



جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



## العنوان:

# دور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات

دراسة حالة جامعة الجليلي بونعامة "خميس مليانة"

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي في علوم التسيير  
تخصص: إدارة أعمال

اشراف:

- عبد القادر دحمان

من اعداد الطالبتان:

- عتيقة سعبيدي

- نصيرة عكوشي

السنة الجامعية: 2022/2021

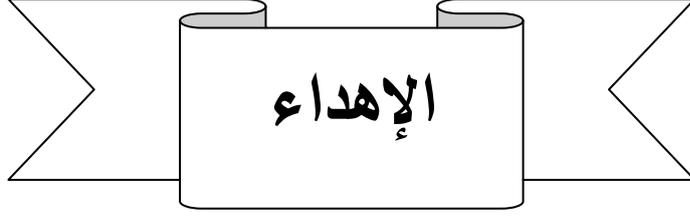
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الشكر والتقدير

الحمد لله الذي وفقنا ومنحنا القوة والصبر لإتمام هذا العمل نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف : " دحمان عبد القادر " صاحب الفضل بعد الله عز وجل

جزاه الله عنا أفضل الجزاء على نصابه وتوجيهاته القيمة طوال إنجاز هذه المذكرة فجزاك الله كل الخير، وكل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد.

عتيقة + نصيرة



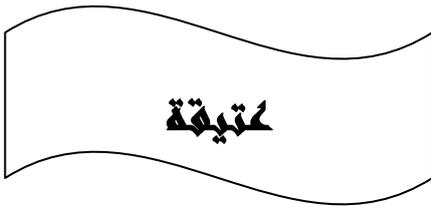
اللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى ، نحمد الله عز وجل أنه وفقنا إلى إنجاز هذا العمل المتواضع وأتشفه بإهداء ثمرة جهدي ،

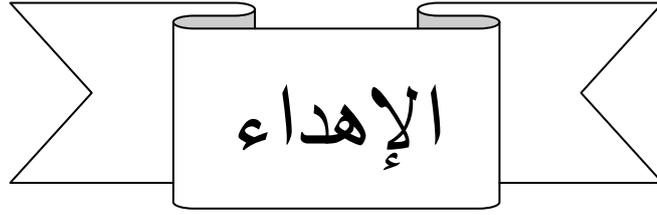
إلى من اجتهدت وحرصت على نشأتي وتربيتي ، إلى من غمرتني بحبها وعطفها وحانها ، إلى التي الجنة تحت قدميها " أمي الحبيبة الغالية " ، حفظها الله — عز وجل —

إلى من أشعل مصباح دربي و أطفأ ظلمة جهلي وكان خير مرشد لي نحو العلم والمعرفة إلى من ضحى من أجل أن ينير دربي وطريقي ، إلى من زرع فينا الثقة " أبي العزيز " حفظه الله — عز وجل —

إلى إخوتي وأخواتي وزوجات إخوتي وجميع أبنائهم ، إلى جميع صديقاتي ورفيقاتي.... إلى رفيقتي وزميلتي " نصيرة " التي شاركتني في هذا العمل.

إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي....إلى كل طلبة علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال.



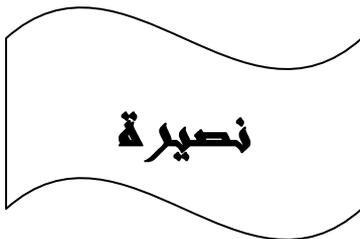


إلى التي جعل الله الجنة تحت قدميها إلى مصدر العنان والعطف، إلى أمي العنونة الغالية  
حفظها الله — عز و جل —

إلى من كان السند القوي في السراء والضراء، إلى من كان رمز الصمود و العطاء إلى  
من كان رمز القوي والنقاء، إلى الذي كان قدوة في التربية والأخلاق، إلى أبي العزيز  
حفظه الله.

إلى جميع إخوتي وأخواتي وإلى زوجي وعائلته .

إلى أختي و زميلتي ورفيقتي دريبي " عتيقة "، إلى جميع صديقاتي ورفيقاتي  
إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي... إلى كل طلبة علوم التسيير تخصص  
إدارة الأعمال.



## ملخص:

تناولنا في هذه الدراسة مفهوم إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي، وذلك من خلال معالجة الإشكالية الأساسية حول علاقة إدارة المعرفة بجودة خدمات التعليم العالي، فاتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقي اعتمدنا على المنهج الإستقرائي باستخدام الاستبيان الذي تم توجيهه لأساتذة جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، وبعد تحليل النتائج وتفسيرها بإعتماد على البرنامج الإحصائي Spss .

و تمثلت أهم النتائج في وجود علاقة بين إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية :

المعرفة - إدارة المعرفة - جودة الخدمات - التعليم العالي.

## Abstract:

this study, we dealt with the concept of knowledge management in improving the quality of higher education services. This study aimed to highlight the role of knowledge in improving the quality of higher education services, by addressing the basic problem about the relationship of knowledge management with the quality of higher education services. In this study, we followed the descriptive approach in Theoretical side As for the practical side, we relied on the inductive approach using the questionnaire that was directed to the professors of the University of Djilali Bounaama Khamis Miliana to the Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences, and after analyzing and interpreting the results based on the statistical program Spss.

The most important results were the presence of a relationship between knowledge management and the quality of higher education services.

### Key words:

Knowledge - knowledge management - quality of services - higher education.

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر و التقدير
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة وجودة الخدمات
05	تمهيد
06	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة
06	المطلب الأول: ماهية المعرفة
06	أولاً: مفهوم المعرفة
07	ثانياً: أهمية المعرفة
07	ثالثاً: أنواع المعرفة
08	رابعاً: خصائص المعرفة
09	المطلب الثاني: مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها
09	أولاً: مفهوم إدارة المعرفة
09	ثانياً: أهمية إدارة المعرفة
10	ثالثاً: أهداف إدارة المعرفة
10	المطلب الثالث : عمليات ومتطلبات إدارة المعرفة
10	أولاً: عمليات إدارة المعرفة
11	ثانياً: متطلبات إدارة المعرفة
12	المبحث الثاني : جودة الخدمات
12	المطلب الأول : الخدمة
12	أولاً: مفهوم الخدمة
13	ثانياً: خصائص الخدمة
13	ثالثاً : تصنيف الخدمة

15	المطلب الثاني : جودة الخدمات
15	أولاً:تعريف الجودة
16	ثانياً: تعريف جودة الخدمة
16	ثالثاً:أهمية جودة الخدمة
17	رابعاً:أبعاد جودة الخدمة
18	خامساً:مؤشرات تقييم جودة الخدمة
19	المطلب الثالث : العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمات
19	أولاً:تحسين جودة البحث العلمي
19	ثانياً:تحسين جودة الخريجين
20	ثالثاً:تحسين جودة البرامج والمناهج التعليمية
20	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
21	المطلب الأول : الدراسات المحلية والعربية
23	المطلب الثاني:الدراسات الأجنبية
24	المطلب الثالث:أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والمحلية والإضافة المقدمة
29	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني:الدراسة التطبيقية
31	تمهيد
32	المبحث الأول : طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجراؤها
32	المطلب الأول : الإطار المنهجي لدراسة الميدانية
32	أولاً : المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة
32	ثانياً : مجتمع وعينة الدراسة
32	ثالثاً : مفاهيم وطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة
34	المطلب الثاني : بناء وثبات أداة الدراسة
34	أولاً : بناء أداة الدراسة
36	ثانياً : ثبات أداة الدراسة
38	المبحث الثاني : عرض ومناقشة متغيرات الدراسة
38	المطلب الأول : تشخيص وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية للعينة
38	أولاً : توزيع عينة الدراسة حسب السن
39	ثانياً : توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية
40	ثالثاً : توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

40	رابعاً : توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية
42	المطلب الثاني : تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات أفراد العينة
42	أولاً : تشخيص ووصف مستوى إدراك محور إدارة المعرفة
47	ثانياً : تشخيص ووصف مستوى إدراك محور جودة خدمات التعليم العالي
49	المطلب الثالث : عرض ومناقشة متغيرات الدراسة
49	أولاً : إختبار فرضيات الدراسة
56	خلاصة الفصل
59	خاتمة
62	قائمة المراجع
65	الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	محل الدراسة الحالية من الدراسة السابقة	24
02	الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة في الإستبانة	33
03	المتوسطات المرجحة والإتجاه الموافق لها	34
04	الإستمارات الموزعة والمسترجعة	35
05	معاملات ثبات ب استخدام @ كرومباخ	37
06	توزيع عينة الدراسة حسب السن	38
07	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	39
08	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	40
09	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	41
10	متوسطات الحسابة والانحرافات المعيارية لبعء تشخيص المعرفة	42
11	متوسطات الحسابة والانحرافات المعيارية لبعء توليد المعرفة	43
12	متوسطات الحسابة والانحرافات المعيارية لبعء تخزين المعرفة	44
13	متوسطات الحسابة والانحرافات المعيارية لبعء توزيع المعرفة	45
14	متوسطات الحسابة والانحرافات المعيارية لبعء تطبيق المعرفة	46
15	المتوسطات الحسابة والانحرافات المعيارية لعينة خاصة	47
16	المتوسطات الحسابة والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات التعليم العالي	48
17	نتائج الإنحدار لإختبار أثر تشخيص المعرفة على جودة الخدمات التعليم العالي	49
18	نتائج تحليل الانحدار الخطي لإختبار أثر تشخيص المعرفة على جودة الخدمات	49
19	نتائج الانحدار لإختبار أثر توليد المعرفة على جودة الخدمات التعليم العالي	51
20	نتائج تحليل الانحدار الخطي لإختبار أثر توليد المعرفة على جودة الخدمات	51
21	نتائج الإنحدار لإختبار أثر تخزين المعرفة على جودة الخدمات التعليم العالي	52
22	نتائج تحليل الإنحدار الخطي لإختبار أثر تخزين المعرفة على جودة الخدمات	52
23	نتائج الإنحدار لإختبار أثر توزيع المعرفة على جودة الخدمات التعليم العالي	53
24	نتائج تحليل الانحدار الخطي لإختبار أثر توزيع المعرفة على جودة الخدمات	54
25	نتائج الانحدار لإختبار أثر تطبيق المعرفة على جودة الخدمات التعليم العالي	54
26	نتائج تحليل الانحدار الخطي لإختبار أثر تطبيق المعرفة على جودة الخدمات	55
27	نتائج تحليل الانحدار الخطي التجميعي لإختبار أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات	55

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
08	أنواع المعرفة	01
10	عمليات إدارة المعرفة	02
36	نموذج الدراسة الافتراضي	03
38	توزيع عينة الدراسة حسب السن	04
39	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	05
40	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	06
41	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	07

مقدمة

إن المنظمات الحديثة على إختلاف أنواعها تواجه موجة كبيرة من التحولات والتغيرات، المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، التي تعتمد المعرفة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة، ونتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الأساسي الأكثر أهمية، بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيراً في نجاح المنظمة أو فشلها.

وتعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تمثل مجموع العمليات التي تساعد المنظمات على الحصول على المعرفة وإنشائها، إختيارها، تنظيمها، استخدامها، توزيعها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمات، فتبني وتطبيق إدارة المعرفة يؤدي الى تحقيق العديد من الفوائد والايجابيات، كاتخاذ القرارات، حل المشاكل الإدارية، زيادة الكفاءة والفعالية، تحسين جودة المخرجات، زيادة الإنتاجية، تحسين الإبداع والأهم التأقلم مع كثرة التغيرات المتسارعة.

أصبح الإهتمام بموضوع جودة خدمات التعليم العالي يشكل تحدياً من حيث تحسين جودة الخدمات، ويعتبر أحد المفاهيم الهامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، ولهذا أصبح لازماً على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي، والاهتمام بجودة التكوين والتعليم من أجل الارتقاء إلى أعلى المعايير الدولية من أجل تحقيق طموحات مرجوة أو مستهدفة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية.

ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

**ما هو دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية**

**والعلوم التجارية وعلوم التسيير؟**

وتتدرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما المقصود بإدارة المعرفة؟

- فيما تتمثل جودة الخدمات التعليم العالي؟

- مامدى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة؟

- ماأثر تطبيق إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بكلية محل الدراسة؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي؟

**فرضيات البحث:**

من أجل الإجابة على الإشكالية محل دراسة والأسئلة الفرعية، يستلزم اختيار الفرضيات التالية:

- تقوم الكلية محل الدراسة بتطبيق عمليات إدارة المعرفة(تشخيص المعرفة، إنشاء المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).

- تؤثر إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة على جودة خدمات التعليم العالي (جودة البحث العلمي، جودة خدمات الطلبة والخريجين، جودة المناهج والبرامج، وجودة الخدمات الإدارية).

### مبررات إختيارموضوع البحث:

تعود أسباب إختيار ودراسة هذا الموضوع إلى الإعتبارات التالية:

- نقص الدراسات والأبحاث النظرية والتطبيقية باللغة العربية المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي.

- البحث لمعرفة مميزات وخصائص إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي الجزائرية.

- الأهمية البالغة لإدارة المعرفة وما يمكن أن تلعبه في مجال جودة التعليم العالي خاصة إذا لقيت العناية الكافية، كما هو الحال في مختلف منظمات التعليم العالي في الدول المتقدمة.

- محاولة ضبط بعض المصطلحات والمفاهيم الأساسية في موضوع.

### أهداف البحث:

تتمثل الأهداف فيمايلي:

1 - تناول المفاهيم النظرية المتصلة بإدارة المعرفة وجودة الخدمات.

2 - التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الكلية محل الدراسة.

3 - توضيح أثر تطبيق إدار المعرفة في تحقيق الجودة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة.

4 - إبراز المعرفة وكيفية إدارتها وتطبيق عملياتها .

5 - محاولة الوقوف على التحديات والمشاكل التي تواجه قطاع التعليم العالي.

### أهمية الموضوع:

يعد موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الإدارية الجديدة الذي لم يلق المعالجة الكافية والاهتمام الوافي باللغة العربية، وخاصة في مجال التعليم العالي الذي يمثل العصب المحرك لنمو وتقدم المجتمعات.في ضوء ذلك تتضح أهمية الدراسة الحالية في الجانبين التاليين:

1 - كون هذه الدراسة تتطرق لإدارة المعرفة، مفاهيمها، أهميتها، عملياتها ومتطلباتها، وبيان أثرها ودورها في تحقيق جودة خدمات التعليم العالي.

2 - كون هذه الدراسة تسعى لتحليل الواقع الفعلي لإدراك أعضاء هيئة التدريس والقائمين على كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيلالي بونعامة لمفهوم إدارة المعرفة وأبعادها، وكذلك تحليل أهم عمليات إدارة المعرفة بالكلية وآثار كل ذلك على جودة العملية التعليمية.

### حدود البحث:

تتمثل الحدود الدراسية في الحدود المكانية والمفاهيمية، وسوف نتكلم عن هذه الحدود في النقاط التالية:

الإطار المفاهيمي : تم الدراسة بالمواضيع المرتبطة بإدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة التعليم العالي.

الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة التعليم العالي جيلالي بونعامه خميس مليانة"كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير" .

### منهج البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث، وهو مساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة والمنهج الإحصائي باستعمال برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم.

### صعوبات البحث:

من أهم الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز بحثنا تمثلت فيما يلي:  
- قلة المراجع المتخصصة في دراسة موضوع جودة الخدمة، باستثناء بعض الدراسات السابقة للموضوع والتي تم الاعتماد عليها.

- صعوبة في إسترجاع الإستبيانات.

- صعوبة الإلتقاء مع الأساتذة.

- وجدنا صعوبة كذلك في تطبيق وتحليل نتائج برنامج ال Spss.

### هيكل البحث:

بعد معالجة الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم الدراسة كما يلي:

مقدمة: تم فيها طرح إشكالية الدراسة وفرضيات مع بيان أهمية وأهداف هذه الدراسة.

خصصنا الفصل الأول: للإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي حيث قسمناه إلى ثلاث مباحث في المبحث الأول عالجنا مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالمعرفة وإدارة المعرفة وقمنا بتقسيم المبحث إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول تمثل في ماهية المعرفة، أما المطلب الثاني فيتضمن مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها، والمطلب الثالث شمل عمليات ومتطلبات إدارة المعرفة، تطرقنا في المبحث الثاني إلى ماهية جودة خدمات التعليم العالي، وتم تقسيمه إلى ثلاث مطالب: المطلب الأول مفهوم الخدمة وجودة الخدمة والمطلب الثاني جودة الخدمات، المطلب الثالث العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمات، أما المبحث الثالث تناولنا فيه الأدبيات التطبيقية لدراسات السابقة و قمنا بتقسيم المبحث إلى ثلاث مطالب: المطلب الأول الدراسات المحلية والعربية، أما المطلب الثاني فخصص لدراسات الأجنبية، أما المطلب الثالث فخصص إلى بيان أوجه التشابه والإختلاف و محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

وفي الفصل الثاني تناولنا الدراسة التطبيقية وقسمناها إلى مبحثين حيث تضمن المبحث الأول طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها وقمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين: المطلب الأول الإطار المنهجي لدراسة الميدانية أما المطلب الثاني بناء وثبات أداة الدراسة ، أما المبحث الثاني تضمن عرض ومناقشة متغيرات الدراسة وتم تقسيمه إلى ثلاث مطالب ،المطلب الأول تشخيص وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية للعينة ،أما المطلب الثاني تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات أفراد العينة، المطلب الثالث عرض ومناقشة متغيرات الدراسة.

# الفصل الأول

الاطار المفاهيمي لإدارة المعرفة والجودة الخدمات

## تمهيد

أصبحت إدارة المعرفة محل إهتمام العديد من الباحثين والدارسين في مجال الإدارة، وشملت المجالات العلمية والتطبيقية في العديد من المؤسسات والشركات العالمية التي استطاعت ترجمة نتائج الأبحاث والدراسات حول إدارة المعرفة إلى واقع عملي، نظرا لارتباطها بتحقيق أهداف المؤسسة وضمان نجاحها في ظل التغيرات الحاصلة وقد ارتبط هذا المفهوم بالإصلاح الإداري لموجه لتحسين جودة الخدمات المقدمة، وصولا إلى تقديم خدمة جيدة مما جعلها أمام مهمة صعبة وهي إرضاء وإشباع رغبات الزبائن بالكيفية المثلى وبالمواصفات المطلوبة فالسعر لم يعد العامل المحدد والمحرك الوحيد لسلوك المستهلك بل ظهرت جوانب أخرى أكثر أهمية الحصول على خدمات عالية الجودة، الأمر الذي أدى بالمؤسسات التي تعمل في قطاع الخدمات إلى إعادة التفكير في المفاهيم والمبادئ التي انطلقت منها، والبحث عن أساليب إستراتيجية تتلاءم مع هذا التغيير محاولة منها لاحتلال مكانة مرموقة في مجال نشاطها

تأسيسا على ما سبق، وقصد الإلمام بركائز إدارة المعرفة وإبراز أهميتها في تحسين جودة الخدمة جزأنا هذا الفصل الى مبحثين، ويتضمن المبحث الأول المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة، بينما يشمل المبحث الثاني : ماهية جودة الخدمات، في حين كان المبحث الثالث بعنوان الدراسات السابقة.

المبحث الأول : المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة

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

المطلب الأول : ماهية المعرفة

أولا : مفهوم المعرفة

- المعرفة ممثلة بالأفكار، والأحكام، الموهبة أو القدرة الفذة، تحليل العلاقات والأسباب ووجهات النظر والمفاهيم المختزلة في عقل الفرد أو الموجودة في العمليات التنظيمية مثل الوثائق، المنتجات أو الخدمات أو التسهيلات والأنظمة، ويضيف الكاتب أن المعرفة ناتج التعليم والتعلم والنشاطات التي تركز على الإبداع وإستغلال الخبرات وهي القيمة المضافة إلى السلوك والممارسات، ولجعل قيمة للمعرفة لا بد أن تكون مركزة وقابلة للتشارك<sup>1</sup>

- لمعرفة هي مجموعة من الحقائق التي يحصل عليها الإنسان من خلال بحوثه حسب طرق البحث العلمي المنطقية، أو من خلال تجاربه السابقة خاصة العملية التي تراكمت لديه، التي قد توصله إلى درجة الخبرة ومن ثم الحكمة<sup>2</sup>

- المعرفة هي مجموعة من البيانات والمعلومات والإرشادات والأفكار التي يحملها الإنسان أو يمتلكها المجتمع في سياق دلالي وتاريخي محدد، وتوجه سلوك الفرد البشري ومؤسسات في مجال النشاط الإنساني كافة في إنتاج السلع والخدمات<sup>3</sup>

- المعرفة هي كل العمليات العقلية عند الفرد، من إدراك وتعلم وتفكير وحكم يصدره الفرد وهو يتفاعل مع عالمه الخاص.<sup>4</sup>

- ونستنتج مما سبق أن المعرفة هي مزيج من الخبرة والقيم والمعلومات التي يحملها الإنسان أو يمتلكها المجتمع، وتوجه السلوك البشري فرديا ومؤسسيا في ممارسات التنظيمية للمنظمة في إنتاج السلع والخدمات .

<sup>1</sup> - إبراهيم الخلوف الملكاوي ، إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم ط1 ، مؤسسة الوارق لنشروا ولتوزيع عمان الأردن ، 2007 ص 30 - 31..

<sup>2</sup> - حسنية، سليم ابراهيم ، نظم المعلومات الإدارية ، مؤسسة الوارق لنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص266.

<sup>3</sup> - فراح رشيد قنور خالد ، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار، مجلة الدراسات المالية محاسبية وإدارية ، ط8، 2017، ص 409.

<sup>4</sup> - مؤيد سعيد السالم ، تنظيم المنظمات ، دراسة في تطوير الفكر خلال مائة عام. دار الكتاب الحديث ، عمان ، الأردن ، 2002 ، ص 184.

### ثانيا : أهمية المعرفة

- تبرز أهمية المعرفة في مايلي<sup>1</sup> :
- مساهمة المعرفة في مرونة المنظمات
- المعرفة أصبحت الأساس لخلق الميزة التنافسية وإدامتها
- تعد المعرفة البشرية المصدر الأساسي للقيمة
- ترشد المعرفة الإدارية مدراء المنظمات على كيفية إدارة منظماتهم
- مساهمة المعرفة في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية تحدث التغيير الجذري في المنظمة.
- أتاحت المعرفة المجال للمنظمة للتركيز على الأقسام أكثر إبداعا وحفزت الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها.

### ثالثا : أنواع المعرفة

- وصفها أغلب الباحثين إلى:<sup>2</sup>
- معرفة ضمنية (**Tacit knowledge**) : وهي المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي.
- معرفة ظاهرة (**Explicit knowledge**) : وهي المعرفة الرسمية والمنظمة التي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين.

<sup>1</sup> - صلاح الدين الكبيسي ، إدارة المعرفة ، بحوث ودراسات ، المنظمة العربية لتنمية الإدارية. 2005 ، ص13 .

<sup>2</sup> . المرجع نفسه ، ص24.

الشكل رقم (01) : أنواع المعرفة

المعرفة		النوع
معرفة ظاهرة	معرفة ضمنية	
المناهج	المواهب، المهارات	المكونات
الإجراءات، لمعطيات، التحليل		
تعبير ظروف	تكتسب من العمل تنتقل بالتمهين	الخصائص
تجانسها.	الجماعي	
موزعة على عدة مواقع	محصورة في موقع معين	الموقع



- تمثل تجربة وثقافة المنظمة  
 - تكون مخزنة في الأرشيف، الأنظمة الآلية وفي عقول البشر  
 - تظهر من خلال الخطط الإنتاج  
 - تنتج قيمة مضافة لعمليات التنظيمية الانتاجية

المصدر: توفيق صراع، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2013- 2014، ص12.

#### رابعا: خصائص المعرفة

وبهذا الصدد يمكن الإشارة إلى عدد من الخصائص الأساسية للمعرفة ونذكر منها ما يلي:<sup>1</sup>

- 1 - إمكانية توليد المعرفة : تشير إلى حركة المعرفة من خلال عمليات البحث العلمي التي تتضمن الاستنباط والاستقراء والتحليل والتكريب وذلك بالإعتماد على الأشخاص المبتكرين.
- 2 - إمكانية موت المعرفة :وتشير إلى المعلومات الساكنة أو الموجودة بين طيات الكتب الموضوعه على رفوف المكتبات أو الموجودة في رؤوس من يمتلكونها ولم يعلموها لغيرهم فماتت بموتهم، والتي يمكن وصفها بالميتة نسبيا ثم تأتي معرفة وتنسخ معرفة قائمة وتحل محلها
- 3 - إمكانية إمتلاك المعرفة :من قبل أي فرد فهي ليست محصورة بفرد أو مقتصرة على جهة معينة دون غيرها، ويمكن تحويل هذه المعرفة إلى طرق عملية أو براءة اختراع
- 4 - إمكانية تخزين المعرفة :كانت في السابق تخزن على الورق ولا زالت لغاية الآن، ولكن التركيز ينصب الآن على تخزين المعرفة باستخدام الطرق الالكترونية التي تعتمد على الحاسوب
- 5 - إمكانية تصنيف المعرفة: وذلك حسب مجالات متعددة كالمعرفة الضمنية أو الظاهرية

<sup>1</sup> . ابراهيم الخلوف الملكاوي، مرجع سابق ، ص ص 38.36

- 6 - المعرفة لا تستهلك بالاستخدام: بل على العكس فهي تتطور وتولد بالاستخدام وعكس ذلك تموت
- 7 - إمكانية تقاسم المعرفة: تشير إلى إمكانية نشر المعرفة والانتقال عبر العالم إذا توفرت الوسائل والسبل اللازمة لذلك .

### المطلب الثاني : مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها

#### أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

- إدارة المعرفة هي العمليات والنشاطات التي تساعد المنظمة على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة وتوظيفها في أنشطتها الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات والتخطيط الإستراتيجي.<sup>1</sup>
- إدارة المعرفة هي تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليد المعرفة وكافة الأمور والعمليات والقدرات و الإمكانيات الشخصية والتنظيمية لتحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة بالإضافة إلى العمل على إدامة المعرفة واستغلالها ونشرها واستثمارها وتوفير التسهيلات اللازمة لها.<sup>2</sup>
- إن إدارة المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في الشركات الحديثة، لأن إدارة المعرفة لا تكفي بما لديها من رصيدها المعرفي، بل تسعى إلى إغنائه بالإنشاء معرفة جديدة.<sup>3</sup>
- إدارة المعرفة بأنها كل العمليات المتعلقة بتوليد المعرفة وتخزينها ونقلها ومشاركتها بين الأفراد وتطبيقها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك من خلال إتاحة موارد المعرفة المتوفرة للجميع<sup>4</sup>
- ونستنتج مما سبق أن إدارة المعرفة هي فن لإدارة الأصول المعرفية في المؤسسة والتي تعمل على تحديد المعرفة المطلوبة تعزيز تكوينها، تخزينها، وتجميعها ونشرها وتوزيعها وضمان وصولها لمستخدميها.

#### ثانياً : أهمية إدارة المعرفة

تتمثل أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:<sup>5</sup>

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف
- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها
- تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء التنظيمي
- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية للموارد البشرية لخلق المعرفة الجيدة
- تساهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية الغير مستقرة

1 . ابراهيم الخلوف الملكاوي، نفس المرجع ، ص ص 74. 75

2 . إبراهيم الخلوف الملكاوي ، مرجع سابق، ص75

3 . نجم عبود نجم ، إدارة المعرفة :المفاهيم الأساسية و الإستراتيجيات و العمليات ، ط1، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 96 - 97.

4 . شعباني مريم، مساهمة إدارة المعرفة في تنمية الإبداع الإداري :دراسة حالة ميدانية بمؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة "بسكرة

"رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر .بسكرة، الجزائر، 2016، ص 11

4 . صلاح الدين الكبيسي ، مرجع سابق ، ص4342

- تساهم في تعظيم قيمة المعرفة لذاتها عبر التركيز على المحتوى
- تدعيم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات والعمل على تعزيز المعرفة التنظيمية.

### ثالثاً: أهداف إدارة المعرفة

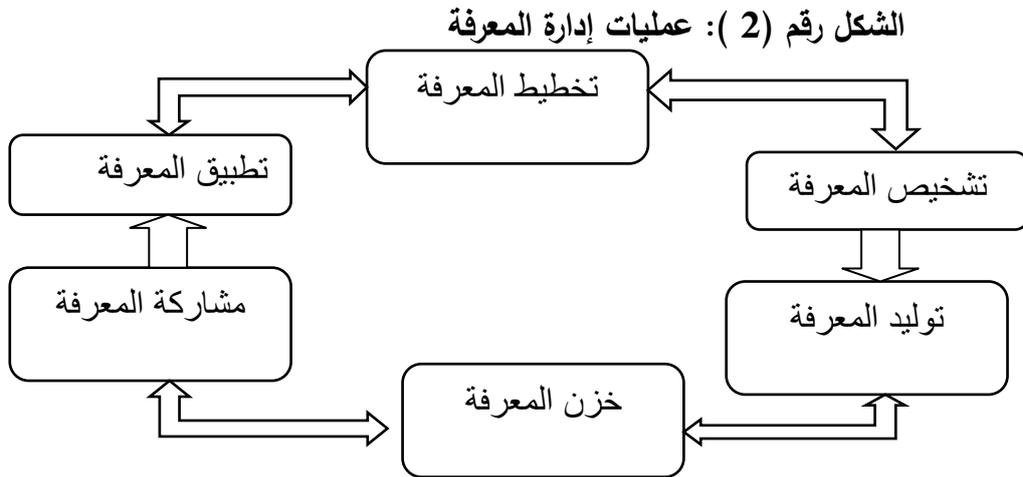
إن عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات والجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة نذكر منها:<sup>1</sup>

- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة
- التعريف والتوعية بشكل شمولي لمعنى إدارة وتطوير المعرفة ونشره بين رجال الأعمال
- وضع بيانات وأدلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة
- تطوير عمليات الابتكار بالمنظمة وتقديم خدمات ومنتجات مبتكرة
- نقل المعرفة الضمنية في عقول ملاكها وتحويلها إلى معرفة ظاهرة
- تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة لها
- تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية.

### المطلب الثالث: عمليات ومتطلبات إدارة المعرفة

#### أولاً: عمليات إدارة المعرفة

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



المصدر : أمينة بن عيسى، إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية، جامعة أم البواقي، 2016 - 2017، ص 13.

<sup>1</sup> . خضر مصباح إسماعيل طيطي ، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول ، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص45

- **عملية تخطيط المعرفة:** تتعلق برسم الخطط المختلفة ذات الارتباط بإدارة المعرفة، ودعم أهداف إدارة المعرفة والأنشطة الفردية، والسعي إلى توفير القدرات والإمكانات اللازمة لتسيير الأعمال بكفاءة وفاعلية وتوفير الطاقات الخبيرة المتخصصة وتحديد التسهيلات التكنولوجية اللازمة .

- **عملية تشخيص المعرفة:** أي تحديد نوعية المعرفة المطلوبة التي تريدها المنظمة وتحديد مصادرها وطرق الحصول عليها. وبعبارة أخرى بعد التشخيص من الأمور المهمة في برنامج إدارة المعرفة لأن الهدف منها يتمثل في اكتشاف معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم، وكذلك تحدد مكان هذه المعرفة في قواعد البيانات والمعلومات، وتحدد لنا المعرفة الملائمة لوضع الحلول للمشكلة التي تواجهها المنظمة .

- **عملية توليد المعرفة:** ويقصد بها تكوين وإيجاد المعرفة الجديدة والتميزة من خلال إعادة هيكلة أو تصميم المعرفة الموجودة والتي يمكن الوصول إليها عبر مشاركة العاملين، وتعد هذه العملية من أكثر عمليات إدارة المعرفة أهمية .

- **عملية خزن وتنظيم المعرفة :** هي العمليات التي تشمل الإحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل إسترجاعها ، حيث تعد هذه العملية بمثابة الذاكرة التنظيمية للمنظمة.

- **عملية مشاركة المعرفة:** هي عملية تبادل المعرفة بين أفراد المنظمة وبين المنظمة والأطراف الخارجية المحيطة بها، ويتم تبادل المعرفة عن طريق التعلم والشرح أو التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة عبر الخبرات، وتعد هذه العملية بأنها ثمرة عمليات إدارة المعرفة والهدف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقه.

- **عملية تطبيق المعرفة :** ويقصد بها الإستخدام الأفضل والفعال للمعرفة المتوفرة في المنظمات بأفضل الطرق لضمان الوصول إلى أفضل النتائج، با لإضافة إلى ذلك أن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب التعلم والشرح المفصل، والتعليم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها، لذا يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، إذ أنه أكثر أهمية من المعرفة نفسها، ولن تقود عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال<sup>1</sup>.

**ثانيا: متطلبات إدارة المعرفة:**

لبناء نظام إدارة المعرفة لا بد أن تتوفر المقومات والمتطلبات الأساسية والتي يمكن إنجازها فيما يلي<sup>2</sup>:

- **تكنولوجيا المعلومات:** هي جميع ما يستخدم من أجهزة الكمبيوتر والبرامج الحاسوبية التي تساعد في ضمان أمن كافة الإحصائيات المعلوماتية وتخزينها ووضعها في الاستعمال من قبل المستويات الإدارية، والتي تمكنهم من تبادل المعلومات والتواصل مع بعضهم البعض من أجل الوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة الإنتاجية.

- **توفير الموارد البشرية اللازمة:** تستلزم إدارة المعرفة توفير موارد بشرية مبدعة قادرة على توليد المعارف وتبادلها مع الآخرين، فعالم المعرفة يطلب من الأفراد في المؤسسة إمتلاك القدرة، تحديد المعلومات المطلوبة أولاً واستخدام

<sup>1</sup> . عبد الستار العلي وآخرون ، مدخل إلى إدارة المعرفة ، ط2 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 200 ، ص 294

<sup>2</sup> . شعباني مريم ، مرجع سابق، ص 33 - 34 .

تلك المعلومات ثانياً، وفهم نتائج الإستخدام ثالثاً، وعملية خلق المعرفة تعتمد على نوع العلاقات بين الأفراد في المؤسسة وبين قيادة المؤسسة، أي أنها تتطلب بيئة اجتماعية تشجع الإبداع والابتكار.

**- الهيكل التنظيمي:** يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتوي من مفردات تقيد الحرية بالعمل وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين ، لذا لا بد أن يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة إطلاق إبداعاتهم والعمل باحرية الاكتشاف وتوليد المعرفة، وتحكم في الحصول على المعرفة وإدارتها، وتخزينها، وتعزيزها، وإعادة استخدامها ، ويتعلق بتجديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة.

**- الثقافة التنظيمية:** هي بطاقة تعريف المؤسسة للمجتمع، وهي المكونة لشخصية المؤسسة، ولا بد من أن تكون منفردة ومتميزة في نظر العاملين والعملاء، ويتوقف نجاح نظام إدارة المعرفة على وجود ثقافة تنظيمية تدعم جهود وأنشطة العاملين في المؤسسة وإيجاد ثقافة تنظيمية يعزز ويساند بناء المعرفة وتقاسمها والتعاون بين الأفراد والتشجيع على قضاء بعض الوقت في التعلم .

### المبحث الثاني: جودة الخدمات

اتجهت معظم المؤسسات إلى الاهتمام بالعمل على تحقيق الجودة في منتجاتها، لضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه. ويعتبر موضوع جودة الخدمات من المواضيع التي ينشغل بها الكثير من الباحثين الأكاديميين والممارسات على حد سواء.

### المطلب الأول: الخدمة

#### أولاً: مفهوم الخدمة

- تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق للخدمة: على أنها منتجات غير ملموسة في جوهرها لآكن ما يحيط بها ملموس، ولذلك لا يمكن نقلها أو تخزينها، إذ يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستخدم، والمنتجات الخدمية يصعب تحديدها بدقة فهي تنتج وتستهلك في الوقت نفسه لذلك لا يتولد عنها شعور بالملكية.<sup>1</sup>

يعرف (palmer) الخدمة بأنها عملية إنتاج منفعة غير ملموسة إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، والتي تلبي من خلال شكل من أشكال التبادل حاجة ما لدى المستهلك.<sup>2</sup>

- يعرفها فيليب كوتر: على أنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف (وهو منتجها) إلى طرف آخر (وهو العميل الذي تقدم إليه) ليستخدمها في إشباع حاجة أو رغبة.<sup>3</sup>

- ويرى كريستوفر لوفلوك (lovelock 2004) أن الخدمة هي عبارة عن منفعة مدركة بالحواس قائمة بحد ذاتها ومتأصلة بشيء مادي وتكون قابلة للتبادل ولا يترتب عليها ملكية وهي في الغالب غير محسوسة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - رانيا المجني، تسويق الخدمات منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص4.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص5.

<sup>3</sup> - سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية. المفاهيم والاستراتيجيات، ط1، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 2002، ص165.

<sup>4</sup> - فريد كوتر، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، جامعة سكيكدة ، الجزائر. ط1. 2009 ص64.

- عرفها (kotler) بأنها: أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، فتقديم الخدمة قد يكون أولاً يكون مرتبط بمنتج مادي.<sup>1</sup>

- عرفها (stanton) على أنها النشاطات الغير الملموسة والتي تحقق منفعة للعميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية.<sup>2</sup>

من خلال التعريف نستنتج أن الخدمة هي نشاط أو مجموعة أنشطة غير ملموسة يتم من خلالها تقديم منافع للمستهلكين بهدف تلبية حاجاتهم ورغباتهم وإشباعها بشيء مادي.

### ثانياً : خصائص الخدمة

هناك عدة خصائص تميز الخدمة وأهمها ما يلي:<sup>3</sup>

- **غير الملموسة**: أصل الخدمة غير ملموسة، أي لا يمكن تذوقها أو رؤيتها أو سماعها أو الإحساس بها وهي الخاصة التي تميز الخدمة عن السلعة.

- **التلازمية**: ونعني بها درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة ومقدمها، فوقت إنتاج الخدمة هو وقت إستهلاكها ، أي أنها تنتج وتستهلك في نفس الوقت.

- **عدم القابلية للتخزين**: تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، وذلك لعدم ملموسيتها، أي أن درجة الملموسية تزيد من درجة فناء الخدمة، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبياً أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية، فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها .

- **عدم إنتقال الملكية**: صفة عدم إنتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن العميل يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها والتصرف فيها.

- **عدم التجانس أو عدم التماثل**: تتميز الخدمات بخاصية التباين طالما أنها تعتمد على مهارة أو أسلوب أو كفاءة .

### ثالثاً : تصنيف الخدمة

هناك أنواع عديدة من الخدمات التي يمكن تصنيفها حسب العديد من الأسس كما يلي :

- **من حيث الاعتمادية**: حيث تتنوع الخدمات على أساس اعتمادها إما على المعدات أو على الأفراد، كما تنوع حسب أدائها من قبل عمال ماهرين أو غير ماهرين، وهنا أصبح طلب الخدمة يتأثر بالشخص الذي يتولى تقديمها وكذلك الحال في الخدمات التي تعتمد على المعدات، إذ هي الأخرى تختلف إذ ما كانت المعدات ذات تسيير ذاتي أم أنه ليس كذلك.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - زكريا عزام وآخرون ، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الاردن.2008، ص249.

<sup>2</sup> - حميد عبد النبي الطائي وبشيرعباس العلق، تسويق الخدمات، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص ص33-34.

<sup>3</sup> - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، ط3، 2005، ص ص 24، 30.

<sup>4</sup> - قاسم نايف علوان اليحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات، إدارة الشروق لنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006، ص70.

- حسب الزبون :حيث يمكن تصنيفها إلى <sup>1</sup>:
- خدمات المستهلكين :وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية مثل:السياحة والتأمين على الحياة وسميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية .
- خدمات المنشآت :هي الخدمات التي تقدم لتلبية حاجات منظمات الأعمال كما هو الحال في الاستثمارات الإدارية والمالية وصيانة المعدات والآلات .
- حسب مشاركة الزبون أو المستفيد: حيث يتطلب بعض الخدمات حضور الزبون ومشاركته للحصول على الخدمة مثل: العلاج الطبي، السياحة والإطعام، بينما لا تتطلب خدمات أخرى مشاركة الزبون أو حضوره طوال الوقت مثل : خدمة إصلاح أو صيانة السيارات.<sup>2</sup>
- حسب دوافع مقدم الخدمة :حيث يمكن تصنيفها إلى <sup>3</sup>:
- خدمات غير ربحية :وهي خدمات تقدم من طرف مجموعة من الأفراد أو المنظمات أو جمعيات إلى مختلف الأفراد وليس بدوافع الربح مثل : الخدمات المقدمة من طرف الدولة كالتعليم والعلاج الطبي والجمعيات الخيرية .
- الخدمات الربحية :تقدم بدافع الربح مثل : المنظمات الخاصة كالمستشفيات والمدارس والجامعات الخاصة .
- حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة :وهي كالتالي:<sup>4</sup>
- خدمات مهنية :مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والماليين.
- خدمات غير مهنية :مثل خدمات حراسة العمارات ومواقف السيارات
- الخدمات طبقا لدرجة كثافة العمالة: وتنقسم إلى <sup>5</sup>:
- الخدمات الكثيفة العمالة : والتي تعتمد على العمالة بدرجة أكبر في تقديمها مثل : الخدمة الفندقية، خدمات التدريس وغيرها .
- الخدمات كثيفة الآلة: وهي التي تعتمد على الآلة بدرجة أكبر في تقديمها مثل: خدمة النقل والمواصلات وغيرها.
- لخدمات حسب درجة الإتصال بالمستفيد :وتنقسم إلى <sup>6</sup>:
- خدمات ذات اتصال شخصي عالي: مثل خدمات المحامي وخدمات السكن وخدمات النقل الجوي وهنا وجود العميل أثناء تقديم الخدمة ضروريا .
- خدمات ذات اتصال منخفض: مثل إصلاح السيارات، التسويق عبر الأنترنت، وهي بذلك لا تتطلب وجود العميل أثناء تقديم

1 - محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص210.

2 - حميد عبد النبي الطائي وبشير عباس العلق، مرجع سبق ذكره، ص193.

3 - قاسم نايف علوان اليحيائي، مرجع سابق، ص76.

4 - محمد علي بركات ، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمة، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال، قسم إدارة الاعمال كلية التجارة، جامعة عين الشمس، فلسطين، 2001، ص59.

5 - المرجع نفسه، ص60.

6 - المرجع نفسه، ص61.

- الخدمات حسب وجهة النظر التسويقية: حيث يمكن تصنيفها إلى: <sup>1</sup>
  - خدمات سهلة المنال: يحصل عليها الزبون بشكل سهل مثل: النقل والحلاقة
  - خدمات خاصة: مثل خدمة استئجار بعض الأشكال لحماية وحراسة بعض الشخصيات الهامة
  - الخدمات حسب طبيعة الخدمة: وتصنف إلى: <sup>2</sup>
  - خدمات ضرورية مثل: الخدمات الصحية، التعليم
  - خدمات كمالية مثل: التسلية والترفيه.
  - كما يمكن تصنيف الخدمة إلى ثلاث أصناف حسب طبيعة الخدمة وهي: <sup>3</sup>
  - الخدمة الخالصة: وهنا تقوم المؤسسة بتقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبط بمنتج ماديا أو خدمات أخرى مرفقة مثل: خدمات التأمين، التعليم، دور الحضانة.....إلخ، كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للزبون.
  - الخدمة المرفقة بمنتج مادي: يمكن للمؤسسة تقديم خدمة أساسية لكن تكتمل ببعض المنتجات أو الخدمات مثل: خدمات المواصلات الجوية، خدمات الجرائد، المجالات، المشروبات.....إلخ، كذلك الطبيب الذي يحتاج إلى تجهيزات لتقديم خدمات التمريض.
  - المنتج المرافق بعدة خدمات: في هذه الحالة تعرض المؤسسة منتجاتها مرافقة بعدة خدمات مثل: بيع أجهزة التلفزيون والآلات الغسيل مرافقة بالضمان لمدة معينة أو النقل، فكلما كان المنتج متطورا تكنولوجيا مثل: السيارات وأجهزة الإعلام الآلي، كلما كان بيعه يتطلب خدمات مرافقة مثل: النقل، الصيانة، الضمان.....إلخ.
- المطلب الثاني: جودة الخدمات**
- أولا: تعريف الجودة**
- هي قدرة المنتج / الخدمة على تلبية حاجات المساهمين بأقل تكلفة ومدى ملائمة المنتج للاستخدام، أي القدرة على تقديم أفضل وأصدق صفات. <sup>4</sup>
  - تعريف (Deming): الجودة هي مجموعة من الأنشطة التي ترضي حاجات العميل الحالية والمستقبلية. <sup>5</sup>
  - تعريف (Jonson): الجودة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاء التام عن الخدمة المقدمة أو المنتج المقدم. <sup>6</sup>

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص ص61 - 62.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص62.

<sup>3</sup> . تيسير العجاردة، التسويق السياحي، ط1، دار حامد لنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص21.

<sup>4</sup> . محمد عبدالوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص15.

<sup>5</sup> . خضير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط3، 2010، ص23.

<sup>6</sup> . فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب لنشر والتوزيع، مصر، ط 1. 1996، ص10.

- من التعاريف السابقة يمكن القول أن الجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ورغبات الزبائن.

### ثانياً : تعريف جودة الخدمة

- 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 العملاء.<sup>1</sup>

- عرفها كل من "Booms" و "Lewis" بأنها: قياس مدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم الخدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين.<sup>2</sup>

- إن جودة الخدمة هي درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.<sup>3</sup>

- تعرف جودة الخدمة بأنها تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين، وانخفاض نسبة الشكاوي.<sup>4</sup>

- التفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة حيث يرى الزبون بأن جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.<sup>5</sup>

- تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعمال للخدمة أو بعد تقديمها له.<sup>6</sup>

- مما سبق نستنتج أن جودة الخدمة تعني درجة المطابقة للمواصفات التي تلبى حاجيات ورغبات الزبون المتوقعة، وهي تهدف لتحقيق النجاح والاستقرار للمنظمات.

### ثالثاً : أهمية جودة الخدمة

- ازداد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك إلى العديد من الأسباب ومن أبرزها:<sup>7</sup>

1 - نمو مجال الخدمة :حيث تزايدت في الآونة الأخيرة أعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات أكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ، فعلى سبيل المثال نجد أن نصف منظمات الأعمال في الوقت الحاضر يتعلق نشاطها بالخدمات، بالإضافة إلى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات لا تزال تتوسع بشكل مستمر .

<sup>1</sup> . مأمون الدراكة ، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الصفاء لنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص18.

<sup>2</sup> . بشير عباس العلاق ، محمد عبد النبي الطائي، مرجع سبق ذكره، ص207.

<sup>3</sup> . رانيا المجني، مرجع سابق، ص55.

<sup>4</sup> . سعيد محمد المصري، مرجع سابق، ص353.

<sup>5</sup> . مأمون الدراكة، مرجع سابق، ص151.

<sup>6</sup> \_Gerard taker ، Michel longbois ، marketing services ، edition demord ، 1992 ، p45

<sup>7</sup> . أيوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، المجلة العربية لنشر العلمي، العدد الثامن عشر،

2أفريل2020ص77.

**2 - زيادة حدة المنافسة:** إن بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل أساسي على إمكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فإن توافر جودة الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة .

**3 - المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** حيث أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع القاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر، ما يعني أنها لم تعد تهدف فقط إلى جذب الزبائن والعملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف.

**4 - السعي لفهم العملاء:** دائماً ما تسعى منظمات الأعمال إلى فهم طبيعة عملاءها ومعاملتهم بصورة جيدة، حيث أن البعض من العملاء غالباً ما يكرهون التعامل مع تلك المنظمات التي تركز فقط على الخدمة إذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

#### رابعا: أبعاد جودة الخدمة

تتمثل أبعاد جودة الخدمة فيما يلي:<sup>1</sup>

**1 - التوقيت:** تعد السرعة في تقديم الخدمة وتوفيرها في الوقت المناسب من الخصائص المهمة في جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الزبون.

**2 - التقدير والاحترام:** مدى شعور الزبون بالترحيب من قبل العاملين في المرفق الخدمي والتعامل معه بقدر من الإحترام والتقدير وإشعاره بأهميته الإنسانية وأنه محل احترام الجميع وتقديرهم.

**3 - سهولة الحصول عليها:** إن الحصول على الخدمة المطلوبة دون معوقات أو موانع يعد بعداً مهماً من أبعاد جودة الخدمة.

**4 - لأداء الفني:** القدرة الفنية لمقدم الخدمة ومدى قناعة الزبون بكفاءة الخدمة المقدمة وفعاليتها .

**5 - لاستجابة:** تعني تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون، وإشعاره بأهميته والحرص على رضاه عند تقديم الخدمة ومدى شعور العميل بقيمته الإنسانية لدى مقدم الخدمة عند التعامل معه .

**6 - لدقة:** إنجاز الخدمة المقدمة للمستهلك بصورة صحيحة من أول لحظة وتجنب هدر الموارد المتاحة.

**7 - جودة المرافق:** توفر خدمات الترفيه والتسليّة في المرفق الخدمي بحيث يشعر الزبون براحة كافية عند الانتظار للحصول على الخدمة .

**8 - الكفاءة:** توفر الخدمة بأقل التكاليف وتجنب هدر الموارد المتاحة وتقاس كفاءة الخدمات من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات .

**9 - الفاعلية:** مدى تحقق الهدف المتوقع من الخدمة المقدمة وإلى أي مدى نجحت الإستراتيجية الموضوعة في تحقيق الأهداف .

**10 - السلامة والأمان:** مدى توفر شروط السلامة في مرافق تقديم الخدمات لكل من مقدم الخدمة ومتلقيها.

<sup>1</sup> . شاكرين أحمد الصالح، خالد بن محمد الصريمي، الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص80.

خامسا: مؤشرات تقييم جودة الخدمة

وتتمثل هذه المؤشرات فيما يلي:

- 1 - **الاعتمادية:** ونعني بها، قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، بدرجة عالية من الدقة والإتقان.<sup>1</sup>
- 2 - **للاستجابة:** وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزبائن، مهما كانت الظروف.<sup>2</sup>
- 3 - **الكفاءة:** وتعني إمتلاك مقدمي الخدمات للمهارات والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة.<sup>3</sup>
- 4 - **سهولة الحصول على الخدمة:** والمقصود بها سهولة الإتصال وتسيير الحصول على الخدمة من طرف الزبون كتقصير فترة انتظار الحصول على الخدمة، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها.<sup>4</sup>
- 5 - **اللباقة:** ونعني بها، تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة، والاحترام، واللفظ في التعامل كالاستقبال الطيب مع التحية والابتسامة مع الزبائن.<sup>5</sup>
- 6 - **الإتصال:** يقتضي هذا المؤشر، تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها.<sup>6</sup>
- 7 - **المصداقية:** وتشير إلى مراعاة مقدمي الخدمات للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين، ومثال ذلك: هل يحافظ المحامي على أسرار موكله؟ وهل يوثق به في الدفاع عن قضيته؟<sup>7</sup>
- 8 - **الأمان:** ونعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة، ويستخدم هذا المؤشر لتعبير عن درجة الشعور بأمان في الخدمة المقدمة وفي من يقدمها.<sup>8</sup>
- 9 - **معرفة وتفهم العميل:** والمقصود بها بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتهم الخاصة، وتقديم النصح والاستشارة وتوجيه اللازم.<sup>9</sup>
- 10 - **الجوانب المادية الملموسة:** وتشمل التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسات، وهي تشير إلى المظهر الخارجي والموقع، والتصميم الداخلي للمنظمة والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة.<sup>10</sup>

<sup>1</sup> -PIERR ،EIGLIER ،MARKETING et strategie des services paris :edition economic ،1، 2004 ،P76.

<sup>2</sup> -Kotler etdubois ،marketing management ،publie union ،10em edition ،2000 ،P453.

<sup>3</sup> -جمال الدين لعويسات ، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة، أبوظبي، 2005، ص24.

<sup>4</sup> -عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجزائر، العدد3. 2005، ص256.

<sup>5</sup> -Kotler et dubois ،op ،cit ،P453.

<sup>6</sup> . عبد القادر بريش، المرجع نفسه، ص257.

<sup>7</sup> . هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص444.

<sup>8</sup> . عبد القادر بريش، مرجع سابق، ص257.

<sup>9</sup> . هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص445.

<sup>10</sup> . هاني حامد الضمور، المرجع نفسه، ص ص 445، 446.

**المطلب الثالث : العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمات**

تلعب إدارة المعرفة دورا رئيسيا لنجاح وتطبيق جودة الخدمات، وذلك من خلال اسهامها على كافة المستويات الإستراتيجي والمستويات التنفيذية لتحسين وتطوير إدارة المعرفة داخل المؤسسة التعليمية، من خلال ثلاث مجالات وهي:

**أولاً: تحسين جودة البحث العلمي:** إهتمام الدول المتقدمة بالبحث العلمي، وإدراك الدول النامية لأهمية البحث العلمي في دراسة مشكلاتها الإجتماعية والاقتصادية والتربوية.

**تعريف البحث العلمي:** يعرف البحث العلمي بأنه:<sup>1</sup>

– يهدف إلى اكتشاف حقائق وقواعد عامة يمكن التحقق منها مستقبلا، كما أنه استقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارف يمكن توصيلها والتحقق من صحتها باختبارها علميا، كما أنه وسيلة لدراسة التي يمكن بواسطته الوصول إلى حل مشكلة محددة.

**- أثر إدارة المعرفة في مجال جودة البحث العلمي :**

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال النقاط التالية:<sup>2</sup>

– تقليل الوقت الضائع والمستغرق في عملية البحث العلمي نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن .

– تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.

– تسهل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة .

– تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجة ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.

**ثانيا: تحسين جودة الخريجين:**

يعتبر الطلبة الركيزة التي يقوم عليها التعليم العالي، لأن التعليم لا يقوم إلا من أجلهم، من خلال توجيههم وتلبية حاجياتهم ورغباتهم وإثراء الساحة البحثية من خلال بحوثهم العلمية.

**- الخدمات الطلابية والخريجين:**

– يعتبر الخريجون من أهم أنواع المخرجات التي تسعى المنظمات التعليمية إلى الارتقاء بجودتها، ويركز هذا النوع من المخرجات على المعرفة الأساسية والمعلومات التي تشكل البنية التحتية لجودة الخريجين، وتستند هذه المعرفة والمعلومات على بعدين هما التمكين و الاستيعاب لحقائق عمل منظمات الأعمال الأساسية، والمعرفة المهنية ذات العلاقة بعمليات تلك المنظمات.

**- أثر إدارة المعرفة في مجال جودة الخريجين:**

تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين من خلال:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> . حيرش نورالدين، البحث العلمي: خطواته، ومراحله، المؤتمر العلمي المشترك الأول مع المكتبة الوطنية الجزائرية، جامعة مستغانم، الجزائر، ديسمبر 2015، ص08.

<sup>2</sup> - صراع توفيق، مرجع سابق، ص119.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه، ص119.

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة لطلاب مثل: المكتبات، المعلومات.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من المنظمة التعليمية.
- تحسين كفاءة وفاعلية جهود الإشراف الطلابي وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حالياً بين أعضاء هيئة التدريس.
- تحسين جودة الخدمات لدى الأفراد العاملين بالمنظمة التعليمية.

### ثالثاً : تحسين جودة البرامج والمناهج التعليمية:

تعد المناهج الدراسية الأداة الفعالة التي تستخدمها المجتمعات في بناء وتشكيل شخصية الأفراد المنتمون لها، وفقاً لفلسفتها وثقافتها ومعتقداتها، فمن المعروف أن المناهج الدراسية تعكس تطلعات وطموحات هذه المجتمعات وآمالها في أجيالها القادمة.

### - تعريف المناهج:

- هو أسلوب لتفكير والتنفيذ، ويعتمد الباحث لإنجاز بحثه وتنظيم أفكاره وتحليلها، وعرضها للوصول إلى حقائق حول الظاهرة، أو الحدث موضوع الدراسة.<sup>1</sup>

- كما يمكن تعريف المنهج بأنه "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، أما من أجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون بها جاهلين، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين، حيث نكون بها عارفين".<sup>2</sup>

### - تعريف البرامج:

- البرنامج : يقصد به "مجموعة من الآليات لتحقيق مجموعة المعارف والمهارات والوجدانيات التي تقدمها الجامعة داخل جدرانها وخارجها لتحقيق مخرجات التعلم المنشودة من برنامج تعليمي ما في فترة زمنية محددة.

- البرنامج الأكاديمي: "هو مجموعة مميزة ومنظمة من المقررات الدراسية والتي تؤدي إلى منح الدرجة الأكاديمية المرتبطة بهذا البرنامج(ليسانس، بكالوريا، ماستر.....الخ).<sup>3</sup>

### - أثر إدارة المعرفة على مجال جودة المناهج والبرامج:

- تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة المناهج والبرامج من خلال:
- تحسين سرعة جهود مراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.
- تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعلم باستخدام التقنية.
- سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة.<sup>4</sup>

### - المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

1 - كمال دشلي ، ص27.

2 - المرجع نفسه، ص27.

3 - سوسن شاكر مجيد الجبلي، ضمان جودة و اعتمادا لبرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية، مؤتمر دولي حول بناء منظومة وطنية متكاملة لضمان جودة التعليم العالي في لبنان، جامعة بغداد، 29-30 /04/2021، ص39.

4 - صراع توفيق، مرجع سابق، ص124.

لقد سجلنا تواجد بعض الدراسات السابقة تخص موضوعي دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات، تم انجازها في إطار مذكرات الماجستير و الدكتوراه و ما سجلناه خلال اطلاعنا على البعض منها نوردته في ما يلي:

**المطلب الأول: الدراسات المحلية والعربية.**

**- دراسة صراع توفيق 2014 :**

وهي عبارة عن رسالة ماجستير بعنوان "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي"، هدفت إلى التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وواقع تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي الجزائرية، إضافة إلى توضيح أثر تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق الجودة التعليمية في الكلية محل الدراسة وإبراز الحاجة إلى المعرفة وكيفية إدارتها وتطبيق عملياتها في المنظمات التعليمية.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها مايلي:

- اعتماد المنظمة محل الدراسة على العديد من مبادئ إدارة المعرفة ولو بشكل نسبي.

- اهتمام الكلية بالجانب النظري أكثر من التطبيقي في إعداد المناهج والبرامج التعليمية.

- وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالكلية بالرغم من المستوى المتوسط لعمليات إدارة المعرفة وعدم وجودها بالكامل.

**- دراسة بولودان ، 2017 :**

وهي عبارة عن اطروحة دكتوراه بعنوان: "دور إدارة معرفة الزبون في تحسين جودة الخدمة البنكية (حالة البنوك في الجزائر)".

تمثل هدف هذه الدراسة في إبراز الدور الذي تلعبه إدارة معرفة الزبون في تحسين جودة الخدمة البنكية من خلال تحليل علاقة الارتباط بين إدارة معرفة الزبون بأبعادها (المعرفة حول الزبون، المعرفة للزبون، المعرفة من الزبون، المعرفة من الزبون للزبون) وتحسين الفجوات في جودة الخدمة البنكية (الفجوة البنكية، الفجوة المعيارية، فجوة التوصيل، الفجوة الاتصالية)، وبغرض معالجة هذه الاشكالية تم اختيار عينة حجمها 400 موظفا في مجموعة من البنوك العمومية الجزائرية، حيث اعتمدت الباحثة الاسلوب الوصفي

التحليلي، وقد لخصت الدراسة الى العديد من الاستنتاجات أهمها:

- أن نجاح البنوك في تقديم خدمات ذات جودة تتماشى مع توقعات الزبائن أو حتى تتفوق عليها مرهون بمدى

اهتمامها باتخاذ التدابير اللازمة لتصميم الخدمة وتسليمها بالجودة المتوقعة للزبون.

- أن ckm تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية باعتبارها مصدر للمعرفة التي يتم توظيفها في اتخاذ القرارات

المتعلقة بتصميم الجودة.

- وجود علاقة ارتباط ايجابية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة معرفة الزبون وتحسين الفجوات في

جودة الخدمة البنكية عند مستوى المعنوية 5 %.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ckm مجتمعة على تحسين الفجوات في جودة الخدمة

البنكية عند مستوى المعنوية 5%.

- دراسة رزق الله حنان 2010 :

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

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

- دراسة حرنان نجوى 2014:

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

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من نتائج أهمها:

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

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

دراسة بعنوان: "دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالمي" دراسة تطبيقية في الجامعات السودانية في ولاية الخرطوم تتخلص مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: مادور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات الجامعات السودانية؟ تتمثل مجمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية بولاية الخرطوم للدرجات العلمية الأستاذ المساعد، الأستاذ المشارك والأستاذ. أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة العينة القصدية وتقدر ب221عضو هيئة التدريس حيث بلغت نسبتهم 10% من العدد الإجمالي. قد أعتمد على الاستبيان .

— دراسة المحاميد، 2008، الأردن بعنوان: "دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة".

- تهدف الدراسة لبيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، بالإعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات أشتملت عينة الدراسة على عدد من الجامعات الأردنية الخاصة بلغ عددها (6) جامعات بإستخدام أداة الدراسة إستبانة وبإعتماد المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت للنتائج التالية:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تتجزها الهيئة التدريسية وضمن الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية 0.05

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراتب العلمية (الأستاذ المشارك، الأستاذ المساعد) والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمن الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية 0.05.

— **المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية:**

**-waddell & stewar(2006):(the interdependence between knowledge management and quality).**

هدفت هذه الدراسة إلى إختيار العلاقة بين إدارة المعرفة والجودة وقد تكونت عينة الدراسة من الشركات الأسترالية وتم توزيع 1000 إستبانة على هذه الشركات وتم استرجاع مانسبته 25 بالمائة من العدد الإجمالي للإستبانات الموزعة وكان منهج الباحث المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي لدراسة الظواهر الاجتماعية، وقد توصلت الدراسة لنتيجة مفادها وجود علاقة بين إدارة المعرفة والجودة وأن إدارة المعرفة هي مكون أساسي لنقل ثقافة الجودة في هذه الشركات.

**-Study of(girard and mcintyre ،2010) knowledge management modeling in public sector ،Canada :**

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الإستخدام الأمثل لنموذج إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام، وقد اعتمد الباحثان على منهج دراسة الحالة من خلال دراسة حالة الحكومة الفدرالية في كندا، والوقوف على نموذج إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية والذي يتضمن التكنولوجيا، القيادة، الثقافة، وقد توصل الباحثان إلى أن نموذج العمليات والمقاييس هو النموذج الكلي الذي يضمن للمؤسسات تحقيق الاستفادة القصوى من المعرفة، وأن مقومات إدارة المعرفة الخمسة:

التكنولوجيا، القيادة، الثقافة، العمليات، المقاييس قد ساهمت بإيجابية نحو تمكين المؤسسات لتحقيق أهدافها.

**Study of (chuaq lam ،2007) quality assurance in online education: the liniversitas 21 global approach:**

عملت الدراسة على وصف عمليات ضمان الجودة في واحد وعشرين جامعة عالمية وتوصلت الى أن عمليات ضمان الجودة في الجامعات عينة الدراسة تعمل على تحقيق رضا الطلبة واستقطاب المزيد منهم، بالإضافة

إلى تبني عمليات ضمان الجودة لتسهيل التحاق الطلبة في هذه الجامعات عبر ما يسمى بالتعليم الالكتروني او عن بعد.

المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والمحلية والإضافة المقدمة.

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وجودة التعليم العالي.

جدول رقم (01) يوضح محل الدراسة الحالية من الدراسة السابقة

نتائج الدراسة	الدراسة الحالية		الدراسات السابقة
	أوجه الاختلاف	أوجه الشبه	
اعتماد المنظمة محل الدراسة على العديد من مبادئ إدارة المعرفة ولو بشكل نسبي. - اهتمام الكلية بالجانب النظري أكثر من التطبيقي في إعداد المناهج والبرامج التعليمية. - وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة التعليمية بالكلية بالرغم من المستوى المتوسط لعمليات إدارة المعرفة وعدم وجودها بالكامل.	اعتمدت على المنهج التاريخي أيضا. اعتمدت على عينة من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على عينة من جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل.	اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي. - اعتمدت على الاستبيان.	دراسة صراع التوفيق 2014، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي
تحسين جودة الخدمة لا يتم إلا من خلال تهيئة بيئة تنظيمية لجمع العاملين خلال تدريبهم وتحفيزهم والاعتماد على إختيار الانتقاء الجيد حتى يتم	إعتمدت على المنهج التوثيقي، منهج المسح بالعينة، منهج المسح الاجتماعي، المنهج الإحصائي. مجتمع الدراسة: الطلبة والموظفين الإداريين.	اعتمدت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس.	دراسة رزق الله حنان 2010؛ أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة.

<p>اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب.</p>			
<p>- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية، ضمان الجودة في الجامعات الأردنية. - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراتب العلمية، والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية.</p> <p>غياب تطبيق فعلي معايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية</p>	<p>إعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>الإستقراء الإستنباطي.</p>	<p>الاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها، وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. إعتمدت على استمارة الاستبيان لدراسة عدد من العينة للجامعات الأردنية الخاصة وبلغ عددها (06) جامعات.</p> <p>إعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لتقييم الجودة عينة الدراسة أعضاء هيئة</p>	<p>دراسة المحاميد 2008،</p> <p>دراسة حرنان نجوى 2014 مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.</p>

<p>ولتحقيق نقلة نوعية يجب توجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي وفتح تخصصات في سوق العمل.</p>		<p>التدريس (الأساتذة) .</p>	
<p>وجدوا علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا ادارة المعرفة وتحسين جودة الخريجين ووجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا ادارة المعرفة وتحسين بحوث والأعمال العلمية.</p> <p>نجاح البنوك في تقديم خدمات ذات جودة تتماشى مع توقعات الزبائن، المساهمة في تحسين جودة الخدمة البنكية باعتبارها مصدر للمعرفة التي يتم توظيفها في إتخاذ القرارات المتعلقة بتصميم الجودة.</p> <p>- وجود علاقة إرتباط إيجابية متوسطة ذات</p>	<p>عدد أفراد العينة 221 عضو هيئة تدريس.</p> <p>الإعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي.</p>	<p>عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس إعتمدت على استمارة الاستبيان .</p> <p>تحليل علاقة الارتباط بين إدارة معرفة الزبون بأبعادها، وتحسين الفجوات في جودة الخدمة البنكية، وإختيار عينة حجمها 400موظفا في مجموعة من البنوك العمومية الجزائرية.</p>	<p>دراسة عبد الرحمان إدريس البقري أبوا جلع والآخرين 2012 - 2015 دور تكنولوجيا إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي.</p> <p>دراسة بلودان، 2017 دور إدارة معرفة الزبون في تحسين جودة الخدمة البنكية (حالة البنوك في الجزائر).</p>

<p>دلالة إحصائية بين أ</p>			
<p>وجود علاقة بين إدارة المعرفة والجودة وأن إدارة لمعرفة هي مكون أساسي لنقل ثقافة الجودة في هذه الشركات.</p>	<p>استخدام المنهج الوصفي لدراسة الظواهر الاجتماعية.</p>	<p>تكونت عينة الدراسة من الشركات الاستراتيجية وتم توزيع 1000 إستبانة على هذه الشركات وتم استرجاع مانسبته 25 بالمائة العدد الاجمالي للاستبيانات الموزعة.</p>	<p>Waddell&amp;stewar(2006): The interdependence between knowledge Management and quality.</p>
<p>الوصول الى نموذج العمليات والمقاييس وهو النموذج الكلي الذي يتضمن المؤسسات لتحقيق الاستفادة القصوى من المعرفة. - وتمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها.</p>	<p>الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال دراسة حالة الحكومة الفدرالية.</p>	<p>الاستخدام الامثل لنموذج إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام.</p>	<p>Study of(girard and mcintyre ، 2010) knowledge management modeling in public Canada: ،sector</p>

<p>العمل على تحقيق رضا الطلبة واستقطاب المزيد منهم، تبني عمليات ضمان الجودة لتسهيل التحاق الطلبة في هذه الجامعات عبر ما يسمى بالتعليم الإلكتروني أو عن بعد.</p>	<p>المنهج</p>	<p>استخدام الوصفي</p>	<p>اعتمدت على وصف عمليات ضمان الجودة في عينة 21 جامعة عالمية.</p>	<p>Study of - 28 - lam quality assurance in online education:the liniversitas21global approach:</p>
---	---------------	-----------------------	---	---

## خلاصة الفصل:

اتضح من الفصل الأول في الجانب النظري أن إدارة المعرفة تلعب دورا هاما بالنسبة للمؤسسات التعليمية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي وهذا راجع للأهمية الكبيرة والدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، كما تم توضيح مفهوم كل من إدارة المعرفة وجودة الخدمات، وإبراز أهم الأهداف الرئيسية التي تساعد الطالب والأساتذة في قياس جودة خدمات التعليم العالي للباحثين، من خلال عمليات تطويرها وتحسينها وتقديم مستوى متميز من خلال هذه الأهداف المتمثلة في تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة، وذلك من أجل تحسين الجودة في الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة و الالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.

حيث ينبغي على المؤسسة تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من أجل الاستمرارية والمحافظة على جودة الخدمات وتطويرها من خلال العمل على معرفة حاجاتهم ورغباتهم وتقديم خدمات تفوق ما يتوقعون الحصول عليه، ومنحهم الثقة من خلال الأخذ بآرائهم والتحاور معهم.

# الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

**تمهيد:**

بعد استعراضنا في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم والجوانب المهمة بموضوع دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي، سنحاول من خلال هذا الفصل دراسة دور إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي لجامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها

المبحث الثاني: عرض ومناقشة متغيرات الدراسة

### المبحث الأول: طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها

سنحاول من خلال هذا المبحث توضيح طبيعة الدراسة الميدانية من خلال إعطاء لمحة موجزة حول عينة الدراسة

#### المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية :

قمنا بإتباع جملة من الخطوات التي سنعرضها

أولاً: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة :

وتمثلت فيما يلي:

أ-منهج الدراسة : في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها، وتعبيرها كمياً بوصفها رقمياً بما يوضح حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

ب-أدوات جمع البيانات :اعتمدنا في جمع البيانات المتعلقة بدور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات بمدينة خميس مليانة على :

-الإستبانة: قد اخترنا في دراستنا هذه أن نستعمل الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وذلك نظراً لطبيعة البحث بالإضافة إلى خصائص مجتمع البحث من جهة أخرى.

ثانياً :مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة: يعني جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة.

عينة البحث : عبارة عن مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من مجتمع الدراسة ليتمثل هذا المجتمع في البحث محل الدراسة ."

وقد تم اختيار عينة عشوائية حيث تم توزيع 60 استبيان أسترجم50وبعد قراءة الاستبيانات لم يتم استبعاد أي استبيان، وبالتالي فالعدد قابل للدراسة الإحصائية هو 50.

ثالثاً : المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات المجمعنا اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام برنامج الإعلام الآلي المسمى: الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصاراً بال ( spss ) ومر بإصدارات متتابعة إلى أن وصل إلى إصداره الحالي اصدار 26 .

1)المعالجات الإحصائية: استخدمنا في تحليل بيانات الدراسة العديد المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي، تبرز أهمها فيما يلي :

-التكرارات والنسب المئوية: للتعرف التفصيلي على الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها.

-المتوسط الحسابي Mean: وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرات الاستبانة.

-المتوسط الحسابي المرجح وذلك **Mean Weighet**: لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد مع العلم أنه يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط مرجح.

-معامل الإنحدار الخطي البسيط **Simple Regression Analysis**: وذلك لقياس أثر متغير مستقل واحد على المتغير التابع.

-الانحراف المعياري **Standard Deviation**: وذلك بغية التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد، ويوضح أيضا التشتت في استجابات أفراد الدراسة .

- معامل ألفا كرونباخ **cronbach's alpha(α)**: وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة، حيث يؤخذ هذا العامل فيما تتراوح بين الصفر والواحد.

(2) تحديد الأوزان المعطاة: كما ذكرنا سابقا فقد استخدمنا في الاستبانة الأسئلة المغلقة والمصممة وفق مقياس لكارتر الخماسي الذي يعد الأنسب بالنسبة لهذه دراسات، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة كما يلي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا لاحتتمالات الإجابة الخمسة أوزانا محددة كما هو موضح في الجدول الآتي :

جدول رقم ( 02): الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبانة

الوزن	خيارات الإجابة
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطالبتين

وانطلاقا من الأوزان الموضحة في الجدول أعلاه ولحساب طول خلايا مقياس لكارتر الخماسي (الحدود العليا والدنيا)، تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية (0.8=4/5)، ثم بعد ذلك تم إضافة هذا العدد إلى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد الصحيح، واستمرت الإضافة إلى غاية الوصول إلى أعلى .

قيمة في المقياس وهي العدد خمسة وكان الناتج كما هو موضح في الجدول الآتي :

الجدول رقم ( 03 ):المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها

المتوسط المرجح	الاتجاه	
(1.79-1)	غير موافق بشدة	1
(2.59-1.8)	غير موافق	2
(3.39-2.6)	محايد	3
(4.19-3.4)	موافق	4
(5-4.2)	موافق بشدة	5

المصدر :من إعداد الطالبين

يمكن القول بأن تحديد الاتجاه العام نحو كل بعد أو محور من محاور الدراسة يكون وفقا لما جاء في الجدول أعلاه.

المطلب الثاني : بناء وثبات أداة الدراسة

أولا :بناء أداة الدراسة :

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على استمارة استبيان بها مجموعة من الأسئلة وذلك بغرض جمع البيانات اللازمة وهذا لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي، وقد تم تصميم هذه الإستبانة وفق الطريقة المبينة في الملحق رقم (01)، حيث تم تطوير الإستبانة بمراحل عدة حتى نتأكد من صلاحيتها على تحقيق الهدف المنشود منها، حيث تضمنت الاستبانة ما يلي :

- موضوع الاستبيان :والذي تم توضيحه في المقدمة
  - غرض الاستبيان :والموضح كذلك من خلال المقدمة المدرجة فيه
  - شرح طريقة الإجابة :وذلك من خلال وضع العلامة (x) في الخانة المناسبة للإجابة
  - نوع الأسئلة :اعتمدنا في الاستبيان على أسئلة من النوع المغلق، حيث تضمنت الأسئلة عددا من الاختيارات التي يتم المفاضلة والاختيار بينها
  - مكونات الاستبيان :قسمنا الاستبيان إلى جزأين كالتالي :
- الجزء الأول :البيانات الشخصية :

يهدف هذا القسم للتعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة من الأساتذة والأساتذة الإداريين في جامعة خميس مليانة، مثل: السن، الأقدمية، المؤهل العلمي، الرتبة الوظيفية.

الجزء الثاني :محاور الاستبيان :وتضمن هذا الجزء محورين التي تضم جملة من العبارات التي تضم ( 21 ) عبارة وزعت وبوبت في المحاور التالية :

- المحور الأول : إدارة المعرفة، حيث ضم هذا المحور 5 أبعاد كالتالي :

- تشخيص المعرفة: وقد خصصنا لها ( 03) فقرات من [03-01]

- توليد المعرفة : وقد خصصنا لها (03) فقرات من [04 - 06]

-تخزين المعرفة :وقد خصصنا لها ( 03 ) فقرات من [ 09-07 ]

-توزيع المعرفة :وقد خصصنا لها (03) فقرات من [ 12-10 ]

- تطبيق المعرفة: وقد خصصنا لها (03) فقرات من [15-13]

• المحور الثاني : جودة خدمات التعليم العالي، وضم هذا المحور 3 أبعاد :

- الطالب الخريج :وقد خصصنا له (02) فقرات من [ 02-01 ]

- البرامج والمناهج التعليمية :وقد خصصنا له (02) فقرات من [ 04 -0 3 ]

- البحث العلمي :وقد خصصنا له (02) فقرات من [ 06-05 ]

بعد عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وإجراء التعديلات اللازمة عليها، وبعد التأكد من مدى صدقها وثباتها، أصبحت الاستبانة جاهزة للتطبيق الميداني، وذلك وفق الخطوات التالية :

▪ قمنا بعرض نموذج الاستبانة النهائي على الأستاذ المشرف والذي أعطى موافقته على تطبيق أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة .

▪ تم توزيع الاستمارات على عدد من الأساتذة، واسترجاع بعض الاستمارات

▪ جدول رقم: (04) الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

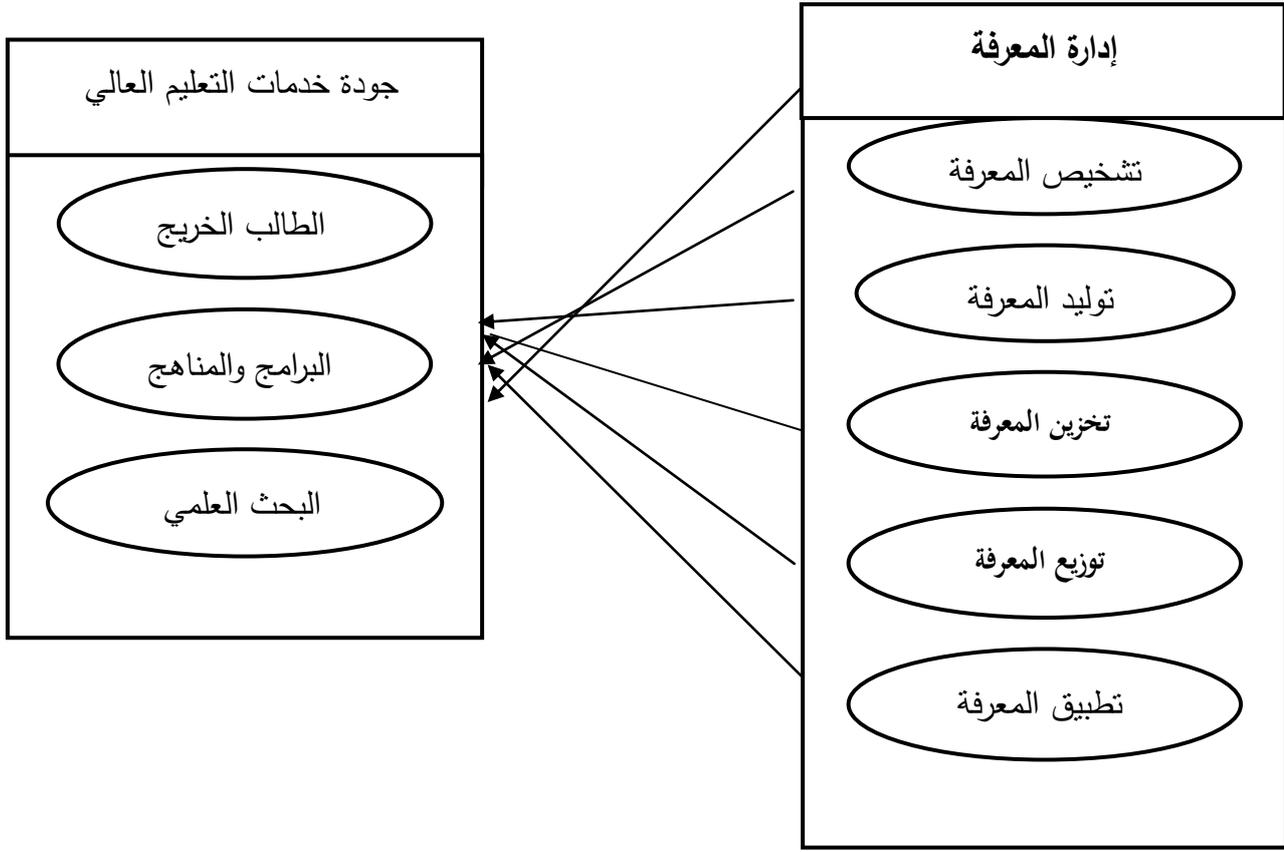
نوع الاستثمارات	العدد	النسبة
الاستثمارات الموزعة	60	%100
الاستثمارات المسترجعة	50	95%
الاستثمارات المستبعدة	0	0
الاستثمارات الصالحة	50	% 95

المصدر: من اعداد الطالبتين.

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن نسبة الاستثمارات المسترجعة كانت عالية حيث بلغت ب95%، أما نسبة الاستثمارات المفقودة فكانت منخفضة قدرت ب05%، أما نسبة الاستثمارات الصالحة كانت نسبتها ب95% ويرجع سبب ذلك إلى حرصنا على استعادة أغلب الاستثمارات في نفس يوم توزيعها، وعليه يمكن القول أن النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ستكون ذات مصداقية عالية بحيث يمكن الاسترشاد بها للخروج بالتوصيات المناسبة .

وكان نموذج الدراسة الافتراضي كالتالي:

الشكل البياني رقم (03): نموذج الدراسة الافتراضي



المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانياً: ثبات أداة الدراسة: أن ثبات أداة البحث (الاستبانة) الذي يعني التأكد من أن الاجابة ستكون واحدة تقريبا إذ. تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم.

ولقياس مدى ثبات أداة البحث (الاستبانة) استخدم الباحث معامل (ثبات ألفا كرو نباخ)  $Cronbach's (\alpha)$  والذي يعتبر أفضل الطرق للدلالة على تقدير الثبات .

حساب معامل الثبات : حيث قمنا باحتسابه لأداة الدراسة ككل، ولكل متغير على حدى، ومن ثم احتسابه لكل بعد من أبعاد الدراسة، وهذا ما تبرزه في الجدول التالي :

الجدول رقم ( 05 ): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

أبعاد ومحاور الدراسة	عدد العبارات	ثبات المحور
تشخيص المعرفة	03	0.650
توليد المعرفة	03	0.559
تخزين المعرفة	03	0.645
توزيع المعرفة	03	0.593
تطبيق المعرفة	03	0.797
المحور الأول	15	0.768
المحور الثاني	06	0.751
جميع عبارات الاستبيان	21	0.834

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات الـ 26Spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات المحور الأول ككل " لإدارة المعرفة "بلغت قيمته (0.768) وهي قيمة مرتفعة، حيث كان معامل ثبات البعد الأول الخاص ببعد تشخيص المعرفة (0.650)و هي قيمة ممتازة، أما معامل ثبات البعد الثاني والمتمثلة في توليد المعرفة فكان (0.559) وهي قيمة ممتازة أيضا، أما معامل ثبات البعد الثالث والمتمثل في تخزين المعرفة والبعد الرابع والمتمثل في توزيع المعرفة والبعد الخامس والمتمثل في تطبيق المعرفة فكان على التوالي (0.645) و ( 0.593)و ( 0.797) وهي قيمة ثبات مرتفعة وممتازة.

كما يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات للمحور الثاني ككل " القيمة المدركة " فبلغت قيمته ( 0.751) وهي قيمة مرتفعة وممتازة تدل على ثبات عالي للمحور .

أما فيما يخص معامل الثبات العام الخاص بالدراسة ككل فقد بلغت قيمته ( 0.834 ) وهي قيمة تدل على أن الدراسة تتمتع بثبات ممتاز .

ومنه نستنتج ان اداة الدراسة التي تم اعدادها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الاصلية.

المبحث الثاني : عرض ومناقشة متغيرات الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بعرض وتشخيص النتائج التي توصلنا إليها مع القيام بتحليلها، ذلك بالتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة مع القيام بتحليلها، ومن ثم سنقوم بعرض وتحليل ووصف مستوى ادراك متغيرات الدراسة لدى الافراد محل الدراسة، من خلال عرض نتائج المحور الأول المتعلق بإدارة المعرفة، وكذا عرض النتائج المتعلقة بالمحور الثاني للدراسة والمتمثل في جودة خدمات التعليم العالي لعينة الدراسة .

المطلب الأول :تشخيص وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لدى عينة الدراسة

بهدف الإلمام بجميع جوانب موضوع الدراسة سنقوم بعرض تفصيلي لأهم الخصائص الشخصية والوظيفية لدى أساتذة عينة الدراسة من خلال أربعة أبعاد أساسية تمثلت في : السن، الأقدمية، المؤهل العلمي، الرتبة الوظيفية، وبعد تفريغ الاستمارات تحصلنا على النتائج التالية :

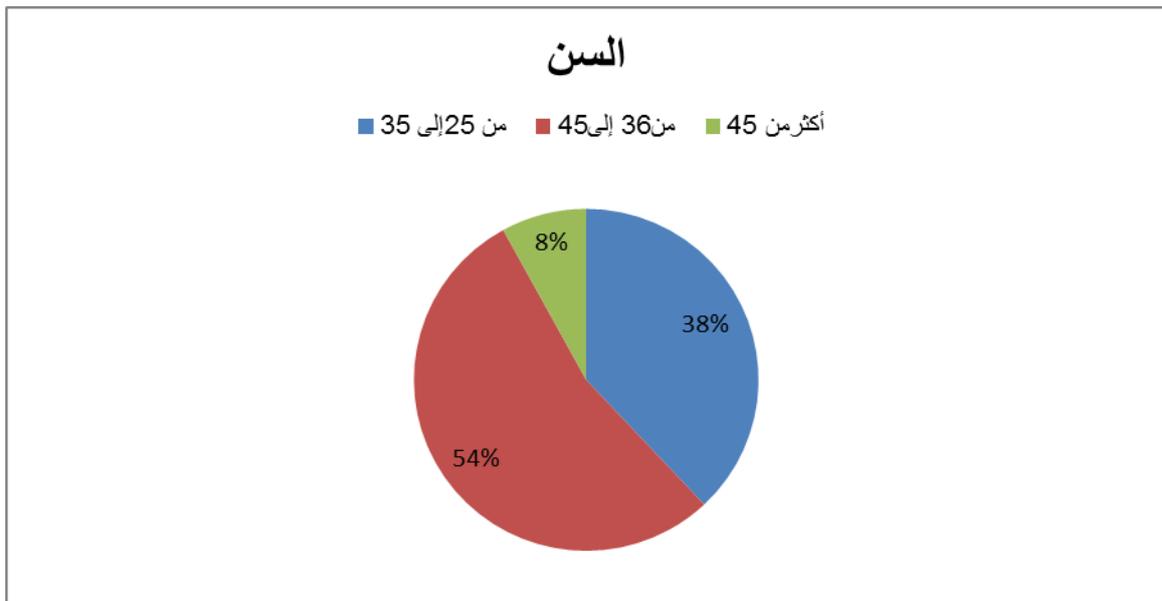
أولاً :توزيع عينة الدراسة حسب السن :يلخص الجدول والشكل التاليين النتائج المتحصل عليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب السن.

الجدول رقم ( 06 ) :توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 25 إلى 35	19	38 %
من 36 إلى 45	27	54 %
أكثر من 45	4	8 %
المجموع	50	100%

المصدر :إعداد الطالبتين بناء على مخرجات الspss

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر :إعداد الطالبتين بناء على مخرجات الspss

يتضح من خلال الجدول رقم ( 05 ) والشكل ( أ ) أن عينة الدراسة تتشكل في أغلبها من فئات الاعمار ، أن النسبة الأكبر كانت للفئة العمرية التي تتراوح ما بين ( 36 إلى 45 )، في حين أقل نسبة هي الفئة 45%، ويبدو أن انحصار أعمار أفراد الدراسة على الفئة (36 - 45) سينعكس بصفة مباشرة على سير العمل في الجامعة مما يعطي مجالاً أكبر للتعبير الإيجابي والحيوية داخل الجامعة محل الدراسة.

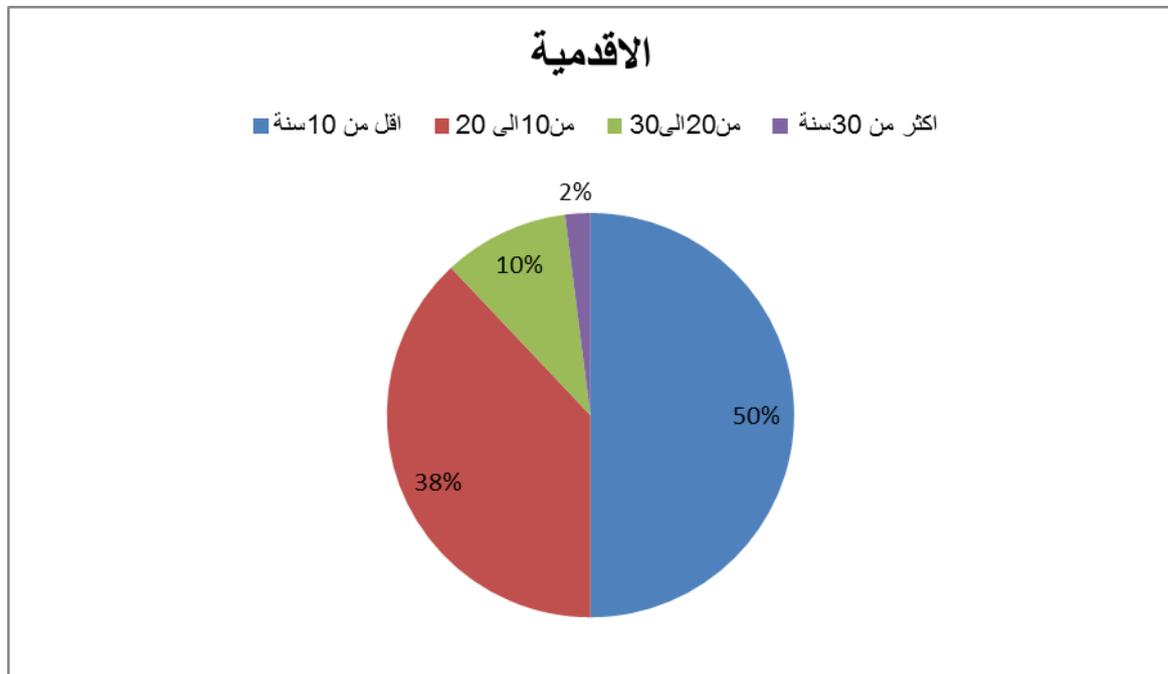
ثانياً: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية: يلخص الجدول والشكل التاليين النتائج المتحصل عليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

الجدول رقم ( 07 ): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنة	25	50%
من 10 إلى 20 سنة	19	38%
من 20 إلى 30 سنة	05	10%
أكثر من 30 سنة	01	2%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ spss

الشكل رقم ( 05 ): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية



المصدر: إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ spss

يتضح من خلال الجدول (06) والشكل ( ب) أن النسبة الأقدمية الغالبة على أفراد في عينة الدراسة هي أقل من 10 سنوات وبلغت نسبتها المئوية 50 %، تليها الفئة الأقدمية ( 10 - 15) بنسبة مئوية بلغت 38%، ومن ثم فئة ( 20 - 30) بنسبة 10%، وأخيرا فئة اكبر من 30 سنة حيث بلغت نسبتها 2% وذلك راجع لعينة الدراسة.

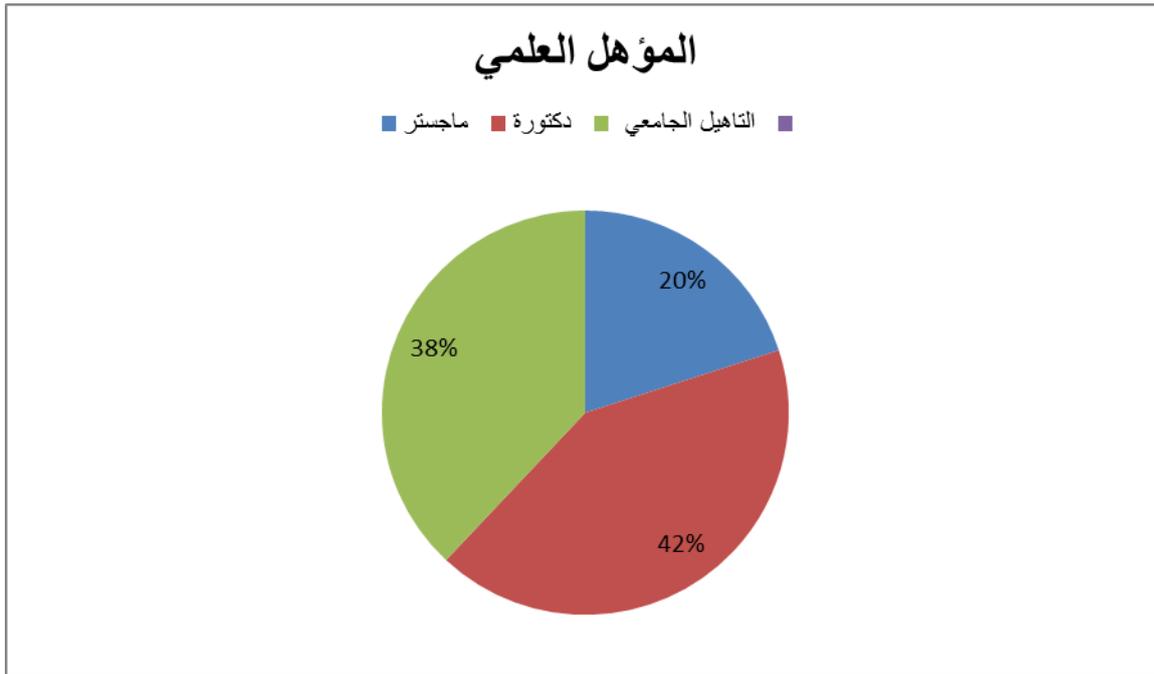
ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي: يلخص الجدول والشكل التاليين النتائج المتحصل عليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ماجستير	10	20%
دكتوراه	21	42%
التأهيل الجامعي	19	38%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات الspss

الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات الspss

يتضح من خلال الجدول ( 07) والشكل (ج) أن معظم أفراد عينة الدراسة حملت شهادة الدكتوراه، أي بنسبة 42%، أما شهادة التأهيل الجامعي بلغت نسبة 38%، وشهادة الماجستير بنسبة 20%، كما قمنا بتمثيل نسب أفراد العينة حسب المؤهل العلمي في الدائرة النسبية.

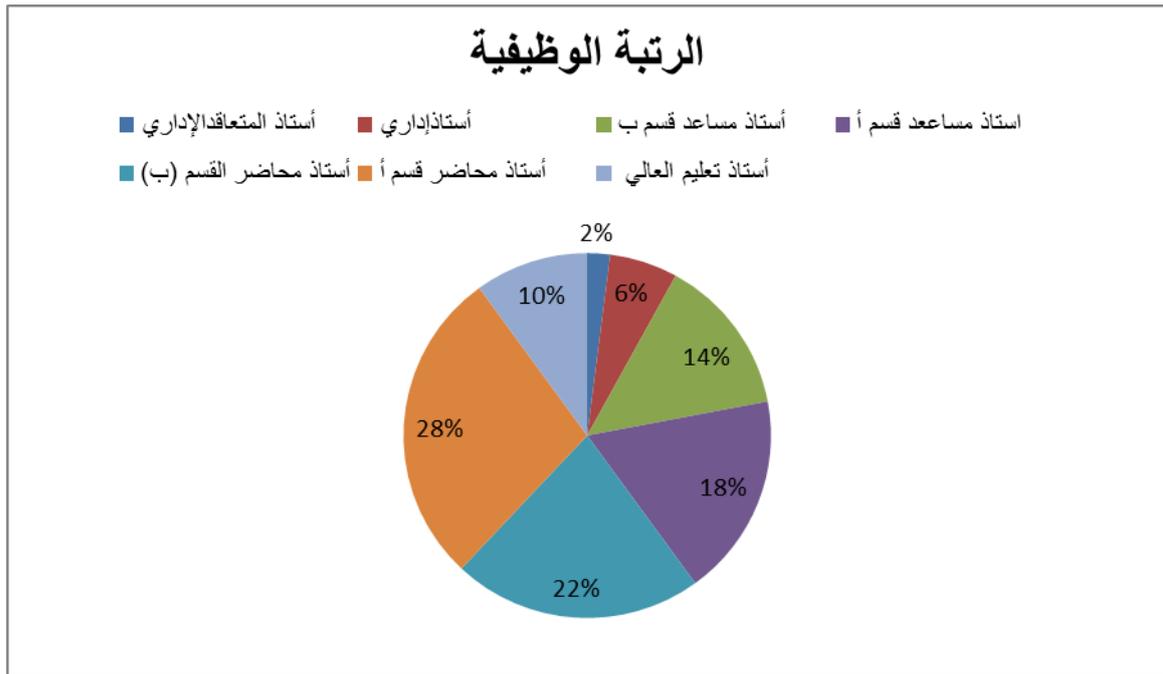
رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية: يلخص الجدول والشكل التاليين النتائج المتحصل عليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية.

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
أستاذ متعاقد	01	02 %
أستاذ إداري	03	06 %
أستاذ مساعد القسم [ب]	07	14 %
أستاذ مساعد القسم [أ]	09	18 %
أستاذ محاضر القسم [ب]	11	22 %
أستاذ محاضر القسم [أ]	14	28 %
أستاذ التعليم العالي	05	10 %
المجموع	50	100 %

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات الـ spss

الشكل رقم ( 07): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية



المصدر: إعداد الطالبين بناءً على مخرجات الـ spss

يتضح من خلال الجدول ( 08) والشكل ( د) أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون بنسب مختلفة بين الرتب الوظيفية المعتمدة في الكلية، حيث أن أستاذ متعاقد بلغت نسبته 02%، وأستاذ إداري بلغت نسبته 06%، وأستاذ مساعد القسم (ب) بلغت نسبته 14%، وأستاذ محاضر القسم (أ) بلغت نسبته 28%، والأستاذ مساعد القسم (أ) بلغت نسبته 18%، وأستاذ محاضر (ب) بلغت نسبته 22%، وأستاذ التعليم العالي بلغت نسبته 10%، من أفراد عينة الدراسة لكل رتبة وظيفية.

المطلب الثاني: تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة لدى أفراد العينة

سنقوم هنا بعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية محورا بمحور، من خلال محاولة تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة لدى الأساتذة في المؤسسات بمدينة خميس مليانة وتحليلها وتفسيرها .

أولا: تشخيص ووصف مستوى إدراك محور إدارة المعرفة

تمثل تشخيص ووصف محور إدارة المعرفة فيما يلي:

**1 - تشخيص ووصف مستوى إدراك بعد تشخيص المعرفة**

يتكون هذا البعد من (03) فقرات كانت موزعة في الإستبانة وفقا للترتيب الآتي (01- 03)، ومن أجل تحليلها سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وذلك لمعرفة درجة أهمية تشخيص المعرفة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعث تشخيص المعرفة.

بعد تشخيص المعرفة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
1	الاعتماد على شبكة الانترنت في تحسين المعرفة	4.18	0.691	1	موافق
2	الاستفادة من مصادر داخلية للجامعة	4.04	0.699	2	موافق
3	الحصول على المعرفة من مصادر خارجية	4.02	0.742	3	موافق
المجموع		4.08	0.545	1	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات ال spss

يتضح من خلال الجدول ( 09) أن المتوسط العام المرجح لفقرات بعد تشخيص المعرفة بلغ (4.080)، بانحراف معياري قدره ( 0.545)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد العينة حول ما جاء في الدراسة وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبعث تشخيص المعرفة، بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي :

- جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 4.18)، بانحراف معياري قدره (0.691)، وهذا ما يدل على اغلب الأساتذة يعتمدون على شبكة الانترنت لتحسين المعرفة.

- جاءت الفقرة رقم ( 2) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 4.04)، بانحراف معياري قدره (0.699)، وهذا ما يدل ان اغلب أفراد عينة الدراسة يستفيدون من المصادر الداخلية للمعرفة.

- جاءت الفقرة رقم (3) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (4.02)، بانحراف معياري قدره (0.742)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن حصول الجامعة للمعرفة من مصادر خارجية يكون بنسبة قليلة.

## 2- تشخيص ووصف مستوى إدراك بعد توليد المعرفة:

يتكون هذا البعد من (03) فقرات كانت موزعة في الاستبانة وفقا للترتيب الآتي (04-06)، ومن أجل تحليلها سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وذلك لمعرفة درجة أهمية توليد المعرفة لدى أساتذة الجامعة، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعد توليد المعرفة

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المرجح	بعد توليد المعرفة
محايد	3	0، 909	3، 10	04 تشجع الجامعة الاساتذة على الاكتفاء الذاتي لمهاراتهم وقدراتهم
موافق	1	0، 880	3، 96	05 تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العلمية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات)
محايد	2	1، 136	3، 12	06 تدعم الجامعة الباحث على القيام بالبحث العلمي
محايد		0، 597	3، 393	المجموع

## المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال spss

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن المتوسط العام المرجح لفقرات بعد توليد المعرفة بلغ (3.393)، بانحراف معياري قدره (0.597)، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول ماجاء في الدراسة، وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبعد توليد المعرفة تنازليا من الاتجاه الأقوى إلى الأقل، بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي :

-جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (3.96)، بانحراف معياري قدره (0.880)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أنه غالبا ما يتابعون العروض التي تقدمها المؤسسة التي أتعامل معها لأستفيد منها.

- جاءت الفقرة رقم (06) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (3.12)، بانحراف معياري قدره (1.136)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن عروض الجامعة التي يتعامل معها الأساتذة تزيد احيانا في بحثهم العلمي .

- جاءت الفقرة رقم ( 04 ) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفرادعينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (3.10)، بإنحراف معياري قدره (0.909)، وهذا مايدل حسب أفراد عينة الدراسة أن الجامعة تشجع الأساتذة بممارسة مهاراتهم وقدراتهم.

### 3-تشخيص ووصف مستوى إدراك بعد تخزين المعرفة.

يتكون هذا البعد من ( 03 ) فقرات كانت موزعة في الإستبانة وفقا للترتيب الآتي ( 07 - 09 )، ومن أجل تحليلها سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، وذلك لمعرفة درجة أهمية تخزين المعرفة لدى أساتذة الجامعة، والجدول التالي يوضح ذلك.

لجدول رقم ( 12 ):المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعد تخزين المعرفة .

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المرجح	بعد تخزين المعرفة	
موافق	1	954، 0	78، 3	تعتمد الجامعة على الارشيف والمستندات الورقية	07
غير موافق	2	054، 1	52، 2	تهتم الجامعة بالافراد المميزين	08
محايد	3	103، 1	26، 3	تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة	09
محايد		794، 0	3، 186	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم ( 11 ) أن المتوسط العام المرجح لفقرات بعد تخزين المعرفة بلغ (3.186)، بإنحراف معياري قدره ( 0.794 )، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول ما جاء في الدراسة، وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبعد تخزين المعرفة، بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي :

-جاءت الفقرة رقم ( 7 ) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفرادعينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 3.78 )، بإنحراف معياري قدره (0.954)، وهذا مايدل حسب أفراد عينة الدراسة ان الأساتذة في الجامعة يعتمدون على أرشيف والمستندات و يتميزون احيانا بالمعرفة الكاملة لكافة عروضهم وخدماتهم.

- جاءت الفقرة رقم (9) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 3.26 )، بإنحراف معياري قدره (1.103)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة ان الأساتذة يتميزون احيانا بالثقة بالنفس واللباقة والقدرة على الإقناع لحفظ وسائل المعرفة.

- جاءت الفقرة رقم 8 في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 2.52 )، بإنحراف معياري قدره ( 1.054 )، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن الجامعة تتميز بالأفراد المميزين .

#### 4-تشخيص ووصف مستوى إدراك بعد توزيع المعرفة.

يتكون هذا البعد من ( 03 ) فقرات كانت موزعة في الإستبانة وفقا للترتيب الآتي ( 10 – 12 )، ومن أجل تحليلها سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، وذلك لمعرفة درجة أهمية توزيع المعرفة في الجامعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

#### الجدول رقم ( 13 ): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعد توزيع المعرفة

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المرجح	بعد توزيع المعرفة
محايد	02	1.118	3.34	10 تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية.
موافق	01	1.092	3.46	11 تقوم الجامعة بإصدار نشرات ودوريات.
موافق غير	03	1.081	2.66	12 فتح المجال أمام القطاع الخاص للإستفادة من خبراتها.
محايد		0.814	3.153	المجموع

#### المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم ( 12 ) أن المتوسط العام المرجح لفقرات بعد توزيع المعرفة بلغ ( 3.153 )، بإنحراف معياري قدره ( 0.813 )، مما يشير إلى عدم وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول ما جاء في الدراسة، وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبعد العلاقات العامة، بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي :

- جاءت الفقرة ( 11 ) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (3.46)، بإنحراف معياري قدره (1.092)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة بأن الجامعة تقوم بإصدار نشرات ودوريات للأساتذة في فقرات قليلة.

– جاءت الفقرة (10) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (3.34)، بإنحراف معياري قدره (1.118)، وهذا يدل حسب أفراد عينة الدراسة بأن الجامعة تملك شبكة معلومات داخلية.

– جاءت الفقرة (12) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (2.66)، بإنحراف معياري قدره (1.081)، وهذا يدل حسب أفراد عينة الدراسة بأن الجامعة تقوم بنسبة قليلة من فتح المجال أمام القطاع الخاص.

### 5 – تشخيص ووصف مستوى إدراك بعد تطبيق المعرفة.

يتكون هذا البعد من ( 03 ) فقرات كانت موزعة في الإستبانة وفقا للترتيب الآتي ( 13 – 15 )، ومن أجل تحليلها سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، وذلك لمعرفة درجة أهمية تطبيق المعرفة في الجامعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

### الجدول رقم ( 14 ): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعء تطبيق المعرفة

بعد تطبيق المعرفة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
13	3.12	1.172	01	محايد
14	2.76	1.061	03	محايد
15	3.06	1.219	02	محايد
المجموع	2.9800	0.97220	03	محايد

### المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات ال spps

– جاءت الفقرة رقم ( 13 ) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 3.12 )، بإنحراف معياري قدره (1.172)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن الجامعة تقوم بعقد دورات تدريبية للأساتذة لخدمة متطلبات .

– جاءت الفقرة رقم ( 15 ) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 3.06 )، بإنحراف معياري قدره (1.219)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن الجامعة تستفيد من خبرات الأساتذة في مختلف القطاعات لتسهيل اقتناء خدماتها.

- جاءت الفقرة رقم ( 14 ) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 2.76 )، بإنحراف معياري قدره ( 1.061 )، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن الجامعة تعتمد أحيانا على تطبيق البرامج والمبادلات.

**05- تشخيص ووصف مستوى إدراك محور أبعاد إدارة المعرفة**

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات ومفردات العينة الخاصة بالمحور الأول:

رقم الأبعاد	أبعاد إدارة المعرفة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	تشخيص المعرفة	4.080	0.545	موافق
02	توليد المعرفة	3.393	0.597	محايد
03	تخزين المعرفة	3.186	0.794	محايد
04	توزيع المعرفة	3.153	0.814	محايد
05	تطبيق المعرفة	2.980	0.972	محايد
	المجموع	3.358	0.489	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات ال SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم ( 13 ) أن نتائج محور إدارة المعرفة واتجاهات اجابات افراد العينة (محايد) أي اختلاف آراء العينة حول جودة ادارة للمعرفة بالجامعة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المحور إذ بلغ ( 3.358 ) بإنحراف معياري قدره ( 0.489 )، مما يشير الى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور .

ثانيا: تشخيص ووصف مستوى إدراك محور جودة خدمات التعليم العالي:

يتكون هذا المحور من ( 06 ) فقرات كانت موزعة في الإستبانة وفقا للترتيب الآتي ( 01 - 06 )، ومن أجل تحليلها سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لمعرفة اتجاهات اجابة عينة الدراسة فيما يخص جودة خدمات التعليم العالي والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم ( 16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمستويات الموافق لمحور جودة خدمات التعليم العالي:

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المرجح	محور جودة خدمات التعليم العالي	
موافق	02	0.876	3.74	أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل بينهم.	01
موافق	04	1.073	3.46	سهولة إيصال المعرفة لطلبة وتقديم الخدمات المساندة لهم.	02
موافق	03	0.926	3.60	توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها.	03
محايد	06	1.055	3.10	توفر الجامعة التسهيلات المناسبة لتحضير مختلف مناهج التدريس.	04
موافق	01	0.938	3.76	يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم.	05
محايد	05	1.057	3.16	تقدم مكتبة الجامعة خدمات معتبرة وكافية للأساتذة.	06
موافق		0.661	47، 3		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم ( 14) أن المتوسط العام المرجح لفقرات المحور الثاني بلغ المتوسط الحسابي ( 3، 47)، بإنحراف معياري قدره ( 0، 661)، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول ما جاء في الدراسة، وانطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لجودة خدمات التعليم العالي، بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي :

- جاءت الفقرة رقم ( 05) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 3.76)، بإنحراف معياري قدره ( 0، 938)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة بامتلاك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم.

- جاءت الفقرة رقم ( 01) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 3.74)، بإنحراف معياري قدره ( 0، 876)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة سهول المعاملة بين الأساتذة والطلبة.

- جاءت الفقرة رقم (03) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 3.60)، بإنحراف معياري قدره (0.926)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها.

- جاءت الفقرة رقم (02) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (3.46)، بإنحراف معياري قدره (1، 073)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة سهولة إيصال المعرفة لطلبة وتقديم خدمات.

- جاءت الفقرة رقم ( 06) في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 3، 16)، بإنحراف معياري قدره (1، 057)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن للأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم.

- جاءت الفقرة رقم ( 04) في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها ( 3.10)، بإنحراف معياري قدره (1.055)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن الجامعة لا توفر مختلف المناهج.

#### المطلب الثالث: عرض ومناقشة متغيرات الدراسة :

وهنا يتم عرض علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية باستعمال الأساليب الإحصائية التحليلية، وذلك لغرض اختبار الفرضيات المتعلقة بعلاقات الارتباط، كما يتم استعمال الأساليب الإحصائية التحليلية لغرض قياس أثر المتغيرات الرئيسية والفرعية في المتغير المعتمد.

#### أولاً- اختبار فرضيات الدراسة

حيث تضمنت هذه الفرضية ما يلي: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة المعرفة و جودة خدمات التعليم العالي.

ومن أجل اختبار هذه الفرضية التي تعتبر جوهر البحث لابد أولاً التأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، وذلك بالإعتماد على نتائج تحليل التباين الانحدار ((Analysis of variance، variance)) بالإضافة إلى تحليل معامل الإنحدار الخطي المتعدد التدريجي (Multiple Regression Analysis) وذلك لتحديد المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على المتغير التابع .

#### - اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تشخيص المعرفة و جودة خدمات التعليم العالي

الجدول رقم ( 17):نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار اثر تشخيص المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	مستوى الدلالة (F)
الإنحدار	1	0.00	0.000	0.00	0.000	0.985
الخطأ	48	21.427	0.446			
المجموع	49	21.427				

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال Spss

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (15) يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F) والبالغة (0 ، 985) وهي أكبر من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ( $\alpha \leq 0.05$ ) وأن قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (0 ، 00) أقل من قيمتها المجدولة وبناء عليه نستنتج أن النموذج غير صالح لإختبار هذه الفرضية ويتضح من الجدول نفسه أن بعد تشخيص المعرفة يفسر على نحو عام مقداره 0% من التباين في المتغير التابع ( جودة الخدمات) وهي قوية تفسيرية ضعيفة .

الجدول رقم ( 18):نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط التدريجي لإختبار أثر تشخيص المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي

وجود الأثر	مستوى الدلالة (T)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	الارتباط R	T المحسوبة	$\beta$	
	0.720	0.000	0.03	4.835	3.483	الثابت
لا	0.175			-0.018	-0.003	تشخيص المعرفة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال Spss

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لبعث تشخيص المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي حسب افراد العينة محل الدراسة ، وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لبعث تشخيص المعرفة والبالغة ( - 0.018 ) وهي أقل من قيمتها المجدولة، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت ( 0.003) أي لا توجد علاقة بين المتغيرين فيما فسر بعد تشخيص المعرفة قيمتها حسب معامل التحديد (R<sup>2</sup>) مقدارها 0% من التباين في المتغير التابع (لجودة الخدمات) وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها . وبالتالي فهي قوية تفسيرية ضعيفة

وطبقا لهذه النتائج هناك مبرر قوي برفض الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تشخيص المعرفة و جودة الخدمات.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البيع الشخصي و إدراك الزبون لقيمة المنتج

الجدول رقم ( 19) نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار اثر توليد المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	مستوى الدلالة (F)
الانحدار	1	4.385	4.385	12.351	0.205	0.001
الخطأ	48	17.042	0.355			
المجموع	49	21.427				

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال Spss

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم ( 17) يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.001) وهي اقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ( $\alpha \leq 0.05$ ) وأن قيمة (F) المحسوبة التي بلغت ( 12.351) اكبر من قيمتها المجدولة وبناء عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية ويتضح من الجدول نفسه أن عنصر البيع الشخصي يفسر على نحو عام مقداره 20، 5% من التباين في المتغير التابع ( جودة الخدمات) وهي قوية تفسيرية قوية نوعا ما .

الجدول رقم ( 20): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار أثر توليد المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي

وجود الأثر	مستوى الدلالة (T)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	الارتباط R	T المحسوبة	$\beta$	الثابت
	0.491	0.205	0.452	3.608	1.771	
نعم	0.142			3.514	0.501	توليد المعرفة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال Spss

يتضح من خلال الجدول رقم ( 17)، أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لعنصر توليد المعرفة على جودة خدمات حسب افراد العينة محل الدراسة، وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لعنصر توليد المعرفة والبالغة

(3.514) وهي أكبر من قيمتها المجدولة، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.452) أي أن هناك علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين فيما فسر عنصر توليد المعرفة قيمة حسب معامل التحديد ( $R^2$ ) مقداره 20.5% من التباين في المتغير التابع ( جودة الخدمات)، فهي فرضية ضعيفة نوعا ما وطبقا لهذه النتائج هناك مبرر قوي يقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين توليد المعرفة وجودة الخدمات.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة و جودة خدمات التعليم العالي.

الجدول رقم ( 21): نتائج تحليل الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار اثر تخزين المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل التحديد ( $R^2$ )	مستوى الدلالة (F)
الإنحدار	1	5.799	5.799	17.810	0.271	0.000
الخطأ	48	15.629	0.326			
المجموع	49	21.427				

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال Spss

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (18) يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ( $\alpha \leq 0.05$ ) وأن قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (17.810) اكبر من قيمتها المجدولة وبناء عليه نستنتج أن النموذج صالح لإختبار هذه الفرضية ويتضح من الجدول نفسه أن عنصر تخزين المعرفة يفسر على نحو عام مقداره 27.1% من التباين في المتغير التابع ( جودة الخدمة) وهي قوية تفسيرية متوسطة .

الجدول رقم ( 22): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لإختبار أثر تخزين المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي

وجود الأثر	مستوى الدلالة (T)	معامل التحديد ( $R^2$ )	الارتباط R	T المحسوبة	$\beta$	الثابت
	0.337	0.271	0.520	6.206	2.090	
نعم	0.103			4.220	0.433	تخزين المعرفة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال Spss

يتضح من خلال الجدول رقم ( 18)، أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لعنصر تخزين المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي، حسب افراد العينة محل الدراسة، وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لعنصر تخزين المعرفة والبالغة (4.220) وهي أقل من قيمتها المجدولة، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.520) أي أن هناك علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين فيما فسر عنصر تخزين المعرفة قيمة حسب معامل التحديد ( $R^2$ ) ما مقداره 27.1% من التباين في المتغير التابع ( جودة خدمات )، وبالتالي فهي قوية تفسيرية ضعيفة.

وطبقا لهذه النتائج هناك مبرر قوي يقبل الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة وجودة الخدمات.

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي.

الجدول رقم (23):نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار اثر توزيع المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل التحديد ( $R^2$ )	مستوى الدلالة (F)
الإنحدار	1	2.750	2.750	7.076	0.358	0.011
الخطأ	48	18.677	0.389			
المجموع	49	21.427				

المصدر :من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال Spss

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم ( 19) يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.011) وهي اقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ( $\alpha \leq 0.05$ ) وأن قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (7.076) اكبر من قيمتها المجدولة وبناءا عليه نستنتج أن النموذج صالح لإختبار هذه الفرضية ويتضح من الجدول نفسه أن عنصر تخزين المعرفة يفسر على نحو عام مقداره 35.8% من التباين في المتغير التابع ( جودة الخدمة) وهي قوية تفسيرية متوسطة نوعا ما .

الجدول رقم ( 24):نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار أثر توزيع المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي.

وجود الأثر	مستوى الدلالة (T)	معامل التحديد ( $R^2$ )	الارتباط R	T المحسوبة	$\beta$	
	0.356	0.128	0.358	7.167	2.553	الثابت
نعم	0.109			2.658	0.271	توزيع المعرفة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال Spss

يتضح من خلال الجدول رقم ( 19)، أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لعنصر توزيع المعرفة على جودة الخدمات حسب افراد العينة محل الدراسة، وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لعنصر العلاقات العامة والبالغة ( 2.658 ) وهي أكبر من قيمتها المجدولة، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.358) أي أن هناك علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين فيما فسر عنصر توزيع المعرفة قيمة حسب معامل التحديد ( $R^2$ ) مقداره 12.8% من التباين في المتغير التابع ( جودة الخدمات)، وبالتالي فهي قوية تفسيرية متوسطة وطبقا لهذه النتائج هناك مبرر قوي يقبل الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وجودة الخدمات.

- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي.

الجدول رقم ( 25):نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار اثر تطبيق المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل التحديد ( $R^2$ )	مستوى الدلالة (F)
الانحدار	1	3.983	3.983	1.958	0.186	0.002
الخطأ	48	17.445	0.363			
المجموع	49	21.427				

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات ال Spss

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم ( 20 ) يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.002) وهي اقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ ( $\alpha \leq 0.05$ ) وأن قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (1.958) اكبر من قيمتها المجدولة وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لإختبار هذه الفرضية ويتضح من الجدول نفسه أن عنصر تطبيق المعرفة يفسر على نحو عام مقداره 18.6% من التباين في المتغير التابع ( لجودة الخدمات) وهي قوة تفسيرية عالية نوعاً ما .

– الجدول رقم ( 26): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار أثر تطبيق المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي.

وجود الأثر	مستوى الدلالة (T)	معامل التحديد ( $R^2$ )	الارتباط R	T المحسوبة	$\beta$	
	0.277	0.186	0.431	9.395	2.596	الثابت
نعم	0.089			3.310	0.293	تطبيق المعرفة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءً على مخرجات ال Spss

يتضح من خلال الجدول رقم ( 20)، أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لعنصر تطبيق المعرفة على جودة الخدمات حسب افراد العينة محل الدراسة، وذلك استناداً إلى أن قيمة (T) المحسوبة لعنصر تطبيق المعرفة والبالغة (3.310) وهي من قيمتها المجدولة، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.431) أي أن هناك علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين فيما فسر عنصر تطبيق المعرفة قيمة حسب معامل التحديد ( $R^2$ ) مقداره 18.6% من التباين في المتغير التابع ( جودة الخدمات)، وبالتالي فهي قوية تفسيرية متوسطة وطبقاً لهذه النتائج هناك مبرر قوي يقبل الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وجودة الخدمات.

الجدول رقم ( 27): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التجمعي لإختبار أثر إدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي

وجود الأثر	مستوى الدلالة (T)	معامل التحديد ( $R^2$ )	الارتباط R	T المحسوبة	$\beta$	
	0.032	0.415	0.644	2.218	1.516	الثابت
نعم	0.418			- 0.818	-0.122	تشخيص المعرفة
نعم	0.244			1.181	0.197	توليد المعرفة
نعم	0.002			3.343	0.347	تخزين المعرفة
نعم	0.339			0.966	0.116	توزيع المعرفة
نعم	0.350			0.945	0.105	تطبيق المعرفة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءً على مخرجات ال Spss

يتضح من خلال الجدول رقم ( 21)، أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لعنصر إدارة المعرفة على جودة خدمات التعليم العالي حسب افراد العينة محل الدراسة ، وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لكل عنصر من عناصر إدارة المعرفة والبالغة (-0.818) بالنسبة لتشخيص المعرفة وهي أقل من قيمتها المجدولة، اما بالنسبة لتوليد المعرفة فكانت قيمة (T) هي (1.181) وبالنسبة لتخزين المعرفة وتوزيع المعرفة وتطبيق المعرفة فكانت (T) على التوالي (3.343) و(0.966) و(0.945) وتوجد قيم أكبر وقيم أقل من قيمتها المجدولة، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.644) أي أن هناك علاقة طردية قوية بين المتغيرات فيما فسرت إدارة المعرفة قيمة حسب معامل التحدد ( $R^2$ ) مقداره 41.5% من التباين في المتغير التابع ( جودة خدمات) وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها . وبالتالي فهي قوة تفسيرية متوسطة

وطبقا لهذه النتائج هناك مبرر قوي برفض الفرضية العامة الثالثة والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المزيج الترويجي و إدراك الزبون لقيمة المنتج

### خلاصة الفصل :

استعرضنا في هذا الفصل طبيعة الدراسة التطبيقية وكيفية إجرائها حيث تطرقنا إلى تحليل وتفصيل الإطار المنهجي وذلك بتحديد المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة وكذا تحديد مجتمع وعينة الدراسة وأهم المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة، ثم تطرقنا إلى بناء وتصميم أداة الدراسة، وبعد ذلك تطرقنا إلى اختبارات الصلاحية . كما استعرضنا وصف وتحليل متغيرات الدراسة، وذلك من خلال عرض وتحليل أهم المتغيرات الشخصية والوظيفية، بالإضافة إلى معرفة مستوى إدراك متغيرات الدراسة ( إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي) لأساتذة الجامعة وقد تحصلنا في هذا الفصل على أنه:

- لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، بين تشخيص المعرفة و جودة خدمات التعليم العالي

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، بين توليد المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، بين تخزين المعرفة و جودة خدمات التعليم العالي

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، بين توزيع المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، بين تطبيق المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي

كما لخصنا ذلك الى :

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والطالب الخريج

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و البرامج والمناهج التعليمية
  - توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و البحث العلمي
- كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بجامعة خميس مليانة ،ما عدا البعد الاول لإدارة المعرفة.

خاتمة

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 التغير، تعدد حاجات المتعاملين، لذلك حاولنا من خلال دراستنا هذه في الجانب النظري أن نسلط الضوء على دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات، والتي أعطت الكثير من النتائج الإيجابية المحققة في الجامعات، الأمر الذي يعطي دافعا 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: إختبار صحة الفرضيات

لقد تمكنا من خلال دراستنا بالإجابة على الإشكالية المطروحة والمتعلقة بالدور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة محل الدراسة وقد تم التوصل إلى نتائج إختبار صحة الفرضيات وهي:

- 1 - تقوم الجامعة محل الدراسة بتطبيق عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة).
- 2 - تؤثر إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة على جودة خدمات التعليم العالي (جودة خدمات الطلبة الخريجين، جودة البرامج والمناهج التعليمية، جودة البحث العلمي).
- 3 - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة ومحور تحسين جودة الخدمات.

### ثانيا: النتائج المتوصل إليها:

من أبرز النتائج المتوصل إليها:

- مكنتنا الدراسة من معرفة الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.
- عدم كفاية الوسائل التكنولوجية بالكلية التي تمكن من الإستفادة من المعرفة.
- إدارة المعرفة كغيرها من المفاهيم لها أسس تقوم عليها تتمثل في تشخيص المعرفة، توليدها، تخزينها، توزيعها، تطبيقها.
- صار تبني مفهوم جودة الخدمة مطلب أساسي لدى منظمات التعليم العالي، لتلبية حاجات ورغبات كل من الأساتذة والطلبة.

- عدم كفاية الوسائل والمعدات التكنولوجية بالكلية التي تمكن من الإستفادة من المعرفة.
- قلة تعامل الجامعة مع القطاع الخاص للإستفادة من خبراته وتجاريه.
- عدم الاهتمام الكافي للجامعة بالخريجين ومتابعة انشغالاتهم وتقديم الخدمات المساندة لهم.
- عدم كفاية الوسائل التكنولوجية بالكلية التي تمكن من الإستفادة من المعرفة.

### ثالثا: الإقتراحات

- ضرورة الإهتمام أكثر بإدارة المعرفة وتوفير متطلباتها خاصة التكنولوجية منها.

- العمل على خلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة لخلق المعرفة ومشاركتها.
- إستغلال معارف وأفكار وخبرات الأفراد في الكلية وتفعيل أدوارهم.
- حث وتحفيز الطلبة الجامعيين على الإهتمام والمشاركة في المؤتمرات والفعاليات الخارجية.
- الإهتمام بالخريجين ومتابعة إنشغالاتهم وتقديم الخدمات اللازمة لهم.
- إتاحة فرص النقاش والحوار وتبادل الآراء ومشاركة أفراد وأطراف الكلية في إتخاذ القرارات.

### رابعاً: توصيات الدراسة

من خلال هذه الدراسة يمكن إعطاء التوصيات التالية:

- تطوير البنية التحتية بالجامعة وتوفير مقومات إدارة المعرفة، لتطوير أداء الجامعة وتحسين قدرتها على التميز.
- نشر ثقافة إدارة المعرفة على مستوى كليات الجامعة.
- تقديم الدعم اللازم للمشاريع وللبحث العلمي، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس بالكلية لتقديم إقتراحات ومنشورات ومقررات لتعزيز بعد توليد المعرفة.
- ربط مدخلي إدارة المعرفة وضمان الجودة في تحقيق أهداف الجامعة على المدى القريب والبعيد.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

مراجع عربية:

أولاً: الكتب

1. إبراهيم الخلوف الملكاوي ، إدارة المعرفة، الممارسات والمفاهيم، ط1، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007 .
2. بشير عباس العلاق، محمد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دون طبعة، دار زهران لنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007.
3. تيسير العجارمة، التسويق السياحي، ط1، دار حامد لنشر والتوزيع، عمان، 2005.
4. حسنية، سليم ابراهيم ، نظم المعلومات الإدارية ، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص266.
5. حميد عبد النبي الطائي وبشيرعباس العلاق، تسويق الخدمات، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009
6. خضر مصباح إسماعيل طيطي ، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول ، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
7. خضير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط3، ، 2010.
8. رانيا المجني، تسويق الخدمات منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
9. زكريا عزام وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق.ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن.2008.
10. سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية. المفاهيم والاستراتيجيات، ط1، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 2002. فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب لنشر والتوزيع، مصر، ط 1.1996.
11. شاكر بن أحمد الصالح، خالد بن محمد ،الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر لنشر و التوزيع ،الأردن، 2015.
12. صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، بحوث ودراسات، المنظمة العربية لتنمية الإدارية،2005.
13. عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
14. فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب لنشر والتوزيع، مصر، ط1، 1996.
15. فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، جامعة سكيكدة ، الجزائر.ط1 2009.
16. قاسم نايف علوان اليحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، إدارة الشروق لنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006.
17. مأمون الدراكة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الصفاء لنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
18. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.

19. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري لنشر والتوزيع ، عمان، لأردن، 2005.
20. مؤيد سعيد السالم ، **تنظيم المنظمات** ، دراسة في تطوير الفكر خلال مائة عام. دار الكتاب الحديث ، عمان ، الأردن ، 2000.
21. نجم عبود نجم ، إدارة المعرفة :المفاهيم الأساسية و الإستراتيجيات و العمليات ، ط1، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2005.
22. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، ط3، 2005.

### ثانيا: مجلات والدوريات

23. أيوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، المجلة العربية لنشر العلمي، العدد الثامن عشر، 2 أبريل 2020.
24. عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجزائر، العدد3. 2005.
25. فراح رشيد، قنور خالد، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار، مجلة الدراسات المالية محاسبية وإدارية، ط8، 2017.

### ثالثا: الأطروحات والرسائل

26. جمال الدين لعويسات ، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة، أبوظبي، 2005.
27. محمد علي بركات، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة عين الشمس، فلسطين.
28. مريم شعباني، مساهمة ادار المعرفة في تنمية الابداع الاداري، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016.

### رابعا: المؤتمرات

30. حيرش نورالدين، البحث العلمي: خطواته، ومراحله، المؤتمر العلمي المشترك الأول مع المكتبة الوطنية الجزائرية، جامعة مستغانم، الجزائر، ديسمبر 2015.
31. سوسن شاكر مجيد الجلبي، ضمان جودة و اعتمادا لبرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية، مؤتمر دولي حول بناء منظومة وطنية متكاملة لضمان جودة التعليم العالي في لبنان، جامعة بغداد، 29-30/04/2021.

### مراجع اجنبية:

32. Gerard taker ،Michel longbois ،marketing services ،edition demord ،1992.
33. Kotler etdubois ،marketing management ،publie umion ،10em edition ،2000 .
34. PIERR ،EIGLIER ،MARKETING et strategie des services paris :edition economic ،1، 2004.

الملاحق

## الملاحق

### الملحق رقم 01: الإستبانة

#### استمارة استبيان

استاذي الكريم ..... استاذتي الكريمة .....

نضع بين ايديكم هذا الاستبيان، لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال بعنوان: "دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي"، آمليين ان تمنحونا جزءا من وقتكم الثمين، بوضع العلامة (X) في الإطار المناسب ونحيطكم علما بأن المعلومات الواردة ستحاط بالسرية التامة وهي لغايات البحث العلمي فقط.

#### القسم الأول : البيانات الشخصية

السن : .....

<input type="checkbox"/>	من 20 إلى 30 سنة	<input type="checkbox"/>	10 إلى 20 سنة	<input type="checkbox"/>	أقل من 10 سنوات
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	أكثر من 30 سنة
<input type="checkbox"/>	التأهيل الجامعي	<input type="checkbox"/>	دكتوراه	<input type="checkbox"/>	المؤهل العلمي : ماجيستر
<input type="checkbox"/>	أستاذ مساعد القسم ب	<input type="checkbox"/>	أستاذ إداري	<input type="checkbox"/>	الرتبة الوظيفية : الأستاذ المتعاقد
<input type="checkbox"/>	أستاذ محاضر القسم أ	<input type="checkbox"/>	أستاذ محاضر القسم ب	<input type="checkbox"/>	أستاذ مساعد القسم أ
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	أستاذ التعليم العالي

القسم الثاني : يشمل محورين ادارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي

#### المحور الأول : إدارة المعرفة

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	الاعتماد على شبكة الانترنت في تحسين المعرفة.					
02	الاستفادة من مصادر داخلية للجامعة.					
03	الحصول على المعرفة من مصادر خارجية.					
04	تشجع الجامعة الاساتذة على الاكتفاء الذاتي لمهاراتهم وقدراتهم.					
05	تقوم الجامعة بمختلف النشاطات العلمية (مؤتمرات، ملتقيات، ندوات).					
06	تدعم الجامعة الباحث على القيام بالبحث العلمي.					
07	تعتمد الجامعة على الارشيف والمستندات الورقية.					
08	تهتم الجامعة بالأفراد المميزين.					
09	تتوفر الجامعة على معدات ووسائل حفظ المعرفة.					
10	تملك الجامعة شبكة معلومات داخلية.					

## الملاحق

					11	المعرفة	تقوم الجامعة بإصدار نشرات ودوريات.
					12		فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستفادة من خبراتها.
					13	تطبيق	عقد دورات تدريبية من طرف الاساتذة.
					14	المعرفة	تطبيق المبادرات والبرامج للباحث بشكل مستمر .
					15		تستفيد الجامعة من معارف وخبرات الاساتذة.

### المحور الثاني : جودة خدمات التعليم العالي

البعد	الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الطالب الخريج	01	أسلوب التعامل بين الأساتذة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل بينهم.					
	02	سهولة إيصال المعرفة لطلبة وتقديم الخدمات المساندة لهم.					
البرامج والمناهج التعليمية	03	توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها.					
	04	توفر الجامعة التسهيلات المناسبة لتحضير مختلف مناهج التدريس					
البحث العلمي	05	يملك الأساتذة مهارات وكفاءات تتناسب مع وظائفهم.					
	06	تقدم مكتبة الجامعة خدمات معتبرة وكافية للأساتذة.					