



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: ادارة الأعمال

دور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات

- دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي -

تحت إشراف الدكتور:

ضو نصر

إعداد الطالبتان:

✓ تجاني رقية الحلوية

✓ عون سمية

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر أ بجامعة الشهيد حمه لخضر	دربال سمية
مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر أ بجامعة الشهيد حمه لخضر	نصر ضو
ممتحنا	أستاذ محاضر أ بجامعة الشهيد حمه لخضر	العبيسي علي

السنة الجامعية: 2020 - 2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ...

ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة ... إلى نبي الرحمة ونور العالمين ...

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أمي الغالية ... حفظك الله ...

إلى الشمعة التي أنارت لي طريقي أهديك سلاما لو رفع إلى السماء لكان قمرا منيرا لونزل إلى الأرض

لكساها سندسا حريرا ولو مزج بماء البحر لجعل الملح الأجاج عذبا فاراتا سلسبيلا والتي جعل الله الجنة

تحت أقدامها. يا أمي أقول حفظك الله لنا دوما نور يضى لنا الحياة ربي يطول بعمرها يارب

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل اسمه بكل

إفتخار ... أرجو من الله أن يرحمه ويسكنه فسيح جنانه ربي ينعمك في الجنة يارب العالمين

وستبقي كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد ... رحمك الله .

وإلى كل إخوتي وأخواتي وأولادهم.

إلى من تميزت بالوفاء والعطاء إلى ينباع الصدق الصافي الى من سعدت برفقتها في إتمام مذكرتنا

وطول السنة الدراسة رفيقة دربي رقية الخلوية ربي يحفظها يارب

إلى دفعة ماستر تخصص إدارة أعمال 2021/2020 بالتوفيق

الإهداء

أحمدك ربي حق حمدك لإتمام هذا العمل المتواضع وأتشرف بإهداء ثمرة جهدي

إلى

النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره أبدا والذي بذل جهد السنين من أجل أن أعطي

سلام النجاح والدي العزيز دمت لنا ذخرا .

إلى من أخص الله الجنة تحت قدميها وغمرتني بالحب والحنان وأشعرتني بالسعادة والأمان

والدي العزيزة أطال الله بعمرك .

إلى سندي في شدتي وشاركني المر والحلو العزيز الغالي على القلب زوجي ربي يحفظه يارب

إلى قرة عيني و فلذة كبدي بناتي بلقيس وزينب ربي يحفظهن.

والى محضن الصبر ومصدر العون والسند إلى قطرات الندى التي تناثرت في كل الأرجاء فجمعتنا يد

الله في إناء واحد لتروي كل ضمئان ... إخوتي وأخواتي و أخص بالذكر امباركة السعيدة.

والى رفيقتي في المذكرة سمية ربي يعطها ماتتمنى .

رقية الخلوية

شكر وعرّفان

أولاً وقبل كل شيء نحمد الله ونشكره على نعمة التي لا تعد ولا تحصى وبفضله وعظيم سلطانه وأعاننا على إنجاز هذا العمل وإتمامه والذي نرجو أن يكون في المستوى.

ولقوله تعالى: ".....لئن شكرتم لأزيدنكم....."

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وميزنا بالعقل ووهبنا القوة والتوفيق نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الكبير والعرّفان الجميل إلى الذي خص لنا من وقته واهتمامه وحسن توجيهه والذي رافقنا طول السنة نشكره على صبره وتعاونه وتشجيعه المتواصل لنا الدكتور "نصر ضو"

كما نشكر كل أساتذتنا الكرام الذين افاضوا علينا من عملهم ولم يبخلوا علينا بجهدهم في سبيل طلب العلم.

شكراً جزيلاً

والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

رقية الخلوية سمية

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي و لتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج التحليلي الوصفي ، كما تم تصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية تم توزيعها على عينة الدراسة وعددها 40 مفردة على اساتذة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي وتم استردادها كاملة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي ادارة المعرفة وهما بعد توليد المعرفة وبعد توزيع المعرفة في تحسين جودة الخدمات، بينما بعد تشخيص المعرفة وبعد تخزين المعرفة و بعد تطبيق المعرفة لا اثر لهم على تحسين جودة الخدمات كون معلماتهما لم تكن معنوية في النموذج.

الكلمات المفتاحية : ادارة المعرفة ، جودة الخدمات ، جامعة الوادي

Abstract:

The current study aimed to demonstrate the role of knowledge management in improving the quality of services, a case study of the University of Martyr Hama Lakhder in El-Oued. In the valley and it was fully recovered, and in light of this, data was collected and analyzed and hypotheses tested, and the study reached a number of results, the most important of which was the presence of a statistically significant effect for the two dimensions of knowledge management, namely knowledge generation, knowledge distribution in improving the quality of services, While after diagnosing knowledge, after storing knowledge and after applying knowledge, they had no effect on improving the quality of services, because their parameters were not significant in the model.

Keywords: knowledge management, quality of services, El-Oued University



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	الشكر والتقدير
I	فهرس المحتويات
II	فهرس الجداول
III	فهرس الأشكال
IV	قائمة الملاحق
أ	المقدمة العامة
1	الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة تحسين خدمات
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الاطار النظري لادارة المعرفة و جودة تحسين الخدمات
3	المطلب الأول: ماهية إدارة المعرفة
3	أولاً: مفهوم إدارة المعرفة
4	ثانياً: أهمية وأهداف إدارة المعرفة
5	ثالثاً: عمليات إدارة المعرفة
6	المطلب الثاني: جودة خدمات
6	أولاً: تعريف جودة الخدمة
8	ثانياً: أهمية جودة الخدمة
8	ثالثاً: أبعاد جودة الخدمة
9	رابعاً: أساليب ونماذج قياس جودة الخدمة
17	المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة على المؤسسات
18	أولاً: أثر إدارة المعرفة على الفعالية
19	ثانياً: أثر إدارة المعرفة على الكفاءة
19	ثالثاً: أثر إدارة المعرفة على الإبداع
21	المبحث الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع
21	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة
21	أولاً: الدراسات باللغة العربية

فهرس المحتويات

23	ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية
24	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بجودة خدمات
24	أولا: الدراسات باللغة العربية
26	ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية
28	المطلب الثالث: أوجه التشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية
29	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
31	تمهيد
32	المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة
32	المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة
32	أولا: مجتمع الدراسة
33	ثانيا: عينة الدراسة
33	ثالثا: تحديد مصادر البيانات وطريقة جمعها
34	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
34	أولا: تصميم استمارة الاستبيان
37	ثانيا: تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين وأساليب المعالجة الإحصائية
39	ثالثا: نموذج الدراسة
40	المطلب الثالث: صدق وثبات المحتوى
40	أولا : الصدق الظاهري
40	ثانيا: قياس ثبات الاستبيانة
42	المبحث الثاني : عرض النتائج واختبار الفرضيات
42	المطلب الاول : عرض خصائص العينة
45	المطلب الثاني: اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت الخماسي
51	المطلب الثالث: مناقشة نتائج التحليل واختبار الفرضيات

فهرس المحتويات

62	خلاصة الفصل الثاني
63	خاتمة عامة
67	قائمة المراجع
71	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
11	أهم محددات الجودة	1-1
19	مصفوفة الكفاءات في العمل	1-2
28	الفجوة البحثية للدراسة	1-3
35	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	2-1
36	تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي	2-2
37	شرح أساليب الاحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات للدراسة	2-3
40	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.	2-4
42	توزيع عينة دراسة حسب الجنس	2-5
43	توزيع عينة دراسة حسب العمر	2-6
43	توزيع العينة حسب الخبرة	2-7
44	توزيع عينة دراسة حسب الرتبة العلمية	2-8
45	اتجاه إجابات العينة حول بعد تشخيص المعرفة	2-9
46	اتجاه إجابات العينة حول بعد توليد المعرفة	2-10
47	اتجاه إجابات العينة حول بعد تخزين المعرفة	2-11
48	اتجاه إجابات العينة حول بعد توزيع المعرفة	2-12
49	اتجاه إجابات العينة حول بعد تطبيق المعرفة	2-13
50	اتجاه إجابات العينة حول محور جودة الخدمات	2-14
52	اختبار التوزيع الطبيعي	2-15
53	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة	2-16
55	اختبار t لإجمالي المحاور	2-17
56	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر	2-18

قائمة الجداول

57	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة المهنية	2-19
58	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للرتبة العلمية	2-20
59	نتائج اختبار اثر إدارة المعرفة في جامعة حمه لخضر بالوادي على تحسين جودة الخدمات	2-21
60	نتائج الانحدار المتعدد لعناصر إدارة المعرفة في جامعة حمه لخضر بالوادي على تحسين جودة الخدمات	2-22

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
06	عمليات إدارة المعرفة	1-1
15	نمذج الفجوة (servqual)	1-2
19	أثر إدارة المعرفة على كفاءة العمليات في المنظمات	1-3
20	إدارة المعرفة وإبداع المنظمات	1-4
39	نمذج الدراسة	2-1
40	نسبة توزيع عينة دراسة حسب الجنس	2-2
43	نسبة توزيع عينة دراسة حسب العمر	2-3
43	نسبة توزيع العينة حسب الخبرة	2-4
44	نسبة توزيع عينة دراسة حسب الرتبة	2-5

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
71	الاستبانة	01
75	معامل الثبات الفاكرونيباخ	02
79	اتجاهات ايجابات العينة	03
84	اختبار توزيع الطبيعي و معامل الارتباط	04
86	الاختبارات الاحصائية	05

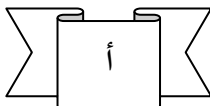
المقدمة

شهد العالم مع نهاية القرن العشرين تراكما معرفيا مذهلا أدى إلى سرعة في التقدم العلمي والتكنولوجي تجسد فيما سمي بثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأحدثت قفزات نوعية وأنتجت لنا كما كبيرا من المعارف والمعلومات الجديدة، وبرزت عدة ظواهر ومصطلحات حديثة مثل: العولمة، المنافسة، التخصص، ثورة المعلومات، رأس المال الفكري

وأصبحت بذلك المعرفة موردا هاما بل استراتيجيا 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 مدخلا 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 متجسدا في مدى رضا الزبون عن خدمات المؤسسة أو بالأحرى مستوى جودة خدماتها حيث أضحت الجودة المعيار الأساسي لنجاح المؤسسة الخدمية. وفي ظل التغيرات العالمية والعولمة، أضحت من الأهمية على المؤسسات تطوير مستوى أداء خدماتها، ومواكبة متطلبات البيئة المعاصرة والاهتمام أكثر بالجودة في خدماتها لكسب حصص سوقية تعزز من مكانتها التنافسية.

إن عنصر الجودة في الخدمات المقدمة أساسه فهم احتياجات الزبائن والتميز في خدمتهم وهو المصدر الحقيقي لتحقيق ميزة تنافسية دائمة، تكسب المؤسسة مكانة سوقية وتسمح له بمواجهة تحديات المؤسسات الأخرى.

وهذا يقودنا إلى الحديث عن جودة الخدمات في منظمات التعليم العالي، حيث يعدّ التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكل المجتمعات الإنسانية، وقد أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي يشكل تحديا في ظل التنافس العالي بين منظمات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، وعليه أصبح لزاما على المنظمات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها، واعتمادها لتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات السريعة للمعرفة، وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي من أجل تعزيز القدرة التنافسية، وقد أصبحت الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات مطالبة بالاهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء إلى الأعلى، والتصنيف في مراتب متقدمة حسب المعايير الدولية.



1. إشكالية الدراسة:

نظرا لأهمية دور المنظمات التعليمية في توفير حاجيات المجتمع من الخدمات التعليمية خاصة منظمات التعليم العالي، بما يساهم في توفير يد عاملة مؤهلة في مختلف القطاعات، فقد عانت أغلب المنظمات خاصة منظمات التعليم العالي من مشكلة تحسين جودة خدماتها والتي تعتبر هاجسها في العصر الحالي و خاصة مع ظهور مرض كورونا، حيث تشير الدراسات الحديثة إلى أهمية العنصر البشري وضرورة الاستثمار فيه، إذ أنهم يمثلون قوة فكرية ومعرفية تساعد في إدارة المنظمات بجميع أنواعها، وقد بدأ انتشار مفهوم المعرفة وتطبيقاته على نطاق معتبر في مختلف المنظمات، إلا أنه ما زالت البحوث والتطبيقات لهذا المفهوم في منظمات التعليم العالي محدودة وغير كافية.

تّمّا سبق، وباعتبار المعرفة في منظمات التعليم العالي هي مصدر تحسين العملية التعليمية والارتقاء بجودة مخرجاتها، فقد وقع اختيارنا على جامعة حمه لخضر بالوادي لإجراء الدراسة الميدانية بغية الإجابة على إشكالية البحث المعبر عنها بالتساؤل الرئيسي التالي: "ما أثر إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات "بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي- من وجهة نظر الأساتذة-؟".

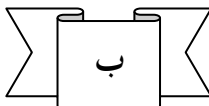
وتنبثق من هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما المقصود بإدارة المعرفة؟
- ✓ فيما تتمثل جودة خدمات؟
- ✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي- من وجهة نظر الأساتذة-؟

2. فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية، قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات التي نرى أنها مناسبة، وتتمثل أساسا فيما يلي:

- ✓ الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمات بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي -من وجهة نظر الأساتذة- عند مستوى الدلالة 0.05.
- ومن أجل التأكد والتحقق من هذه الفرضية قسمناها إلى الفرضيات الفرعية التالية:
- ✓ الفرضية الأولى: هل هناك علاقة بين إدارة المعرفة وتحسين جودة خدمات؟



✓ الفرضية الثانية: هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة وتحسين جودة خدمات في

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي عند مستوى دلالة 0.05%

✓ الفرضية الثالثة: توجد فروقات بين متوسط إجابة العينة حول محاور الدراسة مع جميع المعلومات

الشخصية

✓ الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات بجامعة

حمه لخضر عند مستوى الدلالة 0.05%

3. أهداف الدراسة

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

✓ المنافسة الشديدة بين الجامعات في تحقيق الميزة التنافسية في مجالات إدارة المعرفة وإعادة هندسة

العمليات وإعادة الهيكلة وإدارة الجودة الشاملة هو الطريق الوحيد نحو التميز والإبداع في وقتنا الحالي.

✓ التعرف على المفاهيم المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وجودة خدمات.

✓ اختبار علاقة الأثر بين إدارة المعرفة وتحسين جودة خدمات بالجامعة محل الدراسة.

✓ تقديم بعض التوصيات ذات الصلة لتدعيم تحسين جودة خدمات من خلال مكانة إدارة المعرفة.

4. أهمية موضوع الدراسة

تبرز أهمية دراستنا من أهمية متغيراتها، وكذا العلاقة بين هذه المتغيرات (إدارة المعرفة، جودة خدمات) والتي

نوضحها كما يلي:

✓ تعتبر المعرفة هي المحرك للإنتاجية والنهوض بالنمو والتنمية، وهي السمة البارزة في المرحلة الحالية والقادمة

من الحضارة الإنسانية ومن يمتلكها سيتحكم في مصادر الريادة.

✓ تعتبر المعرفة من الموارد التي تمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة يصعب تقليدها، رغم هذا

فإن أغلب المنظمات الجزائرية لا تولي الاهتمام الكافي لإدارة المعرفة.

✓ يعتبر التعليم العالي ركيزة أساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع في عصر التغيير

المستمر.

✓ تعتبر جودة خدمات من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها منظمات التعليم العالي للارتقاء بتصنيفها عالميا.

✓ تصنيف هذه الدراسة إلى مكتبة الجامعة دراسة تطبيقية علمية في موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بجودة

الخدمات، وهذا يعني المكتبة بالبحوث التطبيقية.

5. أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع للأسباب التالية:

- ✓ نقص الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت المتغيرين معا وفقا لاطلاعنا.
- ✓ حداثة الموضوع من ناحية دراسته للأثر بين المتغيرين.
- ✓ المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين جودة خدمات المنظمات.
- ✓ الاختلال الذي يشهده قطاع التعليم العالي بالجزائر من حيث جودة الخدمات المقدمة.

6. تحديد الإطار الزمني والمكاني للدراسة

- كما هو معلوم ما من دراسة إلا ولها إطار موضوعي، بشري، زمني، ومكاني، والمتمثل في دراستنا في:
- ✓ **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة موضوع دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
 - ✓ **الحدود البشرية:** شملت الدراسة عينة من 40 أستاذا بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
 - ✓ **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
 - ✓ **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2020 – 2021.

7. منهج و أدوات الدراسة

انطلاقا من طبيعة هذه الدراسة وأهدافها، وبهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة وإشكالية البحث، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث، من خلال الاعتماد على العديد من المراجع والمتمثلة في الكتب، المجلات، رسائل (الماستر، الدكتوراه) وغيرها، وهو ما ساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، وأما الجانب التطبيقي فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف إسقاط الجانب النظري من هذه الدراسة على الجانب التطبيقي عن طريق الاستبيان، أين تم توزيعه على عينة من أساتذة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي للإجابة عليه، وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

8. صعوبات الدراسة

كل باحث تواجهه صعوبات عند قيامه بأي دراسة، ومن الصعوبات التي واجهتنا أثناء قيامنا بإعداد هذه

الدراسة ما يلي:

✓ صعوبة في توزيع واسترجاع الاستبيانات وذلك بسبب مرض الكورونا .

✓ صعوبة الالتقاء مع الأساتذة.

9. هيكل الدراسة

احتوت هذه الدراسة التي جاءت بعنوان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات دراسة حالة جامعة

حمه لخضر على فصلين (فصل نظري وآخر تطبيقي)، اعتمادا على طريقة "IMRAD" والتي تعطي أهمية

أكبر لمساهمة الباحث اعتمادا على خطوات علمية صحيحة وممنهجة دون أن يولي أهمية بالتوازن الشكلي

للبحث، وقد صنف المعهد الوطني الأمريكي للمواصفات (ANSI) لأول مرة سنة 1972 هذه الطريقة

كمعيار (مواصفة) لإعداد البحوث العلمية ومذكرات التخرج.

أين تناول الفصل الأول الخلفية النظرية للموضوع، والذي قسم إلى مبحثين: المبحث الأول الإطار النظري

للكل من إدارة المعرفة وجودة خدمات، أما المبحث الثاني فتناول

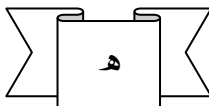
الدراسات التطبيقية التي تناولت متغيرات الدراسة.

أما فيما يخص الفصل الثاني فقد تضمن الدراسة الميدانية حيث قسم إلى مبحثين، استعرضنا في المبحث

الأول طريقة وأدوات الدراسة أين تناولنا فيه متغيرات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية، أما المبحث الثاني

فكان عن نتائج الدراسة وتحليلها أين تطرقنا فيه إلى خصائص عينة الدراسة، تحليل عبارات محاور الدراسة، وفي

الأخير اختبار فرضيات الدراسة.



الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية للدراسة

تمهيد:

إن منظمات اليوم أصبحت تعتمد بشكل كبير في تنافسها وتفرداها على آليات إدارة المعرفة وخيراتها التنظيمية المتنامية، كما أنها تركز على المنظور الاستراتيجي في ذلك على أساس معرفي، بالصيغة التي تحقق لإدارة المعرفة الرؤية الإستراتيجية فاعلة تسهم بكل حيوية في تحقيق الإستراتيجية الكلية والإستراتيجية الأعمال للمنظمة، وإن العديد من المنظمات قد تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية وزيادة الربحية، ومن أجل الوصول إلى النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة هاجسا للمؤسسات وخاصة الخدمية مما جعلها أمام مهمة صعبة وهي إرضاء وإشباع رغبات الزبائن، مما أدى إلى أهمية كبيرة للحصول على خدمات عالية الجودة.

تأسيسا على ما سبق، و قصد الإلمام بركائز إدارة المعرفة و إبراز أهميتها في تحسين جودة الخدمة جزأنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، و يتضمن المبحث الأول الخلفية النظرية لإدارة المعرفة و ماهية جودة الخدمات بينما يشتمل المبحث الثاني دراسات سابقة في الموضوع، فيما يقتصر المبحث الثالث على إبراز علاقة إدارة المعرفة بجودة الخدمة.

المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة وجودة تحسين الخدمات

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 زيارة المنظمة وبقائها، ولهذا فإننا سنتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وعملياتها وفي المطلب الثاني سنتطرق إلى جودة الخدمات.

المطلب الأول: ماهية إدارة المعرفة

نستطيع القول انه من الصعب إيجاد تعريف واحد لإدارة المعرفة فلو وضع عشرة خبراء ومتخصصين في مجال إدارة المعرفة في غرفة واحدة لتعريف إدارة المعرفة لخرجوا بثلاثين تعريفاً على الأقل. فقد تطرقنا لبعض منها:

أولاً/ مفهوم إدارة المعرفة

- 1/ عرفت إدارة المعرفة بأنها "مجموعة العمليات المطورة في المنظمة لخلق وتخزين وتحويل وتصنيف المعرفة"¹.
- 2/ وقد عرف البعض إدارة المعرفة بأنها "عملية تعريف وتحصيل وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق رأس المال الفكري الظاهر والضمني لمنفعة أفضل للأفراد والسوق والمجتمع." وقد عرفها آخرون بأنها "توظيف للحكمة المتراكمة لزيادة سرعة الاستجابة والابتكار."²
- 3/ تعريف وفق موسوعة الإدارة **encyclopedia of management** "إن إدارة المعرفة تشير إلى جهود المنظمة الإستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية وذلك باستغلال أصولها الفكرية التي يحملها العاملون والزبائن والاستفادة منها."³

ومما سبق يمكن القول أنها مجموع العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية الأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي.

¹أكرم سالم حسن الجنابي، إدارة المعرفة في بناء الكفايات الجوهرية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص63.

²عامر ابراهيم قنديلجي، وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط1، دار الميسر، 2006، ص27.

³عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمدخل الإدارية الحديثة، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2013، ص61.

ثانيا/ أهمية وأهداف إدارة المعرفة

ولإدارة المعرفة أهمية بالغة في المنظمات، خاصة التعليمية منها، فهي ترتبط بكافة مكونات وعناصر التنظيم والتركيز عليها يزيد من قدرتها على تحقيق أهدافها بفعالية.

1/ أهمية إدارة المعرفة

تكمن أهمية إدارة المعرفة في ما يلي:¹

- ✓ تعد إدارة المعرفة عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المؤسسة المختلفة في اتجاه تحقيق الأهداف.
- ✓ إن تطبيق إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمؤسسات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- ✓ تعمل إدارة المعرفة على زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة تجعلها سلاحا تنافسية حادا إزاء المنافسين.
- ✓ تعزز إدارة المعرفة قدرة المؤسسة للاحتفاظ بالأداء الفعال المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- ✓ تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جديدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاته.

2/ أهداف إدارة المعرفة:²

- ✓ تطوير تنمية الموارد الفكرية والمعرفية التي تمتلكها الشركة أو المؤسسة، بالإضافة إلى تعزيز وتوليد عنصر المعرفة والإبداع والابتكار لدى الأفراد.
- ✓ تحديد المعرفة والخبرة المطلوبتين للقيام بتنفيذ كافة المهام، وتنظيمها بشكل مناسب بهدف إتاحة المعرفة أمام الجميع.
- ✓ تغيير وإعادة هيكلة المشروع من أجل توظيف بشكل أكثر فاعلية واغتنام الفرص لتوظيف موجودات المعرفة، وتعظيم محتوى معرفة القيمة المضافة الخاصة بالخدمات أو المنتجات.

¹عدي إباد خليل فياض، "درجة ممارسة العمادات والدوائر الإدارية بالجامعة الإسلامية لإدارة المعرفة وعلاقتها بمستوى فاعلية اتخاذ القرار لديها"، ماجستير، كلية التربية، جامعة الإسلامية غزة، 2015، ص18.

² مؤيد جهاد علي أحمد، "أثر إدارة المعرفة في مهارات التفكير الاستراتيجي للقيادات في الشركات الاتصال في الأردن"، ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2019، ص24.

✓ مساندة المؤسسة أو الشركة لاستعادة نشاطها وتوازنها في حال تعرضها للمشكلات انطلاقاً من الخبرة والتجارب السابقة.

تختلف عمليات إدارة المعرفة من منظمة لأخرى، لكن بصفة عامة، فإن إدارة المعرفة تتسم بالعمليات الجوهرية التالية:

ثالثاً/ عمليات إدارة المعرفة¹

1/ تشخيص المعرفة: تعد هذه العملية من الأمور ذات الأهمية في أي برنامج بتطبيق إدارة المعرفة فمن خلال التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، لأن من نتائج عملية التشخيص تتم معرفة نوع المعرفة المتوفرة. ومن خلال مقارنتها بما هو مطلوب يمكن تحديد الفجوة، وتعد عملية التشخيص من أهم التحديات التي تواجه منظمات الأعمال، لأن النجاح في برنامج إدارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص.

2/ اكتساب المعرفة: تعني السعي إلى كسب المعرفة والحصول عليها من مصادر متنوعة وموثقة، وكذلك اكتساب المعرفة غير الموثقة والمخزنة في عقول الأفراد والصادرة عبر سلوكياتهم، ويمكن أن تكتسب المعرفة من الخبراء وذوي الشأن. وتقوم المعرفة من خلال دورها في التقاط البيانات وتصنيفها ومعالجتها وتسخيرها لبناء ميزة المنظمة التنافسية.

3/ حفظ أو خزن المعرفة: وتدل على تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدامة والبحث والوصول والاسترجاع والمكان. أو تشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها الكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، ويعتبر خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهماً جداً لا سيما للمنظمات التي تعاني من دوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والعمل بالعقود المؤقتة.

4/ توزيع المعرفة: وتعني عملية ونشر وتقاسم المعرفة في المنظمة، وهي ليست بالمسألة السهلة إذ يعتمد نجاحها إلى حد كبير على الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة، وعلى مدى توفر الفرصة المتاحة أمام العاملين لتشكيل الجماعات والوحدات الاجتماعية المتفاعلة والتي تؤدي إلى تحويل المعرفة الفردية إلى معرفة تنظيمية، وحدد باداركو (أكتب الاسم باللاتيني يا أخوا العرب والسنة) أربعة شروط لنقل المعرفة وهي:

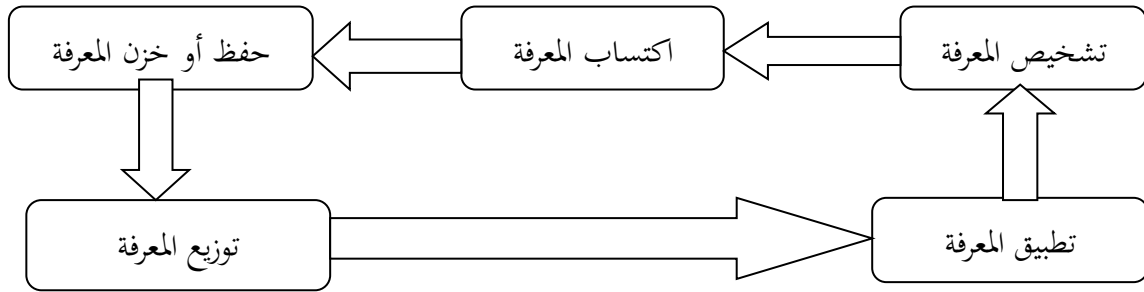
¹ ساخي بوبكر، وآخرون، "عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالتميز التنظيمي"، جامعة وهران، عدد 13، 01 جانفي 2021، ص 227.

- ✓ أن تكون وسيلة نقل المعرفة شخصا أو أي شيء آخر.
- ✓ هذه الوسيلة تكون مدركة ومستوعبة لهذه المعرفة ومحتواها كما ينبغي أن تكون أيضا قابلة للنقل.
- ✓ أن تكون لهذه الوسيلة الحافز لقيام بذلك.
- ✓ عدم وجود معوقات لنقل وتحويل المعرفة.

5/ **تطبيق المعرفة:** تعني في المقام الأول التعلم، التطبيق، التجريب، وذلك لأنه لا يوجد عمل بدون أخطاء، فما على المنظمة في هذه الحالة إلا أن تتفهم ذلك، إذ الفرد يخطئ هو الفرد الذي لا يعمل وبناء على ذلك، فإن من واجب المنظمة إبداء الاحترام، والإعجاب، بدلا من الخوف والعقاب. ومن أهم الأساليب التي استخدمت لتطبيق المعرفة: فرق العمل، والخبرات الداخلية، ومبادرات العمل ومقترحات الخبير الداخلي، واعتماد مقاييس للسيطرة على المعرفة، والتكوين من قبل خبراء متمرسين.

ويمكن توضيح عمليات إدارة المعرفة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1): عمليات إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المراجع السابقة.

المطلب الثاني: جودة الخدمات

لجودة الخدمة دورا أساسيا في تصميم وإنتاج الخدمة وتسويقها ولها أهمية بالغة لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، بحيث زاد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية تطبيقها لمتطلبات الجودة وذلك من أجل تحقيق التميز في أدائها ومنها اكتساب الميزة التنافسية.

أولاً/ تعريف جودة الخدمة

تعددت تعريفات جودة الخدمة إلا أننا سنوجزها في ما 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 العملاء¹

التعريف الثاني: هي جودة 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 الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها²

التعريف الثالث: تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة، والجودة التي يحسبها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له³

التعريف الرابع: يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات:

✓ **البعد التقني:** والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لحل مشكلة معينة⁴

✓ **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.

✓ **الإمكانات المادية:** وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

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:

- **الجودة المتوقعة:** تتمثل في الجودة التي يرى الزبون وجوب توفرها في الخدمة المقدمة .
- **الجودة المدركة:** تتمثل في الجودة التي يرى مقدم الخدمة أنها مناسبة .
- **الجودة الفعلية:** وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلاً .
- **الجودة القياسية:** وهي الجودة التي تحدد المواصفات النوعية للخدمة .

¹ مأمون الدراكة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 18.

² مأمون الدراكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 143.

³ Gerard Taker, Michel Longbois, Marketing Services, Edition De Nord, 1992, p45.

⁴ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط 3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 437.

➤ **الجودة الترويجية:** وهي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية .

ثانيا/أهمية جودة الخدمة

جودة الخدمة أهمية كبير بالنسبة للمؤسسات وذلك من أجل تحقيق النجاح والاستقرار فإن على الزبون والموظفين أن يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، وعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:¹

1/ نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمائية ما زالت في نمو متزايد ومستمر.

2/ ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود المنافسة الشديدة بينها لذلك فان الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

3/ المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب الزبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

4/ فهم الزبون: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبون.

ثالثا/ أبعاد جودة الخدمة

جودة الخدمة أبعاد تتمثل فيما يلي:²

1/ الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في الوقت الكافي للزبون للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل منه، أي معرفة الزبون وبذل الجهود لفهم حاجاته.

2/ الثقة في الأداء: وهذه الثقة تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.

3/ الاستمرارية: وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.

4/ المضمون الذاتي للخدمة: ويتمثل في المهارات التي يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.

¹. مأمون الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 15.

²محمد عبد الفتاح الصبري، الإدارة الرائدة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 278.

5/ المطابقة: وبمعنى تحقيق التجانس بين تطلعات الزبائن والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة.

6/الأدوات: وقد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع الزبون بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة. وهنا لتعميق الشعور المادي للزبون في حصول على الخدمة¹

7/ التوقيت: ويمثل في محاولة تحقيق رغبة الزبون في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده². أي كم ينتظر الزبون من وقت لتقديم الخدمة.

8/ الاتصالات: وتعني إبقاء الزبائن مطلعين على كل ما يخصهم والاستماع لهم³. أي على المؤسسة أن تعدل لغتها وفقا لمختلف الزبائن.

رابعا/ أساليب و نماذج قياس جودة الخدمات

إن الإهتمام بجودة الخدمة ليس حديثا بل قديما، ولكن الجديد في هذا الموضوع يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة ، لتطبيق نماذج قياس جودة الخدمة سواء ما يتعلق بوجهة نظر الزبون أو بمقدمي الخدمة أو وفق النموذج الشامل للقياس ومن ثم تقويم مستويات الأداء المميزة ، من خلال اعتماد على فلسفة التحسين المستمر للعمليات اللازمة لتقديم محددات الخدمة للزبون.

1/ محددات جودة الخدمة

إن المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة، هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة⁴ وقد توصل العديد من الباحثين إلى بلورة عشرة محددات خاصة بجودة الخدمة وهي:⁵

1-1 الاعتمادية: هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثلما تم وعده وأن يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات.

¹مفتاح صالح، معارفي فريد، "جودة الخدمة المصرفية، وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل إدارة الجودة الشاملة -مع الإشارة إلى القطاع المصرفي الجزائري"، المؤتمر العلمي الدولي .حول التميز في منظمات الأعمال، جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، الجزائر، 08 ماي 2007 ص 05.

²محمد عبد الوهاب العزاوي، " أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO1400 – ISO9000"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، بغداد، 200، ص22.

³مهدي السامرائي، " إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي و الخدمي"، الطبعة الأولى ، دار جرير للنشر ، عمان، 2007، ص 30 .

⁴حميد الطائي، بشير العلاق، " تسويق الخدمات"، دار اليازوري ، عمان، الأردن، 2009، ص 243.

⁵محمد عبد الوهاب العزاوي، " أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO1400 – ISO9000"، مرجع سابق، ص 26-27.

1-2 الاستجابة: تشير إلى مدى استعداد ورغبة مورد الخدمة في تقديم المساعدة للعميل، أو حل مشاكلهم كانت الظروف بالسرعة والشكل المناسبين.

1-3 الكفاءة: ويقصد بها القدرة والجدارة، وتعني كفاءة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والإنتاجية، والمعارف الكافية لعمليات وإجراءات الخدمة، والقدرة على التصرف في المواقف الاستثنائية.

1-4 الفورية: مدى سهولة الحصول على الخدمة في الوقت والمكان المناسبين من حيث:

✓ -ملائمة موقع مكان الخدمة.

✓ كفاية أماكن الانتظار.

✓ سهولة الوصول إلى المسؤولين على الخدمة.

✓ سهولة الحصول على الخدمة عن بعد.

1-5 اللباقة: ويقصد به أيضا الود، المعاملة، التعاطف، التعاون؛ وهي توفير الاحترام والتقدير لطالب الخدمة واللفظ في التعامل واحترام عادات وتقاليد العميل.

1-6 الإتصال: يستدعي هذا المؤشر وصف الخدمة والمعلومات المتعلقة بها بلغة بسيطة، سهلة وواضحة، يفهمها العميل، من خلال المهارات الاتصالية لمقدمي الخدمات مع العملاء، والقدرة على الإنصات والمخاطبة¹

1-7 المصداقية: أو الإثتمان والثقة، وهي السمعة الطيبة عن منظمة الخدمة، الأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن، ومدى إلتزام مقدم الخدمة بوعوده، وهذا من شأنه توليد الثقة بين المنظمة وعملائها.

1-8 الأمان: هذا المؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها؛ أي هل أن الخدمة خالية من المخاطر والشك؟، مثال على ذلك: درجة الأمان المترتبة من استخدام العميل للصراف الآلي.

1-9 الفهم والمعرفة: يشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد، وتفهم إحتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية، العناية، النصح والاستشارة.

1-10 الملموسية: غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل العميل على ضوء مظهر المحيط المادي للخدمة مثل: الموقع، التصميم الداخلي لمكان تقديم الخدمة، الأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة ومظهر مقدميها.

¹ أحمد الطائي، بشير العلاف، "مرجع سابق"، ص145.

إن المتأمل لهذه المؤشرات يلاحظ تداخل وتكامل البعض منها، ولقد تم لاحقاً دمج المؤشرات السابق ذكرها بعد سلسلة من الاختبارات في خمس مؤشرات وهي: الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان (الضمان) والتعاطف كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم(1-1): أهم محددات الجودة

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> - جاذبية المظهر الخارجي للمنظمة؛ - التصميم الداخلي للمنظمة ؛ - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة؛ - المظهر اللائق لمقدمي الخدمات؛
الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> - الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة؛ - تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث الأخطاء)؛ - معلومات دقيقة وصحيحة؛
الإستجابة	<ul style="list-style-type: none"> - السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة؛ - الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن؛ - الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى؛
الضمان	<ul style="list-style-type: none"> - الشعور بالأمان في التعامل؛ - الثقة بمقدمي الخدمات؛
التعاطف	<ul style="list-style-type: none"> - تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن التعامل؛ - فهم ومعرفة احتياجات الزبائن؛ - ملاءمة ساعات العمل؛ - وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا؛ - تقدير ظروف الزبون والتعاطف معه؛ - اللطف في التعامل مع الزبائن؛

المصدر: ثابت عبد الرحمن ادريس، " قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت "، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، العدد الأول نوفمبر 1996، مجلس النشر العلمي، ن، المجلد الرابع، ص 21.

2/ نماذج قياس جودة الخدمات

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا الصدد، وذلك بغرض البحث عن النموذج المناسب للقياس من خلال الأبعاد والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة. وبالرغم من التطور الهائل الذي حدث على المقاييس المستخدمة في مجال جودة السلع فما زالت عملية قياس الجودة في قطاع الخدمات في غاية الصعوبة بما هو سائد في المنظمات الصناعية الإنتاجية وذلك بسبب النمطية في طبيعتها التي قد تعزز في بعض الحالات ومنها:

- انخفاض في مستوى التنافس في سوق الخدمات وخاصة الخدمات الصحية منها.¹
- التفاوت الإدراكي للزبائن واختلاف طريقتهم في الحكم على جودة الخدمات.
- إن مستوى جودة الخدمات يختلف من وجهة نظر الزبون أو الإدارة وبالتالي صعوبة التوصل إلى مفهوم موحد لقياس جودة الخدمات.

لكل ما سبق، فقد انتهى الباحثون، بأنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها على جميع المنظمات الخدمية، بل أن هناك حاجة هامة إلى ضرورة أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، على أن تتضمن هذه المقاييس تحقيق نوع من التوازن بين أهداف الزبون ومقدم الخدمة والمنظمة الخدمية في الوقت نفسه، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المنظمات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة وتمثل في:

2-1 قياس جودة الخدمات من منظور الزبون:

من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات في إطار هذا المدخل ما يلي:²

2-1-1 مقياس عدد الشكاوي: تمثل عدد الشكاوي التي يتقدم لها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي يجوبون الوصول إليه وهذا المقياس يمكن المنظمات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنبها حدوث المشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزبائنهم.

¹قاسم نايف علوان الخياوي، "إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الايزو 900"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2002 2003

ص 43.

²نفس المرجع، ص 44.

2-1-2 مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، يمكن هذه المنظمات من تبني استراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن، وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات.

2-1-3 مقياس الأداء الفعلي استمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة: ويتمتع بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق، فقد توصل كل من **(Groninandtaylor)** إلى هذا المقياس الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن، وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

ولم يختلف هذا الأسلوب عن مقياس الفجوات في الأبعاد المستخدمة فقياس مظاهر جودة الخدمة الخاصة بالجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، واللباقة، كما يرى أصحاب هذا المقياس فإنه يتميز عن سابقه بالبساطة وسهولة الاستخدام، وكذلك بزيادة درجة مصداقيته وواقعيته إلا أنه يعجز عن مساعدة الإدارة على الكشف عن مجالات القوة والضعف في الخدمة المقدمة والتي تتعلق بجوانب متعددة، وليست فقط إدراكات الزبون من الخدمة .

وهكذا وبالرغم من المزايا التي يتمتع بها نموذج **(SERVPERF)** في تقييم جودة الخدمة، إلا أنه لا يقلل من أهمية وملائمة نموذج **(SERVQUAL)** في هذا الصدد، بل أن مقياس الأداء الفعلي ربما يتفوق على مقياس الفجوات من حيث الدلالات العملية الناتجة عن عمليات القياس والتقييم¹.

2-1-4 مقياس القيمة: تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة الخدمة للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بعد المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن وكلما زاد إقبالهم على طلب هذه الخدمات، والعكس صحيح وبالتالي فإنه من واجب لمنظمة الخدمة اتخاذ الخطوات الكفيلة من أجل زيادة المنفعة المدركة لخدماتها بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض

¹ Michael K. Brady J. Joseph Cronin, Richard R. Brand, "Performance-only measurement of service quality: a replication and extension," Journal of Business Research 55 (2002) 17- 31 p 17 .

سعر الحصول على الخدمة، ولاشك أن وجود مثل هذا المقياس سوف يدفع منظمات الخدمة إلى تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة للزبائن بأقل تكلفة ممكنة.

2-2 قياس جودة الخدمات من منظور توقعات /مدرجات الزبون:

ينسب هذا المدخل إلى (**parasuramanetet. A1985**) وهو الذي يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم ، لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الخدمة.

نموذج (SERVQUAL) وهي نظرية ناجمة من نظرية المطابقة إذ تنتج عليها ثلاثة حالات، إما المطابقة

أو فجوة سلبية أو ايجابية¹.

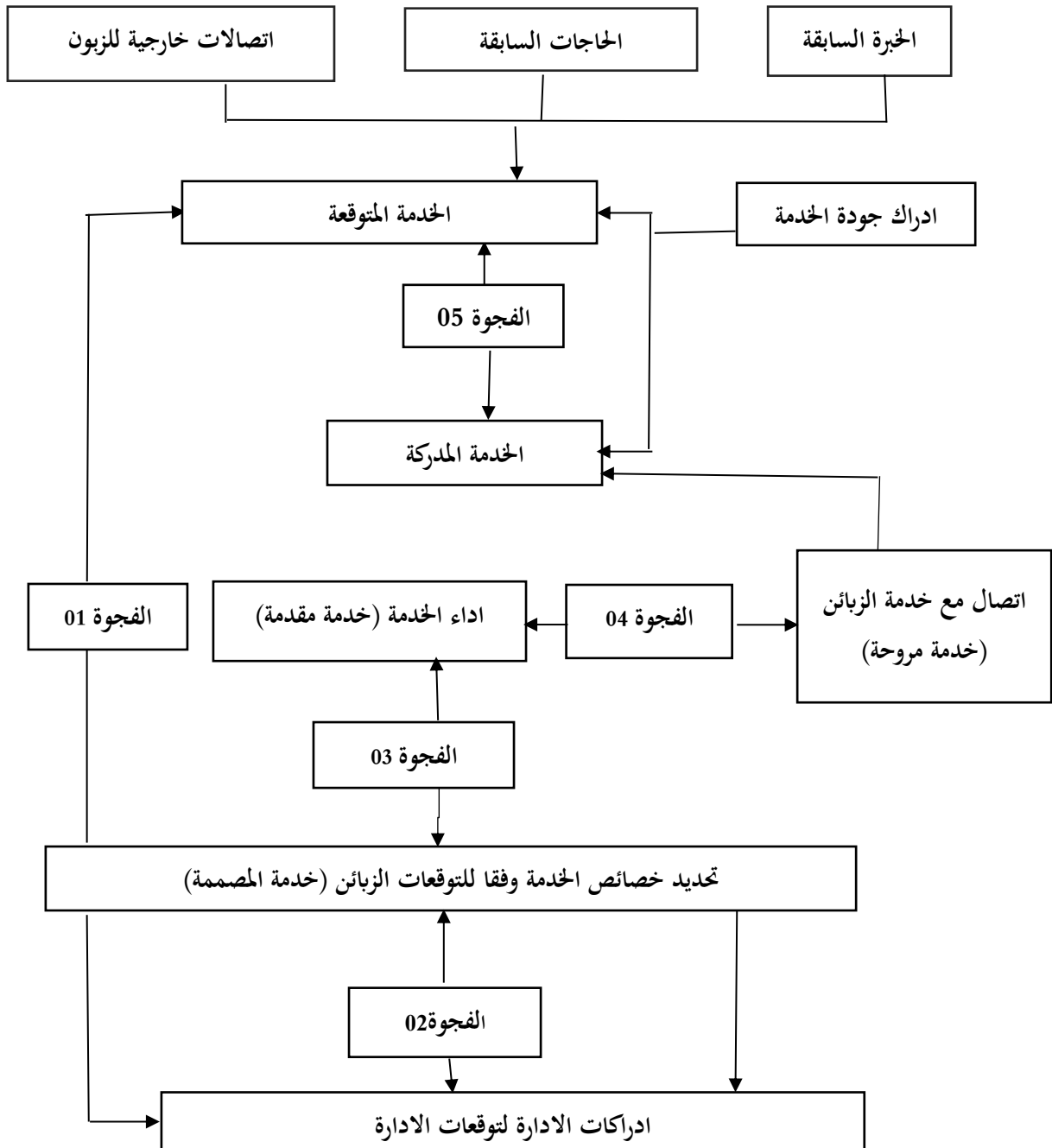
2-2-1 فجوات النموذج:

تقديم الفجوات الخمس : تتعلق بكل من منظمة الخدمة، وبالزبون، وبالاثنين معاً، وكما مبين ذلك في الشكل وتتلخص هذه الفجوات في الشكل رقم: (2-1) التالي:²

¹ Richard Ladwein, " **Le comportement du consommateur**", 2 edition, economica ,Paris

²د.نجم عبو نجم، "إدارة الجودة الشاملة"، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع، ط1، 2010، ص283.

الشكل رقم (1-2) نموذج الفجوة (servqual)



Source :Lambin.J-J, Marketing srategie et operationneldunad, paris, 2002,p345

✓ الفجوة الأولى/ الفجوة بين توقعات الزبون وتصورات الإدارة: إن الإدارة قد تفكر أنها تعرف ما يتوقعه الزبائن وتشعر بتقديم ذلك، في حين أن الزبائن يتوقعون شيئاً مختلفاً تماماً.

✓ الفجوة الثانية/ الفجوة بين تصور الإدارة ومواصفة جودة الخدمة: الإدارة قد لا تضع مواصفات الجودة وقد لا تضع ذلك بوضوح وفي حالات أخرى فإن الإدارة قد تضع مواصفات جودة واضحة و لكنها لا تكون قابلة للتحقيق.

✓ الفجوة الثالثة/ الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة: إن المشكلات غير المنظورة أو الإدارة الرديئة يمكن أن تقود إلى إخفاق مقدم الخدمة بالإيفاء بمواصفات جودة الخدمة. وهذا قد يكون بسبب الخطأ البشري ولكن أيضا العطل الميكانيكي.

✓ الفجوة الرابعة/ الفجوة بين تقديم الخدمة والاتصالات الخارجية: هناك قد يكون عدم رضا عن الخدمة بفعل التوقعات العالية الزائدة الناجمة عن اتصال مقدم الخدمة ووعوده, أو ما يرتبط بعدم رضا الزبون الذي قد يظهر عندما لا يفي التقديم الفعلي للخدمة بالتوقعات المطروحة في اتصالات الشركة.

✓ الفجوة الخامسة/ الفجوة بين الخدمة المتصورة والخدمة المتوقعة: وهذه الفجوة تظهر كنتيجة لواحدة أو أكثر من الفجوات السابقة. أن هذه الفجوة تتعلق بالزبائن الذين لديهم تصوراتهم المسبقة عن الخدمات فتفرق بهذا القدر أوداك عن توقعاتهم عن الخدمة.

جودة الخدمة = التوقعات - المدركات

أن الفجوات الخمس تمثل التطبيق الافتراضي على أي تسهيل أو مرفق من مرافق الخدمة، حيث يظهر واضحا أن هذا النموذج يسمح للإدارة أن تقوم بالتقييم التحليلي لأسباب جودة الخدمة الرديئة .

2-2-2 الدلالات العلمية لاستخدام نماذج الجودة في قياس وتقييم الخدمة:

قد تم التوصل إلى مجموعة من الدلالات العملية لاستخدام نماذج **SERVPERF/SERQVUAL**

في قياس وتقييم جودة الخدمة من الناحية العملية فإن هذه النماذج تساعد الإدارة على التوصل إلى نتائج متعددة

الأبعاد تتعلق بمستوى جودة الخدمة المقدمة والتي تتلخص في الآتي¹:

-مدى قدرة الإدارة أو عجزها عن فهم احتياجات ورغبات الزبائن والذي يمكن تحقيقه من خلال جانبي المعادلة

التالية:

إدراكات الإدارة للمواصفات الواجب توافرها ما في الخدمة المقدمة = إدراكات الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة

¹قاسم نايف علوان، " إدارة الجودة في الخدمات"، مرجع سابق، ص 103.

-مدى فاعلية المنظمة وكفاءة الموارد التنظيمية في منظمة الخدمة والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية:

الإدراكات الإدارية لتوقعات الزبائن نحو الخدمة المقدمة = إدراكات الإدارة

- مستوى أداء العاملين في المنظمة ودافعيتهم في تقديم الخدمة للزبائن في مستوى الجودة يتطابق مع المواصفات المحددة من جانب الإدارة والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية:

إدراكات الإدارة لتوقعات الزبائن نحو الخدمة المقدمة = توقعات الزبائن نحو نفس الخدمة المقدمة مواصفات الخدمة

- مدى المصدقية والثقة في منظمة الخدمة والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية.

إدراكات الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة = الإدراكات الزبائن لمستوى الخدمة المروجة

- مستوى رضا أو عدم رضا الزبائن عن الخدمة والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية:

توقعات الزبائن لمستوى الخدمة = إدراكات الزبائن لمستوى الأداء الفعلي للخدمة

تحقيق التميز في الخدمة: بمعنى أن تصبح الجودة قيمة تنظيمية بالنسبة للعاملين في منظمة الخدمة، يتولد عنها الإشباع والرضا والتحفيز لدى العاملين عندها لن يكون هناك فجوات حقيقة تفصل ما بين منظمة الخدمة وزبائنهم.

المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة على المؤسسات

تلعب الإدارة دورا مهما في التأثير على المؤسسات بشكل عام، وعليه يؤدي اهتمام المؤسسة ما بإدارة المعرفة إلى تأثيرات مهمة وكبيرة يمكن أن تلمس أثارها من خلال ماتركه هذه الممارسه من آثار واضحة على الكثير من الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات، وعندما تهتم هذه المؤسسات بقياس تأثير إدارة المعرفة لديها فإن ذلك يعني أنها تهدف إلى مقارنة الواقع الذي تسخر فيه معارف والواقع الذي تبتعد فيه عن استثمار ما تملكه من معرف تتجسد في عملياتها ووظائفها لدى الأفراد العاملين فيها.

1/ أثر إدارة المعرفة على الفعالية¹

الفعالية Effectiveness هي انجاز الأعمال والوصول إلى الأهداف، ويمكن أن تعرف بأنها إنجاز الأعمال والوصول إلى أفضل القرارات الممكنة ويعني ذلك عملية الوصول للأهداف، إن إدارة المعرفة تسهل إنجاز الأعمال بأقل ما يمكن من وقت وجهد ومال، إدارة المعرفة تمكن المنظمات من أن تكون أكثر فاعلية من خلال مساعدتها على اختيار وإنجاز العمليات المناسبة لتقليل الأخطاء.

ويمكن توضيح أثر إدارة المعرفة على الفعالية في المنظمات من خلال أمرين هما:

- إدارة المعرفة تمكن المنظمات من أن تكون أكثر فعالية من خلال مساعدة العاملين على اختيار وإنجاز العمليات بطريقة مناسبة وتقليل الأخطاء.

- إدارة المعرفة تمكن المنظمات من التكيف السريع لعملياتها وفقاً للظروف المحيطة، مما يمكن المنظمات من المحافظة على الفعالية في مختلف الظروف والأحوال.

إن الفاعلية تعبر عن درجة إنجاز ما تم تخطيطه من أهداف، ويصعب فهمها واستيعابها بعيداً عن الأهداف التي تمثل الحالة المرغوب فيها والتي تسعى الإدارة إلى تحقيقها مستقبلاً، وهناك مؤشرات للفاعلية وهي ثلاثة أنواع:

1. مؤشرات المخرجات حيث يكون التركيز على خصائص المخرج النهائي.
2. مؤشرات العمليات والتي تركز على جودة وكمية الأنشطة التي تؤدي من أجل إنجاز المخرجات.
3. مؤشرات هيكلية حيث يتم تقييم قدرة وحدة الأعمال الاستراتيجية على إنجاز الأداء الفعال.

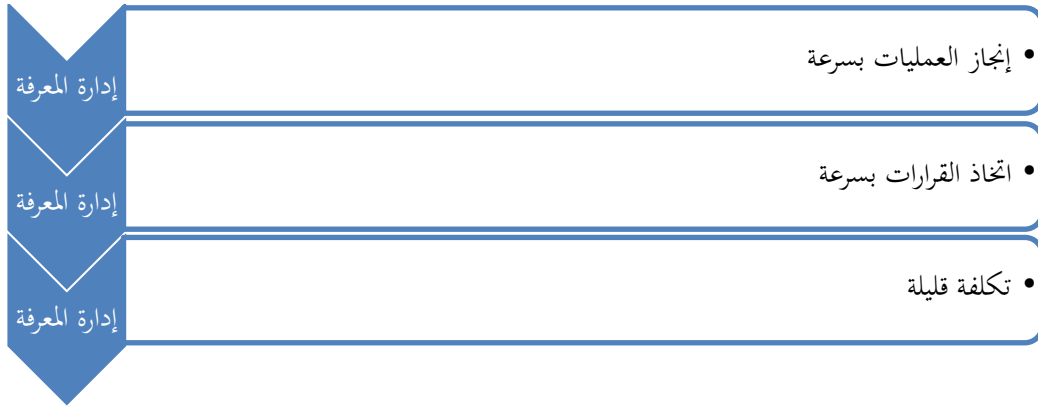
2/ أثر إدارة المعرفة على الكفاءة

الكفاءة هي إنجاز العمليات بأقل ما يمكن من الوقت والجهد والمال، إدارة المعرفة بكفاءة تمكن الشركات من زيادة إنتاجيتها وكفاءتها وتحقيق المزايا التنافسية.

أما بالنسبة إلى أثر إدارة المعرفة على الكفاءة في المنظمات فإن إدارة المعرفة تمكن الشركات من إنجاز عملياتها بسرعة مما يقلل التكلفة، كذلك تسرع عمليات اتخاذ القرارات في المنظمات مما يزيد الكفاءة في المنظمات

¹ د. اسمهان ماجد الطاهر، إدارة المعرفة، جامعة العلوم التطبيقية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص122-126

الشكل رقم (3-1) أثر إدارة المعرفة على كفاءة العمليات في المنظمات



المصدر: من إعداد الطالبتين

فيما يلي مثال يظهر مصفوفة الكفاءة في العمل وأهم أنواع المعرفة التي يحتاجها العاملون، حيث إن ممارستها تزيد الكفاءة كما تزيد فرصة إيجاد معارف جديدة لدي العاملين.

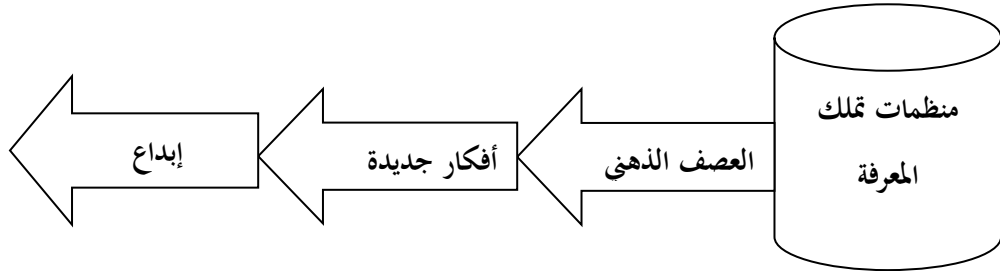
الجدول رقم (2-1) مصفوفة الكفاءات في العمل

الكفاءات المتخصصة	الكفاءات المهنية	الكفاءات العامة الشمولية	الكفاءات	
معرفة الإجراءات المتعلقة بإدارة مطالبات الزبائن	معرفة مبادئ التحليل المالي	معرفة مبادئ إدارة المعرفة الجيدة الشاملة	المعرفة	المعارف
فهم إجراءات العمل	فهم الإدارة المالية	فهم طريقة إدارة الجودة	الفهم	
استخدام إجراءات تصنيف الطلبات الخاصة بالخدمة	تنفيذ تقنيات التدقيق المحاسبي	تنفيذ منهجيات حل المشكلات	الأدواتية الإدراكية الاجتماعية	المهارات
تلبية الطلبات في إطار تعاون كامل	التفاعل بإيجابية	المقدرة على الإصغاء للآخرين. الدقة في إعداد تقرير العمل	العلاقات الخارجية الشخصية	السلوكيات

3/ أثر إدارة المعرفة على الإبداع:

الإبداع هو إنجاز العمليات بصورة خلاقة وبطرق مبتكرة وجديدة، إن تطور الفاعلية والكفاءة والإبداع يؤدي إلى تسهيل تطوير السلع، المنظمات تستطيع أن تعتمد على مشاركة المعرفة بين الأفراد بهدف تقديم حلول إبداعية للمشاكل بالإضافة إلى تطوير عمليات تنظيم مبدعة من خلال العصف الذهني واكتشاف الأفكار الجديدة.

الشكل رقم (1-4) إدارة المعرفة وإبداع المنظمات



اخيرا العديد من الدراسات بينت أهمية إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع بمختلف أنواعه حيث أكدت الدراسات على أن المعرفة الجديدة تبدأ مع الأفراد الذين يملكون البصيرة التي ترشدتهم إلى إبداع جديد، أن الحدس الجيد للأفراد يكون حافزا لابتكار منتج جديد أو تقديم صيغ عمل جديدة، كما أبرزت بعضها المسائل الحرجة التي تقدمها إدارة المعرفة في التكيف، وإمكانية البقاء والمنافسة لمواجهة المتغيرات البيئية والتي تجسد بشكل أساس العملية التنظيمية التي تسعى إلى الربط الفعال للبيانات وإمكان معالجة المعلومات والإبداع وإمكان الابتكار للعنصر البشري.

هناك أربع استراتيجيات للمعرفة تسهم في تعزيز الإبداع وهي:

- 1/ إستراتيجية رفع المستوى والتي تؤكد على نشر المعرفة بين مجالات المنظمة لتحسين عمليات الإبداع.
- 2/ إستراتيجية التخصصية التي تشير إلى تحول للمعرفة الجديدة من الأقسام لتعزيز الإبداع مستقبلا.
- 3/ إستراتيجية المحاورة والتي تؤكد على ابتكار المعرفة الجديدة التي تساهم في الإبداع.
- 4/ إستراتيجية التوسع من خلال توسيع المعرفة الحالية من أجل الإبداع.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع

يمكن أن تعرف الدراسات السابقة بأنها الأبحاث التي يرجع إليها الباحث من أجل الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث، ومن ثم القيام بدراستها بشكل جيد، ثم تحليلها بالطرق العلمية والمنهجية المستخدمة في البحث العلمي، وبعد ذلك تحديد مدى التشابه والاختلاف فيما بينها وبين فرضيات البحث العلمي المقدم، ولذا يتطلب الأمر الاستعانة بالدراسات والمؤلفات العلمية السابقة ذات صلة بموضوع البحث، وتمنح الدراسات السابقة الباحث العلمي كل التفاصيل المتعلقة بفرضية البحث، نظرا لقيامه بجمع المعلومات من أكثر من مرجع أو مصدر، ولذى سنتطرق إلى بعض من الدراسات العربية والأجنبية لكل من إدارة المعرفة وجودة الخدمات، وأوجه الاختلاف والتشبه بينهم.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة

وفق منهج ومعايير ومبادئ محددة يتم كتابة الدراسات السابقة منها العربية والأجنبية حيث يتم كتابتها بترتيب الدراسات السابقة بالنظر إلى تاريخ صدور كل دراسة، ومن ثم ترتيبها من الأقدم للأحدث مع التعليق البسيط على ما جرى من تغيرات على الدراسة مع مرور الزمن، وتكون الكتابة حسب الموضوعات من الأهمية ومدى فائدة الموضوع الذي تتناوله الدراسات السابقة مع الموضوع البحث الحالي يقوم الباحث بترتيب الدراسات السابقة وفقا لذلك من الأهم إلى الأقل أهمية.

أولا/ الدراسات باللغة العربية:

1/ هدفت الدراسة الموسومة "إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي" إلى توضيح العلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، وبيان أثر المتغير الأول في الإبداع التنظيمي، والى تشخيص المضامين والدلالات النظرية والعملية لأنواع المعرفة، وعمليات إدارة المعرفة، ضمن المنظمات المبحوثة وهي (11) شركة في قطاع الصناعي المختلط في العراق.

واتبعت المنهج الاستطلاعي المقارن، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وشملت (54) مديرا، باستعمال عدد من الأساليب الإحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي، إن شركات القطاع الصناعي نجحت في استثمار المتميزة من قبل الشركات في عمليات تشخيص المعرفة وتوليدها وتوزيعها ورفع مستوى إدارة المعرفة فيها، غير أن الشركات عينة الدراسة للمعرفة الضمنية كان ضعيفا جدا مقارنة بالمعرفة الظاهرة اذا كان

مستوى الاستثمار جيدا، وأوصت بضرورة الاهتمام بالمعرفة بشقيها الضمني والظاهري، ورفع مستواها، والى أهمية دعم أقسام البحث والتطوير وتشجيع الإبداع.¹

2/ هدفت الدراسة الموسومة "تحليل مقومات إدارة المعرفة وعلاقتها بالإبداع" إلى تحليل إدارة المعرفة والتعرف على مكوناتها الأساس والعلاقات فيما بينها وانعكاس ذلك على مستوى الإبداع في الشركتين عينة الدراسة، وقد أجريت في الشركتين العامة للصناعات البتر وكيميائية وصناعة الأسمدة، واختير لأغراض الفحص والاختبار عينة بواقع (40) فردا لكل شركة.

وقد طور لأغراض جمع البيانات استمارة إستبانة تتضمن (12) متغيرا رئيسا وفرعيا واعتمدت الدراسة فرضيتين رئيسيتين تتعلقان بالارتباط والتباين.

وتوصلت الدراسة إلى جملة استنتاجات من أهمها الاهتمام والاستفادة العالية من قبل أفراد العينة بمقومات إدارة المعرفة ولاسيما إنتاج المعرفة، والثقافة التنظيمية، والقيادة، وتطوير الموارد البشرية في تعزيز الإبداع.²

3/ عنوان الدراسة "إدارة المعرفة كمدخل لتعزيز القدرات التنافسية (منظور إستراتيجي) دراسة تطبيقية على شركة فودافون".

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق شركة فودافون مصر لمدخل إدارة المعرفة وتحديد مدى مساهمة هذا المدخل في بناء قدرات تنافسية للشركة، وتحديد أهم المعوقات التي تؤثر سلبا على عمليات الإستراتيجية للمعرفة في شركة فودافون، وهدف لتوضيح طبيعة إدارة المعرفة وتحديد مدى إمكانية الاعتماد كتوجه إستراتيجي في تدعيم القدرة التنافسية لشركة فودافون مصر.

مجتمع الدراسة (150) مفردة من مديري الإدارة العليا والوسطي في شركة فودافون، وتمثلت عينة الدراسة في حصر شامل نظرا لصغر مجتمع البحث، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي:

¹الكبسي، صلاح الدين عواد، "إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي" أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2002.

²السالم، زين العابدين جاسم محمد، "تحليل مقومات إدارة المعرفة وعلاقتها بالإبداع" أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2005.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1/ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإستراتيجية للمعرفة والقدرات التنافسية للشركة.
- 2/ وجود تأثير معنوي بين كل من الثقافة التنظيمية الداعمة للمعرفة، قيادة المعرفة، الهيكل التنظيمي المرن، والتكنولوجيا الفاعلة للمعلومات على ترتيب على القدرات التنافسية بالشركة محل الدراسة.

ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة:

قدمت الباحثة إطار مقترح لتطبيق مدخل إدارة المعرفة من منظور إستراتيجي في شركة فودافون يمكنها من تحقيق قدرات تنافسية، كما يمكن الاسترشاد بهذا الإطار في شركات المحمول الأخرى لتدعيم موقفها التنافسي في بيئة الأعمال شديدة التنافسية.¹

ثانيا/ الدراسات الأجنبية:

1/ هدفت الدراسة النظرية الموسومة "المعرفة الواسعة Metaknowledge" إلى دراسة ماتعرفه المنظمة وما لاتعرفه عن موجودات المعرفة.

وتناولت بالبحث والتحليل كيفية التفتيش عن الأصول المعرفية في المنظمة، ومن ثم السعي إلى إيجاد المعرفة بأشكالها ومظاهرها الأخرى المتعددة وقد توصلت إلى استنتاج رئيس مفاده أن المنظمة يجب أن تضع الأسس الرئيسة لبناء إدارة معرفة واسعة ليس على مستوي الحدث العابر بل مستوي النشاطات الرئيسة التي تتصف بالاستمرارية والديمومة.²

2/ هدفت هذه الدراسة النظرية الموسومة "إدارة المعرفة النظامية" إلى إثبات أن الموجودات الملموسة للمنظمات لا يمكن أن تكسبها الميزة التنافسية وان القرائن المالية ليست القرائن الوحيدة بعد ظهور اقتصاد المعرفة، كذلك تناول رأس المال الفكري ونظام البطاقة المتوازنة.³

وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة النظامية تشكل الرقم الأهم الذي يزيد الحد الأعلى للموازنة.

¹ السيد، محمد، "إدارة المعرفة كمدخل لتعزيز القدرات التنافسية" منظور إستراتيجي" دراسة تطبيقية على شركة فودافون، رسالة ماجستير، جامعة بنها، مصر، 2014.

1Carver,J,"Meta Knowledge-How Knowledge What We Knew Can Improve Organizational Performance",2000.

³BothillerF,&ShearerK,"Understanding Knowledge Perspective",I.R.Vol.8No.1Oct;2004.

3/ هدفت الدراسة الموسومة "إدارة المعرفة وإدارة المعلومات" الحاجة إلى منظور تجريبي إلى تحديد وعرض الاختلافات بين إدارة المعرفة وإدارة المعلومات إذ تعد إدارة المعرفة مفهوما حديثا بالمقارنة مع إدارة المعلومات. أجريت الدراسة على عينة من الشركات الصناعية تبلغ 12 شركة نصفها من القطاع العام والنصف الآخر من القطاع الخاص، واتبعت منهجا استطلاعيا مستعملة الاستبانة لأغراض البحث الميداني والتحليل. وتناولت الدراسة أبعاد إدارة المعرفة ومدى الاختلاف أو التشابه بين المنظمات في القطاعين العام والخاص. كما تناولت المنتهجات والتطبيقات المعتمدة فيهما لإدارة المعرفة، وتوصلت إلى مجموعة نتائج من أهمها أن إدارة المعرفة مصطلح جديد نسبيا ما يزال تحت الدراسة والتحليل والتطوير، كما انه يتداخل مع مصطلح إدارة المعلومات، إذ أن إدارة المعرفة لا تأتي من تطبيق منهج أو طريقة معينة بل أنها نتيجة تطبيقات مختلفة تتطلب تغييرا في السياسات وروتينيات العمل والهياكل التنظيمية.¹

المطلب الثاني: الدراسات السابقة لجودة الخدمات

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة.

أولا/ الدراسات باللغة العربية

1/ عنوان الدراسة: "دور التخطيط وتنمية الموارد البشرية في تحسين الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم التقني".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تخطيط وتنمية الموارد البشرية في تحسين الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم التقني.

واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الفئة الإشرافية في مؤسسات التعليم التقني بقطاع غزة والبالغ عدده (326) موظفا وبلغت عينة الدراسة (177) موظفا وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة.

¹Peter,S, **Aperformance-Based Approach To Knowledge Management**,Journal of Knowldge Management, Practic, Vol.2

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان من أهمها:

- 1/ توافر أبعاد تخطيط الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية التقني بدرجة (متوسطة)، حيث جاء الوزن النسبي لجميع فقرات أبعاد محور تخطيط الموارد البشرية بنسبة (64.86%).
- 2/ توافر أبعاد تنمية الموارد البشرية في مؤسسات التعليم التقني درجة (متوسطة)، حيث جاء الوزن النسبي لجميع فقرات أبعاد محور تنمية الموارد البشرية بنسبة (62.58%).
- 3/ توافر أبعاد جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم التقني بدرجة (متوسطة)، حيث جاء الوزن النسبي لجميع فقرات أبعاد محور جودة الخدمات التعليمية بنسبة (61.56%).

وقد خلصت الدراسة عدة توصيات أهمها:

1. ضرورة التزام الإدارة في مؤسسات التعليم التقني بتحقيق أهداف تخطيط الموارد البشرية، التي تتضمنها خطة الموارد البشرية، وتقديم الدعم الكامل لها.
2. إن تقوم مؤسسات التعليم التقني بوضع الخطط والسياسات الفاعلة لتنمية الموارد البشرية، وان تقوم بمراجعتها وتقييمها بشكل دوري، لتستطيع أن تحدد ما يحتاج للتطوير أو الإلغاء.
3. التركيز على جميع محددات الجودة، والعمل على تحسينها والاستفادة منها، للحكم على مستوى جودة الخدمات التعليمية.¹

2/ عنوان الدراسة: "دور تقييم أداء الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات بلديات قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تقييم أداء الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في بلديات محافظة شمال قطاع غزة، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البلديات والبالغ عددهم 683 موظف وموظفة، إما عينة الدراسة فتمثلت في جميع الوظائف الإشرافية، في تلك البلديات وعددها 141، واستخدم الباحث استبانة مكونة من 68 فقرة توزعت على خمسة محاور كأداة لجمع بيانات واستخدم المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

1. واقع تقييم أداء الموارد البشرية في بلديات محافظة شمال قطاع غزة جاء بوزن نسبي (65.93) أي درجة متوسطة.

¹ مطرية باسم، "دور تخطيط وتنمية الموارد البشرية في تحسين الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم التقني" أطروحة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016.

2. واقع تقييم مستوى جودة الخدمات التي تقدمها تلك البلديات جاء بوزن نسبي (73.79) درجة عالية.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة توصيات أهمها:

1. أن يكون هناك دعم حكومي مستمر للبلديات خاصة في الظروف الحالية لسكان لقطاع غزة.

2. أن تعيد البلديات النظر في نماذج تقييم أداء العاملين وكيفية إدارة نتائج التغذية الراجعة.¹

ثانيا/ الدراسات الأجنبية:

1/ عنوان الدراسة "فحص جودة الخدمة في الفصل الدراسي باستخدام نموذج الفجوة لقياس جودة الخدمة".

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة بالفصول الدراسية عبر استخدام نموذج الفجوة وبالتطبيق على إدارتين تدريبيتين من إدارات التعليم العالي، وتكونت عينة الدراسة من 44 طالبا مشاركا وتم استرداد 40 استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد بلغت 90.9%

وكان أهم نتائج الدراسة:

ضرورة الاستفادة من مخرجات نموذج الفجوة لقياس جودة الخدمة بما يؤدي إلى تحسين أداء كافة أبعاد جودة الخدمة في الفصول الدراسية على مستوى الجامعي، ويمكن تعزيز توقعات طلاب المرحلة التعليمية بما يفوق إدراك الفعلي من خلال تقوية عدة إبعاد لجودة الخدمة مثل الاعتمادية والاستجابة والملموسة.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة توصيات أهمها:

أوصت المديرين والمعلمين على استخدام نموذج الفجوة لقياس أبعاد جودة الخدمات التعليمية التي يقدموها والاستفادة من فعالية مخرجات لتحسين إدارة جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية.²

2/ عنوان الدراسة: "قياس جودة الخدمة في جامعة أزداد الإسلامية بما زاندران باستخدام نموذج الفجوة"

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة لطلاب جامعة دار الإسلامية بمنطقة ما زاندران بجمهورية إيران، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب جامعة اازاد الإسلامية بما زاندران، أما العينة فتألفت من 373

¹جوده، سالم، "دور تقييم أداء الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات ببلديات قطاع غزة"، أطروحة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016.

2ArashShahin. و. TheRol of customer Knowledge Management CKM in ImprovingOganization-Customer RelationshipShahin.Middle East journql of Scientific Reseq .,2013,

طالباً تم اختيارهم بطريقة العينات العشوائية الطبقية، وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان لمقياس SERVQUAL لجودة الخدمة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

✓ وجود فرق ذو دلالة بين توقعات الطلاب والتصورات في جميع الأبعاد الخمسة للجودة والخدمة في جميع الأبعاد.

✓ إن أعلى وأقل مستوى لجودة الخدمة يعزى للملموسة والتعاطف على التوالي.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة توصيات أهمها:

بتحديث وصيانة المعدات في الجامعة والحفاظ على المظهر المناسب اللائق للموظفين والعاملين لتقديم خدمات بشكل مناسب ومنحهم التمكين من أجل حل مشاكل الطلاب وأيضاً تعزيز السلوك التنظيمي والعلاقات الإنسانية.¹

1Baharom Ab Rahman, Abdul Kadir Othman, Samsudinwahab Ahmad Suffian Mohd Zahae, Investigating the Relationship between Customer Knowledge Management and Knowledge Sharing among Insurance Companies in Malaysia, 2013.

المطلب الثالث: أوجه التشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية
من خلال عرض الدراسات السابقة، أمكن الباحثان الاستفادة من تلك الدراسات في جوانب مختلفة نلخصها
في الجدول (1-3) التالي:

جدول رقم (1-3): يوضح الفجوة البحثية للدراسة

الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
<p>1- ركزت الدراسات السابقة على دراسة متغير إدارة المعرفة وربطه مع متغيرات أخرى مثل دراسة (الكبسي، 2002) (سالم، 2005) (محمد، 2014)</p> <p>2- ركزت دراسات أخرى على دراسة متغير جودة الخدمات المقدمة وربطه مع متغيرات مستقلة أخرى مثل دراسة (مطرية، 2016) (دراسة الجودة، 2014).</p> <p>3- الدراسات السابقة كان المجتمع الدراسة (البلديات، الجامعات، البنوك....</p> <p>4- أشارت غالبية الدراسات السابقة إلى أن تطبيق إدارة المعرفة في العديد من المجالات والمنظمات.</p>	<p>1- عدم تطرق الدراسات السابقة الى ربط المتغيرين مجتمعين: المتغير المستقل (إدارة المعرفة) والمتغير التابع (جودة الخدمات)</p> <p>2- مجتمع البحث لم يخضع قبل ذلك للدراسة في هذين المتغيرين مجتمعين.</p> <p>3- تصميم أداة الدراسة الاستبانة.</p> <p>4- الاستفادة من توصيات الدراسات السابقة.</p> <p>5- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسات الحالية.</p>	<p>1- سيتم التركيز خلال هذه الدراسة على معرفة عمليات إدارة المعرفة كمتغير مستقل وأثرها على جودة الخدمات المقدمة كمتغير تابع.</p> <p>2- سيتم تطبيقها في الجامعة.</p> <p>3- اتفقت معظم الدراسات على استخدام الاستبانة كأداة رئيسة.</p> <p>4- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات التي استخدمت عينة الدراسة المكونة من العمداء ورؤساء الأقسام والإداريين.</p>

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل الأول:

تعد إدارة المعرفة من الأفكار الحديثة ذات الأثر الهام والفعال في نجاح المنظمة، فهي تنشأ في إطارها وتتزود من أهمها ومصادرها المختلفة، وتطور وتنمو باستخدام الجديد والمتطور منها، وتنتهي حياة المنظمة حين يتعذر الحصول على الموارد المعرفية اللازمة لاستمرارها في الوجود، أو قد تصدأ وتتهاوى كفاءتها وتنهار قدراتها التنافسية حيث تتجمد وتتقدم أرسدها 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، فالمؤسسات الحديثة التي تهدف إلى تحقيق الجودة هي في نفس الوقت التي تتوجه نحو الاهتمام بإدارة المعرفة، خصوصاً في اقتصاد المعرفة الذي يتطلب الجودة ومستوى عالٍ من المعرفة لحفاظ على تنافسية المؤسسة. إذن فالخطىب الاستراتيجى، الزبائن، إدارة العمليات، التحليل والمعلومات هي أدوات تحقيق الجودة وفي نفس الوقت وسائل لإدارة المعرفة. هذا التوجه الجديد جعل مفهوم الجودة لا يقتصر فقط على هدف الوصول إليه بل تجاوزه.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل السابق للإطار النظري للدراسة، والذي تناولنا فيه اهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة و تحسين جودة الخدمات، سيتم من خلال هذا الفصل التطبيقي إلى إسقاط العناصر النظرية على أرض الواقع، من خلال اخذ جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي نموذجاً للدراسة، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون إتباع إجراءات منهجية تسمح بتحديد الخطوات التي يجب المرور بها والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وسنحاول التطرق إلى الإطار الميداني للبحث من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية للجامعة عبر توزيع استبيان محكم على الأساتذة وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة.

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى مجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة واختبارها إضافة إلى الأساليب المستعملة في المعالجة الإحصائية. تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة دور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي من وجهة نظر الأساتذة، حيث اشتمل هذا المبحث على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

اشتمل هذا العنصر على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، واستخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، حيث تم استخدام استبانة في جمع البيانات من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع وتطويره .
تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى معرفة دور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.

أولا/مجتمع الدراسة¹

كون الظاهرة المدروسة تتعلق بدور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي لذا سنقوم بتعريفها كما يلي :

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-243 والمؤرخ في 4 جوان 2012 الموافق لـ 14 رجب 1433 وتضم :

- ✓ كلية العلوم والتكنولوجيا
- ✓ كلية علوم الطبيعة والحياة
- ✓ كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
- ✓ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- ✓ كلية الحقوق والعلوم السياسية

¹ مرسوم تنفيذي رقم 12-1433، المؤرخ في 4 جوان 2012

ثانيا/ عينة الدراسة

نظرا لصعوبة البحث على جميع مفردات المجتمع، يتم اختيار عينة لتمثيله مع أقل قدر من التحيز والخطأ، مع توفير كثير من الجهد والوقت والمال¹. حيث تعرف العينة بأنها: "مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن تم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي"². وبما أن مجتمع دراستنا (جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي) غير متجانس ومنقسم إلى كليات تم اختيار عينة عشوائية طبقية وهذا تفاديا للتحيز عن كلية معينة، ومن اجل إعطاء نتائج مرضية للبحث، وقد تم توزيع الاستبيان على الأساتذة مع الأخذ بعين الاعتبار تنوع العينة على كلا الجنسين، ولقد تم قبول 40 استبيانا، أي نسبة 100%.

ثالثا / تحديد مصادر البيانات وطريقة جمعها

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على مصدرين أساسيين للبيانات، حيث قمنا بجمعها من خلال المصادر الأولية والثانوية والتي لها علاقة بموضوع الدراسة وتمثلت فيما يلي:

1/ المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية للدراسة في مجموعة من المقالات العلمية والبحوث الجامعية إضافة إلى الدراسات السابقة والتي تطرقت إلى موضوع بحثنا.

2/ المصادر الأولية: تتمثل المصادر الأولية للدراسة في أداة الاستبيان وتم توزيعه ، بهدف تجميع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة ومعالجتها احصائيا بالاستعانة ببرنامج SPSS.

¹ أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط9، المكتبة الأكاديمية، الدوحة، قطر، 1994، ص324.

² محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي-القواعد والمراحل والتطبيقات-، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن 1999، ص84.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

نسعى من خلال هذا المطلب إلى توضيح أداة الاستبيان المستخدم في الدراسة وآلية تصميم الاستبيان وهيكل الاستبيان وهدف من استخدامه.

أولاً/ تصميم استمارة الاستبيان

يعتبر الاستبيان: " الأداة الأكثر استخداماً في البحوث الاجتماعية والإنسانية إذ يعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائه على مجموعة من الأسئلة أو العبارات ويطلب من المستجوبين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستبيان عادة باليد أو من خلال إرسالها إلى المستجوبين عبر البريد وغيرها"¹.

من خلال هذه المرحلة قمنا بتصميم أسئلة الاستبيان بصفة بسيطة، بحيث تكون سهلة وقابلة للفهم من قبل المستجوبين، بحيث تسمح لنا هذه الأسئلة بالإجابة على فرضيات البحث.

تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات و المعلومات من الواقع، و المتمثلة في آراء وجهات نظر اساتذة حول مشكلة الدراسة.

ولكي تكون الاستمارة دقيقة و منظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، و انطلاقاً من الجانب النظري تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث و الفرضيات الموضوعية، و لقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

➤ استعمال لغة سليمة؛

➤ صياغة أسئلة بسيطة و غير قابلة للتأويل؛

➤ ترتيب الأسئلة و تسلسلها و ربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

قمنا بتصميم وتوزيع استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها المستقلة، ويتكون هذا الاستبيان من قسمين على النحو التالي :

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، الخبرة، الرتبة العلمية).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 40 فقرة موزعة على محورين رئيسيين هما المحور

الأول : ادارة المعرفة ، والمحور الثاني : تحسين جودة الخدمات كما هو موضح في الملحق رقم 1 (الاستمارة)

¹ د- ضو نصر، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء، مقدمة للسنة الأولى ماستر اقتصاد كمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، 2018، ص 28 .

المحور الأول: يشمل على 25 فقرة موزعة على خمسة أبعاد لإدارة المعرفة كما يلي:

البعد الأول: تشخيص المعرفة يتكون من (05) فقرات.

البعد الثاني: توليد المعرفة يتكون من (05) فقرات.

البعد الثالث: تخزين المعرفة من (05) فقرات.

البعد الرابع: توزيع المعرفة يتكون من (05) فقرات.

البعد الخامس: تطبيق المعرفة يتكون من (05) فقرات.

المحور الثاني: خاص بتحسين جودة خدمات حيث يشمل على 15 فقرة تقيس تحسين جودة خدمات في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي محل دراسة.

كما وضحنا سابقا فانه روعي في صياغة عبارات الاستبيان طريقة تتيح للمستجوبين فرصة الإجابة عنها بكل وضوح ووفقا للدراسات السابقة فإن معظمها تعتمد على (مقياس ليكارت Likert Scale)* الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وتمثل رقميا (1،2،3،4،5) على التوالي:

جدول رقم (1-2): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale)

- *مقياس ليكارت: يعود أساس ظهور هذا المقياس الى الباحث Resis Likert وهو مقياس نفسي يستخدم عموما في الاستبيانات، وهو المقياس الأكثر شيوعا في الاستخدام خاصة في البحوث النفسية، وعند الإجابة على مقياس ليكارت يقوم المبحوثين بتحديد مستوى موافقتهم على بنود التي تضمنها الاستبيان... ويعرف البند وفقا لمقياس ليكارت بانه عبارة بسيطة يتم سؤال المبحوث للتقييم وذلك اعتمادا على المعايير الموضوعية او الشخصية والتي يمثلها ورؤيته المسبقة حول ذلك، وبشكل عام فأن مستوى الموافقة أو عدم الموافقة هو ما يتم قياسه في هذا المقياس... وفي الغالب يتكون مقياس ليكارت من خمسة مستويات مرتبة يطلب الإجابة عليها" نقلا عن المرجع مصطفى طويطي، وعيل ميلود: المرجع السابق، ص 51

إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان¹: فانه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث:

المدى: لتحديد مجالات لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب **المدى = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = (5-1) = 4** وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي :

طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة = $0.8 = 5/4 = 5/4$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا : $1.8 = 0.8 + 1$ فنحصل على مجال [1- 1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا . وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (2-2): تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي

الاتجاه (التقييم)	درجة الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	غير موافق بشدة	من 01 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	محايد	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	موافق	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المرجع: د. ضو نصر ، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء، مقدمة

للسنة الأولى ماستر اقتصاد كمي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي ، 2018.

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

¹ - ضو نصر ، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء ، مقدمة للسنة الأولى ماستر اقتصاد كمي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي ، 2018.

ثانياً/ تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين وأساليب المعالجة الإحصائية

1/ تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان : بعد جمع بيانات المستجوبين وترميزها وإدخالها في برنامج spss فإنه قبل تحليل البيانات يجب تحديد ما إذا كانت بيانات المستجوبين على مضمون متغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم التوزيعات الاحتمالية الأخرى. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، وطريقة اختبار (Shapiro-Wilk) وبالاستعانة ببرنامج spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فإن اختبار (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات معًا لكل من (اختبار Kolmogorov-Smirnov)، واختبار (Shapiro-Wilk) في جدول واحد، و- بأي منهما نستدل على نوع التوزيع؟ وهنا سنعمد على القاعدة التالية: أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي 50، في حين نستدل بنتائج اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة اقل من 50¹.

2/ تحديد أساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS:Statistical Package for the Social Sciences (SPSS: V21) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية كما هو موضح فيما يلي:

الجدول رقم (3-2): شرح أساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة

وصفها	الأداة الإحصائية
لوصف أفراد عينة الدراسة	التكرار و النسبة % والرسوم البيانية
اختبار ثبات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
لاختبار صدق الاستبيان	معامل ارتباط بيرسون
وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدر ب (03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (05)، والمتوسط يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له.	المتوسط الحسابي

1 - أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005، ص 156.

<p>وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو محور، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر هذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو العبارات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.</p>	<p>الانحراف المعياري</p>
<p>لمعرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (one Sample t-test) في الكشف عن ما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي \bar{X} لإجابات أفراد العينة و المتوسط الفرضي ($x=03$)</p>	<p>اختبار T (one Sample t-test)</p>
<p>يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.</p>	<p>مستوى الدلالة 0.05</p>
<p>يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05</p>	<p>مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value):</p>

المصدر: من اعداد الطالبتان وبتصرف بالاعتماد على المراجع التالية :

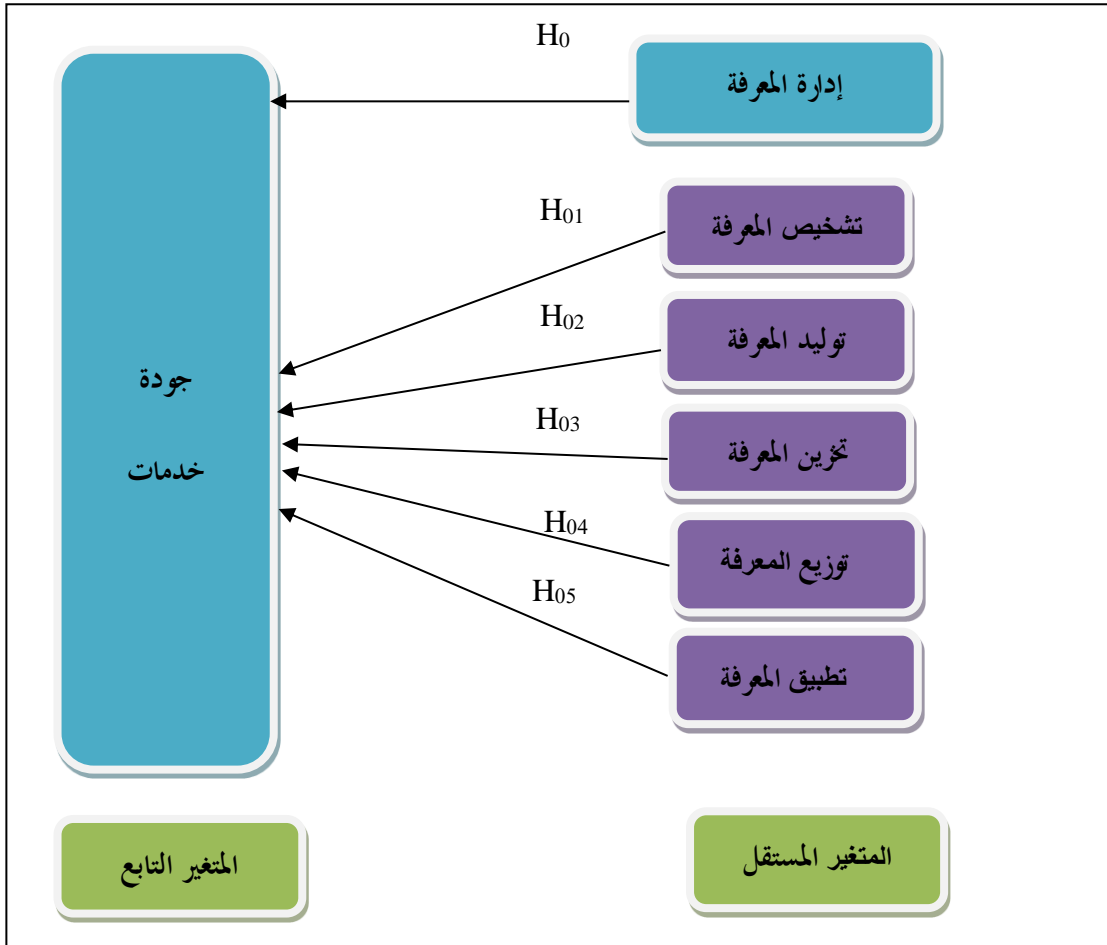
-د.طويطي مصطفى ، د.وعيل ميلود ، مطبوعة جامعية موسومة بـ
 ” أساليب تصميم و إعداد الدراسات الميدانية - منظور إحصائي - “، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الإقتصادية ،
 التجارية و علوم التسيير - جامعة البويرة ، بتاريخ 30 جوان 2014 .

على الرابط: <http://dspace.univ-ouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327>.

ثالثا/ نموذج الدراسة

سوف نقوم وضع نموذج الدراسة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وفق الشكل رقم (1-2) والذي بدوره يوضح اختبار فرضيات الدراسة التطبيقية كما يلي :

الشكل رقم (2-1) نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتان

المطلب الثالث : صدق وثبات المحتوى

في هذا المطلب سوف نتطرق الى ثبات اداة الدراسة وصدقها من خلال الصدق الظاهري والبنائي كما يلي:

اولا/ الصدق الظاهري :

عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (05) أعضاء في الهيئة التدريسية، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانيا/ قياس ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الاستبانة، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS) حيث قيمته موضحة لكل بعد ومحور كما في الجدول التالي الذي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة.

جدول رقم (2-4) : نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول ادارة المعرفة	تشخيص المعرفة	05	0.782	0.884
	توليد المعرفة	05	0.776	0.881
	تخزين المعرفة	05	0.718	0.847
	توزيع المعرفة	05	0.754	0.868
	تطبيق المعرفة	05	0.774	0.880
إجمالي محور ادارة المعرفة		25	0.922	0.960
إجمالي محور تحسين جودة الخدمات		15	0.896	0.946
الإجمالي		40	0.949	0.974

المصدر: من إعداد الطالبتان بناء على مخرجات spss

تدل معاملات الثبات علي ثبات المحتوى بصورة عامة نظرا لان معامل الثبات عال ويقترب للواحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتضح من الجدول السابق أن أعلى معامل ثبات فيما يتعلق بأبعاد ادارة المعرفة هو (0.782) ويتعلق ببعد تخزين المعرفة، بينما نلاحظ أن أقل معامل ثبات قدر ب (0.712) ويتعلق ببعد

تشخيص المعرفة، بينما كان معامل الثبات لإجمالي المحاور عالي حيث بلغ (0.949)، مما يدل على ثبات وصدق المحتوى لاستمارة الأسئلة .

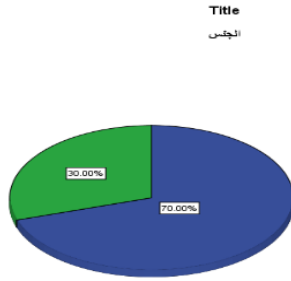
المبحث الثاني : عرض النتائج واختبار الفرضيات

بعد عملية استرجاع الاستبيانات وتشفيرها وتفريغها في البرنامج الاحصائي spss21 تتم عملية عرض النتائج من خلال تحديد خصائص العينة ثم معرفة اتجاهات اجابات العينة حول كل العبارات والمحاور لنصل في الاخير لاختبار فرضيات الدراسة كما يلي :

المطلب الاول : عرض خصائص العينة :

أولاً/ توزيع أفراد العينة تبعا الجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (2-5): توزيع عينة دراسة حسب الجنس الشكل رقم (2-2): توزيع عينة دراسة حسب الجنس



النسبة	التكرار	الفئة
70%	28	ذكر
30%	12	انثى
100%	40	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه والخاص بالمعلومات حسب متغير الجنس نلاحظ النسبة المئوية للذكور أكبر من الاناث 70 %، اما الاناث فكانت لهم نسبة 30 %، مما يعني جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي تعتمد على الذكور أكثر من الاناث وهذا ما يمكن أن ينعكس إيجابيا على نتائج البحث .

ثانيا/ توزيع أفراد العينة تبعا العمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم(6-2) : توزيع عينة دراسة حسب العمر الشكل رقم (3-2): توزيع عينة دراسة حسب العمر



النسبة	التكرار	الفئة
0%	0	أقل من 30 سنة
62.5%	25	من 30 الى 40 سنة
35%	14	من 40 الى 50 سنة
2.5%	01	من 50 سنة فأكثر
100%	40	المجموع

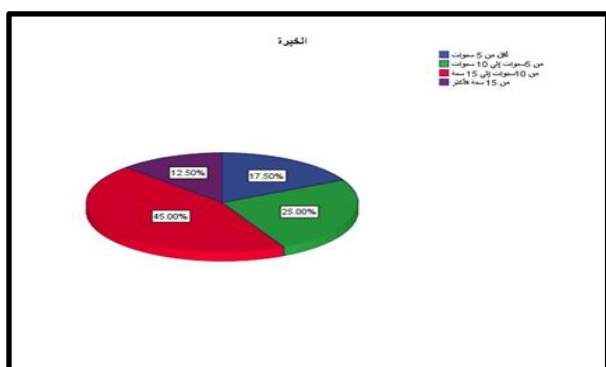
المصدر: من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه والخاص بالمعلومات حسب متغير العمر نلاحظ تباين في الأعمار وأن الفئة العمرية من 30 الى 40 سنة كانت الاكبر بنسبة مئوية 62.5 % ، تليها الفئة العمرية من 40 الى 50 سنة بنسبة مئوية 35%، ثم تأتي الفئة من 45 سنة فأكثر بنسبة 14 % ، وأخيرا الفئة العمرية من 50 سنة فأكثر بنسبة مئوية قدرت ب 1 % , ومنه فإن الفئة العمرية الأكثر تكرار تميل إلى أعمار ما (بين 30 و 40 سنة) مما يعني أنها لها خبرة معتبرة في التعامل ميدانيا وهذا ما يمكن أن ينعكس إيجابيا على نتائج البحث .

ثالثا/ توزيع أفراد العينة تبعا للخبرة : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الشكل رقم(4-2): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

جدول رقم (2-7):توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة



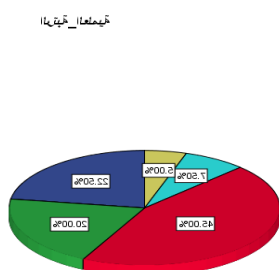
النسبة	التكرار	الفئة
17.5%	07	أقل من 5 سنوات
25%	10	من 5 إلى 10 سنوات
45%	18	من 10 إلى 15 سنوات
12.5%	05	من 15 سنة فأكثر
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج spss

يمثل الجدول والشكل السابقين توزيع العينة حسب متغير الخبرة، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة في العمل تتجاوز خبرتهم أكثر من 10 سنوات ، حيث قدرت بـ 45% وهي نسبة مهمة جدا إذ من الممكن أن تضفي على الدراسة نوع من الدقة والقرب أكثر من الواقع ، ثم تليها نسبة الأفراد التي تتراوح خبرتهم من 05 الى 10 سنوات بنسبة مئوية 25%، تليها الأفراد الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة مئوية تقدر بـ 17.5%، ثم تليها نسبة الأفراد التي خبرتهم من 15 سنة فأكثر بنسبة مئوية 12.5%.

رابعا/ توزيع أفراد العينة تبعا للرتبة العلمية : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم(8-2): توزيع عينة دراسة حسب الرتبة العلمية الشكل رقم(5-2): توزيع عينة دراسة حسب الرتبة العلمية



النسبة	التكرار	البيان
22.5%	09	أستاذ مساعد قسم (أ)
20%	08	أستاذ مساعد قسم (ب)
45%	18	أستاذ محاضر قسم (أ)
7%	03	أستاذ محاضر قسم (ب)
5%	02	أستاذ التعليم العالي
100%	43	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية أن أغلبية أفراد العينة رتبة استاذ محاضر قسم (أ) حيث بلغ عددهم 18 فرد بنسبة مئوية 45% وهي نسبة مرتفعة، في حين بلغت نسبة رتبة استاذ مساعد قسم (أ) 22.5% ، ونسبة رتبة استاذ مساعد قسم (ب) 20%، وبلغت نسبة رتبة استاذ محاضر قسم (ب) 7% ، ونسبة رتبة استاذ التعليم العالي 5%، أي أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى جامعي وهذا ما يزيد من أهمية البحث و النتائج المتوصل إليها.

المطلب الثاني: اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت الخماسي

سنتطرق إلى عرض و تحليل نتائج هاته الدراسة حسب مقياس ليكارت الخماسي والذي سبق ذكره في المبحث الاول، وحتى تكون النتائج دقيقة و واضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جدول و بوبت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المدرجة في الاستبيان، و تم حساب من النسب المئوية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم ترتيب العبارات حسب وجهة نظر المستجوبين اعتمادا على أكبر قيمة للمتوسط الحسابي و حسب اقل قيمة للتشتت و الذي يمثله الانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي.

اولا / دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور ادارة المعرفة

لدينا في محور ادارة المعرفة خمسة أبعاد وسوف نفصل في كل بعد على حدى لمعرفة اتجاهات الاجابات فيه حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي :

1/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعده تشخيص المعرفة

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعده تشخيص المعرفة كما يلي :

الجدول رقم (9-2): اتجاه إجابات العينة حول بعد تشخيص المعرفة

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	بعد تشخيص المعرفة
موافق	3	0.932	4.05	يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في استكشاف المعرفة
موافق	4	0.903	3.575	يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية
موافق	1	1.254	3.625	السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية
موافق	2	0.939	3.875	يتم رصد المعرفة المتخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى (جامعات، معاهد)
موافق	5	0.832	3.975	هناك مواكبة دائمة للمعرفة المتاحة والحديثة
موافق		0.972	3.82	الاجمالي

المصدر: من إعداد الطالبتان بناء على مخرجات spss

من خلال البيانات السابقة نجد أن بعد تشخيص المعرفة كل إجاباتهم كانت تتجه نحو الموافقة، حيث كان متوسطها الحسابي الإجمالي بقيمة (3.82) والانحراف المعياري قدره (0.972)، وهذه تقع في المجال [4.20، 3.41]

أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري(5) ، ولقد احتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب(1.251) ومتوسط حسابي قدره (3.625) حيث تسعى الجامعة لتشخيص المعرفة من مصادر خارجية بينما احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (0.939) حيث تسعى الجامعة لتشخيص المعرفة المتخصصة من منظمات تعليمية أخرى (جامعات، معاهد)، واحتلت الفقرة الخامسة المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (0.832).

"عموما نستنتج ان افراد العينة وافقوا على تشخيص المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي"

2/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعد توليد المعرفة

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعد توليد المعرفة كما يلي :

الجدول رقم (10-2): اتجاه إجابات العينة حول بعد توليد المعرفة

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	بعد توليد المعرفة
موافق	5	0.648	3.800	يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم
موافق	3	0.847	3.525	تشجع الجامعة الأساتذة على استمرار التعلم والتطوير لمهاراتهم وقدراتهم
موافق بشدة	4	0.723	4.300	تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العلمية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات، أيام دراسية)
موافق	1	1.011	3.550	تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي
محايد	2	0.959	3.050	تعتمد عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات
موافق		0.838	3.645	الاجمالي

المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على برنامج spss

توضح البيانات السابقة أن بعد توليد المعرفة كانت كل إجاباتهم نحو الموافقة والموافقة بشدة ومحايد، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.645) ويقدر الانحراف المعياري (0.838) وهذه تقع في المجال

[4.20،3.41] ، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (5) ، ولقد احتلت الفقرة التاسعة المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب(1.011)، وتشير إلى الموافقة تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي ؛ بينما احتلت الفقرة العاشرة المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (0.959) حيث تعتمد عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات ، واحتلت الفقرة الثانية المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره(0.648).

"عموما نستنتج ان افراد العينة وافقوا على توليد المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي"

3/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعد تخزين المعرفة

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعد تخزين المعرفة كما يلي :

الجدول رقم (11-2): اتجاه إجابات العينة حول بعد تخزين المعرفة

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	بعد تخزين المعرفة
محايد	1	0.900	3.100	لدى الجامعة قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول المواضيع المختلفة
محايد	5	0.740	3.375	تعتمد الجامعة على الأرشيف والمستندات الورقية
محايد	3	0.800	2.975	تولي الجامعة اهتماما بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة
محايد	4	0.776	3.250	تدون الجامعة مختلف الآراء والتجارب والبحوث
موافق	2	0.802	3.650	تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الإلكتروني)
محايد		0.804	3.27	الاجمالي

المصدر: من إعداد الطالبتان بناء علي مخرجات spss

من خلال البيانات السابقة نجد أن بعد تخزين المعرفة كل إجاباتهم كانت تتجه نحو الموافقة والمحايد، حيث كان متوسطها الحسابي الإجمالي بقيمة (3.27) والانحراف المعياري قدره (0.804)، وهذه تقع في المجال [3.40،2.61] أي أن الوسط الحسابي بعيد من الوسط الحسابي النظري(5) ، ولقد احتلت الفقرة الحادية عشر المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر (0.900) ومتوسط حسابي قدره (3.10) لدى الجامعة قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول

المواضيع المختلفة ، بينما احتلت الفقرة الخامس عشر المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (0.802) حيث تعتمد الجامعة على الأرشيف والمستندات الورقية ، واحتلت الفقرة الثانية عشر المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (0.740).

"عموما نستنتج ان افراد العينة محايدين على تخزين ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي"

4/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعده توزيع المعرفة

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعده توزيع المعرفة كما يلي :

الجدول رقم (12-2): اتجاه إجابات العينة حول بعد توزيع المعرفة

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	بعد توزيع المعرفة
محايد	2	0.982	3.400	تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة
موافق	4	0.733	3.775	يتم إصدار نشرات ودوريات ومطبوعات علمية مختلفة
موافق	5	0.679	3.725	تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالجامعة
محايد	3	0.944	3.325	تستعمل الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف
محايد	1	1.091	3.200	تقوم الجامعة بفتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبراتها
موافق		0.886	3.485	الاجمالي

المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على برنامج spss

توضح البيانات السابقة أن بعد توزيع المعرفة كانت كل إجاباتهم نحو الموافقة والمحايد، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.485) ويقدر الانحراف المعياري (0.886) وهذه تقع في المجال [3.41، 4.20]، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (5) ، ولقد احتلت الفقرة العشرون المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب(1.091)، وتشير إلى قيام الجامعة بفتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبراتها؛ بينما احتلت الفقرة السادسة عشر المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (0.982) حيث تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة، واحتلت الفقرة ثمانية عشر المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (0.679).

"عموما نستنتج ان افراد العينة وافقوا على توزيع المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي "

5/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعء تطبيق المعرفة

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعء تطبيق المعرفة كما يلي :

الجدول رقم (13-2): اتجاه إجابات العينة حول بعء تطبيق المعرفة

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	بعء تطبيق المعرفة
محايد	1	1.128	3.100	تعقد الجامعة دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة
محايد	5	0.493	3.000	يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر
محايد	2	1.086	2.725	لا يواجه الأساتذة صعوبة في إيصال معارفهم
موافق	4	0.781	3.575	تستفيد الجامعة من معارف وخبرات الأساتذة
محايد	3	0.944	3.325	تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة
محايد		0.886	3.145	الاجمالي

المصدر: من إعداد الطالبتان بناء علي مخرجات spss

من خلال البيانات السابقة نجد أن بعء تطبيق المعرفة كل إجاباتهم كانت تتجه نحو الموافقة و محايد ،حيث كان متوسطها الحسابي الإجمالي بقيمة (3.145) والانحراف المعياري قدره(0.886)، وهذه تقع في المجال [2.61،3.40]، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري(5)، ولقد احتلت الفقرة واحد و عشرون المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر (1.128) ومتوسط حسابي قدره (3.1) حيث تعقد الجامعة دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة، بينما احتلت الفقرة الثالثة و عشرون المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (1.086) حيث لا يواجه الأساتذة صعوبة في إيصال معارفهم، واحتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (0.493).

"عموما نستنتج ان افراد العينة محايدين على تطبيق المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي "

ثانيا/ دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور تحسين جودة الخدمات

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة تحسين جودة الخدمات كما يلي:

الجدول رقم (14-2): اتجاه إجابات العينة حول محور تحسين جودة الخدمات

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	جودة الخدمات
موافق	5	0.956	3.575	يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم
موافق	2	1.061	3.450	تقدم مكتبة الجامعة خدمات معتبرة وكافية للأساتذة
محايد	3	1.023	3.325	تقدم الجامعة خدمات إلكترونية للأساتذة عبر الموقع الإلكتروني
محايد	12	0.809	3.250	يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة
محايد	14	0.784	3.500	أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل
محايد	10	0.905	3.275	يتوفر نظام اتصالات فعال بين الجهاز الإداري والأساتذة
محايد	1	1.219	3.000	هياكل (أقسام، مدرجات) تقديم الخدمة بالجامعة يتناسب مع إمكانية التوسع مستقبلا
محايد	7	0.939	3.200	تتميز التجهيزات المادية بالملاءمة والحداثة
محايد	13	0.797	3.325	توفر الجامعة التسهيلات المناسبة لتحضير مختلف المناهج الدراسية
محايد	9	0.917	3.325	توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة
محايد	11	0.841	3.400	الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر
موافق	15	0.783	3.450	تحرص الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها تجاه الأساتذة
محايد	6	0.947	3.225	فتح قنوات التواصل بين الإدارة والأساتذة
موافق	8	0.932	3.450	سرعة الإدارة في الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة من طرف الأساتذة
محايد	4	0.987	3.275	الاهتمام بالاستفسارات وشكاوي الأساتذة وسرعة معالجتها
محايد		0.927	3.335	الاجمالي

المصدر: من إعداد الطليتان بناء على مخرجات spss

تشير البيانات السابقة بأن محور تحسين جودة الخدمات، كل آراء أفراد العينة قد أعطوا الموافقة و محايد، حيث قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.335) وقدر الانحراف المعياري (0.927)، وهذه تقع في المجال [2.61، 3.40]، أي أن الوسط الحسابي بعيد من الوسط الحسابي النظري (5)، ولقد احتلت الفقرة ثانية والثلاثون المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب(1.219)، التي تشير هيكل (أقسام، مدرجات) تقديم الخدمة بالجامعة يتناسب مع إمكانية التوسع مستقبلا، بينما احتلت الفقرة سبعة و العشرين المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (1.061)، وتشير الى تقدم مكتبة الجامعة خدمات معتبرة وكافية للأساتذة، واحتلت الفقرة تسعة و عشرون المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (0.783) .

"عموما نستنتج ان افراد العينة محايدين على جودة الخدمات في جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي".

المطلب الثالث: مناقشة نتائج التحليل و اختبار الفرضيات

قبل اختبار الفرضيات وتطبيق الادوات الاحصائية والاختبارات يجب اولا معرفة ما اذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا او لا ، ولان حجم العينة يفوق 30، اذا البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك من خلال اختبارات شايبرو وسيمنروف وذلك قصد معرفة تطبيق الاختبارات المناسبة.

اولا/ اختبار التوزيع الطبيعي

نستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما اذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا او لا ولمعرفة ذلك نستخدم اختبارين معروفين هما **Kolmogorov-Smirnov** واختبار **Shapiro-Wilk** وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلالة 0.05 :

H0: البيانات تتبع توزيعا طبيعيا

H1: البيانات لا تتبع توزيعا طبيعيا

في دراستنا لدينا خمسة أبعاد في ادارة المعرفة ومحورين المحور الاول هو ادارة المعرفة اجمالا بابعاده الخمسة والمحور الثاني هو تحسين جودة الخدمات، وبعد ادخال البيانات للبرنامج الاحصائي **spss** تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (15-2) اختبار التوزيع الطبيعي

إختبار شابيرو		إختبار سيمنروف		المحاور والابعاد
مستوى الدلالة	قيمة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة الإحصائية	
0.124	0.938	0.224	0.124	بعد تشخيص المعرفة
0.55	0.826	0.054	0.174	بعد توليد المعرفة
0.52	0.926	0.053	0.175	بعد تخزين المعرفة
0.066	0.886	0.060	0.215	بعد توزيع المعرفة
0.065	0.930	0.065	0.144	بعد تطبيق المعرفة
0.58	0.927	0.055	0.137	المحور الأول ادارة المعرفة
0.200	0.890	0.200	0.105	المحور الثاني تحسين جودة الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج spss (انظر الجدول 01 الملحق 04)

ومن خلال الجدول أعلاه نجد وبما أن أفراد عينة الدراسة أقل من 50 فرد فإننا نستدل بنتائج اختبار (Shapiro-Wilk) وتظهر أن مستوى قيم الاحتمالية (sig) لبيانات المستجوبين نحو إجمالي عبارات المحور الأول: بلغت $\text{sig} = 0.055$ هي أكبر من (0.05)، وأيضاً بالنسبة لبيانات المحور الثاني: بلغت 0.200 و هي أكبر من (0.05)، ومنه تدل نتائج اختبار (Tests of Normality) على إتباع البيانات إجابات أفراد العينة للتوزيع الطبيعي. ومنه في دراستنا سنستخدم الاختبارات الإحصائية المعلمية في تحليل إجابات وأراء أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة .

ثانياً/ الاختبار المعلمية

تستخدم هذه الاختبارات في حالة واحدة عندما تكون البيانات تتبع توزيع طبيعي والعينة كبيرة ومن بين اهم هذه الاختبارات هي اختبار t لعينتين مستقلين، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA، وفي دراستنا سوف نختبر ثلاث انواع من الفرضيات وهي فرضية العلاقة، وفرضية الفرق، وفرضية التأثير .

فرضية العلاقة نستخدم فيها اختبار معامل الارتباط بيرسون لأن التوزيع طبيعي، بينما فرضية الفرق نستخدم فيها اختبار t لعينتين مستقلين، واختبار ANOVA، اما فرضية التأثير سوف نستخدم الانحدار البسيط والمتعدد.

1/ إختبار فرضيات العلاقة : سوف نقوم هنا بحساب مصفوفة الارتباطات لبيرسون لان التوزيع طبيعي ونختبر معامل الارتباط لمعرفة الدلالة الإحصائية له كالتالي :

H0: لا توجد علاقة بين المتغيرات

H1: توجد علاقة بين المتغيرات

من مخرجات spss تحصلنا على الجدول التالي :

الجدول رقم (16-2): معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

المحور الثاني: تحسين جودة الخدمات		المحور الأول: ادارة المعرفة
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.003	0.465	بعد تشخيص المعرفة
0.000	0.798	بعد توليد المعرفة
0.000	0.582	بعد تخزين المعرفة
0.000	0.794	بعد توزيع المعرفة
0.000	0.685	بعد تطبيق المعرفة
0.000	0.798	اجمالي المحور الأول

المصدر: من إعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS (انظر الجدول 02 الملحق 04)

من خلال الجدول السابق وجدنا ما يلي:

✓ العلاقة بين بعد تشخيص المعرفة واجمالي محور تحسين جودة الخدمات كانت طردية وضعيفة ومعامل الارتباط مساوي الى (0.465) وهذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5%، لأن قيمة $\text{sig} = 0.003$ وهي أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.

✓ العلاقة بين بعد توليد المعرفة واجمالي محور تحسين جودة الخدمات كانت طردية وقوية ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.798) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% ، لأن قيمة $\text{sig} = 0.00$ وهي أقل من 0.05، اي نرفض الفرض الصفري .

✓ العلاقة بين بعد تخزين المعرفة واجمالي محور تحسين جودة الخدمات كانت طردية وضعيفة ومعامل الارتباط مساوي الى (0.582) وهذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5%، لأن قيمة $0.00 = sig$ أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.

✓ العلاقة بين بعد توزيع المعرفة واجمالي محور تحسين جودة الخدمات كانت طردية وقوية ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.794) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% ، لأن قيمة $0.00 = sig$ وهي أقل من 0.05، اي نرفض الفرض الصفري .

✓ وجدنا أن معامل الارتباط بين اجمالي محور ادارة المعرفة واجمالي محور تحسين جودة الخدمات يساوي (0.798) وهو ارتباط طردي قوي ، وله دلالة إحصائية عند مستوى 5% ، نظرا لأن قيمة $0.000 = sig$ وهي اقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري.

كنتيجة نهائية نقول انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اجمالي محور ادارة المعرفة واجمالي محور تحسين جودة الخدمات

ثانيا/ اختبار فرضيات الفرق

لاستخدام هذا الاختبار لدينا اختبارين مهمين هما اختبار **t** لعينتين مستقلين، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA كما يلي :

1/اختبار t لعينتين مستقلين: هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسم العينة إلى قسمين فقط ، وفي دراستنا توجد خاصية واحدة تقسم العينة الى قسمين و هي الجنس.

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية الجنس، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين كالآتي :

الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ترجع الى خاصية الجنس .

الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور جودة الخدمات ترجع الى خاصية الجنس .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار t للاستقلالية للمحورين مع متغيرة الجنس، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات **spss** عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (2-17) اختبار t لإجمالي المحاور

الأقسام	اختبار تجانس التباين F	مستوى دلالة	اختبار t لعينتين مستقلتين	مستوى دلالة
ادارة المعرفة	0.000	0.989	0.104	0.917
تحسين جودة الخدمات	1.159	0.289	0.701	0.488

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS (انظر الجدول 01 و02 الملحق 05)

من الجدول السابق نلاحظ ان قيمة اختبار التجانس للمحور الاول $F = 0.000$ وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لان قيمة المعنوية اكبر من 0.05 أي ان التباين متساوي ونقبل الفرض الصفري القائل ان التباين متساوي أي ان العينتين من مجتمعين غير مختلفين ومنه نختار السطر الاول في جدول اختبارات للاستقلالية (انظر الملحق 04)، وكذلك بالنسبة لتحسين جودة الخدمات الذي نقبل فيه الفرض الصفري لان قيمة المعنوية لقيمة F اكبر من 0.05، ومنه نقول ان التباين متساوي ونختار السطر الاول من جدول اختبار t للاستقلالية .

وبناء على اختبار التجانس كانت نتائج الاختبارات t كانت كما يلي وعلى الترتيب (0.104، 0.701) وكلها بمستويات معنوية كالآتي وعلى الترتيب (0.917، 0.488) وكلها اكبر من 0.05، مما يعني قبول كل الفرضيات الجزئية القائلة بانه لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على المحورين ترجع الى جنس المستجوب، وعليه لا توجد هناك اختلاف بين اجابات العينة للمحورين وهذا منطقي كون العينتين غير مستقلتين.

2/ اختبار تحليل التباين الأحادي : هذا الاختبار من الاختبارات المعملية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات إجابات العينة حسب خاصية تقسم العينة الى أكثر من قسمين ، وفي دراستنا توجد ثلاث خواص تقسم العينة لأكثر من قسمين هما (العمر، الخبرة المهنية، الرتبة العلمية)، اذا ستكون هناك ثلاث فرضيات رئيسية وكل فرضية متبوعة فرضيتين جزئيتين كالآتي :

الفرضية الرئيسية الأولى $H01$: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية العمر، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين كالآتي :

الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ترجع الى خاصية العمر .

الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور تحسين جودة الخدمات ترجع الى خاصية العمر .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة العمر ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (2-18) اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
ادارة المعرفة	0.251	0.779
تحسين جودة الخدمات	0.099	0.906

المصدر : من إعداد الطالبان بناء على مخرجات SPSS (انظر الجدول 03 و04 الملحق 05)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي (0.251، 0.099)، وكلها بمستويات معنوية كالتالي (0.779، 0.906) وهي أكبر من 0.05 مما يقودنا الى قبول كل الفرضيات الجزئية أي بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية العمر عند مستوى دلالة 0.05 .

الفرضية الرئيسية الثانية H02: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع الى خاصية الخبرة المهنية، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين كالآتي :

الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ترجع الى الخبرة المهنية .

الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور تحسين جودة الخدمات ترجع الى خاصية الخبرة المهنية .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الخبرة المهنية، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (2-19) اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة المهنية

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
ادارة المعرفة	0.404	0.751
تحسين جودة الخدمات	1.471	0.239

المصدر : من إعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS (انظر الجدول 05 و06 الملحق 05)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي (0.404، 1.471) كما هي موضحة في الجدول أعلاه و كلها بمستويات معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقوم بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الخبرة المهنية عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الرئيسية الثانية H03: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع إلى خاصية الخبرة المهنية ، وانطلاقاً من هذه الفرضية سوف نقسمها إلى فرضيتين جزئيتين كالآتي :

الفرضية الجزئية الأولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ترجع الى الرتبة العلمية.

الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور تحسين جودة الخدمات ترجع الى خاصية الرتبة العلمية.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الرتبة العلمية، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (20-2) اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للرتبة العلمية

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
ادارة المعرفة	0.516	0.724
تحسين جودة الخدمات	0.628	0.645

المصدر : من إعداد الطالبان بناء على مخرجات SPSS (انظر الجدول 07 و08 الملحق 05)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية **F** للمحورين على التوالي (0.516، 0.628) كما هي موضحة في الجدول أعلاه و كلها بمستويات معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقوم بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الرتبة العلمية عند مستوى دلالة 0.05. **3/ فرضية التأثير:** من خلال فرضيات التأثير سوف نحاول الإجابة على فرضيات الدراسة، والمتمثلة في الفرضيات الرئيسية التالية باستخدام معادلة الانحدار البسيط بين كل من إجمالي محور ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي كمتغير مستقل ، ومحور تحسين جودة الخدمات كمتغير تابع كما يلي :

1-3/ اختبار الأثر باستخدام الانحدار البسيط بين إجمالي محور ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي كمتغير مستقل ومحور تحسين جودة الخدمات .

في هذا العنصر سوف نستخدم معادلة الانحدار البسيط بين محور ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي مع محور تحسين جودة خدمات عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الصفرية الرئيسية H0: لا يوجد اثر ذي دلالة إحصائية لادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي مع محور تحسين جودة الخدمات عند مستوى دلالة احصائية 5%.

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (21-2) نتائج اختبار اثر ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي على تحسين جودة الخدمات

المتغير التابع	(R)	(R2)	F	DF	Sig	B	Sig
الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة	
تحسين جودة الخدمات	0.798	0.637	66.779	1	0.00	0.890	0.00
				38			
				39			

المصدر: من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS (انظرالجدول 09و10و11 الملحق 05)

معادلة الانحدار البسيط كانت كالآتي : $y = 0.243 + 0.890x$

$T = (0.635) (8.172)$

تشير النتائج الجدول السابق وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات، حيث ان ميل الانحدار أو معامل الانحدار كان معنوي في النموذج لا قيمة الاختبار له ($t = 8.172$) ، وقيمة المعنوية قدرت بـ 0.00 وهي اقل من 0.05، اي ان β معنوية في النموذج ، وإذ بلغ معامل الارتباط ($r = 0.798$) وهو ارتباط قوي طردي له دلالة احصائية عند مستوى دلالة 5%، أما معامل التحديد بلغ ($R^2 = 0.637$) حيث أن 63.7% من التغير في تحسين جودة الخدمات يرجع للتغير في ادارة المعرفة في جامعة حمه لخضر بالوادي، وقد بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta = 0.890$) ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بادارة المعرفة في جامعة حمه لخضر الوادي يؤدي الي زيادة تحسين جودة الخدمات بقيمة 89%، ويؤكد معنوية أثر ادارة المعرفة في جامعة حمه لخضر بالوادي على تحسين جودة الخدمات قيمة F المحسوبة والتي بلغت ($F = 66.779$) وهي دالة إحصائيا بمستوى معنوية 5% لان قيمة ($sig = 0.00$) ، وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقول يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لادارة المعرفة على تحسين جودة الخدمات عند مستوى دلالة 5%.

2-3/ اختبار الأثر باستخدام الانحدار المتعدد بين ابعاد ادارة المعرفة في جامعة حمه لخضر بالوادي على تحسين جودة الخدمات

ليبان درجة تأثير كل بعد من أبعاد ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي على تحسين جودة الخدمات، تم استخدام الانحدار المتعدد، عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الصفرية الرئيسية H_0 : لا يوجد اثر ذي دلالة احصائية لأبعاد ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في تحسين جودة الخدمات ونتائج الاختبار موضحة بالجدول التالي :

الجدول رقم (2-22) نتائج الانحدار المتعدد لعناصر ادارة المعرفة في جامعة حمه لخضر بالوادي في تحسين جودة الخدمات

المتغير التابع	(R)	(R2)	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig مستوى الدلالة	B معامل الانحدار	Sig مستوى الدلالة
تحسين جودة الخدمات	0.858	0.736	18.915	5	0.00	تشخيص المعرفة (-0.021)	0.823
				34		توليد المعرفة (0.461)	0.001
				5		تخزين المعرفة (-0.061)	0.672
						توزيع المعرفة (0.510)	0.024
						تطبيق المعرفة (-0.041)	0.784

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS (انظرالجدول12و13و14 الملحق 05)

معادلة الانحدار المتعدد كانت كالآتي :

$$Y = 0.287 - 0.021x_1 + 0.461x_2 - 0.061x_3 + 0.510x_4 - 0.041x_5$$

$$T = (0.732) \quad (-0.226) \quad (3.682) \quad (-0.427) \quad (2.364) \quad (-0.277)$$

تشير نتائج الجدول السابق وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدين اثنين من ابعاد ادارة المعرفة وهما (بعد توليد المعرفة ، وبعد توزيع المعرفة) في تحسين جودة الخدمات ، كون ان معلماتهم كانت معنوية اي قيمة المعنوية اقل من 0.05 ، اما بعد تشخيص المعرفة و بعد تخزين المعرفة و بعد تطبيق المعرفة لم تكن معلماتهم معنوية لان قيمة المعنوية كانت اكبر من 0.05 ، بينما بلغ معامل الارتباط (R=0.858) وهو ارتباط قوي طردي ذو دلالة احصائية

عند مستوى دلالة 5% ، أما معامل التحديد بلغ ($R^2=0.73$) حيث أن 73% من التغير في تحسين جودة الخدمات يرجع إلى التغير في كل بعد من ابعاد ادارة المعرفة كل بعد على حدى ، والنسبة الباقية ترجع الى عوامل اخرى، وقد بلغت قيمة درجة التأثير لكل معيار كالأتي : ($\beta_1 = - 0.021$) ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد تشخيص المعرفة يؤدي إلى نقص في تحسين جودة الخدمة بقيمة (2.1%) وهي غير معنوية في النموذج نظرا لان قيمة إحصائية ستيودنت المحسوبة لها كانت (- 0.226) وهي غير معنوية في النموذج لان قيمة المعنوية لها مساوية (0.823) وهي أكبر من 0.05 ، و($\beta_2 = 0.426$) ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد توليد المعرفة يؤدي إلى زيادة في تحسين جودة الخدمات بقيمة (42.6%) وهي معنوية في النموذج نظرا لان قيمة إحصائية ستيودنت المحسوبة لها كانت (3.682) وهي معنوية لان قيمة المعنوية لها مساوية (0.01) وهي أقل من 0.05، و ($\beta_3 = - 0.061$) ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد تخزين المعرفة يؤدي إلى نقص في تحسين جودة الخدمة بقيمة (6.1%) وهي غير معنوية في النموذج نظرا لان قيمة إحصائية ستيودنت المحسوبة لها كانت (-0.427) وهي غير معنوية لان قيمة المعنوية لها مساوية (0.672) وهي أكبر من 0.05 ، بينما ($\beta_4 = 0.510$) ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد توزيع المعرفة يؤدي إلى زيادة في تحسين جودة الخدمة بقيمة (51%) وهي معنوية في النموذج نظرا لان قيمة إحصائية ستيودنت المحسوبة لها كانت (2.364) وهي معنوية لان قيمة المعنوية لها مساوية (0.024) وهي أقل من 0.05 و($\beta_5 = - 0.041$) ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد تطبيق المعرفة يؤدي إلى نقص في تحسين جودة الخدمة بقيمة (4.1%) وهي غير معنوية في النموذج نظرا لان قيمة إحصائية ستيودنت المحسوبة لها كانت (-0.277) وهي غير معنوية لان قيمة المعنوية لها مساوية (0.784) وهي أكبر من 0.05 ، ويؤكد معنوية أثر ابعاد ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات هي قيمة F المحسوبة والتي بلغت ($F=19.815$) وهي دالة إحصائية بمستوى معنوية 5% لان قيمة ($sig=0.000$) ، وهذا يؤكد على ان النموذج صالح للتنبؤ وعدم صحة قبول الفرضية الرئيسية بالنسبة لأثر بعدي توليد المعرفة وتوزيع المعرفة في ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي ادارة المعرفة وهما بعد توليد المعرفة و بعد توزيع المعرفة في تحسين جودة الخدمات ، بينما بعد تشخيص المعرفة وبعدي تخزين المعرفة و بعد تطبيق المعرفة لا اثر لهم على تحسين جودة الخدمات كون معلمتهما لم تكن معنوية في النموذج .

خلاصة الفصل الثاني:

احتوى هذا الفصل على الدراسة التطبيقية التي أجريت في جامعة حمه لخضر بالوادي، والتي تم فيها اسقاط الاطار النظري على الواقع العلمي، وذلك من خلال الدراسة التطبيقية لأهمية ادارة المعرفة، وقد تم اجراء الدراسة الميدانية عن طريق توزيع الاستمارات على أساتذة، وبعد استرجاعها قمنا بتفريغ وتحليل البيانات باستخدام أساليب احصائية كالنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ألفا كرونباخ، وكذلك التوزيع الطبيعي، الانحدار البسيط والمتعدد، التباين الأحادي.

وبالاعتماد على ما تقدم لاحظنا أن جامعة حمه لخضر بالوادي تتبنى ادارة المعرفة بأبعادها الخمسة حيث كانت اتجاهات إجابات العينة إلى الموافقة على كل الأبعاد و بمتوسطات عالية إلا أن هذا لا يعني بالضرورة تأثير ادارة المعرفة على تحسين جودة الخدمات . فقد وجدنا بعدين فقط يؤثران وهما بعد توليد المعرفة و بعد توزيع المعرفة في تحسين جودة الخدمات ،بينما بعد تشخيص المعرفة و بعد تخزين المعرفة و بعد تطبيق المعرفة لا اثر لهما في تحسين جودة الخدمات.

من خلال ما قدمناه في دراستنا هذه، نستخلص أن إدارة المعرفة لم تعد خيارا يمكن أن تنتهجه الجامعات للارتقاء بجودة خدماتها، بل صارت ضرورة حتمية بسبب التطور المتسارع للمعرفة، سرعة التغيير، تعدد حاجات المتعاملين ، لذلك حاولنا من خلال دراستنا هذه في شقها النظري أن نسلط الضوء على إدارة المعرفة التي تسمح بالارتقاء بجودة الخدمات، و التي أعطت الكثير من النتائج الإيجابية المحققة في الجامعات، الأمر الذي يعطي دفعا قويا لتبنيها من طرف كافة الجامعات الجزائرية، لكن عملية ترسيخ إدارة المعرفة داخل المجتمع الجزائري يتطلب تحسيس الفرد الجزائري بأهميته، فكانت هذه الدراسة حلقة مهمة في سلسلة البحوث التي تطمح لتعميم إدارة المعرفة في تحسين الخدمات في الجامعات الجزائرية.

أولا/ اختبار صحة الفرضيات

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة من الإجابة على الإشكالية القائمة والمتعلقة بأثر إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في جامعة الشهيد حمه لخضر محل الدراسة وقد تم التوصل إلى نتائج اختبار صحة الفرضيات وهي:

1. تم اثبات صحة الفرضية الأولى من خلال التعريف في الجانب النظري و أكدت الدراسة الميدانية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة المعرفة و محور تحسين جودة الخدمات.
2. تم الاجابة على الفرضية الثانية من خلال الدراسة الميدانية بالنتائج التالية:

✓ عدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول محور ادارة المعرفة و محور تحسين جودة الخدمات تعزى للجنس.

✓ عدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول محور ادارة المعرفة و محور تحسين جودة الخدمات تعزى للعمر.

✓ عدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول محور ادارة المعرفة و محور تحسين جودة الخدمات تعزى للخبرة.

✓ عدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول محور ادارة المعرفة و محور تحسين جودة الخدمات تعزى للرتبة العلمية.

3. تم اثبات صحة الفرضية الثالثة بالدراسة الميدانية على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات عند مستوى دلالة 5%.
جودة الخدمات عند مستوى دلالة 5%.

4. تم اثبات صحة الفرضية الرابعة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي ادارة المعرفة وهما بعد توليد المعرفة و بعد توزيع المعرفة في تحسين جودة الخدمات، بينما بعد تشخيص المعرفة وبعده تخزين المعرفة و بعد تطبيق المعرفة لا اثر لهم على تحسين جودة الخدمات .

ثانيا/ نتائج الدراسة

تم الخروج بمجموعة من النتائج من خلال الدراسة الميدانية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي محل الدراسة نوجزها في النقاط التالية:

- ✓ ان الاساتذة وافقوا على تشخيص المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- ✓ ان الاساتذة وافقوا على توليد المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.
- ✓ ان الاساتذة محايدين على تخزين ادارة المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- ✓ ان الاساتذة وافقوا على توزيع المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- ✓ ان الاساتذة محايدين على تطبيق المعرفة في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- ✓ ان الاساتذة محايدين على تحسين جودة الخدمات في جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

ثالثا/ توصيات الدراسة

بحسب ما تم التوصل إليه من استنتاجات نتقدم ببعض الاقتراحات، والتي يمكن أن تكون بمثابة مساهمة متواضعة في مجال إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمات، وذلك على النحو التالي:

- ✓ ضرورة اهتمام الجامعة بالاستجابة السريعة وتلبية مطالب الاساتذة كعوامل تؤثر على جودة الخدمات .
- ✓ ضرورة اهتمام الجامعة بالجوانب الجمالية للموقع لما له أثر كبير في نظر الاساتذة عند تقييم الخدمات
- ✓ ضرورة قيام الجامعة بإجراء دراسات لمتابعة كل ما هو جديد فيما يتعلق بتطوير وتحسين الخدمات.
- ✓ يجب أن تعمل الجامعة على خلق جو من الثقة والطمأنينة في علاقتها مع الاساتذة خاصة فيما يتعلق بدقة إنجاز المعاملات عبر الانترنت.
- ✓ ضرورة متابعة التطورات الحديثة والوصول الى الاساتذة عبر أحدث الوسائل لما له تأثير مباشر على جودة الخدمات.
- ✓ ضرورة سعي الجامعة إلى توليد المعرفة و تخزين و توزيع المعرفة ومحاوله تطبيقها بشتى الطرق والأساليب، وفتح قنوات العمل المشترك لتعزيز العلاقات من شأنه أن يساهم في توليد المعرفة وتوزيعها وتطبيقها، والحرص على التطلع على تجارب المؤسسات التعليمية التي نجحت في هذا المجال.

رابعاً/ آفاق الدراسة

إن موضوع بحثنا يمثل مرحلة تمهيدية تحضيرية مهمة تسمح لكل جامعة من التعرف على الدور الهام لإدارة المعرفة وأثرها على تحسين جودة الخدمات إلا أن هذا المجهود غير كافي لوحده، بل يجب متابعته ببحوث أخرى مكملته، تتناول جوانب أخرى، لذلك تظهر من خلال ما أوردناه في هذا البحث بآفاق أخرى لهذه الدراسة، وإشكاليات جديدة يمكن أن تكون محاور لبحوث مستقبلية، نوردها فيما يلي:

1. دور إدارة المعرفة في بناء ميزة تنافسية بين الجامعات؛

2. مدى تأثير إدارة المعرفة على جلب الزبائن؛

3. إدارة المعرفة كأداة لتحقيق جودة التعليم العالي؛



قائمة المراجع

قائمة المراجع

1-المراجع باللغة العربية.

أولا/ الكتب

1. أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005.
2. أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط9، المكتبة الأكاديمية، الدوحة، قطر، 1994.
3. أكرم سالم حسن الجنابي، إدارة المعرفة في بناء الكفايات الجوهرية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
4. اسمهان ماجد الطاهر، إدارة المعرفة، جامعة العلوم التطبيقية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
5. د. طويطي مصطفى، د. وعيل ميلود، مطبوعة جامعة جامعينة موسومة بـ "أساليب تصميم و إعداد الدراسات الميدانية - منظور إحصائي -"، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية و علوم التسيير - جامعة البويرة، بتاريخ 30 جوان 2014.
6. ساخي بوبكر، وآخرون، عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالتميز التنظيمي، جامعة وهران، عدد 13، 01 جانفي 2021.
7. عبد الرحمان الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2013.
8. عامر ابراهيم قنديلجي، وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط1، دار الميسر، 2006.
9. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، الطبعة الأولى، ليبيا، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006.
10. حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009.
11. د. نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع، ط1، 2010.
12. مأمون الدراككة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.

13. مأمون الدراكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
14. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي-القواعد والمراحل والتطبيقات-، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999.
15. محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
16. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO9000 - ISO1400، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، بغداد، 2002.
17. مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي وخدمي، الطبعة الأولى، دار جريب للنشر، عمان، 2007.
18. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط 3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- ثانيا/ المذكرات الرسائل ومحاضرات الجامعة
19. السيد، محمد، "إدارة المعرفة كمدخل لتعزيز القدرات التنافسية-منظور إستراتيجي- "دراسة تطبيقية على شركة فودافون، رسالة ماجستير، جامعة بنها، مصر، 2014.
20. عدي إياد خليل فياض، "درجة ممارسة العمادات والدوائر الإدارية بالجامعة الإسلامية لإدارة المعرفة وعلاقتها بمستوى فاعلية اتخاذ القرار لديها"، ماجستير، كلية التربية، جامعة الإسلامية غزة، 2015.
21. مؤيد جهاد علي أحمد، "أثر إدارة المعرفة في مهارات التفكير الاستراتيجي للقيادات في الشركات الاتصال في الأردن"، ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2019.
22. مطربة باسم، "دور تخطيط وتنمية الموارد البشرية في تحسين الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم التقني" أطروحة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016.
23. جوده، سالم، "دور تقييم أداء الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات بلديات قطاع غزة"، أطروحة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016.
24. ضو نصر، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء، مقدمة للسنة الأولى ماستر اقتصاد كمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، 2018.

ثالثا/ المجالات والمؤتمرات

25. مفتاح صالح، معارفي فريد، "جودة الخدمة المصرفية، وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل إدارة الجودة الشاملة - مع الإشارة إلى القطاع المصرفي الجزائري-"، المؤتمر العلمي الدولي . حول التميز في منظمات الأعمال، جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، الجزائر، 08 ماي 2007 .

26. ثابت عبد الرحمان ادريس، " قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، العدد الأول نوفمبر 1996، مجلس النشر العلمي، المجلد الرابع، 21.

رابعاً/ النصوص القانونية والوثائق الرسمية

27. المرسوم التنفيذي رقم 12-243 والمؤرخ في 4 جوان 2012 الموافق لـ 14 رجب 143

2. قائمة المراجع باللغة الأجنبية

28. Gerard Taker, Michel Longbois, Marketing Services, Edition De Nord, 1992.
29. Michael K. Brady J. Joseph Cronin, Richard R. Brand، "Performanceon-ly measurementof service quality:a replication andextension،" Journal of Business Research 55 (2002)17– 31 .
30. Richard Ladwein, " Le comportement du consommateur", 2 edition, economica ,Paris.
31. Lambin.J-J, Marketing srategie et opérationnel dunad, paris, 2002.
32. Carver,J, " Meta Knowledge-How Knowledge What We Knew Can Improve Organizational Performance", 2000.
33. BothillerF, & ShearerK, "Understanding Knowledge Perspective", I.R. Vol.8No.1Oct;2004.
34. Peter,S, Aperformance-Based Approach To Knowledge Management, Journal of Knowldge Management, Practic, Vol.2.
35. ArashShahin. و. TheRol of customer Knowledge Management CKM in Improving Organization-Customer RelationshipShahin. Middle East journal of Scientific Reseq, 2013.
36. Baharom Ab Rahman, Abdul Kadir Othman ,Samsudin wahab Ahmad Suffian MohdZahae, Investigating the Relationship between Customer Knowledge Management and Knowledge Sharing amonglnsrance Companies in Malaysia, 2013.

الملاحق

جامعة حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة الأعمال

في إطار إعداد مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، الموسومة تحت عنوان "دور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات"، فقد قمنا ببناء استبانة، للدراسة لذا أرجو تعاونكم و التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بكل صراحة و موضوعية، و ذلك بوضع اشارة (*) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منها، علما بأن المعلومات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة، و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم على حسن تعاونكم و المشاركة في ملء هاته الاستبانة

(1) هيئة التدريس (أفراد المعرفة)

(1-1) الجنس:

<input type="checkbox"/>	انثى	<input type="checkbox"/>	ذكر
<input type="checkbox"/>	من 30 إلى 40 سنة	<input type="checkbox"/>	أقل من 30 سنة
<input type="checkbox"/>	من 50 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>	من 40 إلى 50 سنة
<input type="checkbox"/>	من 5 إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات
<input type="checkbox"/>	من 15 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>	من 10 إلى 15 سنة
<input type="checkbox"/>	أستاذ مساعد قسم (ب)	<input type="checkbox"/>	أستاذ مساعد قسم (أ)
<input type="checkbox"/>	أستاذ محاضر قسم (ب)	<input type="checkbox"/>	أستاذ محاضر قسم (أ)
<input type="checkbox"/>	أستاذ التعليم		

(2) إدارة المعرفة

بدائل الاجابة					المحور الأول: تشخيص المعرفة
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					01 يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في استكشاف المعرفة
					02 يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية
					03 السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية
					04 يتم رصد المعرفة المتخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى (جامعات، معاهد)
					05 هناك مواكبة دائمة للمعرفة المتاحة والحديثة
المحور الثاني: توليد المعرفة					
					06 يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم
					07 تشجع الجامعة الأساتذة على استمرار التعلم والتطوير لمهاراتهم وقدراتهم
					08 تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العلمية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات، أيام دراسية)
					09 تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي
					10 تعتمد عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات
المحور الثالث: تخزين المعرفة					
					11 لدى الجامعة قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول المواضيع المختلفة
					12 تعتمد الجامعة على الأرشيف والمستندات الورقية
					13 تولي الجامعة اهتماما بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة
					14 تدون الجامعة مختلف الآراء والتجارب والبحوث
					15 تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الإلكتروني)

بدائل الاجابة					المحور الثالث: توزيع المعرفة
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					16 تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة
					17 يتم إصدار نشرات ودوريات ومطبوعات علمية مختلفة
					18 تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالجامعة
					19 تستعمل الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف
					20 تقوم الجامعة بفتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبراتها
المحور الرابع: تطبيق المعرفة					
					21 تعقد الجامعة دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة
					22 يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر
					23 لا يواجه الأساتذة صعوبة في إيصال معارفهم
					24 تستفيد الجامعة من معارف وخبرات الأساتذة
					25 تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة

ثانيا: تحسين جودة خدمات

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
26					يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم
27					تقدم مكتبة الجامعة خدمات معتبرة وكافية للأساتذة
28					تقدم الجامعة خدمات إلكترونية للأساتذة عبر الموقع الإلكتروني
29					يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة
30					أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل
31					يتوفر نظام اتصالات فعال بين الجهاز الإداري والأساتذة
32					هياكل (أقسام، مدرجات) تقديم الخدمة بالجامعة يتناسب مع إمكانية التوسع مستقبلا
33					تتميز التجهيزات المادية بالملاءمة والحداثة
34					توفر الجامعة التسهيلات المناسبة لتحضير مختلف المناهج الدراسية
35					توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة
36					الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر
37					تحرص الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها اتجاه الأساتذة
38					فتح قنوات التواصل بين الإدارة والأساتذة
39					سرعة الإدارة في الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة من طرف الأساتذة
40					الاهتمام بالاستفسارات وشكاوي الأساتذة وسرعة معالجتها

الملحق 02 : معامل الثبات الفاكرونباخ
معامل الثبات لتشخيص المعرفة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	5

معامل الثبات لتوليد المعرفة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	5

معامل الثبات لتخزين المعرفة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	5

معامل الثبات لتوزيع المعرفة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	5

معامل الثبات لتطبيق المعرفة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	5

معامل الثبات لـ محور ادارة المعرفة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	25

معامل الثبات لـ محور جودة الخدمات

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	15

معامل الثبات لـ محوري الدراسة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	40

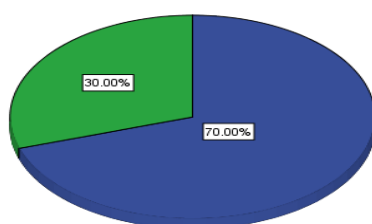
الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	28	70.0	70.0	70.0
Valid أنثى	12	30.0	30.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Title

الجنس

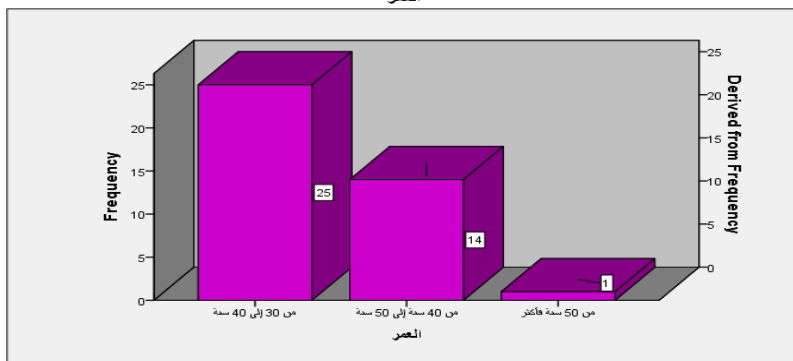
■ ذكر
■ أنثى



العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 30 إلى 40 سنة	25	62.5	62.5	62.5
Valid من 40 سنة إلى 50 سنة	14	35.0	35.0	97.5
من 50 سنة فأكثر	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

العمر

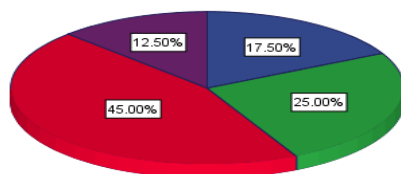


الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	7	17.5	17.5	17.5
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	10	25.0	25.0	42.5
Valid من 10 سنوات إلى 15 سنة	18	45.0	45.0	87.5
من 15 سنة فأكثر	5	12.5	12.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

الخبرة

■ أقل من 5 سنوات
■ من 5 سنوات إلى 10 سنوات
■ من 10 سنوات إلى 15 سنة
■ من 15 سنة فأكثر

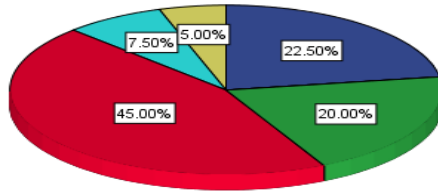


الرتبة العلمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أستاذ مساعد قسم (أ)	9	22.5	22.5	22.5
أستاذ مساعد قسم (ب)	8	20.0	20.0	42.5
Valid أستاذ محاضر قسم (أ)	18	45.0	45.0	87.5
أستاذ محاضر قسم (ب)	3	7.5	7.5	95.0
أستاذ التعليم العالي	2	5.0	5.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

المرتبة_العلمية

■ أستاذ مساعد فهم (ر)
■ أستاذ مساعد فهم (ب)
■ أستاذ محاضر فهم (ر)
■ أستاذ محاضر فهم (ب)
■ أستاذ التعليم العالي



الملحق 03: اتجاهات اجابة العينة

اتجاه اجمالي المحاور

Statistics

	N		Mean	Mode	Std. Deviation
	Valid	Missing			
توليد_المعرفة	40	0	3.6450	4.00	.61684
تشخيص_المعرفة	40	0	3.8200	3.20 ^a	.71869
تخزين_المعرفة	40	0	3.2700	3.60	.55201
توزيع_المعرفة	40	0	3.4850	4.00	.63873
تطبيق_المعرفة	40	0	3.1450	3.00	.71179
ادارة_المعرفة	40	0	3.4730	3.16	.53496
جودة_الخدمات	40	0	3.3350	3.27 ^a	.59657

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

اتجاه تشخيص المعرفة

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Sum
	Valid	Missing				
يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في استكشاف المعرفة	40	0	4.0500	4.0000	.93233	162.00
يتم الاستفادة من المهارات والخبرات من مصادر داخلية	40	0	3.5750	4.0000	.90263	143.00
السعي للحصول على المعرفة من مصادر خارجية	40	0	3.6250	4.0000	1.25448	145.00
يتم رصد المعرفة المتخصصة من المنظمات التعليمية الأخرى (جامعات، معاهد)	40	0	3.8750	4.0000	.93883	155.00
هناك مواكبة دائمة للمعرفة المتاحة والحديثة	40	0	3.9750	4.0000	.83166	159.00

اتجاه توليد المعرفة

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Sum
	Valid	Missing				
يتفاعل الأساتذة فيما بينهم لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم	40	0	3.8000	4.0000	.64847	152.00
تشجع الجامعة الأساتذة على استمرار التعلم والتطوير لمهاراتهم وقدراتهم	40	0	3.5250	4.0000	.84694	141.00
تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العلمية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات، أيام دراسية)	40	0	4.3000	4.0000	.72324	172.00
تقدم الجامعة التسهيلات المادية والمعنوية للباحثين لتدعيم البحث العلمي	40	0	3.5500	4.0000	1.01147	142.00
تعتمد عملية الاستقطاب على أساس الكفاءات	40	0	3.0500	3.0000	.95943	122.00

اتجاه تخزين المعرفة

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Sum
	Valid	Missing				
لدى الجامعة قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول المواضيع المختلفة	40	0	3.1000	3.0000	.90014	124.00
تعتمد الجامعة على الأرشيف والمستندات الورقية	40	0	3.3750	4.0000	.74032	135.00
تولي الجامعة اهتماما بالأساتذة المتميزين ذوي الخبرة والمعرفة	40	0	2.9750	3.0000	.80024	119.00
تدون الجامعة مختلف الآراء والتجارب والبحوث	40	0	3.2500	3.0000	.77625	130.00
تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشيف الإلكتروني)	40	0	3.6500	4.0000	.80224	146.00

اتجاه توزيع المعرفة

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Sum
	Valid	Missing				
تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية تسهل الوصول إلى المعرفة	40	0	3.4000	4.0000	.98189	136.00
يتم إصدار نشرات ودوريات ومطبوعات علمية مختلفة	40	0	3.7750	4.0000	.73336	151.00
تعقد الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية بالجامعة	40	0	3.7250	4.0000	.67889	149.00
تستعمل الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف	40	0	3.3250	4.0000	.94428	133.00
تقوم الجامعة بفتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبراتها	40	0	3.2000	4.0000	1.09075	128.00

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Sum
	Valid	Missing				
تعقد الجامعة دورات تدريبية من طرف الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة	40	0	3.1000	3.0000	1.12774	124.00
يتم تطبيق المبادرات والبرامج التي يقدمها الباحثون بشكل مستمر	40	0	3.0000	3.0000	.93370	120.00
لا يواجه الأساتذة صعوبة في إيصال معارفهم	40	0	2.7250	2.0000	1.08575	109.00
تستفيد الجامعة من معارف وخبرات الأساتذة	40	0	3.5750	4.0000	.78078	143.00
تتوفر الجامعة على مستلزمات استخدام وتطبيق المعرفة	40	0	3.3250	4.0000	.94428	133.00

اتجاه محور تحسين جودة الخدمات

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Sum
	Valid	Missing				
يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم	40	0	3.5750	4.0000	.95776	143.00
تقدم مكتبة الجامعة خدمات معتبرة وكافية للأساتذة	40	0	3.4500	4.0000	1.06096	138.00
تقدم الجامعة خدمات إلكترونية للأساتذة عبر الموقع الإلكتروني	40	0	3.3250	4.0000	1.02250	133.00
يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة	40	0	3.2500	3.0000	.80861	130.00
أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل	40	0	3.5000	4.0000	.78446	140.00
يتوفر نظام اتصالات فعال بين الجهاز الإداري والأساتذة	40	0	3.2750	4.0000	.90547	131.00
هيكل (أقسام، مدرجات) تقديم الخدمة بالجامعة يتناسب مع إمكانية التوسع مستقبلا	40	0	3.0000	4.0000	1.21950	120.00
تتميز التجهيزات المادية بالملاءمة والحداثة	40	0	3.2000	4.0000	.93918	128.00
توفر الجامعة التسهيلات المناسبة لتحضير مختلف المناهج الدراسية	40	0	3.3250	3.5000	.79703	133.00
توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة	40	0	3.3250	4.0000	.91672	133.00
الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر	40	0	3.4000	4.0000	.84124	136.00
تحرص الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها اتجاه الأساتذة	40	0	3.4500	4.0000	.78283	138.00
فتح قنوات التواصل بين الإدارة والأساتذة	40	0	3.2250	3.5000	.94699	129.00
سرعة الإدارة في الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة من طرف الأساتذة	40	0	3.4500	4.0000	.93233	138.00
الاهتمام بالاستفسارات وشكاوي الأساتذة وسرعة معالجتها	40	0	3.2750	4.0000	.98677	131.00

الملحق 04: اختبار توزيع الطبيعي و معامل الارتباط

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
تشخيص_المعرفة	.124	40	.224	.938	40	.124
توليد_المعرفة	.174	40	.054	.826	40	.054
تخزين_المعرفة	.175	40	.053	.926	40	.053
توزيع_المعرفة	.215	40	.060	.886	40	.066
تطبيق_المعرفة	.144	40	.065	.930	40	.065
جودة_الخدمات	.137	40	.055	.927	40	.055
ادارة_المعرفة	.105	40	.200*	.890	40	.200*

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

		ادارة_المعرفة	توليد_المعرفة	تشخيص_المعرفة	تخزين_المعرفة	توزيع_المعرفة	تطبيق_المعرفة	جودة_الخدمات
ادارة_المعرفة	Pearson Correlation	1	.812**	.715**	.766**	.946**	.889**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
توليد_المعرفة	Pearson Correlation	.812**	1	.426**	.584**	.727**	.648**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
تشخيص_المعرفة	Pearson Correlation	.715**	.426**	1	.327*	.591**	.523**	.456**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.039	.000	.001	.003
	N	40	40	40	40	40	40	40
تخزين_المعرفة	Pearson Correlation	.766**	.584**	.327*	1	.730**	.613**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.039		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
توزيع_المعرفة	Pearson Correlation	.946**	.727**	.591**	.730**	1	.866**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
تطبيق_المعرفة	Pearson Correlation	.889**	.648**	.523**	.613**	.866**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
جودة_الخدمات	Pearson Correlation	.798**	.798**	.456**	.582**	.794**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Independent Samples Test

		ادارة المعرفة	
		Equal variances assumed	Equal variances not assumed
Levene's Test for Equality of Variances	F	.000	
	Sig.	.989	
	T	.104	.116
	Df	38	26.837
t-test for Equality of Means	Sig. (2-tailed)	.917	.909
	Mean Difference	.01952	.01952
	Std. Error Difference	.18697	.16853
	95% Confidence Interval of the Difference	Lower Upper	Lower Upper
			-.35897- .39802

Independent Samples Test

		جودة الخدمات	
		Equal variances assumed	Equal variances not assumed
Levene's Test for Equality of Variances	F	1.159	
	Sig.	.289	
	T	.701	.844
	Df	38	32.815
t-test for Equality of Means	Sig. (2-tailed)	.488	.405
	Mean Difference	.14524	.14524
	Std. Error Difference	.20719	.17206
	95% Confidence Interval of the Difference	Lower Upper	Lower Upper
			-.27420- .56468

ANOVA

ادارة المعرفة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.149	2	.075	.251	.779
Within Groups	11.012	37	.298		
Total	11.161	39			

ANOVA

جودة الخدمات

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.074	2	.037	.099	.906
Within Groups	13.806	37	.373		
Total	13.880	39			

ANOVA

ادارة المعرفة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.363	3	.121	.404	.751
Within Groups	10.798	36	.300		
Total	11.161	39			

ANOVA

جودة الخدمات

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.516	3	.505	1.471	.239
Within Groups	12.364	36	.343		
Total	13.880	39			

ANOVA

ادارة المعرفة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.621	4	.155	.516	.724
Within Groups	10.540	35	.301		
Total	11.161	39			

ANOVA

جودة الخدمات

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.930	4	.233	.628	.645
Within Groups	12.950	35	.370		
Total	13.880	39			

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.637	.628	.36396

a. Predictors: (Constant), ادارة المعرفة

b. Dependent Variable: جودة الخدمات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.846	1	8.846	66.779	.000 ^b
1 Residual	5.034	38	.132		
Total	13.880	39			

a. Dependent Variable: جودة الخدمات

b. Predictors: (Constant), ادارة المعرفة

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.243	.383		.635	.529
	ادارة المعرفة	.890	.109	.798	8.172	.000

a. Dependent Variable: جودة_الخدمات

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.736	.697	.32856

a. Predictors: (Constant), تطبيق المعرفة, تشخيص المعرفة, تخزين المعرفة, توليد المعرفة

توليد المعرفة, توزيع المعرفة

b. Dependent Variable: جودة_الخدمات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.210	5	2.042	18.915	.000 ^b
	Residual	3.670	34	.108		
	Total	13.880	39			

a. Dependent Variable: جودة_الخدمات

b. Predictors: (Constant), تطبيق المعرفة, تشخيص المعرفة, تخزين المعرفة, توليد المعرفة, توزيع المعرفة

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.287	.392	.732	.469	
	تشخيص المعرفة	-.021-	.092	-.025-	-.226-	.823
	توليد المعرفة	.461	.125	.477	3.682	.001
	تخزين المعرفة	-.061-	.143	-.057-	-.427-	.672
	توزيع المعرفة	.510	.216	.546	2.364	.024
	تطبيق المعرفة	-.041-	.148	-.049-	-.277-	.784

a. Dependent Variable: جودة_الخدمات