليم التي يتم اختبارها في الجامعات، وأثر ذلك على ولائهم من خلال المسح الإلكتروني متضمناً تقييماً لمقاييس تبحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلاب وبرضاهم وولائهم. وأسفرت عن وجود علاقة قوية بين جودة التعليم ورضا الطالب، وبتقديم فائدة من الخدمات التعليمية له يزيد رضاه وولائه⁶⁰.

← دراسة Chieh Hsiung Wan, 2009

هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب بجامعة آسيا، والتي توصلت إلى أن مستوى الخدمة للطلاب منخفض، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب ومستوى جودة الخدمة⁶¹.

← دراسة Zafiroopoulos & Vrana, 2008

هدفت الدراسة إلى تحليل مرئيات أعضاء هيئة التدريس والطلاب بمؤسسات التعليم العالي باليونان حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة، واستخدمت نموذج SERVQUAL، وبينت النتائج الفجوات الموجودة في الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، كما أظهرت النتائج وجود فجوات لدى بعض الطلاب بشأن الجودة المدركة والمتوقعة، وزيادة الفجوات عند أعضاء هيئة التدريس مقارنة بتقييم الطلاب وآرائهم حول الجودة المتوقعة، وبالرغم من ذلك فلم تكن هناك فروق معنوية بشأن التقييم النهائي لجودة الخدمة، كما أن أعضاء هيئة التدريس لديهم توقعات لجودة الخدمة، وفي نفس الوقت يرون أن الخدمات الحالية تعد ذات مستوى جودة مرتفع، وتوقعات الطلاب أقل، وأن الخدمات التعليمية المقدمة يرونها بمستوى جودة متدني، وأرجعت تلك النتائج لأسباب منها اكتساب أعضاء هيئة التدريس لخبرة من التدريب والتعليم والدراسة، أو من خلال العمل في مؤسسات أخرى⁶².

59Sohail, Md. Raza, M. Masoom (2012), Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, J.M.I, New Delhi: A Survey. Library philosophy and practice (e – journal).

60Frick, T, Chadha, R. & Waston, C. (2009), «Colleges Student perceptions of teaching and learning quality», Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No. 58

61Chieh Hsiung Wan, (2009), A Study of the relationship between student and faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan, A dissertation submitted doctor of education.

62Zafiroopoulos, Costas & Vrana, Vasiliki (2008), Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute, Journal of Business Economics and Management, 9 (1), 33 -45.

المطلب الثاني: نتائج وتوصيات الدراسة المتعلقة بالجودة

جدول رقم: (02) يوضح نتائج وتوصيات الدراسة المتعلقة بالجودة

الدراسات السابقة	المنهج المتبع	نتائج الدراسة
دراسة مراد وعبد العزيز 2017: "قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (SERVPERF) دراسة حالة مؤسسة "موبيليس"."	مقياس SERVPERF بأبعاده الخمس.	وجود أثر إيجابي لجودة الخدمات المقدمة لدى الزبائن، بالإضافة إلى وجود اختلافات في مستوى الأبعاد الستة لجودة الخدمة.
دراسة أبو عيد وآخرون 2016: "تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية بفلسطين"	مقياس SERVPERF	مستوى الخدمة متوسطة في كافة مجالات الخدمة.
دراسة الزهراني وآخرون 2010: "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات/ التوقعات"	قدرة مقياس الإدراكات/ التوقعات SERVQUAL	توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات جهات التوظيف للأداء الفعلي للخدمة التعليمية وبين توقعاتهم لهذا الأداء.
دراسة رزق الله حنان 2010: "أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة"	اعتمدت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس	تحسين جودة الخدمة لا يتم الا من خلال تهيئة بيئة تنظيمية لجميع العاملين خلال تدريبهم وتحفيزهم مع اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب.
دراسة خالد أحمد الصرايرة ولىلى العساف 2008:	منهج وصفي تحليلي	التزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة وتنسيق الجهود وتحقيق أهداف المؤسسة.

		"الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق"
مستوى جودة الخدمات المقدمة يعتبر جيداً.	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة.	دراسة: Sohail, 2012 Measuring Service Quality in Dr.
وجود علاقة قوية بين جودة التعليم ورضا الطالب.	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة.	دراسة: Frick, 2009 "Colleges Student perceptions of teaching and learning quality".
مستوى الخدمة للطلاب منخفض، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب ومستوى جودة الخدمة.	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة.	دراسة: Chieh Hsiung Wan, 2009 A Study of the relationship between student and faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan.
وجود فجوات لدى بعض الطلاب بشأن الجودة المدركة والمتوقعة.	نموذج SERVQUAL	دراسة: Zafiroopoulos & Vrana, 2008 Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute

المبحث الثالث: الدراسات التي تربط بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة

المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية

الفرع الأول: الدراسات العربية

← دراسة: عقل وآخرون 2021

دراسة بعنوان: "دور جودة اتخاذ القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي لدى العاملين في مجمع الشفاء الطبي . المحافظات الجنوبية - غزة . فلسطين" هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي لدى العاملين في مجمع الشفاء الطبي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبانة لجمع البيانات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين بمجمع الشفاء الطبي والبالغ عددهم 644 فرد، حيث استخدم أسلوب العينة العشوائية البسيطة بتوزيع 250 استبانة على مجتمع الدراسة، واسترداد 239 استبانة صالحة لغايات التحليل الإحصائي بنسبة استرداد 95.6%. واستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى إدارة المعرفة جاء بدرجة متوسطة بنسبة 57.66% بمجمع الشفاء الطبي بغزة، وكذلك مستوى جودة اتخاذ القرار بنسبة 51.27%. كما بينت الدراسة أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على كل من السلوك الإبداعي وكذلك جودة اتخاذ القرارات. وأظهرت النتائج أن جودة اتخاذ القرار تتصرف كمتغير وسيط جزئي في العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات. وتبين عدم وجود اختلافات بين آراء الباحثين حول إدارة المعرفة⁶³.

← دراسة: عبد الرحمان إدريس البقري أبو جلع وآخرون 2012-2015

دراسة بعنوان: "دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي" دراسة تطبيقية في الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الآتي⁶⁴: ما دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات الجامعات السودانية؟ تتمثل مجمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية بولاية الخرطوم للدرجات العلمية الأستاذ المساعد، والأستاذ المشارك والأستاذ.

63عقل، سحر، عادل (2021): "دور جودة اتخاذ القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي لدى

العاملين في مجمع الشفاء الطبي . المحافظة الجنوبية . "، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2021.

64خولة شماخي، مرجع سبق ذكره، ص11.

أما عينة الدراسة فقد تم اختبارها بطريقة العينة القصدية وتقدر بـ 221 عضو هيئة التدريس حيث بلغت نسبتهم 10% من العدد الإجمالي. فقد أُعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وإثبات الفرضيات ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة الخرجين.
- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة البحوث والأعمال العلمية.

← دراسة حرنان نجوى 2014

دراسة بعنوان: "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي" دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، قدمت هذه المذكرة لنيل شهادة الدكتوراه وحددت إشكالية الدراسة كالتالي "ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"، وهدفت إلى تبيان العلاقة الموجودة بين كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال التوليد، الخزن، نقل المعرفة والمعايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج، طرق التعليم وتسيير الإدارة. واعتمدت هذه الدراسة على الاستقراء الاستنباطي وكذلك الاستعانة بالاستبيان كأداة في تقييم جودة التعليم العالي وذلك بعد توزيعه على أعضاء هيئة التدريس (الأساتذة)، وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج أهمها⁶⁵:

- غياب تطبيق فعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات، تشجيع البحث العلمي وفتح تخصصات في سوق العمل.

← دراسة صراع 2014

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير إدارة المعرفة على تحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي⁶⁶، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والتاريخي، ومنهج دراسة الحالة.

65 حولة شماخي، مرجع سبق ذكره، ص11.

66 صراع، توفيق، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر عام 2014.

وقد تكوّن مجتمع الدراسة من عينة من أعضاء هيئة التدريس والبالغ عددهم 38 عضو، واستخدمت الدراسة الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالكلية كان بدرجة متوسطة، وأن هناك علاقة طردية قوية بين إدارة المعرفة والجودة التعليمية بالكلية، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسطات استجابات أفراد العينة حول عمليات إدارة المعرفة ترجع للجنس والخبرة.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

← دراسة (Coukos,2021)

هدفت الدراسة إلى توضيح أهم استراتيجيات إدارة المعرفة بجامعة البحث العلمي في أمريكا، والعوامل التي تعمل على نجاح عمليات إدارة المعرفة فيها، ومن أهم الاستراتيجيات: الثقافة، التكنولوجيا والقيادة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها⁶⁷: أن التكنولوجيا أكثر الاستراتيجيات استخداماً، وأن معدل استخدام الجامعات لهذه الاستراتيجيات يزيد من معدل استخدامها لعمليات إدارة المعرفة بها، وأن أكثر العوامل تأثيراً في إدارة المعرفة هي التكنولوجيا.

← دراسة (Nejad,2014)

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة المعرفة، والميزة التنافسية، واستخدمت الدراسة منهج الارتباط المتقاطع، وقد اشتملت الدراسة على جميع العاملين في مصنع (petrochemi) وكان حجم العينة 320 فرداً، واستخدمت الدراسة الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة وزيادة الميزة التنافسية، أي كلما زاد التوسع في إدارة المعرفة زاد معدل الميزة التنافسية للمنظمة⁶⁸.

67 Coukos – semmel, Eleni. (2001). Knowledge Management in Research Universities: The Processes and Strategies, Journal of Knowledge Management, 63(1). 389- 448.

68 Nejad, Farideh Hashemian. (2014). Investigative of the Relationship Between knowledge Management & Competitive Advantage, Indian Journal of Fundamental & Applied Life Sciences, 4.

المطلب الثاني: نتائج الدراسات التي تربط بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة

جدول رقم: (03) يوضح نتائج الدراسات التي تربط بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة

الدراسات السابقة	المنهج المتبع	نتائج الدراسة
دراسة: عقل وآخرون 2021: "دور جودة اتخاذ القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي لدى العاملين في مجمع الشفاء الطبي . المحافظات الجنوبية - غزة . فلسطين"	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة.	جودة اتخاذ القرار تتصرف كمتغير وسيط جزئي في العلاقة بين إدارة المعرفة العاملين في مجمع الشفاء الطبي . المحافظات الجنوبية - غزة . فلسطين.
دراسة: عبد الرحمان إدريس البقري أبو جلع وآخرون 2012-2015: "دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي"	المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة - العينة -	وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا إدارة المعرفة وتحسين جودة البحوث والأعمال العلمية، وجودة الخريجين.
دراسة حرنان نجوى 2014: "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"	الاستقراء الاستنباطي وكذلك الاستعانة بالاستبيان.	غياب تطبيق فعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية لذا لابد من تشجيع البحث العلمي.
دراسة صراع 2014: " إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي"	المنهج الوصفي، والتاريخي، ومنهج دراسة الحالة مع الاستبانة.	عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسطات استجابات أفراد العينة حول عمليات إدارة المعرفة.
دراسة (Coukos,2021): Knowledge Management in Research Universities: The Processes and Strategies	المنهج الوصفي.	أن التكنولوجيا أكثر الاستراتيجيات استخداماً لإدارة المعرفة.
دراسة (Nejad,2014): Investigative of the Relationship Between knowledge Management & Competitive Advantage	منهج الارتباط المتقاطع.	توجد علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة وزيادة الميزة التنافسية.

خلاصة الفصل

اتضح في هذا الفصل أن إدارة المعرفة تلعب دوراً هاماً بالنسبة للمؤسسات التعليمية في تحقيق جودة التعليم العالي وهذا راجع للأهمية الكبيرة والدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، كما تم توضيح مفهوم كل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، وإبراز أهم الأهداف الرئيسية التي تساعد الطالب والأستاذ في قياس جودة التعليم العالي (للباحثين)، وتساعد المؤسسة في التميز عن باقي المؤسسات في هذا المجال وذلك من خلال عمليات تطويرها وتحسينها وتقديم مستوى متميز من خلال هذه الأهداف المتمثلة في تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة، وذلك من أجل تحسين الجودة في الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية. كما ينبغي على المؤسسة تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من أجل الاستمرارية والمحافظة على جودة التعليم العالي وتطويرها من خلال العمل على معرفة حاجاتهم ورغباتهم، وتقديم خدمات تفوق ما يتوقعون الحصول عليه، ومنحهم الثقة من خلال الأخذ بآرائهم والتحاور معهم.

الفصل الثالث

الدراسات الميدانية

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل الأول للإطار النظري وأدبيات الدراسة، الذي تناولنا فيه أهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة وتحقيق جودة الخدمة، سنحاول من خلال هذا الفصل، دراسة دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة خدمة التعليم العالي لأساتذة وموظفي جامعة ادرار، على اعتبار ان نتائج البحوث مرهونة بالخطوات الإجرائية الميدانية التي يتخذها الباحث، ويمكن القول بان نجاح او فشل البحث يتوقف على هذه المرحلة. لأن الباحث ينتقل فيها من الإطار النظري الى الإطار التطبيقي، ومن خلال هذا يستطيع الباحث تحديد أفضل الوسائل لحل مشكلة البحث وتحقيق الأهداف.

يتناول هذا الفصل مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

سننظر في هذا المبحث الى مجتمع وعينة الدراسة واداة الدراسة واختيارها إضافة الى الأساليب المستعملة في المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها

الفرع الأول: مجتمع الدراسة " أساتذة وموظفي جامعة ادرار "
أولاً: التعريف الجامعة.

هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ومهني أنشئت اول نواة لها بموجب المرسوم رقم 86/118 المؤرخ في 1986/05/06 تحت مسمى المعهد الوطني للتعليم العالي في العلوم الإسلامية والذي عدل وتم بموجب المرسوم رقم 86/175 المؤرخ في 86/08/05، وحول اسمه الى المعهد الوطني العالي للشريعة بأدرار والذي عدل وتم أيضا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01_269 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق ل 18 سبتمبر سنة 2001 الذي حول الى جامعة تحت مسمى جامعة ادرار، كانت في بداية تحولها لجامعة تضم 03 كليات قبل ان تتوسع لتضم 05 كليات وهذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12_302 المؤرخ في 16 رمضان 1433 الموافق ل 04 اوت 2012 المعدل والمتمم.(المصدر جامعة ادرار)

وتكون مجتمع الدراسة من بعض المستخدمين بالمؤسسة " أساتذة وموظفين " مقتصرين على عدد معين منهم نظرا لكبر حجم المجتمع والذي يبلغ عددهم حوالي 100 مستخدم في مختلف الكليات.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

بلغ عدد العينة=79

✓ بتطبيق معادلة ستيفن ثامبسون:

تم حساب عينة الدراسة بالاعتماد على المعادلة التالية:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

n : حجم العينة

N: حجم مجتمع الدراسة

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تعمم به النتائج وهو (99%) و بذلك تكون الدرجة المعيارية (1.96).

d: نسبة الخطأ المسموح به وقد اعتبر في حدود (1%).

p: نسبة وجود الظاهرة والخاصية والمحايدة حيث اعتمدت بـ (50%).

الجدول رقم (01): يبين الجدول عدد الاستمارات المستخدمة

العدد	الاستبانة
100	حجم المجتمع
79	الاستبيانات الموزعة (العينة)
66	الاستبيانات المسترجعة
62	الاستبيانات الصالحة للدراسة

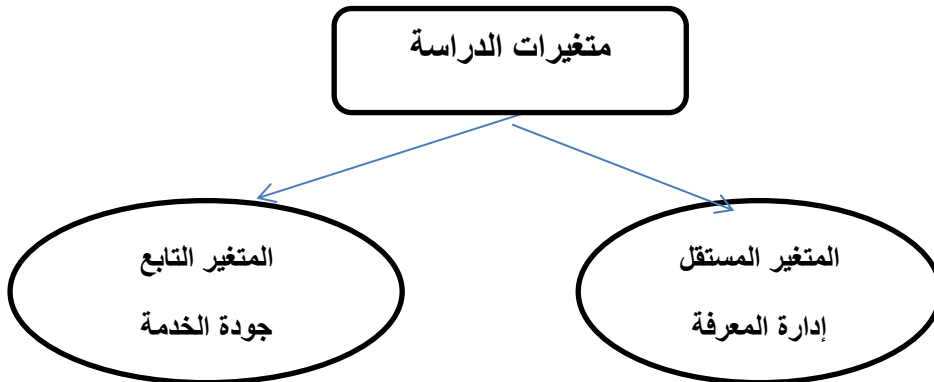
المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة ونموذجها

01- متغيرات الدراسة:

في دراستنا يوجد متغيرين أساسيين هما عمليات إدارة المعرفة وتحقيق جودة الخدمة حيث تعتبر إدارة المعرفة متغير مستقل وجودة الخدمة فهو متغير تابع

الشكل (1): متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الطالبين وفق متغيرات الدراسة

المطلب الثاني: متطلبات ومحتويات أداة الدراسة

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أداة الدراسة المستخدمة وطرائق جمع البيانات بالإضافة إلى الإجراءات اللازمة لذلك وكذلك ثبات وصدق أداة الدراسة.

الفرع الأول: تصميم أداة الدراسة

من خلال طبيعة البيانات التي يراد جمعها وجدنا أن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة هي (الاستبانة)، إضافة إلى اعتماد الأدوات الأخرى في جمع البيانات كالمقابلات والملاحظات.

1- إعداد الاستبيان:

الاستبيان: هو وسيلة لجمع البيانات اللازمة للتحقق من فرضيات المشكلة قيد الدراسة، أو للإجابة على أسئلة البحث.

2- هيكل الاستبيان: تكون الاستبيان من ثلاث محاور وهي كالتالي:

البيانات الشخصية: شمل المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة محل الدراسة وهذه المعلومات متمثلة في (النوع - العمر - المؤهل العلمي - الخبرة - المركز الوظيفي - الكلية التي تنتمي إليها).

المحور الأول: يشمل هذا المحور أسئلة من 1 الى 24 سؤال المتكون من 06 أبعاد

المحور الثاني: يشمل هذا المحور أسئلة من 24 الى 40 سؤال المتكون من 05 أبعاد

وقد اعتمد في الاستبيان مقياس ليكرت الخماسي وفق درجات المقياس موضحة في الجدول

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي وفق درجات المقياس (النظر للملحق رقم 1_2)

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على سلم ليكرت الخماسي

إضافة إلى الاعتماد على المقابلات كأداة تستخدم في شرح محاور استفسار مجموعة من الأساتذة والموظفين بمختلف الكليات والمستويات، وذلك من أجل الوقوف على قابلية أداة الدراسة ومدى وضوحها.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

من أجل تسهيل عملية التحليل الإحصائي وبعد التحصيل النهائي لاستمارات الاستبيان قمنا بتجميع البيانات المحصلة ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS *26).

وبالنسبة لجمع وتبويب المعلومات في هذه الدراسة ارتكزنا على الأدوات الإحصائية التالية:

❖ **التكرارات والنسب المئوية:** لمعرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفراد العينة اتجاه عبارات محاور الاستبانة.

❖ **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** من أشهر مقاييس ثبات الاستبيان، وهو يعتمد على حساب الارتباط الداخلي بين إجابات الأسئلة.

❖ **الانحراف المعياري (Standard Deviation):** هو الجذر التربيعي للتباين، وهو من أدوات حساب تشتت البيانات وقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي⁶⁹

❖ **المتوسط الحسابي (Mean):** هو القيمة التي لو أعطيت لكل مفردة من مفردات المجموعة لكان مجموع القيم الجديدة مساويا لمجموع القيم الأصلية ويرمز له ب X .⁷⁰

❖ **معامل ارتباط سبيرمان:** استعمل هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).⁷¹

❖ **معامل الانحدار الخطي:** استعمل هذا الاختبار للتنبؤ باستخدام الابتكار في التكنولوجيا المالية كألية لتحقيق الميزة التنافسية.⁷²

❖ **المدى:** لمعرفة الفرق بين أكبر قراءة وأصغر قراءة في مجموعة القراءات، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت $(4=5-1)$ ، ثم تقسيمه على درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي $(0.8=5/4)$ ، وبعدها تضاف هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس والتي هي (1)

⁶⁹البلداوي، 2009 ص97

⁷⁰تيفاوي، بدون سنة 05

⁷¹غنيم، وصبري بدون سنة ص 200

⁷²نفس المرجع السابق الذكر 200

وذلك من أجل تحديد الحد الأعلى للفئة (1.8=0.8+1)، وبذلك نتحصل على الشكل التالي:

الجدول رقم (03): درجات مقياس ليكرت الخماسي (النظر للملحق رقم 1)

درجة الموافقة	مجال المتوسط والاهمية النسبية	درجة مستوى الاستجابة
. غير موافق بشدة	. من 1 إلى 1.8	. منخفضة جداً
. غير موافق	. من 1.81 إلى 2.6	. منخفضة
. محايد	. من 2.61 إلى 3.4	. متوسطة
. موافق	. من 3.41 إلى 4.2	. مرتفعة
. موافق بشدة	. من 4.21 إلى 5	. مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الطالبين من مخرجات (26 * spss).

الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

صدق الاستبيان يعني تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة، أما الثبات فيقصد به أنه في حالة إعادة توزيع هذا الاستبيان على عينة أخرى من نفس المجتمع وبنفس حجم العينة فإن النتائج ستكون مقاربة للنتائج المحصل عليها من العينة الأولى.

01- ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة نستخدم: معامل ألفا كرونباخ

من خلال إجراء خطوات الثبات على العينة بطريقة " ألفا - كرونباخ " لقياس ثبات الاستبانة تم احتساب معامل الثبات الكلي للاستبانة إضافة إلى الثبات الكلي للمحاور الاستبانة.

الجدول رقم (04) معامل " ألفا - كرونباخ " للثبات بالنسبة لمحاور وأبعاد الاستبانة (الملحق رقم 1)

البيان	عدد الفقرات	معامل " ألفا - كرونباخ " للثبات
الثبات الكلي للمحور الأول إدارة المعرفة	24	0.86
الثبات الكلي للمحور الثاني جودة الخدمة	16	0.69
الثبات الكلي للإستبانة	40	0.77

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26)

يبين الجدول رقم 03 أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول تساوي 0.86 اما القيمة معامل الثبات لمحو جودة الخدمة فهي 0.69 وهذا ما يشير الى ان عبارة الاستبيان ذات ثبات ومصدقية وخاصة عندما يساوي معامل الفارونباخ الإجمالي 0.77

02- الصدق الظاهري لأداة الدراسة

لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة في قياس واختبار الفرضيات الموضوعة أساس الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم والتحقق من مدى ملائمة وسلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة. انظر للملحق رقم 02

03- الصدق التطبيقي لأداة الدراسة

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم تطبيقها ميدانيا على بيانات العينة الكلية حيث تم حساب معامل الارتباط لمعرفة درجة ارتباط بين كل فقرة مع البعد الذي تنتمي إليه ضمن محاور الاستبانة، وتم الاقتصار على رقمين بعد الفاصلة. وهذا ما تبينه الجداول الموالية لمعاملات ارتباط سبيرمان لفقرات المتغير المستقل (إدارة المعرفة) والمتغير التابع (جودة الخدمة).

الجدول رقم 05: معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات محور ادارة الخدمة (النظر للملحق رقم 1-3.2)

رقم الفقرة	الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
1	بعد تخطيط المعرفة	0.25
2	تشخيص المعرفة	0.42
3	بعد توليد المعرفة	0.47
4	بعد تخزين المعرفة	0.32
5	بعد المشاركة المعرفة	0.34
6	بعد تطبيق المعرفة	0.49

** دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 20).

يبين الجدول رقم 5 أن معاملات ارتباط فقرات محور إدارة المعرفة تتراوح بين 0.25 الى 0.49 وهذا المعامل جيد يدل على ارتباط الأسئلة والعبارات في الاستبيان وبالتالي تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم 6: معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات محور ضمان جودة الخدمة (النظر للملحق 1-4)

رقم الفقرة	الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
01	البعد التقني	0.23
02	البعد الوظيفي	0.41
03	بعد جودة المرافق	0.35
04	البعد الشخصي والرؤية الاستراتيجية	0.3
05	البعد الاجرائي	0.32

** دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يبين الجدول رقم 6 أن معاملات ارتباط فقرات المحور إدارة المعرفة تتراوح بين 0.23 الى 0.41 وهذا المعامل جيد يدل على ارتباط الأسئلة والعبارات في الاستبيان وبالتالي تتبع التوزيع الطبيعي

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى وصف المتغيرات والبيانات الشخصية، وعرض مستويات تواجد أبعاد المتغيرين المستقل والمتغير التابع في جامعة ادرار، وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: نتائج وتحليل البيانات

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى وصف المتغيرات الشخصية في مؤسسة جامعة ادرار

الفرع الأول: وصف الخصائص الشخصية للعينة

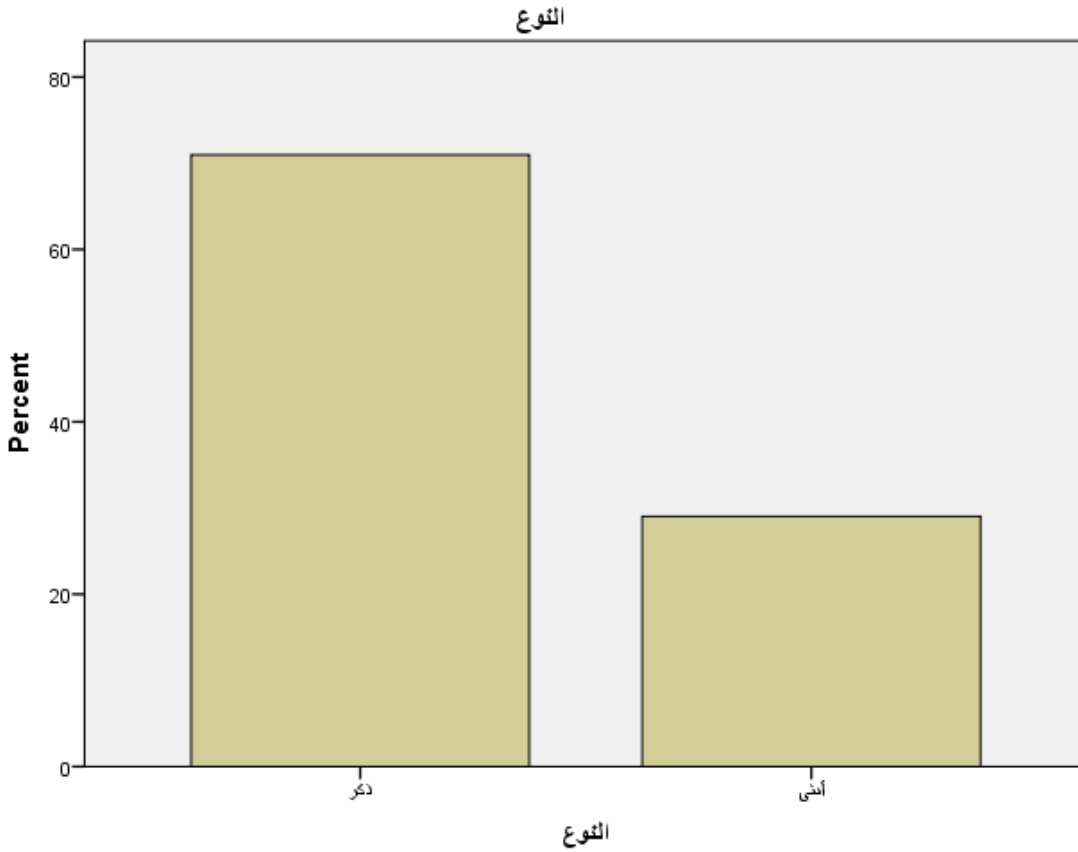
01-توزيع عينة الدراسة وفق متغير النوع

الجدول رقم 7: توزيع عينة الدراسة وفق متغير النوع (النظر للملحق 1-2)

العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	44	71.0%
	أنثى	18	29.0%
المجموع		62	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

الشكل رقم 02 توزيع عينة الدراسة وفق متغير النوع



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

تتكون العينة من 62 فرداً، منهم 44 ذكور و 18 إناث كما يظهر الجدول 7 المتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع، بحيث غالبية العمال في الجامعة ذكور

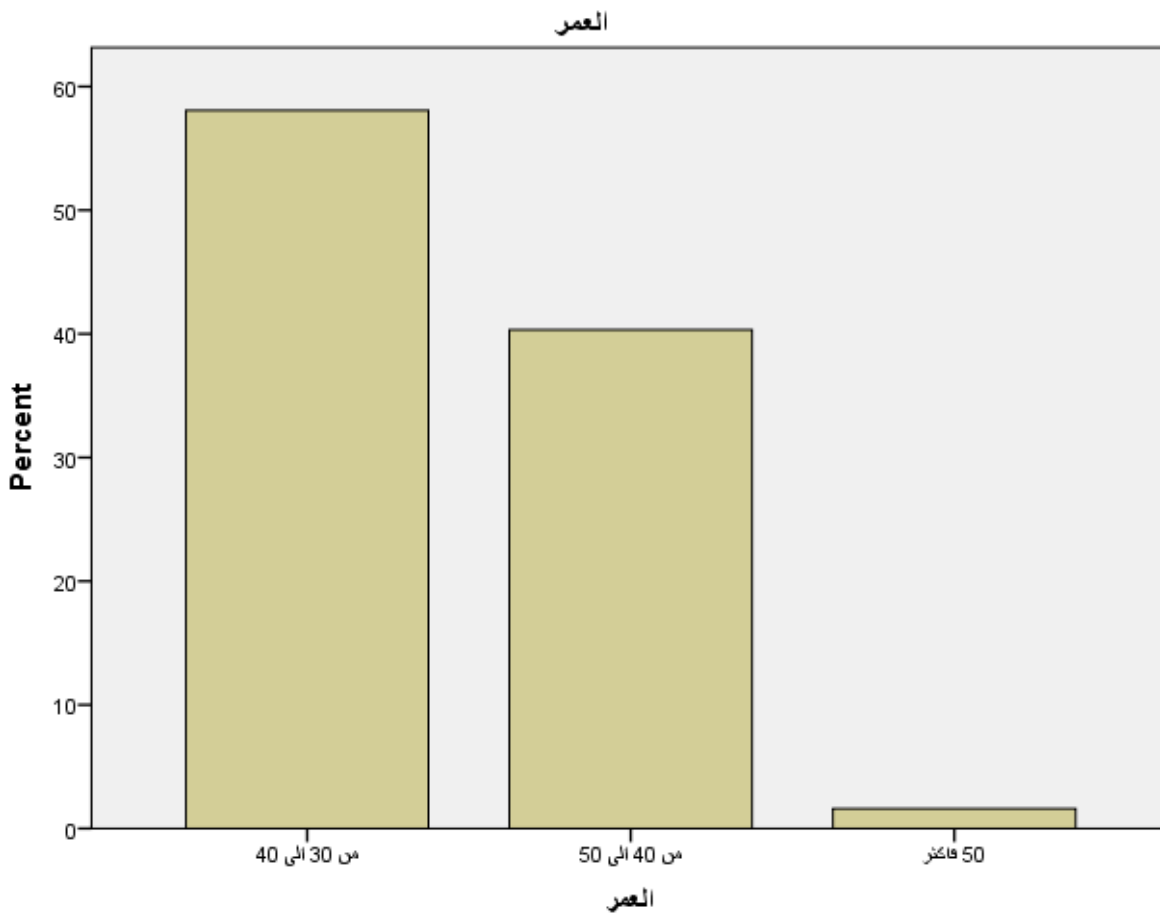
02-توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر

الجدول رقم 8: توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر (النظر للملحق 1-2)

العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
العمر	من 30 الى 40	36	58.1%
	من 40 الى 50	25	40.3%
	50 فأكثر	1	1.6%
المجموع		62	% 100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

الشكل رقم 3: توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 20).

يوضح الجدول رقم 8 توزيع عينة حسب متغير العمر تحتل الفئة العمرية من 30 الى 40 سنة للعمال في المؤسسة غالبية تقدر ب 36 موظف بنسبة مئوية 58 بالمئة يليها الفئة العمرية من 40 الى 50 سنة المرتبة الثانية بنسبة مئوية 40 بالمئة

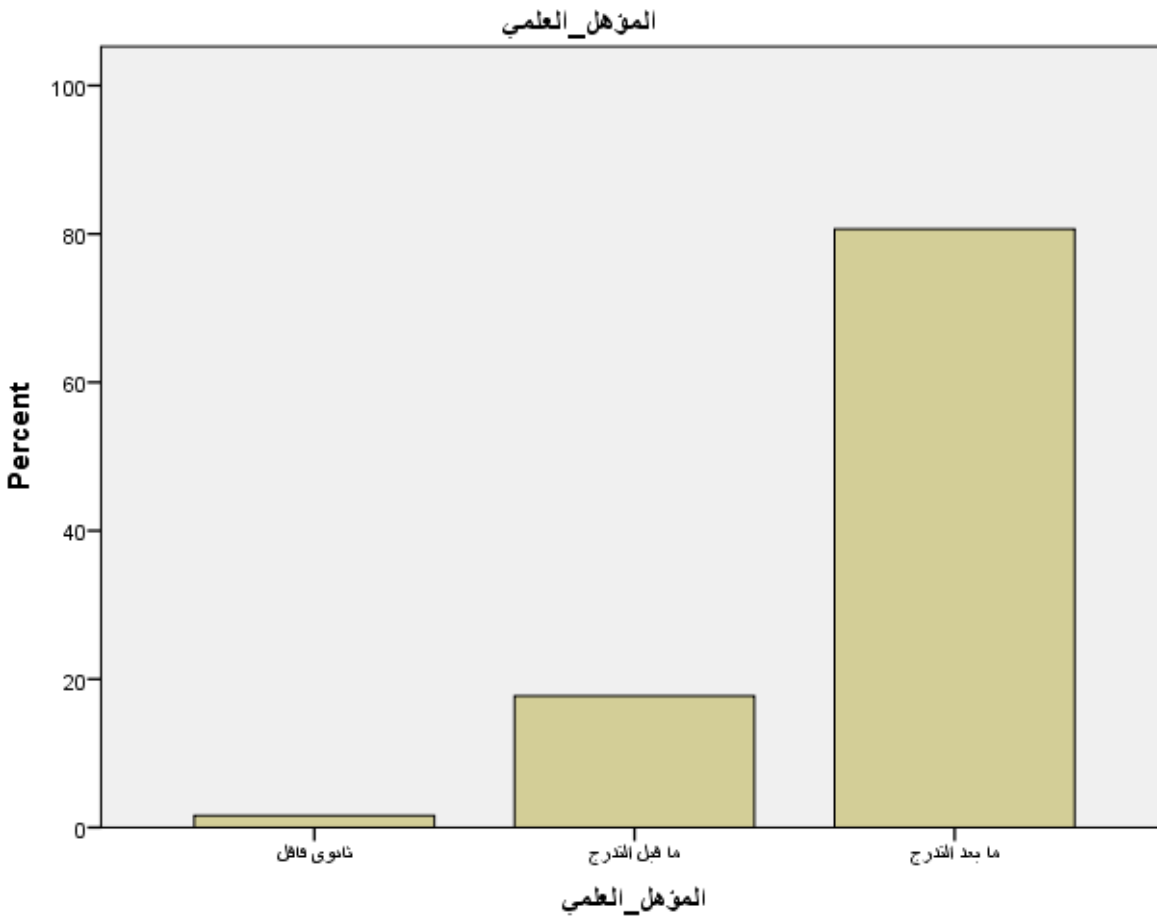
03- توزيع عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم 9: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي (النظر للملحق 1-2)

العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	ثانوي فاقل	1	1.6%
	ما قبل التدرج	11	17.7%
	ما بعد التدرج	50	80.6%
المجموع		62	% 100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

الشكل رقم 4: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يُظهر الجدول رقم 9 أن فئة العمال ينتمون إلى فئة ما بعد التدرج بنسبة مئوية 80 بالمئة وعليه اغلبيه ساحقة يليها ما قبل التخرج بنسبة مئوية 17 بالمئة.

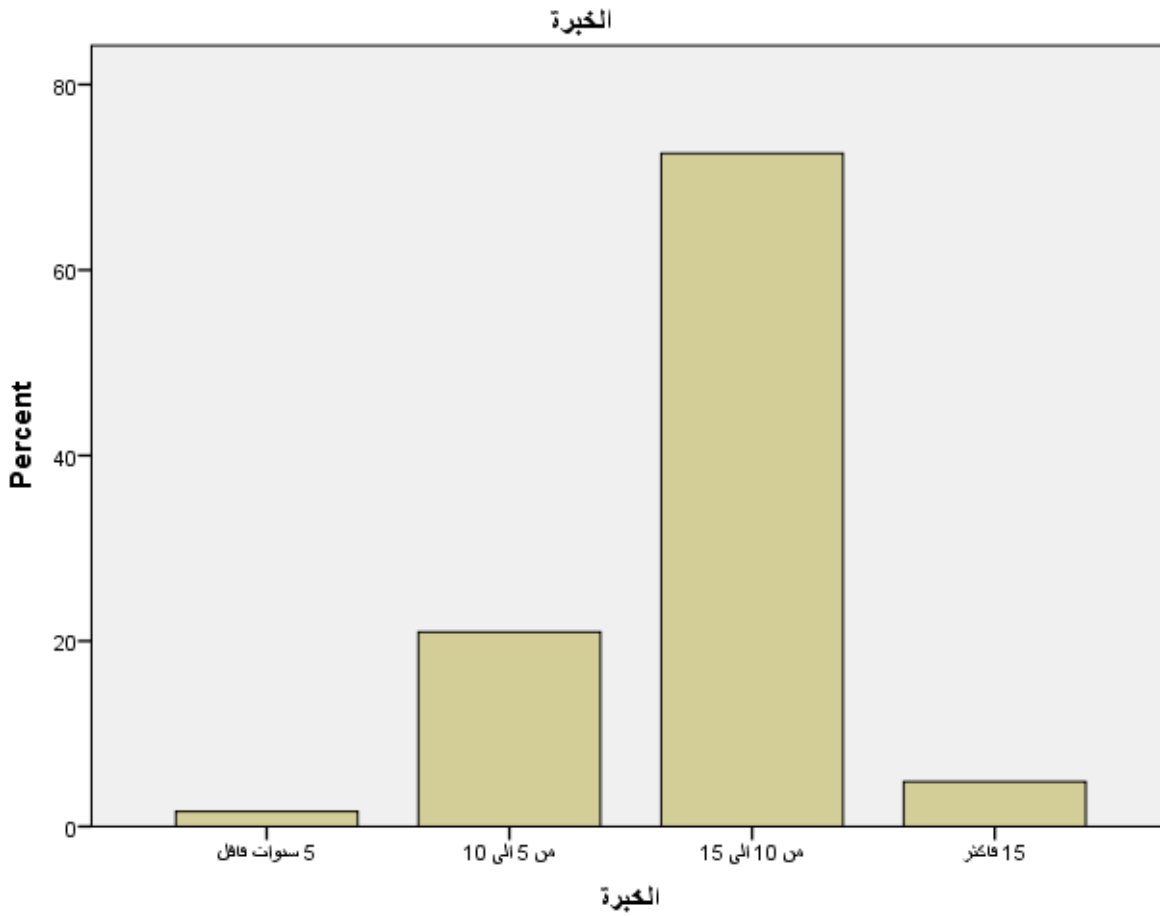
04- توزيع عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

الجدول رقم 10: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة (النظر للملحق 1-2)

العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الوظيفة	5سنوات فاقل	1	1.6
	من 5 الى 10	13	21.0
	من 10 الى 15	45	72.6
	15فاكثر	3	4.8
المجموع		62	% 100

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

الشكل رقم 5: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يُظهر الجدول رقم 10 أن فئة العمال الأكثر في المؤسسة لديهم خبرة مهنية من 10 إلى 15 سنة عمل بنسبة 72 بالمائة بعدها يأتي الذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة مئوية 21 بالمائة أما الفئة الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 15 سنة فهم قليل بنسبة 4.8 بالمائة

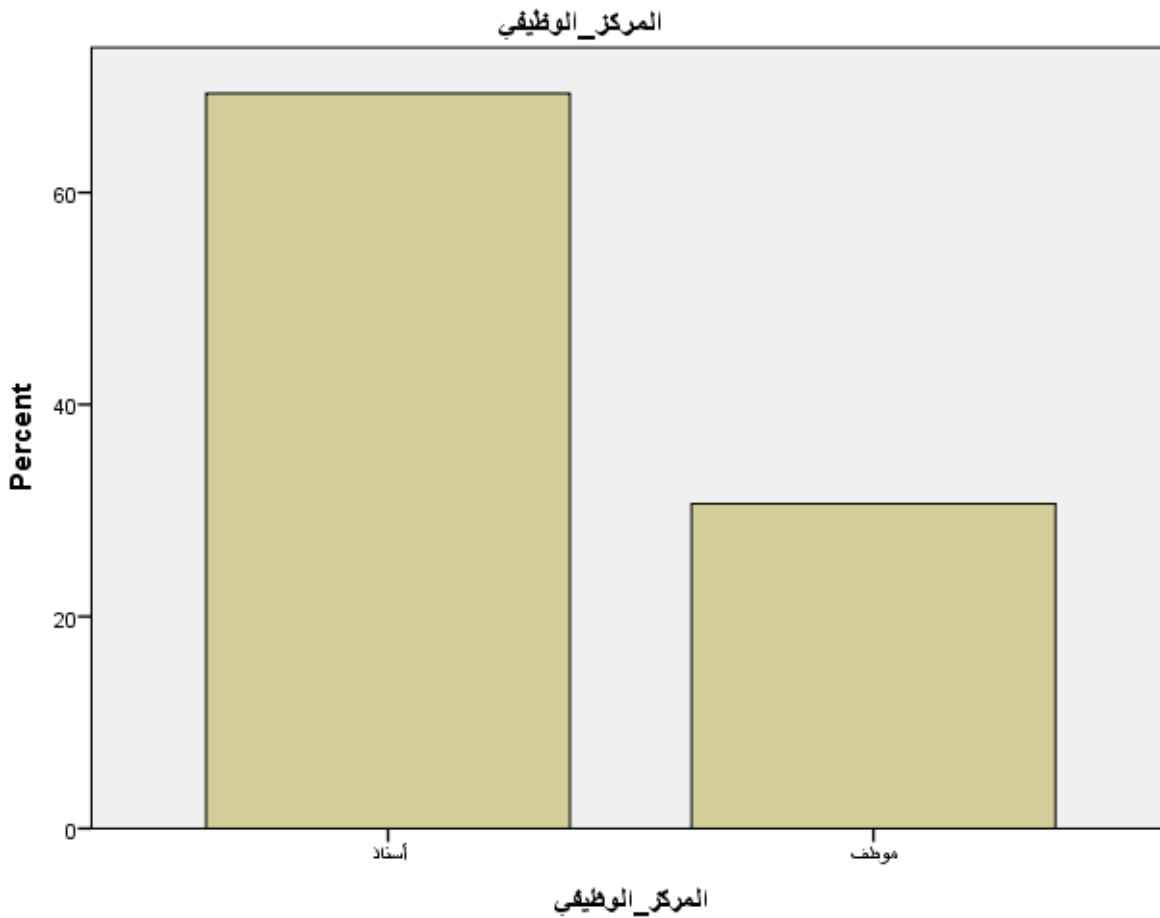
توزيع عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي

الجدول رقم 11: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي (النظر للملحق 1-6)

العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	أستاذ	43	69.4%
	موظف	19	30.6%
المجموع		62	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

الشكل رقم 6: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي



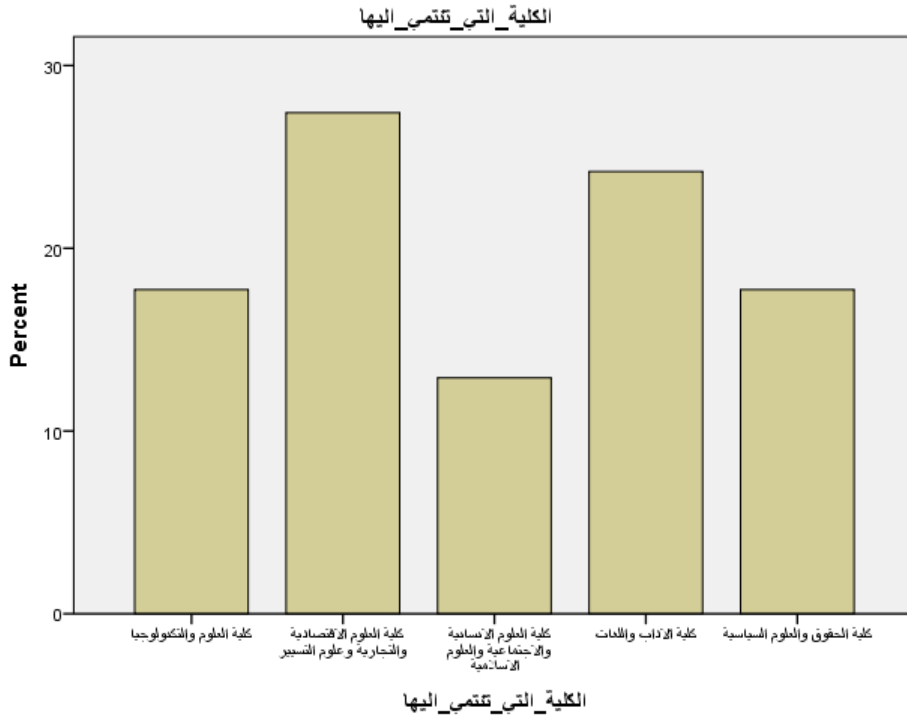
المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

05- توزيع عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

الجدول رقم 12: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الكلية (النظر للملحق 1-6)

العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الكلية	كلية العلوم والتكنولوجيا	11	17.7%
	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	17	27.4%
	كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية	8	12.9%
	كلية الآداب واللغات	15	24.2%
	كلية الحقوق والعلوم السياسية	11	17.7%
المجموع		62	100%

الشكل رقم 7: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الكلية التي تنتمي إليها



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يُظهر الجدول رقم 12 أن فئة العمال ينتمون إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بنسبة 24 بالمائة ثم الذين ينتمون إلى كلية الآداب واللغات بنسبة 24 بالمائة وهناك تقارب نسبي للكليات الأخرى.

الفرع الثاني: تحليل النتائج المتعلقة بتصورات واستجابة أفراد الدراسة

أولاً: تحليل النتائج المتعلقة بتصورات واستجابة أفراد الدراسة لأبعاد محور إدارة المعرفة

لمعرفة واقع (إدارة المعرفة) في جامعة ادرار سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة للفقرات الممثلة لمحور ادرار المعرفة، وذلك وفقاً للأبعاد المكونة لهذا المحور والمتمثلة في:

- ☞ بعد تخطيط المعرفة
- ☞ بعد تشخيص المعرفة
- ☞ بعد توليد المعرفة
- ☞ بعد تخزين المعرفة
- ☞ بعد المشاركة في المعرفة
- ☞ بعد تطبيق المعرفة

نتائج تحليل بعد تخطيط المعرفة

الجدول رقم 13: استجابة أفراد الدراسة لبعء تخطيط المعرفة (النظر للملحق 1-3)

مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
متوسط	2	0.82	2.3	1 توفر الجامعة القدرات والامكانيات اللازمة لسير الاعمال بكفاءة وفاعلية
متوسط	1	0.96	2.27	2 تهتم الكلية بتوفير الطاقات والخبرات المتخصصة
متوسط	1	0.96	2.43	3 تساهم الجامعة في تحديد الادوات التكنولوجية اللازمة
متوسط	2	0.74	2.67	4 تهتم الجامعة بتطبيق الأفكار الجديدة بعد دراستها
منخفض	2	2.41	0.8	بعد تخطيط المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يظهر من خلال الجدول رقم 13 نتائج تحليل بعد تخطيط المعرفة، حيث اشتمل على 4 فقرات كما جاء

في استبانة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 0.8 والانحراف المعياري ب 2.4

نتائج تحليل بعد تشخيص المعرفة

الجدول رقم 14: استجابة أفراد الدراسة لبعء تشخيص المعرفة (النظر للملحق 1-3)

مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
متوسط	2	0.96	2.4	1 تعتمد الجامعة على شبكة الانترنت اثناء التدريس
منخفض	2	1.05	1.05	2 تستفيد الجامعة من المهارات والخبرات الإدارية
متوسط	2	0.80	2.51	3 تسعى الجامعة للحصول على المعرفة من مصادر خارجية
متوسط	2	2.43	2.43	4 تقوم الجامعة برصد المعرفة المتخصصة من المؤسسات التعليمية الأخرى
منخفض	2	2.09	1.31	بعد تشخيص المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يظهر من خلال الجدول رقم 14 نتائج تحليل بعد تشخيص المعرفة، حيث اشتمل على 4 فقرات كما

جاء في استبانة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 1.3 ولانحراف المعياري 2.9

نتائج تحليل بعد توليد المعرفة

الجدول رقم 15: استجابة أفراد الدراسة لبعء توليد المعرفة (النظر للملحق 1-3)

مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
متوسط	2	0.8	2.51	1 تركز الجامعة على تحويل المعرفة من المستوى الفردي الى المستوى الجماعي
متوسط	2	0.95	2.53	2 تشكل الجامعة فريق متنوع معرفيا مع الخبراء الداخليين وبشكل مستمر
متوسط	2	0.8	2.7	3 تستفيد الجامعة من التجارب الناجحة
متوسط	1	0.9	2.6	4 تقوم الجامعة باستقطاب الكفاءات والطاقات المبدعة
منخفض	2	2.56	0.86	بعد توليد المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يظهر من خلال الجدول رقم 15 نتائج تحليل بعد توليد المعرفة حيث اشتمل على 4 فقرات كما جاء

في استبانة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 0.8 والانحراف المعياري 2.5

نتائج تحليل بعد تخزين المعرفة

الجدول رقم 16: استجابة أفراد الدراسة لبعء تخزين المعرفة (النظر للملحق 1-3)

مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
متوسط	2	0.8	2.4	1 تعمل الجامعة على تبادل المعرفة بين افراد المنظمة والأطراف الخارجية المحيطة بها
منخفض	1	1.09	0.6	2 تهتم الجامعة بتبادل المعرفة عن طريق التعلم والشرح
منخفض	1	2.6	0.9	3 تستجيب الجامعة لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها بمشاركة أفضل الأفكار مما يتيح استفادة أكبر
منخفض	2	0.8	2.9	4 يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم أفكار جديدة بكفاءة وفعالية
متدني	2	1.7	1.3	بعد تخزين المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يظهر من خلال الجدول رقم 16 نتائج تحليل بعد تخزين المعرفة، حيث اشتمل على 4 فقرات كما جاء

في استبانة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 1.3 والانحراف المعياري 1.7

نتائج تحليل بعد المشاركة في المعرفة

الجدول رقم 17: استجابة أفراد الدراسة لبعء المشاركة في المعرفة (النظر للملحق 1-3)

مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
متوسط	3	0.5	2.9	1 تعمل الجامعة على تبادل المعرفة بين افراد المنظمة والأطراف الخارجية المحيطة بها
متوسط	4	0.9	2.6	2 تهتم الجامعة بتبادل المعرفة عن طريق التعلم والشرح
متوسط	1	0.8	2.5	3 تستجيب الجامعة لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها بمشاركة أفضل الأفكار مما يتيح استفادة أكبر
متوسط	2	0.8	2.9	4 يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم أفكار جديدة بكفاءة وفعالية
متوسط	2	0.7	2.7	بعد مشاركة المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يظهر من خلال الجدول رقم 17 نتائج تحليل بعد مشاركة المعرفة، حيث اشتمل على 4 فقرات كما جاء في استبانة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 2.7 والانحراف المعياري 0.7

نتائج تحليل بعد تطبيق المعرفة

الجدول رقم 18: استجابة أفراد الدراسة لبعء تطبيق المعرفة (النظر للملحق 1-3)

مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
متوسط	1	0.9	2.5	1 تستخدم الجامعة مقاييس المعرفة بأفضل الطرق للوصول الى نتائج أفضل
متوسط	2	0.95	2.3	2 تهتم الكلية بتطبيق المعرفة واستخدامها بشكل مستمر
متوسط	2	0.96	2.5	3 تتم الاستفادة من معارف وخبرات الإداريين في الكلية
متوسط	2	0.98	2.5	4 تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة
متوسط	2	0.9	2.5	بعد تطبيق المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يظهر من خلال الجدول رقم 18 نتائج تحليل بعد تطبيق المعرفة، حيث اشتمل على 4 فقرات كما جاء في استبانة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 2.5 والانحراف المعياري 0.9

ثانياً: تحليل النتائج المتعلقة بتصورات واستجابة أفراد الدراسة لأبعاد المحور الثاني (النظر للملحق 1-4)

لمعرفة واقع جودة الخدمة في جامعة أدرار سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة للفقرات الممثلة لمحور ضمان جودة الخدمة، وذلك وفقاً للأبعاد المكونة لهذا المحور والمتمثلة في:

- ☞ البعد التقني
- ☞ البعد الوظيفي
- ☞ جودة المرافق الأكاديمية
- ☞ البعد الشخصي والرؤية الاستراتيجية
- ☞ البعد الاجرائي

نتائج تحليل البعد التقني

الجدول رقم 19: استجابة أفراد الدراسة البعد التقني (النظر للملحق 1-4)

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الاستجابة
1 تقدم الجامعة الخدمات الالكترونية للطلبة عبر الموقع الالكتروني	2.6	1.17	1	متوسط
2 تقوم الجامعة بالتحسين المستمر لعمليات التدريس وفق تقنية الانترنت	2.7	1.06	2	متوسط
3 تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج	2.6	0.8	2	متوسط
4 تتميز الجامعة بجودة الخدمات الالكترونية	2.7	0.9	2	متوط
البعد	2.6	0.9	2	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يظهر من خلال الجدول رقم 19 نتائج تحليل البعد التقني حيث اشتمل على 4 فقرات كما جاء في

استبانة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 2.6 والانحراف المعياري 0.9

المطلب الثاني: مناقشة واختبار عينة الدراسة

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: H_1 توجد علاقة بين ادارة المعرفة وجودة الخدمة في جامعة ادرار ذات

دلالة إحصائية عند مستوى 1%.

الجدول رقم 20: معامل ارتباط سبيرمان لمحاور الدراسة وأبعاد كل محور
(النظر للملحق 1 من 1 إلى 4)

مستوى المعنوية Sig	معامل ارتباط سبيرمان مع المحور الثاني جودة الخدمة	معامل ارتباط سبيرمان مع المحور الأول إدارة المعرفة	البيان
0.00	0.4	0.3	بعد التخطيط
	0.3	0.4	بعد التشخيص المعرفة
	0.4	0.4	بعد توليد المعرفة
	0.3	0.2	بعد تخزين المعرفة
	0.3	0.9	بعد مشاركة المعرفة
	0.4	0.5	بعد تطبيق العرفة
	0.4	0.3	المحور الأول إدارة المعرفة
	0.3	0.5	البعد التقني
	0.3	0.4	البعد الوظيفي
	0.4	0.3	بعد جودة المرافق المكتبية
	0.4	0.4	البعد الشخصي والرؤية الاستراتيجية
	0.3	0.3	البعد الإجرائي
	0.4	0.4	المحور الثاني جودة الخدمة

** دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

من خلال الجدول رقم 20 الذي يظهر معامل ارتباط سبيرمان الخاص بمتغيرات الدراسة حيث نجد أن معامل الارتباط بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة قد بلغ 0.3 بصفة طردية، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من (0.01). على هذا الأساس إذن نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تفترض أنه توجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة في جامعة ادرار ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم 19 إلى أن معامل الارتباط لبعده التخطيطي قد بلغ 0.3 بصفة طردية قوية، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من (0.01). على هذا الأساس إذن نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 التي تقترض أنه توجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة المعرفة في جامعة ادرار ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم 19 إلى أن معامل الارتباط لبعده تشخيص المعرفة قد بلغ 0.4 بصفة طردية قوية، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من (0.01). على هذا الأساس إذن نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 التي تقترض أنه توجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة في جامعة ادرار ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لإظهار نتيجة الفرضية الرئيسية الثانية يجب المرور بدراسة الانحدار في مستوى إدارة المعرفة وجودة الخدمة في جامعة ادرار وفق الآتي:

الجدول رقم 21: نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر (إدارة المعرفة) على (جودة الخدمة)

معامل الارتباط البسيط (R)	R-deux معامل التفسير	R-deux ajusté معامل التفسير المعدل	Erreur standard de l'estimation الخطأ المعياري
0.12	0.01-	0.1	1.11

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

جدول رقم 22: نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة

مستوى الدلالة (Sig)	اختبار (T)	معادلة الانحدار		المتغيرات
		الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0.00	6.3	0.3	2.3	الثابت
0.34	0.9	0.14	0.14	ادارة المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 26).

يتضح من الجدول رقم (21) ما يلي:

للمعامل التحديد (R-deux) قد بلغ 0.01- ومعامل التحديد المعدل (R-deux ajusté) قد بلغ 0.1، في حين أن الخطأ المعياري التقديري بلغ 1.11 وتفسر قيمة معامل التحديد 0.12 من تغير (جودة الخدمة) يمكن أن يفسر العلاقة الخطية بين ادارة المعرفة وبين جودة الخدمة والنسبة المتبقية. ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على جودة الخدمة

يتضح من الجدول رقم 22 ما يلي:

للـ معادلة نموذج انحدار جودة الخدمة على ادارة المعرفة تتمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{BOX ادارة المعرفة} + \text{B1}$$

كما نلاحظ أن قيمة Sig أقل 0.01 وعلى هذا الأساس إذن نرفض الفرضية الصفرية

H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقترض بأنه يوجد علاقة بين ادارة المعرفة وجودة الخدمة في جامعة ادرار ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.

خلاصة الفصل

تم من خلال هذا الفصل الوقوف على واقع إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة قمنا بإجراء دراسة ميدانية على جامعة ادرار ولمعرفة مستوى ابعاد إدارة المعرفة بهذه المؤسسة ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية والإدارية تطرقنا الى منهج الدراسة واجراءاتها، بداية بتعريف مجتمع الدراسة وعينها بالإضافة الى الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة لجمع البيانات الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات. ولمعرفة علاقة وأثر إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة، تم عرض مختلف البيانات المستخرجة من استمارة البحث بمختلف محاورها. والنتائج التي خلصنا اليها بعد تطبيق اختبار الانحدار المتعدد واختبار (T) للفروق بين إجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة "إدارة المعرفة وجودة الخدمة في جامعة ادرار" ونتائج تحليل التباين لمعرفة مصدر الفروق في إجابات المبحوثين حول هذه المتغيرات وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا الى ما يلي:

- ❖ بالنسبة الى الفرضية الأولى أثبتنا صدقها من خلال استخدام معامل سبيرمان للارتباط وتوصلنا الى انه توجد علاقة طردية قوية بين وظائف إدارة المعرفة على جودة الخدمة بجامعة ادرار عند مستوى معنوية 0.01.
- ❖ بالنسبة للفرضية الثانية أثبتنا صدقها من خلال معامل الارتباط تبين انه توجد علاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة بجامعة ادرار ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% وبمستوى معنوية 0.01
- ❖ اما بخصوص الفرضية الرئيسية أثبتنا صدقها من خلال نتائج الانحدار المتعدد انه يوجد أثر بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة بجامعة ادرار ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين استجابات المبحوثين.

خاتمة

خاتمة

مما سبق يمكن القول ان بقاء واستمرار مؤسسة التعليم العالي في ظل التغيرات الحديثة والمعاصرة يتطلب منها رؤية بعيدة المدى ومقدرة عالية على مواجهة هذه التحديات، وهذا لا يتأتى الا بتبني احدث المفاهيم والتركيز على جودة الخدمة التعليمية والإدارية، وإعادة الاعتبار لتمكين المعرفة بأحدث الطرق والأساليب، وتعتبر إدارة المعرفة من بين الأساليب التي من خلالها يمكن التأثير على جودة الخدمة التعليمية والإدارية، وهذا ما حاولنا اثباته من خلال دراستنا هاته التي قمنا من خلالها بالتطرق الى مفهوم إدارة المعرفة كمدخل أساسي من مداخل الإدارة الحديثة وتأثيره على جودة خدمة التعليم العالي بجامعة ادرار، اين قدمناها من خلال جزئين: جزء نظري تناولنا فيه مختلف المفاهيم الأساسية حول المتغيرين، مروراً ببعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، بينما خص الجزء التطبيقي دراسة ميدانية وتحليلية لأراء أساتذة وموظفين جامعيين حول تأثير إدارة المعرفة على جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة محل الدراسة.

1_ نتائج الدراسة:

استخلصنا من دراستنا هذه مجموعة من النتائج نجملها فيها يلي:

❖ نتائج الدراسة النظرية:

- ✓ تعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم واهم سمات الإدارة الحديثة، التي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح.
- ✓ إدارة المعرفة كغيرها من المفاهيم لها أسس تقوم عليها تتمثل في تشخيص المعرفة، توليدها، تخزينها، توزيعها، وتطبيقها.
- ✓ صار تبني مفهوم جودة الخدمة مطلب أساسي لدى مؤسسات التعليم العالي من اجل مواكبة التطور السريع والنهوض بخدماتها للارتقاء بها في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي، وتلبية حاجات ورغبات كل من الأساتذة والموظفين والطلبة.

❖ نتائج الدراسة التطبيقية:

- ✓ لاحظنا ان اغلب العاملين بجامعة ادرار ان محل دراستهم كان ضمن الإطار الجامعي وحاز اغلبهم على مستوى علمي.
- ✓ هناك تطبيق مقبول لإدارة المعرفة من قبل العاملين بجامعة ادرار وهذا ما يعكس مستوى مقبول لإجاباتهم على محاور الإستبانة.
- ✓ موظفو جامعة ادرار يرون ان الخدمات المقدمة بالجامعة ذات جودة نظر لمستوى الإجابات المرتفعة على محاور الدراسة.

✓ من خلال نتائج الانحدار المتعدد اثبتت الطالبين انه يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لوظائف إدارة المعرفة اي بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة بجامعة ادراة عند مستوى معنوية 0.01.

2_ توصيات الدراسة:

من خلال النتائج المتوصل اليها من الجانبين النظري والتطبيقي والنتائج المتوصل اليها تم الخروج بالتوصيات أهم هذه التوصيات التي تقدمها هذه الدراسة فقد تضمنت:

- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطبيق وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي.
- تفعيل دور عمليات إدارة المعرفة لتحقيق جودة الخدمة التعليمية والإدارية وذلك بتفعيل دور عمداء الكليات ورؤساء الأقسام في الجامعة واعطائهم دورا أكبر في مجال تطوير أعضاء هيئة التدريس ومنحهم صلاحيات الكاملة لتحقيق ذلك.
- الاستفادة مما يتمتع به أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من خبرات ومهارات، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للإداريين والأساتذة على كيفية العمل وفق مدخل إدارة المعرفة، وتفعيل الأيام الدراسية والحرص على تطبيق مخرجاتها وتوصياتها.
- خلق جو يشجع على الابداع والابتكار في مجال المعرفة، وتأسيس بيئة تقوم على ادارتها.
- فتح المجال امام القطاع الخاص من اجل دعم ومساندة أنشطة البحث العلمي، خاصة التطبيقية منها.
- ضرورة هيكلة خلية إدارة المعرفة على مستوى الجامعة وتوفير الوسائل اللازمة لها.
- ضرورة هيكلة خلية الجودة على مستوى كل الكليات وتوفير الوسائل اللازمة لذلك.

3_ آفاق الدراسة:

نرى بانه يمكن مواصلة البحث في جوانب أخرى لها صلة بموضوعنا وتحتاج الى تعمق أكثر، وبهذا الصدد يمكننا اقتراح بعض المواضيع التي من شأنها ان تكمل دراستنا ومن بينها ما يلي:

- ✎ دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية.
- ✎ تأثير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على جودة خدمات التعليم العالي.
- ✎ علاقة إدارة المعرفة بالتغيير التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي.

المراجع

- 1- إبراهيم الخلوف المكاوي، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 2- أحمد ابراهيم عبد الهادي، مجتمع المعرفة، المكتبة الحديثة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
- 3- أحمد علي الحاج خلف، اقتصاد المعرفة واتجاهات تطويره، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 4- أسعد حامد أورمان، التسويق السياحي والفندقي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
- 5- تيسير العجارمة، التسويق السياحي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 6- جمال داود سلمان، إقتصاد المعرفة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 7- حسن حسين البيلاوي، سلامة عبد العظيم حسين، إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2007.
- 8- خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة: التحديات والتفسيرات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010.
- 9- رانيا مصطفى، إدارة المعرفة وتنمية رأس المال الفكري، القاهرة، منظمة اليونيسف، 2014.
- 10- ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 11- سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، المفاهيم والاستراتيجيات، ط1، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
- 12- شاکر بن أحمد الصالح، خالد بن محمد الصريمي، الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 13- عبد الرحمان الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2013.
- 14- غسان قاسم داوود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الاستخدامات والتطبيقات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 15- مأمون الدراكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
- 16- مأمون الدراكة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- 17- مدحت محمد أبو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004.
- 18- ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، إدارة المعرفة، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 19- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

20- هبة أحمد فراج، المداخل الحديثة في الادارة، دار النهضة العربية، القاهرة، 20
قائمة المذكرات:

- 1- أمينة بن عيسى، إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمة . دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 316 – BNA أم البواقي . مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، السنة الجامعية 2016/2017.
- 2- البسوس، سمية مصطفى 2020: التوجه الاستراتيجي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والبراعة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة فلسطين، 2020.
- 3- حمادي عبلة، دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة . دراسة حالة مؤسسة enad sidet - سور الغزلان، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة اكلي محند اولحاج، البويرة، 2012.
- 4- حمادي عبلة، دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة سنة 2013، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة، 2013.
- 5- خالد يوسف الزعبي، خالد محمد أبو الغنم، أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن، 2012.
- 6- رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة سنة 2010، دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منوري بقسنطينة.
- 7- سيف الدين سبتي، دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل لولاية بسكرة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خضير بسكرة، 2016.
- 8- صابر عليان سلمان أبو عمرة، أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات: نظم المعلومات الإدارية كمتغير معدل - دراسة حالة جامعة الأقصى بغزة فلسطين - رسالة لاستكمال الحصول على الماجستير في القيادة والإدارة من كلية الإدارة والتمويل جامعة الأقصى غزة فلسطين عام 1442 هـ / 2021 م.
- 9- صراع، توفيق، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر عام 2014.
- 10- طه حسين نوى، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة لمنظمة الأعمال سنة 2011، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011.

11- عقل، سحر، عادل (2021): "دور جودة اتخاذ القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي لدى العاملين في مجمع الشفاء الطبي . المحافظة الجنوبية ."، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2021.

12- الفضة، جميلة، عقباوي ولالة: دور عمليات إدارة المعرفة في تفعيل توجه نحو التميز التنظيمي . دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأدرار- رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار، 2019.

المؤتمرات:

1- خالد أحمد الصرايرة وليلى العساف، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، مؤتمر سنة 2008.

2- رائد أحمد أبوعيد ودرويش عبد القادر وعيدة فضل، 2016، تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية بفلسطين باستخدام مقياس (SERVPERF). دراسات العلوم الإدارية (الأردن) مج 43، ع 2.

3- عامر فدعوس عذيب، دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الابتكاري، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 89، المجلد 22، بغداد، 2016.

4- عبد الله عطية الزهراني ومحمد مصطفى شلابي، 2013، "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات/ التوقعات SERVQUAL . دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض جامعة الملك سعود". مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة جامعة سوهاج، مصر مج 24، ع 1، 2.

5- غسان عيسى، أبراهيم العمري، دور الروافد الفكرية والجذور الإدارية لإدارة المعرفة في بناء تكنولوجيا المعرفة، أبحاث إدارية واقتصادية، العدد 06، جامعة عمان العربية، الأردن، 2009.

6- محمد العيوطي، المعرفة ودورها في دعم اتخاذ قرار، دبي مركز دعم اتخاذ القرار، القيادة العامة لشرطة دبي 2006.

7- مدحت محمد أبو النصر، التدريب على التقنية الحديثة في مجال نظم المعلومات، مؤتمر التطور التقني وفاعلية العملية التدريبية، الإدارة العامة لشرطة أبو ظبي، أبو ظبي 15. 18 فبراير 1998.

8- مراد إسماعيل وعبد العزيز عبدوس، 2017، "قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (SERVPERF) دراسة حالة مؤسسة "موبيليس"، مجلة البشائر الاقتصادية . كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد بشار . مج 3، ع 8.

المراجع الأجنبية:

- 1- Chieh Hsiung Wan, (2009), A Study of the relationship between student and faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan, A dissertation submitted doctor of education.
 - 2- Coukos – semmel, Eleni. (2001). Knowledge Management in Research Universities: The Processes and Strategies, Journal of Knowledge Management, 63(1).
 - 3- Fattouh, S. & Brahim, B. (2019): The Integral Role of Knowledge Management and business intelligence with competitive intelligence, Journal of Innovation & knowledge 13(3).
 - 4- Frick, T, Chadha, R. & Waston, C. (2009), «Colleges Student perceptions of teaching and learning quality", Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No. 58.
- Gerard Taker, Michel Longbois, Marketing Services, Edition De Nord, 1992.
- 5- Holssapple C & M Singh, The knowledge Value Chain Model: Activities for Competitiveness, Schema Press Arlington, Tixas, 2001.
 - 6- Isabelle Kern, Knowledge management from case studies an the atlas, Diploma thesis in information and technology, not published, university of Zurich, Switzerland,2004.
 - 7- Marquardt Michael, Building the Learning Organization: Mastering The 5 Elements for Corporate Learning, U.S.A, Davis- Black Publishing Company, 2000.
 - 8- Nejad, Farideh Hashemian. (2014). Investigative of the Relationship Between knowledge Management & Competitive Advantage, Indian Journal of Fundamental & Applied Life Sciences, 4.
 - 9- Pian, Q, Jin, H, Li, H. 2019: Linking knowledge sharing to innovative behavior. The mediating role of collectivism, Journal of knowledge management, 150(15), – 1266. DOI: 10.1108/JKM – 12 – 2018 – 0753.
 - 10- Pitro Evangelista "The Adoption of knowledge Management Systems in small firms". Electronic journal of knowledge Management, Volume 8Issus, 2010.
 - 11- Rainer – Cegielsk, Introduction to information systems. 3rd edition, john wily – sons, Inc, 2009.
 - 12- Saeddnia, A. (2015): Effective factors on successful implementation of knowledge management in higher education case study, sciences & researches unit, Azad university.
 - 13- Sohail, Md. Raza, M. Masoom (2012), Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, J.M.I, New Delhi: A Survey. Library philosophy and practice (e – journal).
 - 14- Zafiropoulos, Costas & Vrana, Vasiliki (2008), Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Insstitute, Journal of Business Economics and Management, 9 (1).

الملاحق

الملحق (1)

جامعة ادراة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير

تخصص إدارة اعمال

استبيان

في إطار تحضير مذكرة ماستر في مجال إدارة اعمال، تم اعداد هذا الاستبيان والذي يتعلق بدراسة يقوم بها الطالبين حول موضوع: دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمة، دراسة حالة جامعة العقيد أحمد دراية - أدراة. فالهدف من هذه الدراسة هو بيان أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية والإدارية في جامعة أدراة.

في سبيل تحقيق ذلك، نرجو الإجابة وبكل موضوعية على فقرات الاستبيان وذلك بوضع إشارة (x) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منها، علما بأن المعلومات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

وشكرا.

اشراف الدكتور: هلاي أحمد

اعداد الطالبين:

كمون رشيد

رابح عبد الجليل

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. النوع:

ذكر	
أنثى	

2. الفئة العمرية:

30 فأقل	[40، 30]	[50، 40]	50 فأكثر

3. المؤهل العلمي:

ثانوي فأقل	ما قبل التدرج	ما بعد التدرج

4. الخبرة:

5 سنوات فأقل	[10، 5]	[15، 10]	15 فأكثر

5. المركز الوظيفي:

أستاذ	
موظف	

6. الكلية التي تنتمي إليها:

كلية العلوم والتكنولوجيا	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية	كلية الآداب واللغات	كلية الحقوق والعلوم السياسية

المحور الأول: أثر تطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية والإدارية.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
-------	----------	----------------	-----------	-------	-------	------------

البعد الأول: تخطيط المعرفة

1	توفر الجامعة القدرات والامكانيات اللازمة لسير الاعمال بكفاءة وفاعلية					
2	تهتم الكلية بتوفير الطاقات والخبرات المتخصصة					
3	تساهم الجامعة في تحديد الادوات التكنولوجية اللازمة					
4	تهتم الجامعة بتطبيق الأفكار الجديدة بعد دراستها					

البعد الثاني: تشخيص المعرفة

5	تعتمد الجامعة على شبكة الانترنت اثناء التدريس
6	تستفيد الجامعة من المهارات والخبرات الإدارية
7	تسعى الجامعة للحصول على المعرفة من مصادر خارجية
8	تقوم الجامعة برصد المعرفة المتخصصة من المؤسسات التعليمية الأخرى

البعد الثالث: توليد المعرفة

9	تركز الجامعة على تحويل المعرفة من المستوى الفردي الى المستوى الجماعي
10	تشكل الجامعة فريق متنوع معرفيا مع الخبراء الداخليين ويشكل مستمر
11	تستفيد الجامعة من التجارب الناجحة
12	تقوم الجامعة باستقطاب الكفاءات والطاقات المبدعة

البعد الرابع: تخزين المعرفة

13	تعتمد الجامعة على أساليب التحفيز والتشجيع لتبادل الخبرات المعرفية
14	تتوفر الجامعة على قواعد بيانات تزود بمعلومات حول الموضوعات المعرفية التعليمية المختلفة
15	تعتمد الكلية على الأرشيف والمستندات الورقية
16	تتوفر الكلية على معدات ووسائل حفظ المعرفة

البعد الخامس: المشاركة في المعرفة

17	تعمل الجامعة على تبادل المعرفة بين افراد المنظمة والأطراف الخارجية المحيطة بها
18	تهتم الجامعة بتبادل المعرفة عن طريق التعلم والشرح
19	تستجيب الجامعة لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها بمشاركة أفضل الأفكار مما يتيح استفادة أكبر
20	يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم أفكار جديدة بكفاءة وفعالية

البعد السادس: تطبيق المعرفة

21	تستخدم الجامعة مقاييس المعرفة بأفضل الطرق للوصول الى نتائج أفضل
22	تهتم الكلية بتطبيق المعرفة واستخدامها بشكل مستمر
23	تتم الاستفادة من معارف وخبرات الإداريين في الكلية
24	تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة

المحور الثاني: ضمان جودة الخدمة

أولاً: البعد التقني

25	تقدم الجامعة الخدمات الالكترونية للطلبة عبر الموقع الالكتروني				
26	تقوم الجامعة بالتحسين المستمر لعمليات التدريس وفق تقنية الانترنت				
27	تبذل الكلية جهود معتبرة لمراجعة وتطوير وتحديث البرامج				
28	تتميز الجامعة بجودة الخدمات الالكترونية				

ثانياً: البعد الوظيفي

29	تركز الجامعة على توفير المعلومات المختلفة واللازمة لإنجاز الاعمال				
30	تسعى الجامعة الى التنسيق بين العمليات والاقسام المختلفة وتكاملها				
31	تقوم الكلية بتبسيط وتسهيل الخدمات المقدمة للطلبة والخريجين				

ثالثاً: جودة المرافق الاكاديمية

32	يتسم المظهر الخارجي والتصميم الداخلي للجامعة بالتنظيم المتكامل				
33	تخصص الجامعة جوائز علمية للباحثين المميزين				
34	تعير الجامعة اهتماما واضحا لمعايير الجودة والتميز				

رابعاً: البعد الشخصي والرؤية الاستراتيجية

35	تتمتع إدارة الجامعة برؤية واضحة ذات اهداف قابلة للتحقق				
36	تعمل إدارة الجامعة على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي				
37	تقوم إدارة الجامعة بالمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين				

خامساً: البعد الاجرائي

38	تهتم الجامعة بتبسيط إجراءات العمل في مختلف الكليات والاقسام				
39	تعمل إدارة الجامعة على تشجيع الطلبة المبدعين وتبني أفكارهم الإبداعية				
40	تحرص الكلية على تطوير خدماتها التي تقدمها لإرضاء طلابها				

شكراً على حسن تعاونكم

قائمة المحكمين

الدرجة العلمية	العضو المحكم
أستاذ التعليم العالي	عياد ليلي
أستاذ	مولودي عبد الغني

دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمة_ دراسة حالة جامعة ادرار
_The role of knowledge management Processes in achieving service quality

المخلص:

تعتبر إدارة المعرفة من متطلبات النجاح والريادة بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي، وهذا ما حاولنا اثباته من خلال هذه الدراسة التي هدفت الى معرفة اثر إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي بجامعة ادرار، فاتبنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري، اما الجانب التطبيقي فاعتمدنا فيه على المنهج التحليلي باستخدام الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة طبقية مكونة من 100 أستاذ وموظف لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار المتعدد، اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتمثلت اهم النتائج في وجود اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة خدمة التعليم العالي بجامعة ادرار، ومن جهة نظر الموظفين انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة، وهذا ما يثبت وجود اثر في الجامعة محل الدراسة تتمثل في تطبيقها لإدارة المعرفة.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، خدمة التعليم العالي، جودة خدمات التعليم العالي.

Abstract:

The knowledge management considered one of the success requirements of the higher education organizations, that's what we tried to establish through this study which aimed to discover the effect of knowledge management on the quality of higher education services at Adrar University, In this study we followed the descriptive method in the theorique side, and the analytical method in the application side using thr questionnaire the we distributed on a sample of 100 professor and employee to test the hypothesis of the study using the multiple regression, based on the statistical package for the social sciences(SPSS), the most important result was the presence of a statically significant effect of knowledge management on the quality of higher education service at Adrar University, from the point of view of the employees, there is a statistically significant effect of knowledge management processes, and this proves the existence of a gap in the university under study represented in the lack of application of knowledge management.

Keywords: knowledge, knowledge management, higher education service, quality of higher education services.